

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7〔2025〕年8月分)

◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	意見	提言	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
144	1,896	1	56	10	25	18,562	983	21,677

【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

【駅員・乗務員が電車内のペットボトルを拾い環境維持に尽力していた】

ホームに立っていた駅係員の方が、電車内に落ちていたゴミを素早く回収されており、清潔で快適な環境維持に尽力されていました。また、乗務員の方も落ちていたペットボトルを自動販売機横のリサイクルボックスへきちんと投入されており、細やかな気配りが感じられました。

こうした小さな行動の積み重ねが都営交通への信頼につながっていると感じます。この場を借りて感謝を申し上げます。

【乗務員のアナウンスへの感謝】

乗務員さんがアナウンスで、車両の説明、優先席について、次の到着駅の案内などをしてくださいました。通勤の方が多い時間帯で、皆さん毎日利用されて知っていることかも知れませんが、自動音声ではなく、あたたかみが溢れていて、聴くともなしに耳にアナウンスの内容が入ってきて、心がホッとしました。

日頃あまり言葉で表す機会もないですが、時間通りに運行してくださって、とても助かっています。車内で時折、都営線や都営バスを守ってくださっている方々の映像が流れますが、スムーズな運行の陰には、見えないところでのご尽力があるからこそと思います。

暑い日が続きますので、皆様のご健勝をお祈りしています。

【地下鉄：乗務員が帽子を被らない理由】

今日、都営地下鉄の車掌が帽子をかぶっていなかったり、反対方面の列車では運転士さんが帽子を被らないで運転していました。中には帽子を被っている車掌さんや運転士さんを目撃しますが、今までと違う光景に驚きました。

これには何か理由があるのでしょうか？

(回 答)

東京都交通局では職員が働きやすい環境づくりに向け、令和7年7月1日より制服着用ルールの見直しを実施しております。制帽の着用については、都営地下鉄、東京さくらトラム(都電荒川線)及び日暮里・舎人ライナーの乗務員は、乗務員室内においては着帽を任意としています。

お客様には安全・安心にご利用いただけるよう努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。

詳細につきましては以下の URL をご確認ください。

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/news/subway/2025/sub%2025070112095.html

○都営バス

【事故発生時の対応や説明が丁寧だった】

昨日、乗車していたバスが●●停留所に停車したところ、後方から走行してきた車両に追突される事故が発生しました。その際、運転手の方が後方の席まで足を運び、怪我の有無を確認した上で、事故状況や乗り換えの案内についても丁寧に説明してくださり、安心して後続のバスの到着を待つことができました。

今後も都営バスを利用させていただきますので、引き続き安全運行をよろしくお願いいたします。

【料金機故障時の対応に感銘を受けた】

本日利用したバスにおいて、料金機が故障するトラブルがありました。その際、運転手の方が途中のバス停から乗車されたお客様一人ひとりに対して、状況を分かりやすく説明されていました。このような大変な状況下でも、落ち着いて丁寧に対応される姿に感銘を受け、ぜひそのことをお伝えたくご連絡いたしました。

【並び方の看板が混乱の原因になっている】

●●バス停に、最近並び方に関する看板が設置されました。そこには以前と真逆の並び方が示されており、混乱の原因になっているため改善をお願いいたします。

(回 答)

ご指摘の看板につきましては、●●バス停前の土地の所有者様より、「バスを待つお客様の列が敷地内に入り困っている」との申し入れを受け、改善策として設置したものでございます。整列方法の定着には一定の時間を要するため、当分の間ご迷惑をおかけすることになりますが、何卒ご理解とご協力を賜り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)

【乗務員の対応が素晴らしかった】

都電に乗車した際、事故で長時間の運転見合わせとなっていましたが、その際の運転士さんの対応が非常に良かったです。

事故状況を車内に丁寧に説明してくださり、払い戻し対応や代用乗車券の配布、振替輸送中の都バスの地図案内など、丁寧にされていました。停留所で立ち止まる方に対し、「外は暑いので、涼しい車内に一旦入ってから、運転再開を待つか検討していただいても大丈夫です」のように声掛けもされておられました。

こういったホスピタリティ溢れる対応に心が温くなりました。ご本人に届くと嬉しいです。ありがとうございました。