

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声
(令和2(2020)年11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
62	17	1,039	7	134	32	11,076	103	12,470

(注) 本件は速報値です。区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【遺失物の懸命な捜索に感動】(感謝)

私は、前日に結婚したのですが、結婚指輪を駅ホームに落としてしまい困っていました。駅員さんに相談したところ、5名位の方が即座に集まり、真摯に対応していただきました。もう見つからないかと思っていましたが、最終電車の直前に見つけてくれて、感動しました。御迷惑をおかけしましたが、本当にありがとうございました。

【駅係員の思いやりに心が温まった】(感謝)

通勤の際にはほぼ毎朝、同じ時間に見る、心温まる光景について投稿したいと思います。私は駅で降車後、上りエスカレーターに乗って改札に向かうのですが、下りエスカレーターで降りてくる視覚障害者の方と、ちょうどすれ違う瞬間があります。ふと見ると、視覚障害者の方が事故に巻き込まれないよう、また、安心して乗車できるよう、駅員さんが案内している姿を見て、とても温かい気持ちになりました。時には、何か楽しいお話しをしているのか、駅員さんの腕を掴みながら、視覚障害者の方が笑顔でいらっしやる時もあり、駅員さんのことを、とても信頼しているのだなと感じました。このような御時世の中、誰もが大変な思いで今を生きていると思います。私自身、他者への思いやりや、優しい気を使うことを忘れそうな時もありますが、毎朝このような光景を見ると心が洗われるのと同時に、とても幸せな気持ちになります。駅員さんの温かい思いやりは一人の人を助けているようで実は他の人々の心も温めているのですね。心から感謝するとともにこれからも続けてほしいと願っています。

【遺失物捜索時の駅員の親切な対応】(感謝)

新宿線を利用した際、荷物を網棚に忘れて降車してしまいました。気が付いて駅員さんに相談したところ、あちこちに連絡をとって確認してくださいました。朝のお忙しい中でしたが、親身になって対応してくださって、心から感謝しております。

【きりなく流れる自動案内放送について】(意見)

駅のエスカレーター自動案内放送について。朝から晩まで切れ目なく「こちらは大江戸

線乗り換え口です・・・」が流れていますが、本当にこれだけの頻度での放送が必要なのでしょうか。

駅の案内放送は、「必要な情報」として無意識に「聞く体制」になりますが、同じことの繰り返しで何度もこれに反応して「無駄な情報」として捨てるのは大きなストレスになります。

また、駅構内はできるだけ静かであることが望ましく、必要なタイミングで必要な情報を放送することは当然ですが、現状をどのようにお考えでしょうか。

(回答)

都営交通では、「質の高いサービスの提供」として、施設や車両の機能向上を進めるとともに、ユニバーサルデザインの考え方に基づいてバリアフリー化をより一層推進するなど、誰もが円滑に移動できるよう取り組んでおります。

具体的な取組のひとつとして、視覚に障害をお持ちのお客様が安心して駅を御利用頂けますよう、音声案内装置の整備を進めておりますので、何とぞ御理解を賜ればと存じます。

【繰り返し停車位置修正をしていた】(意見)

乗車駅から降車駅までの間、複数回の停車位置修正を行ってございました。

普段はあまり見かけない事なので、少し不安になり、こちらへ問い合わせをしました。

(回答)

現在、新宿線では指導運転士の指導のもと、運転士養成の研修を行っているところでございます。このため、お客様のお申出のとおり、停止位置を修正することがあり、お客様に御不便かつ御不安を与えてしまう結果となってしまう、大変申し訳なく思っております。

今後、さらなる運転技術の向上に資するよう、研修中の運転士の習熟状況について把握していくとともに、車掌にも、きめ細やかな車内放送を実施するよう指導して参ります。

お客様からいただきました御意見を真摯に受け止め、これからも職員一同、より快適に御利用頂ける都営交通を目指して参りますので、引き続き都営交通を御利用頂きますようお願い申し上げます。

【駅ホームの空調について】(意見)

