

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6〔2024〕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
115	0	1,383	13	70	34	17,597	282	19,494

【注】 件数は速報値です。区分の内訳が変わる場合があります。

○ 都営地下鉄

【手作り感のあるスタンプ用紙が置いてある】(HP、感謝)

駅のパンフレットなどを置いてある棚で駅スタンプの用紙が置いてあるのをよく見かけます。手作り感のあるもので、おそらく駅員さんの手作りでしょうか。以前利用したときに押させてもらいましたが、子供も非常に喜んでいましたし、外国人の方が多く利用される中、おもてなしの取り組みとして素晴らしいと思いました。このような手作り感のある取り組みを見ると気持ちがほっこりします。いろいろと大変な中とは思いますが、駅員のみならずには、これからもぜひ頑張ってくださいと思います。

【駅員の配慮の行き届いた対応】(HP、感謝)

登校中にズボンの裾がほつれてしまい、さらにそこから出た糸も引っ掛かって、ズボンが一部裂けた状態になってしまいました。駅員さんにダメ元で話したところ、駅員さんは「嫌じゃなかったら裂けた箇所に綺麗にガムテープを貼りませんか」と提案していただいて、ガムテープで補強していただきました。さらに、裁縫セットを取り出し縫っていただくことまでしてもらいました。本来の業務にはないはずなのに、臨機応変に対応してくれて感動しました。

【乗り放題のチケットが非引換駅から乗れない】(HP、意見)

東京タワーの入場と東京メトロ、都営地下鉄が乗り放題のチケットをネット購入したが、非引換え駅からは乗れないとのこと。「都心の駅まで切符を購入して行って」と言われ、乗り放題の意味が分かりません。

(回答)

このたびは、御不便をお掛けし、お詫び申し上げます。

都営地下鉄では、Tokyo Subway Ticket を引換え可能な QR コード対応・旅行者向け券売機が設置されていない駅からご乗車される場合、駅係員にお申し出いただいた上で引換え可能駅までの普通乗車券をご購入いただき、Tokyo Subway Ticket と引換え後、ご購入いただいた区間の運賃を払戻しさせていただきます。

ご不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解いただきたく存じます。

なお、Tokyo Subway Ticket の詳細に関しましては、東京都交通局ホームページからご確認いただけます。

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/subway/fare/otoku_limited.html

【忘れ物を取りに行った際の駅員の対応】（HP、意見）

改札に入った後に忘れ物に気づき、改札の駅員さんに声を掛けるところ、かなりめんどくさそうな対応をされました。忘れ物をしたので改札を出たいことを伝えると、「乗らないんですか」と強い口調で言われました。こちらが悪気があって出入りしたわけではないのにも関わらず、なぜそこまで不快な思いをしなければならないのか分かりません。

（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。

当該駅職員に確認したところ、お客様に対して十分に寄り添った対応を行えてなかったと認識しており、お客様一人ひとりの立場に立った親切丁寧な対応を行うよう指導するとともに、駅全職員に対しても周知いたしました。

○ 都営バス

【対応が素晴らしい乗務員】（HP、感謝）

終点に到着する少し前に、息子がジュースを床に派手にこぼしてしまい、終点で運転手さんに報告しました。息子が「ごめんなさい」と言うと、運転手さんがニッコリして「素直に謝れる君はとても素敵だね」と言ってくれました。息子は安心したのか大泣きしてしまいました。運転手さんは、「後で掃除するから大丈夫ですよ」と言ってくれました。一言お礼のメールをします。

【朝から優しい声の乗務員】（HP、感謝）

扉が開くと乗務員の方がとても丁寧な口調で「寒い中大変お待たせいたしました」、また、降車の際には「風が強いのでお気をつけてください」など朝から優しい声で言ってくださり、今日も頑張ろうという気分になりました。ありがとうございます。

【遅延が常態化しているのはなぜか】（HP、意見）

本数が少ない路線なのに、最近10分から20分以上遅延しています。夕方は特に車内も混んでおり遅延も発生しています。他の人からも「とても便利な路線なのに、本数も少ないし遅延するため困っている」という声をよく聞きます。このバスをよく利用するので、なぜ遅れるのか教えていただきたいです。（※3/29 受付）

（回答）

このたびはご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。

3月30日に開催されるフォーミュラEのイベントのため、3月24日から4月3日まで、ビッグサイト周辺の道路で交通規制が行われております。このため、経路や行先の変更、増便などを行い対応しておりますが、交通量が多く激しい渋滞が発生しており、5～25分の遅延が生じております。

対応できる人員や車両が限られているため、お客様にはご迷惑をお掛けしておりますが、ご容赦賜りますようお願い申し上げます。

【アプリの時刻表の表示について】（HP、問合せ）

3月20日(水・祝)の午前3時10分にアプリの時刻表を開くと、時刻表のダイヤは平日ダイヤとなっていますが、正しいのでしょうか。それとも前日の19日(火)の表示のままになっているのでしょうか。

（回答）

平素より都営交通をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

都バス運行情報サービス tobus.jp の時刻表に掲示されている「本日は〇〇ダイヤで運行しております」の表記が切り替わるタイミングは午前4時となります。午前0時には深夜バスが運行を続けているため、このような取扱いとなっております。

○ 東京さくらトラム(都電荒川線)

【目の前でドアを閉められた】（HP、意見）

本日、止まっている都電に乗車しようと走ったのにもかかわらず、目の前でドアを閉められ、後の電車に乗ってくれと運転手に言われました。待ってドアを閉めても何秒もかからないと思います。いじわるとしか思えません。

（回答）

このたびは、ご不快な思いをお掛けし、お詫び申し上げます。

調査の結果、お客様のお申し出のとおり、ご乗車いただけるタイミングでドアを閉めていたことから、当該乗務員には、乗車されるお客様の動向を十分に確認してからドア操作を行うよう指導いたしました。

○ 日暮里・舎人ライナー

【雪の対策について】（HP、意見）

また大雪で日暮里・舎人ライナーが止まりました。開通当時から乗っていますが、雪になるとすぐに止まります。対策を取っているのでしょうか。

（回答）

このたびは、ご迷惑をお掛けし、深くお詫び申し上げます。

日暮里・舎人ライナーでは、遠隔監視カメラを設置し降雪状況を随時確認するとともに、沿線の詳細な気象状況を入手し、影響について検討を行うなど降雪対策を行っております。また、勾配が大きい路面には凍結防止のロードヒーターを設置しているほか、凍結防止に向け、定期的に凍結防止剤を散布し路面の凍結防止に努めております。さらに積雪時には、除雪用ブラシを装着した電車を運行して路面の除雪を行いますが、激しい降雪や急激な気温低下の場合などには、間引き運転や運転の見合わせを実施する可能性がございます。

引き続き降雪対策に努めて参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。