

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5(2023)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
112	2	1,429	18	49	18	18,358	188	20,174

(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

【急病人の迅速な対応に感動】(HP)「感謝」

車内で急病人がいた際に、非常通報機を押した者です。駅に到着したらすぐに係員がスタンバイをしており、座席を外して担架代わりに使用するなど、救助する方法や早さに驚きました。連携がしっかりなされている結果が迅速な対応に繋がっているのだと感じ、とても安心感がありました。対応後に、車内アナウンスで電車遅延のお詫びだけでなく、救助の手伝いをした乗客に対して感謝の言葉を述べていた事にはとても感動いたしました。救助に携わった係員の方々、お疲れ様でした。

【娘への心遣いに感謝】(HP)「感謝」

最後尾の車両に乗車した際、一緒に乗った5歳の娘は車掌さんが気になる様子で、車掌さんに手を振ると、ニコツとして手を振り返して下さいました。さらに、途中で車掌さんが来て、娘に「乗車記念」と書かれたカードをくれました。娘はすごく嬉しかったようで「ママの定期入れにずっと持っておいて」と言っていました。親子共々、この夏の思い出の一つとして大切にさせていただきます。お心遣いありがとうございました。

【順番を待つて秩序正しく乗車したのに注意をされた】(HP)「意見」

電車に乗ろうとしたら、大きなスーツケースを持った乗客が多数いて、下車に時間がかかっていました。全ての降車客が降りるのをドア脇で待っていたところ、「駆け込み乗車はおやめください。次の電車をお待ちください。」とのアナウンスがありました。私は降車客が降りた後に乗ることができましたが、発車後に車掌がアナウンスで「駆け込み乗車は危険ですからおやめください」と厳しい指導をしてきました。順番を待つて秩序正しく乗車したのに大変不快に思っております。駅員や車掌が十分に確認することなく、停車時間が超過したことに気を取られて、早く発車することを優先させているようです。安全と乗客の混乱回避のため、今後の対応をしっかりと考えてください。

(回答)

このたびは御不快な思いをお掛けしたこと、お詫び申し上げます。担当車掌に確認したところ、「ドアを閉め始めた直後に、ホーム中程より駆け込み乗車をするお客様を確認したため、ドアを

再開閉して御乗車いただいた後に、「駆け込み乗車はお止め下さい」と注意喚起放送を行った」とのことでした。担当車掌にはお客様が聞き取りやすく、誤解を与えない車内放送を行うように改めて指導したところです。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。

【遺失物の受け取りについて】(HP)「意見」

先日、電車内に忘れ物をしてしまい、電話で問い合わせたところ、7日まで駅で保管しているとのことだったので、5日に受け取りに伺いました。しかし、すでに忘れ物センターに行ってしまったとのことでした。駅員の方の態度も悪く、前日に電話を頂けないからとこちらに非があるような言い方をされました。電話で問い合わせた際は、7日以降になるようでしたら前日に電話を頂けないとわかりませんとのことだったので、5日に行ったのですが、交通費もかなりかかった上に、忘れ物もその場で引き取ることができませんでした。何か対応していただきたいです。

(回答)

このたびは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。係員に状況を確認したところ、お客様からのお問い合わせに対し、お忘れ物をした駅での保管期限が3日までであること、7日まではお忘れ物センターでお受け取りができることをご案内したとのことでしたが、当該係員には、改めて丁寧な案内を行うよう指導いたしました。また、都営交通ではお忘れ物の確認・引取りの際にかかる交通費については、お客様の負担とさせていただいております。今後とも、より一層快適に御利用いただけるようサービス向上に努めてまいります。

○都営バス

【車内で落とした PASMO を探してくれた乗務員】「感謝」(HP)

中1の子供が車内にPASMOを落としてしまったとのことでした。子供が乗っていたバスが停車しているのを見つけたので、運転手さんに事情を説明し、一緒に車内を探してもらいました。探している最中に、自分の鞆にしまったことを思い出し、中を見てみると、PASMOがありました。

帰宅し、私にその事を話した時、必死になって一緒に探してくれた運転手さんの姿が凄く嬉しかったと涙を溜めて話してまいりました。一言お礼を伝えたくメールをいたしました。

【流暢な英語と丁寧な対応が素晴らしかった】「感謝」(HP)

