

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5(2023)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
101	1	1,496	10	61	21	17,938	155	19,783

(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

【三田線:乗務員の落ち着いたアナウンスで安心できた】(HP)「感謝」

都営三田線乗車中に地震で電車が緊急停止し、安全確認のためしばらく停車した際、運転手の方が落ち着いた声で端的に状況をお伝えくださり、安心して乗車することができました。緊急停車の際も、緊急停車する旨のアナウンスがあり、車内の乗客の安全が守られているように思えました。ありがとうございました。

【浅草線:ミライロIDを提示したのに手帳の提示も求められた】(HP)「意見」

駅から出る際にミライロIDを提示したのですが、さらに手帳の提示を求められました。ミライロに確認したところ、本来ならミライロIDを提示すれば手帳の提示はしなくて良いそうです。手帳を見せないで携帯で対応できる場所にメリットがあるので、今後再発の防止を願います。

(回答)

このたびは、駅係員の業務知識不足により、御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。当該係員に対して、業務責任者より「ミライロID」を御利用になるお客様への対応について改めて教育いたしました。また、駅全係員に対しても、「ミライロID」の業務知識の再確認を実施し、今後、同様のことがないよう再発防止を図りました。引き続き、都営交通を御利用いただきますようお願い申し上げます。

【大江戸線:遺失物の電話対応に不安を感じた】(HP)「意見」

子どもの財布・定期券が落とし物で届いていると連絡をいただきました。見つかったことには大変感謝しておりますが、電話対応が不安でした。「何時に誰が取りに来るか教えてください」と聞かれたので、確認してから折り返すと伝え「どなた宛てに電話すればいいか」と伺ったら、とても困惑されたように、「それはちょっと」と拒否のような感じでした。一般的に、電話の方が本当に駅員なのか、折り返しの際に誰宛てに電話するのかを聞くことは当たり前のことと思います。本当に駅員からの電話なのか、少々不安になりながら受け答えをしましたが、まず電話をした際にきちんとどこの誰かを名乗るのが筋ではないでしょうか。

(回答)

このたびは、お忘れ物の御案内の連絡をする際に、御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。お客様の御指摘のとおり、こちらから所属と氏名を名乗らず、お客様に不安を抱かせてしまう御案内となってしまう、本人も大変猛省しております。この件につきましては、業務責任者から職員に対し、注意・指導を行いました。

今回お寄せいただいた御意見を全体に周知し、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。

【間隔調整でドアを開けるのは何故か】(HP)「意見」

前の駅での急病人の発生等で、間隔調整が必要になる場面があることは理解できますが、その間、電車のドアを開けておくのはなぜでしょうか。とりわけ朝の通勤時は乗車率が高く、間隔調整の間に更なる乗客が乗車すると、乗車率が増えてしまいます。間隔調整の間、通常の乗降の時間を過ぎた後はドアを閉めることを検討していただければと思います。

(回答)

このたびは、御意見をいただき、ありがとうございます。間隔調整により停車している場合、混雑を分散させ、後続車両への影響を均一にすること、また、降車を希望されるお客様が降りられなくなってしまうことなどから、車両のドアを開けた状態で停車しております。何とぞ、御理解賜りますよう、お願い申し上げます。

○都営バス

【迷惑をかけたにも関わらず優しい言葉をかけてもらった】「感謝」(HP)

車内最後部に、子ども2人を連れて3人で乗車していましたが、降車直前に子どもが嘔吐してしまいました。運転手にそのことを伝えたところ、「お気になさらないでください」と温かく対応してくれました。子どもにも「よく頑張ったね。大丈夫？」と言葉をかけてくれました。御迷惑をお掛けしたにも関わらず、優しい言葉までかけていただき、本当にありがとうございました。

【丁寧なアナウンスをする運転手】「感謝」(HP)

