

<各月分ページ>

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6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
72	2	1,290	18	199	30	15,988	50	17,649

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成29年6月)

◇都営地下鉄

【乗務員の丁寧なアナウンスに対する感謝】

○新宿線を利用した際の担当車掌(女性の方)の放送が丁寧で聞き取りやすかったです。彼女のような放送をする車掌さんに一人でも多く出会えたら良いなと思いました。

【怪我人対応についての感謝】

○大江戸線青山一丁目駅のエスカレーターで、不注意から転倒し足を怪我してしまいました。出血がひどく、駅長室で手当てをしていただきましたが、駅員の皆さんには、とても親切、丁寧に対応していただきました。思わぬ怪我に動揺してしまい、駅員の方をはじめ、駅長室まで案内して下さった警備員の方にきちんとお礼を述べたかどうか覚えていません。改めてお礼を述べて感謝の気持ちを伝えたいと思います。どうもありがとうございました。

【駅出口付近の喫煙対策について】

○中井駅の出口横に細い道があり、ここに入ってすぐのあたりで路上喫煙する人があまりにも多く、辟易しています。見かけたら注意するようにしていますが、路上喫煙者が後を絶ちませんし、吸い殻のポイ捨ても目立ちます。一度実際に様子を見ていただきたいと思います。

(回答)

確認しましたところ、ご指摘の場所は、交通局所有地と隣接している新宿区所有地(区道)です。新宿区では路上喫煙を禁止していることから、交通局としては、出入口壁面にポスターを掲示し、利用者への注意喚起を行うなど、区の路上喫煙対策に協力してまいります。

【警備員の配置について】

○新宿線船堀駅のホームに最近ガードマンがいますが、土日の空いている時にも必要なのでしょうか。平日のラッシュ時なら理解できますが、閑散時まで配置しているのは無駄ではないでしょうか。

(回答)

都営地下鉄では、他社で発生した視覚障がい者の転落事故を受け、視覚障がい者の転落を防止するため、本年4月からホームドア未設置の浅草線及び新宿線の全駅に、平日のラッシュ時間帯以外も含め警備員を配置しております。

今後も、全てのお客様が安心してご利用いただけるよう、ホームの安全確保に努めてまいりますので、何卒、ご理解くださいますようお願いいたします。

【大江戸線新型車両の画面表示について】

○大江戸線新型車両のドア上液晶画面ですが、駅停車中に次駅案内を行っています。例えば、「落合南長崎駅」に停車している時に「次は 中井」等と表示されます。小さな字で「次は」と書かれていますが読めません。実際、間違えて落合南長崎で降車してしまいました。間違いのもとになると思いますので何とかしていただきたいです。

(回答)

お客様からご指摘を受けました大江戸線新型車両の画面表示につきましては、改修に向けて準備を進めているところでございます。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

◇都営バス

【素晴らしい乗務員の対応について】

○今日の運転手さんは、朝から元気よく、乗車される方にはもちろん、降りるお客さんにもきちんと挨拶をされていました。運転中の案内についても素晴らしく、乗車している私も、非常に気分が良くなりました。

最近では挨拶できない人がたくさん増えている中、私が住んでいる東京都の職員さんでこういった方がいるという事は非常に嬉しく思います。これからも今の気持ちを忘れず都民のために仕事をさせていただきたいと思います。

【素晴らしい乗務員の対応について】

○バスに乗って、初めて運転手さんの対応に感謝しました。全てのお客様に笑顔と真心がこもった、声かけと細かい気遣いと配慮でした。乗ってから、降りるまでの時間、とても幸せな気持ちになりました。このような乗務員さんが増えてくださること、心より願っています。

【停留所に掲示されている時刻表について】

○日本橋の停留所に掲示されている東20系統の時刻表が、かなり上に掲示されていて見づらいです。自分は背が高い方だが、ベンチに乗らないと見えないほどである。利用客が見えない時刻表など意味がないので、至急改善して欲しい。

(回答)

確認したところ、お客様のご指摘通り、時刻表が見づらい位置に掲示されていたため、見やすい位置に下げて再掲示するとともに、サイズをB5からA4に拡大しました。

【都営バスの窓ガラス仕様について】

○都営バスの窓ガラスはUV加工にしてほしい。

(回答)

都営バスの窓ガラスについては、平成17年度以前の車両にはUVカット率78%程度のガラスを採用していましたが、平成17年度以降の導入車両は、UVカット率95%前後のガラスを採用しています。

なお、前面及び運転席横左右、後面ガラスについては、保安基準面からUVガラスを使用していません。

【座席背もたれの破損について】

○座席の背もたれに取り付けられているビスが緩んでいたため、掴んだ際に爪があたりました。他に乗ってこられる方が怪我しないよう修理願います。

(回答)

車両の不具合があったこととお詫びします。

調査の結果、座席背中面のビスが外れていたため、早急に対応しました。今後、同じような不具合がないように、確実な点検及び整備を実施していきます。

◇都電

**【駆け寄ったが乗車出来なかった】**

○都電に乗りたくて、急いで駆け寄りました。運転手と目が合っていたにもかかわらず乗車寸前でドアを閉められてしまいました。乗車ドアをドンドンと叩いても知らんぷりをするように電車を発車させていきました。とてもがっかりしてしまいました。

(回答)

ご指摘の電車は、定刻より2分ほど遅れて運行していたため、運転手は遅延回復のため、ホームでお待ちいただいたお客様のご乗車が終わり次第ドアを閉める操作を行い、ドアを閉めた後に停留場に来られたお客様には比較的空いている後続電車のご利用をお願いいたしました。

遅延が発生した場合には、やむを得ず後続電車のご利用をお願いすることがございますが、今後は、より分かり易いご案内を行うよう努めてまいります。

◇日暮里・舎人ライナー

**【車内空調が寒い】**

○冷房の温度が低すぎて、乗車用に毎日長袖を持ち歩いているのですが、それでも寒いです。他の交通機関に比べても車内が寒いと思うのですが、もう少し冷房をゆるめていただけませんか。

(回答)

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傾向がございます。これまで多くのお客様より暑いというお声をいただいていることから低めの温度設定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、私どもも苦慮しております。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、ご理解を賜りますようお願いいたします。