

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4(2022)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
106	7	1524	12	174	45	14471	162	16501

(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

【運行乱れを親切に案内してくれた】(感謝)(HP)

泉岳寺駅で乗り換え待ちをしていた際、押上行の電車が来ましたが、混雑していたのと、目的地まで行かないのとで、乗るの見合わせたところ、次に来たのが、いつもはない浅草橋行だったため驚きました。駅員さんに質問すると、京成線内脱線事故の影響によってダイヤが乱れていることを冷静かつ丁寧に説明してくださりました。都営浅草線の駅員さんはいつも親切で感謝しています。

【駅員が目の不自由な方をしっかりと介助していた】(感謝)(HP)

駅員の方が大門駅において、目の不自由な方の御案内をしているのを見掛けました。白杖をお持ちの方が点字ブロックを使用しやすい位置を歩き、しっかりとした歩行介助をしているように見えました。駅員の方からすれば当たり前のごとで、慣れていることなのかもしれませんが、そのような状況を初めて見て、心が温まりました。日々の大変な業務の中でも丁寧な対応をされていて素敵だと思います。

【乗客が乗降中の扉操作で危険であった】(意見)(HP)

本八幡行の電車に乗ろうとした際、列の目の前の乗客3人が乗車中に扉が閉まり、先頭の乗客が両肩を挟まれながら乗車、後続の乗客2人が乗れずに締め出されました。乗降中の乗客を確認せずに扉を閉めており、危険です。普通はもう少し待つか、閉め掛けても再開扉するかと思います。3人は駆け込み乗車ではなく、乗客の降車を待って乗車していました。早朝の事故の影響で遅延してはいましたが、気を付けた方が良くと思います。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けいたしまして大変申し訳ございません。

当日は京王線内で発生した人身事故の影響により、列車に遅延が発生し、車内も混雑した状況ではありましたが、担当乗務員に対しては、列車遅延時であってもゆとりを持ったドア操作を心掛けるよう厳しく指導いたしました。

お客様よりいただきました御指摘を真摯に受け止め、これからも職員一同、より快適に御利用いただける都営交通を目指し、サービス向上に努めて参りますので、引き続き、御利用くださいますようお願い申し上げます。

【駅出入口の横のスペースが喫煙所になっていて迷惑】(意見)(HP)

利用している駅の出口を出てすぐのところにあるスペースで喫煙している人がおり、通るたびに煙で咳き込んでしまいます。注意喚起の掲示等の対処をお願いいたします。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございません。

御指摘のとおり、一部の出口横のスペースで吸い殻を確認し、喫煙禁止の掲示を行いました。今後もお客様が御利用しやすく、快適で安全な都営交通を目指してまいりますので、引き続き、都営交通を御利用くださいますようお願い申し上げます。

【駅員に急に腕を叩かれた】(意見)(HP)

ホームで電車を待っていたら、駅員の方に急に背後から腕を叩かれ、何か指摘されました。用があるなら声を掛けてくれればいいのに、唐突に叩かれるのは気分が良くないです。

(回答)

このたびは、大変御不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

当該係員に確認したところ、列車接近時にお客様の手がホームゲートに掛かっていたので危険と判断し、お声掛けをしたものの、イヤホンをされていたため聞こえていないように見受けられたことから、とっさにお客様の腕に触れてしまったとのことでした。当該係員には、お客様が見える範囲からお声掛けをするように指導いたしました。

今後もサービス向上と安全の確保に努め、快適に御利用いただける都営交通を目指してまいりますので、引き続き、御利用くださいますようお願いいたします。

○都営バス

【嘔吐物を嫌な顔をせず掃除して頂きありがとうございます】(感謝)(HP)

朝、バス停に着いたら、嘔吐物で地面が汚れていました。こんなに汚してしまって、誰も掃除しないだろうし、何日もこのままなんだろうなと思っていました。すると東京都交通局の車がバス停に到着し、職員が2名が降りてきて掃除を始めました。嫌な顔をせず、笑いながら作業をしている姿を見て、心が洗われるようでした。いつもありがとうございます。

