

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30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
79	17	1,224	40	212	50	16,482	119	18,223

◇都営地下鉄

【急病人対応についての感謝】

このたびは修学旅行中の生徒が体調不良の際、親切に対応していただき、本当にありがとうございました。

集合時間の30分前に本部の携帯電話が鳴り、体調不良の生徒がいて、その班が動けなくなっていることを知りました。神戸からの修学旅行のため、場所を聞いても、自分たちがいる駅名すら分からない状態でした。どうにも判断できない中で、上野御徒町駅の駅長にご対応いただいたおかげで、無事、教員が出向き、対応することができました。本当にありがとうございました。

体調不良だった生徒もその日の夕食からはみんなと合流し、楽しく修学旅行を終えられたことを御報告いたします。

【丁寧な車内アナウンスに感謝】

私は現在、妊娠4か月で外見からは腹部の膨らみはさほど分からない状態です。朝の地下鉄は出勤ラッシュでお腹や背中を押されることがあり、大変不安です。

しかし、今朝の運転士は運行情報の詳細など伝えてくれ、大勢が乗り降りする駅に到着時には毎回必ず「押さないでください。ゆっくりお進みください。」と、アナウンスしてくれるため、普段急いで降りる方なども気をつけていたように感じました。

こうしたアナウンスのおかげでいつもより安心できる環境でした。本当にありがとうございました。

【振替輸送について】

定期券は持っていませんが、ＩＣカードで毎日のように都営地下鉄を利用しています。

今日の人身事故の影響で帰宅にいつもの倍の時間と料金が掛かりました。振替輸送の対象にならないのは何となく分かりますが、やはり納得はいきません。

（回答）

列車が事故や故障等で運行不能となった場合、事故発生前に購入した乗車券をお持ちのお客様は、予定していた目的地まで御乗車することができなくなり、鉄道事業者としては、運送契約が果たせないこととなります。そこで、ほかの鉄道会社等に依頼して、本来予定していた経路を変更し迂回していただくお取り扱いをいたします。これがいわゆる振替輸送と言われる制度です。振替輸送はお客様にお求めいただいた乗車券の区間をほかの路線で御利用いただくものです。

Suica、PASMO等のＩＣ乗車券（定期券区間内を除く）で入場した際や、乗車途中で列車の運行に支障が発生した場合（全乗車区間分の運賃を収受していない状態）では、乗車区間が確定していないため振替輸送は御利用いただけません。

何とぞ御理解くださいますようよろしく願いいたします。

【三田線の混雑緩和について】

都営三田線を利用しています。この数年で、以前より混雑度が上がっているとは感じていましたが、今年度に入ってから特に酷いのではないのでしょうか。

乗り切れなかったり、遅延したりすることもあります。それも朝だけではなく、帰宅時までです。６両では既にもう無理なのではないかと思えます。

遅延や混雑について、どのようにお考えなのか、また今後どのような対策を取っていくことになっているのかをお伺いしたいです。

（回答）

三田線の混雑により御不便をお掛けし申し訳ありません。

現在、相互直通運転を行っている東急目黒線を含め沿線地域の開発が進み、お客様の増加が見込まれるため、今般、一編成当たりの車両数を６両から８両に増強することとし、必要な駅施設の改修等に平成３０年度から着手することいたしました。

今しばらく御不便をお掛けいたしますが、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【発車時刻について】

都営三田線の志村三丁目駅の出発時間が早いと思います。

今朝も、6時12分発の電車が6時11分に到着して、6時11分のうちに扉が閉まり、6時12分になった途端に出発してしまいました。

それであれば、時刻表は6時11分と記載すべきだと思います。

(回答)

お客様に御利用いただきました、志村三丁目駅6時12分発の列車については、列車の運行管理上、6時12分05秒に志村三丁目駅を発車のダイヤとなっています。

東京都交通局では、列車の発車時刻は、ドアが閉まった後、列車が実際に動き出す時刻を表示しています。このため、時刻表記載の時刻より前にドア操作を行い、扉を閉めさせていただくこととなります。

