

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(令和元(2019)年7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
107	2	1,617	12	184	38	20,781	103	22,844

(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

【急病人への対応】(感謝)

浅草線を利用した際、体調が悪くなり、駅務室で休ませてもらいました。駅員の方々がそれぞれに「近くに居ますからいつでも声を掛けてください。」とか「声を出せなかったら壁を叩いても良いですよ。」など、優しく声を掛けてくださいました。お陰様でその後体調も回復し、無事に目的地に行くことができました。本当にありがとうございました。

【感じの良い駅員の接遇】(感謝)

都営地下鉄の駅でPASMOの払戻しをしてきました。その際、駅員さんが改札業務で御多忙にも関わらず嫌な顔ひとつせずに対応してくれました。

【交通局の公式YouTubeチャンネルで他の車両の前面展望動画を】(意見)

東京都交通局の公式YouTubeチャンネルで5300形の前面展望動画を見ました。ほかの前面展望動画もYouTubeに出してもらえませんか。

(回答)

平素から都営交通を御利用いただき、ありがとうございます。

このたびは、御意見をお寄せいただきまして、ありがとうございます。頂いた御意見は、担当部署へ申し伝えさせていただきました。

東京都交通局では、お客様からの御意見、御要望を参考にさせていただき、より良い都営交通を目指し努力してまいります。

引き続き、都営交通を御利用いただきますようお願い申し上げます。

【車内ドア付近の乗車マナー】（意見）

通勤で大江戸線を利用しています。

利用する駅と時間帯との関係から、座席の端に座る機会が多いのですが、端の席がパイプだけになっている車両の場合、身体や髪の毛、荷物が座っている座席にまではみだしている方が多いと思います。その際、車両の仕切りがパイプだけの時、体をパイプに預けて寄り掛かる方が脇に立たれると座っている人間と触れることが多く、乗客同士のトラブルをよく見かけます。

ほかの乗客と無用なトラブルは避けたいと思います。しかし、座っている人は、他人の体、髪の毛や荷物に当たりながら我慢することがストレスになると思います。仕切り部分にパネルなどを設置することはできないでしょうか。

（回答）

平素から都営交通を御利用いただきまして、ありがとうございます。

このたびは都営大江戸線を御利用の際、御不快な思いをお掛けいたしまして、申し訳ありません。

大江戸線の座席の仕切り板の大型化は、新型車両への更新や大規模修繕で取り組んでいるところです。

今後もお客様に安全で快適に御利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続き都営交通を御利用くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

【駅の掲示物の表記が間違っている】（意見）

駅のホームにある「のりかえ出口案内」の「現在地」の位置が、間違っていることに気がきました。

（回答）

日頃から、都営交通を御利用いただきありがとうございます。

今回御指摘をいただき、当該駅に確認したところ、お客様の御指摘のとおりでした。このため、直ちに修正させていただきました。御連絡ありがとうございました。

◇都営バス

【優しい運転手さん】（感謝）

今日乗車した都バスの運転手さんが、とても素敵でした。

乗る時も降りる時も、歩道に寄せて乗り降りがしやすい状況でバス停に止めてくれました。さらに、女の子が、車内で泣いてしまい、お母さんが必死でなだめていたところ、別の男性乗客から「うるさい。」と怒鳴りつけられたのです。その時、すかさず運転手さんが、男性の方に女の子が泣いている状況を車内のマイクで説明し、理解を求める内容を伝えてくれました。私は、「こんなに優しい運転手さんがいらっしゃるのか。」と、感動しました。

【小さな子供への優しい対応】（感謝）

以前、小さな子供を連れて、バスを利用しました。子供が、普段、バスに乗ることがないためか、降りるバス停ではないのに、降車ボタンを押してしまっただ。このため、終点のバス停で、降りる際に乗務員さんに謝罪をしたところ、優しく対応していただきました。子供はとても喜び、「またバスに乗ってお出掛けしたい。」と言っており、七夕のお願いごとに「バスの運転手さんになりたい。」と書くくらい嬉しかったようです。子供を乗せてあげたいので、またお騒がせしてしまうかもしれませんが、よろしくお願ひしますとお伝えください。

