

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30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
76	29	1,532	25	228	41	17,936	92	19,959

◇都営地下鉄

【駅係員の親切な対応への感謝】

私はアメリカからの旅行者です。日本滞在中に、大江戸線を利用した際、携帯電話を落としてしまいました。その電話には海外の連絡先、ホテル、飛行機の予約情報がすべて保存されていました。

そこで私は、下車した本郷三丁目駅の駅員さんに携帯電話の紛失について相談しましたが、その時点では携帯電話は届いていないとのことでした。私は絶望して、ホームで新宿方面の電車を待っていたところ、駅員さんが階段を急いで降りて、私の携帯電話が見つかったことを伝えにきてくれました。駅員のおかげで、旅行も無事に終わり、アメリカに帰ることができました。今でも駅員さんの微笑や親切な対応を鮮明に覚えています。本当にありがとうございました。

【駅係員のアイデアに富んだ対応に感謝】

私は、翌日から海外旅行へ行くため、浅草線日本橋駅にあるコインロッカーへスーツケースを預けたいと思い、コインロッカーのサイズを測りたくて、駅の方に「定規かメジャーをお借りできないでしょうか。」とお尋ねしたところ「メジャーはないのですが。」と、ロッカーのタテヨコ高さの長さをビニール紐に赤ペンでしるしを付けて、「これでスーツケースに合わせてみてください。」とビニール紐をくださいました。

メジャーがなくても紐にしるしを付けるという素敵なアイデアと御親切に感動しました。

おかげさまでスーツケースもコインロッカーにピッタリ収まり、楽しく海外旅行へ出かけることができました。大変感謝しております。本当にありがとう

ございました。

【手すりの汚れを申し出た際の対応について】

浅草線戸越駅を利用した際、改札までの階段を3歳の娘が手すりを握りながら降りたのですが、降り終わったら、手すりを握っていた手が真っ黒でした。

一応、駅員に伝えようと思い、改札にいた駅員に「手摺りを握って降りたら手が真っ黒になりました。」といったら、「はぁ。」という返事でした。お掃除は別の組織がやっているのかもしれませんが、「はぁ。」という受け答えはあんまりだと思います。

(回答)

都営浅草線戸越駅を御利用の際、不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございません。日頃から職員に対しましては、お客様の立場になって対応をするよう指導・教育を行っておりますが、このたびは御指摘のような対応があったとのことのお申出を頂き、申し訳ございませんでした。

お客様からいただきました貴重な御意見を、私どもとしても真摯に受け止め、当該職員に今後このようなことのないよう、厳しく指導するとともに、戸越駅的全職員に対して親切な対応を行うように周知徹底いたしました。

なお、手すりの汚れにつきましては、清掃業者にこまめな清掃を改めて指示いたしました。

【大江戸線の走行時の騒音について】

大江戸線を利用しています。夜間、電車の走行時の音が非常に大きいような気がします。ほかの地下鉄は気にならないのですが、大江戸線は頭が痛くなるほどです。

(回答)

このたびは、お客様に御不快な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。御指摘の件でございますが、大江戸線は他路線に比べ、急な曲線や勾配が多く混在しており、走行時には車輪とレールの摩擦音等が発せられる場合がございます。

このため、車輪の走行面を滑らかとなるよう削り、曲線部での潤滑油の散布等を行い、騒音低減に努力しているところでございます。

また、現在導入を進めている新型車両では、遮音性に優れた強化ガラスの採

用や車両の両側に連結部ドアを設置するなど、車内環境の改善に取り組んでおります。

【ICカードへのチャージについて】

三田線水道橋駅で、乗車する際、ICカードのチャージが不足していたため、降りる駅で払うと伝えましたが、今チャージしないといけないと言われました。

飛行機の時間がぎりぎりですぐに間に合いそうにないので、とお伝えしましたが無理でした。

私もICカードにチャージしていないのが悪いのですが、ルールどおりにやるだけが人間のする仕事ですか。ロボットでもできることしかやらないのですか。

（回答）

入場時における残額不足のICカードの取扱いですが、ICカード加盟事業者各社間の取り決め事項として、ICカードは事前にチャージ（入金）して乗車していただくことが定められております。このため、都営地下鉄を含む全てのPASMO取扱事業者において、お客様が御希望される御案内は致しかねますので、何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

◇都営バス

【運転手の気遣いに感動した】

本日、2歳の息子と乗車しました。息子が暑さと眠さから激しい痙攣（かんしゃく）を起こし、車内で大騒ぎしたため、目的地前のバス停で下車しようとしたところ、運転手さんが「子どもは泣くのが仕事。泣かせて全然構わないから目的地のバス停まで乗っていなさい。」とってくださいました。その後も車内でほかのお客さんにもあやしてもらいながら、なんとか到着することができました。

子どもが大騒ぎして申し訳ない気持ちでいっぱいでしたが、運転手さんの温かいお気遣いが本当に嬉しく、感動しました。本当にありがとうございました。

お名前を見る余裕がなかったのですが、運転手さんにくれぐれもよろしくお伝えください。

【乗務員の丁寧な対応について】

とても良い運転手さんだったので、こちらに投稿させていただきました。

非常に分かりやすいマイク案内をされている方で、車内の利用者に対して細かく気を遣っているのが分かりましたし、乗車するお客さん一人ひとりに丁寧に挨拶されている姿を見ていると「私も学ばないと。」と思わせていただきました。

