

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
82	10	1216	18	77	32	14832	169	16436

(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

【痴漢撲滅キャンペーンが素晴らしい】(感謝)(HP)

痴漢撲滅キャンペーン、最高です。ありがとうございます。痴漢対策ポスターが駅の改札付近に貼られていたり、車内の中吊りで下がっていたりするのを見て、素晴らしいと思いました。ポスターには、「痴漢 目撃 助けたい」から、「押して助ける」「見せて助ける」「声かけで助ける」と具体的なアクションが書かれており、交通局全体の、痴漢をさせない、見逃さない、という姿勢を強く打ち出していることに、多くの方が安心するのではないかと思います。

【大江戸線:エスカレーター転倒時の的確な対応に感謝】(感謝)(HP)

自分の不注意により、駅のエスカレーターで転倒してしまいました。その際、顔面をエスカレーターの床面にぶつけたため、出血があり、駅員の方に助けられました。皆さまの的確な対応ぶりに、平時より冷静に正しく行動することが徹底されているがゆえに、今回のような事態にもチームで落ち着いた対応ができるのだらうと、非常に感銘を受けました。皆さまに心より御礼を申し上げます。

【三田線:駅係員呼出インターホンを分かりやすく案内してほしい(大手町駅)](HP)(意見)

券売機でワンデーパスを購入した際、エラーになってしまいました。係員のいない改札だったようで、しばらくどうにもなりません。見回してやっと、駅係員呼出インターホんに気づき、そこから係員を呼び出して来てもらいましたが、その結果、朝の急いでいる時間に電車で1本乗り遅れました。

もちろん券売機はきちんと動かしてほしいですし、エラーが出た場合でも、「インターホンで係員をお呼びください」のように、画面にメッセージを分かりやすく表示するなどしてほしいです。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

当該改札は遠隔で対応しているため、お客様に安心して御利用いただけるよう改札付近に駅係員呼出インターホンを設置しておりますが、その案内表示等が分かりづらく、迅速な対応ができなかったことを大変申し訳なく感じております。

今回の御意見を受け、当該券売機の点検を行うとともに、新たに案内を掲示し、インターホンの位置が分かりやすくなるように改善いたしましたので、何とぞ御理解を賜りますようお願い申し上げます。

【地下鉄:駅構内の床面の矢印表示が読みづらくなっている(本郷三丁目)】(意見)(来庁)

列車から降りて改札口まで行く際、ホーム階から改札階への階段付近で、乗車する旅客と下車した旅客の動線が交錯し、歩きづらく感じました。そこで、改札内の床面に設置してある矢印表示が気になって確認してみたところ、一部が経年劣化により読みづらくなっていました。駅も多忙で優先順位があるのかもしれませんが、可能であれば改善してもらいたいです。

(対応)

このたびは、御迷惑をお掛けしまして申し訳ございません。調査しましたところ、御指摘のとおり、改札内の階段の床面にある矢印表示の一部が摩耗し、見えづらくなっている状況でしたので、摩耗していた 5 か所の矢印表示を貼り替えました。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。

【地下鉄:車内で、Docomo の d-Wi-Fi が接続できなくなった】(意見)(HP)

今まで利用できていた都営地下鉄車内の Docomo の d-Wi-Fi が、半月程前から、まったく接続できなくなりました。検索結果にも出て来ません。サービス提供が終了になったのでしょうか。もしそうなら、ホームページ等でお知らせしてもらいたいです。私だけでなく、他の人も接続できないので、特定端末の問題ではないと思われれます。

(回答)

都営地下鉄の駅及び車内で提供させていただいておりました、Docomo d-Wi-Fi の公衆無線 LAN サービスは、令和4年12月26日をもって終了させていただいております。

詳細につきましては、以下のリンク先を御確認いただきますようお願いいたします。

【交通局 HP】

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/news/subway/2022/sub_i_2022120110692_h.html

○都営バス

【大泣きした1歳の娘に優しく対応してくれた乗務員】(感謝)(HP)

