

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6〔2024〕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
114	1	1,582	14	54	47	17,637	1,216	20,665

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【体調を崩した際の駅係員の対応に感謝】(郵送、感謝)

●●駅で体調を崩してしまった際、対応していただき、誠にありがとうございました。その上、地上まで車椅子に乘坐していただきまして厚くお礼申し上げます。お陰様で無事帰宅し、通常の生活に戻ることができました。心より感謝申し上げます。

【車内アナウンスが的確で良かった】(ホームページ、感謝)

車掌の案内が的確でとても良かったです。

車内混雑時にはスマートフォンを操作している乗客に向けて「スマートフォン操作を控えてください。周りのお客様の迷惑です」、「安全のため、手すり・吊革をご利用ください」等の案内を的確にされていました。また、声質もとても良く、穏やかでありながら毅然とした雰囲気、かつうるさく感じない音量でした。

満員電車でしたが心地良い環境をご提供いただいたことに御礼申し上げます。

【アナウンスがなかった】(ホームページ、意見)

●●駅で何の説明もないまま、しばらくの間電車のドアが閉まらず待ち続けました。

発車する前に「先行列車がなんとか」と言っていたのですが、それまで何も説明がないし、最後の説明も聞き取れませんでした。

混雑している車内で待つお客様のことを思うのなら、説明やお詫びをするはずです。

(回答)

このたびは、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。

当日は、▲▲駅で発生した急病人の救護により列車のダイヤが大幅に乱れており、時間調整を行いながら運行しておりました。

担当乗務員に確認したところ、●●駅では一度「時間調整を行います」との車内放送を行いましたが、それ以上の案内は行っていませんでした。

当該乗務員には、ダイヤ乱れ等が発生した場合は、いつも以上にお客様の立場に立った案内放送を行うよう注意指導いたしました。

○都営バス

【乗車を間違えた際の優しい対応】（ホームページ、感謝）

●●バス停を発車後、少し経ってから高齢の女性が運転手さんに「乗車するバスを間違えました」と言い出しました。すると、運転手さんが優しい声で丁寧に「▲▲で乗り換えるといいですよ」と答えていました。

それだけでも感じの良い方だなと思っていたが、▲▲に着くとサッと降りて乗り換えの方法を説明していた。お客様に対して丁寧に対応しているのにバスの時間は遅れることなくスムーズで、いつもの移動手段のひとつでしかない都バスで心地良い時間になりました。ありがとうございました。

【乗務員と職員の遺失物の親切な対応に感謝】（ホームページ、感謝）

スマートフォンをバスの車内に忘れてしまいましたが、営業所の電話対応時間も過ぎていたためとても困っていました。

そのため、次に来たバスの運転手さんにどうにかできないか尋ねたところ、とても親切に対応していただき、無事、当日中に受け取ることができました。発見されないかもしいと覚悟していたのでとても嬉しかったです。

運転手さん、お忙しいなか、営業所に連絡をしていただき本当に助かりました。また、営業所で電話対応してくださった方も、夜遅いにも関わらずとても丁寧に对应してくださりありがとうございました。

（調査結果）

乗務員によると、「お客様が1本前のバスに忘れ物をして困っていたため、営業所へ無線で報告しました。これからも誠実な対応を心掛けていきたいと思います」とのことであった。

また、営業所で対応した職員によると、「乗務員から無線が入ったので早急に対応しなければと思い、お客様が乗車されたバスに無線連絡したところ、車内でスマートフォンを発見したので通常どおり来所のご案内をした」とのことであった。

【クラクションを鳴らされた理由が知りたい】（電話、意見）

自車で走行中、後続のバスに二度もクラクションを鳴らされた。前方に路上駐車していた車がいて、その前の車が左折しようとしており、私もその車に続いて左折しようとしたところ、二度クラクションを鳴らされた。

この状況で鳴らされる理由が分からない。なぜクラクションを鳴らしたのか回答を希望する。

（対応）

乗務員に確認したところ、「前を走行する車両が、左折する前に何度か左折ウィンカーを点灯しては消灯することを繰り返していました。一度だけでなく何度かこのような状況が続き、車内のお客様の転倒の可能性を含め危険を感じたため、注意喚起のクラクションを鳴らしました」とのことであった。

営業所からお客様へ架電して、不快な思いをさせてしまったことを謝罪するとともに、クラクションは必要最小限の使用に留めるよう指導することをお伝えし、終話した。

【バスに進行を妨げられた】（ホームページ、意見）

信号を右折しようとした際、都バスが右折先に停止線がないにも関わらず停車し、後続車の流れを止めていた。当方は後方にいた車である。動けなくなったのでクラクションを鳴らしたがバスは動かず。しばらく経ちようやく動いたが、非常に迷惑をかけられた。運転手に指導していただきたい。

（回答）

乗務員に確認したところ、「右折した際、対向車両がセンターラインをはみ出して停まっていたので先に進めず、その後対向車が少しずつ端に寄ったため運行を再開した」とのことでした。

乗務員には、周囲の状況を良く確認し、他車両等の通行を妨げることをしないよう指導いたしました。

○都電荒川線

【車内の持込品の規定について】（ホームページ、問合せ）

都電荒川線に家族で乗車しようとしてしました。子供のストライダーを親が手に持ち、乗車しようとしたところ、運転手より「ストライダーを袋に入れなければ乗れない」と言われました。ホームページや駅看板にそのような記載はありますか？こちらで調べた範囲ではありませんでした。今後の利用のためにルールを確認したく、問い合わせました。

（回答）

このたびは、お問い合わせいただき、ありがとうございます。

都電荒川線にご乗車の際、縦・横・高さの合計が 250cm 以内・重さ 30kg 以内のものの2個までを手回り品として車内にお持ち込みいただけます。自転車・一輪車・三輪車等につきましては、上記のサイズ以内のものをカバーに入れたうえで、手荷物としてお持ち込みいただくことができます。詳細につきましては、東京都交通局 HP からご確認

いただけます。

URL:<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/toden/kanren/riyo.html>

また、同様の内容を各停留場の掲示させていただいております。

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ので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

○日暮里・舎人ライナー

【最近時刻表より1分遅れるのはなぜか】（ホームページ、意見）

ここ最近時刻表より1分遅く発車するのは何故なのでしょう。

遅く発車しているので当然到着も遅く、乗り換えの時間に間に合いません。

ダイヤの変更が追いついていないのであれば早急に変更をお願いいたします。

（回答）

このたびは、ご迷惑をお掛けし、深くお詫び申し上げます。

お申し出のあった期間は、多くのお客様が舎人公園の花見で日暮里・舎人ライナーをご利用になり、舎人公園駅が非常に混み合っていたため、各列車に遅れが生じておりました。

お急ぎのところご迷惑をお掛けしましたが、安全運行のためご理解賜りたく存じます。今後も安全で快適な交通機関を目指して参りますので、引き続きご利用いただきますようお願い申し上げます。