

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6[2024]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
122	3	1,541	11	80	40	17,359	1,283	20,439

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【救急車を呼んでいただきありがとうございました】(ホームページ、感謝)

トイレで倒れて救急車を呼んでいただいた者です。ご対応いただいた駅員の皆様、本当にありがとうございました。

朝の忙しい時間にトイレを汚して迷惑をおかけしているのに、「大丈夫ですよ」とおっしゃって車椅子で運んでいただき、毛布やお水をくださって命拾いをしました。意識が遠のくほど辛かったのですが、「もうすぐ到着しますよー」など、励ましてくださってありがたかったです。適切に対応いただいたおかげで無事回復しました。

本当にありがとうございました。

【スマートフォンを側溝に落とした際の迅速な対応】(ホームページ、感謝)

駅員さんへ感謝の気持ちをお伝えしたいです。

電車に乗る際に、自身の不手際でスマートフォンを線路内に落としてしまいました。側溝の水の中に落としてしまい、パニックになりながらも駅員さんに助けを求めたところ、迅速に対応してくださいました。側溝は暗く汚い濁った水でしたが、素手で懸命に探してくれました。スマートフォンは無事に見つかり、電源は付かないだろうと諦めていましたが、現在無事に使用できております。

電車や駅を利用している中で駅員さんに関わることはあまり経験がありませんでしたが、駅員さんの行動に衝撃を受け、とても嬉しい気持ちになりました。

本当にありがとうございました。

【駅出口の雨漏れを改善して欲しい】(ホームページ、意見)

●●駅の▲▲出口のところが、雨が降った後、水がぽたぽた落ちてきて通りづらいです。雨がやんでもしばらくこの状態で、通り抜けるのに傘を差さなければならないときもあります。改善してもらえませんか。

これから梅雨時を迎えるので、その前には改善して欲しいです。

（回 答）

都営交通をご利用いただきまして、ありがとうございます。●●駅▲▲出口において屋根からの漏水があり、ご迷惑をおかけいたしまして大変申し訳ございません。

ご指摘の箇所については、排水口の穴が小さくゴミが詰まりやすかったため、排水口廻りの改修工事を実施し、今後は雨水が排水口に流れるように改善しました。

このたびは貴重なご意見ありがとうございました。

【無言での対応について】（ホームページ、意見）

チャージをしようとしたのですが、5回以上入れたが読み取られず磁気不良かと思い、改札駅員にチャージをお願いできないか聞いたら、改札前の機械でと無言で指差されました。電車が来そうなので諦めて改札を通りましたが、何事もなかったかのようにされたのが引っ掛かりました。せめて言葉にするなりしてほしかったです。座っているだけなら誰でもいいです。

（回 答）

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

状況を確認したところ、駅係員がお客様のお申し出内容を十分把握できておらず、適切なご案内を行っておりませんでした。当該駅係員には、お客様からのお申し出内容をよくお聞きし、親切・丁寧な対応を行うよう指導いたしました。

○都営バス

【乗務員の臨機応変な対応に感謝】（来所、感謝）

お客様から営業所に電話があり、「母・娘・息子の三人で乗車し、●●バス停で母親と娘が降りたところ、息子が後ろからついてきていると思っていたが、降りてこなかったので捜して欲しい」との依頼があった。

搜索を開始しようとしたところ、終点に到着した乗務員から営業所に無線が入り、「車内混雑により母親とはぐれてしまった小学生の男の子を保護している」とのことであった。男児の特徴が一致したことから、母親に保護したことを伝え、乗務員に折り返し●●停留所まで男児を乗せて母親の元へお送りするよう指示をした。

このことについて、後日お客様が来所され、感謝のお言葉をいただいた。

【分かりやすく優しいアナウンスが良かった】（ホームページ、感謝）

ビッグサイトでのイベント帰りに利用しましたが、乗車した時点でとても混んでいました。

●●駅到着前、ドライバーさんから「次のバス停でお客様が降車された後、できる限り車内中ほどへ詰めていただきたいです。お待ちのお客様を極力乗せてあげたいです。乗れな

いと暑い中待たないといけないので、ご協力をお願いします」とアナウンスがありました。ただ「詰めてください」だけではなくて、分かりやすく、ドライバーさんの優しさも伝わりました。停車するごとに、「降りる方のためにドア付近を空けてください」、「車内中ほどまでお進みください」と穏やかに声かけしていただき、混んでいましたが車内は穏やかな雰囲気だったと思います。終点では「良い休日をお過ごしください」と。ドライバーさんのおかげで良い1日でした。

