

## 都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(平成30年8月分速報値)

### ◆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
75	17	1,440	14	206	45	18,494	113	20,404

### ◇都営地下鉄

#### 【駅係員の丁寧な対応への感謝】

三田線巣鴨駅の駅員はとても優しく丁寧な口調なので、毎回、分からないことを尋ねたり、申請するときなど、安心して気持ちが良いです。困ったことがあるときも詳しく分かりやすい説明をしてくれて、本当に嬉しかったです。本当にありがとうございました。

#### 【ヘルプマーク受け取り時の駅係員の丁寧な対応への感謝】

私には目に見えない疾患があり、三田線水道橋駅にヘルプマークを受け取りに行きました。

その際、駅員が大変丁寧に対応してくださいました。見えない疾患があるということで白い目で見られないかと、内心心配しておりましたが、駅員の丁寧な対応と笑顔で不安なく受け取ることができました。本当にありがとうございました。

#### 【遺失物引取り時の運賃について】

新宿線内で忘れ物をしてしまいましたが、終点の本八幡駅で拾得されていました。

本八幡駅の事務所は改札の外にあり、遺失物の受け取りの際には運賃が発生すると言われました。ほかの駅では改札の中に事務所があるところもあり、駅によって違うのは間違っていると思います。

往復で400円ちょっと掛かってしまいました。

(回答)

都営地下鉄各駅では、お客様が遺失物の確認・引取のため、ほかの駅まで電車で移動される際には、駅長事務室が改札内・改札外のいずれにあっても、遺失物を保管してある駅までの運賃を頂くこととなっておりますので、御理解くださいますようお願いいたします。

【お子様連れのお客様への対応について】

三田線水道橋駅から乗車しようと改札を通ったところ、最後に通ろうとした息子の IC カードの残額が足りず入れませんでした。

改札越しにお金を手渡したり、「チャージの仕方が分からない。」「じゃあ、切符を買いなさい。」「どこまで。」「いくら。」などのやりとりを目の前で見ている駅員さんは全くの無視でした。

せめて「お父さんかお母さん、一度出てもらっていいですよ。」とか「三田駅までは〇〇円ですよ。」などの言葉があってもいいんじゃないかなと感じました。

こちらから聞けば答えるのかもしれないけれど、人間味のない対応にがっかりしました。

困っている人がいても、聞いてくるまでは何も声を掛けないようにと教えているのでしょうか。

(回答)

このたびは水道橋駅を御利用の際に不快な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

改札口の係員は、お客様が改札越しにお子様にご説明していたことを確認しておりました。しかしながら、東京ドームでの野球の試合が終了して、多くのお客様が改札口にお越しになっており、その内容については正確に聞き取れなかったため、お客様にお声掛けをしておりませんでした。

係員は、積極的な行動ができなかったことについて、深く反省をしております。また、このたびの内容を駅全職員に周知し、お客様本位のサービスを心掛け、親切・丁寧な対応に努めるよう、指導いたしました。

【車掌のアナウンスについて】

浅草線を利用した際、車掌さんのアナウンスの口調が強すぎました。

具体的には、「スマホ、携帯は操作せずに中に入る。」「時刻なのですぐにドアを閉めます。」等です。

当たり前のことをできない乗客が多いのは事実なので、間違っではおりませんが、見下しているような言い方でした。

この日だけなのであれば良いのですが、いつもこのような口調であれば、改善していただきたいです。

(回答)

都営交通ではお客様に快適に御利用いただけるよう日頃から努めているところですが、このたびは、車内放送についてお客様に御不快な思いをお掛けして、大変申し訳ございませんでした。

当該乗務員には、お客様に不快な思いをお掛けするようなことのない思いやりのある放送を行うよう指導いたしました。

【駅電照広告のキャラクターについて】

先日、都営地下鉄の駅で、都営地下鉄のキャラクターと思われる絵が入った電照広告がありました。

リボンをつけた女の子で娘が気に入っているのが名前があるなら教えてください。

(回答)

お問い合わせの広告「いつも車内マナーを守って御乗車いただきありがとうございます」につきまして、お気に召していただきありがとうございます。

こちらの女の子のキャラクターの名前はございません。また、グッズ等の発売もいたしておりません。お客様の御意見は担当部署に報告させていただきました。

◇都営バス

【遅延時の車内アナウンスについて】

バスが8分ほど遅れて到着しましたが、乗務員の方が、こちらが恐縮するほど謝っておられ、なぜ大幅な遅延が起きたかを、マイクを通して説明していました。停留所に着くごとに説明しており、その丁寧な対応は非常に好感が持てましたし、遅延している理由もはっきりわかるので、こちらでも納得できます。

