

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 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
70	121	1,237	1	125	48	12,466	30	14,098

(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

【素晴らしい心遣いのアナウンスで嬉しくなった】(感謝)

三田線に乗っていたところ、「本日はあいにくの雨の中…」など、乗客に寄り添ったアナウンスをしていた乗務員さんがとても印象的でした。何気ないことではありますが、温かい心遣いが嬉しく感じましたので、直接お伝えさせていただこうと思い、御連絡いたしました。

三田線は10年以上使っておりますが、今後ともお世話になりますのでよろしくお願い致します。

【車内空調について(暑い)】(意見)

いつも三田線を利用していますが、他の路線に比べて車内の温度が高く、ずっと汗をかいている状態です。しかし、神保町駅で新宿線に乗り換えると車内は涼しく快適です。

なぜ、同じ都営線なのにこんなにも車内の体感温度が違うのでしょうか。三田線については、もっと車内の温度を下げてください。特に今はマスクをして乗車していますので暑くて気分が悪くなります。

(回答)

都営三田線及び新宿線の車内空調は自動制御になっており、冷房運転時には25度、また、弱冷房車では28度に温度設定をしておりますが、車内の混雑状況やお客様の服装、乗車位置、乗車時間等がそれぞれ異なるため、同じ列車内であっても、お客様からは暑い、若しくは寒いといった両方の御意見を頂くこともございます。

今般、お客様から頂戴いたしました御意見は担当部署へ報告し、お客様が快適に御利用いただけるよう引き続き、車内環境の向上に努力して参ります。

【案内表示器が非常に見やすくなった】（意見）

今まで、車両に設置されていた行先案内表示器は、LEDタイプのもので見にくかったが、最近の車両で見るようになった液晶ディスプレイタイプのものに変更されてからは、非常に見やすくなった。

また、多言語対応化や路線図の表示など、サービスの向上が図られているのがよくわかる。私は大江戸線をよく利用しているが、駅によってはまだ液晶ディスプレイタイプの案内表示器は一部の箇所しかついていないので、是非、全箇所の更新をしてほしい。

【思いやりに溢れる対応をしてくれた駅員さん（泉岳寺）】（感謝）

先日、浅草線を利用した際、ダイヤが乱れており、ホームで対応されていた駅員さんに今後の運行情報をお伺いしたところ、目的地への電車はしばらく来ないため、別経路で行けるようにさっと反対のホームに誘導してくださいました。

瞬時に気持ちの良い対応をできるのは素晴らしいことだと思います。おかげさまでとても良い一日になりました。本当にありがとうございました。

○都営バス

【バスに乗れる嬉しさ】（感謝）

3か月保育園に通えなかった子供が6月より徐々に通園できるようになり、バスに乗れるのを本当に楽しみにしています。

私も在宅勤務で親子共、精神的にボロボロになっていましたが、乗務員の方々もコロナ環境下、私たちには考えられないような御苦勞が多々あろうかと思えます。

乗務員の皆様に、感謝の気持ちをお伝えいただければと思います。

【停留所前の水溜まりについて（放送センター西口）】（意見）

停留所前の道路が陥没していて、雨の日には大きな水溜まりが出来ている。

何ヶ月も前から、バスが来るたびに水撥ねがある。改善して欲しい。

（調査・対応）

水撥ねにより、御迷惑をおかけし申し訳ありません。当該バス停留所は、他のバス事業者が管理している停留所のため、当該バス停留所を管理する事業者を通じ、道路管理者に補修を依頼しました。

【モバイル Suica にクレジットカードで都バス定期券を購入できるか】（問合せ）

モバイル Suica を利用していますが、都バスの定期券を購入したいと思っています。できれば決済をクレジットカードで行いたいのですが、可能でしょうか。

（回答）

モバイル Suica でも都営バス IC 定期券をご購入いただけます。また、クレジットカードが御利用いただけますので、どうぞ、御利用ください。

詳しくは、東京都交通局ホームページを御覧ください。

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/fare/pass.html#a5>

【接遇も運転も丁寧で感動】（感謝）

今日、初めて都バスの新型バスに乗りました。また、このバスの運転手さんが大変気遣いが良く、運転も丁寧で対応がすばらしく感動しました。

私は、後部座席に座ったのですが、人が多く暑いと感じていたところ、すぐに冷房がきいてきて、乗客をよく見てくれていると感じました。また、アナウンスもわかりやすく、他の停留所で待たれていた乗客にも、乗車確認の声掛けをされるなど思いやりが感じられ、とても心が温くなりました。（声かけをせず、目線だけで発車するバスをよく見かけています。）

コロナ禍で大変な中、思いやりの対応を感じることができ、この都バスの運転手さんに感謝をお伝えしたく、こちらに書かせていただきました。

コロナ禍の中、休む事なく運転してくださっている皆様に感謝しております。

【危険な車線変更】（意見）

私は、本日 14 時頃に春日通りの右車線を軽自動車で行っていました。すると、大塚駅前手前付近で左車線から都バスが急に右車線へ強引に車線変更してきました。

私は、急ブレーキで危うく衝突するところを回避しましたが、危険を感じたので電話をしました。

（調査対応）

乗務員に聞き取りを行ったところ、急ブレーキを使用させるような車線変更をしたつもりはないとのことでしたが、バスなどの大型車両は、小型車両にとっては危険を感じることもあるため、安全に配慮した運転操作に努めるよう指導しました。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【急病人対応の乗務員への称賛】（感謝）

町屋駅前から乗った都電車内に急病人がいました。運転手が、てきぱきと救急時の業務をこなしており、お金は払ってしまったがやはり降りたいという乗客に対しても嫌な態度を取らずすみません、と謝りながら返金処理をしていました。対応に追われていたにも関わらず、その後も安全運転でした。私はあの運転手さんはすごいと思いました。雨の日の中、大変な業務御苦勞様でしたとお伝えください。都電の運転手の皆様、いつもありがとうございます。

【都電：駆け寄るも乗車できなかった（王子駅前）】（意見）

都電の王子駅前のホームは長く、電車が到着していたので、駆け寄っていったのだが、自分がもうあと少しで乗れるタイミングで電車が動き出した。時刻通りに発車することは理解するのだが、歩くより遅い速度でノロノロと動いて行ったのである。そこで調整をするのなら、少し発車時間を遅らせて乗車させてくれても良いのではないか。

（コメント）

王子駅前停留場は、停留場の先に踏切があり、この踏切を動作させるため、踏切の手前まで徐行し、一定時間は停車する必要があります。

駆け込み乗車は遅延の原因となるだけでなく、思わぬ事故につながりますので、余裕をもったご乗車にご協力をお願いいたします。

○日暮里・舎人ライナー

【ライナー：加熱式タバコの喫煙対策について】（意見）

最近、日暮里・舎人ライナーの車内で加熱式タバコを吸う人が見受けられますので、対策願います。

（回答）

平素から都営交通を御利用いただきましてありがとうございます。

このたびは、日暮里・舎人ライナーを御利用の際に御不快な思いをおかけして申し訳ございません。

日暮里・舎人ライナーでは、車内及び駅構内を終日禁煙としておりますので、加熱式タバコやその類似品につきましても、御遠慮いただいております。また、係員による巡回を行い、車内トラブルの防止とマナー向上に努めておりますので、お気づきの点がございま

したら係員にお知らせください。係員不在の場合は各駅の改札口付近にございますインターホンでお知らせいただければ、係員が対応いたします。