

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4(2022)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
116	2	1156	19	134	36	15,147	171	16,781

(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

【遅延時の係員の細かい対応に感謝】(感謝)

仕事帰りに駅まで来た時に、京急線内で遅れが発生していたことを知りました。久里浜行き2本前の西馬込行きが運転見合わせだったので、係員の方に久里浜行きはいつ頃到着するかを尋ねたところ、京成線方面の列車対応でお忙しい中、運転状況を電話で確認してください、「今、〇〇駅に到着してあと10分程で当駅に到着予定ですが、この先(京急線内でも遅れるかもしれません」と手持ちの情報がない私に細かく説明してくださいました。ありがとうございました。

【体調不良時の親切な介抱へのお礼】(感謝)

改札から少し離れた所でうずくまって動けなくなっていたら、駅員の方に車椅子で事務所まで運んでいただきました。動悸がなかなか治まらなかったところ、お茶をくださったり、時々様子を伺ってくださったり、大変嬉しかったです。

【迷子時の親切な対応に感謝】(感謝)

小学生の子供と一緒に駅に向かう途中でちょっと目を離した際にはぐれてしまい焦っていました。子供が一人で改札まで行っているかもしれないと思い、駅に電話で相談しました。慌てた喋り方をしてしまったと思うのですが、親身に話を聞いてくださり、駅構内などを確認後に折り返し御連絡しますと対応いただきました。見つからない中、協力いただけて本当に救われました。その後駅までの間で子供を無事発見し、解決の旨とお礼の電話をすぐ駅にしましたが、親切で優しい対応をしてくださった職員さんに改めて感謝の気持ちを伝えたいです。

【「ホームドアから離れてください」のアナウンスについて】(意見)

ホームドアが設置されている駅でも、電車進入時、また発車時に、ホームで駅係員が「ホームドアから離れてください」や「電車が発車できません」と放送する理由を教えてください。

(回答)

都営地下鉄では、安全・安心を最優先に事業を運営しております。ホームドアがあったとしても、ホームドアの近くを歩いているお客様が急に列車の方に手を伸ばしたりすることもあ

り、特に列車進入時は大変危険なため、注意喚起の放送をしています。

また、乗務員の視認によりお客様の安全を確認して列車を出発させており、ホームドアの可動部から離れていただけない場合は、ドアに物が挟まれていることも考えられるため、ホームドアから離れていただくようお願いしております。

○都営バス

【寒い雨の夜に素晴らしい接遇の運転手さん】（感謝）

この日は真冬のように寒く雨も降り風の強い夜でした。寒さを堪えながら待つから乗車すると、「雨の中大変お待たせいたしました。」と運転手さんから優しい声で、乗り込む私たち一人ひとりに「こんばんは」と笑顔で御挨拶してくださいました。1日仕事をして疲れた体にその優しい言葉が本当に嬉しかったです。

【とても丁寧な乗務員】（感謝）

今日はとても丁寧な運転手さんでした。走行中は「曲がります。お気をつけください」等の声掛けと、降りる際も「ありがとうございました。行ってらっしゃいませ。」等のお心遣い。朝からとても気持ちのいい気分になりました。こんな素敵な運転手さんがいらっしゃるんだなととても嬉しい気分になりました。朝から心が温くなる対応ありがとうございました。

【停留所にある椅子が邪魔である】（意見）

東向島一丁目の停留所に椅子が4、5個置いてあるが、それが停留所を塞いで並ぶのに邪魔になるだけでなく、停留所がある歩道を自転車が通るため危険である。現場を見てもらって、改善していただきたい。

（対応）

調査したところ、椅子は無断で置かれたもので、交通局が設置したものではありませんでした。このため、道路を管轄する国道事務所亀有出張所に依頼し、撤去していただきました。

【停留所標識柱の照明がついていない】（意見）

1か月ほど前の停電があった次の日から、朝だけ停留所標識柱の照明がついていない。いつも早朝のバスに乗るが、朝は消えていて、昼にはついている。調査のうえ修理してほしい。

（対応）

当該停留所を点検したところ、点灯時間を設定するタイマーに誤作動が生じておりました。現在はタイマーを修理し、正常に稼働しております。御連絡いただきありがとうございました。

【エコ定期について】（問合せ）

通勤定期を持っているが、エコ定期とはどのようなものですか。

(回答)

都営バスの通勤定期券(※1)をお持ちのお客様が下記の対象日に、二親等以内の同居の御家族と一緒に御利用になる場合、割引運賃で御乗車いただける制度です(※2)。なお、定期券の有効区間外を御利用の場合は、定期券をお持ちの御本人も割引運賃で御利用いただけます。

対象日 土・日・祝日、8月12日～16日、12月25日～1月7日

運賃(現金のみ) 大人100円/小児50円 (ICカードによるお支払いはできません。)

御利用方法など詳しくは東京都交通局

ホームページに掲載しております。

(<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/fare/discount.html#a1>)を御参照ください。

※1 フリーカード、学バス定期券、豊洲01系統指定定期券、多摩地域の定期券、共通定期券、連絡定期券の各種。

※2 ただし、江東01系統及び深夜バスは対象外です。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【チャージをしようとしたら乗務員に不快な対応を取られた】(意見)

都電に乗った際、パスモの残額が足りなかったもので、チャージしようとしたところ、「カードを置いて」と言われ、紙幣を機械に入れようとしたらなかなかうまくいかず、「ここ」と感じ悪く手で叩かれました。丁寧な言葉掛けは一切なく、大変不快に感じました。

(対応)

この度は、御不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。調査したところ、御指摘のとおり、親切な御案内と丁寧な言葉づかいが足りませんでした。お客様目線での親切な対応を心掛けるよう改めて指導いたしました。

○日暮里・舎人ライナー

【警備員の不在について】(意見)

3月末までは、朝、江北駅に警備員がいましたが、4月に入ってからはいません。他の駅にはいます。朝の混雑時にはいていただくと安心するので、配置していただけませんか？

(対応)

改めて状況を確認したところ、3月末までは、7時から西日暮里～西新井大師西駅間の全駅に警備員が配置されておりましたが、4月に入り、江北駅のみ8時からの配置となっております。このため、4月6日より、江北駅にも7時台から警備員を配置するよう改めました。