

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4(2022)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
109	2	1333	13	138	35	15318	166	17114

(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

【PASMOの再発行の際の親切な接遇に感謝】(感謝)(HP)

息子がPASMOを紛失してしまい、駅で再発行の手続きをしてもらいました。対応してくださった係員さんの対応がとても素晴らしく、息子が「僕も大人になったらあのお兄さんみたいに三田線で働きたい」と目をキラキラさせていました。御親切な対応に心から感謝と御礼を申し上げます。

【ベビーカーを運んでくれた係員への感謝】(感謝)(HP)

0歳児を抱っこしながらベビーカーを押していたのですが、帰りのホームを間違えてしまいました。駅員さんに相談したところ、空のベビーカーを持って階段で反対のホームまで運んでくださると申し出ていただきました。一度お断りしたのですが、「大丈夫ですよ」と優しく言っていただいたので、遠慮なくお願いしました。ラッシュの時間にかかりそうで心配でしたし、荷物も多く、子供も寝ていたので、大変助かりました。ありがとうございました。

【外壁が錆だらけなので改修して欲しい(船堀)】(意見)(HP)

船堀駅から荒川までの鉄道の外壁が錆だらけで、見た目も悪く、気分が悪くなる。安全上も風が吹いた時など危険ではと思います。改修をしていただけないでしょうか？

(回答)

御意見を頂戴いたしました構造物は、列車の走行音を軽減することを目的として設置しております「防音壁」と呼ばれるもので、定期的に検査・点検を実施しております。防音壁については安全上問題ありませんが、御指摘のとおり、錆が発生しております。そのため状態の悪い箇所から順次、補修等を実施しておりますが、高架下は駐車場等として活用していることもあり、関係者と調整を図りながらの施工となるため限られた範囲で進めている状況です。また、船堀駅付近につきましては、劣化の状態を勘案しながら、補修を進めるよう計画してまいります。

【券売機の定期的な清掃の要望】(意見)(HP)

駅の券売機で定期券を継続購入しましたが、券面の印字が不鮮明でした。特に氏名がほとんど読み取れず、会社に提出した際にもう一度発行してくるようと言われてしまいました。

そのため、別の駅の定期券発売所で再発行してもらいました。今後も利用する駅なので、印字が鮮明になるよう、定期的な印字面の確認や機械の印字ヘッドの清掃等を徹底してもらいたいです。

(対応)

このたびは、御不快な思いをお掛けしまして申し訳ございません。当該駅には2台の自動定期券発売機があり、印字ヘッドの汚れが原因で発生した可能性があるため、2台ともヘッドクリーニングを毎日実施することとしました。

【改札の係員の不快な姿勢】(意見)(HP)

駅の改札にいた係員の態度が横柄に感じました。どういう意味があるのか分かりませんが、窓口のカウンターの台をトントンと指で叩いていて、あまり印象が良くなかったです。

(対応)

当該係員は、お客様に対してではなく、無意識にそのような動作を行ってしまいました。常にお客様を意識して勤務中の動作には細心の注意を払い、業務に取り組むよう指導いたしました。

【走行時の騒音対策について】(意見)(HP)

大江戸線を利用していますが、車内での走行音が異常にうるさいです。感染予防対策による窓開けで尚更ですが、特にカーブの「キーキー」「ゴーゴー」音は凄まじく耳が痛く不快極まり無いです。現代の高度技術で減音、静音、防音対策は出来ないのでしょうか。

(回答)

大江戸線は他路線に比べ、トンネルの断面が小さく走行音が反響しやすく、急な曲線や勾配が多いことから、車輪とレールの摩擦等により走行音が大きくなっています。そのため、車輪の走行面を滑らかとなるよう削ったり、曲線部での潤滑油の塗布等を行うほか、遮音性に優れた強化ガラスを採用し、車両の両側に連結部ドアを設置した新型車両を導入するなど、騒音低減に努力しているところでございます。また、令和6年度には操舵台車を試験導入し、引き続き車内環境の改善に取り組んで参ります。

○都営バス

【研修中の乗務員の運転が大変丁寧だった】(感謝)(HP)

今日の運転手さんは、乗車時から降りる時まで声掛けをされていて、大変丁寧な運転をされていました。アナウンスも優しい声で、気持ち良かったです。赤ちゃんと乗っていたので、バスが曲がる時や発車時にアナウンスいただけたので安全に乗車できました。降りる際も、ルームミラーでしっかり見てくださっていました。朝から感動したのでお送りさせていただきます。名前はわかりませんが、研修中とありました。これからもよろしく願いいたします。

【御社の素晴らしい社員教育と乗務員の優しい対応に感動した】(感謝)(HP)