退勤時間帯の混雑するバスに乗車した際に、運転手さんは笑顔で、乗車するお客様の方を向き、IC カードをタッチしやすいよう案内していました。また、外国人観光客に対する英語もとても流暢で、車内アナウンスや運転もとても丁寧でした。完璧な仕事を見せていただき「私も明日から運転手さんのように頑張ろう」と身が引き締まりました。

【運転と気遣いあるアナウンスが素晴らしかった】「感謝」(HP)

本日乗車したバスの乗務員はお手本のような方でした。乗車時に行き先を案内し、停留所名も2回言っていました。発車時には注意喚起の声かけを行うほか、着座及び安全な姿勢を確認

するまで発車を待っていました。運行時は、安全な速度で走行するほか、停車時も、動揺の無いスムーズなブレーキ操作でした。また、停留所では、歩道に寄せてくれ、乗り降りがしやすかったです。心遣いのある素晴らしい運転手さんのバスに乗ると、朝からいい気分になります。

【歩道スレスレで飛ばして運行していた】「意見」(HP)

都営バスが、側道の狭い道を歩道スレスレで速度を緩めずに走行してきた。乗務員の指導を行ってほしい。

(対応)

このたびは怖い思いを感じさせてしまったことについて、心よりお詫び申し上げます。当該乗務員に対し、歩行者や自転車の側方を通過する際には、スピードを落とし、安全な間隔を保持するなど安全運転に徹するとともに、あらゆる可能性を考慮し、不測の事態にも対応できるよう備えるなど、危険予測及び防衛運転を徹底するよう指導しました。

全乗務員に対しても、今回の件を点呼等で周知し、一層の指導に取組み、安全運行を心掛けてまいります。

【乗車できるのに次のバスへ誘導された】「意見」(電話)

先日乗車しようとした際に、まだ乗るスペースがあるように見えたが、「満員です」とアナウンスがあり、乗車できなかった。暑い中、いつ乗れるか分からず待たされるのは大変辛いです。

(回答)

このたびは御不便・御迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。

都営バスでは、日頃から乗務員に対し、必要に応じてアナウンスするよう指導・教育を行っておりますが、今回は御指摘の通り、乗務員から車内のお客様に対して奥にお繰り合わせいただくようお願いを行っていただければ、より多くのお客様が御乗車できたと考えます。今後とも、乗務員に対しては、お客様に適切な案内を行い、一人でも多くのお客様が御乗車できるよう周知を図ってまいります。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【無料乗車券を提示した際の不快な対応】(HP)「意見」

乗車時、都営交通無料乗車券を運転手に提示したが、運転手に「お客さん先払いだよ、先払い」と大きな声で言われた。「見せましたよ」と言い、もう一度乗車券を見せたら、運転手が下から睨むように私を見てきて、すごく不愉快な思いをしました。ICカードだけでなく、色々な方法で乗車できると思いますので、きちんと対応できるようにしてほしいです。

(回答)

このたびは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。担当運転手には、正確な乗車券の確認及び丁寧な接客応対を行うことを改めて指導するとともに、全乗務員に対して注意喚起を行って参ります。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んでまいります。

○日暮里・舎人ライナー

【混雑状況について】(HP)「意見」

初めて日暮里・舎人ライナーに乗車する予定ですが、足が不自由なので始発駅の混雑が心配です。乗車は見沼代親水公園駅で、降車は日暮里駅です。舎人ライナーは非常に混んでいると聞きますが、1本待てば次の電車には座れますか。また優先席に座ろうと思いますが、すべての車両にあるのでしょうか。

(回答)

このたびはお問い合わせをいただき、ありがとうございます。

列車の混雑状況は、御利用の時間帯や曜日により異なるため、始発駅であっても、確実にお座りになれない場合もございますので、あらかじめ時間に余裕をお持ちになって、御利用いただきますようお願い申し上げます。また、優先席は全車両に設置しておりますが、車両によって設置数が異なります。1・2号車は見沼代親水公園駅側、3・4・5号車は日暮里駅側に設置しており、駅のホームドアにはステッカーにより優先席の位置を示しておりますので、御確認いただきたく存じます。なお、優先席は2人掛け、3人掛け、4人掛けがございます。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。