

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(平成31年1月分速報値)

◆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
77	7	1,187	22	153	25	16,313	96	17,880

◇都営地下鉄

【定期券発売所職員の親切な対応への感謝】

地下鉄の定期券の払い戻しと買い直しをした際、定期券発売所の窓口の方に大変親切にしてくださいました。私の理解不足でいったん取りやめにしたり、再び思い直して買い直したりと面倒なお願いをいたしました。終始笑顔で御対応いただきました。大変助かりました。ありがとうございました。

【子供に配慮ある駅係員への賛辞】

子供を連れて会社へ向かう途中、大江戸線清澄白河駅のホームで子供と回送電車を見ながら電車を待っていたところ、駅員から電車のシールを頂きました。3回目の乗り換えで、子供はすでに電車に飽きてぐずっておりましたが、シールを貰って喜び、その後目的の駅までぐずることなく辿り着けました。

優しいお気遣いありがとうございます。

【海外旅行者への対応について】

都営地下鉄の駅券売機で切符(1日券等)を買いたかったのですが外国人の方々が2台とも占領していて、時間も掛っており、駅員にお伝えして、窓口で発券してもらおうと思ったのですが、「その切符はここでは発券できないので、並んでください。」とのことでした。

駅員の対応は何も悪くなかったのですが、急いでいたため、どの位時間が掛るか分からない列に並べず、PASMOで改札を入りました。

最近、海外の旅行者が非常に多くなり、券売機の所で大きな荷物と大人数で

いることが増えました。

何か対応策はないですか。非常に困っています。

(回答)

都営地下鉄を御利用の際、御不便をお掛けして申し訳ございません。

都営地下鉄では、外国人のお客様の御利用が多い駅にコンシェルジュ（英語が話せる案内スタッフ）を配置し迅速な御案内に努めているところでございます。また、駅係員も外国人のお客様で券売機周辺が混雑しているときは、できる限りお声掛けをして、御案内やお手伝いをするようにしております。さらに、多くの外国人のお客様が利用される駅には、7か国8言語に対応する「多言語対応次世代券売機」を設置しております。

このたびは、このような御指摘を頂戴することとなり申し訳なく存じます。

今後も外国人のお客様へのお声掛け等を通じ、ほかのお客様が快適に御利用いただけるよう努めてまいりますので、御理解くださいますようお願い申し上げます。

【エレベーター設置の御要望について】

浅草線高輪台駅を利用しています。現在、妊娠5か月で2歳1か月の子供がいます。本日ベビーカーに乗っている状態で子供が寝てしまったため、高輪台駅のホーム階から改札階まで仕方なくエスカレーターを利用して移動しました。ベビーカーでのエスカレーター移動は大変危険であり、妊娠中のため身体にも負担が掛かるため、このようなことは私自身したくありませんでした。事故が起きた場合、周りの方にも迷惑を掛けるため、是非、エレベーター設置をお願いいたします。

(回答)

このたびは、浅草線高輪台駅を御利用の際、御不便をお掛けして申し訳ございません。

浅草線高輪台駅については、駅施設の構造上の理由から、その設置が困難であるため、ホームとコンコースとの間をつなぐエレベーターはこれまで設置しておりませんでした。

このたび、同駅周辺地域の開発に併せ、また、お客様からの御要望を踏まえ、ホーム・コンコース間のエレベーター設置の検討に着手するものいたしました。

何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【列車の撮影について】

普段から都営浅草線を使わせていただいております。

浅草線に限ったことではないのですが、都営地下鉄線全線でデジカメ・一眼レフ等で列車を撮影することは大丈夫なのでしょうか。

（回答）

都営交通では、車両の撮影は禁止しておりませんが、撮影に当たっては、駅係員・乗務員などの指示に従ってくださるようお願いしております。また、脚立や三脚、自撮り棒等を利用した撮影及びフラッシュを使用した撮影は、安全な運行の妨げになるだけでなく、ほかのお客様の御迷惑となりますので御遠慮いただいております。

なお、撮影行為がほかのお客様の御迷惑となるおそれや、運行の安全に支障をきたすおそれがあると係員が判断した場合は、注意を促すとともに撮影を中止していただくこともございます。

◇都営バス

【丁寧な旅客案内に感動した】

新橋から豊洲市場までバスを利用しました。始発の新橋駅停留所で外国の方が運転手さんに築地に行くか尋ねたところ、運転手さんが「Can you speak English?」とその外国人の方に問いかけ、英語で丁寧に案内していました。

また、地方から観光で来られたという方にも親切に観光案内されていました。観光案内までしてくださる運転手さんはなかなかいないので感動しました。

これからオリンピックで外国人の方が多数来日されるのでこのような運転手さんが増えることを祈っています。そのとき担当されていた運転手さんに「感動をありがとうございました。」とお伝えいただけると幸いです。

【乗務員の親切な対応について】

500円の日券を買おうとした際に、不手際でお金を運賃箱の裏に落としてしまい、その場で運転手さんも一緒に探してくれたのですが見つかりませんでした。しかし、その後運転手さんが、信号で止まっているときに探してくれていたようで、バス停に止まったときに席まで持ってきてくれました。

