

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4(2022)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
86	7	853	9	101	23	9,962	238	11,279

(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

【駅員のテキパキした行動に感動した】(感謝)(HP)

大江戸線の乗り換えのため電車を待っていたところ、3人の駅員さんが清掃に入ることでした。電車到着と同時に清掃に入り、出発までの数分で汚物の処理を終え、遅延なく出発しました。電車を遅らせないようにテキパキと動いている様子にとっても感動しました。朝の通勤時間も、安心して利用できました。ありがとうございました。

【思いやりのあるアナウンスに感激した】(感謝)(HP)

いつもと変わらない通勤の車内で耳に飛び込んできたホームアナウンス。「おはようございます。〇〇駅です。」ただの朝の挨拶の言葉かもしれませんが、何と思いやりがあるアナウンスだろうと感激しました。これからも愛のある職員の皆様の活躍をお祈り申し上げます。

【浅草線:早急なホームドアの設置要望】(要望)(HP)

浅草線ではホームドアがない駅があり電車が入ってくる際に落ちそうで怖いです。最近では多くの駅にホームドアがあるので、駅を利用するときは特に怖くなります。乗降客が多い駅だと、押されたりしたらと思うと、ぞっとします。

(コメント)

交通局では、ホーム事故「0」を目指して、ホームドアの整備を進めています。浅草線は令和元年度に新橋駅、大門駅、三田駅、泉岳寺駅の4駅を先行整備しております。残る15駅の整備については、令和3年10月に東銀座駅から工事を開始し、令和5年度までに全駅の整備完了を目指しています。

【だれでもトイレ内で喫煙している乗客について】(要望)(HP)

利用している駅のだれでもトイレ(体の不自由な方や乳幼児をお連れの方などが利用しやすいように広めのスペースや装置などを備えたトイレ)内でほぼ毎朝同じ時間帯に喫煙をしている人がいます。本当に迷惑なので喫煙をやめさせてもらいたいです。

(対応)

だれでもトイレをご利用の際に、御不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。今回頂戴しました御意見を受け、当該トイレに掲出物による注意喚起を行うとともに、当該時間帯の巡回を強化した結果、喫煙の事実を確認いたしました。

トイレ内で喫煙していた当該旅客に対し、駅構内は禁煙であること、他のお客様に多大なご迷惑をお掛けしていること等を伝え、ご理解をいただきました。今後も巡回等により駅の安全・安心の確保に努めてまいります。

【IC利用できるコインロッカーを増やしてほしい】(要望) (HP)

地下鉄の駅にあるコインロッカーですが、最近 IC カードで支払いができるところが増えています。利用時にとても便利です。他の駅にも IC 利用できるロッカーを増やしていただきたいです。

(回答)

現在交通局では、コインロッカー設置事業者と連携しながら、コインロッカーの電子マネー対応化を適宜進めております。今回の御要望につきましては、当該コインロッカー設置事業者に伝えるとともに、今後のコインロッカー更新の際の参考にさせていただきます。

○都営バス

【一生懸命お辞儀をしてくれる若い研修生】(感謝) (HP)

今日乗ったバスで、一生懸命にお辞儀をしてくれる若い研修中の運転手さんに会いました。通勤で乗ったわけでないため、私自身の気持ちもリラックスしていたせいか、なんだかホノボノした気持ちになりました。ありがとうございます。

【素晴らしい乗務員】(感謝) (HP)

今日は、とても素晴らしい運転手さんでした。乗車時の挨拶や乗客に負担の掛からない運転、感じの良いアナウンス、とにかくこの仕事が好きなのだろうというのが伝わってきて、とても気分の良い移動時間でした。また機会があれば、あの運転手さんのバスに乗れる日を楽しみにしております。

【遺失物を一緒に探してくれた乗務員】(感謝) (HP)

今日、バスの車内で鍵を無くしたと思い、相談したところ、運転手さんが親身になって探してくれました。焦っていた私に、落ち着いて状況を聞いてくださり、全ての椅子やその下も見てくださったのです。結局、見つからなかったのですが、お忘れものセンターに問い合わせさせていただいて教えてもらい、鞆からスマホを取り出したら、鞆の奥にありました。一緒に探してくれた運転手さんにお礼を伝えてください。

【自転車への進路妨害】(意見) (HP)

私がスピードの出る電動アシスト自転車に乗っていたところ、バスが交差点付近で、私の目の前を横切ってバス停に停車し、危ない思いをしました。バス停に停車する際は、自転車に配慮した安全確認をすべきではないでしょうか。

(回答)

このたびは乗務員の運転操作により大変危険な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。当該乗務員に聴収したところ、自転車を追い抜いても停留所に停車するまで安全な間隔を保持できると判断したとのことでしたが、恐怖感を与えてしまったことを反省させ、今後は無理な追い抜きをしないよう指導いたしました。今回の件について、当該乗務員だけでなく、全乗務員に対し、自転車とは十分な車間距離をとり、安全運転と他の車両の模範となる運転に心がけるように指導してまいります。

【未就学児の運賃について】(問合せ)(HP)

こども3人(4歳2人、2歳1人)を大人1人でバスに乗車する場合、こども料金は不要でしょうか。

(回答)

都営バス運賃において幼児(1才～5才(就学前の6歳を含む))は、大人又は小児(6才～11才(12歳の小学生を含む))が同伴する場合は2名まで無料となります。よって今回は未就学児が3名となりますので、1名分は小児運賃が必要となります。

○日暮里・舎人ライナー

【階段にどちら側通行なのか明示要望(西日暮里駅)】(意見)(HP)

いつも西日暮里駅を利用していますが、JRとの乗り換えの際に通る階段はどちら側通行なのか明示がありません。通路に関しては右側通行の矢印があるのにも関わらず、ライナーからJR方面に向かう人たちは、通路全面に広がって歩いています。改善していただくとありがたいです。

(対応)

現在、通路においては、床面に矢印を表示するとともに、柱に右側通行のお願いを掲示し、お客様に御案内しております。今後、JRとの乗り換え階段にも「上り・下り」を明記するなどの改善を図ってまいります。