

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声
(令和3(2021)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
75	19	1,056	8	193	27	12,147	130	13,655

(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

【素晴らしい車内アナウンス】(感謝)

新宿線の車掌さんのアナウンスが素晴らしかったです。コロナの感染予防のお願いをする放送で、窓が開いているにも関わらず、はっきりと聞き取ることができ、快適な音量でした。話すスピードも良く、思わず聞き入ってしまう素晴らしいアナウンスでした。私も放送の仕事をしているので、見習いたいと感じました。

【優先席の利用について】(意見)

私はヘルプマークを付けていますが、優先席に座っている人にも席を譲ってもらえないことがあります。改善されませんか。

(回答)

この度は、ご不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございません。

都営交通では、ヘルプマークについて、駅貼りポスター、車内ステッカーを掲出し、お客様お一人おひとりのご協力をいただきながら、マナー向上に努めております。今後も快適な環境の提供に向け、粘り強く啓発に取り組んで参りますので、何とぞご理解を賜りたく存じます。

【定期購入のための乗車券払戻しについて】(問合せ)

都営地下鉄の駅のうち、交通局以外が管理する駅(目黒駅・白金高輪駅・白金台駅・押上駅など)から定期券購入のために都営交通の定期券発売所のある駅へ行く場合は、定期券発売所で乗車券の払戻しは受けられますか。

(回答)

都営地下鉄の駅のうち、他電鉄に管理を委託している駅から都営地下鉄の定期券購入のために定期券発売所へ行かれる場合は、最寄りの都営交通定期券発売所のある駅までの都営地下鉄の普通乗車券をご購入いただき、出場時に改札口で定期券購入目的である旨を

ご申告ください。お持ちの乗車券に「定期券購入印」を押ささせていただき、定期券発売所にて定期券を購入後、乗車券の払戻しを行います。

【遺失物対応への御礼】（感謝）

傘を電車の中に忘れたので電話で問い合わせをしました。傘の柄がうろ覚えでしっかり説明ができなかったのに親切に対応していただいて大変助かりました。おかげさまで傘が見つかりました。ありがとうございました。

○都営バス

【車内アナウンスと対応が丁寧な乗務員】（感謝）

本日、バスを利用しましたが、今まで見たことがないくらい素敵な乗務員でした。各停留所では扉の開閉時に必ずアナウンスを行い、それ以外の案内もとても丁寧でした。私の上の子供が Suica をタッチする際、どこにすればいいのか迷っていたら、「こちらにどうぞ」と優しく教えてくれました。子供も「とても優しかった」と言っていました。感謝を伝えてほしいです。

【非常に丁寧な乗務員】（感謝）

運転手さんが非常に丁寧で印象に残りました。発車、右左折、停車では必ずアナウンスし、通過の際も降り忘れがないように“〇〇通過します”とアナウンスされていました。また、お年寄りが乗車した際は、席に座るか、手すりを掴まるまで発進せず、乗客第一という気持ちをお持ちだと感じました。ここまで丁寧な方は初めてでしたので、連絡させていただきました。

【みんくるグッズについての要望】（要望）

先日、みんくるグッズの“みんくるパッチンバンド”を通信販売で購入しました。とても遊び心のある商品を販売してくださりありがとうございます。私の日々の癒しです。

【都バスの遅延証明書を入手したい】（問合せ）

昨日、交通状況が悪く、到着が遅れ、会社に遅刻してしまいました。都バスの遅延証明書をもらうことができますか。

（回答）

この度は、運行遅延により大変ご迷惑をお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。遅延証明書につきましては、バス車内では発行できませんが、FAX送信でもよ

ろしければ、営業所や都営交通お客様センターでも発行可能でございます。ご連絡をいただけましたら幸いです(バス車内では発行できません)。

まずは都営交通お客様センターまでお問合せください。

(お問合せ先)都営交通お客様センター 03-3816-5700

【終点降車時の不快な振る舞いについて】(意見)

バスに乗り、終点の停留所に到着した時の出来事です。私は杖をついていて、ゆっくりしか歩けないので最後に降りました。その際、運転手さんに向かって、「ゆっくりですみません」と優先席から敢えてお声掛けしました。

しかし、私が前方ドアにゆっくり歩いていたら、運転手さんは無言で運転席の左の扉をガッと開けて、後ろに足速に移動されました。車内点検なのかもしれませんが、私はびっくりしてちょっと左に避けました。杖にはヘルプマークをつけています。

私たちは運転手さんの人柄も信用させていただいていますので、そういうところを今ひとつ考えて行動いただけると、更に安心して都バスを利用出来ると思います。

(回答)

この度は都営バスを御利用の際、御不快の念をお掛けし申し訳ありません。当該乗務員には、お客様の降車中の動向にも気を遣うよう指導しました。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【とあらんグッズの新作を発売してほしいです】(意見)

電車内やエスカレーターの壁面に、とあらんの注意喚起のシールやポスターを目にし、とあらんの可愛さに惹かれました。完売したグッズの再販売や新作が出るのを待ち遠しく思っております。

(回答)

この度は、とあらんグッズについてのご意見をいただきまして、ありがとうございます。(とあらんも大変喜んでおりました。)とあらんグッズですが、4月18日(日)のとあらん10歳の誕生日を記念して、令和3年4月16日(金)から「てぬぐい」と「靴下」を販売しております。なお、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、当面の間は通信販売のみとなっております。

詳しくは、東京都交通局のホームページ → メニュー → 都電 → 東京さくらトラムからのご案内 「2021年4月7日 【お知らせ】とあらん誕生10周年企画を実施します!」をご参照ください。

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/news/toden/2021/tdn_i_202104079845_h.html