その場ではお礼が言えなかったのですが、交通局ホームページにあるこちらのページを見つけましたので御連絡させていただきました。

【停留所の新設要望】

階段を上り下りする地下鉄よりもバスのほうが便利なので、いつも国会図書館に行く際には都バスを利用しています。

国会図書館の前を通る橋63系統以外にも、四谷駅から都03系統を使い、三宅坂で降りて国会図書館まで歩くこともあります。できれば、三宅坂と警視庁前間にひとつバス停を新設していただくと大変助かります。

また、新宿から出ている三宅坂止まりの宿75系統を、国会図書館前まで延伸していただくと、とても便利です。

国会図書館は都の施設ではないですが、多くの人を使う公共施設で、外国人の利用も増えているようです。ぜひバスの利便性も高めて欲しいと思います。

（回答）

バス停の新設につきましては、御利用の見込みや前後の停留所との距離、安全にバスが停車できる物理的な条件等を勘案し、総合的に判断しています。御要望の場所は、前後の停留所と一定の距離はありますが、道路が分岐・結節している区間で交通量が多く、道路形状も大きく曲がりくねっています。

また、三宅坂停留所からの延伸につきましては、延伸することにより運行距離が長くなり、現在の人員や車両の規模では、新宿駅西口～三宅坂間の運行回数を維持することが困難となります。このため、現時点では御要望に沿うことは難しい状況です。何とぞ御理解くださるようお願いいたします。

【ペット持ち込みに関する対応について】

他客が、顔を出した状態でペットを持ち込み、乗客が座るシートを舐め舐めしていたのを見て、堪りかねて乗務員にペットの持ち込みについて注意するように指摘しましたが、これくらいのペットの持ち込みは問題ないと相手にしてもらえませんでした。

私は動物が苦手で、動物アレルギーを持っています。神経質と思われるかもしれませんが、車両の清掃と消毒作業をお願いするとともに、ペットの持ち込みについては、都バスのルールや決まりに従って厳格な運用を行うよう徹底していただきたいです。

(回答)

このたびは、乗務員の対応により御不快な思いをお掛けしましたこと、誠に申し訳ありませんでした。

都営バスでは、愛玩用小動物（ペット）は、ほかのお客様に不快感を与えないよう、完全な容器に収容されており（頭や手足が出ていないこと。）、かつ、大きさ、重さ等の手回り品の条件を満たすときに限り、持ち込むことができます。また、乗車中は容器を開けないようお願いしています。

当該乗務員に確認したところ、「お客様がペットを持ち込んでいたことに気付かず、お客様から御指摘を受け確認したところ、ペットの頭がケースから出ていました。ショルダー形のケースで容器として認められるものであったため、体を出さないよう、お客様にお願いしました。」とのことでした。

ペット容器につきましては、最近では流行に乗った材質やデザインのものが多く発売され、乗車時の確認が困難となる場合も多く、対応に苦慮しているところ です。

今後とも、公共交通としてお客様全てに快適な乗車をしていただくため、再度、ペットをお連れのお客様に対するルールをホームページ等で周知し、車内環境の快適性の向上を図るべく努力してまいります。

【接近表示器が稼働していない】

草41系統足立梅田町行きの大下停留所をいつも利用しています。

停留所が新しくなり接近表示器が設置されましたが、半年以上たっても電気さえ点いていません。せっかく設置されているのだから利用してほしい。

(回答)

現在、御指摘の停留所周辺で行われている電線の地中化工事が完了していないため、当該停留所に電力が供給されておらず、接近表示器をまだ稼働できない状態です。電線地中化工事は、本年3月中には完了する予定ですので、今しばらくお待ちください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）

【ラッピング車両について】

子供が、都電荒川線のことを好きで、よく実家に行くときに都電を利用しま

す。今日、都電に乗車した際に門松のイラストをつけた車両を見ました。変にキャラクターやラッピングされた車両とかと比べ、味のあるイラストで、とても都電に似合っていました。

商売としてはラッピング車両なども必要なのだとは思いますが、いまいち味気ないので、あのような季節を示すイラストなどを定期的に更新していただければ子供達も都電に乗るのがさらに楽しくなると思うので、継続的に続けていって欲しいです。

◇日暮里・舎人ライナー

【優先席のマナーについて】

日暮里・舎人ライナーを利用していますが、立っている妊婦さんや足の悪い方に席を譲ってあげている人を見たことがありません。

私は70代ですが、先日はお腹の大きい妊婦さんに席を譲りました。高校生や若いOL、サラリーマンの方もいましたが、私が譲っても知らんぷりです。

必要とされている方に席をお譲りすることは、人間として当然のマナーだと思います。何か良い対策を、よろしく願いいたします。

(回答)

日頃から車内マナー向上に御協力くださり誠にありがとうございます。

都営交通では、優先席の御利用について、駅構内や車内におけるポスター掲出や車内放送などにより、マナー啓発に取り組んでおります。

今後もより多くのお客様に御協力いただき、快適に御乗車いただけるよう、粘り強く啓発活動を継続してまいりますので、御理解くださいますようお願い申し上げます。