

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31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
70	10	1,336	19	145	37	16,166	105	17,888

◇都営地下鉄

【御要望に対する迅速な対応への感謝】

子供と駅のスタンプを集めています。先日、新宿線浜町駅と小川町駅のスタンプ台のインクがなくなっていたため対応をお願いしたところ、早急に取り替えてくださり驚きました。

子供も、とても喜んでいました。素早い対応に感謝いたします。ありがとうございました。

【親切な駅係員対応への賛辞】

通勤で使っているJR線が不通になり、振替輸送で都営新宿線を利用しました。曙橋駅の改札を出る際、このことを駅員に告げると、とても丁寧に対応してくださいました。「新宿線も遅れておりますので、遅延証明書はお入り用ですか。」と親切に言っていただき、本当に感謝しています。朝の嫌な気分が晴れて、毎日利用したくなりました。ありがとうございました。

【マナーポスターについて】

平成30年度マナーポスターの「同じくらい嬉しい」を目にしました。

このポスター右の図では、女性の乗客が怪我をしている男性に席を譲る場面が示されていますが、なぜ席を譲る主体に女性を選んだのでしょうか。利用客の過半数を男性が占めているにも関わらず、この図が採用された経緯を御教示いただけますと幸いです。

実際のマナー向上に役立たない(過半数を占める男性客に対して、席を譲る

という行為を促進する要素のない。)ポスターではなく、利用客のプロフィールを考慮した上で、マナーのある行いを想起させるようなポスター掲示をして欲しいと強く思います。

(回答)

このたびは都営交通のマナー啓発ポスターについて、御質問いただきありがとうございます。

今年度のマナーポスターでは「同じくらい…」をテーマにして、マナーの啓発をしています。

今回、御質問いただいた「必要としているに人に席をゆずりましょう。」では、車内での席の譲り合いの場面を、古代の何も無い砂漠で怪我をして弱っている勇者を突然現れた女神が救うという場面になぞらえて「同じくらい嬉しい」と表現したものです。

今回、頂戴した御意見につきましては、今後のポスター作成の際の参考とさせていただきます。

【駅改良工事に伴うお客様への注意喚起のお声掛け】

神保町駅を利用していますが、延々と続く改良工事に対する苛立ちもさることながら、動線を規制する警備員の拡声器での呼びかけには辟易させられています。何人もの人間がばらばらに違うことを呼び掛けているので、その苛立ちは何倍にもなります。

注意喚起は必要でしょうが、毎日同じ経路を通る人達のことを考えて、その言い方(まるで惰性的のように繰り返すなど。)と、音量(自分はスピーカーが腰についているので気が付かない。)に、もっと配慮していただきたいと思います。

(回答)

神保町駅は、現在、大規模改修工事を行っており、御利用のお客様には多大な御迷惑と御不便をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

同駅では工事の施工に当たり、通路幅が一時的に狭くなっている箇所があります。このため、通行するお客様の衝突防止のために御案内が必要と考えており、誘導員の肉声によるお声掛けをしています。

今回の御意見を踏まえ、誘導員に対して、混雑時には聞き取りやすい声で、かつ、内容が確実に伝わるようお客様へお声掛けするよう、委託会社を通じて指導いたしました。

神保町駅をより快適に御利用いただけますよう、一刻も早い工事の完成を目

指して作業を進めてまいりますので、何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

【5500形の座席数及び座席幅】

浅草線の新型車両 5500 形ですが、ドア間の座席数が 5300 形は 8 人掛けであったのが 7 人掛けになっています。

座席幅も 5300 形のほうが広く感じるのに、狭い 5500 形の方の着席定員が減っているのはなぜでしょうか。

車端の車椅子スペースは良いとして座席定員が減るのはいかがなものでしょうか。

(回答)

5500 形の座席は、一人当たりの幅を 5300 形の 460mm から 475mm に拡大し、また、ラッシュ時にスムーズな乗降ができるように、乗降口脇のスペースを拡大した関係上、7 人掛けといたしました。

