

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7〔2025〕年5月分)

◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	提言	意見	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
114	0	1,740	76	12	42	17,146	1,057	20,187

【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

【アナウンスが素晴らしい】

帰宅時、乗車した際のアナウンスが素晴らしかったので、連絡したくなりました。
遅延についての分かりやすい案内と、お詫びの言葉、乗り降り時の注意についての分かりやすいお願い、特に降りる時の「スマホの操作はしないように」との丁寧なアナウンス。聞きやすい声で、テンポもよかったです。
ご担当の車掌の方によりしくお伝えください。

【乗務員同士の会話で発車が遅れた】

運転士交代のタイミングで、運転士同士の会話が盛り上がり、うるさかった。話に夢中になっていたのか発車時間になっても出発しなかった。
今回だけではなく、これまで幾度となく同じような場面に遭遇しており、迷惑だと思ったので意見させていただいた。

(回 答)

この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。
乗務員に確認したところ、「業務に関する会話をしていたものの、緊張感がないと誤解される態度だったかもしれない」とのことでした。当該乗務員には、お客様からの誤解を招くことのないよう指導し、全乗務員に対しても同様に周知いたしました。
今後とも安全運行に努めて参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

○都営バス

【運転手さんの思いやりのある声掛けや対応に心が温くなりました】

発車時刻まであと1分後のバスに乗るため、膝と腰が悪い高齢の母と一緒に、地下鉄の出

口から停留所に急いでいたところ、運転手さんが「まだ時間があるので、急がないでも大丈夫ですよ」と優しく声を掛けてくださりました。

無事にバスに乗れた後も、母が席に座るのを確かめてから発車させてくださり、運転手さんの思いやりのある声掛けや対応に心が温くなりました。ありがとうございました。

【乗務員さんのアナウンスがとても心地よかった】

▲▲日に利用したバスの乗務員さんは、乗車時の声掛けから始まり、行先案内や発進、停止のお知らせなど、きめ細やかなアナウンスがありました。また、降車ボタンが押された時には「お知らせありがとうございます」とアナウンスがあり、とても心地良かったです。ありがとうございました。

【バス接近表示内容について】

利用している●●停留所のバス接近表示装置の表示が「ー」から「0」に変わり、突然バスが到着することが頻繁にあります。しばらくバスが到着しない場合、別の方法で移動することを検討していますが、これでは判断ができず困っています。

（回 答）

平素より都営交通をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

●●停留所については、1つ手前の▲▲停留所を始発とする便が一部にあり、その便はシステムの仕様上、▲▲停留所を発車して運行を開始するまで接近表示が出ないため、ご指摘のような表示となってしまいます。

ご不便をお掛けし、大変申し訳ございませんが、ご理解いただき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)

【乗務員が落とし物を拾ってくれた】

向原停留場の近くで、娘の落とした帽子を走って届けてくださった運転士さんがいらっしゃり、親切心に心打たれました。

直ぐに立ち去られてしまいましたので、こちらでお礼申し上げます。仕事中心であつたにも関わらず、ありがとうございました。

【配慮のない車内放送】

普段、「危険なので停車してから立ち上がれ」的なアナウンスをしているが、車内が混雑していると、進行方向前方の優先席に座っている高齢者は出口にたどり着くのも一苦労します。このような状況の時、運転士もダイヤの遅れを取り戻すのが第一になるのか、まだ

降りる客がいるのに明らかに苛立った声でアナウンスして扉を閉じようとする。
臨機応変に前から降りることを許可するなどの対応をしてほしい。

(回 答)

この度は、車内混雑及び列車の遅れによりご不便な思いをお掛けしている中、ご不快なアナウンスになりましたことをお詫び申し上げます。

なお、前扉からの下車につきましては、都電では前乗りとなっており、乗車しようとするお客様とぶつかってしまうなど、大変危険なため、後扉からの下車をお願いしております。安全に運行するためご理解をお願いいたします。

引き続き、より安全な交通機関を目指して参りますので、今後とも都営交通をご利用いただきますようお願い申し上げます。