

## 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6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
100	2	1,591	19	181	30	19,421	75	21,419

(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

#### 【国立競技場駅から思いやりを発信】(感謝)

大江戸線の車内で体調が悪くなってしまい、途中駅で降車しました。その際、駅員さんがとても親切に対応してくれました。ありがとうございました。

#### 【遺失物を探してくれた親切な駅係員】(感謝)

三田線を利用した際に車内にカバンを忘れてしまいました。その際、駅員さんが冷静かつ迅速に対応してくれたおかげで無事見つかり、約束の時間に間に合いました。ありがとうございました。

#### 【アプリで運行情報を確認できないか】(要望)

都営地下鉄では、JRのような「列車走行位置」が検索できるスマートフォンアプリが提供される予定はありますか。

#### (回答)

平素から都営地下鉄を御利用いただき、どうもありがとうございます。

交通局では、お客様が都営交通をより便利で快適に利用できるよう、運行情報をはじめ、列車走行位置やイベント情報、乗換案内などを提供する都営交通公式アプリを導入し、2019年度中にサービスを開始する予定です。

#### 【都営地下鉄・東京メトロ一日乗車券】(問合せ)

交通局で発売している「都営地下鉄・東京メトロ一日乗車券」で、都バスに乗車できるのでしょうか。

#### (回答)

平素より都営地下鉄を御利用いただきありがとうございます。

お問合せがありました「都営地下鉄・東京メトロ一日乗車券」は、都営地下

鉄及び東京メトロの地下鉄全線に有効な一日乗車券です。そのため、「都営地下鉄・東京メトロ一日乗車券」では、都バス、東京さくらトラム（都電荒川線）及び日暮里・舎人ライナーには御乗車いただけません。御利用の際は、別途、運賃が必要になります。

なお、「都営まるごときっぷ」は、都営地下鉄（全線）、都バス（多摩地域を含む。）、東京さくらトラム（都電荒川線）及び日暮里・舎人ライナーを1日に限り何回も御乗車いただけます

今後とも、都営交通を御利用いただくようお願いいたします。

【大江戸線の柱の駅名標が消えた理由】（意見）

大江戸線のホームの大きな柱に、以前は縦書きで駅名が標記されていましたが、現在はなくなっています。この理由を教えてください。

（回答）

大江戸線ではホームドア設置に伴い、従来の縦書きの駅名標のままでは車両側から駅名の確認ができなくなってしまうため、現在の横書きの駅名標に更新しました。

◇都営バス

【サービスと安全が両立】（感謝）

先日、利用した都営バスの運転手さんは、お年寄りが座ってから発車するといった配慮はもちろんのこと、ターミナルのバス停留所で、バスがきちんと停留所に止まってからドアを開けるといった安全配慮も完璧でした。

サービスと安全とのバランスがしっかりと取れていて、感心しました。

【気持ちの良い挨拶】（感謝）

私は、目が不自由なため、バスに乗るのが大変なので、いつも心苦しく思っております。しかし、本日乗車した乗務員さんは、非常に気持ちの良い挨拶をしていただき、涙が出るほど嬉しく思いました。

【バスに乗ることが楽しみ】（感謝）

五ノ橋から利用する都 07 系統の都営バスの運転手さんは、案内も丁寧でいい人ばかりです。

また、運転席の後ろにあるモニターに、ちょっとしたドラマが流れているのがとてもおもしろく、新作が出るのを楽しみにしています。このモニターには、

電車の運行情報も流れるので、非常に便利です。

これからも都営バスを、是非、利用したいと思います。

【都バスルート検索への御要望】（要望）

都バス HP のルート検索ですが、最終目的地が駅か停留所でないと検索できません。徒歩で行ける目的地まで検索できるようにして欲しいと思います。〇〇停留所から徒歩〇〇分というように検索できるようにして欲しい。

（回答）

都バス HP のルート検索では、お客様の御指摘の検索方法のほかに「地図から検索」を利用すると地図上に出発地と目的地を指定して検索することが可能です。

スマートフォンサイトでは、停留所や駅以外のスポットを出発地や目的地とした検索も可能となっており、今回、御要望いただいている「〇〇停留所から徒歩〇〇分」という所要時分と経路表示を御案内差し上げております。また、この経路表示は、グーグルマップへ案内を切り替えることが可能となっております。

是非、御利用ください。

【停留所設備の再設置】（要望）

私は、通勤で東 22 系統の茅場町バス停を利用しています。このバス停の屋根やベンチが撤去されて一年ほど経ちます。しかし、一向にこれらの設備が更新される気配がありません。何か更新計画はあるのでしょうか。

（回答）

日頃から、都営バスを御利用いただきありがとうございます。また、このたびは、東京都交通局に貴重な御意見をいただきありがとうございます。

現在、東京メトロ東西線の茅場町駅が、大規模な駅改良工事を行っており、地上の設備が支障することから既存の屋根やベンチ等の設備を撤去し、可搬式の仮バス停のみを設置させていただいております。

都営バスを御利用のお客様には長期間御不便をお掛けして誠に申し訳ありませんが、御理解、御協力をお願いいたします。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【トラムの乗車降車ルールの周知】（意見）

東京さくらトラム（都電荒川線）に乗車する際、乗り方が分からず、後ろ扉から乗車してしまい、乗務員の方から注意されました。初めて利用する人でも分かるように、利用方法を大きく掲示するなど対策を講じてください。

（回答）

東京さくらトラムを御利用いただきありがとうございました。

東京さくらトラム（都電荒川線）では、乗車区間に関わらず均一運賃制を適用しており、お客様には御乗車の際に運賃を先払いしていただく仕組みとなっています。そのため、御乗車の際は前扉からのご利用をお願いしております。

東京さくらトラム（都電荒川線）の車体の側面には、「入口」、「出口」といった表記をさせていただいております。また、停留場には御利用方法に関する案内を掲示しております。御利解くださいますようお願いいたします。

◇日暮里・舎人ライナー

【衝突事故対策のお願い】（意見）

6月1日の横浜シーサイドラインの事故を踏まえ、日暮里・舎人ライナーの見沼代親水公園駅の終点の軌道上にある車止めのところに、土嚢や大きなバネを設置してください。万が一衝突した際に衝撃を和らげると思います。

（説明）

日暮里・舎人ライナーは、車両の進行方向と車両を動かすモーターの回転方向が一致しない場合は、発車しない仕組みとなっており、横浜シーサイドラインと同様の事故は起きないことを確認しています。

頂戴した御意見は関係部署に伝え、今後の参考とさせていただきます。