

<各月分ページ>

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声(平成28年12月分速報値)

◆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 |
|----|----|-------|----|-----|----|--------|-----|--------|
| 61 | 20 | 1,091 | 26 | 193 | 23 | 16,517 | 73 | 18,004 |

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成28年12月)

◇都営地下鉄

【女性係員のトラブル時の対応について】

○大江戸線の月島駅で若い男性数人がホームで喧嘩をしていました。そのうちの2名が電車に乗り込み、他の乗客に迷惑がかかると判断した女性駅員さんは必死で2名を電車から降ろそうとしましたが、結局女性駅員さんも電車の中に入れてしまい電車は出発しました。電車の中でもその女性駅員さんは次の駅で降りるように必死で説得していました。

乗客である私も怖かったので、実際にその2名の若い男性に接している女性駅員さんはもっと怖かったのだと思います。仕事とはいえ、必死に体を張って乗客を守る女性駅員さんの対応に感動しました。

【トイレ故障時の迅速な対応について】

○大江戸線都庁前駅の誰でもトイレのウォシュレットが故障しているため、ホームページ上で修理をお願いしました。すると、当日夜7時半に、自宅に電話で「早急に対応します」とのお返事をいただきました。こんなに早くご連絡があるとは思わず驚くとともに、とてもうれしかったです。

今朝、誰でもトイレを使いましたが、ご連絡いただいたとおり直っていて、とてもありがたかったです。迅速な対処とご連絡を、本当にありがとうございました。

【ホームドアの設置について】

○都営新宿線を利用している者です。いつも人身事故で遅延する度に思うのですが、都営新宿線にもホームドアの設置をするべきです。ホームドアを設置することによって人身事故での遅延が少しでも減るのではないのでしょうか。ご検討お願い致します。

(回答)

都営新宿線のホームドアの設置については、平成26年度から車両の改修や関連工事などを着実に進めてきているところであり、平成31年度までに新宿線全21駅で順次稼働させていく予定です。

【発車予定時刻前の発車について】

○大江戸線を利用した際、23:27発なのに、時間前にドアが閉まり発車しました。間に合うと思って走ったのに、非常に残念です。定時前に発車するのは、絶対になくすべきです。

(回答)

調査の結果、ご指摘いただきました列車につきましては、定刻どおり発車しております。時刻表記載の発車時刻は、ドアが閉まる時間ではなく列車が実際に動き出す時刻を表示しておりますのでご理解ください。

【都営まるごときっぷ】

「都営まるごときっぷ（1日乗車券）」の販売場所等について教えてください。

（回答）

都営まるごときっぷ（1日券）は、都営地下鉄、都バス（多摩地域を含む。）、都電荒川線、日暮里・舎人ライナーを1日に限り何回でもご乗車いただける乗車券です。

前売りについては、都営地下鉄各駅（一部を除く。）の窓口、都バス営業所・支所、荒川電車営業所、都営地下鉄・都バス・都電及び日暮里・舎人ライナーの定期券発売所（一部を除く。）で発売しています。

当日券については、都営地下鉄各駅の自動券売機、都バス・都電の車内、日暮里・舎人ライナー各駅の自動券売機で発売しています。なお、クレジットカードでの取り扱いは行っておりません。

◇都営バス

【娘の嘔吐時の対応に感謝】

○2歳の娘と一緒に乗車しましたが、終点到着するなり娘が運転席近くで吐いてしまいました。しかし運転手さんは嫌な顔ひとつせず「大丈夫ですよ」と仰ってください、外に出た娘に手まで振ってくださいました。

清掃等、お手数をおかけしたことと思います。快くご親切な対応をしていただき感謝しております。どうもありがとうございました。

【親切、丁寧に案内する乗務員】

○白杖を持ったお客さんが乗車されてきましたが、その際、運転手さんが「混んでおりますから、お気をつけてください」と優しく気遣っている姿が素晴らしかったです。更に、優先席が空いたとき、車内アナウンスで「お席をお借りしても良いですか」と乗客に断りを入れた上で、白杖の女性を自ら優先席まで誘導されておりました。とても素晴らしい運転手さんでしたので、これからもこうしたお心遣いを是非続けていただければ嬉しく存じます。

【満員通過について】

○バスが到着して3人降車したものの乗車ドアを開けずに行ってしまった。満員などの理由で待合客を乗せずに発車する場合は、車外マイクで理由説明があつてしかるべきではないのか。本当に混雑していて安全を確保しきれない時には乗車できないことは理解しているが、今回の対応は納得できない。

（対応）

当該乗務員に状況を確認したところ、乗車ドア付近まで満員状態でありドアを開けることは危険と判断し、ドアを開けませんでした。その際、停留所でお待ちのお客様へのご案内を行わずに発車してしまったとのことでした。

当該乗務員には、満員でご乗車いただけない場合には、車外マイクを活用して、次のバスをお待ちいただくよう、ご案内することを厳重に指導しました。

【前扉からの降車について】

○バスに乗車し、一番前の席に座りました。私が降りる時には通路が混雑しており後扉から降車するのは難しい状況でした。私は乗務員さんに、前扉から降車していいかと聞いたところ、後扉からと言われました。なぜ、前扉からの降車はダメなのでしょう。

(回答)

都営バス(23区内)では、前乗り後降りが基本となっております。このため、前扉から降車されますと、乗車されるお客様と接触し、怪我をされる危険性があるため、中扉(後扉)からの降車をお願いしています。

【喫煙者に対する立て看板のご要望】

○中央区の「区長への手紙」に寄せられた要望から

この度、区民から区役所に、豊海水産埠頭停留所で喫煙する者が後を絶たないため、喫煙を禁止する旨の立て看板を設置して欲しいとのご要望がありました。

(対応)

現地を調査のうえ、当該停留所に「禁煙及びタバコの吸殻・ゴミ等で停留所を汚さないようにお願いします」との看板を設置いたしました。

◇都電

【都電クリスマス号への賛辞】

○都電クリスマス号に乗車し、心のこもった装飾にとっても癒されました。お忙しい中、いつもこのように素敵な企画を実行して頂き、本当にありがとうございます。

私は都電荒川線が大好きです。子供の頃からずっと、都電は私の毎日を支えてきてくれました。これからもずっとお世話になりますので宜しく願い致します。

◇日暮里・舎人ライナー

【ペット持ち込み時のマナーについて】

○日暮里駅行のライナー車内で小さなカバンに犬を入れて顔を出したまま持込んでいた男性客がいた。本人の問題だと思うが有り得ない。常習者と思われるので是非注意して欲しい。

(回答)

日暮里・舎人ライナーでは、ペット等の小動物については、他のお客様のご迷惑とならないよう完全なケースに入れたものを除き、車両への持ち込みをお断りしております。このたび、ペットが顔を出したままの状態を持ち込まれた方がいたことで不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。

小動物の持ち込み方法などのルールについてお客様への周知を図っていくとともに、このような方を発見した場合には、注意するなど適切に対処してまいります。