

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6〔2024〕年12月分)

◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	提言	意見	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
95	0	1,564	52	11	28	15,850	1,014	18,614

【注】 件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【駅員の心遣いに感動した】

ベビーカーで乗車し、初めて降りる●●駅のホームでエレベーターを探しながら歩いていたところ、駅員がアナウンスで「エレベーターは▲▲方面、ホーム端にあります」と、教えてくださいました。

私がキョロキョロとエレベーターを探していたことに気付いてくださったのか、降車した場所によってはエレベーターの案内が見えず、エレベーターと逆方向に行ってしまうこともあるので、快いサービスに感銘を受け、とても温かい気持ちになりました。

【体調が悪くなった際の迅速な対応】

妊娠中の妻がホームで体調が悪くなり、駅員さんに相談したところ、すぐに休憩場所を案内していただき、車椅子もさっと持ってきてくださいました。

迅速な対応に妻も安心して休むことができ、短時間で体調を回復することができました。夫婦ともども感謝しています。

【改札窓口係員の対応が不快だった】

●●駅の改札で駅員に精算をお願いしたところ、声が小さく聞こえなかったため、聞き返したらキレ気味に対応され、とても感じが悪かったです。

サービス業の仕事の対応として不適切だと思います。適切なご対応をお願いします。

(回 答)

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

当該係員に対し、今後このようなことのないよう指導するとともに、駅的全職員にお客様の立場に立って丁寧な対応を行うよう周知いたしました。

【終点到着時の高圧的な対応】

終点の●●駅に到着後、車掌から高圧的に降車を促されました。

体調が悪く、ホームや改札の混雑が落ち着いてから降車しようと思っていたのですが、「ここは待合室やベンチじゃない」とブツブツ言いながら真横で圧をかけ、非常に不愉快な態度でした。

折り返しの車内で少しの時間も休むことは許されないのでしょうか。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

都営地下鉄では、終点到着時はお客様に車内から一旦降車していただくことをお願いしており、必要に応じてお客様にお声掛けを行う場合がございます。

日頃より、お声掛けの際は丁寧に行うよう指導しておりますが、当該乗務員には一方的に同じご案内をするのではなく、一人ひとりのお客様の立場に寄り添ったお声掛けを行うよう、改めて指導いたしました。

○都営バス

【模範的な乗務員だった】

仕事の日にこの路線を利用していますが、今までで一番感じが良く丁寧な運転手さんで、乗車していてとても気分が良かったです。

発車の際や乗降の際、次の停留所の案内、立っている乗客への声がけの配慮など、本当に一つ一つ丁寧にアナウンスされていて素晴らしいと思いました。行きも帰りも同じ運転手さんに出会えたことで、仕事へ行く憂鬱さや仕事での嫌なことも吹き飛びました。

●●駅で降車の際に一言だけ告げさせていただきましたが、またこの運転手さんの運転するバスに乗れる日があると嬉しいです。

お名前がわかりませんが、これからもお身体に気をつけて頑張ってください。

【親切で優しいお声がけをされていた乗務員】

本日、バスを利用させていただきました。

運転手さんが、「ゆっくりで大丈夫ですからね」、「発車まで時間ありますから焦らずご乗車ください」と、笑顔で、ご年配の方々にとても親切で優しいお声がけをされていたのが素敵でした。直接関係のない私まで気持ちのよい乗車時間となり、「今日はいいい1日になるな!」と嬉しい気持ちになりました。

運転手さんに直接お声がけしたかったのですが、運転のご迷惑になってしまうかと思いお伝えできなかったのが、この場を借りてお伝えさせていただきます。

【信号が変わった途端のクラクション】

本日18時30分頃、●●行のバスに、▲▲駅前の交差点でクラクションを鳴らされた。こっちは信号が変わるのを待っていたのに、変わった途端に鳴らされた。

その後、バスは左車線に入り、右車線にいた自分の方を睨んで来た。

どういう指導をしたのか連絡をいただきたい。

(対 応)

営業所から関係者へ架電し、ご不快な思いをさせてしまったことについて謝罪した上で、この乗務員にはクラクションは緊急時以外使用せずプロドライバーとして他車に配慮した運転を心がけるよう指導したこと、他の乗務員にも今回のことを周知して再発防止に取り組むことを説明し、ご理解いただきました。

【乗車時、ドアに手を挟まれそうになった】

19時30分発の都バスに乗車しようとしたところ、十分な確認をせずに扉を閉められた。避けたため怪我はなかったが、手を挟まれそうになった。明らかに危険な行為である。

もし、私が乗車しようとしていたことが確認できていなかったのなら、この運転手に運転させることは危険であるし、分かっているわざとやっていたとしたら、心無い悪質な行為である。

二度と繰り返さぬよう、事故につながらないように検証して報告を求める。

(回 答)

この度は、乗務員のドア操作により、危険かつご不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。

乗務員に確認したところ、「日頃から安全を確認した上でドア操作を行っていますが、このときは前方の信号の変わり目が気になってしまい、確認不足のまま扉を閉めてすぐに発車してしまいました。大変申し訳ございませんでした」と猛省しておりました。

この乗務員には、同様のご指摘を受けることがないように、扉を操作する際は目視とミラーで確実にお客様の安全を確認すること、扉付近にお客様がいるときは必ず一声かけてから操作することを厳しく指導しました。

○都電荒川線

【乗務員交代前後で対応が異なる理由】

本日、都電荒川線を利用しましたが、車内混雑のため奥へ行けず、入口を入れて右側の座席横のスペースにいました。途中までは何も問題ありませんでしたが、途中で交代した運転手より、かなり強い口調で車内奥へ移動するように命じられました。

このスペースは押しボタンもある所で、通行自体は問題ないのですが、運転手にはどういう判断でこのような権限があるのでしょうか。押しボタンが無い、この付近に立ち止まるのは禁止、と明白になっていればこちらに落ち度がありますが、利用者が滞留しても問題ない位置で移動を命じられるのは不可解です。

(回 答)

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

ご指摘の件について調査したところ、小台停留場にて8～9名のお客様がご乗車になり、その際、乗務員が「ここは入口なので後ろの方までお進みください」と声掛けしていることを確認いたしました。

都電荒川線は前乗り・後ろ降りで運行しているため、車内前方が混雑している場合は乗務員よりお声掛けさせていただくことがございます。

当該乗務員には、お客様の立場に立って丁寧なお声掛けを行うよう指導いたしました。