何とぞ御理解くださいますようよろしくお願いいたします。

◇都営バス

【素晴らしいアナウンスについて】

私は都内に住む71歳の女性です。

金曜日にバスに乗りましたが、その時の運転手さんの、言葉遣いや態度が、とても丁寧で気持ち良かったのでペンを執った次第です。

私は、渋88系統の新橋駅行に乗りましたが、普段乗ることがないルートで車窓の景色を楽しんでいたら、若い親子3人連れが降車の際、「ありがとうございました。」と言ったところ、運転手さんが即「ありがとうございました、行ってらっしゃい。お気をつけて。」と明るく大きな声で言いました。その時だけだったのかなと試してみていると、降車していくどの乗客にも同じ言葉を掛けていました。途中大きなベビーカーを押して乗って来た家族には、「気をつけて運転しますが、ベビーカーを押さえていてくださるようお願いいたします。」と伝えていました。

停留所名も自動音声の流れた後、必ず「次は〇〇でございます。」と肉声でアナウンスしていました。都バスは普段あまり利用しないので、ほかのルートで

も同様な対応なのかもしれませんが、職員教育が素晴らしいと感心しました。ミラーに映った運転手さんは、まだ若そうな人でしたが実に感じが良かったです。私が降車するときにも、もちろん「ありがとうございました。お気をつけて。」と言っていたき、朝から気分の良い一日でした。これからも明るく健康に気をつけて乗客を運んでくださるようお願いいたします。ありがとうございました。

【乗務員の丁寧なアナウンスについて】

今日、青山でバスにりましたが、運転手さんの車内アナウンスの一つひとつがとても丁寧で、毎日でも乗りたいと思えるくらいの居心地の良さでした。今日のような温かい運転手さんがもっともっと評価され、そしてもっともっと増えて欲しいと思います。

どうか、この声が当該運転手さん御本人の耳に届きますように。今日のような運転手さんのバスにまた乗り合えず日を楽しみにしています。

【停留所で待っていたが乗車できなかった】

ベビーカーでバスに乗車しようと停留所で待っていました。

バスが到着した際、私の前の客が乗らなかったため、急いでバスに乗り込もうとしたところで閉扉され乗車できませんでした。

当該停留所にはかなりの列ができており、私としては前方の待合客が全員乗るものと思って並んでいたのに、乗車できず不満です。停留所には「他のバスに乗る方は左側に寄ってください。」といったことが書かれていますが、みんな右側に並んでいたため、本来であれば車内から乗務員が「乗る人いませんか。」などと声を掛けるべきではないでしょうか。

停留所に待っていたのに乗れなかったのはどうも納得がいかないため、乗車希望有無の声掛けを徹底して欲しいと思います。

(回答)

乗務員から状況の確認を行いましたところ、「当該停留所は複数系統が使用する停留所であり、大勢のお客様が並んでいました。外マイクで御案内を行い、乗車されるお客様がいないことを確認し、出発しました。」との報告でした。

今回、乗務員はマイク案内を行ったと言っておりますが、不明瞭であった可能性もありますので、今後はしっかりと聞き取りやすく、丁寧にマイク案内を行うよう指導いたしました。

また、ほかの乗務員に対しても、複数系統の停留所や、混雑しているような停留所では、外マイクの活用を徹底するよう周知を図って参りますので、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【イベント開催時の運行について】

晴海三丁目から東京駅行のバスに乗車しようとしたが、晴海埠頭でイベントがあったからなのか、既にバスは満員でした。勝どき橋南詰を出る頃にはぎゅうぎゅう詰めになり、乗務員から何度も奥に詰めるようアナウンスがありました。さらに築地バス停では、「御乗車されるお客様がいらっしゃいますので奥にお詰めください。」とアナウンスされ、なかなか発車しない。既にぎゅうぎゅうで身動きが取れないし、バスはさらに遅延します。次のバスを利用してもらうよう案内するべきです。

