

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(令和元(2019)年5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
93	4	1,518	14	202	27	19,836	78	21,772

(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

【ダイヤ乱れの際の対応】(感謝)

通勤で都営三田線を利用しています。5月23日、保安装置の点検による大幅な遅延や運休がありましたが、都営三田線のホームで構内放送をされていた駅員さんに応援と感謝の言葉をお伝えしたいです。

遅延のため駅構内が殺気立っている中、安全点検、ほかの駅からの連絡や構内放送を的確かつ冷静にしており、忙しい中でも小さなお子様連れのお母さまへ振替輸送の案内をするなど、朝から大変鮮やかなお手並みを拝見させていただきました。

【身だしなみの悪い乗務員】(苦情)

都営新宿線の車掌が、ワイシャツをスラックスの中に入れて外に出していました。暑いと感じたのならジャケットを脱ぐ、半袖のワイシャツを着るなどの対処ができるはずですが、暑いからと言ってワイシャツをスラックスから出すのは非常にだらしがないと思います。

(回答)

このたびは、私どもの乗務員の執務態度について、お客様に御不快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。

私どもは、日頃から身だしなみについて、お客様に不快な思いをお掛けしないよう指導を行っているところでございます。しかし、今回お客様から御指摘を頂くこととなり、大変申し訳なく思っております。

早速、当該職員に対して、身だしなみについて改めて厳しく指導いたしました。

お客様から頂戴した御意見を真摯に受け止め、今後もお客様に安心かつ快適に御利用いただけるよう努めてまいります。

【乗務員が手放しで座っている】(意見)

大江戸線は全駅にホームドアがあり自動運転ですが、ハンドルを握っていない乗務員が多いと感じます。

(回答)

日頃から、都営交通を御利用いただき、誠にありがとうございます。

大江戸線は自動運転のため、乗務員はハンドルを操作いたしません。一方、乗務員は非常時にいつでもブレーキを掛けられるよう非常操作の押しボタンスイッチを直ちに操作できる位置に手を置くよう指導しています。このような基本動作・基本作業については、日々の点呼や研修・掲示等で周知をしております。

乗務員には、改めて厳正な執務態度の徹底を図ってまいります。これからもより安全・快適に御利用いただける都営交通を目指し、サービス向上に努めてまいります。

【早発する地下鉄】(意見)

都営地下鉄に乗車しようとしたところ、時刻表よりも早い時間に列車が動いていました。時刻表どおりの運行を望みます。

(回答)

日頃から、都営交通を御利用いただき、誠にありがとうございます。

御指摘いただきました列車の運行実績データを確認いたしましたところ、当該の列車は運行計画どおり定刻に出発しておりました。

東京都交通局の駅などに表示している標準時刻表は、秒を切り捨てした分単位で記載しておりますが、実際の列車ダイヤは秒単位で運行しております。列車の発車時刻は、列車が実際に動き出す時刻を表示しておりますので、御理解くださるようお願いいたします。

【駅へのコインロッカー設置要望】(意見)

勝どき駅は数年前からずっと工事をしているためか、コインロッカーがずっと撤去されたままです。とても不便なのでそろそろ設置してもらえないでしょうか。設置できないのであれば手荷物預かり所を開設して欲しいです。工事で駅は広くなったので置くスペースは十分にあると思うのですが。

(回答)

日頃から、都営交通を御利用いただき、誠にありがとうございます。

勝どき駅のコインロッカーにつきまして、御不便をお掛けして申し訳ございません。

現在、駅改修工事のため一時撤去をしておりますが、工事が終了している箇所については、再設置に向けて調整を行っております。今しばらくお待ちくださいますようお願いいたします。

都営バス

【アナウンスの素晴らしい乗務員に感謝】(感謝)

仕事で都バスを利用して移動することが多いのですが、本日利用したバスの運転手さんは、本当に丁寧でした。

席の譲り合いを促す車内アナウンスや譲った人へのお礼まで、素晴らしかったです。

このような運転手さんが都バスに増えて欲しいと思いました。

【素晴らしい接遇の乗務員】(感謝)

私は車椅子に乗っています。このため、多くの運転手さんは、私より目線が上になり、圧力を感じます。

しかし、本日の運転手さんは、私の目線に合わせて話しをしてくれました。本当に嬉しかったです。

このような運転手さんがたくさんいてくれると、私もバスに乗りやすいです。

【複数系統が止まるバス停のため乗車できなかった】(意見)

いつも利用するバス停は、たくさんの系統のバスが到着するため、私よりも前に並んでいる方が乗らないことがあります。

このため、私が利用するバスが到着した場合、私よりも前に並んでいる方が乗るのか乗らないのかを判断し、乗らない場合にはその方達を追い越して進まなければなりません。

先日、ドアが閉まる寸前に「乗ります。」と声を掛けましたが、チラっと見て発車してしまいました。

(回答)

このたびは、乗務員の確認不足により、御乗車いただけず申し訳ありませんでした。

当該乗務員には、複数の系統が停まる停留所から発車する際は、御乗車になるお客様の有無を確実に確認し、一人でも多くのお客様に安心して御利用いただくよう、指導いたしました。

【乗り継ぎ割引の時間の延長要望】(意見)

本日、渋滞によりバスが遅延した。このため、規定の90分を超えてしまい、割引が適用されなかった。

都営バスには、距離の長い路線があるのだから、規定の90分を延長してほしい。

(回答)

日頃から、都営交通を御利用いただき、誠にありがとうございます。

乗継割引の時間の拡大について回答差し上げます。

この制度は平均的な御利用区間を乗り継いで御利用になるお客様を念頭においた制度でございます。最初の運賃精算から90分以内に次の運賃精算を行う場合に限り適用することとしているため、現時点で制度を拡大する予定はございません。

何とぞ、御理解いただきますようお願いいたします。

【前扉からの降車について】(意見)

先日乗ったバスは大変混雑しておりました。

バスから降りる際、後方の降車扉まで人があふれていたため、「前の乗車口から降りていいか。」と確認したところ、「後ろから降りてください。」と言われました。

混雑していて、前から乗る人もいない状況なのになぜでしょうか。前の乗車口から降ろしてくれる乗務員さんもいらっしゃるのに、統一するべきだと思います。

(回答)

日頃から、都営交通を御利用いただき、誠にありがとうございます。

このたびは、降車時に、御不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げ

げます。

都営バスでは、過去に、お客様が前扉から降車された際に、自転車と接触したり乗車されるお客様と鉢合わせになったりする事故等が発生したことから、23区内を走行するバスは、原則として、前扉から乗車いただき、後扉からの降車をお願いしております。

各乗務員はその時の状況を判断し、こうした基本的なルールを原則としつつ、安全確保等の観点から臨機応変な対応をとることもありますが、状況によってはお客様の御要望に添いかねる場合もございます。何とぞ、御理解いただきませうようお願いいたします。

東京さくらトラム

【線路横での危険な撮影】(問合せ)

東京さくらトラム(都電荒川線)の停留場で、線路脇に入り写真を撮っている人がいます。非常に危ないので確認してください。

(回答)

お客様センターから担当営業所に連絡して、職員が現場に急行し安全確認を行いました。御連絡を頂き、ありがとうございました。

日暮里・舎人ライナー

【エスカレーターの異音】(問合せ)

ホームに向かうエスカレーターから異音がしていました。砂みたいなものが挟まっているように見えました。駅員にお知らせする時間がなく、お客様センター連絡しました。

(回答)

お客様センターから当該駅に連絡したところ、既に異音に気付いた駅職員がメンテナンスを行っている会社に連絡し、対応しました。御連絡を頂き、ありがとうございました。