毎冬のことですが、駅ホームの暖房設定温度が高く、異常に暑すぎます。外気と温度差があり過ぎて、真冬時にはコートもジャケットも脱いでいる始末です。まだ11月ですが、ウール1枚でも大汗です。

外気温に合わせて、駅ホームの暖房は自動設定なのかもしれませんが、暖房が強すぎて毎日気分が悪くなります。冬は寒ければ着ればよい話ですので、是非、駅ホームの暑さを確認してください。

(回答)

都営地下鉄では、全駅とも暖房設備は設置しておりませんが、列車の走行時や停車時、混雑する時間帯により、温度が高くなることがあります。冬期は、屋外の気温が低いいため、相対的に駅構内の温度が高く感じる傾向もございます。

このため、換気設備についても外気を多く取り入れるように設定、運転して、駅構内の温度管理に努めております。

今後とも、適正な駅構内温度の管理に努めて参りますので、誠に申し訳ございませんが、御理解を頂きますようお願い申し上げます。

○都営バス

【マイクでの気遣いと運転がとても丁寧】(感謝)

本日乗車した都営バスの乗務員さんは、以前も何度か乗車したことのある方でしたが、常にお客様を気遣う声掛けは、乗車している側としても気持ちの良いものです。

また、運転も非常に丁寧で、とても安心して乗ることのできる運転手さんです。今後、このように思いやり溢れる乗務員さんが、もっと都営バスに増えると良いなと思っておりますので、どうぞよろしくお伝えください。

【車内アナウンスが丁寧で親切な乗務員】(感謝)

私は、普段から苦言を呈する事が多いのだが、昨日の乗務員は、とても素晴らしかったので、そのことをお話したい。

昨日の乗務員は、乗客のことを考えて車内アナウンスしているなど分かったし、注意深く周りを見ているとも感じられた。

また、運転も上手で、こういう人は珍しいなと感心した。機会があればこの乗務員に伝えてほしい。

【都営バス車内での都営バス一日乗車券の購入について】(問合せ)

都営バス車内での「都営バスIC一日乗車券」や「都営まるごときっぷ」の購入についての注意事項を教えてください。

(回答)

都営バス車内では、P A S M O及びSuicaに「都営バスIC一日乗車券」を購入いただけますが、「都営まるごときっぷ」はP A S M O及びSuicaには購入できません。「都営まるごときっぷ」を車内でお求めの場合は、磁気乗車券での発行となり、お支払いは現金のみとなります。

なお、P A S M O・Suicaに「都営バスIC一日乗車券」を購入する場合、乗務員が発売するための機器操作を行いますので、料金機へP A S M O・Suicaをタッチする前に乗務員へお申し出いただきますようお願いいたします。(操作前にタッチすると、通常の運賃が引き去られてしまいます。)

「都営バスIC一日乗車券」は、モバイルPASMO、Apple PayのPASMO、モバイルSuicaにも購入いただけます。

【Wi-Fiの提供エリアについて】（問合せ）

都営バス車内で提供している都営バス無料Wi-Fiの提供エリアについて、教えてください。

（回答）

都営バス無料Wi-Fiは、都営バスの全路線でサービスを行っておりますが、他社との共同運行系統における他社のバス車両や多摩地区路線での一部の山間部等ではご利用いただけません。また、サービスの保守時にもご利用いただけません。

なお、都営バス無料Wi-Fiサービスについてのお問い合わせは、都営バス Free Wi-Fi お問い合わせセンター 電話番号：0120-67-1082 へ御連絡を御願ひ致します。

○日暮里・舎人ライナー

【土休日の終電が早すぎる】（意見）

私の夫は土曜、休日にも仕事がありますが、平日に比べて終電の時刻が早過ぎる為、帰宅できません。このため、土曜、休日についても、平日と同じ時間までの運行を強く希望します。

（回答）

お客様からお寄せいただきました、土・休日の列車ダイヤについての御意見ですが、土曜、休日の夜間には、平日に実施できない保守作業を重点的に実施しております事から、現行の列車ダイヤとなっておりますので、何とぞ御理解を賜りたく存じます。