

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4(2022)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
136	6	1,169	8	102	39	15,299	142	16,901

(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

【寝入ってしまった時に優しく起こしてくれた】(感謝)

最終電車で寝入ってしまい、終点到着した際、駅員さんに起こしていただいたのですが、その起こし方がとても優しくかったです。ありがとうございました。

【迅速な対応と気遣いに感謝】(感謝)

車内に妻のバッグを忘れてしまいました。降車駅で駅員さんが先の駅で探す手配をすぐにしてくれて無事に見つかりました。迅速に動いてくださり感謝しています。駅で待っている間も、妻が赤ちゃんを抱いていたのですが、椅子を出してくれて、お気遣いも嬉しかったです。

【アナウンスが聞き取りやすく分かりやすかった】(感謝)

本日、一日乗車券を使用して都営地下鉄に乗車しました。一日電車に乗った中で、聞き取りやすく、非常に心地良い放送を行う車掌さんが新宿線にいました。ほかの電車はコロナ対策による窓開けでなかなか放送が聞こえにくい中、その方の放送は音量とペースが適当で、内容も簡潔で分かりやすかったです。

【モバイルのPASMO対応券売機情報をホームページに掲載してほしい】(意見)

モバイルのPASMOで回数券を購入したいのですが、普段利用している駅には、対応する券売機がないようです。対応券売機のある駅をホームページに掲載いただけないでしょうか。

(回答)

大変申し訳ございませんが、現在、都営地下鉄に設置している券売機では、モバイルのPASMOを利用して、回数券を購入することはできません。モバイルのPASMOで回数券の購入を御希望の際は、お手数ではございますが、改札窓口の係員にお申し付けいただければ、窓口で販売いたします。

【入場券はないのか】(問合せ)

都営地下鉄には入場券はないのでしょうか。

(回答)

都営地下鉄には入場券はございません。都営地下鉄では、改札内に入場する際は普通乗車券を購入していただき、入場券の代用として御利用いただいております。なお、定期区間外のPASMO、Suica等のICカードは御利用になれません。

○都営バス

【運転もアナウンスも丁寧な乗務員】(感謝)

GWに関西から友人が来た際に都バスで移動しました。運転手さんは優しい口調で、発車や停車の車内放送を行っており、運転もスムーズで、慌てて走ってくる人を待って乗せていました。友人からは東京のバスは親切で優しいなあと言われ、東京に住んでいる事が誇りに思えました。日々の運転手さんの努力に感謝いたします。

【遺失物を丁寧に保管してくれていた】(感謝)

降車時にかばんに入れたつमりの眼鏡を落とし、バスの営業所に電話し、明日取りに行くことを伝えました。引き渡された時にビニールの緩衝材にくるんでありました。眼鏡を大事に保管していただき本当にありがとうございました。

【車椅子乗客への素晴らしい接遇】(感謝)

二人の車椅子のお客様が乗車してきました。運転手さんは行先を確認して、後に降りる方に車椅子スペースの前方に乗ってもらうことを決めるなど、テキパキと対応していて素晴らしいかったです。

【Suicaカードからモバイルへの移行について】(問合せ)

Suicaにバスの定期券を入れていたが、本日乗車時に利用できませんでした。最近、SuicaカードからモバイルSuicaに移行したのですが、それが原因でしょうか？

(回答)

おっしゃるとおり、SuicaカードからモバイルSuicaへ定期を移行した場合、移行後のSuicaカードは定期券としては御利用できなくなります。(PASMOも同様です)

詳しくはウェブサイトを御覧ください。

Suica (http://mobilesuica.okbiz.okwave.jp/faq/show/99?category_id=6&site_domain=default)

PASMO(https://support.mobile.pasmo.jp/faq/show/1639?site_domain=default)

【遅延証明について】(問合せ)

交通状況が悪く、到着が遅れ、会社に遅刻してしまいました。都バスの遅延証明書をもらうことができますか。

(回答)

このたびは運行遅延により御迷惑をお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。バスの遅延証明書の発行につきましては、電車と異なり、車両ごとに遅延の時間をお調べする必要があるため、運行状況を確認できる都営交通お客様センター（電話03-3816-5700）や自動車営業所・支所で承っております。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【時刻表に載っていない車両が走行していた】(意見)

5月19日に、時刻表には載っていない電車が走っていたのですが、単に行先表示が誤っていただけなのか、遅れて運行していたのか、教えてほしいです。

(回答)

当日は山手線が一時運転を見合わせたことにより、東京さくらトラム(都電荒川線)が非常に混雑したため、臨時電車を運行いたしました。御理解賜りますようお願いいたします。

○日暮里・舎人ライナー

【満員対策のための座席配置に関する御意見】(意見)

日暮里・舎人ライナーは、車両が少ない上に電車の中も狭い。全ての日暮里・舎人ライナーのすべての座席を、新幹線のような席ではなく窓側に一列の席に変更することを考えてほしい。

(対応)

日暮里・舎人ライナーについて、朝ラッシュ時間帯の混雑緩和を図るため、座席を全てロングシート化して定員を増やした車両に順次更新します。令和4年6月25日(土)から、1編成の運行を開始し、2024年度までに12編成更新(3か年計画)を行う予定です。

※東京都交通局経営計画2022