

8月30日「ありがとう 500系V4編成ラストラン上り無待避運行！博多～新大阪往復乗車 日帰り」 ツアー終了後の500系V4編成の運行について

8月30日のラストランツアーにご参加いただいたお客様、沿線からお見送りいただいたお客様をはじめ、長年にわたり500系V4編成をご愛顧いただいた皆様に、改めて心より御礼申し上げます。

本ツアーでは、「引退が迫る500系新幹線。V4編成最後の営業運転！」として、団体臨時列車によるラストランをご案内しておりましたが、車両運用の急な変更により、ツアー終了後の8月31日および9月1日に、一部の定期列車「こだま」号として、500系V4編成を営業運転に充当いたしました。

当初は短編成化工事を終えたN700系P編成での運行を予定しておりましたが、車両の不具合に伴う修繕対応が必要となったことに加え、自然災害の影響による計画変更等が重なり、運用可能な編成が一時的に限られる状況となりました。このため、定期列車の安定的な運行を確保する観点から、当社としては、車両運用上やむを得ない措置として、500系V4編成を定期列車に充当する判断を行ったものです。

ツアー商品ページ等で「最後の営業運転」とご案内していたにもかかわらず、その後も500系V4編成が営業運転に就くこととなり、特別な思いをもってご乗車・お見送りくださったお客様のご期待とは異なる結果となりましたことについて、心よりお詫び申し上げます。

なお、ツアー募集時点において、車両運用の都合や自然災害等やむを得ない事情により、車両やサービス内容が変更となる可能性がある旨は、旅行商品ページ上でお知らせしておりましたが、今回のように「ラストラン」と銘打った企画の終了後に同一編成が営業運転に就く可能性について、お客様に十分にご理解いただける形でお伝えすることができなかった点は、当社としても重く受け止めております。

今回の事態を真摯に受け止め、今後同様の企画を実施する際には、

- ・ 車両運用の特性や変更の可能性についての情報提供の方法
- ・ 「ラストラン」等の表現の用い方

について一層の工夫・改善を行い、お客様のご期待と実際の運行状況に齟齬が生じることのないよう努めてまいります。

今後とも、当社列車をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

西日本旅客鉄道株式会社