

東日本旅客鉄道株式会社
鉄道事業本部 営業部
〒151-8578
東京都渋谷区代々木2丁目2番2号

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

このたび藤原様から再度頂戴いたしました弊社社長宛のお手紙につきまして、弊社のサービス全般を担当しております私よりご回答を申し上げます。

先般もご回答申し上げましたように、現状における喫煙率等の社会的背景を踏まえまして、弊社では、たばこを吸われるお客さまと吸われないお客さま双方が、お互いに気持ちよく駅や列車をご利用いただけますよう、「分煙」を基本的な考え方としてさまざまな取組みを行っております。

駅では喫煙所を大幅に集約するとともにお客さまの流動の少ない場所へ移設したり、首都圏の通勤時間帯に禁煙タイムを設定するなど、たばこの煙が苦手なお客さまへの影響がより少なくなりますように配慮しております。また、列車では普通列車の全面禁煙に加え、新幹線・在来線の特急列車でも、ご利用されるお客さまのニーズやご意見をもとに禁煙席比率の拡大を順次進めてきており、現在ではその禁煙席比率を約 77%まで高めたところです。

今後も、駅や列車における喫煙のあり方につきましては、お客さまのニーズやご利用状況のほか、お客さまからのご意見や喫煙に関する社会動向なども総合的に勘案したうえで、漸次、禁煙部分の拡大を検討してまいり所存でございますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、藤原様のご健勝とますますのご活躍をお祈り申し上げます。

平成 17 年 2 月 28 日

9 学会合同禁煙指導ガイドライン委員会

委員長 藤原 久義 様

東日本旅客鉄道株式会社
営業部サービス担当