

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5(2023)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
92	2	1,380	11	56	34	16,421	297	18,293

(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

【ベビーカー運びを手伝ってくれた】(HP)「感謝」

先日、ベビーカーを利用していましたが、駅のエレベーターが点検中でした。駅員さんに声を掛けるところ、エレベーターを動かさないか確認してくださり、最終的に階段の上までベビーカーを運ぶことを手伝っていただきました。大変親切にいただき、お忙しい中ありがとうございます。ベビーカーでの移動は肩身が狭いことが多いですが、温かい気持ちになりました。

【体調不良時に親切丁寧に対応して頂いた】(HP)「感謝」

本日、駅のトイレで体調を崩してしまったところ、駅員さん数名に助けをもらい、駅長事務室で休ませていただきました。とても親切かつ丁寧な対応をしていただき、その後体調は回復に向かいました。本当にありがとうございました。

【駅員からものすごい剣幕で怒鳴られた】(HP)「意見」

入る改札を間違えてしまったため、謝罪し、入場記録の取り消しをしてもらいました。駅員に「そのまま後ろの改札から出てください」と言われましたので、普段の利用時と同じように、そのままICカードをタッチして出場しましたが、「そのまま出てくださいと言いましたよね」と大声で怒鳴られました。そちらが分かりやすい説明をしていないのに、怒鳴って指摘をすることに驚きました。一般人は、ICカードをタッチせずに改札を通ることはありません。駅員にとっての「そのまま」の解釈を誰もが理解すると思わないでください。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

当該駅職員には、お客様一人ひとりの立場に立ったわかりやすい親切・丁寧な案内を行うよう、改めて指導いたしました。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

【パスモ再発行時の駅員の対応が酷かった】(HP)「意見」

小学生の娘がパスモを紛失したため、駅に再発行か新規発行かを相談したところ、再発行では再発行料がかかると言われたので、新規発行をお願いし、新規発行をしてくれるものと理解して手続きを行いました。その際、こちらの申請書への記載ミスもありましたが、対応に慣れ

ていないのか、かなり時間がかかったうえに、結局「再発行しかできない」と言われました。仕方なく再発行手続きを進めようとする、「パスモを渡せるのは翌日」と言われました。そこで、今日から使いたい旨を伝えたところ、「隣駅なら新規で当日渡せる」と言われたため、隣駅に向かいましたが、「小児用パスモは紛失したら新規登録はできず(不正防止のため)、再発行するしかない」ことを伝えられました。システムについては理解できましたが、説明下手であったことや誤情報から無駄足を運ばされるなど、対応があまりにも酷かったです。

(回答)

このたびは、駅職員の案内により御迷惑をお掛けし、深くお詫び申し上げます。

小児用 PASMO を紛失した場合、新たに小児用 PASMO を購入することはできず、再発行していただくこととなります。しかしながら、今回は、お客様のお申し出内容に対する駅職員の聞き取りと確認不足により、誤った案内を行ってしまいました。当該駅職員には、お客様からのお申し出に対し、しっかりと聞き取りと確認を行い、親切・丁寧かつ正確な案内をするよう改めて強く指導いたしました。また、駅全職員に対しても、お客様の立場に立った案内を行うよう再度周知徹底いたしました。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。

○都営バス

【乗務員のお心遣いに感謝】(HP)「感謝」

私は目が不自由で、普段は介助人に同行してもらうか、杖を利用して外出しています。特にバスの利用が多く大変有難いと感じておりますが、1人で外出となるとバスの乗り降りも容易ではありません。そんな中、「杖を利用されている方に席をお譲りください」、「すぐ前の席が空いていますよ」、「扉から歩道まで 30 センチくらい離れているので気を付けてください」とアナウンスされる乗務員の方がいて、いつも大変助かっています。ありがとうございます。

【車椅子の方への手慣れた対応に感動した】(電話)「感謝」

車椅子の方が乗車された時、運転手さんが迅速に対応しており凄く感動しました。また、他の乗客にも気を遣ったアナウンスをされていてすごいと思いました。気持ちがいい日になりました。

【ベビーカー利用時の親切な対応に感謝】(HP)「感謝」

先日、娘をベビーカーに乗せ、小学生の息子と3人でバスに乗りました。その際、車内が混雑しており嫌な顔をされないだろうか、スペースは確保できるのかと不安な気持ちになりました。しかし、運転手さんが、「ベビーカーが通るので通路を開けてください」と何度もアナウンスをしてくださり、無事にベビーカーのスペースにたどり着くことができました。いつもベビーカーでバスに乗るときは緊張の連続ですが、不安な気持ちが和らぎました。

【丁寧な案内で気持ちよく乗車できた】(HP)「感謝」

車内が大変混雑していたのですが、乗務員さんが、奥にお繰り合わせしていただくようマイク

案内していたほか、道が混んでおり到着が遅れる可能性があるなど、丁寧な案内を行っていて、とても気持ちよく乗れました。

【小児用PASMOの発行について周知徹底して】(HP)「意見」

営業所で小児用記名 PASMO を購入しようとしたところ、小児用も半導体不足で発行できないと断られました。小児用は発行できるのではと、確認したのですが、駄目とのことでした。小児用 PASMO が発売を継続していることはきちんと確認しているので、担当者への周知をお願いします。

(回答)

このたびは、窓口担当者の認識不足により小児用 PASMO の発売をお断りしたことで、お客様には御不快な思いと多大な御不便をお掛けしてしまい誠に申し訳ございませんでした。職員には取扱いを再確認させ、指導しました。また、他の職員にも、本事案を改めて周知することで、再発防止に努めてまいります。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【ドアを無理やり閉められた】(HP)「意見」

都電乗車の際、ドアを無理やり閉められて、お気に入りの缶バッチが外れました。他の停留場でも乗車するお客さんに対して同じように閉めていました。御年配の方やお子さんだったら、危ないと思います。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

状況を確認したところ、リュックサックがドアと接触していることが確認できました。当該乗務員には、周囲の状況をよく確認し、配慮のある安全なドア操作を行うよう改めて指導いたしました。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。