

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
83	9	1,361	41	214	40	16,796	110	18,654

◇都営地下鉄

【発作時の対応への感謝】

西巣鴨駅でパニック障害の発作が起きてしまった際に、駅員の方々がとても親切に介抱してくださいました。

今までこの病気のせいで、電車に乗ることに対して凄く苦手意識を持っていたのですが、駅には心強い味方がいらっしゃる事が分かり、苦手意識が少し薄れました。ありがとうございました。

【駅係員による挨拶への謝辞】

いつも都営三田線を利用させていただいています。

蓮根駅の駅員さんが、いつも改札の窓から「おはようございます。」「ありがとうございます。」など挨拶をしてくださっています。

私はイヤホンやヘッドホンをしながら改札を通ることもありますが、それでも耳に届きますし、軽く会釈すると必ず駅員さんからも返ってきます。とてもうれしいです。

【車内英語アナウンスの更新理由について】

以前、通勤で都営三田線を利用していました。本日久しぶりに乗車した際、英語のアナウンスが新しくなっていることに気づきました。

アナウンスが新しくなった理由は何でしょうか。ぜひ教えてください。

(回答)

都営三田線では、平成 29 年度に車内自動放送と車内表示器の改修を実施いたしました。その際に英語アナウンスの更新をさせていただきました。改修の主な内容としては、新たな行先の追加や乗換路線案内の追加、さらに異常時案内放送の多言語化（日・英・中・韓）などです。

今後もお客様にわかりやすい御案内に努めて参りますので、引き続き都営交通を御利用くださいますようお願いいたします。

【改札係員の対応について】

都営新宿線を利用した際、改札を通った後に予定が変わり、別の路線を使うことになったので改札を出たいと改札の駅係員に申し出たところ、無言で目も合わせず対応されました。いくら利用しなかったからとは言え、最悪の対応だと思います。

一言「はい。」や「どうぞ。」と言えないのですか。そもそもこういった教育をされているのですか。

(回答)

このたびは、職員の配慮のない対応により、お客様には大変不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

日頃から、お客様の御要望をしっかりと伺いした上で、親切・丁寧な対応を行うよう指導を行っておりましたが、今回のような対応を行ってしまい、大変申し訳ありませんでした。

当該職員には、お客様からいただいた内容を改めて確認させ、問題点は何かを自覚させた上で、一言添えてお客様へ確認・御案内するなど、親切・丁寧な対応を行うよう改めて厳しく指導いたしました。

【振替輸送の利用方法について】

大江戸線が架線点検のため全線運転見合せとなっていました。

振替輸送で他の電車を使おうとしたところ、色々な乗り換えパターンがありました。そこで、どの範囲までを振替輸送として使って良いのかを確認しようと駅員の方に聞こうとしましたが、窓口に20人以上の行列が出来ていたため並ぶのは諦めました。

お客様センターに問い合わせましたが、混雑で繋がらないままお客様センターの営業時間を過ぎてしまいました。駅にも3か所電話を掛けてみましたが、

話し中のためつながりませんでした。

今後、同じようなことがあった場合、振替輸送の範囲でどう帰ればよいかについて、速やかな確認方法を教えていただけますでしょうか。

(回答)

大江戸線の架線点検のため、多くのお客様に多大なる御不便、御迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。

都営交通では振替輸送の御案内を各駅の窓口やホームページ等のお客様にお知らせしております。駅窓口やお客様センターが混み合っている際は、東京都交通局ホームページの運行情報のページに振替輸送先の御案内を掲載いたしておりますので、御確認いただけましたら幸いです。

【清掃員の列車移動時の執務態度について】

大江戸線の朝ラッシュ時に、清掃員が数名乗って来られました。ただでさえぎゅうぎゅう詰めなのですから、清掃員の移動については時間をずらせないものでしょうか。

このような状況の中、清掃員が車内でも大声でお話されているのも不快です。

(回答)

このたびは大江戸線御乗車の際に、清掃員の移動について、御不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ありません。

清掃業務に関しまして、清掃員が駅間を電車で移動することはどうしても必要なことでありますことを御理解いただきたいと存じます。しかしながら、その移動に当たりましては、車内に分散して乗車すること、また、不必要な会話は慎むよう指導しております。このたびの御指摘を、点呼等において周知するとともに、その指導に努めて参ります。

