

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29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
55	10	1,266	34	89	20	16,513	67	18,054

◇都営地下鉄

【遺失物対応への感謝】

大江戸線の車内にストールを忘れてしまいました。改札口で問い合わせをしようとした時、駅係員の方は羽田空港に向かう外国人グループの対応をされており、流暢な英語と的確な案内に感心しました。対応しながらも、私の存在に気づいて一言「少しお待ち下さい」と声を掛けて下さいました。

私が急いでいる事を知ると、後で問い合わせが出来るよう、忘れ物の案内用紙に記載されている電話番号に丸をつけ、分かり易く説明して下さいました。

お陰様で、落としたストールも受けとる事が出来ました。本当にありがとうございました。

【体調不良時の対応への感謝】

帰宅途中の都営新宿線の車内で貧血のため倒れてしまいました。乗客の方々が救護を行ってくださり、船堀駅駅員の方々も素早く担架で運んで下さいました。多くの方に心配していただき、助けて頂きました。倒れたことに戸惑っている私に優しく声もかけて下さいました。お心遣い、本当に感謝しております。

急病人対応をきちんと教育されていることにも感動しております。ありがとうございました。

【駅構内の暖房について】

駅の暖房が暑くて不快です。特に外から駆け込んできた場合などは、その不

快さがつかります。そもそも地下鉄の駅は、寒風にさらされないだけでありがたく、暖房の必要はないと思います。

(回答)

都営地下鉄では、全駅で暖房設備を設置しておりません。しかし、機器類からの熱や、混雑時する時間帯により、駅構内の温度が上がる傾向があり、地下深い場所にホームがある駅については、この傾向が強くなります。また、冬は、屋外の温度が下がる為、相対的に構内の温度を高く感じる傾向もあります。この為、換気設備の設定を、外気を多く取り入れるように運転して、構内温度管理に努めております。誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

【車両からの異音について】

大江戸線車内の天井にあるエアコン吸入口カバーから激しい異音が生じます。直下に立って居たため、真上の頭上でギーンギーンと高周波音が大音量で激しく鳴り響いています。

(回答)

ご指摘のありましたエアコン吸入口カバーの激しい異音についてでございますが、添乗点検、車庫内での点検を行ったところ、異音は確認できませんでした。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。

【時間調整について】

列車の時間調整はやめてください。後続の車両でなにがあったか知りませんが、何故、定刻で駅について定刻の電車に乗った人間が時間調整のために時間の遅れや更に増える乗客による缶詰め状態の不快感をこうむらなければならないのでしょうか。

(回答)

多くのお客様にご利用いただく時間帯に列車ダイヤが何らかの理由により乱れ、運転間隔が不均等になりますと、特定の電車にお客様が集中し、乗降に時間がかかり更なる遅延が発生してしまいます。そのため、都営地下鉄では、時間調整を行い運転間隔を均等にすることにより、更なる列車遅延を防止してお

ります。先行列車のお客様にはご迷惑をお掛けすることとなり申し訳ございませんが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

◇都営バス

【乗務員の接客について】

毎日、同じ時間のバスを利用していますが、こんなに感じの良い運転手さんは初めてだと思いましたので連絡させていただきます。

乗車時には一人一人に「ありがとうございます」と丁寧に声をかけており、停車ボタンが押されなくても、「次、ご乗車になれるお客様がいらっしゃいますので停車いたします」と車内アナウンスを行っていました。また、降車する乗客には「本日も行ってらっしゃいませ」と声をかけてくれていました。

運転手さんの中には、強引な運転をする方もおりますが、今日の運転手さんは、落ち着いた運転で、しかも、次の行動をアナウンスしてくれるため非常に安心して乗っていられました。

朝から非常に良い気持ちで出勤することができました。こんな運転手さんが増えてくれるといいなと思います。

【爽やかに挨拶をしてくれる乗務員について】

始発バスに乗車する際に、バスの乗務員さんが「おはようございます」と丁寧かつ爽やかに挨拶してくれ、とても気持ち良く乗車できました。

挨拶っていいですね。

【車内温度管理について】

朝6時半ころのバスに乗車しましたが、非常に寒い日であったにもかかわらず車内の暖房がついていませんでした。乗務員への車内温度管理への指導などはされているのですか。

(回答)

