

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31年4月分)

◆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 |
|----|----|-------|----|-----|----|-------|-----|-------|
| 98 | 2 | 1,567 | 11 | 195 | 32 | 6,803 | 99 | 8,807 |

(注) 本件は速報値です。区分の内訳が変わる場合があります。

◇都営地下鉄

【急病時の優しい対応】

三田線を利用した際に、車内で体調が悪くなり、西巢鴨駅のホームベンチに倒れこんでしまいました。その際、駆け付けた駅員が終始優しく丁寧に対応してくれました。

お陰で現在は自宅で静養しており回復しております。本当にありがとうございました。

【駅係員の落とし物搜索への感謝】

三田線から降車した際に、車両とホームとの間にイヤリングを落としてしまいました。その旨を駅員さんに話したところ、小さくて目視で確認できないため、終車後に搜索してもらうことになりました。翌日、駅の方から連絡があり、無事に手元に戻りました。忙しい中、丁寧に御対応いただき、ありがとうございました。

【遅延発生時の丁寧な案内放送】

新宿線を利用した際、車両点検のため列車に遅延が発生していました。その際、車掌さんが、車内放送で今どういう状況なのか詳細に説明されていました。さらに、説明時には、穏やかな口調で放送されていたのでとても安心しました。

最近何かと大変かと思いますが、こうして安心して通学できるのも車掌さんを始め職員の皆様のおかげです。これからも頑張ってください。

【大江戸線で終点の案内がないこと】

大江戸線の車内で、この電車の終点がどの駅なのかという情報が皆無です。車内でもどこ行きなのかをしっかりと案内してください。

(回答)

大江戸線は6の字運転を実施しているため、終点駅を示すと御乗車のお客様に誤解や混乱を招くことがあるため、駅構内の行先案内表示や車内ディスプレイでは「〇〇・◇◇方面行」と表現し、終点駅が近くなった場合に「□□・△△経由××行」といった表現で案内させていただいております。

(例：光が丘始発で六本木・大門・両国・春日・飯田橋を経由して都庁前終点の場合は、両国到着までは「両国・春日方面行き」、両国到着後は「飯田橋経由都庁前行」となり、終点駅は「都庁前」となります。)

なお、車内ディスプレイのない車両については、終点駅の表示がないため、お客様には御不便をお掛けいたしておりますが、新型車両の更新や車両の改修により将来的には全編成に車内表示される予定です。

【視覚障害者への不快な発言】

新宿線の駅にて、視覚障害者の方がホームドア側面の点字サインを指で確認していたところ、ホーム上の駅員から「ホームドアに触れないで。」とかなり強い口調でアナウンスしていたのを見かけました。

ホームドアの点字は指で触れて確認するもので、実際ホームドアから手を出したりはしていなかったにも関わらず、よく確認もせずにあのような物言いは非常に不快でした。

(回答)

日頃から、都営交通を御利用いただき誠にありがとうございます。

当該係員に確認したところ、列車接近時に当該係員の立ち位置から離れた位置でお客様がホームドアに触れていたため、点字サインを確認されているとまでは判らず、注意喚起の放送を行ったとのことでした。

当該係員には、お客様が点字を確認されている可能性があるため、十分に状況を確認した上で案内放送を行うこと、また、再び同様の御指摘をされることのないよう注意して業務を遂行することを指導いたしました。さらに、駅的全係員にも本件を周知し、一層、親切丁寧な案内業務を行うよう徹底いたしました。

◇都営バス

【都バスの運転について】

いつも利用している停留所の付近に信号機のない横断歩道があるのですが、都バスさんは毎回一時停止して渡らせてくださるので、いつもありがたく思っています。

【元気をくれた運転手さんにエールを！】

私は、社会人2年目です。現在、仕事に行き詰まっていて、今日は気分転換にバスに乗りました。

このバスの運転手さんは、停留所一つ一つに、また、信号や停留所で止まったり動いたりするたびに、丁寧にアナウンスを入れてくれました。私たちを大切にしているのが伝わってきて、心が暖かくなりました。

