

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6[2024]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
116	1	1,767	9	60	39	19,102	152	21,246

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【駅員さんのお優しい対応に感謝します】(ホームページ、感謝)

乗車したところ、貧血なのか電車内で倒れてしまいました。

乗車していたほかのお客様と駅員さんが私を電車から運んでくださりました。また、救護室でしばらく休ませていただき、大変助かりました。朝のお忙しい時間に倒れてしまい申し訳ありませんでしたが、駅員さんのお優しい対応に感謝しております。

この場を借りて感謝申し上げます。暑い日が続きますが、皆様ご自愛ください。

【親切な遺失物対応に感謝】(電話、感謝)

定期券入りを落としてしまいましたが、拾っていただき、駅にて受け取ることができました。

免許証と保険証も入っており、大変ありがたく御礼申し上げます。見つかったと電話をいただき、折り返しご連絡した際に、「見つかってよかったですね。中身は全部ありますよ。慌てないで取りに来てくださいね」など温かい声かけが嬉しかったです。

拾って届けてくださった方にも感謝ですし、駅員さんの優しさが嬉しかったです。お世話になりました。

【車掌の車内アナウンスが不快だった】(ホームページ、意見)

乗車中、車掌が大音量でずっとアナウンスを続けていて、大変迷惑でした。

アナウンスの内容も必要のないものばかりでした。駅から駅の間、ずっと話し続けているのはどういうことでしょうか。録音のアナウンスを流すだけの車掌もありますが、アナウンスについては車掌にお任せなののでしょうか。きちんとしたマニュアルやマイクの使い方の実習が必要だと思います。

(回 答)

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

車内での案内放送につきましては、自動放送とあわせ適宜乗務員の判断により放送を

実施しています。

状況を確認したところ、車内が混雑していたため、当該乗務員は「立ち止まらず中ほどまでお進みください」等の混雑緩和のご協力を呼び掛ける放送を行っておりました。

当該乗務員に対しては、適切な頻度・タイミングで車内放送を行うよう改めて指導いたしました。

【新紙幣でチャージができなかった】（ホームページ、意見）

今朝、駅でPASMOに1,000円をチャージしてから乗車しようと思い、券売機を利用したのですが、新紙幣しか持っておらず、券売機に投入したところ、「この紙幣は利用できません」と表示されチャージできませんでした。駅員の方に「こういう表示が出て使えないのでどうかして欲しい」と伝えたところ、「使えますけど」と突き返されて、別の券売機で試したところやはり同じ文言が出て使用できませんでした。

結局、小銭があったのでそれで片道分のみチャージして事なきを得ましたが、出勤前で時間も少なく困りました。使えないという文言が出てチャージできないと伝えているのに、そのまま返されたところでチャージできないので窓口でチャージしてくれたら良いのに…と思いました。手持ちの現金が少なかったこちらが悪いですが使えないなら使えないと書いて欲しいです。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

都営地下鉄各駅の券売機等につきましては、2024年7月の新紙幣発行前に改修作業が終了していますが、紙幣の状態によっては券売機等から紙幣が返却される場合があることを確認いたしました。

当該駅職員には、お客様からのお申し出内容をよく確認して対応を行うよう改めて指導いたしました。

○都営バス

【ハキハキと挨拶して気持ちよく乗車できた】（ホームページ、感謝）

乗車時に運転手さんがハキハキと「こんばんは！」と挨拶してくださって、明るい気持ちになりました。また、挨拶をいただいたことに驚いてしまい、お返事できず失礼いたしました。

停車駅や注意事項などの声掛けも適宜ハキハキとされており、このような運転手さんのバスだと、乗るバスを間違えたのでは？と不安になったり、降りる駅を間違えたりすることも減るだろうと思います。

大変なこと、嫌になってしまうことも多いお仕事かと思いますが、ぜひこれからも頑張ってくださいたいです。この運転手さんに元気をもらえる人はたくさんいると思います。応援しています。

【小児用車椅子で親切に対応してくれた乗務員に感謝】（ホームページ、感謝）

運転手さん、バスを寄せて停車させ、列の途中に並んでいる私たちに声をかけに降りてきて、スロープを出して乗降車時の補助、座席を確保してくださるなど、本当にありがとうございました。

