

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
88	0	1,205	15	68	20	14,439	330	16,163

(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

【騒ぐお客様の対応をした駅員に感謝】(HP)「感謝」

車内で騒ぐお客様の御対応をしてくださった駅員の方に感謝を伝えたいです。どんなに怒鳴られても平然と対応してくださり安心できましたし、警察を呼ぶなど素早く対応してくださり助かりました。これからも安心して都営地下鉄を利用できます。ありがとうございました。

【私のミスなのに優しく接してくれた駅員さん】(HP)「感謝」

私事ですが、最近色々と忙しくボーッとしてしまい、改札に入ったことに気づかず、もう一度タッチして怒り気味に駅員さんに話しかけてしまいました。私がミスをして強く当たってしまいましたが、駅員さんは優しく接客してくださり、大変感謝しております。

【駅員に質問をしたら声を荒げられた】(HP)「意見」

地震の影響でダイヤが乱れており、外国人の夫が成田空港までの行き方を質問しました。その時の対応がかなりひどかったです。行き方を聞いただけなのに声を荒げて「遅れているからいつ来るか分からないです」と言われました。遅れていること、いつ来るか分からないことも仕方ないので理解できますが、声を荒げて言うのはあまりに非常識です。不安な思いをしている外国人に対し、普通に説明することは難しいでしょうか。

(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。

最近外国人のお客様も増加し、不慣れなお客様も多く、今回の対応につきまして、対応した職員のみならず、駅全職員に対し、状況に応じた適切かつ丁寧な案内を行うよう改めて指導と周知を行いました。

今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

【遺失物届け時の不快な対応について】(HP)「意見」

切符売り場の前にスマホが落ちていたので、改札にいた駅員にお渡ししたところ、困った表情をされました。本来なら、届けたことへのお礼や状況確認があるのではないかと思います。違うのでしょうか。お礼を言われたいわけでなく、落とされた方が困っているかと思って届けましたが、とても気分が悪くモヤモヤしました。

(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。

当該職員に確認したところ、落とし物をお届けいただいた際のお客様への対応が不十分であったとのことでした。当該職員には、お客様より落とし物をお預かりする際には、丁寧な対応を行うよう改めて厳しく指導いたしました。

今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。

【駅員の不愉快な対応】(HP)「意見」

モバイルICの端末が電池切れになってしまい、改札を出られなくなったので、どうしたら良いかと改札口の駅員に尋ねました。しかし、対応してくれた駅員は終始座ったままで腕組みをしていて、不快に感じました。

(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。

当該職員に確認したところ、お客様の御指摘のとおりに対応であったことが確認できました。当該職員を含め駅全職員に対して、お客様の立場に立った案内を行うよう再度周知徹底いたしました。

今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

○都営バス

【優しいお声掛けの対応に感動した】(HP)「感謝」

ベビーカーで乗車されたお母さんに、運転士さんがとても優しく対応していて感動しました。走行途中、赤ちゃんが泣き始めたのですが、バス停で停まった際に運転士さんが「大丈夫ですか？車内は暑すぎないですか？」と、声をかけていました。また、その乗客が降りる際も、優しい声で「大変でしたね。御乗車ありがとうございました。」と声をかけ、車内がとても良い雰囲気でした。

【対応がとても丁寧な乗務員】(HP)「感謝」

いつも混雑で遅れがちな系統なのですが、本日乗車した運転手さんの対応がとても丁寧で、気持ち良く乗ることができました。特に外国人客への英語対応では、英語のメモを活用している姿が印象的でした。

【トラブル対応にお礼をいいたい】(HP)「感謝」

先日、前の座席の学生が降車する際、持っていた鞆のベルトが座席の下へ入り込んでしまい、降りられず困っていました。その際、運転手さんは座席を外すなど素早い対応を行い、学生は無事に降車することができました。バスを見送りながらお辞儀をしていた学生の姿が印象的でした。また、座席を動かした際に見えた床も綺麗に掃除されており、バスを大切に保持しているのだと感心しました。優しい運転手で本当に良かったと思いました。

【着座前の発車で子供が転びそうになった】(HP)「意見」

先日子供と乗車した際に、子供が座るのが遅くなり、座れずにいたら発車してしまいました。急いでいるのはわかりますが、しっかり周りを見てもらいたいです。

(回答)

このたびは、乗務員の不適切な運転操作により、御不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。

当該乗務員には、丁寧な運転操作を心掛け、同様の指摘を受けることが無いよう指導いたしました。また、所属する全乗務員に対し、安全・安心を最優先にした優しい運転操作を徹底するよう、指導教育を強化して参ります。今後とも都営交通を御利用いただきますようお願いいたします。

【停留所付近に停車したらクラクションを鳴らされた】(電話)「意見」

本日、バイクで走行していた。前方に左折車が 5~6 台停車していたので後方に停車した。その停車位置が停留所位置であったが、前が詰まっていたので直ぐに動けずにいたところ、バスが後ろからクラクションを鳴らしてきた。バスの乗務員は自分たちが最優先だと思っているのか。

(回答)

このたびはクラクションにより御不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。乗務員に確認したところ、「信号待ちのオートバイがバス停の目の前に停車していたため、もう少し前に詰めてくれたらお客様の乗降が出来ると思い、クラクションを鳴らしてしまいました」とのことでした。

当該乗務員並びに他の乗務員に対して、クラクションは危険回避のため、やむを得ない場合を除き使用してはならないことを改めて周知するとともに、不必要なクラクションの使用は行わないことを徹底するよう強く指導いたしました。何とぞ御理解いただ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)

【降車しようとしたらドアを閉められた】(HP)「意見」

停車しドアが開いた後、席を立ちドアまで向かいましたが、車内が混雑していたため少し時間がかかってしまい、ドアを閉められてしまいました。そのため降りる旨を伝えましたが、そのまま発車してしまいました。私は混雑する車内を運行中でも移動すべきだったのでしょうか。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、お詫び申し上げます。

状況を確認したところ、お客様のお申し出のとおり、車内が混雑しており、当該停留場でお降りになるお客様への御案内が不十分でございました。当該乗務員には、お客様の動向に注意し、車内マイクを使って丁寧な御案内を徹底するよう改めて指導いたしました。

今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。