

# 都営交通に寄せられたお客様の声

(令和8〔2026〕年2月分)

## ◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	意見	提言	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
110	1,573	0	28	12	14	16,398	977	19,112

【注】件数は速報値です。

## ○都営地下鉄

### 【体調不良時に冷静かつ丁寧な対応をもらった】

ホーム上で倒れ、救急車で搬送頂いた者です。まれに起きる持病の発作で、駅員の方が冷静かつ丁寧に対応してくださったり、正常な判断ができない状況で救急車を呼ぶことを勧めてくださったおかげで、少しずつ意識を取り戻し安心感もありました。

また後日お礼を伝えていただきたく駅務室に伺いました際、「お加減は大丈夫ですか」、「わざわざご丁寧にありがとうございます」と笑顔でおっしゃっていただき嬉しかったです。この度は本当にありがとうございました。今後ともよろしく願いいたします。

### 【とても優しく気遣いのあるご対応をいただいた】

ホームで体調不良のところ、私の知人からの連絡で駅員さんが救護にきてくださり、事務所をお借りして少しお休みさせていただきました。荷物を持っていただいたり、わざわざ車椅子まで持ってきてくださったり、吐き気もあったのですが風呂桶とトイレトーパーを休憩スペースに用意くださったり、帰りの際も混んでいるから気をつけてとお気遣いの言葉もいただき、優しさに救われました。お心遣い誠に感謝いたします。

### 【対応してくれた駅員の口調が適切ではなかった】

駅を利用した際、係員に対応してもらったところ、対応で使用する口調が適切ではなかったことから、私は少し嫌な思いをした。人によって対応を変えているのかと思う感じであった。本人はそう思わない対応をしているかもしれませんが、相手からすると少し不愉快な感じであったので、気をつけてもらいたい。

### (回答)

この度は、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

いただいたご意見は当該職員に共有するとともに、本人が自覚をもって適切な対応に努められるよう、改めて指導・教育を行ってまいります。

ご指摘を真摯に受け止め、今後同様のことがないよう、駅職員一同、より丁寧で安心い

ただける対応をこころがけてまいります。

## ○都営バス

### 【運転手の方が丁寧に案内してくれた】

●●駅前から▲▲に向かう際、乗り場が分からず運転手の方に尋ねたところ、そのバスで目的地まで行けることや最寄りの停留所を丁寧に案内してくださいました。車内でも乗換案内などのきめ細かなアナウンスがあり、安心して目的地まで向かうことができました。

### 【停留所付近の植栽について】

●●停留所付近にある植栽の枝が伸びており、バスの到着時に車体と接触する可能性があります。

万一、バスが接触して枝が折れた場合、停留所でバスを待っている方に当たる危険もありますので、ご対応いただけますと幸いです。

#### (対応)

営業所の職員が現地を確認したところ、ご指摘のとおり、バスが枝に接触するおそれがあることから、道路管理者に連絡し、早急に剪定を行うよう依頼しました。

## ○日暮里・舎人ライナー

### 【清掃がきれいに行われている】(HP)「感謝」

舎人ライナー(電車内、駅構内)の清掃がとても綺麗に行われているので感謝申し上げます。送らせていただきます。

いつも綺麗にしているのは存じ上げておりましたが、乗り場の窓？ガラス？や手すりまでピカピカに磨かれており驚きました。清掃してくださっている方がいるおかげで毎日気持ちよく乗れています。ありがとうございます。