

## 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29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
79	3	1,218	29	148	21	15,680	62	17,240

### ◇都営地下鉄

#### 【清掃する駅係員への感謝】

浅草線新橋駅を利用しました。ホームの自動販売機に設置してあるゴミ箱がテロ対策のため封鎖されていて、周りに缶やペットボトルが散乱していました。それを駅員さんが拾って掃除をしていました。小さなことですが、ちゃんと掃除をしているんだなと思い感動しました。

#### 【視覚障害のお客様対応への賞賛】

毎朝通勤の乗換駅として、都営地下鉄神保町駅を利用しています。新宿線から三田線に乗り換えをしているのですが、ときどき目が不自由な女性を見かけます。この間までは一人で杖をついて歩いていましたが、最近、駅の警備員の方と二人で歩いている姿を見かけます。

今朝も見かけたのですが、対応を受けている女性の浮かべている笑顔が素敵で、とても素晴らしいご対応だと思います。

#### 【駅構内の動線について】

朝、大江戸線勝どき駅のホームから改札口へ向かう階段ですが、真ん中にポール(手すり)が無いために、朝は上り方向の階段の9割を降車客が占有し、下りが1列しかない状態となっています。夕方はその逆です。

勝どきに住んでいる人は、朝も夕も1列の階段の利用を強いられており、その1列さえ駆け上がり、駆け下りる者もあり、ぶつかって口論になった人を見かけました。ポールを真ん中に設置する等、改善を強く求めます。

(回答)

勝どき駅では以前は階段中央に手すりを設置してご案内しておりましたが、朝ラッシュ時には、勝どき駅で降車したお客様が一斉に階段を上がるため、乗車されるお客様が階段を下りていくことができない状況でございました。職員による案内にも取り組みましたが、列車が到着すると階段を上がることができない大勢のお客様がホームに滞留してしまい、お客様の安全を確保することが難しい状況であったことから、乗降両方のお客様の動線を確保するため、現在のようなレイアウトでご利用いただいております。

現在、勝どき駅では混雑緩和を目的とした大規模改良工事を実施しております。工事完成後は、大幅な動線の見直しを予定しておりますので何卒ご理解くださいますようお願いいたします。

【無料W i - F i サービスについて】

(資産運用部)

以前からですが、都営地下鉄内での都営交通のW i - F i の接続が非常に悪く、頻繁に寸断します。

再接続でいったい何回メールアドレスを登録させるのでしょうか。早急な改善をお願いします。

(回答)

現行のW i - F i を使用する場合には、アクセスポイントの受信範囲が限られていることから、受信範囲外に出るとW i - F i の接続が途切れる状況が発生しております。

このため再度ご使用になる際には、再接続を行う必要が出てきます。

現在、W i - F i が途切れず使用できるよう、地下鉄車内へのW i - F i 設備の設置を全編成に順次進めているところです。

なお、車内でW i - F i が使用可能な車両につきましては、車両ドア付近にステッカーが貼ってありますのでご確認ください。

【自動販売機の設置について】

(資産運用部)

三田線日比谷駅ホームで水を買おうと思い、子供連れでホームの端から端まで探しましたが自動販売機がありませんでした。各駅最低ひとつは設けるべきだと思います。

(回答)

現在、日比谷駅においては大規模な駅全体のリニューアル工事を行っているため、ホームに設置してありました自動販売機を一時的に全て撤去しています。お客様には大変ご不便をお掛けしていますが、平成31年3月末の工事完了まで今しばらくお待ち願います。今後、同様のご指摘を頂かぬようポスターを掲示し、再周知をいたしますので、何卒ご理解を賜りたくお願い申し上げます。

◇都営バス

【接遇の素晴らしい乗務員について】

仕事が終わりに、いつものバス停から乗りました。若い運転手さんでしたが、とても礼儀正しく、乗車時は勿論、降車するお客様にも丁寧に挨拶されていました。運転も乗り心地が良く、その日の疲れがスッと抜けたようでした。