【混雑時のお声掛けする対応が素晴らしかった】（ホームページ、感謝）

私は持病があり、通勤にはバスしか利用できませんが、とても混んでいても車内後方は空いていることがあります。

しかし、本日の運転手さんは停留所毎に「入口付近には立ち止まらないように」、「降りる方が済みましたら車内後方へお詰めください」と何度も声がけしていました。口調が少し強めに感じましたが、それくらい言ってもらえると乗客の気づきにもなると思うので、私はとても素晴らしい運転手さんだと思いました。

このような声がけはどんどん行っていただけたらと思いメールさせていただきました。運転手さんにくれぐれもよろしくお伝えください。

【詰める努力をせず乗車できなかった】（ホームページ、意見）

本日、東西線の工事に伴う運休のため、●●バス停からバスを利用したのですが、車内混雑で乗れませんでした。しかし、外から見ると余裕があるように見えました。改善をしていただければと思います。

（回答）

このたびは、ご迷惑を掛けてしまい誠に申し訳ございませんでした。

乗務員に確認したところ、「運転席横までお客様がいる状況で、車内マイクで後方へ詰めていただくよう案内していましたが移動していただけない方も多く、苦慮しながら運行していました。これ以上乗車すると左側のミラーが見えなくなり安全運行に支障が出ると判断し、●●バス停では降車した人数分をご乗車いただき、それ以上の乗車はお断りしました」と申しておりました。

今回、後方にはゆとりがあるとのこと指摘をいただきましたが、車内後方への移動についてはお客様のご協力も必要でございます。乗務員がマイクでご案内している中で後方へ移動していただけない状況では、それ以上お乗せすることは難しく、安全運行に支障が出てしまいます。一人でも多くご乗車いただくこととした結果でございますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

【バス停停車時のウィンカーについて】（ホームページ、意見）

後続車のドライバーですが、●●行き▲▲バス停で乗降中にも拘わらず発車の右ウィンカ

ーを出したままにする行為は如何なものかと思います。交差点で右折するのに他車を入れたくなかったのでしょうか。

（回答）

この度は、乗務員の不適切な運転操作により、大変ご迷惑とご不快の念をお掛けしましたこと、誠に申し訳ございませんでした。

乗務員に確認したところ、「お客様の降車が終わり、ドアを閉め、右ウィンカーを出し、発車しようとしたところ、発車時刻前であることに気づいたので、ドアを開けて時間調整をしました。その際、右ウィンカーを戻すのを忘れてしまいました。後方の車両を妨害する意図はありませんでした」と申しておりました。

乗務員には、時刻確認後のドア操作及びウィンカー操作を徹底するよう指導いたしました。この度のご意見を真摯に受け止め、同様のご指摘を受けないよう努めて参ります。

○都電荒川線

【職員の不快な対応】（ホームページ、意見）

今朝、都電に乗車した際、雨による混雑もあってドア前が混み合い、奥まで詰めなければ乗れない人が出そうだったので、運転士さんに「詰めるよう放送していただけますか」とお願いしたのですが、全くの無視をされました。

アナウンスもなくドアを閉め、結局乗れない方も数名いらっしゃいました。普段は運転士さんが「奥までお進みください」とアナウンスしてくれるので乗れないことはほぼありません。その後も無理やりドアを閉めたりしていました。駅到着後に一度何か放送されていたのですが、音が小さく聞き取れませんでした。

社会人として有り得ない対応、かつ、危険な運転だと思います。注意をしていただけますと幸いです。

（回 答）

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

状況を確認したところ、お客様のお申し出のとおり、乗務員は十分な放送を行っておりませんでした。当該乗務員には、放送を活用した案内を実施するとともに、周囲の状況を十分に確認してからドア操作を行うよう指導いたしました。また、全乗務員にも周知を行い、再発防止に努めて参ります。

○日暮里・舎人ライナー

【腹痛で動けなくなったがすぐに救護室を手配してくれた】（ホームページ、感謝）

中学生の娘が急遽腹痛で動けなくなり、改札の駅員さんのお部屋で救護室を尋ねるとす

ぐに手配してくださり、迅速に車椅子を持った職員の方が2人で駅長室まで娘を運んでいただけました。ベッドで30分くらい休ませていただいたところ症状も落ち着き、その後は無事帰路につきました。駅長室の方も付かず離れずの対応で大変ありがたかったです。お忙しい中ご親切にありがとうございました、感謝の気持ちでいっぱいです。