朝の通勤時は、なにげないことでイライラすることが多いですが、「今日は少し幸せな気分になりました。」と、運転手さんにお伝えください。

【乗客以外の停留所ベンチ利用について】

東武浅草駅前のバス停留所に設置されている椅子に、お年寄りの方達が座っていたので、「次のバスは混みそうだな。」と思っていたら、停留所の目の前にある飲食店の店員から呼ばれ、その方達は店内へ入って行きました。

バス利用者からすると、停留所に設置されている椅子に、バス利用者が座れないというのは気持ちの良いことではないので、なんとかならないでしょうか。

(回答)

都営バスでは、お客様へ快適に御利用いただけるよう施設（ベンチ等）の設置を行っています。

今回のご意見を受け、バスの利用者でない方々に対し、ベンチの利用を控えていただく内容の掲示物を停留所に掲出いたしました。その後の状況も適時確認してまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

【車内空調について（暑い）】

都営バスのエアコンについてですが、以前にも投稿したことがあり、設定に苦慮されているのは承知しております。その上でやはり車内が暑いと感じます私以外にもタオルやハンカチを手に入れている人もおり、今日はバスから降りたほかの人が、「車内が暑いよね。」と漏らしておりました。

暑いと感じているのは今日に限ったことではありません。いつも似たような温度なので、もし温度設定をある程度決めておけば、それでは混雑した車内では暑いということです。

エアコンを寒いと感じる方も確かにいますが、オフィスや長距離移動とは違い短時間なので、我慢できる範囲かと思えます。また、そういう方は普段から何か羽織る等の対策をしている方も多くいます。一方で暑さには対策がありま

せん。暑苦しい通勤の最中、大半の人はバスの中くらい涼しく過ごしたいと感じているのではないのでしょうか。

バスを運転しているとほかにもいろいろと気遣うことが多く、大変なことは承知しておりますが、何とぞ、見直しをお願いします。

(回答)

車内空調の設定温度につきましては、多くのお客様から暑い、寒い等のご意見をいただいております。調整が難しいのが現状です。しかしながら、暑い中、停留所でお待ちいただき、その上バス車内が暑い状態では、不快に感じられるのも当然のことと思います。

今月に入り暑い日が続いていることから、冷房の温度を小まめに設定、調節するよう乗務員に、改めて周知してまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

【定期券購入について】

都バスIC定期券を購入していますが、なぜ期限が3か月と短い上に、毎回申請用紙に記入が必要な対面販売なのでしょう。希望としては、6か月定期券の発売と、申請用紙記入が必要のない、自動券売機などによりいつでも簡単に購入できるようにしていただきたい。

(回答)

定期券発売所の窓口では、東京都シルバーパスの発行、回数券の発売、乗車券類の払戻し業務等も行っております。その際には、有人による対面形式をとっており、係員による誤発売を防止するため申込用紙の御記入をお願いしています。6か月定期券の発売については、お客様の利便性を踏まえ導入時期を検討してまいります。

また、都バスIC定期券は都営地下鉄及び日暮里・舎人ライナーの各駅に設置された自動定期券発売機でも発売しておりますので、御利用の検討を是非お願いいたします。(自動定期券発売機については定額定期券等取扱いできない券種等もありますので、詳しくは東京都交通局ホームページやお客センターまでお問い合わせください。)

(参考) IC定期券取扱窓口

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/branch/index.html#a3>

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【係員の丁寧な対応について】

5歳の孫が都電に乗りたいたのことで、妻と3人で王子駅前から乗りましたその際、係員に「荒川遊園地に行かれますか。」と尋ねられ、一日乗車券を勧められました。

その係員は、山形から来た私どもに親切丁寧に対応してくれました。おかげさまで、孫は遊園地を、私どもも都電で良いお散歩日和になりました。とても感謝しております。

また次回上京した際にも、都電に乗りたいと思っております。

◇ライナー

【車内空調について】

毎朝平日は通勤で乗車しております。

この意見を読んでいただいている方は通勤時間帯に日暮里・舎人ライナーに乗車されたことはありますか。

車内の温度をもっと管理できないものなののでしょうか。日暮里・舎人ライナーは南北に遮る建物がなく、太陽にさらされ少々のエアコンでは、全く効きません。暑くてみなさん大汗かいています。どうか御検討お願い致します。

（回答）

日暮里・舎人ライナー御利用の際、不快な思いをお掛け致しており、誠に申し訳ございません。

日暮里・舎人ライナーは小型の車両であり、空気の流れが通りにくいことから、低めの24℃の温度設定とし、センサーによる自動調整をさせていただいております。

しかしながら、気温の影響、お客様の服装、乗車位置、乗車時間等が異なることで、必ずしも全てのお客様に適温ではないことも認識しており、連日の猛暑により快適な車内環境を御提供することができず、私どもも大変苦慮しているところでございます。

今後も車内の適正な温度、環境管理に努めてまいりますので、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。