

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6〔2024〕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
114	0	1,612	17	49	27	17,495	1,113	20,427

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【適切な措置を取っていただいた】(ホームページ、感謝)

花火大会を見に行った息子が、帰りの車内で具合が悪くなり、●●駅で救急車を呼んでいただきました。対応していただいた皆様、車内で助けていただいた皆様にお礼申しあげたく、書込みました。

救急車で運ばれた結果、点滴を打ってもらい、自宅で療養して大分元気になりました。友達と一緒に行くのを楽しみにしていたため、若干具合が悪かったのに無理して行ってしまったようです。本当にご迷惑をおかけしました。

お詫び申し上げますとともに、適切な措置を取っていただいた駅員さんに、改めて感謝申し上げます。

【体調不良の娘を介抱してくれた清掃員・駅係員に感謝】(電話、感謝)

●●駅で具合が悪くなった娘を介抱してくれた駅員と清掃員に感謝を伝えたいです。

娘がエスカレーターに乗る直前に体調が悪くなったところ、清掃員が駅員のところまで連れて行ってくれたようです。そして、その駅員にお水をもらったようで、娘も私も大変感謝しています。娘は心強かったようで「嬉しかった」と言っています。

「すごく助かりました」とお礼の言葉を伝えて欲しいです。

【改札通過時の対応について】(ホームページ、意見)

最近定期券を紛失してしまい、慣れない切符で通勤しているところでした。

●●駅で別会社の線へ乗り換えの際に、改札外で別路線の切符を買うものだと思っていたので、乗車駅で買った切符で改札を出てしまいました。すると駅員さんから「お客様どちらにいかれますか」と、呼びかけのトーンではなくすごい剣幕で怒鳴られました。

他にお客様がいらした状況で、周りに配慮した注意ではなく、いきなり怒鳴られてびっくりしましたし怖かったです。私もイヤホンをしていて聞こえにくかったのもありますが、お客

様に対する注意の対応を考えたほうがいいと思います。

(回 答)

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

当該係員によると、「お客様が都営線のみの乗車券で連絡改札口を通過して▲▲線の方へ行かれようとしたので、急いで呼び止めてしまった」とのことでした。

今回のお申し出を受け、当該係員に対し、お客様へお声掛けをする際は周囲の状況に気を配るよう改めて指導するとともに、当該駅的全職員に対して、お客様の立場に立った丁寧な対応を行うよう再度周知いたしました。

【駅員の態度が悪かった】(ホームページ、意見)

●●駅で駆け込み乗車をした人がいた。もちろん駆け込み乗車をした人が一番悪いが、その時のホームにいた駅員の態度がとても酷かった。

「扉閉まっています!」、「下がって!」とマイク越しに大声で注意し、非常にうるさく、周りへの配慮に欠けていると感じた。他のアナウンスや注意喚起もすごく独特なアナウンスで、マニュアルに従ってないと感じた。朝から非常に不快になりました。

(回 答)

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

駆け込み乗車は危険な行為であり、当該駅員はお客様の安全を確保するために注意喚起を行ったところですが、列車が遅延していたことから気が焦り、お客様への配慮が足りておりませんでした。

当該係員に対し、言葉遣いを含め常に丁寧で分かりやすいご案内を行うよう改めて指導いたしました。

○都営バス

【子どもの対応の素晴らしい運転手】(ホームページ、感謝)

バスの運転手さんの対応が素敵でした。

あるお子さんが●●一丁目から乗車、お母様が「▲▲小学校前で降ります」と運転手さんに伝言され見送りしました。運転手さんは、お子さんをしっかりと近くに座らせ、▲▲小学校前に着いたら優しくアナウンスして降車を促していました。お子さんは夏休みなのかリュックを背負い緊張した面持ちでしたが、運転手さんの接し方で安心したことでしょう。

子供をめぐる悲しいニュースが多い中、このようなあたたかい運転手さんがいると、安心して我が子も乗せられます。

ぜひ運転手さんに労いのお言葉をお願いしたいです。

【白杖の乗客への素晴らしい対応について】（ホームページ、感謝）

仕事で昨日 11 時 52 分発の●●駅行きを利用させていただきましたが、その時のことについてお知らせしたく連絡しました。

バスの到着を待っていたところ、列の中に目の不自由な方と介助の方が並んでおり、乗車の際は目の不自由な方のみが乗られていました。仕事柄このような方を見かけると気になってしまい、必要とあらば声をかけようと考えておりました。

