

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2(2020)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
69	52	1,293	10	179	27	12,462	72	14,164

(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

【エスカレーター利用時の対応について】(感謝)

先日、駅構内の下りエスカレーターを利用した際、ハイヒールの踵部分がステップの隙間に挟まり、エスカレーターが止まってしまった。対処に困惑していたところ、すぐに駅員さんが来てくれて「お怪我はないですか？大丈夫ですか？」と、とても心配をしてくれました。

私としては、エスカレーターの部品を破損させ、運転を停止させたことにより迷惑を掛け、謝らなくてはならない立場であったのに、第一に私の心配をしてくれる駅員さんに感動しました。その後、他の駅員さんがサンダルを用意してくださり、遅刻せずに職場に到着することができました。助けてくださったお二人に、御礼を伝えたいです。

【急病人救護対応への賛辞】(感謝)

車内の急病人救護対応がとても丁寧だと感じたので、当該の車掌さんにお伝えいただければ幸いです。

当日、この車掌さんは、駅到着直前に急病人救護を行うため停車時間が長くなる旨を放送し、駅に到着後も急病の方を探し回っていました。

その後、急病人の救護に協力した方へ御礼を言い、自らも迅速な救護をされていたので、遅延も少なく済み助かりました。

【丁寧な対応の駅係員】(感謝)

先日、落とし物の問い合わせで大江戸線の駅窓口へ行きました。お手をわずらわせて申し訳ないという気持ちでいたのですが、一言、二言の短いやり取りでも、マスクをしても物腰の柔らかさが伝わり、声の明るさがわかる丁寧な対応をして頂き、とても安心できました。

私は、大江戸線の全ての駅員さんを知っているわけではありませんが、このとき対応してくださった方がとても良い方だったので、その影響で駅全体に良いイメージを持つようになりました。駅窓口というのは「駅の顔」でもあるのだと改めて思いました。

本当に些細な出来事ではありましたが、あの駅員さんのおかげで、この駅を毎日とても気持ち良く利用しています。長々とメールをするような内容ではないとは思っていますが、

個人的に感銘を受けたため、感謝の思いを送りました。

【素晴らしい駅員】（感謝）

この駅を毎日利用しております。私は平日の夜8時頃に利用することが多いのですが、改札を通る時毎回「ありがとうございます」という言葉とともに一緒に頭を下げしてくれる駅員さんがいます。些細なことですが、とても気分が良く、素晴らしい駅員さんだと思います。

その駅員さんのお名前が分からず申し訳ありませんが、毎日改札を通るたびにその方がいないか楽しみになる程です。この御時世大変な仕事だと思いますが、お身体に気を付けてください。いつもありがとうございます。

【窓開け徹底の要望】（意見）

不要不急の外出が要請されていたところに比べて、通勤時間帯の電車内がかなり混み合うようになりましたが、窓が開いていない車両が多く見受けられます。

混雑した車内では、車内換気に協力したくとも窓を開けに行くのは困難なので、駅職員が始発時および定期的に全車両の窓開けをすべきではないでしょうか。御検討よろしくお願いたします。

（回答）

現在、都営地下鉄では新型コロナウイルス感染症対策の一環として、窓開けによる車内換気を実施しております。このため、係員が車庫からの出庫時や終点駅での折返しの際などに、その都度、窓開けを行っており、加えて、車内放送でもお客様にも窓開けによる車内換気への御協力を呼びかけさせて頂いております。

都営地下鉄にご乗車の際、窓開けが不十分な箇所がございましたら、お客様にもお近くの窓を開けて頂きますなど、車内換気に御協力を頂きますようお願いいたします。

【窓開け走行時の走行音が煩い】（意見）

新型コロナウイルス感染症対策で窓を開けているのはわかるが、走行音が煩すぎて耳が痛い。何等かの対策を講じた上で窓開け換気をして欲しい。

（回答）

大江戸線は他路線に比べ、急曲線や急勾配の区間が多く点在していることから、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。

そのため、レールの車輪走行面を滑らかになるよう削るとともに、レール曲線部での潤滑油の塗布を行う等して、車内騒音の低減に努めているところでございます。

また、現在導入を進めております新型車両では、遮音性に優れたガラスの採用や車両両端の連結部ドアを増設する等、車内環境の改善に取り組んでおりますので、何とぞ御理解をいただきますようお願いいたします。