お名前は確認出来なかったのですが、とても素晴らしい運転手さんでした。

【乗務員の丁寧な運転と素晴らしいアナウンスについて】

子供の保育園の送り迎えでこの路線を毎日利用しております。

時々、この乗務員さんのバスに乗りますが、いつもお会いしても丁寧で暖かい雰囲気、そして聞きやすい車内アナウンスをさせていただきます。また、安全運転への配慮、バスの乗り降りにも慌てず済むような環境を作っています。ベビーカー片手に必死に乗る私にとっては、この乗務員さんが運転するバスに出会うと安心します。

今後もお身体に気をつけて、バス運行にかかわっていただけることを願っております。

【交通局ホームページについて】

交通局のホームページが見つらなくなりました。

たとえば「営業所一覧」ですが、交通局概要のページに掲載されているのではないかと思いましたが載っておらず、「検索」ページで「営業所」を入れてみたところ「営業所・窓口一覧」というページが出てきました。なぜ、トップページに載せなかったのか理解ができません。

また、バスの「時刻表」の部分についても探すのに苦労します。もう少し、利用者の気持ちを考えてホームページを作ってください。

(回答)

誰にでも利用しやすいホームページを目指し、平成29年3月にリニューアルを行い、デザインや機能性の改善、操作性の向上、外国語ページの拡充、音声読み上げソフトの導入などを行いました。

ご指摘の点に関しては、トップページ上部にあります「都営バス」にカーソルを合わせていただくと「営業所・窓口一覧」や「時刻表」などのメニューが表示されますので、トップページから他のページを介すことなく目的のページに遷移することが可能となっています。なお、都バスの時刻表については、リアルタイムの系統運行状況などをお知らせする「都バス運行情報サービス」というページへのリンクを貼付する形式でご案内しております。

「探しづらい」というご意見やその他ご利用の皆様のご意見を参考にさせていただき、今後より一層見やすくかつ目的のものを探しやすいホームページを目指し充実させて参ります。

【接近表示器が設置されたが表示されていない】

海 01 系統の門前仲町方面の塩浜一丁目の停留所が新しくなり、接近表示器が設置されたが、まだ表示が出てこないままである。

いつから表示開始となるのか。また表示形式についても教えて欲しい。

(回答)

停留所の立て替え工事は完了しておりますが、電源の引き込み等にお時間をいただいている状況です。今月中には接近表示器の稼働を予定しておりますので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

なお、表示形式は「3・2・1・0」の簡易型の表示となります。

【一人掛け席に小学生が座った際の乗務員対応について】

小学生の娘と都バスを利用した際、娘が運転席後方の1人掛けの席に座ったところ、運転手さんが「幼児の1人掛けは危険ですのでおやめ下さい」とアナウンスされました。

娘は、体は小さいですが小学生です。小学生でも体が小さい子は、運転席の後ろにある一人掛け席に座ってはいけないのでしょうか。身長制限などがあるのでしたら教えていただきたいです

(回答)

一番前の座席は、前輪の上に設置されているため、非常に高い位置となっております。この座席につきましては、ブレーキをかけた時などに転落し大きな怪我をしてしまうこともありますので、車内事故防止を目的として、幼児一人でのご利用はお断りをさせていただいております。

身長制限などはありませんが、小学生であってもお体の小さい場合には、乗務員がご案内をする場合があります。なお、ご案内の際には丁寧に説明するよう指導してまいります。

#### ◇都電

##### 【臨時改札職員の優しい心遣いについて】

王子駅から都電に乗車する際、子供が目的の施設が休館日だったことでぐずっていたところ、駅の臨時改札にいた職員の方が子供をあやしてくれたり、都電のキャラクターシールをくれたりと優しい気配りをしてくれました。ありがとうございました。

#### ◇ライナー

##### 【沿線ガイド「にっとね」について】

既に記載されているかは分かりませんが、舎人ライナーの沿線案内で車内から見える富士山や夜景や夕焼けなどもPRすると良いと思います。特に夕方の荒川の赤羽・川口・戸田方面の夕焼けや夜景は格別だと思います。

##### （回答）

日暮里・舎人ライナーの沿線案内について貴重なご意見を頂戴し誠にありがとうございます。頂いた内容などを参考にして、今後も多くのお客様が喜んでいただける魅力的な誌面作りに取り組んでまいります。