今日、バスに乗っていたのですが、バス停を過ぎて信号待ちをしているときに、横断中のおじいさんが道の真ん中で倒れて動かなくなりました。危険を察知した運転手さんが颯爽とした動きでおじいさんを救護していました。あのまま知らん振りして行ったら、間違いなく、後からくる車に轢かれていたと思います。この世知辛い世の中に、御社の素晴らしい社員教育と、人に優しい対応に感動しました。

【着座前発車をされた】(意見)(HP)

乗車した途端、こちらが座る間もなく発車。その後の運転もスピードは出すし、ブレーキも急すぎて、乗っていて不安しかなかった。事故が起きる前に指導を求める。

(回答)

乗務員の運転操作により、お客様に危険かつ不快な思いをお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

当該乗務員につきましては、運行管理者より、改めて安全運転で親切丁寧に努めるよう厳しく注意、指導いたしました。また、運行管理者によるバスへの添乗調査等を定期的に行い、執務態度や運転技術等を確認するなど、安全安心な運転を実施するよう乗務員指導を継続してまいります。

【停留所に並ぶ方向のルールを決めて欲しい】(要望)(HP)

鹿本中学校前停留所では、並ぶ方向が人によってまちまちなので、毎朝、いざこざがあります。早期に並ぶ方向を決めて下さい。

(回答)

この停留所における御乗車の際の並び方向が様々あるため、お客様に御迷惑をおかけしており申し訳ございません。

このたびの御意見を踏まえ、停留所の整列乗車につきまして、並ぶ方向を決め、御案内の看板を設置いたしました。引き続き都営バスへの御利用をお願いいたします。

【他社定期券の入っているPASMOに都営バスIC一日乗車券の購入は可能か】(問合せ)

都バスIC一日乗車券をバス車内で発売されていますが、他社鉄道のPASMO定期を搭載したPASMOでも都営バスIC一日乗車券の購入と利用は可能でしょうか？

(回答)

他社鉄道の定期券を搭載しているPASMOにも、都営バスIC一日乗車券の購入は可能でございます。バスに御乗車の際、都営バスIC一日乗車券をPASMOで購入したい旨、乗務員にお申し出ください。

注：都営交通では、都営地下鉄、都バス、日暮里・舎人ライナー、東京さくらトラム（都電荒川線）に御乗車頂ける「都営まるごときっぷ」も700円で発売しております。「都営まるごときっぷ」は、東京さくらトラム（都電荒川線）、都営バスの車内ではPASMOでの御購入はできませんが、磁気券での御購入は可能です（お支払いは現金のみ）。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【子供用のペダルなしの自転車の持ち込みについて】(意見)(電話)

都電に乗車しようとしたところ、乗務員から、子供用のペダルなしの自転車は、カバーがないと持ち込めないとわれ、丁寧な説明もなく、ルールだからと乗車を断られました。また、ルールと言われましたが、駅の周りを見回しても、そのような説明は一言もありませんでした。ルールを知らない乗客のためにきちんと示しておくべきではないでしょうか。

(回答)

このたびは、御不便をお掛けしまして申し訳ございません。ドライブレコーダーを確認したところ、お客様が乗車する際に、乗務員より、カバーをかけないと車内のお客様に御迷惑になる可能性があることを説明させていただいております。また、東京さくらトラム(都電荒川線)の各停留場には、折りたたみ自転車、スケートボード等を車内に持ち込む場合は袋やケースに入れることをお願いする掲示を出しております。

なお、手回り品の持ち込みについてはホームページでも御案内しております。

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/toden/kanren/riyo.html>

何とぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。

○日暮里・舎人ライナー

【改札機が作動せず最終電車に乗れなかった】(意見)(HP)

最終電車を利用するため、時間ギリギリではありましたが、電車が間もなく到着するというアナウンスがまだ流れていた時に改札を通ろうとしたところ、改札機が開かず、乗ることができませんでした。本来、最終電車が出発してから改札を閉めるはずではないのでしょうか。最終電車の出発までの手順を説明してほしいです。

(回答)

このたびは、御迷惑をお掛けしまして申し訳ございませんでした。

通常最終電車の手順は、お客様が利用されました高野駅のような無人駅におきましては、指令区でモニターにより列車の入線状況及び構内のお客様の状況を確認した後、お客様がいない場合には、改札から列車まで安全に御乗車していただける時間を考慮した上で、営業中止操作(改札の出場専用設定及び券売機の発売中止)を行います。

また、お客様がいる場合には、構内放送で乗車を促すか、券売機近くのインターホンで直接お声を掛け、お客様の入場を確認した上で営業中止操作を行った後、お客様が安全に乗車したことを確認し、列車を出発させております。今回は、営業中止操作後に、モニターを通してお客様がいることを確認し、インターホンを通してお声を掛けをし、御乗車していただくといったしましたが、お客様がすぐに立ち去られたためできませんでした。

何とぞ御理解賜りますようお願いいたします。