

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(令和元(2019)年8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
83	5	1,702	8	119	28	20,301	81	22,326

(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

【子育て応援スペース設置に対する感謝】(感謝)

子育て応援スペースのおかげで、大江戸線沿いに引っ越してから初めて「楽しみや遊びのための電車移動」ができました。電車移動へのハードルがグッと下がりました。

都営地下鉄として「小さな子を連れて電車に乗っても問題ないよ。」と背中を押していただけたようで、安心して電車に乗れたことが本当に嬉しかったです。

【センスの良い通行区分の表現を】(意見)

駅構内通路に通行区分を示すためにカラーコーンとポールが置かれています。見苦しい印象を受けますので、改善された方がよいのではないのでしょうか。

(回答)

当該駅では、通行区分をわかりやすくするため、通路の一部にカラーコーンとポールを設置し、御利用のお客様に左側通行をお願いしております。

駅構内の安全確保のため、御理解くださいますよう、お願い申し上げます。

【外国人客のマナーが悪い】(意見)

外国人旅行客のマナーの悪さが目に付きます。混み合っている中で2席分を占領したり、床に荷物を沢山置いていたり、スマートフォンで通話していたりしています。

もっと注意喚起をして欲しいです。

(回答)

都営交通では御利用いただくお客様のマナー向上について、駅構内、車内でのポスター掲出や車内放送などを通じて各種啓発活動に取り組んでいるところです。

御指摘をいただきました外国人のお客様の御利用マナー向上については、生活習慣等の違いにより御協力をいただけないお客様もいらっしゃいますが、今後も多言語による啓発活動を継続してまいりますので、御理解くださいますようお願い申し上げます。

【もっと優先席であることのアナウンスを】(意見)

都営地下鉄を利用して、優先席を本来必要とされている人が利用できていないと感じます。もっと積極的に啓発活動をした方がよいのではないのでしょうか。

(回答)

都営地下鉄では、各車両に優先席を設けており、お年寄り、お体の不自由なお客様、妊娠中や乳幼児をお連れのお客様、ヘルプマークを身に着けたお客様に席をお譲りいただくよう、お客様に御協力をお願いしております。

具体的には、車内放送やポスター掲出のほか、車内モニターによる動画放映などを適宜行っております。

今後も、お客様に快適に御乗車いただけるよう、啓発活動に努めてまいります。

【改札口に電車の発車案内表示機を設置して欲しい】(要望)

都営地下鉄の改札口付近に行先案内装置を設置して欲しいです。これがあれば、慌てずに電車に乗ることができます。

(回答)

都営地下鉄では、発車間際の駆け込み防止の観点から、改札口付近には原則として行先案内装置は設置しておりません。御理解くださいますようお願い申し上げます。

○都営バス

【お礼の言葉を欠かさない乗務員】（感謝）

今日乗車した都バスの運転手さんですが、バスを降りた後、バスの発車を譲って待っていたらわざわざ車外マイクで「お待ちいただきありがとうございます。」と言ってくれました。この運転手さんは、車内でも一人一人に「ありがとうございます。」や「ボタンでお知らせありがとうございます。」、「詰めていただきありがとうございます。」とアナウンスしており、運行確認などで忙しい中、丁寧に声を掛けていただけてとても嬉しかったです。お礼を言う場所が見つからずここから御連絡いたしました。帰りの疲れている時でしたがとても元気になりました。本当にありがとうございました。

【心温まる声掛け】（感謝）

私は障害者手帳の交付を受けており、無料乗車券を利用させていただいています。

今日、乗車する時に「お願いします。」と言って乗ったら、運転手さんが「こんにちは。」と声を掛けてくださり、降車する時に「ありがとうございました。」と御礼を言ったら「気を付けてお帰り下さい。」と声を掛けてくださった。とても丁寧な方で、運転中にも細やかなアナウンスをしてくれていた。

バスの運転手のみなさんが、私個人ではなく乗客全員に対して行っている事ことだとは言え、温かな声を掛けてくれるのはありがたいことです。体調が悪そうに見えた時には、「優先席が必要ですか。」と訊ねて下さる方もいらっしゃり、少しずつ社会復帰ができたのはみなさんのおかげだと思っています。

【バス：アップルウォッチのモバイル Suica は使用できますか】（問合せ）

アップルウォッチにモバイル Suica を付加したのですが、都バスで使用できますか。

（回答）

アップルウォッチのモバイル Suica は、都営バスでも利用可能です。

なお、モバイル Suica は、JR東日本が運営するサービスでございます。誠に恐れ入りますが、詳しくは以下の URL でご確認くださいませようお願い申し上げます。

<https://www.jreast.co.jp/mobilesuica/index.html/>

【運転手さんは悪くない】（意見）

本日、目黒駅前発の都バスに乗車しました。途中のバス停で乗客を乗せて発車したところ、一人の乗客が「降ろせ。」と騒ぎました。運転手さんは、「発車後なので降車できません。」と丁寧に説明したが、納得せずブツブツ言っていた。

その乗客は次のバス停で降りたが、スマートフォンのカメラで、運転手さんを撮影していました。もし、当該路線の当該時刻のバス（運転手）に対するクレームがあれば、それは言い掛かりです。万が一、状況確認等で証言が必要な場合は、説明・協力しますのでご連絡ください。運転手さん、しっかり職務を遂行されていました。本人の名誉のため、念のため御連絡申し上げます。

（回答）

御多忙の中、貴重な御意見を御寄せいただきありがとうございました。今後とも、みなさまの御意見を参考にさせていただきながら、より良いサービスを提供できますよう取り組んでまいります。

引き続き、都営バスの御利用をよろしくお願い申し上げます。

【無料乗車券を没収された】（意見）

以前、バスに乗車した際に、乗務員に無料乗車券を没収された。

呈示した無料乗車券の期限が切れており、自分はその事に全く気づいていなかった。それなのにも関わらず、期限が切れた無料乗車券を使用したことを厳しく糾弾され、名前や年齢など個人情報に記載されている無料乗車券を乗務員が回収するという対応についても疑問を覚えます。また、私は大変不快に思いました。

（説明）

当該乗務員には、どのような事情であってもお客様に対して威圧感を与えるような態度で接することがないよう説明した上で、無効になっている乗車券類を回収するよう注意指導した。

また、お客様には、乗務員の接遇に対してお詫びをするとともに、有効期限が切れた無料乗車券は回収することが規則で定められていること、個人情報については厳重に管理されていることを説明し、御理解いただいたものである。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【都電の 20 系統の廃止日】（問合せ）

かつて走っていた都電の 20 系統（江戸川橋～須田町間）は、いつ廃止になったのですか。

（回答）

須田町から江戸川橋を結んでいた都電の 20 系統は、昭和 46 年 3 月 18 日に廃止されました。

◇日暮里・舎人ライナー

【駅員と話す方法】（問合せ）

西日暮里駅で問合せを行いたいが、どうすれば、駅員さんとお話しをすることが出来ますか。また、西日暮里駅以外の駅での問合せする方法を教えてください。

（回答）

西日暮里駅に限らず、日暮里・舎人ライナーの駅に設置されているインターフォンを御利用いただくことで、駅職員と通話が可能です。

お問い合わせの際は、インターフォンを御利用ください。