

<各月分ページ>

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29年5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
83	6	1,144	13	198	24	16,389	53	17,910

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成29年5月)

◇都営地下鉄

【ヘルプマーク配布についての感謝】

○小学生の息子は心臓ペースメーカーが入っています。ニュースでヘルプマークの事を知り、小川町駅でヘルプマークを頂きました。春から小学生になって行動範囲が広がり、ちょっと友達の家へ行くにも、もしもの時の対処法を知らせる方法に困っていました。このマークがあれば、気軽につけられて安心です。

大切に使用させていただきます。学校でもこんなマークがあるという事を広められたらと思います。本当にありがとうございました。

【遺失物捜索についての感謝】

○不注意で地下鉄の車内か駅に折りたたみ傘を忘れてしまったのですが、相談した駅員さんの迅速な対応で、短時間で手元に戻ってきました。

車内の捜索を依頼してくれたばかりか、その結果の連絡を待つ間、複数の途中通過駅に順番に連絡して届出がないかの確認もしてくれました。結局乗車駅のベンチで傘が見つかりました。決して高価な傘ではないのですが愛着があり手元に戻ってホッとしています。本当にありがとうございました。

【神保町駅の乗継について】

○神保町駅での三田線から新宿線へ乗継の連絡が悪いと思います。三田線到着と新宿線出発が同時刻か、1分後のパターンが多く乗り換えがスムーズにいきません。

(回答)

都営三田線、新宿線は、他線との乗り換え駅が多い路線であり、神保町駅を含めすべての駅、すべての時間帯で接続を行うことは非常に困難です。何卒ご理解を賜りたくお願い申し上げます。

【駅ポケット時刻表の配布について】

○三田線を主に利用させて頂いております。ここ最近、半年に一回くらい、ダイヤが変わっているようですが、日比谷駅には配布用の時刻表が置かれていません。

(回答)

都営交通では、ダイヤ改正時にポケット時刻表を作成し、配布いたしております。日比谷駅でのポケット時刻表の配布につきましては、列車到着時の風が強い等の理由で、改札口周辺での配布を行っておりません。大変恐れ入りますが、各改札口の駅係員にお申し出ください。なお、日比谷駅改札口には時刻表配布についてのご案内を掲示いたしました。

【優先席の利用マナーについて】

○私は現在妊娠中で、優先席近くに乗車するのですが、空席があるとかき分けるように座る方が多く困っています。妊婦マークもつけるようにしていますが、優先席に座っている方はすぐに寝たふりをするなど、なかなか譲ってもらえません。

(回答)

都営交通では優先席のご利用マナーなどについて、啓発ポスターを駅構内や車内に掲出するほか、車内放送や車内モニターなどで利用時のマナー向上へのご協力を呼びかけております。今後も、誰もが都営地下鉄を快適にご利用いただけるよう、お客様のマナー向上に向けて取り組んでまいります。

◇都営バス

【優しい運転手の対応について】

○小学一年生になった孫が、乗車時に挨拶をした際、運転手さんから「大きな声で挨拶してくれてありがとう」とお礼の言葉をかけていただきました。運転手さんに褒められて照れながらもとても嬉しかったようで、すぐに両親に報告していました。運転手さんのお言葉が、この子の宝物となり、きちんと挨拶ができる人になってくれると思います。本当にありがとうございました。

【運転手の優しい心遣いについて】

○運転手の態度に感謝の声を届けたい。

先日、道路が工事のため一車線規制されておりました。そのために、横道から私の車がなかなか通りへ出られなかったところ、バスは優先道路を走行して停止しなくてもいい場所なのに、その運転手さんは一時停止してくれて「どうぞ」と譲ってくれた。

都営バスの運転手の評判が良くない話はよく聞くのだが、親切で好感を持たたのでうれしくて電話しました。

【上23系統のダイヤ改善のご要望】

○平井～上野松坂屋路線で7時台のバスが遅延することが多すぎます。

通勤、通学のピーク時なので、本数を増やすなり、時刻を5分程度ずつ早めることは検討されないのでしょうか。

(回答)

上23系統7時台の便に遅延が発生し、ご不便、ご迷惑をお掛けしております。

上23系統については、ご指摘のように、朝の通勤時間帯において遅延が発生していることが確認されており、現在、運行データの収集や乗客潮流等の調査等を行っているところです。投入できる人員や車両が限られていますので、直ぐの改正は難しいところですが、引き続き状況を注視し、お客様のご利用しやすい運行計画策定の参考にさせていただきますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

【高額紙幣使用時の乗務員対応について】

○乗車後、小銭の準備を忘れていたことに気がつき、運転手さんに「五千円札は使用できますか」と尋ねたところ、マイクを使い「どなたか五千円札両替できる方はいませんか」と車内に向かって言いました。

小銭や千円札を用意していない私が元々は悪いですが、その運転手さんの対応にはどうも納得できかねます。恥ずかしく不愉快でした。

(回答)

都営バスでは、現金管理の観点から、乗務員に釣り銭を持たせていません。また、車内の料金機は千円札以外の紙幣は使用できない機器であるため、万一、高額紙幣しかお持ちでないお客様が乗車された場合は、了解を得た上で、車内放送等により他のお客様に両替をお願いすることとしています。ご理解のほど、よろしく申し上げます。

【車内飲食マナーについて】

○「座席の上に飲み物をこぼされますと・・・」と交通局のホームページに案内がありますが、車内で飲まなければ、蓋が開いた缶チューハイなどの飲料は持込みが認められているのですか。

(回答)

基本的に、車内での飲食はご遠慮いただくようお願いしています。また、蓋の開いた飲料などの持ち込みは、飲食がなくてもこぼれることで車内を汚してしまうリスクがありますので、やはりご遠慮いただくようお願いしています。

◇都電

【運転手の心温まるアナウンスについて】

○宮ノ前停留場から車椅子利用の方が後部扉より乗車をしようとしていました。

以前、都営線でお世話になったことを思い出し、少しばかりの恩返しのつもりで乗車のお手伝いをしたところ、運転手さんから「ご協力ありがとうございました」と車内マイクで感謝の言葉を言っていたき、非常に嬉しく感じました。

◇日暮里・舎人ライナー

【遅延証明書の発行について】

○今日、8時前に日暮里・舎人ライナーを利用しました。8分程の遅れで日暮里駅に到着しました。遅延証明書を入手したかったのですが、駅で入手できませんでした。遅延証明書がHPにも掲載されないのは困ります。

(回答)

本日は他社線からの振替輸送による混雑のため、電車が遅延し、大変申し訳ございませんでした。都営交通では遅延発生時に改札窓口で遅延証明書を配布しております。なお、ホームページでは、当日の始発から10時までの遅延については10時30分頃掲載しておりますので、10時30分以降にホームページをご確認いただくようお願いいたします。