

差出人: 東京メトロ お客様センター -Tokyo Metro Customer Relations Center-
[REDACTED]
送信日時: 2018年11月11日 日曜日 13:14
宛先: [REDACTED]
件名: RE: RE: 神保町下車拒否について (1604412) (1604689)

東京メトロお客様センターです。

再度メールを頂戴しまして、誠にありがとうございます。

東京メトロをご利用の際、誤案内により、ご迷惑、ご不便な思いをおかけいたしまして誠に申し訳ございません。

お尋ねの件についてですが

1と3につきましては、今年度4月1日よりハンドル型電動車椅子は全ての駅でご利用が可能となっております。

2につきましては、本年度よりハンドル型電動車椅子の利用制限について撤廃しております。(昨年度までは、ハンドル型電動車椅子については階段昇降機の利用を制限していました。)

ですので、メトロについては階段昇降機及びエレベーターにて全駅段差解消を実施していますので、全駅利用可能です。

※ただし、階段昇降機については荷重制限を設けておりますので、車椅子の仕様により一部ご案内できない可能性があります。

メトロHPにおいてもご利用可能な駅をご案内しておりますのでURLを送付いたします。

<https://www.tokyo-metro.jp/safety/barrierfree/progress/index.html>

お客様が利用実績を申されているにもかかわらずよく確認もせず古い資料により誤った案内をしてしまい誠に恥ずかしい限りでございます。

日頃より社員に対しましては、お客様の立場になって親身な対応に心がけるよう指導・教育を行っておりますが、このたびご指摘を頂戴することとなり、至らぬ点があったことを痛感いたしております。

今後このようなことでお客様にご不快な思いをさせることのないよう、駅の責任者より指導いたしますとともに、このたびのお声は関係箇所に申し伝え、社員にはお客様皆様に安心して気持ち良くご利用いただけるよう接客対応の指導、教育を図ってまいりますので、何卒ご了承賜りますようお願い申し上げます。

お問い合わせいただきまして、誠にありがとうございました。

東京メトロ お客様センター

東京メトロお客様センター様

早速、ご連絡ありがとうございます。

今まで神保町駅を利用していたのに、急に下車できないと言われて、また理由を教えてもらえないので納得がいかず問い合わせしました。

そしたら疑問が3つ浮かびました。

怒っているわけではなく、普通の人であれば通常気になることなのでご教授ください。

1、今まで神保町駅を使っていたのは何でしょう？

2、JRでは車いすからハンドル付き電動車椅子の利用できるHPがあります。

http://www.jreast.co.jp/equipment/equipment_1/wheelchair/

東京メトロでは上記HPまたは車いすからハンドル付き電動車椅子の利用できる駅をご教授ください。

3、今後、神保町駅はハンドル付き電動車椅子の利用できるようになるのですか？（工事予定）

お忙しいところ申し訳ありませんがよろしくお願いします。

藤代 洋行

-----Original Message-----

From: 東京メトロ お客様センター -Tokyo Metro Customer Relations Center- [mailto:]

Sent: Thursday, November 8, 2018 7:45 PM

To:

Subject: RE: 神保町下車拒否について（1604412）

東京メトロお客様センターです。

平素より、東京メトロをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

昨日は、東京メトロをご利用いただいておりますところ、お乗り換えでご不便をお掛けしまして誠に申し訳ございません。

お問い合わせの件につきまして、状況をご確認させていただきましたところ、お客様のご乗車を開始された東急電鉄より、弊社の神保町駅にて車椅子をご利用されているお客様のお乗り換えについて対応の連絡を受けておりましたが。

しかしながら、連絡を受けた神保町駅では、ハンドル付き電動車椅子に駅の設備（バリアフリー設備）が対応していなかったことから、お乗り換えが可能である大手町駅でのお乗り換えをご案内させていただいたとのことでございました。

ご不便をお掛けしましたこと、およびご案内の行き届かない部分があったことを改めてお詫び申し上げますとともに、何卒、ご了承賜りますようお願い申し上げます。

お問い合わせいただきまして、誠にありがとうございました。

東京メトロ お客様センター