◇都営バス

【乗務員の丁寧な接遇について】

10年以上前から都バスで通勤をしていますが、本日のバスの運転手さんが本当に素晴らしく、今まで乗ったどの運転手さんよりも、丁寧でおもてなしに満ち溢れた運転手さんでした。

優しい声で、乗り換え案内、何分後に違う系統のバスが来るのか、豊洲の有楽町線の電車情報までも御案内をされていました。降りる停留所は自転車の通行が多い道だったのですが、それについても注意を促し、降りたあとまでお客様の安全を確保しようとする責任感を感じました。運転してお客様を安全に運ぶだけに留まらず、心暖まる配慮やおもてなしができる運転手さんは他に見たことがありません。

朝からこんな素敵な気持ちにさせてくださった運転手さんに心から感謝の気持ちを伝えたく、ここにコメントさせていただきました。

どうぞ他の運転手の方々にも共有化してください。

【乗務員の素晴らしいアナウンス】

今日はとてもほのぼのした空間にいられました。先日はとっても嫌な感じの運転手で終始不快でしたが、今日は逆に素敵な運転手さんでしたので、悪いことだけでなく、もちろん良い事も御報告申し上げます。

乗車する際、既に入ロドア付近まで混雑しておりました。先日の運転手さんは終始無言であったが、今日の運転手さんは、車内の乗客とこれから乗車されようとしている方にも気遣いの言葉があり、「ドアがぶつかってしまう事もありますのでお気をつけて下さい。私も充分気をつけます。」など、ユニークなアナウンスがありました。また、「皆さん。」と呼びかけて、混雑回避も柔らかく誘導して下さい素晴らしい方です。「あと3人、あと3人の方ですので、一歩ずつ中の方へ詰めていただくと、あと3人乗車出来ます。皆さんの御協力をお願いいたします。皆さん、ありがとうございます。」など、ユニークなアナウンスが多々あり、乗客から、クスッと笑いや、私を含め、乗客同士で笑顔でのアイコンタクトがあるなど、「優しい運転手さんね。」なんて言葉も出ていました。

観光客、外国人など初めて乗る人など、地下鉄の乗り換えのアナウンスもとっても親切でした。運転手さんのお人柄なんでしょうね。丁寧過ぎるかも知れませんが、運転席の停留所停車予定時刻も、ほぼズレがなく運行していました。業務もきちんとなし、マイクパフォーマンスもできて、オリンピックに向けてのドライバー育成のお手本になる方だと思います。

お客様の声は、決して、クレイマーの悪い事柄だけではないのです。降車するまで和やかなムードで、バスを利用して良かったと思える時間でした。

ありがとうございました。

【停留所を元の場所へ戻してほしい】

門 33 系統の亀戸駅行き「門前仲町」の停留所は、いつになったら元の場所に戻るのですか。元の場所のビル工事は終わったのだから、早く元の場所に戻してください。

(回答)

このたび、御指摘いただきました「門前仲町」停留所ですが、ビル工事は完成しましたが、工事車両が敷地内に入れるように歩道の切下げも併せて行っておりまして。その歩道切下げを修復する工事が未施工のため、現状ではバス停留に戻すことはできない状態にあります。歩道復旧工事終了後に停留所に戻す予定ですので、今しばらくの間、御迷惑をお掛けしますが、御理解いただければと存じます。

【イベント開催時には増便して欲しい】

ビッグサイトでイベントが開催されているからだと思いますが、満員で乗れませんでした。

イベントが多くある時には、バスを増便していただくことはできないのでしょうか。また、この路線は普段から混み合っています。バスの本数を増やしていただけると大変助かります。

(回答)

御利用いただいております都05-2系統の混雑により御乗車いただけず、御不便、御迷惑をお掛けいたしましたことについて深くお詫び申し上げます。

都営バスでは、路線沿線の需要の変化などを注視しながら、最大限の輸送サービスを提供できるよう努めております。都05-2系統につきましても効率的な運行を行うために、時間帯ごとのお客様の御利用状況を定期的に調査した上、運行回数や運行間隔を調整し運行計画を設定させていただいておりますが、東京ビッグサイト近辺のイベント開催によりお客様が急激に増えることがございます。臨時便などにより対応しておりますが、人員や車両に限りがあることから、お客様には次のバスを御利用いただくなどの御不便、御迷惑をお掛けすることがございます。

