

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5(2023)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
80	6	1,326	19	86	25	14,555	159	16,256

(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

【急病時における職員の対応】(感謝)(電話)

ホームで倒れてしまった際、駅の職員の方々に声掛けや AED 装着、119 番通報を迅速に御対応いただきありがとうございました。心から感謝いたします。駅の職員の方々に迅速に対応して頂けなかったら亡くなっていたかもしれないと、病院の先生にも言われました。職員の皆様のおかげで、本日無事退院することができました。

【ドア開閉時の温かいアナウンス】(感謝)(HP)

乗車の際、車内が混雑していて、二度ほど服がドアに挟まってしまいました。すると乗務員さんが車内アナウンスをした後に全てのドアを開けてくれ、私は乗車することができました。ドアが閉まった後に乗務員さんが「御協力ありがとうございました」と温かい声でアナウンスをしてくださりました。その一言に、ほっとしました。

【他社線の回数券を利用し、乗越した場合の乗継割引適用について】(意見)(HP)

他社線の回数券にて乗車し、相互直通先の都営地下鉄から東京メトロに乗り換えた場合、70 円の東京メトロとの乗り継ぎ割引は適用されるのでしょうか。適用される場合、都営地下鉄の駅から乗り換える際はどのようにすれば良いのでしょうか。

(回答)

都営地下鉄から東京メトロに乗り換える場合、連絡特殊割引(70円割引)が適用されます。他社線から回数券で都営地下鉄線内に乗り継ぎした場合も、当該割引は適用されますが、この場合乗り換え駅にて、自動精算機又は窓口係員まで、その旨、お申し出いただきますようお願い申し上げます。

都営地下鉄から東京メトロ下車駅までの普通旅客運賃(10円単位)を精算の上、連絡区間変更券を発券させていただきます。なお、御利用になられた他社線の回数券の金額が都営地下鉄の駅まで不足していた場合、不足分も併せて精算させていただきます。

【都営地下鉄の値上げはありますか】「意見」(HP)

都内のJR・私鉄各社が3月18日より運賃改定を発表していますが、都営地下鉄は変更なしということですのでよろしいでしょうか。また、今後値上げの予定があれば教えてください。

(回答)

お問い合わせいただきまして、誠にありがとうございます。

2023年3月18日より東京メトロの鉄道駅バリアフリー料金の加算に伴い、東京メトロ南北線と施設を共有している都営三田線内の特定区間(目黒・白金台・白金高輪)の運賃が変更となります。なお、都営地下鉄のその他の運賃に変更はありません。

【地下鉄:改札口で入場専用の表記をしてほしい】(意見)(HP)

改札内に入場する際、窓口の近くの改札機は通常入場専用ですが、電車が着いた直後にたくさんの方が出場するので、利用者がその改札機からの入場を遠慮する光景が毎朝繰り返され、動線が混乱しています。「入場専用」と表記をすることはできますでしょうか。

また、出口付近にも右側通行か左側通行かわかるように、わかりやすい位置にマークをつけることの検討をお願いいたします。

(回答)

このたびは、御不便な思いをお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。調査しましたところ、御指摘のとおり、朝のラッシュ時の電車到着直後に入場するお客様の滞留が生じてしまう状況でしたので、改札外より改札内に向け矢印ステッカーを床に掲出いたしました。出口付近につきましては、お客様に通行区分を周知できるように、階段や壁面の矢印表示の掲出を増設いたしました。引き続き、都営交通を御利用くださいますようお願い申し上げます。

○都営バス

【子供連れの乗客に対する気遣いある対応に感謝】(感謝)(HP)

保育園の帰り、9か月の子を抱っこ紐に入れて乗車した際、乗務員の方が降車停留所を尋ねてくれました。初めは驚きましたが、「ゆっくり運転しますね」と言って頂き、とても嬉しく感じました。この事に限らず、車内アナウンスも非常に親切丁寧で、私の降車バス停に止まる際も「ゆっくり止まります。ゆっくり降りてください。」とアナウンスまでしてくださり、感激いたしました。

【ベビーカー利用時にバス停に寄せて頂き心遣いが嬉しかった】(感謝)(HP)

ベビーカーに子供を乗せて利用した時、バスをバス停に寄せていただき大変乗りやすかったです。さらに降車する停留所も聞いて下さり、降りる時もバス停に寄せてくれました。こうしたお心遣いが大変ありがたかったです。

【親切な運転手さんに御礼を伝えて欲しい】(感謝)(HP)

先日友人と東京旅行に行った時のことですが、バスに乗る際、運転手さんに浅草雷門に行くには、どこで降りたらいいか尋ねると、とても親切に詳しく教えてくれました。バスを降りる際も、雷門までの道順を親切に教えてくれ、とても感動しました。おかげさまで本当に良い旅行になりました。

【真冬にもかかわらず強風の冷房を掛けているのはなぜか】(意見)(HP)

先日バスに乗った時のことですが、真冬の寒い時期に強風の冷房をかけていました。混雑して車内温度が上がっているわけでもないのに、換気目的のためでしょうか。どうして冷房をかけていたのか説明をお願いいたします。

(回答)

このたびは御不快な思いをお掛けしてしまい大変申し訳ございませんでした。バス車両の暖房はエンジンが温まらないと、暖かい風が出ない構造となっておりますが、状況を確認したところ、このバスの当日一回目の運行であったため、エンジンが温まらず暖房が効かない状況でした。

車内空調につきましては、お客様の乗車位置や体感温度が異なるため、温度調整が難しいこともございますが、可能な限り調整いたします。お気軽に乗務員へお声がけ下さい。

【車内照明4つの内1番前の照明を消している車があるのはなぜ】(問合せ)(HP)

バス車内の照明が4つある内の1番前の照明を消している車があるのはなぜですか。メーカー標準仕様だと思うので、つけても夜間の走行に支障はないはずです。

(回答)

車内の照明につきましては、夜間走行時に車外が暗い場合などは、フロントガラスに車内が映り込んでしまい、車外の確認が難しくなります。そのため、乗務員の判断により、前方の照明の明るさを適宜調整しております。御理解いただき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)

【小学生への優しい対応にほっこりした】(感謝)(電話)

都営荒川線を利用し、下車して扉が閉まったタイミングで、塾帰りと思われる小学生3人組が停留所に到着しました。

その際、運転手さんは小学生3人組が乗車できるよう再度、扉を開けてくれました。その対応は素晴らしく、様子を見ていた私もほっこりしました。良い一日の締めくくりになりました。

○日暮里・舎人ライナー

【通路側に足を出す乗客を注意して】(意見)(HP)

優先席付近において通路側に足を伸ばす人が多いので、案内を掲出する等の対策が必要だと思えます。座席が向かい合う席は、幅を取りやすく満員になりやすいと思うので、椅子の向き変更を検討してください。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。お客様に御指摘いただいた車内の御利用マナーにつきまして、御利用マナー向上に向け、各種啓発等に引き続き取り組んでまいります。

また、日暮里・舎人ライナーでは、朝ラッシュ時間帯の混雑緩和を図るため、座席を全てロングシート化して定員を増やした車両に順次更新してまいります。引き続き、都営交通を御利用くださいますようお願い申し上げます。

(※到達目標:2024年度 12編成更新(3か年合計) 東京都交通局経営計画2022より)