

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30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
81	6	1,384	13	184	44	16,147	76	17,935

◇都営地下鉄

【PASMO不具合時の真摯な対応に感謝】

大江戸線森下駅を利用した際、PASMOが券売機で読み取れずチャージできませんでした。

その旨を駅員に伝えたところ、すぐにPASMOの状態を確認して、わかりやすい説明と再発行の手続きをしてくださいました。その際も、こちらの都合や時間などにご配慮くださるなど、とても真摯に対応していただき大変感謝しております。

【手作りの案内図に感謝】

大江戸線国立競技場駅を利用し、いちよう祭りが開催されている神宮外苑のイチョウ並木方面に行こうとしました。

改札口付近の周辺地図に手作りの会場への道案内が掲示されており、非常に分かりやすく、目的地まで迷うこともありませんでした。

この案内図を作ってくれた駅係員に、感謝の気持ちを伝えていただきたいです。

【工事関係警備員の執務について】

大江戸線勝どき駅を利用しています。現在大規模改良工事を行っているため出口付近で、毎日「出会い頭にご注意下さい。」と警備員の方の単調に繰り返す声が非常に耳障りです。繰り返し行うことで何か改善しているのでしょうか。放送に切り替える等で代用できないのでしょうか。

(回答)

勝どき駅につきましては、乗降ホームの増設やコンコースの拡幅などの改良工事を施工しており、ご利用のお客様には多大なご迷惑とご不便をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

月島方改札口付近の誘導員につきましては、改良工事により通路が狭くなることと、時間帯によってA2a出入口エスカレーターの方向が変わることなどから、通行するお客様の衝突防止のためにご案内が必要と考えており、誘導員の肉声にてお声掛けをさせていただいております。

今回のご意見をいただきまして、誘導員は機械的なお声掛けでなく、混雑時に聞き取りやすい声で内容が確実に伝わるようお客様へお声掛けするよう、警備会社へ指導いたします。

また、近くに設置している音声案内装置は、声が重なりかえって聞き取りにくくなっているため、取り外して様子を見ることといたします。

勝どき駅をより快適にご利用いただけますよう、一刻も早い工事の完成を目指して作業を進めてまいります。

【車内アナウンスについての意見】

大江戸線門前仲町駅から麻布十番駅まで利用しました。私の乗車中だけでも、ドアが閉まった後、月島駅・勝どき駅・築地市場駅・大門駅の各駅で「お客様をお願いします。ドアが閉まりかけてからの御乗車は～」という自動放送が流れました。扉が閉まったあとはアナウンスが終わるまで発車しませんでした。その間、車内に「またか」という雰囲気は漂っていました。もちろん、安全運行のための啓発活動は必要なものと承知しておりますが、本日の運転士は過剰な対応だったような気がしました。

(回答)

担当乗務員に確認したところ「安全確認のため啓発放送を流しながら、運転台の窓を開け、ホーム上を目視で確認していた。」とのことですが、何度も同じ放送を繰り返し、結果的にお客様へ不快な思いをさせてしまったと反省していました。

安全確認は重要ですが、過度な啓発放送は御利用のお客様に不愉快な印象を与えてしまうことについて厳しく指導いたしました。

【列車の時間調整についての意見】

昔から都営新宿線を利用しておりますが、少し前から乗っている電車が時間調整で待つことが多くなりました。

一部の遅延を全体に広げているだけでいい対策とは思えません。

(回答)

新宿線御利用時に御迷惑をお掛けしており申し訳ございません。

列車のダイヤが何らかの理由により乱れ、運転間隔が不均等になると、特定の電車にお客様が集中し、乗降に時間がかかり、更なる遅延が発生してしまいます。そのため、時間調整を行い運転間隔を均等にするにより、列車遅延を防止しておりますので、何とぞ御理解いただきますようお願い申し上げます。

今後とも列車の遅延防止、早期のダイヤ回復に努めてまいります。

◇都営バス

【遺失物問合せ時の対応についての賛辞】

最終バスに乗車し、カードケースをバス車内に忘れてしまいました。

営業所へ 23 時頃に電話をしたところ、電話に出られた職員の方が、カードケースが発見されていること、引き取り方法や翌日の営業開始時間等、丁寧に説明してくださり本当に助かりました。また、翌朝に営業所に引き取りにいった際も、対応してくれた方が丁寧に対応してくれました。

