

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3(2021)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
95	10	1,129	21	136	22	12,796	168	14,377

(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

【気持ちの良い挨拶に励まされる】(感謝)

早朝の改札口の駅員さんが、いつも姿勢を正して「おはようございます」と挨拶をしてくださり、こちらが返すと、「ありがとうございます」と重ねて挨拶して下さいます。いつも同じ方なので、自発的に取り組まれているものと思います。これから会社に向かう憂鬱な時に自分も頑張らねばという気分になさせていただき、大変ありがたく思います。

【階段の清掃に対する感謝】(感謝)

階段を掃除している清掃員をよく見かけます。階段が日に日に白くなり、水が流れる溝の部分が上の方から段々綺麗になっていくのが分かり、とても気持ちよく利用しています。力をこめて磨き上げてくださっている姿に、朝の憂鬱な気分が晴れやかになります。いつもありがとうございます。

【駅構内が暑い】(意見)

地下鉄の駅構内がとても暑いです。夏は外気温とエアコンの性能のこともあり、仕方がないとは思いますが、冬は暖房を入れないとここまで暑くはならないのではないかと考えています。冬は基本的に外を歩いても大丈夫な服装でいるため、暖房が効きすぎていると汗だくになってしまいます。もう少し温度を下げるか、暖房を切るなどして温度調節をして頂けると助かります。

(回答)

都営地下鉄を御利用の際、御不快な思いをお掛けしまして申し訳ございません。実は都営地下鉄の駅構内には暖房設備がございません。御理解いただきますようお願い申し上げます。

【車内の抗ウイルス施工の持続効果について】（問合せ）

2020 年以降、車内で「抗ウイルス施工済」のステッカーをよく目にします。この抗ウイルスについては動画広告でも紹介されていますが、一定の期間ごとに車内を抗菌施工しているものなのか、一度抗菌施工すれば効果が長続きするものなのかを簡単に教えて下さい。

（回答）

コーティング施工済み車両につきましては、令和 3 年 2 月 15 日から都営交通全車両で順次運行を開始しております。コーティング剤は 1 回の施工により最長 5 年間持続いたします。詳しくは下記の交通局ホームページもご覧ください。

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup/information/news/subway/2021/sub_p_202102159564_h.html

【駅に掲示してあるポスターは購入可能か】（問合せ）

地下鉄の駅に貼られているプロジェクト都営などのポスターは、購入することは可能でしょうか。

（回答）

ポスターは著作権・版権の観点から、当局から販売することや差し上げることはできません。御希望に添えず恐縮ですが、御理解いただきますようお願いいたします。

○都営バス

【人間味のある感じの良い乗務員について】（感謝）

乗務員さんの対応がとても良かったです。降車時に「前から自転車が来ているので気を付けてください」と仰っていて、心が温かくなりました。また、乗車時にバス停が分からなくて聞いたときも親切に教えてくれました。人間らしさを感じます。

【プロ意識の高い素晴らしい運転だった】（感謝）

いつも何気なく乗っている交通機関ですが、あれほど素晴らしい運転は初めてです。道路状況を全て把握しており、カーブや段差の時は的確に揺れに関するアナウンスをしていました。また、お客様の乗降時は、必ず御礼を言っていました。乗務員の方に、お客様目線に立ったプロ意識の高い素晴らしい運転でしたとお伝えください。

【都 04：席を譲ったことへのお礼を伝えていた】（感謝）

銀座から高齢の方が乗られました。優先席に座っていた大きな荷物を持った女性が席を譲りました。すると、運転手さんが、その様子をきちんと見てくださっていたようで、アナウンスで、さりげなく席を譲ったことへのお礼を伝えていてとても好感を持ちました。

【tobus.jp とのバス停留所位置の相違について】（意見）

門 19 深川車庫前行きの豊洲一丁目のバス停の場所が間違っていると思います。進行方向 I H I の方に 50m ほど進まないといけません。途中、道路を横断するので現在の表示では間違える人が多いのではないかと思います。修正をお願いします。

（回答）

このたびは、御不便をお掛けしまして申し訳ございません。御指摘を受け、tobus.jp（都バス運行情報サービス）の当該停留所を改めて確認したところ、位置がずれていることが判明しましたので、速やかに修正させていただきました。今回は、貴重な御意見をいただきまして、誠にありがとうございました。

【東京都以外発行の精神福祉割引について】（問合せ）

今度、都営バスに乗るのですが、東京都以外で発行した精神福祉手帳で運賃は割引されますか？

（回答）

都営バスでは、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律により交付を受けた精神障害者保健福祉手帳を所持する方及びその介護者の方に対し、割引を行っております。

御質問の東京都以外の精神障害者保健福祉手帳を所持している場合でも、御本人様及び介護者の方に対し、普通運賃の 5 割引が適用されますので、運賃をお支払いされる前に、手帳の御提示をお願いいたします。なお、運賃の誤收受を防ぐため、介護者の有無を乗務員に御申告ください。

詳しくは下記の URL を御参照いただきますようお願い申し上げます。

<http://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/fare/discount.html>

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【丁寧な対応の乗務員】（感謝）

1 日乗車券を紛失したと思い、運賃を電子マネーで支払ったら、その後に見つかりました。運転手さんに事情を話すと、親切に御対応いただき、「見つかって良かったですね」と言ってくださいました。こちらが迷惑かけたのに、その言葉に救われました。ありがとうございました。

○日暮里・舎人ライナー

【落とし物をした際の丁寧な対応】（感謝）

駅で線路に落とし物をしてしまい、駅員さんに申し出たところ、とても親身に丁寧に対応してくださいました。落とし物を受け取りに伺った際も、別の駅員の方が、スムーズに気持ちよく対応してくださいました。御迷惑をおかけしているにも関わらず、皆様には優しくしていただき、本当にありがとうございました。