

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声
(令和2(2020)年12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
83	29	985	7	138	19	11,663	145	13,069

(注) 本件は速報値です。区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【親切丁寧な説明対応の改札係員】(感謝)

駅改札を入場した後にお手洗いに行きたくなり探していました。トイレは、改札の外にしかなく、一旦出場してから、再び運賃を支払って入場するしかないのかなと思い、改札口にいた駅員さんに相談したところ、親切に対応していただきました。丁寧に再入場の説明をしてくださり、本当にありがとうございました。

コロナ禍でストレスの溜まることもあると思いますが、駅員さんの笑顔は素敵でした。

【素敵なアナウンスの称賛】(感謝)

駅員さんが素敵なアナウンスをしていました。「いつもお勤めお疲れ様です。この先もお気をつけて。」という、アナウンスでした。

なくてもいいけど、あるとホッとするいいアナウンスだったと思い、コメントしました。いつも、気持ちよく使わせて頂いております。ありがとうございます。

【全線開業20周年】(感謝)

大江戸線全線開業20周年、本当におめでとうございます。私は、PASMOが生まれる前から大江戸線を利用していました。そして一番好きな路線です。

これからの大江戸線がますます便利に使いやすくなること、そして、東京都交通局が都民に愛される交通事業者となることを期待します。これからもよろしくお願いします。

【大江戸線への激励】(感謝)

いつも、都営大江戸線を利用しております。

このたびは、大江戸線で職員さんが新型コロナウイルスに感染したとの事に驚きました。批判するつもりは全くなく、職員さんには本当に感謝しています。

運行本数が減ってしまうのは不便になるかもしれませんが、親切に対応してくださる大江戸線及びその他の都営線の都営交通スタッフさんにとっても感謝しております。

【運転席のカーテンを開けて運行してほしい】（意見）

いつも、通学で浅草線を利用しています。

先頭車両の最前部に乗る際には、運転席直後の窓からトンネル内の構造を見て楽しみながら乗っておりますが、最近は運転席のカーテンが全て閉められている事が多く、眺めを楽しめないのが残念です。可能であれば運転席部のカーテンを以前のように一部開けて欲しいです。よろしくをお願いします。

（回答）

都営地下鉄での遮光幕（カーテン）の取扱いについては、列車運転時における駅の進入時に光の反射が強く感じられる場合などには運転の支障となるため、乗務員の判断により遮光幕の使用を許可しております。

このため、列車運行中に遮光幕を使用している場合もございますが、安全を最優先とした措置ですので、何とぞ御理解を賜りたくお願い申し上げます。

○都営バス

【支所周辺を清掃している職員】（感謝）

最近、青戸支所の周辺をお掃除されている職員さんがいらっしゃる事に気が付き、今月に入って3回は見かけました。

寒いなか、ゴミ拾いをされているだけでなく、元気に周りの方にも「おはようございます。」と挨拶されていました。コロナ禍でお仕事が大変ななか、清掃活動にも取り組んでいらっしゃるって、偉いと思います。これからも頑張ってください。

【親切丁寧な乗務員さんについて】（感謝）

最近、都内に引っ越してきた者です。都営バスは、地方では考えられないほど料金が安く、また運行本数も大変多いので便利に利用させて頂いております。

先程、都 07 系統のバスを利用した際に、亀戸駅前まで行きたいという手押し

車の年配女性が乗車しました。他の乗務員さんなら「亀戸駅前には行きません。」と答えるのですが、この乗務員さんは乗り換えを提案されていました。

今回乗車した運転手さんは、とても親切で安全な運行をしてくださいました。これからも親切で安全な運行を頑張ってください。

【着座まで発進を待ってもらいかつ安全運転だった】（感謝）

私は、腰を痛めており、座る前に発進されるのが怖いため、「着席するまで発進を待っていただけませんか。」と毎回、お願いをしております。

本日、都営バスに乗車したところ、ちゃんと座るまで発進を待っていただけました上、とても安全運転でしたので感謝いたします。今後も都営バスを利用させていただきますので、よろしくお願いいたします。

【車内でのガスっぽい異臭について】（意見）

1番後ろの席に座っていたら、途中からガスっぽい臭いがし始めました。臭いが段々ときつくなってきたので窓を開けようとしたのですが、何度試しても窓は開かず、臭いはきつくなるばかりで体調が少しずつ悪くなってきたので、降りるところではないところで降りる羽目になりました。原因を教えてください。

（調査結果）

御意見を受け、該当と思われる車両の点検を行いました。異臭や不具合のある車両は確認できませんでした。

近年導入した車両で搭載される自動的に排気ガスを浄化する装置が作動した場合に、その排気ガス臭が車内で感じられる場合があります。次に、窓が開かなかった事についてですが、ホコリや雨水等の影響により開閉が固くなってしまいう場合があります。当該の車両でも動きが悪かったため、清掃をいたしました。

これからもお客様の声に真摯に耳を傾け、安全最優先の親切丁寧な都営交通の実現に全力で取り組んで参ります。

【始発での発車時刻について】（意見）

始発のバス停留所では、発車時刻の何分か前に到着し、乗客を乗せてから定刻で発車するものではないのでしょうか。それなのに、発車時刻になってから到着して、乗車させてから発車するのはおかしいのではないのでしょうか。始発の停留場でなければ、道路状況等の影響もありますから理解できますが、頻繁に遅れが発生するのは、どのような運行管理、運行計画なのでしょう。

(回答)

都営バスでは、始発停留所において、発車時刻前にお客様に御乗車頂き、定刻での発車に努めております。

しかし、御利用の際にお待たせいたしまして、大変申し訳ございませんでした。

始発停留所での遅延についてですが、一般道路を運行する路線バスの場合は、走行環境の影響や信号のタイミングなどの影響により、始発バス停留所であっても時刻表どおりの運行ができない事もございます。

今回、御指摘のございました門19系統につきましても、道路混雑などの影響により、運行中に遅れが発生しておりました。また、この系統につきましては、終点の門前仲町停留所から始発の門前仲町停留所の場所が離れており、終点停留所から始発停留所までの移動の間も走行環境の影響により、遅延の回復が難しい事もある為、始発停留所での発車時刻が遅れてしまいました。

今回の御指摘を踏まえ、継続的に路線状況の調査を実施するなどして、今後の改善に繋げて参りたいと存じます。

このたびは、貴重な御意見を頂きありがとうございました。

○日暮里・舎人ライナー

【緑色の車両について】(意見)

最近、緑色の日暮里・舎人ライナーを見ていないと、日暮里・舎人ライナーを大好きな子供が言っており、実は私も夫も気にかけていました。運行状況を教えてください。よろしくお願いします。

(回答)

いつも、日暮里・舎人ライナーに御愛顧を賜り、ありがとうございます。

御質問頂きました、日暮里・舎人ライナーの緑色の車両(320形)については、ただいま定期検査中でございます。

令和3年の春頃には検査を終えて復帰する予定ですので、今しばらくお待ちください。どうぞよろしくお願い申し上げます。