

<各月分ページ>

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29年3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
73	14	1,133	29	169	21	17,205	67	18,711

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成29年3月)

◇都営地下鉄

【清掃係員の対応への感謝】

○大江戸線の若松河田駅で、大きな荷物を持って歩いていたら、男性清掃員の方に「大丈夫ですか」と優しく声をかけられ、階段から改札口まで荷物を持っていただきました。病院帰りで大変だったところに優しくしていただき、感謝を伝えたいと思い電話しました。知事の言う「都民ファースト」「ダイバーシティ」を実践している交通局に感謝します。

【地下鉄駅職場訪問についての感謝】

○僕は中学1年生です。先日はお忙しいところ、都営地下鉄駅への職場訪問を受けてくださりありがとうございました。

僕が一番印象に残ったことは、たった3人の駅員さんでホームの安全管理や改札の監視、券売機の売り上げの管理をしているということです。1時間30分という短い時間でしたが、駅員さんの仕事がいかに大変か分かりました。これから僕は駅員さんに迷惑をかけないように、忘れ物などしないように気をつけたいと思います。

【P A S M O非対応の飲料自動販売機について】

○最近、高島平駅1、2番線ホーム西台側の飲料自動販売機が更新され、P A S M O非対応になってしまった。

今時ICカードが非対応になってしまう理由がわからないし、取り付け部らしき黒い部分もあるのに使えない。結局購入しなくなってしまったので、使用できるように戻してほしいし、使用できなくなった理由が知りたい。

(回答)

この度は、都営地下鉄ご利用の際にご不便をかけたことにつきまして、深くお詫び申し上げます。

今回ご指摘のあった飲料自販機について、設置している業者に確認したところ、飲料自販機の更新時にP A S M O端末のリーダーライターの入荷が遅れたため、飲料自販機本体を先に稼働させたということでした。

P A S M O端末のリーダーライターは、3月中に設置し、通信試験等を実施後4月中旬までには稼働する予定です。

### 【車椅子利用者対応による出入口の長時間封鎖について】

○大江戸線の蔵前駅は今エレベーター工事をしていますが、車椅子の方を階段で移動させる際に出入り口を10分以上封鎖しているのは、どうかと思います。地上の出入り口から階段を降りていこうとしたところ、「これから車椅子の方が上がってくるため封鎖するので、少し離れた出入口を使ってください」と言われ、他の出入り口まで歩かされました。対応が悪すぎると思います。

(回答)

現在大江戸線蔵前駅では、更新工事に伴いエレベーターが使用できなくなっており、ご利用のお客様には、大変ご迷惑をお掛けしております。

このため、工事期間中は、車椅子をご利用のお客様には、階段昇降車によりご案内することとしており、ご案内には通常10分以上の時間を要しております。蔵前駅は、階段部分等、一部狭い箇所があり、お客様の安全を確保するため階段昇降車を使用する場合は階段を一時的に閉鎖し、他のお客様にはお近くの出入口をご利用いただいています。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、何卒ご理解いただけるようお願いいたします。

### 【振替輸送の範囲について】

○普段は大江戸線練馬春日町駅から中野坂上経由東京メトロ丸ノ内線で荻窪駅まで通勤しています。先日大江戸線が中井駅で運転見合わせとなったため、振替輸送を利用し中井から西武新宿線、高田馬場経由東京メトロ東西線、JR線で荻窪駅まで向かいました。その際降車時にJR荻窪駅改札口で154円を取られました。JRは振替対象じゃないと説明を受けましたが納得できません。

(回答)

大江戸線が運行不能やダイヤ乱れとなった場合には各鉄道会社との取決めにより振替輸送を実施しております。振替輸送における対象範囲については、東京メトロについては全線を対象としていますが、JR東日本については山手線全線と中央・総武緩行線の中野～本八幡間を対象としていますので、ご面倒をお掛けいたしますが、この対象範囲内でご利用いただけるようお願いいたします。

◇都営バス

### 【素晴らしい乗務員に賛辞】

○この運転手さんの運転するバスには何度か乗りましたが、いつも丁寧なアナウンスと運転であり、まさに「荷物ではなく人を運ぶサービス業のプロ」だと感じさせられます。

運転手さんの中には、アナウンスは丁寧なのに運転が荒い方もおりますが、今回乗車した運転手さんは本当に乗客思いでとてもありがたいです。これからも宜しくお願い致します。