イベントのたびにこのような思いをするので、増発などの対応はできないもののでしょうか。

（回答）

当日は、晴海埠頭で大規模なイベントが開催されており、多くの来場者にバスを御利用頂きましたが、車内は混雑し、遅延も発生しました。

このため、5 台のバスによる応援対応を行っていましたが、全ての時間帯にまでは対応が行き届かず、御迷惑をお掛けする結果となってしまう、誠に申し訳ありませんでした。

今後は、バス車内の混雑が緩和されるよう、増発バスの手配に留意して参ります。また、アナウンスについては、お急ぎの方もいらっしゃることから、各乗務員に対し、次のバスへの御案内はせず、状況判断の上、一人でも多くの方に御乗車頂くことを基本に指導しておりますので、何とぞ御理解くださいますようお願いいたします。

【都バスの白ナンバーについて】

最近、白ナンバーの都バスが増えてきたような気がする。運賃をもらって業務を行う事業者なのに白ナンバーの車で営業するのはいかがなものか。とくに最近の LED のバスは白ナンバーばかりである。

都が率先して貨物自動車運送事業法に違反する行為をすることは非常にけしからんことであると考えている。

(回答)

都営バスのナンバープレートに関するお問い合わせですが、この白色のナンバープレートは、ラグビーワールドカップ2019と東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、国土交通省がそれぞれのデザインにより記念交付している特別仕様のナンバープレートです。

バス等の事業用の自動車(緑ナンバー)も交付対象となっており、事業用車両のナンバープレートには、周りに事業用であることを表す緑色の縁線がついています。

今後交通局では、大会に向けた機運の醸成に資する取組として、バスをはじめとした庁有車に、このナンバープレートを順次装着していくこととしています。

◇東京さくらトラム(都電荒川線)

【降車ボタンを押下したが降りられなかった】

私は宮ノ前停留場で降りるため、降車ボタンを押しました。車内がかなり混雑しており、なかなか降車ドアへ進めない状況の中、運転手は一言「閉めます。」と言って扉を閉められてしまいました。その結果、次の停留場で降りる羽目になりました。

たくさんの方がいらっしゃるので大きな声を出して止めることもできませんでしたし、近くの降車ボタンを押してアピールすることもできませんでした。自分にも非がありますが、混雑しているからこそ、一言、「ほかに降りる方はいらっしゃいますか。」と声を掛けて欲しかったです。

(回答)

このたびは、東京さくらトラム(都電荒川線)を御利用時に、不快な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。

御指摘のとおり、当日は車内が大変混雑しており、車内のお客様も降車ドアまで進んでいただけず、後ろドアまで行くことが困難な状況でした。乗務員は、ドア操作を行う際に「発車します。」と案内はしましたが、ほかに降りるお客様の確認を車内マイクで行わなかったことは降車確認が不十分であったと思われます。

当該乗務員には、混雑時には車内マイクで他に降りるお客様がいないか、再度確認を徹底するように指導しました。

今後はお客様の流動や各停留場到着時のお客様の状況等を踏まえ、適切にお客様への御案内を実施してまいります。

◇ライナー

【車両幌の雨漏りについて】

日暮里・舎人ライナーを利用した際、車両の進行方向から数えて1番後ろ（日暮里駅側）と、後ろから2番目の繋ぎ目の黒い幌部分の左上部に、小さな穴が空いています。今日は雨だったので、そこから雨水がチョロチョロと出てきて、スーツにかかりました。今日程度の弱い雨でも出てきてしまうので、取りあえず穴が大きくなる前に補修をした方がよいと思います。

（回答）

このたびは情報をお寄せいただきありがとうございました。スーツに雨水がかかってしまったとのこと、誠に申し訳ありませんでした。

当該車両については、営業中に駅の職員が添乗し、全ての幌を確認いたしました。その際、既に雨が上がってはいましたが、水が流れたような跡がある箇所を確認いたしました。当該箇所の補修を行うとともに、全ての車両を入庫後改めて確認いたしました。