

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4(2022)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
120	1	1419	12	129	20	16056	212	17969

(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

【長い階段を嫌な顔をせずベビーカーを運んでくれた】(感謝)(HP)

春日駅で乗り換える際、駅員の方がベビーカーを持ってお手伝いをしてくださいました。とても重いベビーカーを使用しているのですが、嫌な顔一つせず、長い階段を登ってくださり、とても嬉しく思いました。おかげ様で、無事に目的地に着くことができました。

【体調不良時に親切に介抱してくれたことへの謝辞】(感謝)(電話)

病院での検査の影響で体調が悪くなり、門前仲町駅のホームで転倒してしまったところ、駅員さんが車椅子を用意し、介抱してくださいました。体調が少し回復したため、目的地の隣駅まで行こうとしたのですが、足元がまだふらついていたため、一緒に乗車し、改札まで送ってくださいました。駅員さんの親切な対応にとっても感謝しています。

【丁寧な仕事をしているおかげで気持ち良く利用させてもらい感謝】(感謝)(HP)

電車の汚れを拭いた布は洗った後に1枚ずつ干していると、電車内のポスターで見ました。駅員の方をはじめ、丁寧な仕事をしていただきありがとうございます。おかげで気持ち良く利用させていただいています。

【車内アナウンスの内容を確認したい】(HP)(意見)

森下駅発の橋本行に乗り、京王線内の駅で降車する予定でした。その途中、車内アナウンスで、「この後、岩本町で急行の通過待ちをします」といったアナウンスがあったように聞こえたので、急行に乗り換えるためにその手前の馬喰横山駅で下車しました。しかし、急行はすぐには来ませんでした。あのアナウンスは何だったのだろうと思い、問い合わせいたしました。私の聞き間違いなのか分かりませんが、御確認いただけたら幸いです。

(回答)

調査の結果、担当車掌が、急行の通過待ちをしますという誤ったアナウンスをしてしまったことが判明いたしました。お客様をはじめ、御利用の皆様にご迷惑をお掛けしたことを心よりおわび申し上げます。担当車掌へは厳しく指導し、本人も深く反省しておりました。

このたび、お客様より頂戴しました御指摘を真摯に受け止め、職員一同、より一層快適に御利用いただける都営交通を目指しサービス向上に努めて参りますので、引き続き、都営交

通を御愛顧いただきますようお願い申し上げます。

【ホームで待っていたら車掌に高圧的に注意された】(意見)(HP)

電車が到着するまでスマホを見ながらホームで待っていると、歩いて来た車掌から高圧的な言い方をされました。年長者に対して取る態度ではないであろうことから、舌打ちをしたところ、それに対してこちらを振り返ることなく、何か罵倒するような言葉を発しました。素晴らしい乗務員がいる中、1人のことで全体の評判を下げてしまっていることは残念でなりません。当該乗務員の再教育を強く望みます。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。

担当車掌に確認したところ、「ホームドアに接近しているお客様に離れていただくよう声掛けをしたが、その際、舌打ちをされてしまったため、少し離れたところで思わず不平をつぶやいてしまった」とのことです。本人に対しては強く指導し、深く反省しております。

いただきました御意見を真摯に受け止め、職員一同、より快適に御利用いただける都営交通を目指してまいります。引き続き、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。

【掲示板の照明がずっと切れている】(意見)(HP)

蔵前駅の出入口階段に設置してある、駅名等の書かれた掲示板の照明がずっと切れています。そろそろ1週間くらい経つと思います。蛍光灯が切れているのではなく、あえて消しているのでしょうか。

(回答)

お問い合わせをいただいた掲示板の照明(蛍光灯)の不点灯箇所につきましては、現在、消灯させていただいております。交通局では、電力需給が極めて厳しい状況にある中、HTT<H 減らす、T 創る、T 蓄める>の取組として、駅構内の照明の一部消灯、駅券売機の一部停止を実施しております。御利用のお客様には御不便をお掛けしますが、御理解、御協力をお願い申し上げます。

○都営バス

【乗客への配慮ある運転と案内に心が温まった】(感謝)(HP)

今日の乗務員は、路面状態による揺れの注意や、工事による停留所位置がいつもと異なる案内など、路線状況を知りつくし、必要な案内をされており、安全運転のみならず、安心運行とも言える気遣いを感じました。