深夜の電話、翌朝の対応にも、的確に対応していただけたことに感謝いたします。本当にありがとうございました。

【乗務員の親切、丁寧な対応について】

いつも通勤で利用していますが、今日の運転手さんがとても親切、丁寧で感動しました。

乗客の顔を見ながら乗車時にはお礼を言ったり、乗客が座りきるまで発車を待ったり、車内アナウンスも丁寧に聞きやすかったりと好印象でした。

また、途中のバス停でおばあさんが乗ったとき、おばあさんに席を譲ったほかの乗客の方に、丁寧にお礼を言っていて、とても優しく、気配りのできる運転手さんだと思いました。

私も仕事終わりで疲れていましたが、運転手さんのおかげでとても気持ち良く帰宅できましたので、なんとかこの感動をお伝えたくご意見フォームを借りしました。

運転手さんが判明するようであれば、是非、このメールの旨お伝えいただけ

ればと思います。またその方の運転で通勤したいです。

【乗務員の気持ち良いアナウンスについて】

通勤で都営バスを利用していますが、昨日乗車したバスの運転手さんがとても素晴らしい気配りの運転をされていました。

停留所到着時には、車内の乗客へ停留所名を案内し、その後、車外へマイクを切り替え、乗車して来られる方へ、「お待ちせしました。」と伝えていました。

また、乗客が降車するときに、「前から自転車が来ていますから気を付けてください。」と注意を呼びかけるアナウンスをされていて、とても気持ち良く乗車することができました。

本当に気持ち良い運転手さんだったので、その仕事ぶりに感動しました。ありがとうございました。

【停留所でのタクシーの乗降規制についての意見】

バス停留所でのタクシーの乗降規制について要望があります。

私がいつも使うバスの停留所は、21時を過ぎる辺りからタクシーが頻繁に人を降ろします。後ろからバスが来ようと平気で停留所内に侵入して人を降ろします。数珠つなぎで停まっているときも頻繁です。そのため、バスは停留所内に入れず、やむなく道路中央で扉を開けて乗降扱いを行いますが、タクシー運転手の中には、バスの発車を待たずに発進しようとするので、バスの乗降客はとても危険です。

今日も停留所内にいるタクシーに轢かれそうになりました。その上、轢かれそうになると必ずタクシーのドライバーはクラクションか怒号を飛ばしてきます。これって本当に正常なのでしょうか。

これは、都バスに対する苦情ではありません。安全に乗降したいと願う、バス利用者の思いです。都バスの方で規制はできないのでしょうか。

(回答)

このたびは、都営バス御利用の際、駐車車両等により停留所に正着できず御迷惑をお掛けし、大変申し訳ありませんでした。

御意見を頂きました停留所については、警察など関係機関と協力し、駐停車禁止の看板を設置するなど、対応策を講じて参ります。

引き続きお客様が、安全、快適に御乗車いただけるよう努めて参りますので、何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

【みんくるガイドへの豊洲市場行き路線の掲載要望】

都営バス路線図「みんくるガイド」に、豊洲市場行の路線が反映されていません。反映してください。

(回答)

「みんくるガイド」については、基本的に年1回の発行としております。

今回の豊洲市場への移転に伴う新規路線については、来年度に発行する「みんくるガイド」に反映いたしますので、御不便をお掛けいたしますが、何とぞ、御理解ください。

◇東京さくらトラム（都電荒川線）

【警笛音についての問合せ】

最近、都電の警笛が従来の警笛音に加え、携帯電話の発信音のような音が頻繁に聞こえてきますが、何のための音ですか。

(回答)

東京さくらトラム（都電荒川線）では、車や歩行者の安全確保のため電車が近付くことをメロディーでお知らせする、メロディーホンという装置を搭載した電車を運行しております。

従来の警笛に比べ、やわらかいリズム音を使用することで、警笛による騒音対策や早めに電車の存在を知らせる注意喚起等の効果があります。

◇日暮里・舎人ライナー

【新型車両の運行情報の公開要望】

息子が大の鉄道好きで、日暮里・舎人ライナーも好きでよく乗るのですが、できれば新型車両に乗りたらしく、320形・330形がどの時刻に走っているかホームページか何かに掲載していただくことは可能でしょうか。御検討頂けましたら嬉しいです、よろしく願いいたします。

(回答)

御息様が日暮里・舎人ライナーを好んでくださっているとのこと、誠にありがとうございます。

大変申し訳ございませんが、現在、車両の運用情報については、予定が決ま
りましても、ダイヤ乱れ等で変更が生じることがあるため、ホームページ等
での公開を行っておりません。