

平成 22 年 3 月 29 日

「アルビレックス新潟応援ツアー
V S 湘南ベルマーレ」にご参加された皆様へ

新潟交通株式会社
旅行部

アルビレックス新潟応援ツアーバス到着遅延についてのお詫び

この度は、弊社の主催旅行「アルビレックス新潟応援ツアー2010VS 湘南ベルマーレ戦」にご参加いただきまして誠にありがとうございました。

せっかくの応援観戦が予定通りできなかったこと、皆様のお気持ちを察しますと傷心の極みでございます。衷心より深くお詫び申し上げます。

残念ながらこの度の試合当日は、東名高速道下り道路上での交通事故渋滞と週末の行楽渋滞から関越道三芳PAから会場まで5時間以上を要する結果となってしまいました。加えまして、渋滞途中に別交通手段の代替提案せずに運行してしまった点は弊社本部と添乗員との連携ミスであり、会社として添乗員への指導不足は否めない事実であります。重ねてお詫び申し上げます。

この度サポーターの皆様より頂いたご質問事項を下記の通り取りまとめ、その回答をご報告申し上げます。

●ご質問事項に対するご回答

1. 試合会場までのルート選定について

弊社の応援ツアーでは、過去数年間の催行実績をもとに、都内を通過して神奈川県内の会場で行われる試合につきましては、今回のルートを使用しておりました。

実際に3月6日川崎戦でも午前中にも渋滞はいたしましたが、想定内の渋滞であり、大きな事故渋滞もなく予定通りに運行致しましたことから、今回も試合開始2時間前（試合会場の開門前）には到着するよう行程を作成いたしました。

しかしながらこの度は、結果的に過去に例のない事例から、多大なご迷惑をおかけすることになりました。今後は神奈川県内であっても都内を回避して行く方法を含め、行程と所用時間の再精査を行い、二度とこのような事態が発生しないように改善致します。

2. トイレ休憩の回数、休憩時間について

休憩時間につきましては、参加者のご人数やバスの台数また参加者の男女別割合等からバス1台につき1時間30分から2時間に1回は、15分～20分程度お取りする形での運行を考えております。今後は、より確実な試合会場への定刻到着のため、休憩時間・休憩場所の設定を再検証いたします。

3. 3/27 当日の復路行程変更について

往路に利用した環状8号線・東名高速道路の事故渋滞が想定外の時間を費やした事を鑑み、復路につきましては、出発時までに東名高速道上り線・環状8号線の渋滞情報をもとにルート検討を行い、走行距離延長にはなるものの、往路と同ルートではなく東富士五湖道路・圏央道・関越道経由での運行がより所要時間が短いと判断し、変更させていただきました。

4. ツアー代金の返金について

今回のご旅行については、弊社では旅行業法を遵守し、お客様との旅行契約を成立の上、ツアーの実施をさせていただきました。今回のケースでは、弊社と致しましては旅行業法上では免責事項に該当しますが、参加いただいたサポーターの皆様が試合観戦が出来なかったというご心情を推察し、些少ですが旅行代金の半額相当のご利用券をせめてもの弊社の誠意としてお渡しさせていただきました次第です。

5. 応援ツアーの有り方とサポーターのお気持ちについて

この度の試合は、対戦相手の反町監督が古巣新潟戦での初采配、そして野澤選手・寺川選手など前チームメイトとの大切な試合に間に合わなかった事、皆様の気持ちを思いますと、誠に申し訳なく、心よりお詫び申し上げます。

弊社では、J2時代からアルビレックス新潟様のご協力をいただき、数年来に渡り応援ツアーを催行しております。応援ツアー実施の経験不足から生じた問題点については、参加された皆さまからのご意見を参考に真摯に改善を続け、より良いツアーにするべく努力していく所存です。

●今後の対応について

いずれにいたしましても、この度は弊社がバス輸送のプロとしての仕事・責任（定刻までにお客様を輸送する）を果たせなかったと認識しております。今後は想定を上回る事故渋滞や不測の事態に備え、担当添乗員と弊社本部との連携・連絡を密にし、別ルートや代替交通手段等の選択・提案など臨機応変に対応し、何より確実に定刻どおりお客様を試合会場まで輸送する任務果たす所存でございます。その為に今回の教訓をもとに、運行ルート・出発時間・所用時分その他多くの外的要因を精査し、また基本となる「**お客様本位**」の姿勢を含めて総点検を行い、皆様より喜んでいただける応援ツアーの造成に努めて参ります。

最後にサポーターの皆様だけでなく、サポーターの大多数が到着出来なかった点では、アルビレックス新潟チーム自体にも多大なご迷惑をお掛けしたものと反省し心よりお詫び申し上げます。

二度とこのような事が無いようにアルビレックス新潟サポート企業として改善してまいります。どうぞ今一度、弊社くれよんアルビレックス新潟応援ツアーへのご参加の機会を賜れば幸いと存じます。