

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5(2023)年3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
99	1	1,418	12	109	38	17,860	159	19,696

(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

【浅草線：ゆっくりわかりやすいアナウンスに助かった】(HP)「感謝」

本日、浅草線車内にて、押上駅に到着するホームの案内をゆっくりわかりやすく反復していただき、ありがとうございます。おかげで、安心して電車に乗ることができました。今まで、何度も聞き違えてきたので、このようなアナウンスはとても助かります。

【大江戸線：駅員がトラブルの仲裁に入ってくれた(春日)】(HP) (感謝)

駅で家族が男性と口論になり一触即発の状態になりました。すると改札の駅員さんが直ぐに出てきて下さり、間に入ってくださいました。駅員さんは何も悪くないのにこちらにまで帽子をとって深々とお辞儀までされて、何度も謝らせてしまったことがとても申し訳なく感じました。すぐに御対応いただいた感謝の気持ちをどうしてもお伝えしたく、投稿させていただきました。

【新宿線：ホームドアに手を触れた際に怒鳴られた(菊川駅)】(HP) (意見)

電車が発車する際にホームドアの上に触れてしまい、怖い口調で「発車できませんよ、発車できませんよ」と怒鳴られ、萎縮してしまいました。もちろん危険だったこと、遅延してしまった場合に迷惑であることを考えると、車掌さんの対応は間違いなかったと思うのですが、もう少し言い方を変えて欲しいです。

(回答)

このたびは、御不安な思いをお掛けいたしまして、誠に申し訳ございません。担当車掌に確認しましたところ、「非常に危険な状況と判断したため、普段の放送より強めの口調になってしまったかもしれない」とのことでした。担当車掌には、常にお客様の立場に立った対応を心掛けるよう、指導したところですので。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。

【振替輸送時の対応が非常に不快だった】(HP)「意見」

JR線が運行不能の際、JRの職員から都営線で振替輸送が可能と案内を受け、都営地下鉄を利用しようとしたところ、都営の係員から「いやぁうちではJR線が遅延している証明がない

と何も対応できないですね」と、雑な対応を受けたため非常に不快な思いをしました。もう少しまともな対応をしていただければ、気持ちが楽でした。

(回答)

このたびは、都営交通を御利用の際に御不快な思いをおかけしたこと、深くお詫び申し上げます。

都営地下鉄では、振替輸送発生時にお客様が対象区間の有効な乗車券をお持ちかどうか確認させていただいており、お持ちでない場合は振替輸送の対象外となります。お客様には、振替輸送の対象外であることを丁寧に説明すべきでした。対応した係員には、改めてお客様の立場に立った親切・丁寧な接客をするよう厳しく指導いたしましたので、御理解賜りますよう、お願い申し上げます。今後とも、お客様に頂戴しました御指摘を真摯に受け止め、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

○都営バス

【赤ちゃんを連れて乗車した時の乗務員の気配りが嬉しい】 (感謝) (HP)

赤ちゃんを抱えてバスに慌てて乗ろうとした際、「そんなに急がなくても大丈夫ですよ」と声を掛けてくれ、待っていただけた運転手さんの気配りをとても嬉しく感じ、投稿させていただきました。本当にありがとうございました。

【車両トラブルに冷静に対応していた乗務員】 (感謝) (HP)

運行途中でバスが故障してしまい、車両故障と雨天で不安を感じているところ、乗務員が「雨に濡れますので振替のバスが来るまで車内でお待ちください」と、冷静に案内対応してくれたので、安心することができました。乗客の気持ちに配慮のある、とても丁寧な対応でした。

【笑顔と丁寧な挨拶で気持ち良く乗車できた】 (感謝) (HP)

20時過ぎに発車するバスに乗車しました。運転手さんが、乗降される方全員に、「こんばんは」や「御乗車ありがとうございました」と笑顔で丁寧に挨拶をされていました。そのため、車内の雰囲気も明るく、とても気持ちよく乗車することができました。

【車内でメールや Line を使えないのか】 (問合せ) (HP)

都営バス車内で携帯電話での通話はしないようにと案内放送が流れていましたが、メールを打つことも Line を使うこともできませんか？

(回答)

都営バスでは、優先席付近での携帯電話の御使用について、他のお客様に御迷惑にならないよう、また、心臓ペースメーカー等の医療用機器を御使用のお客様に安心して御利用いただくため、電源をお切りくださいますようお願いしています。

また、優先席付近以外では、マナーモードに設定の上、通話は御遠慮いただくよう御協力

をお願いしていますが、メールや Line については使用されても問題ございません。ただし、お立ちの場合は事故防止のため、手すりや吊革に必ずお掴まりになるようお願い致します。

【動物(ペット)の持ち込みのルールについて】 (意見) (HP)

バスに犬を連れて2人の方が乗ってきました。1人はバック型の布ケース、1人はエコバックのような袋に1匹ずつ連れていました。ところが乗った瞬間に犬がバックから頭を出しました。私はアレルギーもあり、苦手なのでそばに来られた際に、席を立ちました。都バスには動物に関してルールはないのでしょうか？

(回答)

バス車内における動物(ペット)の持ち込みについて、御不快な思いをお掛けいたしまして大変申し訳ございませんでした。

盲導犬、介助犬及び愛玩用小動物(ペット)を除き、動物の持ち込みは原則としてお断りしています。

このうち、愛玩用小動物の持ち込みについては、他のお客様に不快感を与えないよう完全な容器に収容されている(頭や手足が出ていない)もので、手回り品の条件(縦・横・高さの合計が100cm以内・重さ10kg以内のもの。)を満たしているものに限りです。

なお、手回り品及び動物への持ち込みにつきましては、東京都交通局のホームページで御案内しています。

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/kanren/temawari.html>

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【都電：丁寧な対応の乗務員】(HP)「感謝」

王子から都電に乗車しました。スケートボードをむき出しで持っていた人が乗車してきたところ、運転手さんは「むき出しでは迷惑だ」というのではなく、相手の気持ちを尊重するような対応で相手に理解してもらっていました。また、運転もとても丁寧で安心して乗ることができました。自分自身も他人への対応を見直す良いきっかけになり、感謝しています。ありがとうございました。

○日暮里・舎人ライナー

【イベント開催のポスターを駅に貼っていただきたい】(電話)「意見」

3月24日から4月2日、元淵江公園で夜桜のライトアップのイベントを開催しますが、日暮里・舎人ライナー全駅にポスターを貼っていただきたい。

(回答)

駅掲出のポスターにつきましては、原則、有料広告として受け付けさせていただいております。広告のお申込みについては、交通局ホームページを御参照いただき、東京都交通局が

指定する広告代理店にお申込みいただきますようお願いいたします。

<http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/other/kanren/ad/>