

## 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30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
74	3	1,199	37	228	27	17,026	100	18,694

### ◇都営地下鉄

#### 【駅トイレ石鹸設置についての感謝】

三田線春日駅を利用しています。トイレ洗面台に石鹸が付きました。東京メトロはほとんど駅に石鹸が付いていて都営もあればいいなあと思っていたので嬉しいです。

三田線春日駅は、トイレや階段（古いのは仕方ないですが）、いつもきちんと清掃が行き届いていて感心します。施設を丁寧に使っている感じがします。

#### 【感じのよい車内アナウンスへの賛辞】

この頃、都営地下鉄の車掌さんの車内放送がとても感じが良く、感心しています。マイクの音量も適正で声のトーンもとても心地よく、的確な情報を必要最小限にうまく伝えていると思いました。

先日利用した浅草線の車掌さんは特に感じよく、人形町駅では右側のドアの開閉が三田駅までないことを閉まり際にさりげなく伝え、さりげなく注意喚起していました。朝から落ち着いた車内放送を聞くことができ嬉しく思いました。

これからも必要な情報を心地よくうまく伝えるアナウンスを期待しています。

#### 【運転見合わせ時の運行再開に関する情報提供】

車両故障による運転見合わせに巻き込まれました。毎朝かなり余裕のある通勤

を心がけていますが、運行再開の目途をもう少し早く公開してくれても良いのではと思いました。10分、20分で運行を再開するなら乗ったまま待っています。

しかし、数十分も過ぎてからようやく、あと30分以上は運行再開の目途が立たないと言われては振替輸送を使うタイミングに困ります。

(回答)

このたびは、大変御迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。

都営地下鉄では、運転見合わせが発生した場合、車内放送等により運行状況や運転再開見込み時間等の情報をお客様に御案内しています。

その際、支障の状況確認や振替輸送の手配等のため、運転再開見込み時間等を御案内するまでに時間を要することもあります。

今後とも、迅速な情報提供に努めてまいりますので、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【エレベーターのボタンのひらがな表記】

大江戸線赤羽橋駅のエレベーターのボタンの表記が「ひらがな」になりましたがなぜですか。

「ほむ」「かいさつ」「しまる」「ひらく」「ひじょう」

英語と日本語ならわかりますが、東京オリンピック開催を控えた今、わざわざ変えるのになぜ「ひらがな」なのでしょう。

(回答)

大江戸線赤羽橋駅エレベーター内のボタンの表示についてですが、更新前は英語表記(Open、Close)がありましたが、工事の関係で、ひらがな表記のみの表示となっております。

2018年4月現在、英語表記したシールを貼付し対応を完了しています。

【ホーム警備員の接遇について】

浅草線を利用した際、警備の方にホームの端を歩かないよう制止されました。黄色の線より内側を歩いたつもりでしたが、2回にわたり立ちふさがって無理やり誘導されました。

なぜ黄色の線でダメなのか訊いたら、電車が動いているときは柱の内側を歩いて欲しいと説明されました。

説明自体は納得しましたが、立ちふさがるときにそう説明すれば良いのではないのでしょうか。

(回答)

このたびは、警備員の不手際により御迷惑をお掛けし、誠に申し訳ありませんでした。

当該警備員に対しては現場の助役、及び、警備会社の上司から、安全の確保はもとより、お客様への細心の配慮を心掛けるよう指導を行いました。

今後もお客様への丁寧な御説明と御案内に努めてまいります。

#### ◇都営バス

##### 【乗務員の丁寧な対応について】

乗車したバスは遅れながらの運行となっていましたが、乗務員さん自ら遅れている理由をアナウンスされていたのが印象的でした。また、車内が混雑している時に車椅子の方が乗って来られた際は一人ひとりに説明されていました。車椅子の方の乗車扱い後には、車内の乗客に「御協力ありがとうございます。」とのお礼の言葉もあり、丁寧な対応がまた印象的でした。

