

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7〔2025〕年3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
77	0	1,621	81	15	25	17,396	1,082	20,297

【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

【職員が親切に対応してくれた】(ホームページ)

障がい者手帳更新後、すぐにPASMOの更新のために定期券売り場に伺ったところ、まだ更新手続き可能期間の前だったため、その時には更新できず、後日改めて伺うことになりました。その際、とても丁寧に説明してくださり、更新受付可能な日が●月●日以降ということまで計算して教えていただきました。

後日伺った時もスタンプのインクが手帳カバーにつかないように付箋紙を当ててくれたり、細やかな気遣いをいただきました。

とても親切で丁寧な対応をしていただき、ありがとうございました。

【駅員さんがきちんと対応してくれた】(ホームページ)

ホームに大声で何か叫んでいる女性がいました。一人の女性に執拗に何か文句を言っていて、周りの乗客も皆、その状況を見ていて避けていました。そこに来た駅員さんがきちんと叫んでいる女性に注意してくださったので、安心して電車に乗ることができました。

こういう時代に駅員さんが乗客に注意するといのはトラブルになりかねず、大変な対応だと思いますが、今回はとても毅然と対応されていて素晴らしいかったです。

本当にありがとうございました。

○都営バス

【運転手の方の対応がとても素晴らしかった】(ホームページ)

3月6日に、●●系統、▲▲発(16:21)のバスを利用した際、運転手の方の対応がとても素晴らしかったため、お伝えしたくご連絡いたしました。

始発の▲▲から乗車したのですが、発車時に「間もなく発車いたします。お乗りの方はい

らっしゃいませんか」と声を掛けており、とても感じが良いなと思いました。また、バス停に停車する度に「お待たせいたしました。■■■行きです」、「お気をつけてお降りください」、「危ないので、手すりにおつかまりください」と一人ひとり丁寧に声を掛けており、その心配りに感動しました。一緒に乗っていた知人も「とても丁寧な方だね」と話していました。近年、運転手の方が不足しているとお聞きします。そのような状況の中で、今回の運転手の方のように誠実で丁寧な対応をしてくださる方がいることに、利用者として心から感謝しております。ぜひ、この気持ちを運転手の方にお伝えいただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

【一旦降車し再乗車した際の乗務員の発言】（ホームページ）

バスは当該停留所に10分遅れで到着し、車内は満席状態でした。私は降車口の前辺りに立っていたため、降りる方の邪魔になると思いバスの外に一旦出たところ、乗務員からマイクで「車内は空いているので降りないでもらっていいですか。降車口の反対側に立ってください」と威圧的な口調で言われました。

この乗務員には、接客をする意識があるとは思われません。まずは、「遅れて申し訳ございません」と一言くらいあるのが接客の基本ではないでしょうか。指導を徹底していただきたいと思います。

（回 答）

この度は、適切なご案内やお詫びがなかったことでご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。また、@@様に対して配慮に欠ける発言があったことにつきまして、重ねてお詫び申し上げます。今回、@@様よりご指摘を受け、指導・教育が乗務員に行き届いていなかったことを運行管理者として深く反省しております。

当該乗務員には、運行状況に応じた適切なご案内やお客様対応を丁寧にするよう厳重に注意いたしました。また、同様のご指摘を受けることがないよう、他の乗務員にも指導・教育を徹底してまいります。

【ドアを閉められ、次のバスを案内された】（ホームページ）

乗る予定のバスが到着した際、私はバス停に出来た列の最後尾に並んでいました。

車椅子の方が先に乗車し、それから前のドアが開いたのを確認しました。この時、私の前に並んでいる方たちが乗るのか他のバスに乗るのか判断がすぐにはできず、少し列が前に進むのを待った上で、皆さんを抜かして乗車しようとしたものの、ドアを閉められてしまいました。そのため、ドアを叩いて乗りたい旨を伝えましたが「時間が過ぎているので次のバスに乗ってください」とアナウンスして行ってしまいました。

時間前から並んでいたにもかかわらず、こうした対応はないと思います。

（回 答）

この度はご利用の際に、ご不便とご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。今回、こうした結果を招いたことは、私ども運行管理者の指導不足であり、重ねてお詫

び申し上げます。当該乗務員には、ミラーや目視により乗車されるお客様の有無を確認するよう厳しく指導いたしました。また、他の乗務員に対しても、停留所におけるお客様の状況確認を徹底するよう周知し、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)

【割込乗車は注意してほしい】(ホームページ)

今日、●●停留所**時**分発の都電に乗車しましたが、女性4人が私を抜いて乗車しました。私は外国人に案内しており、少しもたついていたものの、決してすぐに乗車できない状況ではありませんでしたが、運転手は注意をしませんでした。運転手には注意をしましたが、あまりにひどいのでご連絡します。

勿論、当該4人の客が1番悪いのですが、注意もしないというには如何なものでしょうか。そこで、今後次のような対応を求めます。

- ・ 割り込み乗車を含めた迷惑乗車をしないよう掲示物やアナウンスで呼びかける。
- ・ そのような場面を見かけたら、乗務員が注意をする。

(回 答)

この度は、停留場での乗車マナーならびに乗務員の対応につきまして、ご不快な思いをお掛けいたしましたこと、お詫び申し上げます。

乗車マナーについては、お客様個々のモラルに頼らざるを得ない部分もあり、対応に苦慮しているところでございますが、引き続きマナー向上のため各種啓発に取り組んで参ります。また、頂戴いたしました乗車マナーおよび乗務員対応についてのご意見につきましては、関係部署に周知いたしました。

何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

○日暮里・舎人ライナー

【駅がお花で飾り付けされている】(ホームページ)

日暮里舎人ライナーの●●駅が、お花で飾り付けされているのがとても明るくて華やかな気持ちになります。学生さん向けの飾り付けとは思いますが、会社員の私にとっても毎日元気をもらっています。ありがとうございます。

(説 明)

本件は、3月29日～30日に開催された「舎人公園 千本桜まつり」に先がけて、日暮里駅及び舎人公園駅に春の訪れを感じさせる装飾を施したものです。(実施期間:3月8日～4月14日)