先日バスに乗車したのですが、1歳になった娘が出発待ちのバスで大泣きしました。立ってあやしても泣き止まなくて、その場にいるのがしんど過ぎたので、運転手さんに「すみません、降りたいのですが」と声をかけたところ、「泣いてるくらい大丈夫ですよ。暑いのですかね?窓を開けますか?」と、運転席を立って窓を開けてくださいました。その後、乗客の皆さんが優しく娘をあやしてくれて、娘も泣き止み、無事に帰宅できました。

日本のバスや電車は子供が泣くと肩身が狭いなあと感じていたので、運転手さんから始まった優しさが連鎖し、皆さんが優しくしてくださり、とても感謝しております。

【妊婦に優しい対応と運転】(感謝)(HP)

妊娠8か月の妊婦です。バスに乗る際、運転手さんにどこで降りるか尋ねられました。初めてのことで、驚きながらも降車予定地を伝えたところ「降りやすくしますから」とお返事をいただきました。どういうことだろうと思いながら乗っていると、目的地で降りる際にブレーキを優しくかけていただいて「ゆっくりお降りください」とアナウンスがありました。このような対応をしていただいたのは初めてで、妊娠中の重いお腹で通勤が続く中、心に響きとても嬉しく思いました。

【一人ひとりに挨拶をしてくれる素敵な対応の運転手】(感謝)(HP)

乗車時に「おはようございます」と一人ひとりに声を掛けてくださる運転手さんでした。全員に挨拶をされているのは朝から大変だろうと思いましたが、ちょっと疲れていた自分は、好感の持てる素敵な対応の運転手さんに元気をもらい、ありがたいなと思えました。寒波の日でしたが、寒くならない程度に細かく何か所も窓を開けてあり、こういったところにも人柄が出るものだなと思えました。

【車内の状況を見て暖房を調節して欲しい】(意見)(HP)

先日、バスに乗ったところ、車内は暖房がついていました。当日は、寒波が来ており外気温は一桁台だったため、乗客は全員厚手の上着に手袋やマフラー等の防寒具を身につけていました。混み合った車内で暖房が常時体にも顔にも吹き付けて汗だくになり、揺れるバスの中を立ちながら、上着を脱ぐことができずに気分が悪くなってしまいました。

(回答)

御乗車いただいた際に、車内が暖房により暑く、気分が悪くなってしまったとの事、申し訳ございませんでした。乗務員によれば、寒波が来ていることを踏まえて、いつもより暖房を強めにしたとの事でしたが、さらに一歩進んで車内の状況を確認し、必要に応じてマイクで説明し、お客様のご意見を聞くなどにより適切な温度管理を行うように指導しました。

車内空調につきましては、車両の乗車位置や乗客数によって温度に違いがあるため、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ので、お気軽に乗務員へお声がけ下さい。

【優先席に座ったら他客から注意された】(問合せ)(HP)

バスに乗車して、空いている優先席に座ると、知らない人に注意されたことがありました。私は聴覚に障害があるため、注意されましたが内容が分かりませんでした。ヘルプカードは持っていないのですが、持っていないと、優先席に座ってはいけないのでしょうか。

(回答)

都営バスの優先席につきましては、お体の不自由な方、御高齢の方、妊娠中や乳幼児をお連れの方にも安心して、御乗車いただけるよう設けております。このため、ヘルプマークをお持ちでなくとも、御利用いただいて問題ございません。

なお、都営交通では、外見から分かりにくい障害のあるお客様にヘルプマークを配布しておりますので、最寄りの都営地下鉄駅や都営バス営業所の窓口等にお問合せください。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【都電:研修生の丁寧な運転に励まされた】(感謝)(HP)

「研修中」の腕章を付けた若い運転手さんの丁寧な運転に励まされました。私も新しい職場で奮闘しているので、少し同じ気持ちになりました。いつも私たちのライフラインを支えてくださり、ありがとうございます。

○日暮里・舎人ライナー

【ライナー:作業員がお辞儀していた】(感謝)(HP)

駅と駅の間で作業をされていた方が、電車が通行する際にお辞儀していらっしゃいました。寒い中の作業、お疲れさまでした。朝から嬉しくなりました、ありがとうございました。