

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3(2021)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
91	14	1,065	18	114	31	11,805	144	13,282

(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

【丁寧な遺失物対応に感謝】(感謝)

電車の中で落とし物をしてしまい、駅員の方にとっても細やかで丁寧な対応をして頂きました。見つからないかもしれないと不安で仕方なかったのですが、駅員さんのおかげで安心することができました。駅の方に、とても優しく対応いただき、重ねて御礼申し上げます。

【忘れ物の搜索手配に感謝】(感謝)

車内に忘れ物をしてしまい、駅にてその旨をお伝えしました。お忙しい中、搜索の手配をしていただき、大変感謝しております。同僚から貰ったプレゼントが入っていたので見つけていただいて本当に安心しました。対応していただいた駅の職員の方に、お手間を取らせてしまったのに温かく接していただき、本当にありがとうございました。

【転倒し鼻血を出した際の親切な接遇】(感謝)

駅で、子供が転んで鼻血を出した際、ホームで作業をされていた二人の作業員の方にお声がけいただきました。ホームドアの点検をされている方のようなのですが、鼻血の付いたティッシュを入れるビニール袋までくださいました。とても素晴らしい方がいらっしゃることに、誇りにしていただきたいです。本当にありがとうございました。

【使用しなくなった回数券の払戻しについて】(問合せ)

(質問) 有効期限が残り一週間の220円の都営地下鉄回数券が3枚残っています。どこで払戻しができるのでしょうか。

(回答) 都営地下鉄回数券の払戻しにつきましては、改札窓口で承っております(有効期間内のもの)。払戻し額は、回数券の発売額から、その区間の普通運賃に使用した枚数を乗じた額と、手数料220円を差し引いた額を払戻しいたします。

$$\boxed{\text{払戻額}} = \boxed{\text{発売額}} - (\boxed{\text{普通運賃}} \times \boxed{\text{使用済枚数}}) - \boxed{\text{手数料 220円}}$$

今回の場合、2200円 - (220円×8枚) - 220円 = 220円ですので、払い戻し金額は、220円となります。

【ドアの開閉が静かで快適だった】(感謝)

車掌さんの車掌室のドアの開閉が静かで快適でした。

他の車掌さんも見習ってほしいです。

## ○都営バス

【品 97：車椅子利用者への案内が丁寧で素晴らしい】(感謝)

乗務員さんの対応が素敵でした。四ノ橋で車椅子の乗客があり、乗務員さんが準備をされていたのですが、乗せる前に「お帰りは何時ですか?」と確認していました。この日はパラリンピック開会式の交通規制があり、その乗客の帰りの時間は復路のバスがないことを伝えていました。すると、その乗客はバスに乗るのをやめました。介助が必要な乗客の帰りのことまで配慮されていて、乗務員さんのプロ意識に感銘を受けました。ただバスを運転する仕事ではなくて乗客を運ぶサービス業なのだなと感じました。

【都 07：赤ちゃんの泣き声に温かな声掛けをしてくれた乗務員】(感謝)

10ヶ月の娘を抱っこしてバスを利用しました。娘が声を出した時に男性の乗客が大きな声で「うるせえ」と言い、眠くて少しぐずってしまった時には「おいっ」とバス内に響き渡るくらい大きな声を出しました。私も申し訳なく思い、娘がずっと眠れるように背中をとんとんと努力を普段からしています。その男の人は、娘がほんの数秒ぐずってしまっただけで強い口調で怒鳴っていたので、少しイラッとしてしまいました。そんな時、乗務員さんが車内放送で、「赤ちゃん、泣いて大丈夫ですよー」と言ってくれました。乗務員さんにそう言ってもらえて、すごく心が楽になり救われました。その後、引け目を感じることなく、気楽に過ごすことができました。本当に感謝しています。

【池 86：車椅子客への親切な対応】(感謝)

平日朝8時過ぎに都バスに乗車しました。運転手さんが、東新宿駅前で車椅子のお客さんの降車をサポートされたのですが、お客さんを降ろされた後、元気な声で『いってらっしゃい!』と声かけされていた姿にとっても清々しさを感じ、出勤前の私もとても元気を頂きました。自分も他の人を元気付けられるような存在になりたいなと思わせてくださいました。

【王 40 甲：安全運転を心掛けてほしい】(意見)

バスに遅れが出ているせいか、乗車してすぐ急発進、そこから荒い運転が続き、かなりスピードも出ている急ブレーキも多く、すごく乗っていて気分が悪かったですし、とても怖かったです。遅れが出ていると焦る気持ちはわかりますが、安全運転を心がけるよう、しっかり指導していただけたらと思います。

(回答) この度は、御心配をお掛け致しましたこと、お詫び申し上げます。公共交通機関

に従事する者として、お客様に不安を与えるような運転は極力避けなければなりません。お客様からの御指摘を受け、当該乗務員には、プロドライバーとして安全運行を第一に、丁寧な運転操作に努めるよう厳しく指導しました。また、当該乗務員一人の問題としてではなく、全乗務員の問題として捉え、同様の御指摘を受けないよう努めます。

#### 【時刻表の検索について】(要望)

都バス運行情報サービスの「時刻表」の表示について意見があります。五十音順で「勝どき駅前」から「豊海水産埠頭」までを調べた結果、「都04系統」と「門33系統」の2つが表示されます。客はどの系統のバスに乗ろうと構わないので、来たバスに乗ればいい訳です。このように複数で表示されると、いちいち両方を確認する必要があり、非常に手間がかかります。これを一本表示にすれば簡単に調べることができます。また、「現在のバス停」から「目標のバス停」を入力すれば、すぐに表示されれば、極めて便利です。システムの改善をお願いします。

(回答) 日頃より都バス運行情報サービスを御利用いただきまして、誠にありがとうございます。「豊海水産埠頭行」の勝どき駅より先の「都04系統」と「門33系統」の時刻表をまとめて表示して欲しいとの御指摘を踏まえ、別々に表示していた時刻表に加え、両系統を一つにまとめた時刻表を新たに追加しました。なお、同様のケースでもシステム上の制約等に対応できない場合もございますので、御了承ください。

#### ○東京さくらトラム（都電荒川線）

##### 【アナウンスが素晴らしい運転士】(感謝)

今日、都電に乗った時の運転士さんのアナウンスがとても素晴らしかったです。乗る時から乗車中のアナウンス、降りる時のアナウンスまで気遣いのある放送で全て良かったです。様々な運転士さんがいるとは思いますが、今回の運転士さんは特に素晴らしかったです。

#### ○日暮里・舎人ライナー

##### 【体調不良時の駅長事務室での対応への御礼】(感謝)

熊野前駅から日暮里駅まで利用しました。日暮里駅に着いた時に非常に具合が悪い状況となりました。とても動ける状態ではなかったため、駅長事務室で休ませていただきました。その際、とても親切に対応していただき、無事に回復することができました。本当に助かりました。ありがとうございました。