

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5(2023)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
118	2	1,639	12	69	19	16,766	146	18,771

(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

【大江戸線:白杖をお持ちの乗客に対する対応が素晴らしかった】(HP)「感謝」

先日、新宿駅で白杖をお持ちの高齢の男性に対し、若い駅員が案内をされていたかと思えます。和やかな御案内は勿論ですが、優先席への御案内をしていたこと、男性からの会釈に対し脱帽で応えていたこと、列車のドアが閉まるまでお辞儀をなさっていたこと、すべてが温かい御対応で、偶然居合わせただけの私も、幸せな気持ちになりました。温かい駅の環境づくりをありがとうございます。

【大江戸線:駅員がベビーカーを運んでくれた】(HP)「感謝」

飯田橋で有楽町線に乗り換えるため、赤ちゃんを抱っこしてベビーカーを押しながら歩き、大江戸線の改札でチャージしていたところ、駅員さんが「ここはエスカレーターしかなく、御不便をおかけします」と声をかけてくれ、有楽町線の乗り換え近くまでベビーカーを運んでくださりました。満員電車で疲れていたところ、とても助かりました。とても素晴らしい御対応に感激いたしました。

【浅草線:Wi-Fiが繋がらない】(HP)「意見」

都営浅草線のWi-Fiがここ1週間ぐらい検出できません。検出できてもネットワークエラーで使用できません。複数端末で確認してこの状態なのですが、不具合ではないですか？

(回答)

交通局では、訪日外国人のお客様に向けたフリーWi-Fi サービスを、都営地下鉄の駅構内・車内で提供していましたが、このたび、通信事業者の公衆無線 LAN サービスの終了及び提供事業者との契約満了に伴い、令和5年3月31日(金)をもって当該サービス(「Toei_Subway_Free_Wi-Fi」、「TRAVEL JAPAN Wi-Fi」)の提供を終了致しました。誠に申し訳ございませんが、御理解いただけますようお願い申し上げます。

【三田線:乗車中にドアを閉められ肩がぶつかった】(HP)「意見」

電車に乗ろうとした際、乗る途中でドアが閉まり、ドアが肩にぶつかっているにも関わらず、そのままドアを閉められた。駆け込み乗車ならわかるが、普通に並んでいた人間に対して、その行為はおかしいのではないのでしょうか。

(回答)

このたびは、都営交通を御利用の際に御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。状況を確認したところ、お客様の乗降が完了する直前にドアを閉めていることが確認できました。担当乗務員に対しては、改めてホームやドア付近のお客様の状況を十分に確認してからドア操作を行うよう注意指導をいたしました。何とぞ、御理解賜りますよう、お願い申し上げます。

○都営バス

【優しいお声掛けと丁寧な運転に感銘を受けた】(感謝)(HP)

先日バスを利用した際、荷物を持ち、保育園に通っている上の子供と、抱っこ紐で抱えた赤ちゃんを連れていました。私自身が身動きを取りにくい状態であり、車内が混んでいて乗れるかどうか迷っていましたが、運転手さんが他の乗客に協力のお声掛けをしていただいたため、上の子は前の座席に座らせることができました。また、極力揺れないように丁寧に運転されている印象で、素晴らしい心遣いに感銘を受けました。

【停留所にしっかり寄せて停まってくれた】(感謝)(電話)

私はヘルパーで視覚障害者の方と乗車しました。その際、乗務員さんから「どこで降りますか」と確認してくれたので、「荒川五丁目で降りる」と答えたところ、「では、停留所に寄せて停まりますね」と言ってくれ、停留所ではしっかり寄せてくれました。乗務員さんに、感謝の言葉をお伝えいただければと思います。

【乗務員の対応が素晴らしく感動した】(感謝)(HP)

先日、混み始める時間帯に、車椅子の方が次々と乗車してきました。その際に、乗務員は的確な判断で速やかに対応していました。そして、車椅子の方たちだけでなく、他の乗客への気配りもあり、こまめにアナウンスしていて、私はただ感心するばかりでした。

【シルバーパス所持者と同伴の幼児の料金】(問合せ)(電話)

私はシルバーパスで都営バスを利用しますが、幼稚園に通う孫を1名連れて乗車する際は、孫の運賃はいくらになりますか。

(回答)

大人または小児^{※1}に同伴する場合は幼児^{※2} 名まで無料ですので、お孫さんの運賃はかかりません。

※1. 6～11歳(12歳の小学生を含む) ※2. 1～5歳(就学前の6歳を含む)

【学バス定期はモバイル PASMO で購入できるか】(問合せ)(電話)

大学に通学するための学バス定期はモバイル PASMO で購入できますか。

(回答)

御不便をおかけして申し訳ございませんが、学バス定期(学02、学03、学05及び学06系統)は磁気券のみの発売となります。

※フリーカードの通学定期はモバイル PASMO で購入可能ですが、学バス、系統指定(豊洲01系統)、他社との共通、多摩地域、都電学期、割引、13歳未満の方の通学、小児定期券等は、Apple PayのPASMO及びモバイルPASMOでは購入できません。

【子供が乗車する場合、申告しなければならないのか】(意見)(HP)

子どもが乗車する時には、「子ども」と言わなくてはいけないのでしょうか。背格好はどう見ても子どもなのに、110円払って乗車した時に、運転手に「子どもって言って」と言われました。

(回答)

このたびは、乗務員からお客様への丁寧な御案内を行っておらず、御不快な思いをおかけいたしましたして申し訳ございませんでした。

小学生のお子様に乗車する際、現金でのお支払いの場合は、乗務員が料金機を操作しなければならないほか、外見のみで判断して失礼にあたることのないようにするため、お子様から「小学生である」との申告をお願いしています。なお、小児用ICカードをお持ちの場合は、申告せずに料金機のIC画面にタッチしていただいて差し支えありません。

今後とも快適で安全な都営交通を目指し、サービス向上に努めて参りますので、引き続き、都営交通を御利用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)

【最初に並んでいたのにチャージを後回しにされた】(HP)「意見」

都電荒川線に乗車しました。パスモの残高が不足していたためチャージを申し出たのですが、「一番最後にやるので、待ってください」と言われ、最初に並んでいたのにチャージのため結局最後に車内後方へ行くことになりました。こんなことを言われたのは初めてです。並んだ順でチャージ出来ていれば座席に座れたかもしれないのに、このような対応の仕方はマニュアルにあるのでしょうか。

(回答)

このたびは、担当乗務員の対応について、御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。お客様対応については、乗車順に行うよう努めておりますが、運行状況や車内外の混雑状況により、お客様に御協力をお願いすることがございますので、何とぞ、御理解賜りますよう、お願い申し上げます。担当乗務員に対しては、頂戴いたしました御意見を伝えるとともに、常にお客様の立場に立った対応を心掛けるよう、改めて指導いたしました。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。

○日暮里・舎人ライナー

【再発防止の徹底をお願いしたい】(HP)「意見」

4 日連続で日暮里・舎人ライナーが全線で運転を見合わせました。沿線に住んでいる友人が、毎日貴線を利用しています。再発防止の徹底をお願いいたします。

(回答)

このたびは、日暮里・舎人ライナーについて、御不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございません。今後このようなことがないよう、徹底した原因究明を行うとともに、再発防止に万全を期して参ります。

いただきました御意見を真摯に受け止め、安全・安心な都営交通を目指してまいりますので、引き続き、御利用いただきますようお願い申し上げます。