

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3(2021)年1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
76	38	948	4	143	17	9,692	115	11,033

(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

【交通局職員への激励】(感謝)

コロナ禍において、職務を全うしようとしている地下鉄乗務員の皆さんに感謝します。都営交通の全ての方々にお伝えください。頑張ってください。こんな事に負けないで欲しい。応援しています。

【運転士への激励】(感謝)

コロナに罹患した運転士さんが、1人も重症化しないで全員元気になりますように。少ない人数で頑張っている運転士さん、ありがとうございます。大江戸線で働いている全てのみなさん、どうか御自愛ください。

私と高齢の母親が当たり前のように気楽に便利に安全に電車を利用出来ているのは、大江戸線で働くすべての皆さんのおかげだったのだと痛感しました。ありがとうございます。

【地下鉄への感謝】(感謝)

先日、大江戸線の運行が減便になりました。実際に利用した際、運行間隔が以前より空いていて、きついなと思いました。一方で、この減便輸送を経験することにより、普段、いかに地下鉄にお世話になっていたのかを痛感しました。ありがとうございました。

【交通局職員への激励】(感謝)

大江戸線の職員がコロナに罹ったと言う報道がありましたので、励ましの言葉を伝えたい。東京都交通局さん、頑張ってください。コロナに負けて打ち勝ってください。皆様の御理解と御協力を得てコロナに打ち勝って行きましょう。

【素敵なアナウンスの乗務員】(感謝)

先日、三田線に乗ったところ、車内で素敵なアナウンスがありました。柔らかな声で、緊急事態宣言やコロナ感染防止対策についてのアナウンスされていたのですが、その語り口が優しくて素敵だと思いました。

事務的ではなく、温かさを感じるアナウンスを聞いて、何かと大変なことが多い情勢の中、少し気分が上向いた出来事です。ありがとうございました。

【「都営まるごときっぷ」の発売について】（意見）

浅草線開業 60 周年、三田線全線開業 20 周年及び大江戸線全線開業 20 周年を記念してデザインした「都営まるごときっぷ」の発売はとても良い企画だった。今後も定期的に、限定デザインの「都営まるごときっぷ」を発売して欲しい。

○都営バス

【親切な対応とお配慮ある運転の乗務員に感謝した】（感謝）

私は、普段タクシー乗務員の教官をしています。本日、都営バスに乗車した乗務員さんの運転に感激を致しました。乗客対応が親切で、マイク等での御案内や乗車後、安全な体勢になるまで発車しない事など、どれも立派でした。

また、車外の自転車への配慮も行き届いており、事故をしない、させない運転が身に付いていると感じました。これからも、この運転を続けて欲しいと思います。

私も研修をする際には、今回の乗務員さんの運転を参考にさせていただきたいと思います。

【運転が丁寧で親切な対応の乗務員】（感謝）

乗務員さんの運転が非常に丁寧で、お客様への対応も親切に対応されていて、とても好感が持てました。

コロナ禍での運行に当たっては、多大なる御尽力をされ、乗務員の皆様は御負担・御苦労も多い状況ではないかと思いますが、そのような中でも丁寧な運転と接客を乗務員さんがしっかりと実施されていることに、頭が下がります。

大変な状況かと思いますが、引き続き交通インフラとして頑張ってください。応援しています。

【乗務員さんに元気をいただきました】（感謝）

最近、仕事で落ち込むことが多く、職場へ向かう道中が億劫でありませんでしたが、本日、乗車した乗務員の方が乗車される一人ひとりに対して笑顔で挨拶をされているのを見て、とても嬉しく、今日も1日頑張ろうと思えました。

朝から素敵な気持ちにしてくださり、ありがとうございました。

【接近表示装置の再設置要望】（要望）

越中島停留所の亀戸駅前行の施設が最近工事され、ベンチや屋根は新しくなって良いのですが、バスの位置を知らせる接近表示装置が撤去されてしまいました。接近表示装置があると便利で良かったので、再設置をお願いします。

(回答)

当該の停留所は、道路工事に伴い停留所の建替工事を行っており、工事完了後に通電を確認次第、接近表示装置を再設置する予定でございます。

但し、通電までには、最長で6か月程のお時間を要する事がございます。再設置までの間は、都バス運行情報サービス (<https://tobus.jp/>) でも停留所でのバス接近情報を提供しておりますので、お手数ですが、お手持ちのスマートフォン、パソコン等で御利用いただければ幸いです。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【受験生を応援するさくらサク号に感動した】（感謝）

『頑張れ受験生!』と書かれたレトロ都電を見ました。大変勇気づけられるとともに職員の方々の思いやりに感動しました。また、季節ごとのデコレーションも毎年楽しませていただいております。ありがとうございます。これからもお世話になります。

○日暮里・舎人ライナー

【列車の窓開けについて】（意見）

日暮里・舎人ライナーを毎日、通勤で利用している。先頭車両（1号車）の窓が時々閉まっていることがあるので、必ず開けるようにしてほしい。職員の方に必ず開けておいていただきたい。

(回答)

現在、日暮里・舎人ライナーでは新型コロナウイルス感染症対策の一環として、窓開けによる車内換気を実施しております。職員も可能な限り窓開けの対応を行っておりますが、不十分な箇所がございましたら、お客様にも窓開けの御協力をお願いいたします。