このような乗務員さんを評価するとともに、これからも頑張って欲しいと思います。

##### 【遺失物取扱いへの賛辞】

先日、息子がお弁当をバスに忘れてしまい営業所に取りに行かせていただきました。受け取りに行ったのが翌日になってしまったのですが、家に持ち帰りお弁当箱を開けて見たところ、洗って下さっていて、お心遣いに感動しました。

大変お世話になりました。

##### 【車内照明の点灯の要望】

乗務員が一番前の室内灯を消灯したまま運行していました。運行に支障があるため、室内灯を消灯していたと思われます。運行に支障のないようにカバー

を取り付けるなどし、一番前の室内灯は点灯させて欲しい。

(回答)

車内照明の点灯及び調整は、乗務員個々の判断で行っています。近年の新車には、減光装置と前方への反射軽減カバーを設置するなど、夜間対策がされていますが、運行に支障がある場合はお客様に御不便の生じない範囲内で、室内灯の照度を調整する場合があります。安全を最優先にバスを運行するための対応ですので、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【現金乗車時の領収書発行の要望】

現金でバスに乗車しましたが、領収書を発行しない理由を教えてください。交通局ホームページで領収書に関する回答が出ていますが、納得できる内容ではありませんでした。

(回答)

都営バスの運賃については、国土交通省の認可及び「東京都乗合自動車条例」に定められており、ホームページなどで御案内しています。また、国土交通省が定める旅客自動車運送事業運輸規則において、乗合バスの運賃については領収書の発行が義務付けられていないとともに、安全、確実かつ迅速な運行の確保及び定時運行に努めることが規定されていることから、都営バス車内での領収書発行は行っていません。何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

なお、各ICカードを使用して都営バスを御利用になった場合、各ICカード取扱事業者の駅券売機やバスの営業所等で利用履歴の表示・印字をすることができます。

【自転車への危険な運転操作】

車道を自転車にて走行中に、バスにあおり運転と危険な車線変更による幅寄せをされる事案がありました。危険運転が取り沙汰される昨今ですが、他人事と捉えず、十分に安全優先での運転をお願いしたいと存じます。

該当の時間帯、2台のバスが走っておりましたが、うち1台は、十分な側方間隔を取り、追い抜き後も十分に前後距離を開けてから車線変更をして頂いておりました。全ての運転手様にも同様の安全感覚をお持ち頂けないでしょうか。

運転手にとって自転車など目障りな軽車両でしかないのかもしれませんが、手を伸ばせば届くほどの距離に大型車を寄せられるのは大変な恐怖です。安全

な交通に御協力を頂きたく存じます。

(回答)

このたびは、都営バス乗務員による危険な思いをお掛けしてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

都営バスでは、全乗務員に対して安全な運転操作等に関する研修を定期的実施しており、自転車は追い越さず先行させ、やむを得ず追い越す際には十分な側方間隔を確保し、自転車にお乗りの方に危険な思いをお掛けしないよう、指導、教育を行っています。

当該乗務員には、大型車両の特性を再確認の上、自転車にお乗りの方に危険を感じさせることなく、十分に注意を払い運転を行うよう厳しく指導をいたしました。また、当該乗務員はもとより全乗務員に対して、改めて、同様の注意喚起を促し、再発防止に努めてまいります。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【停留場の名称のひらがな表記】

最近、都電荒川線の停留場において駅名看板がひらがな表記になったのはどうしてですか。

(回答)

これまでホーム上の停留場名の表記については、漢字表記となっている停留場と、ひらがな表記となっている停留場がありました。

今回の改修に当たって、お客様により分かりやすいものとするために、原則として「ひらがな」に統一いたしました。

◇日暮里・舎人ライナー

【ライナー開業10周年への祝意】

このたびは、日暮里・舎人ライナー開業 10 周年おめでとうございます。  
開業 10 周年に渡り、開業当時から走り続けている 300 形、平成 27 年にデビューした 330 形、そして昨年デビューした 320 形を導入し、平日の通勤時間帯の増発ができたことで快適になりました。

開業 10 周年を迎える事で、日暮里・舎人ライナー開業 10 周年記念「都営まるごときっぷ」と貴重なグッズを販売してくれることに深く感謝致します。