

<各月分ページ>

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声(平成28年11月分速報値)

◆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
78	17	1,119	24	217	37	16,098	41	17,631

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成28年11月)

◇都営地下鉄

【駅員さんの心配りについて】

○駅員さんのスマートな対応が印象に残ったのでメールさせていただきます。都営地下鉄から乗り継いで他線の特急に乗車する予定でしたが、乗換駅に到着すると精算機の前に行列ができており、間に合わないのではないかと焦っている状況でした。その際、駅員さんから「窓口でも精算できますよ」と声を掛けていただきました。そのお陰で無事に特急に乗車することができました。どうもありがとうございました。

【ヘルプマークのアナウンスに感謝】

○ヘルプマークの制度が始まった時は、周知されておらず周囲から冷たい目線で見られているように感じていました。本日、乗車した際、「お客様にお願いがあります。優先席はお年寄り・妊娠中の方・お子様をお連れの方・身体が不自由な方……」というアナウンスが流れ、もしかしてと思ったら、最後に「ヘルプマークを身に付けている方にはお席をお譲り下さい」と放送していました。今まで都営地下鉄でヘルプマークに関する放送はなかったので本当に嬉しかったです。

【外国人旅行者への対応について】

○改札口付近で、日本語を理解できない外国人旅行者の方に、駅員さんが日本語で説明していました。これではどれだけ説明しても伝わらないと思います。駅員さんが英語を話せないとしても、辞書を置いておくなどの措置をとれないのでしょうか。海外の方への対応を検討してください。

(回答)

外国人旅行者など日本語の通じないお客様への案内につきましては、改札窓口に配備しているタブレット端末や指さしシートを活用し、駅係員が切符の購入方法などの問い合わせに可能な限り対応できるよう努めています。また、外国人の利用の多い駅には外国語を話せるコンシェルジュを配置し、駅周辺の観光情報も含め様々な問い合わせに対応しています。今後も、駅係員に対する英会話研修の実施を進める等により、更なる外国語による対応力の向上に努めてまいります。

【シルバーパスの振替輸送対応について】

○今朝、シルバーパスで都営地下鉄に乗車しました。人身事故で電車が遅延したため、振替輸送を利用しようと思いましたが、シルバーパスは振替輸送の対象外との説明を受けました。シルバーパスの利用者も事前にお金を払っているのですから振替輸送の対象にしてください。

(回答)

東京バス協会発行のシルバーパスにつきましては、都営交通または都内の路線バス（一部を除く）のみをご利用いただける乗車証として取り扱っております。このため、運転に支障が生じた際に、都営地下鉄が発売した乗車券の利用区間内で他社線の指定区間を迂回してご利用いただく振替輸送の対象とはなりませんので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

【駅のゴミ箱について】

○駅でゴミを捨てようと思ったらゴミ箱が見当たらない。なぜゴミ箱がないのか。

(回答)

駅構内のゴミ箱については、原則として安全確保の観点から、駅係員が常時監視できる改札口付近で、かつ混雑時においてもお客様の流動の妨げとならない場所に限りごみ箱を設置しております。また、駅構内にある飲料水の自動販売機付近にも空き缶やペットボトル用のゴミ箱を備え付けております。利用者の皆様にはご不便をお掛けしますが、ご理解をお願い申し上げます。

なお、サミット開催時期等に警戒体制の強化のためゴミ箱を一時撤去する場合がありますことについて、ご理解をお願いいたします。

◇都営バス

【素晴らしい乗務員の対応について】

○本日、通院のために乗車した都営バスは、とても気持ちの良いものでした。走ってくる客にも決して嫌な顔をしない。さらに乗降客への注意喚起、車内の乗客にも「信号が変わったら出発します」、終点ではお礼のアナウンスを適切に行っていました。とても気持ちがかもっていて温かくて、前向きな気持ちで病院へ向かえました。運転手さんありがとうございました。

【ベビーカー利用者の対応について】

○ベビーカーで乗車した際にとっても親切にいただきました。ベビーカーを畳んでいた時も「ゆっくり、焦らなくて良いですよ」と声をかけていただき、座るまでバスを走らせずにバックミラー越しに見守っていただきました。

最近ベビーカーでバスに乗る際、運転手さんの冷たい対応や言葉遣いで何度か嫌な思いをしておりました。それでもバスは利用しなければならないし、妊娠中で抱っこもあまり出来ずベビーカーは必須なので、今回の様な親切で丁寧な運転手さんが増えることを願っています。本当にありがとうございました。

【停留所付近のゴミについて】

○朝、停留所に並んでいる私たちの目の前にゴミが山積みになっていることがあります。バス利用者に対する嫌がらせとしか思えません。交通局から注意をお願いします。

(対応)

調査の結果、飲食店が出したと思われるゴミが置いてあることを確認いたしました。ご利用のお客様に大変ご不快な思いをさせてしまったことについてお詫び申し上げます。直ちにバス停留所付近にゴミを放置しないよう掲示（ゴミ放置禁止）をするとともに定期的に停留所の巡回を実施してまいります。
※なお、飲食店のご協力により、ごみ集積場を変更していただきました。

【運賃支払時に発車された】

○バスに乗車した際、ＩＣカードのチャージ金額が不足していたため、現金で支払おうとしたところ、支払を待つことなく発車したため非常に危ない思いをさせられました。今後このようなことがないように指導していただきたい。

(対応)

当該乗務員から事情聴取した結果、停留所停車中にお客様へ「料金が不足しています」とご案内していたところ、他系統のバスが当該バスの後ろに到着したため、お支払を待つことなく「発車します」とご案内し、発進したとの報告がありました。

当該乗務員に対し、発車時は、お客様が着座または安全な体勢になったことを確認して発車するよう厳しく指導しました。

【遅延理由の説明及び謝罪について】

○バスが定刻より10分近くも遅れて到着してきたのに、乗務員から遅延理由や謝罪等はありません。遅延理由等を説明すべきと思うのですがどのように認識されていますか。

(対応)

都営バスでは、遅延等が発生した際は、お客様に謝罪と遅延理由を丁寧にご説明するよう全乗務員に指導しておりますが、今回このようなご意見をいただくことは、指導・教育が行き届いていないものと反省しております。

当該乗務員には、ご指摘の内容を基に厳しく指導いたしました。

◇都電

【都電車内の排気ガスの臭いについて】

○乗車した都電車両の排気ガスの臭いが酷いです。他の車両に比べると乗り物酔いするくらいの強い臭いです。原因を教えてください。

(回答)

ご指摘の都電車両を調査しましたが、排気ガス臭については確認できませんでした。排気ガス臭の原因としては、併行区間を走行する自動車の排気ガスが車内で臭ったものと思われます。

◇日暮里・舎人ライナー

【床の滑り止め対応について】

○舎人公園駅のエスカレーター、階段を降りた先の床についてですが、わずかですが斜面状態となっており、昨年の雪の日などは何人もの人が滑って転んでいるのを見かけました。最近、雨天時も、転んでおられる女性の方を見かけました。床の表面に刻みを入れて滑り止めする等の対策が必要なのではと感じており提案させて頂きました。

(対応)

雨天時に現地の状況を確認したところ、お客様のご指摘のとおり周囲の床より滑りやすくなっていることが確認できました。このため、補修方法等について検討のうえ、12月20日に転倒防止対策として床のタイルに滑り止め加工を行いました。