【着座まで発車を待ち安心して乗車できた】(感謝)(HP)

先日、バスに乗車した際、笑顔で目を見て挨拶してくださり、忘れ物への注意や停車する際の声掛けも丁寧にアナウンスされていて、安心して乗ることができました。子どもを抱っこして乗車しましたが、座るまで発車を待ってくださり大変助かりました。このような運転手さんが今後も頑張ってくださいと、とても嬉しいです。

【モバイル Suica がバスで使えないのは何とかならないか】(問合せ)(HP)

iPhone にモバイル Suica の定期を入れていますが、期限が切れたため Suica の S F で支払おうと思いましたが使用できませんでした。原因は定期の期限切れだと思います。おそ

らく再度定期を購入すれば利用できると思いますが、定期が切れた際もS Fで利用できないでしょうか。

(回答)

モバイル Suica 御利用時にエラーとなる原因は様々ございますが、お客様のモバイル Suica が、定期券有効期間外のS F利用（チャージ残額からの引き去り利用）ができない設定になっていることが考えられます。その場合はその設定を変更していただければS F利用が可能となります。

モバイル Suica の設定方法等については、モバイル Suica のWE Bサイトを御覧いただくか又はモバイル Suica サポートセンターにお問い合わせ願います。

また、チャージ残額が不足している場合は残額不足エラーとなります。その場合はチャージしていただければ御利用いただけます。

【座席が少ないバスがありますが何故ですか】(問合せ)(HP)

今日乗車したバスには、運転席後ろの4席の内、中扉の前2席がありませんでした。

(回答)

お客様が御利用されたバスは、車椅子やベビーカーを御利用されているお客様など様々なニーズに対応して、安心して御利用できるよう中扉の前にフリースペースを設けた車両です。この車両については、後部座席の数を増やし、全体の座席数は同数となるよう対応いたしました。今後もお客様からの御意見、御要望を参考にさせていただきながら、設置を検討してまいります。

【乗車や降車の際に一切アナウンスがなかった】(意見)(HP)

本日バスに乗りましたが、乗車、降車の客に声掛けも一切無く全くの無言でした。今までのバスだと「詰めて下さい」とか、「曲がります」、「乗車有難うございました」などの声掛けがありました。とてもバスの中が暗く感じました。

(回答)

このたびは、都営バスを御利用いただきました際、お客様に御不快な思いをお掛けしましたこと、大変申し訳ございませんでした。

今回のお客様の御指摘を受け、担当乗務員には、状況に応じたマイク案内を行うよう、改めて指導をいたしました。

今後も、お客様に快適に御乗車いただけるよう努めてまいりますので、引き続き御利用いただきますようお願い申し上げます。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【車内アナウンスが冷たく、不快な思いをした】(意見)(HP)

今日、乗車の際、運転手のアナウンスの仕方が冷たくて気分が悪かったです。降車の際も急かすようなアナウンスをされ、更に気分が悪かったです。運転手も人だから、イライラしたりすることもあるかと思いますが、思いやりを持ってください。

運転手の中には、優しいアナウンスをしている方もいらっしゃいますので、今日のような方がいるのが残念です。

(回答)

このたびは、御不快な思いをおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。

いただきました御意見を担当運転手に伝え、丁寧なアナウンスを行うよう、また、あわせてお客様の乗降状態にも配慮するよう指導いたしました。今後とも、安全・快適な都電を目指し努力してまいりますので、引き続き、御利用いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

○日暮里・舎人ライナー

【新型車両のドア開閉時の音が大きすぎて耳が痛い】(意見)(HP)

新型車両のドアが開閉時の音が金属音みたいで音量が大きすぎて耳が痛いです。何とかありませんか？

(回答)

御意見を頂きました開閉時の音は、移動円滑化基準(バリアフリー整備ガイドライン)により、乗降口付近の視覚障害者に対して、音声により知らせる設備として設置が義務付けられているものです。このため、一定の音量が必要になります。しかしながら、今後新車導入の際は、お客様から頂いた御意見も参考に、音質等についても検討させていただきます。