



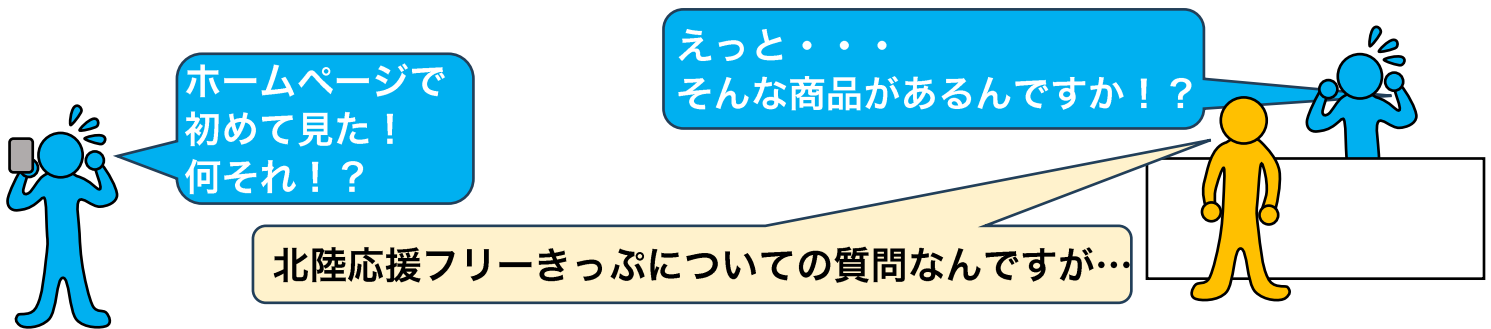
2月21日 「社員周知・教育を徹底し、  
東地申第52号 お客さまに公平なサービスの提供を求める申し入れ」提出！

2月14日、『特別企画乗車券・旅行商品を通じた被災地支援について』というJR東日本ニュースにおいて、「北陸応援フリーきっぷ」発売が発表されました。

利用期間	2月16日～3月15日
発売期間	2月15日～3月11日
発売価格	大人20,000円
有効期間	連続4日間
効力	【往路】東京都区内から北陸フリーエリアまでは北陸新幹線（かがやき・はくたか）の普通車指定席が1回利用可能。 【復路】北陸フリーエリアから東京都区内までは北陸新幹線（はくたか）の普通車自由席が1回利用可能。 【フリーエリア内】特急列車（新幹線含む）、普通列車（快速含む）の普通車自由席が連続する4日間乗り降り自由。
発売箇所	JR東日本の首都圏の指定席券売機



しかし、現場では事前周知が行われず…



社員周知より先に、プレス発表やお客さまからの問い合わせで知る事態に！

- 前日の発表・社員周知で、現場がすぐに対応するのは困難！
- 商品に不備があり、現場はさらに困惑！

**⇒商品の企画・発売の進め方に問題があったと言わざるを得ない！**

### <申し入れ内容>

1. 現場を無視し、社員教育も行わず一方的に商品を発売することはやめること。また、お客さまに公平なサービスが提供できないことから、社員周知・教育を徹底すること。
2. 発売商品の不備によって、現場の社員・お客さまが困惑することのないようにすること。

**会社の信用を失墜させ、お客さまにご迷惑をおかけする施策の進め方は是正すべきだ！**