すべてのお客様に円滑で快適に御利用いただけるように導入させていただきましたので、何とぞ御理解くださいますよう、よろしくようお願い申し上げます。

◇都営バス

【転倒した際に手当してくれた誘導員】

バスに乗車しようと停留所まで駆け寄ったとき、つまずいて転倒してしまい、顎を打ちつけてしまいました。その際、近くにいた誘導員さんが大変心配してくださり、消毒液やバンドエイドなどで応急手当てをしてくれました。

その節は本当にありがとうございました。

【感謝の言葉】

私事ですが、6年間学校に通うために都バスを利用させていただいておりました。そして今年3月卒業を迎え、この区間で都バスを利用することはなくなります。

これまでの6年間ずっと何事もなく通学できた感謝の気持ちを伝えたいと思います。ありがとうございました。また、通学をしていたときにあつと

伝えなかった出来事を書かせていただきます。

運転手さんが誰かも分からなく、3年程前の金曜日の夜ということ以外もう忘れてしまったのですが、遅くまで学校に居残りヘトヘトになりながら乗ったバスでのことでした。普段どおり友人と「疲れたね。」なんて話しながら乗ったのです。本当に普段と変わらない道中でした。しかし終点のターミナルに着いた時、運転手さんが一言、「今日までの一週間お疲れ様でした。」とアナウンスをしてくださいました。それがとても印象強く、疲れも吹き飛ばす程の嬉しさがありました。普段と違うことに驚くとともに、嬉しくて友人と帰りの電車でその一言に対してずっと話していました。あのときの一言は今でも記憶に残っています。本当に嬉しかったです。

当時はこのような投書をするという意識がなく、こうして数年、間が空いてしまい申し訳ないのですが、今こうして無事卒業ができ、伝える手段もあるとすることで書かせていただきました。あのときは本当にありがとうございました。

卒業まであと数日。私が利用する区間は約 20 分という短い時間ですが感謝の気持ちを忘れずに乗ろうと思いますので、卒業までの間、よろしく願います。

長くなりましたが、これからの益々の御活躍をお祈りするとともに、安全で安心の交通手段として使わせていただけた感謝の気持ちを込めて、最後とさせていただきます。

本当にありがとうございました。

【フルフラットバスの早期導入の要望】

日頃からよく都バスを利用しており、特にここの路線と言う話ではないのですが、車内が混んでくると乗務員さんが、「後ろへ詰めてください。」とマイクで案内します。しかし、常日頃感じるのは、多数の乗客が立ちながら乗車することに対し、バス車内の設計は適していないのではないかとということです。

座席は良く並べられているとは思いますが、立つ乗客にとって、通路は狭く、奥に入ると降りるときに出て来られなくなるというのが現行のバスと感じています。

今後、フルフラットのバスが導入されるという噂も聞いたことがありますが、乗車率の高い路線には是非早めの導入をお願いしたいと思っています。

(回答)

都営バスでは、より一層のバリアフリーを追求するため、日本で初めて、車

内の通路後方にある段差を解消した「フルフラットバス」の営業運行を昨年（平成 30 年）12 月 25 日から開始いたしました。

高齢者をはじめ、誰もが車内後方まで移動しやすくなるとともに、前方での混雑が緩和され、快適通勤にも寄与することが見込まれております。

現在は、都 02 系統（大塚駅～錦糸町駅）で運行しておりますが、運行路線を増やすため準備をしているところでございます。

今後とも、都営バスを御利用くださいますようお願いいたします。

【都営バス環境（エコ）定期券制度の乗務員対応について】

都バスの環境（エコ）定期券制度を利用して同乗者割引をお願いしたところ、乗務員から現金のみの対応になりますと言われました。以前利用したときは PASMO で支払いができたのに、運転手によって対応が違います。

実際は現金のみの対応なのか。利用者はどう割引利用を申し出れば対応してもらえるのですか。

（回答）

このたびは、環境（エコ）定期乗車券制度の取扱いについて、御迷惑をお掛けしてしまい大変申し訳ございませんでした。

環境定期券制度につきましては、都営バスの通勤定期乗車券（通学及び学生用定期券は除く。）をお持ちのお客様が同伴する二親等以内の同居の御家族が、都営バス（一部のバスを除く。）に御乗車される場合、土曜日・日曜日・祝日・お盆期間及び年末年始の定められた期間に限り一乗車 100 円（小児 50 円）の割引運賃で御乗車いただける制度でございます。