### 【新人乗務員への激励】

○研修生の方が健気に頑張っておられる姿を見て活力をいただいています。

また指導員から研修生への指示を聞き、今さらながらですが日々の皆さまの細かい心配りに感心いたしました。毎日の安全運転をありがとうございます。

研修生の方々は、初めてのことで戸惑いながら、また厳しい指導員の教示に落ち込んだり、時にはお客様からいただくお叱りなどで傷つくこともあるでしょうが、どうか負けないで研修を終えられますよう応援しております。

### 【携帯電話から都バス運行情報サービスが閲覧できなくなった】

○携帯電話で都バス運行情報を見ようとすると「このサイトは安全でない可能性があるため接続できません（認証失敗）」という案内が出て、接続できず大変不便です。使えるような設定にしていただけると大変助かります。

(回答)

都バス運行情報サービスは平成29年3月4日に機器メンテナンスを実施し、暗号化通信に対応しました。通信内容を暗号化することで、お客様の位置情報などが第三者から傍受されなくなるなど、よりサイトの安全性を高めています。

しかしながら、一部の機種においては、現在広く使用されている暗号化の仕組みに対応しておらず、サイトが表示できなくなる可能性があります。お手数をおかけしますが、本事象については各通信事業者のホームページを確認いただきますようお願いいたします。

### 【車内飲食時における注意方について】

○バス車内でお菓子を食べていたところ、車内放送で「飲食をやめてください」と注意されました。お酒を飲んで騒いでいたわけでも、食べこぼしたわけでもなくて、臭いもそんなにないと思います。

朝とか普通におにぎり食べている人をよく見ますし、お茶とかをペットボトルで飲んだりするのは普通だと思うのですが、お菓子を食べるのと何が違うのでしょうか。禁止にする理由がないのならそんな注意はしないでください。

(回答)

都営バスでは、バス車内での飲食についてご遠慮いただくよう、ご協力をお願いしております。また、ホームページ上にも下記のとおり掲載しております。ご利用の皆様にご乗車いただくため、ご理解、ご協力いただきますようお願いいたします。

<都営バスホームページより抜粋：バス車内の飲食について>

座席の上に飲み物をこぼされますと、他のお客様の衣類を汚したり、座席が使用できなくなります。また、バス車内に臭いが漂い、他のお客様のご迷惑になることもありますので、ご遠慮くださいますようお願いいたします。

### 【車内飲食客への注意喚起のご要望】

○ほぼ毎日都バスを利用しておりますが、車内で飲食している人が少なくありません。確か車内は飲食禁止だったと記憶しております。今回利用した路線でも飲食している方がおり、とても不愉快です。乗務員から直接注意して頂きたいですが、難しいようであればポスターや貼り紙で日頃からの理解を促して頂けないでしょうか。

(回答)

都営バスでは、バス車内における飲食について、座席の上に飲み物をこぼされますと、他のお客様の衣類を汚したり、座席が使用できなくなるなど、また、バス車内に臭いが漂い、他のお客様のご迷惑になることもあることから、飲食されているお客様へは乗務員からご遠慮いただくようお願いしております。

これからも、快適な車内環境の提供に努め、より良いサービスを提供できるよう取り組んでまいります。

◇都電

【ケージに入れていない犬を連れた乗客の対応について】

○大型の犬を連れた女性が乗車されました。ケージに入れない犬の乗車は禁止ではないのですか。犬をつれた女性は席に座り犬もおとなしくしていましたが、犬の苦手の方もおり、乗車禁止の再徹底をお願いします。

(回答)

大型犬の件についてですが、乗務員に確認したところ盲導犬でございました。盲導犬の車内への乗車は、身体障害者補助犬法により認められております。今後ともお客様がご利用しやすく、快適で安全な都営交通を目指してまいります。

◇ライナー

【エスカレーター利用に関する注意喚起について】

○熊野前駅の改札外の階段側エスカレーターですが、通常見かける2人乗れるエスカレーターよりも少し狭いように感じます。朝の通勤時間の際、その少し狭いエスカレーターに立っている方の脇を駆け抜ける方がいます。私を含め、何度か転びそうになる方がいるのを見かけました。あのエスカレーターは何人乗りなのかハッキリ明確に分かりやすく示すこと、エスカレーターは立ち止まって利用するように注意喚起することはできないでしょうか。

(回答)

お客様の声を踏まえ、安心してご利用いただけるよう、「エスカレーター内の歩行は思わぬ事故のもとになりますのでおやめください」との注意喚起の表示を、各駅のエスカレーター付近に掲出しました。