また、目的地まで乗換が必要となる乗客には、王子駅で乗換案内されていました。このような気遣いが、心温まり、ありがたいと感じていることをお伝えできればとご連絡させていただきました。

【優しい声掛けをしてくれた乗務員】（感謝）（HP）

ベビーカーを押しながら乗車したところ、乗務員の方から、「ゆっくりでいいですからね」と、とても優しい声を掛けていただきました。ベビーカーでバスに乗ることに引け目を感じていたのも、とても嬉しかったです。若い運転手の方でしたが、次の停留所名などのアナウンスも丁寧にされていて気持ちよくバスに乗ることができました。このような運転手さんが増えると、小さな子連れでも外出がしやすくなるなあと感じ、一言お礼をしたくコメントさせていただきました。

【小学生に対して優しい対応と丁寧な運転で安心して乗車できた】（感謝）（HP）

今朝、秋葉原行きのバスに乗車したところ、冬休みのためか普段は乗車しない小学生数名が後から乗ってきました。乗り慣れない通勤ラッシュの混雑に戸惑っていたようでしたが、運転手さんが「ドアが閉まるから気をつけてね」などと優しい口調で話しかけていて、とても好感が持てました。また、運転も非常に丁寧で、満員の車内で立っていましたが、いつもよりずっと楽に感じました。運転も対応も丁寧な運転手さんが増えてくれたらと感じました。

【危険な幅寄せをされ、至近距離に停車する煽りを受けた】（意見）（HP）

自家用車で走行中、都バスに危険な幅寄せの後、至近距離に停車する煽りを受けました。危険運転、車間距離無視の悪質な走行と思われます。

（回答）

このたびは都営バス乗務員の不適切な運転操作により、大変危険かつ御不快な思いをお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

当該乗務員に確認したところ、「車線変更のための他車両への幅寄せや接近をした認識はなかったが、危険な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は、なお一層他車両の動向に十分注意し、危険な思いをお掛けしないよう、安全運転に徹します」との報告がありました。

当該乗務員に対し、バスは車体が大きいため、意図せずとも他車両に危険を感じさせることを改めて理解させ、今後は、安全最優先のため、周囲の状況に細心の注意を払い、丁寧な運転操作をするよう厳しく指導いたしました。

【バスが定刻前に発車した】（意見）（HP）

12:38 発のバスが定刻前の 12:37 前に出発した。即時改善していただきたい。

（回答）

このたびは、都営バスの御利用に際しまして、御迷惑及び御不快な思いをお掛けしてしまい大変申し訳ございませんでした。

発車時刻の記録を確認した結果、12時37分27秒に発車しておりました。当該乗務員に聞き取りしたところ、発車時刻の確認不足であるとの報告がありました。

日頃から乗務員に対しては決して早く発車することのないように指導教育しておりますが、このような事態を発生させてしまい、誠に申し訳ございません。当該乗務員に対し、運行時間を十分に確認し、二度と同じことを繰り返さないよう厳しく指導しました。また、

全乗務員に点呼及び所内掲示で発車時刻には十分注意し、一人でも多くのお客様に御乗車していただくよう指導いたしました。

今後も、安全・安心を最優先に、サービスの向上に努めてまいります。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【荒川車庫前の乗車場で降りられないのはなぜか】(HP)(意見)

荒川車庫前の降車専用のホームではなく、用事があったため、乗車専用のホームの方で降りたかったのですが、降りられないのはなぜでしょうか。私は聴覚に障害を持っており、車内アナウンスが聞こえないため、説明があっても分かりません。そもそもホームを降車専用と乗車専用に分けるのではなく、荒川車庫前を中心に東と西でそれぞれ停留場にした方が良いのではないのでしょうか。

(回答)

荒川車庫前停留場の三ノ輪橋方面行のホームは、降車専用ホームと乗車専用ホームに分かれており、その間に車庫への入庫線及び出庫線があるという特殊な構造になっております。当該乗車専用ホームを乗車専用としているのは、他の停留場と比較してホーム幅が狭いため、ここで降車扱いも行うと、降りられるお客様と乗られるお客様が正面から接触する危険性があるためです。ホームが分かれていることで大変御不便をお掛けいたしますが、御理解いただきたくお願いいたします。なお、車内の前後にはモニターを設置し、次の停留場名を表示しておりますので、御確認いただければと存じます。

今後とも、安全・快適な東京さくらトラム(都電荒川線)を目指し努力してまいりますので、引き続き、御利用いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。