

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2(2020)年2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
63	4	1,254	11	157	28	15,229	57	16,803

(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

【助けてくれてありがとうございました】(感謝)

駅構内の階段から転落してしまい、ケガをしてしまいました。その際、かけつけた駅員さんが助けてくれ、救急車の手配までしてくれました。ありがとうございました。

【モバイルSuicaできっぷは買えますか】(意見)

モバイルSuicaできっぷを購入しようと思い、改札の駅員に「モバイルのチャージできっぷを買いたい。」と申し出ると、「できません。」と言われてしまいました。

(回答)

日頃より都営交通を御利用いただきありがとうございます。

現在、都営線では、モバイルSuicaを利用して改札口を通過することは可能ですが、券売機での乗車券の購入等には対応しておりません。御理解くださいますようお願いいたします。

【子育て応援スペースを設置した運行ダイヤを知りたい】(意見)

子育て応援スペース設置車両の運行ダイヤを教えてください。

(回答)

「子育て応援スペース」設置車両の運行ダイヤは、車両整備などの関係から、日々異なっております。運行時刻は、御乗車当日、交通局ホームページにおいて、運行情報を御確認ください。

なお、令和2(2020)年2月1日から、「子育て応援スペース」設置車両の運行本数拡大に合わせ、一部の車両については毎日同じ運行ダイヤで運行しております。

【エレベーター到着時のチャイムについて】(意見)

駅のエレベーターから「キンコンキンコン」という音が聞こえますが何のための音なの

でしょうか。

(説明)

御意見を頂きましたエレベーターの音ですが、国土交通省の「公共交通機関の旅客施設・車両等に関するバリアフリー整備ガイドライン(バリアフリー整備ガイドライン)」及び公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン」に基づく、視覚障害者用の誘導チャイムとして設置しているものです。何とぞ御理解いただくようお願いいたします。

【介護者割引運賃の適用について】(問合せ)

家族が無料乗車証を発行してもらっています。先日、障害者と介護者が都営交通に乗る場合、その介護者についても割引がされることを知りました。これまで介護者がいる場合でも割引を受けずに利用していました。今までの割引適用は受けられますか。

(回答)

日頃より都営交通を御利用いただきましてありがとうございます。

介護者割引運賃は、障害者御本人と共に都営交通を御利用いただく場合に、当該障害者手帳を提示していただくことで適用されます。

したがって、過去にさかのぼって介護者割引運賃を適用することはできませんので、御理解いただきますようお願いいたします。

【都営地下鉄ワンデーパスの発売日を知りたい】(問合せ)

「都営地下鉄ワンデーパス」の発売予定を教えてください。

(回答)

「春のワンデーパス2020」は、3月14日(土曜日)から5月6日(振替休日)までの土曜日、日曜日及び休日に発売される予定です。今後の発売予定については、決まり次第、交通局ホームページにてご案内させていただきます。

なお、都営地下鉄、都バス、東京さくらトラム(都電荒川線)、日暮里・舎人ライナーを1日に限り何回でもご乗車いただける「都営まるごときっぷ」については年間を通じて発売しております。ご利用される時期や路線に合わせてご利用ください。

○都営バス

【素晴らしい接遇の運転手さん】（感謝）

今年に入ってから初めてバス通勤をするようになりました。その際、都バス運転手の方々に大変気持ちよく対応いただき、感謝の気持ちをお伝えしたいと思っています。

本日の運転手さんは若い方でしたが、対応、声かけが大変すばらしく、とてもうれしくなりました。とても親切かつ優しい声掛けを乗客一人ひとりにしてくださり、聴いているだけで幸せな気持ちになりました。

車窓からの眺めも良いですが、それ以上にその運転手さんの優しい声が重なり、とても素晴らしい一日のスタートになりました。是非その運転手さんに感謝をお伝えください。

【親切なアナウンスと丁寧な運転操作】（感謝）

とても丁寧な運転手さんだったので、一言お礼申し上げたいと思いました。この運転手さんは、乗車時や運転中のアナウンスが丁寧で、運転も丁寧でした。土地柄、年配の乗車客が多いのですが、乗降時もゆったりとしっかりアナウンスされ、揺れやカーブなどしっかりアナウンスしてくださいました。私は、少し目が悪いので本当に助かります。

風邪が多い季節です。たくさんアナウンスされるので、喉に注意してください。大変助かりました。ありがとうございました。

【乗車方法の案内】（意見）

今、バスを待っているが、都バスは乗車口と降車口が分かれているのか。ちゃんと「乗車口」とかの記載がないと、どこからでも乗れると思う。荷物が多い場合など、動き回らないと大変かなと思う。旅行者のスーツケースとかが邪魔になるときがあるので、しっかりと明記してほしい。

（説明）

都営バスでは、車体の扉付近に入口と出口を表示しており、23区では前扉からのご乗車、多摩地区では中扉からのご乗車としております。

また、バス停に乗車方法のご案内を記載させて頂いております。

【小学生のマナー】（意見）

いつも利用しているバスに小学生が乗ってくるのですが、一部の児童が大声でおしゃべりをしています。

また、ランドセルを背負っているため通路の通行の妨げになっています。バスが混む原因にもなっていますので、注意してもらえないでしょうか。

(対応)

たびたび同様の事例があることから、乗務員はその都度呼びかけをさせていただいております。

さらに、交通局では、都内の小学生向けに「楽しく乗ろう！都営交通マナーブック」を配布するなどして、マナー啓発に取り組んでまいります。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【都電の「チケット」とは何か】（問合せ）

東京さくらトラム（都電荒川線）を利用した際、料金機から「チケットが付きました。」というアナウンスが聞こえてきました。あれは何でしょうか。

(回答)

当該アナウンスは、PASMO及びSuicaにバス利用特典サービス（バス特）の「特典バスチケット」が付与されたことをお知らせするものです。

※ バス利用特典サービス（バス特）とは

都バス及び都電の御利用額に応じて、都バス及び都電の運賃の支払いに使用することができる「特典バスチケット」を付与するサービスです。申し込み手続きは、不要となっております。

なお、バス特は、バス利用特典サービスを実施する事業者でご利用いただける共通のサービスです。