

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30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
88	4	1,416	17	179	32	18,828	90	20,654

◇都営地下鉄

【駅係員の配慮ある対応への感謝】

大江戸線の新宿西口駅で、ベビーカー連れで電車を待っていたところ、ベビーカーを電車に乗せる際に駅員が、「大丈夫ですか。」と声を掛けてくださいました。

今回は1人でベビーカーと乗車できそうだったため、お申出をお断りしましたが、お声掛けくださったことをとても嬉しくありがたく感じました。

ホッとした気持ちにさせられました。ありがとうございました。

【雰囲気の良い駅空間への賛辞】

シルバーパスを頂き、都営交通を利用する回数が増えました。

都営交通を利用し、月に何度か病院に通院していますが、小川町の駅員の対応がいつも素晴らしく、とても清々しいです。

「お疲れ様です。」「いってらっしゃい。」などの声掛けや笑顔があったり、なんとも職場のチームワークの良さがにじみ出ている感じがします。

実に素晴らしいなと思いました。

【駅構内の動線整理について】

都営新宿線馬喰横山駅のA1出入口を利用しています。朝この出入口から入り、新宿線に向かう人の人数は少なく、出入口付近は電車から降りてきた人がどっと押し寄せてくるため入りにくいです。柵をつける、矢印で歩行の向きの表示を付ける等の対策をお願いできないでしょうか。

(回答)

馬喰横山駅のご利用に際し、御不便をおかけして申し訳ございません。

A1出入口の通行区分を調査したところ、朝のラッシュ時間帯は外に出られるお客様で階段が混雑してしまい、地下に入られるお客様をお待たせしてしまう状況があることを確認しました。このため、対策といたしまして、通行矢印のシールを階段の段差部分に、また階段を中間で区切るように区画表示テープをそれぞれ貼付し、上って来られるお客様が通行区分を認識しやすいようにいたしました。

今後もおお客様の通行状況を考慮し改善を図ってまいりたいと思いますので、引き続き都営交通を御利用くださいますようお願いいたします。

【振替輸送の対象とならない乗車券類について】

シルバーパス・都営交通無料乗車券、都営交通乗車証で都営地下鉄の振替輸送を利用できない理由を教えてください。

また、PASMOに搭載された乗車証でも同様に利用できないのでしょうか。

(回答)

振替輸送は、都営地下鉄がお客からいただいた運賃により締結した運送契約が事故等の発生により履行できないときに、他の鉄道会社等に依頼しているものです。しかし、都営交通無料乗車券及び都営交通乗車証、シルバーパスについては、連絡運輸に基いた運送契約とは異なり、あくまで都営交通又は都内の路線バス（一部を除く。）のみを御利用いただける乗車証として発行されているため、これらの乗車証は他社線への振替輸送の対象とはしておりません。

磁気、PASMO どちらの乗車証も同様の扱いとなります。何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

【優先席の啓蒙放送について】

妻が、毎日三田線で子供を抱っこひもで抱っこして通勤しています。

朝のラッシュ時に優先席はいつも満席で、たまに譲ってもらうこともあるようですが、ほとんどは「優先される方なのかな。」という人が座っているようです。

これでは幼い子供のいる家庭は安心して三田線沿線に住む事ができません。私も三田線を利用していますが、車内で優先席についてのアナウンスを聞いた

ことがありません。

意識向上のためにも、朝のラッシュ時に優先席についてのアナウンスをしてはいかがでしょうか。

(回答)

このたびは、三田線御利用時に御不便な思いをお掛けしており申し訳ございません。

都営交通では、優先席の利用等車内マナー向上のため、車内放送やポスターの掲出等を通じ、各種啓発活動を行っております。三田線の車内におきましても優先席利用について「妊娠中や乳幼児をお連れのお客様に席をお譲りください」等の放送を適宜行っておりますが、様々な放送を行うため、御利用の区間によってはお聞きいただけない場合もございます。

今後もより多くのお客様にご協力いただき快適に御乗車いただけるよう、粘り強く啓発活動に努めてまいりますので何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

◇都営バス

【丁寧な運転と優しい話し方をする乗務員について】

新宿からバスを利用して病院まで行きましたが、そのときの運転手さんが、とても丁寧な運転で喋り方も優しく、まるでジブリ映画のネコバスに乗っているみたいでした。

帰りも偶然同じ運転手さんのバスに乗ることができ、病院に行き疲れていた私には、本当に癒される時間でした。これからもお仕事を頑張ってください。

【乗務員の丁寧な接遇と運転に感動した】

東京へ引っ越してきて、本日初めて都営バスを利用しましたが、そのときの運転手さんの接客が非常に丁寧で感動しました。

まず、バスが動き出す際には一声掛けて下さり、足腰が悪そうな御年配の方が乗車した際には座るまで待っていました。運転もすごく丁寧で乗っていて安心できました。

降りる際に一声掛けたかったのですが、お礼を言うために運転手さんに声を掛ける勇気が持てず、今回連絡させていただきました。

朝から気持ち良く外出することができます。ありがとうございました。

【遺失物問合せ時の親切な対応について】

本日、病院からの帰りに都バスを利用しました。降車後に病院から処方された薬を袋ごと忘れてしまったことに気づき、慌てて次に来たバスの乗務員さんにその旨を伝えたところ、「終点まで行きましょう。」と言われ、そのバスに乗車しました。

