

2010年5月12日  
東日本旅客鉄道株式会社

## お電話でのご意見・ご要望及びお問い合わせの窓口を リニューアルいたします

JR東日本では、これまで以上にお客さまのご意見をもとにしたサービス向上を図るために、お客さまからのご意見・ご要望を承る専門の電話窓口として「JR東日本ご意見承りセンター」を新設します。

お客さまから各種お問い合わせをいただいている「JR東日本テレフォンセンター」については、お問い合わせ窓口であることをより分かりやすくするために「JR東日本お問い合わせセンター」と名称を変更します。

引き続き、お客さまからのご意見・ご要望を承り、より一層のサービス向上を目指してまいります。

### 1. 「JR東日本ご意見承りセンター」の新設について

名 称：JR東日本ご意見承りセンター

ご案内時間：9時00分～18時00分（年末年始を除く）

電話番号：050-2016-1651（弊社に関するご意見・ご要望）

お客さま相談室へのご意見・ご要望に関するお電話については、「JR東日本ご意見承りセンター」のご利用をお願い致します。

### 2. 「JR東日本テレフォンセンター」の名称変更について

名 称：変更前 JR東日本テレフォンセンター

変更後 JR東日本お問い合わせセンター

ご案内時間：6時00分～24時00分

電話番号：050-2016-1600（列車時刻、運賃・料金、空席情報案内）

050-2016-1601（お忘れ物）

ご案内時間および電話番号に変更はありません。なお、JR東日本テレフォンセンター 電話番号：050-2016-1602（そのほか）へのご意見・ご要望に関するお電話については、「JR東日本ご意見承りセンター」のご利用をお願い致します。

### 3. 実施時期

2010年6月1日（火）