

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7 [2025] 年4月分)

◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	提言	意見	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
101	0	1,748	91	6	40	17,955	1,156	21,097

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わることあります。

○都営地下鉄

【忘れ物のお弁当箱を洗ってくれたお礼】（ホームページ）

昨日、息子が電車の中にお弁当箱を忘れ、本日●●駅まで取りに行かせました。帰宅した息子から見つかったお弁当箱を受け取り、季節柄覚悟を決めて蓋を開けたところ、きれいに洗ってありました。忘れ物の保管だけでなく、洗ってくださって本当にありがとうございます。

【アナウンスが嬉しかった】（ホームページ）

夕方のラッシュで混んでおり、●●駅より先で降りるはずでしたが、ドア側に乗っていたので、●●駅で一旦降りて乗車するお客様の列の最後尾で待ちました。すると前のお客さんは続々と入って行きましたが、私だけ乗れず次の電車を待たざるを得ない状態になりました。そのとき、「お待ちいただいたお客様ありがとうございます。次の電車がすぐに参りますのでお待ちください」と私を気にかけるようなアナウンスをして下さいました。もしかしたら、その電車が遅延するぐらい混んでいたので、他にも私と同じような方がいらして声をかけただけかもしれないのですが、とても嬉しかったです。

【ドアに挟まれた】（ホームページ）

いつも最前車両に乗っていますが、本日乗車の際、整列乗車しているにもかかわらず、乗車中にドアを閉められ腕にぶつかりました。後続の方もいらしたので、駆け込み乗車とかではないです。

どうしてこのようなことが起こったのでしょうか？

（回 答）

この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

いただいた情報をもとに調査したところ、お客様が乗車中であるにもかかわらずドアが閉まり始めているところが確認できました。乗務員の確認不足です。大変申し訳ございませんでした。

お客様の安全確保することは重要であり、お客様の状況を十分に確認してからドア操作

を行うよう担当乗務員に対して厳重に注意・指導を行うとともに、職場全体にも改めて周知しました。

公共交通機関として安全運行に努めて参りますので、今後とも都営地下鉄のご利用をお願いたします。

○都営バス

【定期券購入時、親切に対応していただいた】（ホームページ）

母がバスの定期券を購入した際、乗る予定のバスの発車まで時間があまりなかったため、急いでいたそうです。そのことを販売窓口の方にお伝えしたところ、購入用紙の記載方法を丁寧に説明するなど、親切に対応してもらえたと喜んでおりました。

病気の後遺症で細かい文字が見えづらいこともあります。お手伝いいただきなければ予定のバスには間に合わなかつたと思います。朝のお忙しい時間にご配慮いただき、本当にありがとうございました。

【車を運転していた際に道を譲ってもらい助かった】（ホームページ）

19時頃に、●●三丁目付近を走行していたバスの運転手さんが親切で助かりました。

車で脇道から大通りに出ようと状況を伺っていたところ、道を譲ってもらいました。

交通ルールを守らない車も見受けられますが、このバスの運転手さんは丁寧でした。ありがとうございました。

【満員通過を減らす努力を望む】（ホームページ）

●●系統の利用者です。▲▲に向かうバスが満員で乗車できないことが多いです。解決に向けて、増便するなど努力していることは理解しています。その一方で、もう少し運転手の方で対応可能なことをしていただけないでしょうか。

本日、17時30分に■■バス停を通過した運転手さんの対応は残念でした。2人降りて車内にスペースがあったのに、何のアナウンスもなく前ドアを開けないで出発しました。大勢の方がバスを待っているのに、乗車させる努力をしないのは何故でしょうか。

（対応）

営業所からお客様に架電し、●●系統において満員通過が多く発生している現状及び乗務員の対応を謝罪した。

また、乗務員には、混雑しているときは車内のお客様に奥に進んでいただくようご協力を求めるとともに、前ドアの開閉に当たっては、安全を確保できないと判断した場合はバス停でお待ちのお客様に対して車外マイクで丁寧に説明した上で後続のバスをご案内するよう指導したことをお伝えし、ご理解いただいた。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【乗務員の運転・対応が非常に良かった】（ホームページ）

今朝乗りました都電の運転士さんの仕事が大変良かったので、こちらのフォームから失礼致します。

その方は乗ってくる方全員に身体を向けて丁寧に挨拶されており、運行中のアナウンスも的確かつ大変聞き取りやすい声で好印象でした。また、私の体感ですが、駅を出発したり止まったりする時の嫌な揺れも殆ど無く、乗車していてとにかく気持ちが良かったです。朝から良い仕事を見せていただき感謝申し上げます。

【乗務員の対応が不快だった】（ホームページ）

都電に乗車しましたが、PASMOの残高が不足していたので、その場でチャージをお願いしたところ、「横にズれてください」と言われ、後ろに並んでいた人達を先に通されました。まずそういった対応をされたのが初めてですし、こちらの待ち時間等も考えず後ろに並んでいた人を先に通されたことがかなり不快でした。こちらはカードもチャージのお金も用意して乗車していたのですが、この対応は普通なんですか？

（回答）

この度は、大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

乗務員に確認したところ、お客様がタッチしたカードが残額不足であったためチャージの準備に時間がかかると思い込み、後回しにしてしまったとのことでした。乗務員には、後回しにされることでお客様が不愉快に感じること、あらかじめご用意されている場合はチャージの対応をするよう注意指導いたしました。

安全・快適な都営交通を目指し努力してまいりますので、今後とも都電荒川線をご利用くださいますようお願い申し上げます。