○都営バス

【丁寧で素晴らしい乗務員】(感謝)

本日、乗車した都営バスの乗務員さんは、運転マナーや乗車時のあいさつ、発車、停止及び右左折の際の車内アナウンス等、大変に丁寧で気持ちよく乗車できました。

以前乗車したバスの乗務員さんは、私が行先を確認した際は、事務的に『このバスは行きませんよ。』との返答でしたが、本日の方は温かみのある返答だったのも印象深かったです。

今後も頑張ってくださいと思います。

【バス接近情報を正しく表示してほしい】(要望)

高円寺陸橋停留所 17時07分発のバス接近情報が正確ではないので、正しく表示してほしいのですが、遅れているバスの情報は表示されないのですか。

まだ時間が掛かりそうなので、違う交通手段を利用しようかと考えていたら、恐らく遅れていたひとつ前の時間のバスがすぐに来ました。

何度かこのような事がありましたので、お問い合わせをさせていただきます。

(回答)

お問い合わせをいただきました渋66系統は、都営バスと京王バスによる共同運行路線でございます。

今回、ご利用いただきました時刻の運行便は京王バスによる運行のため、都バス運行情報サービス (<https://tobus.jp/>) のバス接近情報ではご案内することができず、申し訳ございません。

なお、都バス運行情報サービスの時刻表には、運行便ごとに運行事業者の記載がございますので、どうぞ御利用ください。

(改善内容)

都バス運行情報サービスのバス接近情報画面に、共同運行路線では都営バスのみの御案内である旨のテロップを表示いたしました。

【バス：ターミナル別路線図が欲しい】(要望)

都営バスの新しいターミナル路線図は、いつ発行されて、どこで手に入りますか。

(回答)

最新版のA4判ターミナル路線図は、本年7月11日から配布を開始いたしました。

配布場所は、都営バス営業所・支所、都営地下鉄各駅(押上、目黒、白金台、白金高輪及び新宿線新宿を除く。)、荒川電車営業所、日暮里・舎人ライナー日暮里駅、都営バス定

期券発売所（はとバス池袋営業所を除く。）及び都庁第一本庁舎1階（東京観光情報センター）です。

なお、ポケット版の配布時期は、本年8月上旬を予定しておりますので、是非、お手に取って御覧ください。

※ ポケット版については、本年8月8日から配布を開始いたしました。

【モバイルPASMOに都バス一日乗車券を購入できますか】（問合せ）

現在、モバイルPASMOを利用していますが、都バスのIC一日乗車券又は都営まるごときっぷを購入することはできますか。また、モバイルPASMOについての問い合わせ先を御存知であれば、教えてください。

（回答）

モバイルPASMOには、都バスのIC一日乗車券の当日券のみ発売可能ですが、都営まるごときっぷにつきましては発売することができずに申し訳ありません。

モバイルPASMOについてのお問合せ先ですが、モバイルPASMOは株式会社パスモが提供しているサービスでございますので、モバイルPASMOのホームページ等でご確認いただきますよう、お願い申し上げます。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【ベビーカー乗降の丁寧な接遇に感謝】（感謝）

東京さくらトラム（都電荒川線）に乗車しました。大きいベビーカーを利用して乗り降りが困難だった状況の中で、乗務員さんに良くして頂いて感謝しております。乗務員さんへ直接御礼を言えなかったのが、代わりにお伝え願えますか。ありがとうございました。

○日暮里・舎人ライナー

【走行車両について】（意見）

都電も日暮里・舎人ライナーも大好きな息子の親です。息子は、自宅から日暮里・舎人ライナーを見るのが日課となっており、レア感のある緑色の電車を見ると、とても喜び必ず報告してきます。そんな姿を毎日みていたせいか、緑色の電車をみるとテンションが上がる自分がいます。

この緑色の電車は普段どのくらい走っているのでしょうか。また、走る時間帯は決まっているのでしょうか。

（回答）

日暮里・舎人ライナーを御愛顧いただきありがとうございます。お客様仰せの緑色の電車は、日暮里・舎人ライナー320形という車両です。現在、日暮里・舎人ライナー320形は、

全 20 編成中 1 編成のみの運用となっています。

また、日暮里・舎人ライナーの車両運用は毎日変わりますが、前日の 18 時頃には翌日の運用が決定いたしますので、運行時刻等につきましては日暮里・舎人ライナー日暮里駅の窓口へお尋ねください。