

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5(2023)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
97	2	1,520	13	54	33	15,646	269	17,634

(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

【気遣いのある車掌さん】(HP)「感謝」

1人はベビーカー、1人は抱っこ2人の子供を連れて都営地下鉄を利用しました。朝の時間帯で混んでいたため、邪魔にならないか心配しながら、一番後ろの車両に乗車したのですが、その際に車掌さんが「焦らなくて大丈夫ですよ、ゆっくり乗って下さいね」とお気遣いの声を掛けてくれました。乗車中、降車時にも子供を気にかけて声を掛けたりしてくれて、安心して利用できました。朝の忙しい時間帯にありがとうございました。

【ホームの放送がとても良かった】(HP)「感謝」

駅のホームにいた人の放送がとても良かったです。いつもはだいたい「御乗車になりましたら車内中程までお進みください」ですが、この日はそれに加えて「座席の前までお進みください」と言っていました。そのせいか、乗客の皆さんもいつもよりきちんと車内中程まで入っていた気がします。また、「スムーズな乗降に御協力ありがとうございます」とも言っていました。とても良いと思います。

【駅員からとても冷たい対応をされた】(HP)「意見」

下車する予定の駅を乗り過ごしてしまい一駅先で降りました。反対側ホームへの行き方が分からず改札にいた駅員さんに聞いたところ、「改札を出ないとだめです」と言われ、どこにいけばいいですかと聞いても「右の階段を降りて左」と、とても冷たい態度でした。行き方を聞いただけなのに、なぜあのような態度をとられたのでしょうか。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、お詫び申し上げます。

当該職員には、お客様一人ひとりに寄り添った対応をするよう改めて指導いたしました。また、駅全職員に対しても、親切・丁寧な対応を心掛けるよう再度周知徹底いたしました。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

【乗車途中でドアが閉まり挟まれた】(HP)「意見」

お年寄りの方が降りるのに時間がかかってしまい、私が乗車している途中でドアが閉まって、

挟まれてしまいました。ドアの開閉の際には、このようなことがないようにきちんと確認していただきたいです。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

お客様のお申し出のとおり、乗降が完了する前にドアを閉めており、当該乗務員に対しては、駅ホームの混雑状況を考慮しながら、お客様の乗降状況を十分に確認し、ドア操作を行うよう改めて指導いたしました。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。

【駅員に突然怒られた】(HP)「意見」

電車に乗車した際、網棚の上に忘れ物をしました。忘れてしまったことに乗り換え後に気づき、駅に電話をしましたが、その際の電話対応がとても感じが悪かったです。今どこで電話をしているのかと聞かれ、焦っていたために車内から電話している旨を伝えると、それは悪いことだと突然怒られました。もちろん車内で電話をすることがマナー違反であることは重々承知していますが、忘れ物をして焦っている際の言い方ではなかったと思います。言い方があるのではないのでしょうか。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、お詫び申し上げます。

車内で携帯電話を御使用の際は、マナーモードに設定の上、通話は御遠慮いただくようお願いしておりますが、当該職員には、お客様からの申し出に対し、気持ちに寄り添った親切・丁寧な対応を行うよう改めて指導いたしました。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

○都営バス

【心遣いがある素晴らしい乗務員】「感謝」(電話)

私は無料乗車券を利用していますが、乗務員さんはしっかりと乗車券を確認し、にっこり微笑んで頷いてくれるのでとても嬉しく感じています。

また、降りる乗客がいなくても、各停留所で「降りる方いらっしゃいませんか」と車内アナウンスを行っていました。さらに車椅子利用の方に、「少しバス停から離れて停車していますので、気を付けてお降りください」と注意喚起をしていました。その優しい言葉で、とても暖かい気持ちになりました。

【車内の様子を気にかけてテキパキと対応する乗務員】「感謝」(HP)

私は足が悪く松葉杖で生活していますが、今日の乗務員さんは、バス停に近づけて停車してくれたので嬉しかったです。運転中も車内の一人ひとりを気にかけて、的確に案内をしていました。行き先の案内も丁寧で、遅れもなく全てがテキパキとされていました。よく使う系統なので、また同じ乗務員さんが運転するバスに乗れたら嬉しいと思いました。

【降車時に降りやすく止めてくれた】「感謝」(HP)

赤ちゃんを抱っこしながらバスに乗車した際に、運転手さんが「降車するバス停で降りやすいように寄せて停めますね」と声を掛けてくれました。そのお陰で、安心して乗り降りすることができました。運転手さんのさりげない心遣いに感謝します。

【バス停に正着しないのはなぜか】「意見」(HP)

ノンステップバスであるのに、停車位置が歩道から遠く、乗り降りに苦労している方を見かけたことがあります。乗客には高齢者や足の不自由な方、ベビーカー利用者もいます。歩道から離れて停まる理由を教えてください。

(回答)

都営バスでは、停留所に停車する際は、乗降口を停留所の位置に合わせ、道路の左側に停車させた後、乗客の乗降の取扱いを行うよう指導しております。しかし、停留所付近に駐車車両があるなどやむを得ない事情により、正着することが困難になる場合もあります。お客様には御不便をお掛けして申し訳ございませんが、可能な限りバス停に正着するよう努めてまいりますので、何とぞ御理解賜りますようお願い申し上げます。

【窓が開きにくいのはなぜ】「意見」(HP)

バスの窓がとても開きにくいです。女性や子どもの力でもスムーズに開けられるようにできませんか。また、ロックも動きが悪いように感じることがあります。換気のために窓を開けたいのですが、なぜ開けにくいのか教えてください。

(回答)

バス車両の窓については、多少重めの開閉具合となっております。これは、住宅の窓のように軽い力で開閉できる構造ですと、ロックがかかっていない時、車両の加減速によって自然に開閉してしまい、手を挟むなど思わぬ怪我をすることがあるためです。何とぞ御理解いただきますようお願いいたします。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【乗務員のお声掛けのおかげで降車できた】(HP)「感謝」

通院のために東京さくらトラムを利用させていただいた際、怪我の痛みを耐えるのに気を取られ、危うく停留場を乗り過ごすところでした。しかし、到着直前に運転手さんが「降りる方はいらっしゃいませんか」と、何度か呼びかけをしていただいたおかげで、目的の停留場への到着に気が付き、無事降車することができました。どうにも痛く辛い時だっただけに、この呼びかけで救われた気がしました。ありがとうございました。

○日暮里・舎人ライナー

【インターホンの対応が不快だった】(HP)「意見」

IC カードで入場してから出られなくなったので、インターホンで係員を呼び出したが、対応した係員の対応が高圧的であった。こちらの状況を話していると、「話を聞いてください」と、やや怒鳴り気味で言われた。どんなつもりなんですか。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、お詫び申し上げます。

改めて、所属全職員に対し、インターホン対応について、お困りのお客様に寄り添う丁寧な御案内を行うよう指導いたしました。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参ります。