

## 都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(平成30年4月分速報値)

### ◆受付件数と区分

(単位:件)

感謝	提言	意見	苦情	要望	相談	問合せ	その他	合計
68	10	1,302	33	177	29	16,889	118	18,626

### ◇都営地下鉄

#### 【救命対応についての賛辞】

本日、大江戸線大門駅で駅員の皆様が人命救助のため、倒れた旅客にAEDを装着し、心臓マッサージを行っている場面に居合わせました。皆様の迅速な対応に感激しました。

もし、自分が対象者だったら、その家族だったらと思うと、皆様の献身的な行動は非常に心強く感じました。

#### 【駅係員の親身な対応への感謝】

どうしても欲しいパンフレットがあり(台東ときめき散歩)、浅草橋駅で尋ねたところ、他駅まで在庫があるか探してくださり、隣の蔵前駅でいただくことができました。しかも蔵前駅の係員の方は私のことを改札口で待っていてくださいました。

普通なら、浅草橋駅になれば「ない。」で終わる話ですが、他の駅まで問い合わせしてくださり、本当に親切に案内してくださいました。いろんな乗客がいるなかでこうやって一人のために時間を掛けて対応してくださる気持ちが嬉しかったです。ありがとうございました。

#### 【車内動画の再視聴の要望】

最近ですが、新宿線の中で「東京さくらトラム」の動画を放送しているのを見ました。素晴らしいのでもう一度見たいのですが可能でしょうか。

(回答)

このたびは交通局が配信する動画に御関心をお寄せいただきありがとうございます。

御質問の動画は、YouTube「都営交通公式チャンネル」で御覧いただけます。このチャンネルでは、東京さくらトラム（都電荒川線）以外の動画も配信していますので、ぜひ御覧ください。

【引上げ線からの入線のタイミングについて質問】

都営浅草線泉岳寺駅から西馬込行を利用しています。

泉岳寺駅始発の西馬込行の電車が発車時刻直前までホームに入線しないことが多いです。新橋方の奥の方に車両が待機しているのはなぜですか。そのうち京急線方面に向かう電車が来てホームが混雑してしまいます。待機しなければならない理由があるのであれば教えてください。

(回答)

泉岳寺駅引上線から列車を進出させる際には、西馬込方面から泉岳寺駅に進入してくる列車が無いかなど、複数の条件を設け、安全を確保しています。また、引上線では乗務員が運転機器の整備や車内点検等の折返し作業を行うため、作業に必要な時分も考慮した上で引上線からの進出時刻を設定しております。このため、出発時刻に余裕を持ってホームに到着できない列車もありますが、御理解くださいますようお願いいたします。

【乗務員のドア操作について】

三田線を利用した際、駆け込み乗車ではなく、普通に乗車しようとしたら、明らかに扉が閉めるタイミングが早く、扉が体にぶつかり挟まれそうでした。いつも利用しており、このようなことは今回が初めてではなく、また同様に挟まれそうな方も何度か見受けたことがあります。再発防止をお願いしたいです。

(回答)

この度は御不快な思いをお掛けし申し訳ありません。

担当乗務員には、お客様の乗降を確実に確認し、ゆとりあるドア操作を行うよう指導いたしました。また、全乗務員に対しても、同様の注意喚起をいたしました。

今後も引き続き安全なドア操作の実施に努めてまいります。

## ◇都営バス

### 【都バス乗務員による訪日外国人への親切な対応】

土曜日は、この停留所から上野駅まで行くバスが運行していないことを知らずに待っていたところ、到着したバスの運転手さんから「上野駅行きのバスは来ないですよ。」と言われました。本来ならここで終わる話ですが、その運転手さんは、私たちの持っている一日乗車券を見て、「このバスに乗車して近くの駅まで行き、電車に乗り換えてください。」と教えてくれました。また、浅草寿町に着いた時には、わざわざ降りてきて駅の方向まで教えてくれました。本当にサービス 100 点の運転手さんです。

実は、その前に乗ったバスの車内で一日券を 10 枚購入したため、バスが発車するのに少し時間がかかってしまい、他の乗客から「面倒くさい。」と言われました。外国人が日本のバスを乗るのは歓迎されないなと思いました。

バスで買えるのは便利なシステムなのに、「ちょっと待たされたからと文句を言うなんて。」とも思いました。でも、運転手さんのさりげないこの優しさに癒されました。

運転手さんの名前はわかりませんが、もし、会社がこのコメントを見て、探していただけるのであれば、ちゃんとお礼を言いたいです。ありがとうございます。

### 【親切な都バス乗務員の対応】

とても感じの良い運転手さんにお目に掛かれ、素敵な対応を見る機会がありましたのでメールをさせていただきました。

始発停留所から乗車しましたが、優しく柔らかい口調で、「御乗車ありがとうございます。」との言葉を言っていただきました。その後の停留所でも、乗車して来られる方へ丁寧におっしゃられていました。また、途中の停留所でお年寄りが乗ってきた際に、気遣う一言も言っておられたのがとても好印象でした。

