

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3(2021)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
66	39	939	5	116	23	10,951	141	12,280

(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

【駅構内の清掃が行き届いていて気持ちいい】(感謝)

私は日頃大江戸線を利用します。駅構内を歩いていて思うのは、清掃が隅々まで行き届いていて、朝からとても良い気持ちで出かけることができるということです。また、係員さんが挨拶をしてくださることもあり、1日頑張ろうという気持ちにさせてくださいます。いつも丁寧なお仕事をしてくださり、ありがとうございます。

【親切に道案内をしてくれた】(感謝)

本日、都営地下鉄の駅を利用しましたが、目的の出口が見当たらず迷ってしまいました。その時、近くの清掃員さんが作業の手を止め、わざわざ出口近くまで送ってくれました。本当に助かったので、感謝の連絡をさせていただきました。

【丁寧な乗換案内をしてくれた駅員さん】(感謝)

浅草線に乗車の際、改札口の電光掲示板に目的地に行く電車の表示がなく、付近にも時刻表が見当たらなかったため、窓口の駅員さんに「どうやったら早く帰れますか。乗継で早く帰れる方法はありますか」と尋ねました。すると若い駅員さんが丁寧に聞き取りやすい声で回答してくださり、心に響きましたので投稿させていただきました。

【地下鉄運賃について】(問合せ)

PASMOに入れられる都営地下鉄の企画乗車券(都営地下鉄・東京メトロ共通1日乗車券など)を利用するとき、京急線や京成線など、都営から相互乗り入れしている私鉄の駅で出場した場合は、どのように精算されますか。

(回答)

PASMOに機能を付加することができる都営地下鉄線内で有効なIC企画券を利用し、他社線内の駅において出場した場合、接続駅(京急線は泉岳寺、京成線は押上駅)からの別途

運賃がPASMOのチャージ額から引き去られます。

【定期券購入時の運賃について】(問合せ)

地下鉄定期券を購入の際に、最寄りの定期券売場までの運賃負担分を返金してもらえますが、バスの乗車でも可能でしょうか。

(回答)

大変申し訳ございません。定期券購入を目的とした都営バスの利用は対象外となります。なお、都営地下鉄の通勤定期券の御購入は、駅の自動定期券発売機でも可能ですので御利用いただければと思います。

○都営バス

【バス：救護活動時の素晴らしい行動力】(感謝)

終点で乗務員が急病人の救護活動をしていましたが、その対応に驚きました。その乗務員は救護をしながらも、折り返しの運行を待っている私を含めたほかの乗客のために、救護と並行して、代わりの運転手の手配もしていたのです。その乗務員の素早い対応により、無事に目的地に向かうことができました。

お客様の安全安心を第一に考えた行動力に本当に素晴らしいと思いました。

【東16：アナウンスが丁寧で子供にも優しい接遇】(感謝)

どこで降りれば良いか悩んでいたのですが、とてもアナウンスが丁寧で、次の停留所の先はどこに行くのかを具体的にアナウンスしていただけたので、迷わずに目的地に行くことができました。子供にも優しく声をかけていただき、乗務員さんに感謝しております。

【草41：運転も接客も丁寧で的確なバスの乗務員】(感謝)

出発直前に、乗務員さんは、年配の女性に話しかけられていましたが、丁寧に対応していました。バスは遅れて出発したため、遅れを回復させたいと思われていたはずですが、出発してすぐの停留所でカードにチャージするお客さんが乗車してきました。チャージの手続き操作をすると、「千円をご用意ください、ここに入れて、2回タッチして。はい大丈夫です」と丁寧で的確な指示をされていました。焦っている時にこれだけ丁寧に対応できるのはまさにプロのお仕事だと思います。

その後も乗ってくる人に安全のため座るように優しく声かけしながらの運転でした。自分がいずれ老人になった時に、こんな親切な人ばかりの世の中ならどんなに安心かと思います。

【バス：シルバーパスの住所変更について】（問合せ）

いつもシルバーパスで、都営バスを利用している者ですが、今度、都内で移転することになりました。今、使用しているシルバーパスの住所変更は必要ですか。

（回答）

いつもご利用ありがとうございます。東京都内の移転であっても、シルバーパス更新のご案内を送付する都合上、住所変更は必要です。住所変更のお手続きはシルバーパス発行窓口（バス営業所・支所・各定期券発売所）で受付けております。

なお、住所変更にはお時間がかかりますので、あわせて郵便局へ転送届のお手続きもお願いします。

詳しくは、東京都交通局ホームページに掲載しております「シルバーパス」(<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/fare/silver.html>)をご参照ください。

【バス：車椅子乗車は予約が必要か】（問合せ）

バスの乗降についてお聞きします。私は車椅子を使っていますが、バスを利用することはできますか。多分、運転手さんにスロープを用意して頂くことになると思いますが、事前に予約をする必要がありますか。

（回答）

都営バスでは、車椅子にご乗車のままバスを御利用いただけます。スロープ板は車両に常備しておりますので、特に予約の必要はございません。

○都電荒川線（東京さくらトラム）

【都電運転手さんへの謝辞】（感謝）

都電を毎日通勤で利用していますが、多くの運転手さんが乗車時に挨拶をしてくれて、車内アナウンスも軽快な声でとてもいい気分です。コロナ禍のなかたくさんのお客様を乗せて大変かと思いますが、お体に気をつけて頑張ってください。