娘は小児用車椅子を使用していて、車椅子16キロ、本人16キロと担ぎ入れるのは難しく、パッと見るとベビーカーと間違われやすいので、歩道に寄せていないと転倒しそうになっていました。周りの方が手伝ってくれても予想以上の重さに他のお客さんが怪我をしそうになることが多かったので、運転手さんが気づいてくださり嬉しかったです。降車するバス停は、道も狭く、スロープを出して降車するのは、いつも肩身が狭い思いをしていました。運転手さんの慣れた素早い動きのおかげで、スムーズにバスから降りることができ、とても助かりました。

【間違いなく1人は乗れる状態だったのにドアを開けなかった】（ホームページ、意見）

乗車扉を開けることもなく、運転手の勝手な判断で「このバスは乗れませんので次を利用してください」と言われ、乗せてもらうことができませんでした。

外から見た感じだと、手前には人がいましたが車内の奥には余裕がありました。また、1人降りましたので間違いなく1人は乗れる状態だったと思います。次のバスは20分後だったため、仕方なく別のバスに乗り、電車を乗り継ぐことになりました。人が多くて乗れないのは仕方ないと思いますが、こちらが話をする際も与えないまま勝手な判断で発車するのはいかがなものでしょうか？奥に詰めてもらうアナウンスもしていない＝乗せようという努力もしていないわけですね？

こちらは目的地に遅刻しています。あまりに酷いと思いました。

（回 答）

この度は、バスにご乗車いただけなかったとのことで、誠に申し訳ございませんでした。バス停でおお客様にご乗車いただくか、通過せざるを得ないかは、乗務員がそのときの車内の混雑状況や運行の安全を考慮した上で判断しております。今回の担当乗務員に事情を聞いたところ、「満員状態で、これ以上お乗せすると左ミラーの確認が困難になるため、安全を考慮して通過せざるをえないと判断した」とのことでした。

しかしながら、そのような状況であっても、バス停でお待ちのおお客様に対しましては、丁寧にご案内することが必要でございます。乗務員には、ご指摘いただきました内容を伝え、おお客様に対してご不快を与えることのないよう注意指導いたしました。

【バス停先の信号が赤にもかかわらずドアを閉めて乗車出来なかった】（ホームページ、意見）

バス停に発車時刻間際についてしまった私に非があるのですが、私ともう1人2人がバス停に近づいていたのに扉を閉め、バス停先の信号が赤だったのに発車し、乗れないように

され、とても不快でした。

（回 答）

この度は、猛暑の中、ご迷惑並びにご不快な思いをお掛けいたしましたこと、お詫び申し上げます。

都営バスでは、一人でも多くのお客様に御利用いただけるよう、バス停周辺にお客様がいないことを確認してから発車するよう指導を行っているところでございます。このたび頂戴したご意見は、担当営業所の運行管理者に申し伝えました。

なお、信号近くのバス停からの発車については、本線へのスムーズな合流ができず遅延の原因となる場合がございますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

今後とも安全・安心な運行に努めてまいりますので、何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げます。今後とも都営バスのご利用をお願い申し上げます。

○都電荒川線

【聞きやすいアナウンスがすばらしかった】（ホームページ、感謝）

運転士さんの話し方が素晴らしく、車内アナウンスでの案内が大変聞きやすく素晴らしかったです。わずかな乗車時間でしたが、楽しく乗車できました。名前は確認できませんでしたが、ありがとうございました。

○日暮里・舎人ライナー

【入場記録を消したい時はどうすればよいか】（ホームページ、問い合わせ）

例えば、無人駅にてPASMOを使って入場したところ、電車が当面運休で見通しが立たず、他の交通機関を利用する他ないとき、PASMOで入場した記録を消すにはどのように手続きすれば良いのでしょうか？

（回 答）

この度は、お問い合わせいただき、ありがとうございます。

日暮里・舎人ライナーは、一部を除き無人駅のため、改札口や券売機及び精算機付近にインターホンを設置しています。インターホンで係員にご用件をお申し出いただければ、入場記録の取り消しなど適切な処理をさせていただきます。