始発停留所から、外国人旅行者の家族連れが乗ってきて、終点まで乗ることでしたが、途中で、外国人旅行者の子供がトイレに行きたそうにしているのを察知した運転手さんが、「停留所の目の前にある公園のトイレに行ってください。待っているから。」とのジェスチャーをして女の子がトイレに行くハプニングがありました。車内にいる日本人の我々には、事情を丁寧に説明しておられたのが益々好印象でした。言葉が通じない中、事情を察し親切にもらった外国人の方達は感謝しておられました。

日本の国の印象はこういう小さい親切によって作られていくのだと嬉しくな

りました。運転手さんの対応と、心遣いに敬意を表します。

#### 【アナウンスをしない都バス乗務員】

いつもなら、「発車します。」など、運転手さんがアナウンスをしているのですが、今日の運転手の方は、仏頂面で全くアナウンスせず、降車時にも無言で本当に感じが悪かったです。何度も都バスを利用していますが、こんなことはなかったので残念です。

仕事で疲れて帰る時に、嫌な態度で運転している運転手さんを見て、残念な気持ちと、安心できない恐怖の気持ちになりました。改善して欲しいです。

#### （回答）

このたびは、乗務員の執務につきまして、大変御不快な思いをお掛けし、心よりお詫び申し上げます。

都営バスではお客様に快適に御乗車いただけるよう、接遇に関する研修等を全職員に対して実施しています。それにもかかわらず、このような御指摘を頂き、乗務員の指導を行う運行管理者として、指導が十分でなかったことを反省しています。

当該乗務員に対しては、お客様サービスの基本に立ち返り、快適に気持ちよくバスを御利用いただくため、マイクを活用し、親切・丁寧な対応に努めるよう厳重に注意・指導いたしました。

また、当該乗務員のバスに定期的に乗車して、接遇の状況を確認し、継続的に指導していくことで、一層の改善に努めて参りますので、何卒、御理解くださいますようお願いいたします。

#### 【乗務員の荒い運転操作について】

足を骨折しており松葉杖をついているにも関わらず、乗り込んだ瞬間に「出発です。」と言われ勢いよく走り出されました。その後も急ブレーキを踏まれ、そのせいで骨折している足をついてしまいました。バスが遅延するのが嫌なのか知りませんが、怪我人が乗ってきた場合、座るまで待つのが常識ではないのですか。今後のためにも厳しく教育していただきたい。

#### （回答）

このたびは、バスを御利用の際に危険な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

乗務員に確認したところ、運行に遅れが生じており、これ以上遅れないようにとの意識が働き、急いだ運転になってしまったとのことでした。

当該乗務員には、お客様の安全確保が最優先であることを再認識させ、停留所発車時は、お客様が着席又はつり革や手すりに掴まるのを確認してから緩やかに発車すること。さらに、急発進や強めのブレーキ操作を行わないことなど厳しく指導いたしました。

いただきました御意見や御指摘は、今後の乗務員教育に反映させ、安心して快適に御利用いただけるよう、職員一同取り組んでまいります。

#### 【都バス停留所の新設要望】

池 86 系統が、サンシャインシティまで路線延長されたことは大変嬉しいのですが、乗降場所がサンシャインシティの東端で多少不便を感じております。

南西側にも停留所を設置してください。

#### （回答）

このたびの、サンシャインシティのバス停留所新設に際しては、サンシャインシティの南西側を含め、バス停留所の新設場所を検討し協議を進めてきましたが、交通の状況等のため南西側への設置が困難であったことから、バスターミナル内の現在地に停留所を新設することとなりました。

御要望にお応えすることができず申し訳ありませんが、何卒、御理解くださいますようお願いいたします。

#### ◇東京さくらトラム（都電荒川線）

#### 【乗務員の素晴らしい運転操作への賛辞】

都電をよく利用していますが、新しい車輛だからか、又は、モーター等を新しく交換したせいなのか分かりませんが、以前よりも発車時や停車時、カーブを通過するときなど、揺れが大きくなった気がしていました。

しかし、今日の運転士の運転は、車内で立っていても、左右にも前後にも揺られることのない、とても上手な運転でした。

こんなに揺られない都電に久しぶりに乗ったなあ、という感じで感動しました。また、この運転士が運転する車輛に乗れたら嬉しいです。

## ◇ライナー

### 【日暮里駅構内の動線について】

以前から疑問に思っていたのですが、なぜ日暮里・舎人ライナーの日暮里駅は右側通行なのですか。

JR線や京成線の日暮里駅は左側通行なので、日暮里・舎人ライナーの駅を出たところで乗客同士のトラブルをよく見かけます。何か理由があるのでしょうか。できれば変更してほしいです。

### （回答）

お客様の御指摘とおり、日暮里・舎人ライナー日暮里駅では、JR線、京成線とは異なり右側通行となっています。このようになった経緯は、券売機が改札を入場する際に右側にあるため、券売機を利用されたお客様がスムーズに入場できるよう、入場を右側、出場を左側にすることで、お客様同士がぶつからないように考慮された動線です。

お客様の御提案にあります、動線の変更についてですが、乗車券を購入するお客様の動線を考えますと、入場するお客様と出場するお客様が交差してしまい事故等を誘発する可能性があるため、お客様の安全確保の面から左側通行にすることは困難と考えていますので御理解くださいますようお願いいたします。