今年から社会人になり、毎日通勤でバスを利用しています。今日は雨が降っていて、とても憂鬱な気持ちでバスに乗りましたが、運転手の親切な声掛けに感動し、私も頑張ろうと思いました。今までも丁寧だと思う運転手にお会いしたことはありますが、降りる方に「お気をつけて行ってらっしゃいませ」と声をかけてくれる運転手は初めてでした。朝からとても温かい気持ちになりました。

【クレーマーに動じない対応】「感謝」(HP)

バスが発車直前に、乗車せずに車外から乗務員にクレームを言っている人がいたのですが、一切動じず対応していました。乗務員の対応が素晴らしかったので乗客も動じることなく車内にとどまることができました。

その後も変わらず安全運行を続け、終点駅では笑顔で挨拶をしていました。乗務員の対応にとっても感動しました。

【着座前発車をされた】「意見」(HP)

バスに乗車した際に、急発進され危険な思いをしました。あとから乗車してきたお年寄りもよろけていて危なかったです。着席前の急発車は今日だけではなく、このような運転をしている乗務員が見受けられます。普段どのような教育をしているのか、また今後の対応など教えてください。

(回答)

このたびは、乗務員の不適切な運転操作により、大変危険で不快な思いをお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

都営バスでは、お客様が安全な態勢をとられる前の発車につきましては、車内転倒につながる危険行為であると認識し、乗務員に対しては、安全研修や、事故及びヒヤリ・ハット情報の周知、点呼における注意喚起など、あらゆる機会を通じて、着座・安全態勢の確認について指導・教育を行っております。

当該乗務員に対しましては、発車を急ぐのではなく、お客様の安全を最優先とした運行を徹底し、今後同様の御指摘をいただくことのないよう厳しく指導いたしました。また、他の乗務員にも本件について情報共有し、再発防止に努めてまいります。

【乗務員に尋ねたら無言で首を小さく振るだけだった】「意見」(HP)

先日乗務員に、目的停留所に行くか尋ねたところ、無言で小さく首を振っただけで、行くかどうか分からなかったので乗車しませんでした。質問したことには、はっきりと返事して欲しいです。

(回答)

このたびは、乗務員の不適切な接遇により、大変御不快な思いをお掛けしてしまい申し訳ございませんでした。

当該乗務員には、常にお客様の立場に立ったサービスの提供に努め、お客様からのお問い合わせに対して丁寧な言葉でお答えするように、厳しく指導いたしました。また、当該乗務員の運転するバスに添乗するなど、継続的に指導を行うことで、一層の改善を図ってまいります。

今後も、安全運行とお客様サービスの向上に努めてまいりますので、御理解賜りますようお願い申し上げます。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【係員が娘に優しくしてくれた】(HP)「感謝」

都電の王子駅前から乗車する際、改札を担当されていた係員の方が都電荒川線のキャラクターが印字されているシールを娘にくださったのですが、その際に優しく話しかけていただき、振り返ってまで繰り返し手を振ってくださいました。終始笑顔でご対応下さり、とても温かい気持ちになりました。そして嬉しい気持ちで電車に乗ることができました。子供連れですと周りの方のご迷惑にならないようにと肩に力が入ってしまうので、係員さんのご対応にとっても気持ちが軽くなりました。

○日暮里・舎人ライナー

【階段に上り下りの矢印を示して欲しい】(HP)「意見」

最近、扇大橋駅がとても混雑しているので、階段に上り下りの矢印を示してください。階段の半分で色を変えて表しても良いと思います。他の鉄道会社ではやっています。私がホームに向かって上っていたら、到着した電車から降りて来た人達が階段を3列4列で降りてきて、上る隙間もなくぶつかりそうになりました。大変危ないです。早急に、対応してください。

(回答)

このたびは、貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。当該箇所につきましては、御指摘のとおり、階段や踊り場が狭く、お客様には御不便をおかけしております。そのため、階段の通行について注意を促すポスターを当該駅の踊り場及び、階段壁面に掲出いたしました。御不便をおかけしたことをお詫びするとともに、より一層のサービス向上を目指し取り組んで参ります。