終点の●●駅に着く頃には車内は満員状態で、無事に降りられるか危惧していたところ、乗務員の方が「白杖をご利用のお客様は、危ないので私が行くまで座ってお待ちください」とのアナウンス。その後、自分の肩に手をかけさせ、点字ブロックがあるところまで案内されておりました。

とても素晴らしい対応に賛辞をしたく一報いたしました。

【クラクションを鳴らされ進路を妨害された】（ホームページ、意見）

本日 15 時 45 分頃、●●通りを車で走行中、▲▲交差点を■●通りへ左折しようとしたところ、都営バスにクラクションを鳴らされ、進路を妨害されました。

バスは一番左の左折レーンから、私は左から2列目の直進と左折ができるレーンから、それぞれ左折しています。バスは左折する際、大きく膨らみ、2列目から左折しようとした私の進路を塞いだうえ、クラクションを鳴らしてきました。

なぜクラクションを鳴らされたのでしょうか。

（回 答）

この度はご不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

日頃から乗務員に対しては、法令を遵守して安全運行に努めるよう指導しております。また、クラクションの使用につきましても危険回避として特に必要な場合を除き使用しないよう指導しております。

今後このようなご指摘を受けることのないよう、当該乗務員への注意・指導はもとより、全乗務員に対して、安全・安心を最優先した運転操作に努めるよう周知して参ります。

【ベビーカー用ベルトを使用してはいけないのか教えてください】（ホームページ、意見）

本日子供と一緒に1つずつキャリーケースを持ち乗車しました。

車内は座席がほぼ埋まっており、席を選べる状況ではないことから、子供は段差のある席へ座り、私がケース2つを1人で支える必要がありました。左手を痛めており、急停車などの際にケースを支えていられるか不安があったため、たまたま座っていた席にあったベビーカー固定用の青い紐を使わせていただきました。カチツとした音を聞いてバンドを使ったと気づいたのか、運転手さんが「青いバンド使っている方、それはベビーカーと車椅子専用です。使わないでください。荷物はご自身で責任を持って支えてください」と強く言われてすぐ外しました。外したにも関わらず、その後も「使わないでください！よろしいですか?!」と強く言われました。

もちろん、ベビーカーも車椅子も乗ってないのは確認済みですし、必要な方が乗車されたらすぐに移動するつもりでした。あのバンドは必要な際に使っているものではないのでしょうか？

（対応）

営業所から電話し、不快な思いをさせてしまったこととお詫びした上で、ベビーカー固定用ベルトについては基本的にベビーカー専用であり、手回り品についてはご自身で把持していただくことが前提であることを説明した。

また、乗務員には、お客様にご理解いただける説明をするよう指導した。

○都電荒川線

【臨機応援に対応してほしい】（ホームページ、意見）

降車時にベビーカーが詰まってスムーズに降りられなかったところ、「お降りのお客様は事前に出口付近に移動しておいてください。」と言われた。できればそうしたかったが、出口付近がずっと混雑していてできなかった。逆に出口付近にいたら降車駅に着くまで他のお客様の邪魔になるかもという思いもあった。

今回のような対応をいつもしているのなら非常に残念。自動運転ではなく運転手が人のだから、マニュアル通りではなく臨機応変に対応すべきと感じます。できれば、車内アナウンスを行って、こちらが出口付近に移動しやすい環境を作るべきだと思います。

（回答）

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

混雑時には、ご乗車されているお客様に対し、車いすご利用のお客様やベビーカーをご利用のお客様などにスペースを空けていただくご案内や、降車されるお客様のため出口ドア付近を空けていただくご案内を適宜行うよう、営業所職員に再度周知徹底いたしました。

○日暮里・舎人ライナー

【親切な接遇の駅員】（電話、感謝）

都営まるごときっぷをPASMOに購入したつもりが、PASMOには付加されていなかった。そのまま気づかずに乗車してしまい、降車駅で確認したらチャージから金額が引かれていたので乗車駅に戻り、駅員に内容を伝えた。

すると、状況をしっかりと調査したうえで返金してくれた。そのおかげで改めてまるごときっぷを購入することができた。親切にしてくれた駅員に感謝を伝えてほしい。