

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2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
69	21	1,209	26	58	21	14,952	83	16,439

◇都営地下鉄

【トイレ清掃への感謝】

時々、浅草線大門駅のトイレを利用させて頂いていますが、昨日の朝は全ての便器があまりにも汚れており、入ることすらできませんでしたが、昼過ぎに入った時は全ての便器がピカピカになっており、感動しました。本当にご苦労様です。

【視覚障害者のお客様対応への感謝】

浅草線三田駅のホームで電車を待っていた際、目の不自由な杖をついた方に気づきました。そこで私はホームの真ん中にいた駅係員にその方が電車に乗れるよう手助けしてくださいとお願いしました。目の不自由な方は非常に助かった様子でした。

これからも安心、安全の為に頑張ってください。

【Tokyo Subway Ticket の販売について】

海外に住む日本人ですが、帰国の際 Tokyo Subway Ticket を購入したく思っております。外国旅行者が対象のようですが私の様な一時帰国者でも購入できるのでしょうか。東京滞在が1ヶ月になるので、異なる有効期間で72時間有効の券を何枚も購入する事は可能ですか。

(回答)

Tokyo Subway Ticket の購入につきましては、訪日外国人向けの企画乗車

券となるため、購入の際には外国籍のパスポートの確認が必要となります。一時帰国者のお客様などは、大変申し訳ありませんが対象外となりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

また、都営地下鉄・東京メトロ共通一日券などお得な乗車券を発売しておりますので、是非ご利用下さい。

【優先席について】

現在妊娠中で、浅草線を利用しています。ホームには優先座席が各車両にあるように書いてありますが、実際には、その案内通りに優先席が設置されていません。優先座席以外の席は、全く代わってもらえないので辛い状況です。きちんと全車両の両端を優先座席にして欲しいです。

（回答）

大切なお体でありながら、浅草線ご利用時にご不便をおかけしており申し訳ございません。都営浅草線では、京急線、京成線、北総線、芝山鉄道、と複数の鉄道会社の車両が乗り入れております。東京都交通局の車両は各車両の両端に優先席がございますが、その他の鉄道会社の車両では両端に優先席がない場合がございます。

駅の案内表示の中で、優先席のマークのみの箇所ではどの車両でも優先席がございますが、優先席のマークとあわせ「一部の列車のみ」という表示がある場合、優先席がない場合がございます。駅の案内表示をご確認の上ご利用をお願いいたします。

【ペットカートの乗車について】

ペット(小型犬)をペットカートにのせて、地下鉄に乗車している方がいらっしゃいました。ペットが苦手な方もおります。

このような方法での乗車は認められているのでしょうか。

（回答）

東京都地下高速電車旅客営業規程第105条で、小鳥、昆虫、初生ひなまたは愛玩用小動物及び魚介類は完全な容器に入れ、他の旅客の迷惑とならないものは車内に持ち込み、同伴することができると定めております。

（補助犬、盲導犬は別に定めがございます）

小型犬など愛玩用小動物については、完全に容器や専用ゲージ（ペットカー

トも含む)に入っているのであれば車内に持ち込み、乗車出来ますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

◇都営バス

【乗務員の気持ちの良い挨拶について】

乗車した際に、乗務員さんが大きな声で挨拶をしてくれました。当たり前のことかもしれませんが、当たり前のことができる乗務員が少ないので、朝からとても気分が良くなりました。特に朝は出勤の時間帯でピリピリしているので、そんな中での元気な挨拶「おはようございます」は継続して欲しいものです。車内の乗客を見渡したところ、皆晴れやかな表情をしていたように感じられました。

挨拶一つで車内の空気がガラッと変わってくるので、今後も挨拶の励行を進めていただきたい。また、当該乗務員に対しては感謝の声を届けて欲しい。

【乗務員の丁寧なアナウンスについて】

久しぶりにバスにりましたが、乗務員さんが「今から少し揺れますのでお気をつけください」や「今から下り坂になるためつり革にお掴まりの方はお気をつけください」など、細かなアナウンスをしていました。満員の際には、一通り降車する方が降りた後にもう一度「〇〇ですが降りる方はもういませんか」と丁寧に案内していました。とても良い乗務員さんだなと思いました。

今までバスの乗務員さんは無愛想なおじさんばかりのイメージでしたが、途中満員になった際のアナウンス等もとても優しく親切な感じで、最近の乗務員さんがそのような感じなのか、丁度私が乗った時の乗務員さんが特別親切な方なのかは分かりませんが感動しました。

【遅延証明書をホームページで取得できるようにしてほしい】

バスの遅延により出勤に遅れた場合には、会社へ遅延証明の提出が必須となっております。しかし、都営バスの場合は営業所まで行かないと遅延証明が貰えないとの事ですが、営業所まで行くのは困難です。

都営バスのホームページで、電車と同様に遅延証明がプリントアウトできるようにしていただけませんか。

(回答)

遅延証明の発行につきましては、バスの場合、系統数が多く各路線の混雑状況も複雑となることから、ホームページでのご案内対応を行っておりません。

営業所へ来られないお客様へはFAXにて対応させていただいておりますので、ご利用系統を担当する営業所、支所へお問い合わせください。なお、都営交通お客様センターでも対応は可能です。

【休日ダイヤの始発時刻の改善要望】

私の利用している路線では休日ダイヤの始発が遅すぎます。休日に働いている人間もいるので、せめて、土曜ダイヤと同じにしてほしい。

(回答)

各系統の運行時間については、お客様の利便性やご利用状況など様々な要素を勘案し、設定しております。その結果、誠に心苦しい限りではございますが、ご指摘の始発時間の繰り上げ対応は、現在のところ難しいと判断しております。何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

【双子用ベビーカー利用について】

双子用のベビーカーで乗車しようとしたら、「たたんでください」と言われました。双子を抱えながら双子用ベビーカーをたたんで荷物を持って乗ることはほぼ不可能です。双子用ベビーカーでもたたまずに乗れるようにしてください。

(回答)

都営バスではベビーカーをご利用の際、折りたたまずにご利用いただけますが、車内の通路を通ることが難しい場合や車内での転回が困難な大型ベビーカーをご利用の際は、折りたたんでのご乗車をお願いしております。限られた車内空間において、なるべく多くのお客様に快適にご乗車を提供いただきたいと考えておりますので、大変ご不便をおかけして申し訳ございませんが、何とぞご理解いただきたく存じます。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【素晴らしい運転操作と対応について】

始発の三ノ輪停留場にて、運転士の対応が良かったので投稿させていただきました。

その運転士は「ご乗車ありがとうございます。この電車は 30 分発町屋・王子方面早稲田行きです。ご案内致します運転士は〇〇です。終点早稲田まで担当いたします。安全運行に努めてまいります。よろしくお願いいたします」と挨拶し、「何か御用が御座いましたら停車中にお申し出ください」と言っていました。

私用や仕事で荒川線に乗る機会が多いのですが、このように、挨拶をする運転士に会うのは初めてです。安全運行に徹するという姿勢に感銘を受けました。名前を名乗るということは、自分の仕事に対して誇りを持っている、安全運行に努める決意を感じ取れました。

◇日暮里・舎人ライナー

【引き続いての折返し乗車対応について】

朝の通勤時に見沼代親水公園駅で、駅員が、降車せずそのまま折り返して乗って行こうとしている乗客の方に、降車していただくよう案内していました。見沼代親水公園駅を利用している者としては、非常に有難いです。

たまたま目撃しましたが、対応されていた駅員は大変だったかと思います。ありがとうございます。