【二人分の IC カード運賃徴収】（意見）

バスに乗って「妻と二人分を PASMOM で。」と言ったら、運転手に「できない。」と言われた。「おかしい。」と言うと、ブツブツ言いながら、結局処理した。その日別の運転手さんは普通に処理しているのに、非常に気分が悪かった。PASMOM で二人分払うことは、特別なことなのですか。

（説明）

乗務員にはお客様からの声の内容を伝え、対応は常にお客様の立場に立った対応に努めるとともに、言動には十分注意し誤解を与えることのないよう指導しました。

なお、都バス・都電において、複数人のお支払いを1枚のICカード行うことができますが、その場合は、あらかじめ人数を事前に申告（「大人〇人」や「大人〇人、小児〇人」など）していただき、乗務員が機器の設定を行った後、料金機へタッチしていただくようお願ひします。

【車内の座席について】（意見）

先ほど、都バスに乗車した。その際、車内に車椅子の乗客がいたのだが、途中で降りた。しかし、車内が混んでいたのと、乗務員の交代があったからなのか、車椅子の座席が戻されず座れなかった。

（回答）

このたびは、御不快な思いをお掛けして申し訳ありません。

乗務員に確認した結果、車内混雑のため、たまたま座席を戻しづらい状況だったとのことでしたが、お客様の利便性を考慮するよう指導を行いました。

【乗車を急かされた】（意見）

先日、乗車の際、「扉閉めるので取りあえず前に詰めてください。」とアナウンスされ、私と1組前の親子はバスが動いてからICカードをタッチしました。運転もやや粗い感じで、次のバス停では、乗車しようとした女性の目の前でアナウンスも無く扉を閉めていました。私は幼い子を連れてバスに乗る機会もあるので、今日の運転手が運転するバスには恐怖すら感じます。渋滞等で遅れているなどの理由もあったのかもしれませんが、是非、安全運転への配慮をお願いします。

（回答）

毎度都営バスを御利用いただきありがとうございます。

乗務員の指導教育が行き届かず、御不快な思いをさせていただきましたこと、大変申し訳ありません。

当日は休み明けの雨天で、普段よりお客様が多い状況で、安心への気配りが不十分でした。

乱暴な運転や粗雑な接客は、お客様の信頼を失うばかりではなく、事故につながる危険な行為であるため、優しく丁寧な運転操作等を徹底するよう全乗務員に周知しましたので、どうか御理解を賜りますよう、お願い申し上げます。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【過不足がない案内】（感謝）

東京さくらトラム（都電荒川線）を利用した際に、担当乗務員の車内放送が、とても的確で過不足がない、とても良い案内でした。

◇日暮里・舎人ライナー

【エレベーター前の照明がうす暗い】（意見）

日暮里駅にある日暮里・舎人ライナーの改札階に行くエレベーターですが、地上のエレベーター前の電球が切れているのか、薄暗く防犯上も好ましくありません。2011年の東日本大震災直後の計画停電の頃より点灯していない状態が続いているので、おそらく、節電の名目で暗がりの状態が続いています。

ところが先日、久々に夜間点灯している場に居合わせました。照明が生きていたことに驚くと共に、本来そこに電灯がある理由が明確に分かるほど、現場は明るく照らされていました。しかし、この照明は、翌日以降は再び消灯のままでした。駅員さんが間違っってスイッチを入れたのか、久しぶりにテストで点灯させたのか分かりませんが、消灯状態は、防犯上も好ましくないのは誰の目にも明らかです。

（回答）

平素から日暮里・舎人ライナーを御利用頂きまして、誠にありがとうございます。

現場調査を行ったところ、常時「消灯」として扱っていたことが確認できました。このため、直ちに関係部署と調整し、現在は夜間時間帯を中心に御指摘の照明を点灯させるようにしております。このたびは、貴重な御意見、ありがとうございました。

今後とも日暮里・舎人ライナーの御利用をよろしくお願いいたします。