お仕事を頑張っている運転手さんに、エールを送りたくて、メールさせていただきました。私も、大型連休までがんばります。お身体には気を付けてください。

【バス車内での耳障りな音】

本日乗車したバスの車内で、停車中は鳴らないが、動き出すと「ピーピー。」と不定期に高い警告音らしき音が車内に鳴り響いていました。大変耳障りな音で、不安で降車しようかと思いました。いったい、何の音だったのでしょうか。

（回答）

このたびは、都営バス御乗車中に御不安な思いをお掛けしてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

乗務員から「不明の警告音が鳴っている。」との無線連絡があり、終点停留所で車両交換を行った後、当該車両を点検したところ、バスのバンパーに設置しているソナーセンサー（車両の前後にある障害物を感知するセンサー）の故障であることが判明し、修理いたしました。都営バス乗車中に御不安をお掛けして申し訳ありませんでした。

【読み上げサイトの時刻表の改善を】

私は、いつも音声読み上げサイトの時刻表を参考にして、バスを利用させてもらっております。

錦13系統には、深川車庫行がありますが、錦糸町駅前行と晴海埠頭行のみの案内になっています。この系統はよく利用するので、深川車庫行も読み上げてくださいように改善を希望します。

(回答)

お客様の御指摘に基づき確認しましたところ、錦13系統の時刻表において、音声読み上げデータの一部に深川車庫行のコメントが掲載されていないことが判明しました。そのため、早急にデータを修正し、対応させていただきます。

《追記》 本件データについては、6月中旬に修正を実施済みです。

【歩行者にクラクション鳴らす乗務員】

私が、横断歩道を渡っていたら、市ヶ谷駅から外堀通りを右折する都バスにクラクションを鳴らされました。しかも、その乗務員は、窓を開けて手で早く渡るように促してきました。歩行者がいて右折できなかったからといって、やるべき行為ではないと思います。

(回答)

当該乗務員に確認したところ、「市ヶ谷駅を出て市ヶ谷田町に向けて橋を渡り右折する際、バックミラーを見ると後続車の一般車両がバスに続いて右折しようとしていたのでホーンを鳴らし、一般車両は右折禁止であると窓から手を振って知らせました。歩行者に対してではありません。」との説明でした。

後続車への交通違反を未然に知らせた行為は不適切なものではありませんが、クラクションの安易な使用がお客様に御不快の念を抱かせてしまったことも事実であり、何とぞお許しくくださいますようお願いいたします。

今後とも、都営バスの運行に御理解と御協力を頂戴できますようよろしくお願いいたします。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【荒川線の乗務員の対応について】

東京さくらトラム（都電荒川線）を利用しようと停留場で待っていたところ、電車が遅れて到着してきました。乗車するときに、乗務員に発車予定時刻を尋ねたところ、発車予定時刻を過ぎているのにお詫びの言葉がありませんでした。走行中も運転時間を気にして運行しているようには思えませんでした。

(回答)

このたびは、東京さくらトラム（都電荒川線）をご乗車の際に御不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

調査したところ、当該乗務員は、乗車されたお客様から当該停留場への発車予定時刻を尋ねられた際、時刻をお伝えしただけでお詫びの言葉を述べていなかったようです。

当該乗務員には、道路の混雑状況や車内の混雑状況等で遅延が生じた場合はお客様に対して特に丁寧な案内が必要であると指導いたしました。

◇日暮里・舎人ライナー

【日暮里・舎人ライナーにおける遅延証明書の発行について】

今朝、日暮里・舎人ライナーが遅延していました。HPで遅延証明書を発行ができると聞いたのですが、掲載されておらずとても困っています。

(回答)

このたびは、日暮里・舎人ライナーの遅延により御迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。

交通局ホームページにおける遅延証明書の発行は、「始発から10時まで」と「10時から終車までの」時間帯別に掲載しております。「始発から10時」までの遅延証明書は当日の10時30分ごろ、「10時から終車まで」の遅延証明書は翌日の10時30分頃を目安に掲載しております。お手数ではありますが、10時30分以降に、再度御確認いただくようお願いいたします。