

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4(2022)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
82	2	1,206	17	129	34	14,474	122	16,066

(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

【忘れ物対応をととても丁寧に迅速にしてくれた駅係員】(感謝)(HP)

車内に荷物の忘れ物をした際に対応してくれた駅員さんが、とても丁寧に迅速に対応してくださいました。突然の帰省だったことなどから、かなり疲れており、荷物も多く、完全にこちらのミスで置き忘れたにもかかわらず、笑顔で対応していただき、とても感謝しております。このような駅員さんがいてくれると安心して電車に乗れます。

【満員時の駅員の親切な対応について】(感謝)(HP)

都営浅草線に乗り換える際に、自分が乗ろうとした電車が遅れていたため、目の前で満員となってしまう、その電車に乗ることができませんでしたが、駅員さんが、「次の電車は羽田空港行きが5分後に、西馬込行きが10分後に来ます。横浜方面は次の羽田空港行きに乗車して、品川で始発の電車に接続しますので、後続電車を御利用ください」と親切に案内してくれただけでなく、次の電車が来ると「お待たせして申し訳ありませんでした」とお詫びのアナウンスもあり、安心して利用することができました。

【エスカレーターでの駆け上がりに関する情報の提供をいただきたい】(業務等)(電話)

区民から、駅のエスカレーターで整列して利用していたが、後方から駆け上がって来る方がいたという情報をいただいたので、情報提供として連絡をさせていただいた。都営交通として既に掲示物などの取組はされているが、その他の取組に関する情報をいただきたい。(区役所からの問合せ)

(回答)

東京都交通局としての駅のエスカレーター利用に関する取組は主に以下のとおりです。

- ① 現在、全国鉄道事業者56社局、4団体、空港施設、商業施設、自治体と合同でエスカレーター「歩かず立ち止まろう」キャンペーンを実施(同様のキャンペーンを2010年から毎年実施。今年は8月31日に終了)
- ② 駅構内において、エスカレーター利用に関する啓発放送を実施(通年)
- ③ Twitterを利用して情報を発信
- ④ 改札ディスプレイ及び車内ディスプレイ(チカッ都ビジョン)にて、関連ポスターを放映(通年)

- ⑤「歩かず立ち止まろう」キャンペーン実施期間に東京メトロと合同啓発を実施(強化駅を選定し、共同作成ポスターを掲出)

【Apple Watch での精算方法について】(意見)(HP)

京王線に切符で乗車し、馬喰横山駅の JR 乗換口で Apple Watch のモバイル Suica での精算をお願いしたところ、Apple Watch を外して係員に手渡さないと精算できませんでした。他路線でも、Apple Watch で精算したことは何度もありましたが、外すことなく精算できました。衛生上問題かと思いますので、Apple Watch を装着したまま精算できるようにしてください。

(回答)

このたびは、御不便をお掛けしまして申し訳ございません。今回御精算いただきました馬喰横山駅の JR 乗換改札口は、窓口の形状及び機器の設置上、Apple Watch をお預かりして対応させていただいております。また、隣接する精算機にて Apple Watch で御精算いただいたうえ、発券された精算券を自動改札機に通し、更に Apple Watch をタッチして御利用いただくことも可能です。

今後、窓口の改修や機器の更新の際には、今回頂戴いたしました貴重な御意見を参考にさせていただき、改善に努めて参りますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

【ベビーカー利用でやむを得ず改札を出て乗り換え、運賃を引かれた】(意見)(HP)

春日駅で三田線から大江戸線に乗り換える際、ベビーカーを利用していたため、エレベーターなどのバリアフリー設備を探しましたが見当たらず、一度改札を出て乗り換えたところ、別々の運賃が引かれてしまいました。なぜ高い運賃を支払わなければいけないのだろうか、と悲しい気持ちになりました。バリアフリー設備を充実していただくか、やむを得ず改札を出る場合は運賃が別々にかからないようにして欲しいです。

(回答)

このたびは、御迷惑をお掛けしまして申し訳ございません。三田線春日駅の改札を出場後、大江戸線春日駅で入場した場合は乗り継ぎとなりませんので、別途運賃が必要になります。次回以降、エレベーターを利用するために改札を出場しお乗り換えをされる際は、改札係員に直接お申し出いただくか、改札付近のインターフォンでお申し出いただければ、乗車券の処理をせずにお乗り換えいただけるよう手配いたします。

なお、春日駅で三田線から大江戸線に乗り換える際は、三田線の南行ホームから北行ホームへエレベーターで渡って目黒方面寄りの改札から出場し、その先で大江戸線に入場いただくと、地上を経由するよりも早いうえ、バリアフリーとなります。

何とぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。

○都営バス

【丁寧に停留所を教えていた乗務員】(感謝)(電話)

停留所にいたお客が、行先の異なるバスの乗務員に、バス停の場所を聞いていたが、そのバスの乗務員はすごく丁寧に教えていた。私はとても良い印象を受けたのだが、乗車し

ていた高齢男性が「早くしろ」等と文句を言っていた。こうした苦情のせいで、せっかくの素晴らしい対応がなくなるのは嫌なので、ぜひ今後も続けていってほしい。

【乗務員が親身な対応を行っていた】（感謝）（HP）

財布を忘れてしまったという人が乗車した。結局見つからなかったようだが、運転手さんが親身になって探し、違うバスかもしれないと説明していた。乗客同士で「あのバスの運転手さん親切だね」と声が漏れたほどで、素敵だなと思ったのでメッセージを送りました。

【ベビーカー乗車時バスを歩道に寄せてくれた】（感謝）（HP）

昨日、ベビーカーで乗車・下車の際、乗りやすいようにバスを歩道側に寄せて頂きました。2人の子供が乗ったベビーカーは子供だけでかなりの重さがあり、いつも全神経を集中させ、体力の限りでベビーカーを支えて乗車・下車させています。

バスと歩道との間が空いているとき、乗車も下車もベビーカーを落下させて子どもにけがをさせてはいけないと、そのたびにヒヤヒヤしています。今回は、こんなにもバスに安心して利用することができ、運転手さんの心遣いに嬉しくてたまりませんでした。

【安全性確保をお願いします】（要望）（HP）

バス運転手に異変があった場合など、乗客が非常ボタンで車両を緊急停止できるような装置を、全バスに設置してほしいです。

（回答）

お客様がバスを停車させることのできる、ドライバー異常時対応システムは、現在都バス469両に装備しております。今後、導入される新車につきましても装備される予定でございます。今後とも、安全で快適な公共交通機関として、御客様に信頼される都営バスを目指してまいります。

【大塚駅で都バスがさくらトラムと接続して欲しい】（要望）（HP）

大塚駅前から錦糸町行きの都バスに乗り換えています。さくらトラムを大塚駅前で降りて、そこから停車している錦糸町行きのバスに向かって歩いていると、そのバスが発車することがありました。さくらトラムと都バスの接続を考えた発車時刻にすることで、乗り換えが非常に便利になります。何とぞ御検討の程よろしく願いいたします。

（回答）

都営バスでは、様々な御要望や御利用状況、お客様の利便性などを踏まえ、限られた乗務員及び車両の中で最大限の輸送サービスを提供できるよう運行ダイヤを作成しております。このたびは、貴重な御要望ありがとうございました。今後とも、運行ダイヤを作成するにあたり、こうした様々な御意見・御要望を参考に、お客様の利便性の向上に努めてまいります。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【停留場で降車を急かされた】(意見)(HP)

停留場での降車時に、乗務員が「発車します。発車します」と繰り返しアナウンスをしていました。10名ほど降車したのですが、私は最後の方で、プシュプシュと閉扉する音を立てられました。そのような言い方と対応はいかがなものでしょうか。該当乗務員には厳しく指導していただきたいです。

(対応)

このたびは、御不快な思いをさせてしまい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、お客様のお申し出どおりでした。担当乗務員には、旅客を急かさず安全・安心に乗降できるよう案内する旨を指導いたしました。

○日暮里・舎人ライナー

【バスへの振替輸送案内について】(意見)(HP)

本日の日暮里・舎人ライナーの故障の際、駅員さんに、「復旧にはまだまだ時間がかかるのでバスを使ってください」と言われました。バスが来るまで40分、その間にライナーが復旧しましたが、一步の差で電車が発車してしまい、結局バスを利用しました。しかし、振替輸送が可能か聞いてもバスの運転手は分かっておらず、結局、運賃を払いました。ライナー沿線のバスの少なさを教えてくれず、復旧後のフォローもなく、酷すぎると思います。バスの本数を伝えた上で振替輸送をすすめるとか、バス停から復旧が分かるようにするとか、改善してください。

(回答)

このたびは、日暮里・舎人ライナーの運行情報の提供が遅れましたこと、申し訳ありませんでした。

駅係員に聴取したところ、バスの本数が少ないことや振替輸送についてのご案内が不十分であったと反省しております。係員には、交通事情や復旧見通し等を考慮し、適切な案内をするよう指導いたしました。

また、都営バスの運転手に日暮里・舎人ライナーの運行情報や振替輸送の情報が伝わっていなかったことにつきまして、お客様に御不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

今後、振替輸送等が発生した際には、確実な情報提供を行うよう努めて参ります。