

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6(2024)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
120	1	1,327	11	58	18	15,590	367	17,492

(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

【忘れ物の弁当箱を綺麗に保管頂き感謝】(HP)「感謝」

先日、息子がお弁当箱を車内に忘れてしまい、昨日受け取らせていただきました。数日経っており、お弁当箱を開けるのが不安でしたが、中身进行处理してくださり綺麗にしてくださっていて、とても感謝しています。ありがとうございます。

【乗務員のアナウンスに元気をもらった】(HP)「感謝」

いつも早朝から深夜まで、安全に運んで頂きありがとうございます。毎日通勤で乗車させて頂いております。この日は、車内放送で「今日もお気をつけて行ってらっしゃいませ。お帰りの御乗車をお待ちしております。」と乗務員さんが仰っておられて、朝からとても元気を頂きました。ありがとうございました。

【EV点検時の対応について】(HP)「意見」

ベビーカーで駅構内へ入ると、エレベーターが点検作業中でした。そこで改札にいた駅係員にどうすれば良いか尋ねたら明確な返答がなく、「エレベーターの点検員へ声を掛ければ良いか」と再度尋ねると、「言ってもらえば大丈夫だと思います」との返答でした。そこで、エレベーター付近に行きましたが、点検員がいなかったため、ベビーカーを持って階段を降りるしかありませんでした。駅ホームに着くとそこに点検員がいたため、どうすればよかったのか尋ねると「このような場合は駅係員から連絡をもらうことになっています」との返答でした。駅係員から点検員に連絡する決まりがあるなら、そのことを伝えてくれればよかったと思いますし、もう少し明確な指示をくれれば辛い思いをせずに済んだと思います。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

エレベーター点検中にお客様から御利用を希望される申し出があった場合、駅職員より点検係員へ連絡を行うよう駅全職員に対して再度周知を行うとともに、当該駅職員に、お客様の立場に立った親切丁寧な対応をするよう改めて厳しく指導いたしました。

【ドアに挟まれた】(HP)「意見」

多くの方がまだ乗車している最中にもかかわらず、ドアを閉扉したため、ドアに挟まれてしまいました。駅員はドアに駆け寄らず、ドアを無理やり閉められました。駆け込み乗車で

はなく、列を守って整列して進んでいただけです。洋服とカバンと靴にはドアに挟まれた汚れが付き、一日中そのまま仕事をせざるを得ませんでした。これで、もし怪我でもしたらどうするのでしょうか。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

お客様のお申し出のとおり、数名のお客様がドアに挟まれている状況を確認いたしました。御指摘のドア付近は、乗降されるお客様が集中して混雑することから、日頃より注意喚起を行っておりますが、担当乗務員に対し、ホームやドア付近のお客様の状況を十分に確認してからドア操作を行うよう改めて厳重に注意・指導を行い、職場内でも再度周知徹底いたしました。

○都営バス

【全ての乗客を安全に運んでくれた】(HP)「感謝」

大雪の中、帰宅する方法がバスしかない自分を含め、全ての乗客を安全に目的地まで乗車させていただき、ありがとうございました。途中停車時に降車扉が開かなくなり、運転手さんが咄嗟に外に出て（扉のセンサーにかかった）雪を払い、扉が開くことができました。また、スタック（立往生）しそうな状況の中、本当に大変だったと思いますが、運転手さんが適切に対応してくれたおかげで、安心して乗車することができました。感謝しかありません。

【親切丁寧に対応してくれた】(HP)「感謝」

先日、行先を間違えて乗車したことに終点で気づきました。どのバスに乗れば、目的の停留所に着けるか運転手さんに伺ったところ、バスから降りて親切丁寧に教えてくれました。運転手さんのおかげで安心して乗り換えることができ、目的地に着くことができました。ありがとうございました。

【親切な対応の乗務員】(HP)「感謝」

乗車の際に、停留所前に車が止まっていたため、バスの停車位置が離れていたのですが、杖をついている私に「ゆっくりでいいですよ」と声をかけてくださいました。降りる際にも声を掛けていただき、大変ありがたかったです。運転手さんの思いやりや気遣いが、運転や言葉に表れていました。

【バスが来なかった】(HP)「意見」

定刻どおりにバスが来ませんでした。次発の発車予定時間になり、ようやくバスが到着しましたが、運転手からは、遅延した説明がなく状況が分かりませんでした。今後の改善策について教えてください。

(回答)

このたびは都営バス御利用の際に、御不快かつ御迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでし

た。当日は道路渋滞が発生しており、お客様が御乗車予定のバスは大幅に遅延しておりました。今後は、運行状況を各乗務員へ共有するとともに、遅延等が生じた際には、お客様に対し丁寧に御案内するよう指導してまいります。

【バス停に並ばずに割り込んでくる人がいる】(HP)「意見」

雨の日や、夏の日差しが強い日に停留所に並ばず、建物の軒先でバスを待っている人達がいまます。バスが来ると、その人達は停留所で待っていた人を差し置いて「私達は待っていたから」と言い、先にバスに乗車してしまいます。都営バスでは乗車時の並び方のルールはあるのですか。(回答)

このたびは、都営バスを御利用の際に、御不快な思いをお掛けし申し訳ありません。都営バスでは、バスをお待ちいただく際には、一般的なマナーとして先頭から順に並んで御乗車していただいております。御指摘のようなケースについては、お客様のモラルなどによることが大きく、対応に苦慮しているところでございます。

また、雨や日差しなどを避けるバス停上屋の設置要望も多くいただいておりますが、歩道の幅員が狭いことや、電線や水道管などの埋設物により基礎工事が難しい等、お客様の御要望にお応えできない実情がございます。

今後につきましては、改めて停留所に整列乗車についてお知らせするなど改善に努めてまいります。何とぞ御理解頂きますようお願いいたします。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【乗車を急かされた】(HP)「意見」

ベビーカーで乗車した際、「信号が変わったら出発します。御用件は後から聞くのでとにかく乗ってください」と一方的に急かされました。慌てて乗り込んだため、ベビーカーの車輪が車両とホームの隙間に落ちました。すぐに乗り込むことができましたが、その際、運転手からは気遣う声掛けもありませんでした。スムーズな運行を心掛けること自体は構いませんが、乗客を気遣うわけでもなく不愉快でした。また降りようとしている人がいるのに、降車ドアを強引に閉めようともしていました。もう少し車内をきちんと気にしてほしいです。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

お客様のお申し出のとおり、当該乗務員は定時運行を気にするあまり、お客様への配慮が足りておりませんでした。当該乗務員には、ミラーや車内マイクを活用してしっかりと安全を確認したうえで、お客様の立場に立った親切丁寧な対応を行うよう改めて指導いたしました。

○日暮里・舎人ライナー

【深夜の除雪作業に感謝】(HP)「感謝」

昨日の大雪にも関わらず、朝から運転して頂きありがとうございます。皆さんが深夜に除雪作業等をしていただいたおかげで通勤できました。厳しいお仕事と思いますが、どうか御自愛ください。