

# 都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7 [2025] 年6月分)

## ◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	提言	意見	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
131	1	2,014	52	4	34	18,563	1,128	21,927

【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

### 【駅員の方への感謝】

改札付近で落し物をしてしまい、付近をうろうろと探し回っていたところ、人の出入りが途切れたタイミングで駅係員の方が窓口から出てきて、一緒に探してくださいました。設置物を動かして下に入り込んでいないか見てくださり、その後無事に見つかった際は、一緒に喜んでくださいました。大切な品だったので、そのような対応をしてくださったことがとても嬉しかったです。お手数をおかけしました。ありがとうございました。

### 【車掌さんが一生懸命外国語で案内していた】

外国人の女性が不安そうにしていたのを見つけた車掌さんが一生懸命外国語で案内していました。少しばかりですが、私も英語が理解できるので会話を聞いていると、「成田空港へ行きたいが、どうすれば良いか分からなくて困っているので助けて欲しい」とのことでした。車掌さんは業務の傍らで車掌室に戻っては来ての繰り返しで忙しそうだったので、私も介入し、その女性に乗り換えの案内をしました。そして私が降りる時に車掌さんが、「お客さん、ありがとうございました！助かりました」と言ってくださいました。その車掌さんにとっては当たり前に行っていることなのかもしれませんが、忙しく仕事をされている中で、何度も何度も外国人女性に案内をしに来て、その姿勢を見ていたら私も何か手伝えることはないかという気持ちになりました。しかも、私にまでしっかりと御礼を言ってくださり、嬉しく思いました。今後とも彼のような人材を増やしていただきたいと思います。

### 【忘れ物拾得時の対応が不安だった】

本日、通勤で駅に向かっていたところ、途中でPASMO定期券入りのパスケースが落ちていたので、駅の改札に届けました。駅員さんに落ちていた場所を伝え、パスケースを渡し

ましたが、何も言葉を発せずに受け取っていました。

どうしていいのかわからず、そのまま改札を通り過ぎましたが、せめて「ありがとうございます」くらいはあって良いのではないのでしょうか。その態度に拾得物処理されているか、不安を覚えました。

きちんと拾得物として扱われているか、交番に届けるべきか、なぜそのような態度だったのか回答してほしいです。

#### (回答)

この度は、落とし物のお届けに際しまして、ご不信・ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

お客様から落とし物等をお預かりした際は、時間や場所など拾得された状況をお伺いし、お届けいただいたことに対してお礼を申し上げることを対応の基本としております。今回は係員の対応が不十分であったことから、担当した職員を含め、全職員に対して再度、遺失物受領時の対応について指導を行いました。今後はお客様にご不信・ご不快な思いをさせないよう、丁寧な対応を心がけてまいります。

なお、お届けいただいた落とし物につきましては、持ち主のお客様へ連絡がつき、お返ししています。

## ○都営バス

### 【高いプロ意識のドライバーさん】

昼間に利用したバスのドライバーさんは、道路状況を的確に見極めながら安全に運転されており、その技術の高さに感心しました。加えて、細やかな案内が随所であり、非常に素晴らしいと思いました。

私自身は、自動車を趣味としていますが、道路事情の悪さから東京23区内での運転に苦手意識を抱いています。しかしながら、このドライバーさんは、こうした環境の中でも冷静に運転をしつつ、利用者に対する心配りも忘れておらず、プロ意識の高さを感じました。良いサービスをありがとうございました。

### 【体調不良時の対応のお礼】

本日11:14頃に●●からバスを利用し、おそらく▲▲付近で体調不良で意識を失った者です。その時の意識はなかったのですが、都バスの方と救急隊の方のおかげで意識を取り戻し、先ほど無事に帰宅することができました。

ご迷惑をおかけしたにもかかわらず、親切な対応をしていただいたことに心より感謝申し上げます。

### 【バス停で待っていたのに通過した】

通勤でバスを利用させていただいております。

今日も、いつも通りバス停で待っていましたが、到着したバスの運転手はこちらを確認せずに通過し、乗ることができませんでした。今後同様の事象が起こらないよう、運転手に対する指導の徹底をお願いします。

#### (回答)

この度は、乗務員の確認不足によりご不便とご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。

当該乗務員には、停留所に接近した時は必ず徐行した上で、お客様の有無をしっかりと確認するよう指導いたしました。

また、今後同様の事案を発生させぬよう、全乗務員に対しても注意喚起を継続的に行ってまいります。

### ○東京さくらトラム(都電荒川線)

#### 【マイクでの案内がハキハキしていて素晴らしかった】

都電 8806 号車の若い乗務員の方、ハキハキとマイク案内がよく伝わってきました。

車内スピーカーやマイクの違いがあるかも知れませんが、良い乗務員の方が増えてきて嬉しく思います。感謝申し上げます。