大変心苦しいところではございますが、何とぞ、御理解賜りますようお願い申し上げます。

【車内混雑時の対応について】

バスが混み合っているのに、乗務員から車内の乗客に対し、奥に入ってもらよう声は掛けないのでしょうか。降車ドア付近の段差から後ろには、一人しか立っていませんでした。でも前の方からは乗れずに、次のバスを待たされている方が何人もいます。奥に詰めてもらえば、まだまだ乗れたと思います。それとも奥の方には乗ってはいけないのでしょうか。運転手から車内は見えないのでしょうか。

この暑い中、次のバスでも同じことがあるのかと思うと腹が立ちます。

（回答）

都営バスでは、混雑時には、適宜、車内マイクを活用し、お客様に車内の中ほどへお繰り合せの御協力をお願いするよう指導しております。このことは何より一人でも多くのお客様に御乗車いただき、お乗せ残しなどにより、お客様の貴重なお時間を無駄にさせないため、必要不可欠であると考えております。

引き続き、お客様が快適にご利用いただけますよう、乗務員へ接遇の指導を行ってまいりますので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【駆け寄るも乗車できなかった】

向原停留場の前にある信号がまだ赤であったので、乗ろうとして駆け寄ったにもかかわらず、運転手はドアを閉め、停留場から少し前に進んだところで停車しました。なぜそんなに急いで前に出る必要があるのですか。

（回答）

向原停留場において、赤信号でドアを閉めて電車を前に出す理由については、停留場の先に踏切を設置しており、停留場でお客様の乗降が終了してドアを閉めてから電車を前に出すことで、前の踏切が作動する仕組みになっています。

これは、停留場から踏切までの距離が短く、向原停留場を出発してからは、踏切が完全に降りる前に電車が近付いてしまうためです。また、向原停留場に到着して、直ぐに踏切を動作させてしまうと長時間、踏切が閉まってしまうこととなります。そのため、赤信号のうちに電車を前に出して、踏切を動作させたのちに出発することでスムーズな運行が可能となりますので、どうぞ御理解

ください。

◇ライナー

【江北駅のエスカレーター不具合について】

いつも日暮里・舎人ライナーを利用しています。先週 6 月 22 日から江北駅構内のエスカレーター不具合についてホームページで掲載されており、エスカレータが使用できないことは理解しています。

しかし、一週間経過しても何も変わらないのですが、エスカレーターの修理は行うのでしょうか。一週間経過してもお詫びの掲示板が一週間前と説明文章が変わっていません。もっと詳しく江北駅利用者のお客様に説明するべきではありませんか。

（回答）

日暮里・舎人ライナー江北駅におけるエスカレーターの不具合に伴い、現在、改札階とホーム階とを結ぶエスカレーターの運転を停止しております。お客様には、御不便と御迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。

このエスカレーターは、6 月 22 日（金）にハンドレール（移動手すり）の半周以上にわたる切損が見つかり、現在、安全に運転できる状態ではございません。機器メーカーの見解は、人為的要因による切損と考えられるとのことであり、何らかの鋭利な物で故意に切られたものと推測されます。詳細は、現在調査中です。

交通局では、早期のエスカレーター運転再開に向けて、ハンドレールの交換をメーカーに依頼しています。しかし、ハンドレールは長さなどの違いから、それぞれのエスカレーターに合わせた注文製作となるため、交換には多くの時間を要する見込みです。再開の目途がつかましたら、速やかに駅構内の掲示やホームページにて、お客様へお知らせいたします。

引き続き御不便をお掛けいたしますが、何とぞ御理解・御協力くださいますようお願いいたします。

※ 時間帯によっては混雑が予想されますので、改札階とホーム階との間の移動には、エレベーターも併せて御利用くださいますようお願いいたします。

（補足）

当該のエスカレーターにつきましては、7 月 29 日（日）にハンドレールの交換作業を行い、同日の 17 時より運転再開の予定です。