終点に到着すると、乗務員さんは「待っていてください。」と言って、バスを降り、前を運行していたバスを探しに行ってくれました。おかげさまで、薬袋が見つかりとても助かりました。

慌ててしまっていたので、名前などお聞きすることができなかったので、ぜひ感謝を伝えたいと思い連絡をさせていただきました。

【CH01 系統での都営交通無料乗車券利用について】

CH01 系統は都営バスと京王バスの共同運行ですが、都営交通無料乗車券では京王バスに乗れません。乗れるようにして欲しいです。

(回答)

都営交通無料乗車券は、東京都の福祉施策の一環として、東京都の事業である都営交通のみで御使用いただける乗車券であり、大変申し訳ございませんが民間事業者である京王バスなど、都営交通以外の交通機関で御使用することはできません。御要望いただきました CH01 系統のほか、渋 66 系統など、共同運行を行っている路線に関しても同様の取扱いとなっております。

【一日乗車券の取扱いについて】

通勤で、都バスと都営地下鉄を利用するため、都営まるごときっぷ一日乗車券の前売りを購入して利用しています。先日から、磁気タイプのカードに変わりましたが、バス乗車の際に、乗務員さんによって認識がまちまちで、毎日のように戸惑っております。

ある方には、「地下鉄に乗るときに機械を通せばよいので、バスでは通さなくていいです。」と言われ、別の日には、機械に通していたら「まず日付を見せてください。」と言われ、「今通したから日付が印字されたのですよ。」と伝えたら、「そうなの？」と言われました。

全乗務員さんへの周知がされていないかと思われまます。

(回答)

前売り一日券の取扱いについて乗務員が適切に対応することができず、大変申し訳ありませんでした。

10月から一日乗車券は現在の様式に変更しており、前売り一日券で最初に御乗車するときは料金機に通して日付を印字するとともに、印字済みの券の場合については、乗務員に御提示いただくようお願いしております。これらの取扱いについては、全乗務員に周知をしているところですが、再度、全乗務員に一日乗車券の取扱いについて周知の徹底を図ってまいりますので、何とぞ御理解ください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）

【乗務員の車内案内について】

梶原停留場から乗車しようとした際、車両後方には乗られるスペースがあるにもかかわらず、運転手が乗客に後方出口の方へ詰めるよう案内もせず、混雑という理由で乗車を断られました。

その電車はひとつ前の荒川車庫前始発であったので、三ノ輪橋停留場発より明らかに乗車人数は少なく、ここでなるべく多くの人を乗せるべきであるのに、発車時刻と信号の兼ね合いだけを気にしているのか、出口付近はガラガラの状態なのに発車しました。

(回答)

このたびは東京さくらトラムの御利用に際し、御不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。

確認いたしましたところ、当該電車は、車内に御乗車できるスペースがあるにもかかわらず、ドアを閉めて出発しておりました。

担当した乗務員には、今後同じことがないように強く指導いたしました。また、ほかの乗務員につきましても、お客様を確実に御乗車できるような案内を実施するよう再度指導を徹底してまいります。

全てのお客様に快適に御利用いただけるよう、営業所が一丸となり努力してまいりますので、今後も都営交通を御利用いただきますようお願い申し上げます。

◇日暮里・舎人ライナー

【駅構内の路面について】

日暮里・舎人ライナーの西日暮里駅改札口付近の床面が、格子状になっており、その溝の幅が少し大きい所があります。後から埋めている箇所がいくつも見られますが、まだまだ埋められていない所が多いです。今日は、靴のヒールが完全にはまり、転びそうになりました。靴は溝にはまったままになり、いきなり前のめりになり、靴から足は外れてしまいました。靴のヒールの皮が剥がれてしまいました。

非常に危険だと思います。

(回答)

日暮里・舎人ライナーを御利用時に御不快な思いをされましたこと、深くお詫び申し上げます。

施設を管理する部署による緊急点検を実施いたしました。点検結果を踏まえ、来月の1月下旬～2月に対応完了の予定でございます。いましばらく御不便をお掛けいたしますが、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。