ぜひ、お礼を申し上げたく、こちらから意見を書かせていただきました。ありがとうございました。

【乗務員の素晴らしい対応について】

バスの運転手さんの対応がとても素晴らしく、一日の始まりが気持ちの良いものになりました。

停留所ごとに降りる人がいないか確認のアナウンスを入れ、通過する際にもマイクで乗客に知らせてくれ、とても親切だと思いました。また、停留所名だけではなく、「〇〇を御利用の方はこちらの停留所が便利です。」と、自動放送ではなく運転手さんの声でアナウンスを入れてくださっていた点も、初めて利用される方にとってはとても丁寧なお心遣いなのではないかと感じました。

都営バスを利用する中で特に不満を感じる点はありませんでしたが、この運転手さんにはほかの方以上に接客のプロ意識を感じました。お名前を確認することはできなかったのが残念ではありますが、運転手さんが特定できるようでしたらぜひこの内容をお伝えいただければと思います。このたびはありがとうございました。

【「みんくるシリコンがまぐち」再販要望】

「みんくるシリコンがまぐち」が売り切れで買えませんでした。再販予定はありますか。

(回答)

日頃から都営バスを御利用いただきましてありがとうございます。

今回、新作グッズとして販売させていただきました「みんくるシリコンがまぐち」につきましては、予想外の早期完売となり、御購入できなかったお客様には大変申し訳ありませんでした。なお、再販については現在のところ予定しておりません。

今後ともお客様に親しんでいただけるグッズを製作販売してまいりますので、御期待ください。

【Myバス停登録について】

スマートフォン版の都バス運行情報サービスで「Myバス停登録」したにも関わらず、数日で消えてしまうことがここ1か月で2回ありました。

(回答)

「Myバス停」の機能はスマートフォン本体にその情報を保持して動作させて

います。そのため、スマートフォンでブラウザの閲覧履歴やサイトデータ等を削除する処理を行うと、My バス停の登録情報が消えてしまうことがあります。

「My バス停」を御利用される際は当サイト関係の情報の削除に御注意の上、御利用いただくようお願いいたします。

#### 【高額紙幣対応について】

バスに乗ろうとしたところ五千円札しかないことに気づき、運転手さんにどうしたらいいか尋ねると、「崩して来てください。」と言われ捨てられました。そしてバス停から見える、近くのコンビニでお金を両替してもらっていたら、バスが出発してしまいました。コンビニではすぐ両替でき 10 秒くらいで戻ることができました。私がコンビニから出た時に扉が閉まり、運転手さんとも目が合いましたが、止まる素振りも頭を下げる素振りもなく行ってしまいとても不快な思いをしました。

定刻発車もあり、私も五千円札しかなかったことに気が付くのが遅く申し訳ないとは思いますが、今までバスに乗ってきた中ではあり得ない対応で不快でした。

#### （回答）

このたびは、乗務員の対応により、御不快な思いをお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

高額紙幣の対応については、お客様の同意を得て、乗務員が車内のほかのお客様に両替をお願いすることとしています。乗務員には御指摘内容を伝え、今後は、高額紙幣しかお持ちでないお客様の立場に立った親切、丁寧な対応に努めるよう厳重に指導いたしました。

再度、このような指摘を受けることのないよう、当該乗務員はもとより全乗務員に対しても改めて周知徹底を図ってまいりますので、何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

#### ◇東京さくらトラム（都電荒川線）

#### 【停車前のドア操作について】

運転士が、都電停留場でまだ動いている状態なのにドアを開けました。電車が、完全に止まってから開けないと、一瞬のことが大事故につながります。この運転士に限らず、徹底をお願いいたします。

(回答)

このたびは、御乗車の際、御不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。

ドライブレコーダーを確認したところ、御乗車いただいた電車は、梶原停留場にて停車前にドアを開ける操作が行われておりました。担当運転士は、電車に遅延が発生していたため、遅延回復のため早めにドアを開ける操作を行ってしまいました。

確実に停止してからの開扉と安全確認後の閉扉について、再度、全乗務員に指導を徹底してまいります。

◇日暮里・舎人ライナー

【昼間の運行本数について】

ライナーの昼間の運行本数が少ないと思います。遅番で出勤の足に使うのに、間隔が長過ぎるのでもっと本数を増やして欲しいです。

(回答)

都営交通では、日暮里・舎人ライナーの乗客量調査を定期的に行っており、その結果を基に運行計画を作成しております。平成20年の開業当初は、日中10分間隔で運行しておりましたが、現在は、4～6分間隔で運行しております。

お客様から頂いた御意見については、今後の事業運営の参考にさせていただきます。何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

なお、日暮里・舎人ライナーについては、朝ラッシュ時間帯における混雑緩和等を図るため、平成31年度末に車両を2編成(10両)増備いたします。

平成29年10月27日報道発表