

# 都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6[2024]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
116	0	1,491	15	70	29	16,860	212	18,793

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

## ○都営地下鉄

### 【駅員の声かけが朗らかで優しくかった】(ホームページ、感謝)

ホームで電車を待っていたときのことです。子連れのお客さんのサポートをしている駅員さんがいらっしゃったのですが、声かけの仕方・内容がとても朗らかで優しく、近くにいた関係のない私もすごく気持ちが和みました。混雑時間でしたが、気持ちが癒されました。このように感じた乗客がいたことがご本人にも届くと嬉しいです。

### 【親切な経路案内】(電話、感謝)

駅に電話をかけ、定期券を購入する為に便利な乗り継ぎ経路を問合せしました。電話口で対応してくれた駅職員の方は、とても親切に自分の希望ルートを確認してくれ、駅や車内混雑など色々説明してくれてすごく嬉しかったです。

### 【態度が悪い駅係員】(ホームページ、意見)

落とし物をしたので窓口にいる駅員に尋ねました。その時の態度が、椅子に深く座り背もたれにもたれかかっている状態でした。常に正しい姿勢でいろ、立っているとは言いませんが、こちらが話し始めたら通常の姿勢にすべきではないでしょうか。非常に残念でした。

#### (回答)

このたびは、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

今回のご指摘を受け、当該係員に対し、窓口やホーム監視時など業務に当たる際は、常にお客様に見られていると自覚を持つよう改めて指導するとともに、当該駅的全職員に対しても再周知いたしました。

### 【乗車前にドアを閉められ挟まった】(ホームページ、意見)

乗車時、前の人の順番を待って乗車をしようと並んでいましたが、自身が乗る際に扉を閉

められ身体が挟まりました。

駅員さんも近くにいましたが、乗る人がいることを確認してくれないのでしょうか？駆け込み乗車をした訳でもないです。今後は乗車する人がいないことを確認してからドアを閉めてほしいです。

**(回答)**

このたびは、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

日頃より、ドアの開閉は慎重に行うよう指導していますが、本件を受け、当該係員に対し、ホーム上のお客様の乗降状況を十分に確認してからドア開閉を行うよう再度指導いたしました。

## ○都営バス

**【心を込めて私たちに接してくれた】**（ホームページ、感謝）

バスの運転手さんが、停留所に着くたびに心を込めて乗客である私たちに接して下さって、一日の始まりに気持ちの良い乗車時間を過ごさせていただきました。私も今日一日、その時の精一杯を尽くしてお仕事をしなきゃなあと、前向きな気持ちになりました。こんな体験は初めてなので、その方に感謝したくて、メールいたしました。

**【運転手さんに親切に対応してもらった】**（ホームページ、感謝）

双子用ベビーカーと子連れで乗車した際に運転手さんに親切に対応していただきました。混雑時などは乗車できないこともあるため、前日からずっと不安で仕方がありませんでした。次のバスを待つことになったとしても、20分待つことになりまし、待っても乗れない可能性もあるからです。タクシーに乗れたら良いのですが、大人1人で赤ちゃん2人を抱っこし、更に小さな幼児を乗せることは難しいため、バスに乗せていただいて本当に助かりました。乗車の際に運転手さんが子どもの手を取り、「ご乗車できますか？」と優しく声を掛けて下さったのも、とても嬉しかったです。安全運転で走行していただいたので、揺れも全く感じなかったです。本当にありがとうございました。

**【ベビーカー利用時の乗務員対応が親切だった】**（ホームページ、感謝）

大変感謝しており、お礼と他の運転手の方々にもぜひ共有いただきたく、ご連絡申しあげました。乗車した際、運転手の方が私の降車予定のバス停を確認して下さり、降車時には歩道に寄せて止めて下さり、車内放送でもベビーカーが降りる旨のアナウンスをしていただいたおかげで、他のお客様が降車時に通路を開けて下さり、ご年配の男性がベビーカーと一緒に持ってサポートをしていただき大変助かりました。

ベビーカーで乗車することは場所をとるため、他のお客様に申し訳ないと思っていたので

すが、どうしても疲れた時や荷物が多い時はバスの存在がとても有難くお世話になっています。1人の時は乗降が大変ですが、本日のように対応いただけると、他のお客様にも迷惑なく、私も乗降しやすく利用できるので、本当に助かりました。  
今後も利用させていただきますので宜しくお願いいたします。

#### 【優先席の優先順位について理解して欲しい】（ホームページ、意見）

私は先日、マタニティマークに気が付いてくださった方に優先席を譲っていただきました。その後、年配の方が乗車され、運転手が「ご年配の方に席をお譲りください」と鏡越しにアナウンスしていました。この対応は正しいと思いますが、私のマタニティマークには気づいていたのでしょうか。

度々同じようなことがあり、鏡越しに見ただけで判断されてアナウンスされるのは嫌な気分です。優先席を利用しているのはご年配の方だけではありません。

今回の運転手には理解していただきたいと思い投稿させていただきました。

#### （対応）

営業所からお客様に電話し、ご不快な念を与えてしまったこととお詫びした。

乗務員によると「特定のお客様に向けてアナウンスした訳ではない」とのことだったが、今後このようなことがないよう、配慮ある口調、表現方法を指導すること、他の乗務員に対しても優先席をご利用中のお客様の見極めや配慮をするよう周知することを説明し、ご理解をいただいた。

### ○都電荒川線

#### 【乗車時の対応が悪く怖い思いをした】（ホームページ、意見）

初めての利用だったので前から乗って前払いであることを知らず、後ろから乗車したところ、直後に大きな声で注意されました。

すぐに前へ移動して運賃を支払おうとしていると、スルーして発車しました。降りる際にも一切目を合わせず、「乗るとき払えなかったんですけど」と声をかけると、大きな声で、睨みつけながら「先に払ってくださいね」と一言。支払っているときにも睨みつけられたままで、とても怖い思いをしました。

#### （回答）

このたびは、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

都電荒川線をご利用の際は、前ドアからご乗車いただき、先に運賃をお支払いいただくようご案内しております。

当該乗務員には、言葉遣い等に気を付けるよう指導いたしました。

## ○日暮里・舎人ライナー

### 【駅員の不快な対応】（ホームページ、意見）

改札口でエラーが出てしまい、駅係員へ相談に行ったところ、「それはそちらの機器の問題ですよね？こちらの機器の不具合ならこちらで対応しますが。こちらでは分かりません」と言われ、改札から出られませんでした。

通常でしたら窓口の端末で確認しませんか？言われたとおり自分で解決しようともう一度改札を通ろうとしたところ、入場記録がなかったのので、それを伝えると「最初からそれを言ってくれば対応しました」と言われました。さすがに腹が立ち、「最初からその対応できませんでしたか？」と伝えました。窓口の端末にかざせば入場記録があるか確認できますよね？通常の対応を教えてください。私は間違っていましたでしょうか？

### （回答）

このたびは、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

対応した係員に確認したところ、スマートウォッチの設定に起因するエラーが発生する事象があるため、お客様にスマートウォッチの設定を確認したとのことでした。当該駅係員には思い込みで対応するのではなく、お客様から状況をよく確認して親切丁寧な対応をするよう指導いたしました。なお、改札機を出場する際に、お持ちのICカード等でエラーが発生した場合には、窓口を設置してあるトレー式の端末で IC カード等の状態を確認し必要な処理を行っております。