運賃の支払いは、現金のみの取扱いとなり、PASMO、Suica での取扱いはございませんので御了承ください。

また、環境定期券制度を利用し、御乗車いただく際には、乗務員に環境定期券制度で御家族の方が一緒に乗車する旨を御申告いただき、お支払いくださいますようお願い申し上げます。

なお、乗務員によって対応に違いがあるとのことで御迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。乗務員に対し、環境定期券制度は現金のみの取扱いとなることを再度周知徹底してまいります。

【乗務員の乱暴な運転について】

運転手の方の運転が荒かったです。これまで時々、少し運転が荒いかなと

感じるような運転手もいましたが、さほど気にはしていませんでした。

しかし、今日乗車したバスの運転手は、途中、前の車が止まったのが気に入らなかったのか、途端に非常に乱暴な運転になり、あまりに乱暴で恐怖心でドキリとしました。

たくさんの乗客の命を預かる仕事だという認識に欠けているのではないでしょうか。例え内心イラッとしてもそれが運転に出るような方はプロのドライバーとしてどうかと思います。何かあってからでは遅いです。

今一度、注意喚起をしてください。

(回答)

このたびは、乗務員の不適切な運転操作により大変御不安な思いをお掛けし
てしまい、誠に申し訳ありませんでした。

乗務員には、日頃からお客様に安心して御乗車いただけるよう、指導・教育
をしているところですが、その指導・教育が足らず深く反省しております。

当該乗務員に対しまして、今後は同様の御指摘をいただくことのないよう、
安全・快適な運転操作を心掛け、厳正に職務を遂行していくよう、厳重に注意・
指導いたしました。また、営業所の全乗務員に対しましても指導・教育に努め
てまいりますので、何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【謎解きイベントの冊子の配布】

本日から開催されている謎解きイベント・さくら財宝電に参加しました。

イベント内容は大変満足のいくものでしたが、イベントの参加冊子が本来は
都電車内で手に入るべきところ、朝のうちは車内に備え付けが無く、結局、荒
川車庫の事務室で受け取りました。

イベントの性質上、頻繁に都電の乗り継ぎがありますが、午前中に乗車した
車両にはいずれも備え付けがありませんでした。冊子の受け取り場所として都
電車内が案内されている以上、イベント開始日の始発から備え付けるのが筋と
思います。

(回答)

イベントの参加冊子の配布について、御迷惑をお掛けし申し訳ございません
でした。

不手際によりイベント当日の始発電車から冊子を車内に備え付けることができませんでした。概ね7時以降、荒川車庫を出る車両から順次車内へ備え付けをいたしました。それ以前のすでに走行している車両につきましては、車庫に戻るまで備え付けができませんでした。

今後は、このようなことにお客様に御迷惑をお掛けしないよう準備を徹底してまいります。

◇日暮里・舎人ライナー

【輸送量の増強について】

現在妊娠 8 か月の妊婦です。今日は雨で車内が混んでいたため、列車を数本見送り乗車しました。お腹をかばうために前のスペースを空けたからか、後ろの乗客に押され、罵倒され辛い思いをしました。妊婦だから優遇しろとか大きい態度でいた訳ではありません。

乗客数が多いのだから、車両を早く新型にして輸送量を高めてください。今後の計画を御教示下さい。

(回答)

日暮里・舎人ライナーを御利用の際、御不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。

日暮里・舎人ライナーではこれまでも、車両の増備、座席のレイアウト変更やダイヤ改正、さらには「日暮里・舎人ライナー早起きキャンペーン」「時差 Biz キャンペーン」を実施し、お客様に御協力いただきながら混雑緩和の取組を進めているところでございます。

今後は、2019 年度末に新型車両を 2 編成増備する予定でございます。新車両につきましては全てロングシートとし、フリースペースを設け、車内空間を広くしております。また、2020 年春にダイヤ改正を行い輸送力の増強を図ってまいります。