バスの暖房は構造上、エンジン冷却水の循環熱を利用し車内温度を上昇させる仕組みとなっております。運行に使用する車両については、運行前点検を行う際、一旦エンジンを始動しますが異常のないことが確認でき次第、環境問題やバス営業所周辺の騒音防止のため、エンジンを停止しております。出庫直後

の車両については、このような理由から冷却水温が上がっていないため、暖房のスイッチを入れても冷たい風しか出てこない状態となっております。

運行開始直後のバスをご利用のお客様には、お寒い中、ご不便、ご不快な思いをさせてしまいますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

【ホームページのファイル形式について】

交通局ホームページ「大晦日における都営バス経路変更のお知らせ」の備考欄にある詳細図がすべてパワーポイントのファイルにリンクされています。

あまり普及率の高くないパワーポイントファイルを貼るのはどうかと思います。せめてPDF形式にしたほうが良いと思います。

（回答）

ご指摘のありました「大晦日における都営バス経路変更のお知らせ」につきましては、ご連絡をいただいた当日中にPDFも追記させていただきました。

【着座前の急発進について】

運賃支払い後に着席するのを待たず急発進されたため転倒しかけました。出発時間ぎりぎりでの乗車であったことは否めませんが、あの急発進は単なる嫌がらせなのではと思えてなりません。

当該バス運転手に対しては、もっと丁寧な発進操作を心がけるよう指導していただきたいと思います。

（回答）

乗務員の運転操作により、大変危険かつ、不快な思いをお掛け致しまして誠に申し訳ございませんでした。

都営バスでは、お客様に安全で快適に目的地までご乗車いただくため、安全運行や接客に関する研修を全乗務員に対して受講させております。それにもかかわらず、このようなご指摘をいただき、乗務員への指導が十分でなかったことを反省しております。

今回、ご指摘をいただいたような運転操作は、お客様に不快な思いをお掛けするだけでなく、重大な事故にも繋がりがねない危険な行為であることを、改めて当該乗務員に伝えました。また、発車する際は、完全着座や安全態勢確認の確認を十分するとともに、適切な注意喚起を丁寧に行うよう指導いたしました。

◇都電

【子供への優しい気遣いに感謝】

向原駅停留場で息子と電車を見ていました。電車が到着し、息子がもっと近くで見たいと言うので電車に近づいたところ、入口ドアから運転手さんが、「息子さんによかったらどうぞ」とクリスマス仕様の「とあらんのシール」を頂きました。

息子は、自宅に戻ると家内や母に「都電の運転手さんからシールをもらった」と嬉しげに報告していました。

温かい対応とシールを頂きありがとうございました。

◇ライナー

【引き続きの折返し乗車について】

以前に見沼代親水公園駅での折返し乗車についてメールをしましたが、その後車内アナウンスの徹底や駅への人員配置をしていただきまして、ありがとうございました。

しかし、最近ではあまり効果がなくなっているようで、警備の方が日暮里側の車両から乗り込んで車内チェックをされていますが、二両目に移動した頃には既に電車を待っていた人が座席に座っていますので、折り返し乗車をしている方と区別がつかなくなっています。きちんと並んでいる人が嫌な思いをしないように対応していただきたいです。

（回答）

日暮里・舎人ライナーでは、終点駅で降車していただけないお客様に対し、駅構内に掲示物を掲出し、また車内放送でも啓発を行っておりますが、折り返し乗車をされるお客様がいらっしゃる状況です。

現在の取り組みとしては、11月24日から車両内に2枚（A4サイズ）の掲示物を貼りだし、お客様への更なる周知を図っております。

今後も、係員による注意喚起に加え、車内放送、お客様マナー向上の掲示等の対策を強化してまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。