

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和8〔2026〕年1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
91	1,507	0	32	8	21	18,671	990	21,320

【注】件数は速報値です。

○都営地下鉄

【乗務員・駅係員が丁寧な対応をしてくれて助かった】

乗り換え駅を誤って通過してしまい、大変不安な状況となりました。その際、乗務員様ならびに駅係員様が、言葉が十分に通じない中でも状況を丁寧に確認してくださり、無線連絡等を通じて関係部署と連携のうえ、進行方向と乗車位置を教えてくださいました。おかげで無事に乗り継ぐことができ、予定に間に合うことができました。的確な判断と、利用者に寄り添った温かいご対応に、深く感銘を受け、今でも強く記憶に残っております。ぜひ私からの感謝の気持ちをお伝えいただけましたら幸いです。

【急病人救護時の車内アナウンスが良かった】

利用した電車が、途中駅で急病人救護のため停車したのですが、車内アナウンスされた方の落ち着いた話し方や声のトーンが良かったです。いつもより10分遅い電車になってしまい遅刻ぎりぎりだったのですが、穏やかな気持ちで待てました。アナウンスから出発までの時間も短く、発車してからのアナウンスも気持ち良いものでした。乗客と救護に協力いただいた方へのお礼を述べられていました。担当の方のお人柄が忍ばれます。

【駅係員の不快な対応】

駅の窓口にて、コインロッカーの場所を尋ねた際、立ち上がりや指差し等はなく、顎で方角を示すような案内をされ、説明も非常に簡略的でした。また、改札処理の際にIC端末を使用しましたが、処理中は端末を置いたままにする必要があるという説明が事前になされないまま操作が始まり、利用者が端末を持ち上げた後に強い口調で注意されました。同行していた高齢の家族が戸惑い、不安を感じる場面があり、案内・説明の配慮が不足していると感じました。今後同様のことが起きないように、窓口対応における案内方法や説明の仕方について、確認・指導を行っていただければと思います。

(回答)

ご利用の際、駅係員の対応でご不快な思いをお掛けしましたこと誠に申し訳ございませんでした。担当した係員には配慮に欠けた態度、対応となったことについて猛省を促し、お客様に寄り添った親切、丁寧な対応を心掛けるよう厳しく指導いたしました。

また、いただきましたご意見を駅の全職員に周知し、お客様の立場に立った接遇に努めるよう指導徹底してまいります。

【乗る人がいるのにドアを閉められ挟まれた】

乗車する方がいて順番に乗っていたら、まだ乗り切っていないのにドアを閉められ挟まれました。駆け込みなら分かるのですが、まだ扉の前に並んで乗ろうとしている乗客がいるのに容赦なく扉が閉まります。足の不自由な方や妊婦さんだったらどうなるのでしょうか？事故が起こっても不思議じゃないです。

大変危険だと思うのですが、どうお考えなのでしょうか？

（回答）

この度は、ご不快な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。

状況を確認したところ、ラッシュ時間帯で多数の乗降のお客様により確認しにくい状況ではあるものの、乗務員による余裕のあるドア操作により回避できるものでした。

関係係員には、乗降確認を確実に実施し、お客様の立場に立ったドア操作を行うよう指導いたしました。また、所属する全乗務員に対しましても、周知・徹底を図るとともに、乗務員を指導する職員に対しましても、状況を真摯に受け止め、指導にあたるよう徹底いたしました。

○都営バス

【終点で運転手の方が優しく声を掛けて起こしてくれた】

本日、都営バスを利用して終点の●●駅前に到着した際、うっかり眠ってしまっていたところ、運転手の方が優しく声を掛けて起こしてくださいました。慌ててしまい、お礼をお伝えできないまま降車してしまいましたが、丁寧に対応していただき大変感謝しております。もし可能であれば、運転手の方へお礼の気持ちをお伝えいただけると幸いです。ありがとうございました。

【運転手の方々ののおかげで大幅な遅刻をせずに出社できた】

本日は早朝から●●線や▲▲線などが運転を見合わせており、通勤に大変苦労しましたが、都営バスの運転手の方々が懸命に運行してくださったおかげで、大幅な遅刻をせずに出社することができました。

運転手の方々も渋滞の影響で遅延するなど大変だったと思いますが、目的地まで運んでくださり、とても助かりました。ありがとうございました。

【後続車への乗り換え時の対応について】

本日、乗車していたバスが運行の途中でしばらく停車し、その後、理由が分からないまま後続車への乗り換えのみを案内されました。

やむを得ない事情があったことは理解していますが、最低限の状況を説明していただきたいと感じました。

(回 答)

この度は、ご迷惑、ご心配をおかけし、お詫び申し上げます。

ご指摘の件につきましては、運行途中で車両に不具合が生じたため、安全確保の観点から後続車へのお乗り換えをお願いすることとなりました。その際、乗務員はマイクを使用して状況をお伝えしようとしたのですが、操作を誤り音声が入りに流れず、結果として十分なお案内ができない状況となってしまいました。

当該乗務員には、マイク装置の状態を確認した上で必要なお案内を確実にを行うよう指導いたしました。