

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(平成29年7月分速報値)

◆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
74	1	1,328	7	186	34	16,681	55	18,366

◆寄せられたお客様の声と対応事例 (平成29年7月)

◇都営地下鉄

【酔客対応についての感謝】

浅草線浅草橋駅のホームで、泥酔している乗客に絡まれている駅員がいました。駅員は冷静に対応されていて、かなり失礼なことを言われているにも関わらず、その乗客に「この電車に乗るべきですよ」ときちんとご案内までされていました。

やるべきことをやっている姿が非常に頼もしかったとお伝えいただきたいです。いつも、正確に安心して乗れる電車を運行していただきありがとうございます。

【清掃係員についての感謝】

大江戸線若松河田駅の男子トイレを利用した。トイレは臭いも無く、とても綺麗に整っていた。また、清掃員の方が作業中であったが、その手を止めて親切に挨拶をしてくれた。とても感動したので、ぜひお礼が言いたくて連絡した。

【だれでもトイレの煙草臭について】

三田線大手町駅のだれでもトイレを平日の朝利用すると、たばこ臭いことがあります。最近は使うたびに喫煙の痕跡や臭いがあります。吸い殻や灰が床や便座の中に落ちていることもあります。対応していただけないでしょうか。私は車椅子利用者で、どれだけ臭くて嫌でも、この個室を使う必要があり、困っ

ています。

(回答)

この度は、大手町駅のだれでもトイレをご利用の際、ご迷惑・ご不快な思いをお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

清掃員に確認したところ、清掃時にたばこの吸殻を発見していたことがわかりました。今後、清掃員には、たばこの吸殻等を発見した際は、すぐに報告するよう指導するとともに、禁煙に関する掲示物を増やすなど、ご利用になるお客様のマナー向上に努めてまいります。また、巡回を強化するなど安全面にも力を入れてまいります。

【駅構内の鳥の鳴き声の音について】

毎日、通勤で三田線志村坂上駅を利用していますが、ずっと鳥の鳴き声が流れています。人工的なように思え、特にカッコウらしき鳥の部分は、音量が大きく非常に耳障りです。

毎日同じ音を聞かされるとイライラします。いったい何のためなのでしょう。

(回答)

お問い合わせの「鳥の声」は、視覚障害者の方でも、迷うことなくホーム上を歩行できるよう設置している『視覚障害者向け誘導案内装置』によるものです。この装置は「福祉のまちづくり条例」を受け、首都圏の視覚障害者団体とも協議のうえ設置しております。

視覚障害者の方は、こうした装置により方向や位置を判断し、駅内を移動なさっております。視覚障害者の皆様にとりましては必要かつ重要な音声ですので、何とぞご理解くださいますようお願い申し上げます。

【トイレのグレードアップについて】

都営地下鉄のトイレについてですが、全体的に汚いです。また、和式を使っている人はほとんどいませんので、洋式をもっと増やしてください。東京メトロやJRのトイレはすごくキレイになってきています。

是非改善お願いいたします。

(回答)

都営地下鉄では、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、機能性と清潔

感を備えたトイレへの改修を計画的に進めており、お客様からの要望が強い和式トイレの洋式化についても順次実施しております。

和式トイレの洋式化については、従来は、和式トイレを1か所残してトイレの改修を実施していましたが、現在は、全てのトイレを順次洋式に改修するよう方針を転換し、洋式トイレの増設に取り組んでおります。

今後とも、トイレの改修を計画的に実施してまいりますので、何とぞご理解くださいますようお願い申し上げます。

◇都営バス

【素晴らしい乗務員対応について】

ぜひ感謝の気持ちをお伝えしたくメッセージさせていただきました。

運転が丁寧で、なにより、仕事に対する真摯な姿勢とお人柄があらわれる車内アナウンスにとっても感激しました。「こんな風に、仕事の神髄を忘れずにいなければならない」と、仕事前の忙しい気持ちでバスに乗り込んだ自分の心を正したくなりました。

当該運転手さんには、これからも変わらず、良いお仕事をさせていただきたいです。またこの運転手さんのバスに乗り合わせるのを楽しみにしています。ありがとうございました。

【接遇の素晴らしい乗務員について】

他客が高齢者に席を譲った際に、乗務員さんが席を譲った方に対し「誠にお心遣いありがとうございます」と丁寧に御礼を述べていたのを見て、涙が出そうなくらいに感動しました。

【整列乗車について】

先に停留所で並んでいたにもかかわらず、後から来てベンチに座った方が先に乗車することがあります。ベンチの位置を変更されるか、看板などで注意喚起をしてほしいです。真面目に立っている方々が大変迷惑しているのをご理解いただきたいです。

(回答)

都営バスでは、お客様がバスをお待ちいただく際の負担を軽減するために、

順次ベンチの設置を進めています。その一方で、お客様のご乗車の順番がわかりづらくなるという面もあり、お客様同士の譲り合いをお願いしている状況です。

ベンチの設置位置の検討や注意喚起などのご提案は、今後の停留所整備時の参考とさせていただきます。

【車両騒音について】

自宅前に停留所があり、バスの騒音が気になります。特に出発時のエンジン音でテレビが聞こえないほどです。低騒音のハイブリッド車の導入予定など無いのでしょうか。

(回答)

バスのエンジン音により、ご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。

エンジン音などの低減に向けて乗務員の運転操作に対する指導・教育を行っていくとともに、車両の適切な保守などを行います。

なお、現在のところ低騒音のハイブリッド車の導入予定はございませんが、騒音低減への取り組みに努めてまいりますのでご了承のほどお願いします。

【排ガスについて】

都バスの後ろを車で走行しておりましたが、あまりの排気ガスで大変迷惑しました。今時あれほどの黒煙を排出している車両は見ません。整備はどのようになっているのでしょうか。

(回答)

この度は、都営バス車両からの排煙により大変ご迷惑をおかけしました。

ご指摘を受け、当該車両について確認したところ、国の規制値を下回っているものの、車両の走行条件により黒煙を排出する可能性が認められたため、エンジンの整備を実施しました。

今後とも、周囲の皆様にご迷惑をおかけしないよう、整備に取り組んでいきます。

◇都電

【運転手の素晴らしい対応について】

通学で王子駅前から都電を利用しています。

昨日、王子駅前停留場の臨時改札を通ったあたりで鍵を落としてしまいました。臨時改札にいる係員の方が拾得してくれていました。いつも挨拶をしてくれる方であり、是非、お礼を伝えてもらいたく連絡しました。今後も気持ち良く都電を利用させてもらいます。

◇ライナー

【駅構内の臭気について】

毎日、日暮里・舎人ライナーを使っているのですが、谷在家駅の改札を通過してから一つ目のエスカレーターまでの間で異臭がします。改善して下さい。

(回答)

都営交通では、快適に駅をご利用して頂くため、清掃業者により駅構内を清掃しております。

清掃業者による調査を行いました。調査時には異臭は確認できませんでした。しかしながら、今後とも清掃員と協力して、巡回時には駅構内の目配りを行い、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。