

平成 28 年 6 月 17 日

新「おがさわら丸」2 等船席の提供ほかについて、下記のとおりお知らせ申し上げます。

1. 新「おがさわら丸」2 等船席の提供について

本年 7 月 2 日から就航する新「おがさわら丸」の 2 等の船席番号は、東京・父島ともに搭乗手続のさいにお客様にお知らせいたします。

2 等の船席は、弊社予約システムにおいて、ご予約・ご購入の時点で空席在庫に対して、ご予約・ご購入の際の人数単位で入力され決定するため、お客様は船席を選ぶことはできません。

今般 多くのお客様より、ご家族・知人のお客様が別々に乗船券をご予約・ご購入された場合、船席が離れてしまう、とのご指摘をいただきました。

弊社はこのご指摘に関しまして、次のとおり取り扱いたします。

a. これからご予約・ご購入のお客様

隣席ご希望のお客様は、事前に、全員様分の乗船券のご予約・ご購入をまとめてお願い申し上げます。

b. すでにご予約・ご購入済みのお客様

営業部での電話予約購入、来店予約購入、インターネット予約など、別々のご予約・ご購入をされたお客様で隣席ご希望の場合は、遅くとも出港 5 日前までに、ご予約・ご購入の店舗にお知らせください。

なお ご要望にお応えできない場合もございます。

c. 乗船当日の変更のご希望、当日乗船券をご購入のお客様

事前購入のお客様と隣席には承れません。

* なお、従来の方法による船席指定を望まれる申し入れもございますが、当面はこの方法により対応させていただきます。

2. インターネット予約の空室確認の表記について

2 等和室、2 等寝台、特 2 等寝台の表記にあたり、一般船席の残席とレディース残席の残席合計数で表記しております。一般船席が満席であってもレディースで残席があれば「残

席あり」で表記します。しかしこの場合、一般船席は満席でご予約はできません。

この点についてお客様にご迷惑をお掛けしており、改善すべきと考えております。本件は改善でき次第 ホームページでお知らせいたします。

3. 営業部と父島営業所の船席在庫の管理について

弊社では営業部と父島営業所が乗船券販売の直営店舗です。

この両者において、それぞれ船席在庫を管理し融通しあっています。

今般 お客様より、本件について弊社職員の案内不備のご指摘を受けました。今後は十分に注意いたします。

以上のとおりです。

弊社は新「おがさわら丸」就航にあわせ、単に船体のみが新しくなるのではなく、制度・サービス面においても改善を図り、より愛していただける新「おがさわら丸」を目標としました。

各変更点はこれで完成とは考えておりません。

今後もお客様からのご指摘に真摯に耳を傾け、改善を図る所存です。

一層のご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

小笠原海運株式会社
営業部長 奥田勝巳

以上