

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6〔2024〕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
108	0	1,603	16	60	23	15,855	1,026	18,691

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【定期券発売所の係員について】(ホームページ、感謝)

券売機で新規の通勤定期券を買いました。出先から家に帰る途中で、購入した区間を間違えたことに気づきました。その時点で19時50分。定期券発売所の営業時間を調べて急いで向かいました。

20時ギリギリに、区間変更に加えて正しい区間での新規購入と係員さんのお手を煩わせてしまいそうな案件を持ってきてしまい、しかも係員さんを見ると研修バッジを付けた方でした。営業終了の準備を始めたいであろうところ、終始申し訳ない気持ちでいっぱいでしたが、お詫びしたところ、「こちらこそ勉強になりました」と仰っていただきました。時間ギリギリに間違いに気づいて不安の中行ったので、とても嬉しかったです。

【体調が悪くなったのを対応してくれた】(ホームページ、感謝)

朝の混雑で体調が悪くなり、●●駅で途中下車して駅員室へ伺い、「体調が悪くどこか座る場所はないですか」と、聞いたところ、「大丈夫ですか?」と、奥から椅子を持ってきてくださり座ることができました。

冷や汗や気持ち悪さが収まらず、厚かましくも横になれる場所はないか伺ったところ、長椅子とパーテーションを持ってきてくださり、また椅子から移動する時も「大丈夫ですか?」と、腕を貸していただきました。

本当に感謝してもしきれません。小一時間横になることができ回復することができました。どうか何卒よろしくお伝えいただけますと幸いです。

【駅員の対応が不快だった】(ホームページ、意見)

あまり乗り慣れていない路線のため、●●方面に行きたかったのですが、間違えて▲▲方面のホームに行ってしまいました。ホームを歩きましたが、反対ホームに繋がる連絡通路が無かったため、改札窓口の駅員さんに「●●行きはどこですか?」と聞いたところ、「反対

側なので」と言われ、「どっちですか？」と伺いました。そうしたら、「どっちとは何ですか？」と馬鹿にされたような感じで返され、悪意を感じました。

●●行きはどこかと聞いているのに、他にどこの行先を聞くと聞きますか。「●●行きはどういけばいいですか？」と強く言い、やっと教えていただきました。

普通は今までの話の流れでわかると思います。その係員の方は謝罪もせず、無視する姿勢で、何が原因で私が怒ったのかも分かっていないと思うので、しっかりお伝えください。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

当該駅係員に対して、お客様からのお申し出をよくお伺いしたうえで、親切・丁寧なご案内を行うよう改めて指導するとともに、駅全職員に対しても再度周知いたしました。

【駅員の対応が不快だった】（ホームページ、意見）

最終の電車が遅れたので、係員さんに相互直通先の●●駅での乗り換えを保証して欲しい旨の要望を出したのですが、「保証はできないが、取り敢えず乗って欲しい」と、言い出して大変不誠実な対応だと感じた。また、「定期は持っているのか」、「持っていなければ保証するはずがない」と言ってきた。改善を期待したい。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

各鉄道会社の最終接続に関しましては、接続駅を所管している各社ごとの対応となるため、必ずしもお乗り換えの保証が可能となるわけではございません。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

当該駅係員に対しては、分かりやすい説明とご案内を行うよう再度指導いたしました。

○都営バス

【気遣いのある対応が素晴らしかった】（電話、感謝）

今日の運転手さんはとても素晴らしい方でした。●●バス停にて、ゆっくり歩いてきた高齢の女性に「乗りますか？」と声をかけて、「しばらく見なかったから心配していました」と声をかけていらっしゃいました。女性が「入院していました」と応えると、「良くなったのですか？」と会話されていて、乗客のひとりとして、とてもほっこりしました。

乗客との適度なコミュニケーションを取られているこの運転手さんは、本当にこの仕事が好きなのだろうと感じました。人手不足の中で、都バスのサステナビリティを考えると、運転手さん自身もやりがいを持って働ける教育も非常に大事なのではと思います。

是非ご本人にお伝えいただけますと幸いです。

【気遣いが素晴らしい乗務員】（ホームページ、感謝）

未就学児の子と赤ちゃんを抱っこ紐で連れて乗車しました。バスは空いており、席は空いていましたが、椅子に座ったのは上の子のみで、私は赤ちゃんを抱っこしたまま子供の前に立っておりました。

すかさず運転手さんは、「席が空いておりますのでお座りください。小さなお子様1人で心配かと思いますので安全運転で行きます」とアナウンスしてくださいました。また、終点の●●駅で降りるためボタンを押す必要は無いのですが、「ボタン押していいですよ」と言ってくれました。上の子はバスの“降りるボタン”が好きで、降りるときはいつも押そうと構えているので、とても嬉しかったです。

こんなに運転手さんにお気遣いいただいたのは初めてです。とても、ほっこりしました。お名前は分かりませんが、是非ご本人に伝えていただきたいです。ありがとうございました。

【親切なアナウンス】（ホームページ、感謝）

運転手さんのアナウンスが大変素晴らしかったです。穏やかな運転と、乗客に対する配慮、自らのお仕事に対するプライドさえも感じるものでした。

具体的には、停留所で慌てて降りる乗客に対して「ごゆっくりどうぞ」、停留所で停車中に「信号が変わるタイミングで発車しますのでお待ちください」。最も驚いたのが、停留所に着いたタイミングで、各停留所の注意すべき点をアナウンスされていたことです。「自転車の走行があります。左右確認してください」、「降りたところに段差があります。お気をつけください」等…、どのアナウンスも、各停留所の特徴を観察していないとできない内容でした。そして、「お気を付けていってらっしゃいませ」のアナウンスには癒されました。

朝から素晴らしい運転手さんに出会い、バスを下車後にドア越しに、運転手さんに自然と会釈をしました。初めてのことで、ちょっとした旅行のような癒しがあるなど感動しました。ありがとうございました。

【降車途中で閉扉され、発車された】（ホームページ、意見）

●●駅前下車しようと降車口に向かう途中でドアを閉められ、そのまま発進されました。降車ボタンを押した方のみ降車するのを確認するシステムなののでしょうか？普通は降車口に向かう方がいれば降車の意思を確認すべきだと思うのですがいかがでしょうか？降車口の確認について、そもそもの方針並びに今後の対策について御教示をお願いします。

（回 答）

この度は、ご不便とご不快な思いをおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。

本来、降車ボタンを押した方かどうかにかかわらず、お客様の動静を確認し、降車の意思を伺うべきところですが、今回は乗務員の確認が不十分でした。また、降車される方かどうか判断が難しい場合は、「他に降車される方はいらっしゃいますか」と車内マイクで確認するよう指導しておりますが、これが徹底できておりませんでした。

今回のご指摘を踏まえ、乗務員へのさらなる指導を徹底してまいります。

【バスの遅延運行について】（ホームページ、意見）

今朝、通勤のためいつものバスに乗りました。38分発にも関わらずバスはなかなか来ませんでした。始発なのに、バス停に来たのは40分。待ち客の乗車が終わり、遅れているにも関わらずなかなか発車せず、41分ようやく発車しました。その後もノロノロと運転し、左折や右折する際は大回りかつスピードダウン。他のバス停でもみんな乗り込んでも出発することなく、少したってから扉を閉じて出発ということを繰り返し、結局私が降りるバス停に着いたのは11分遅れでした。

天候が悪い時はそんなこともあります、本日は違います。このせいで遅刻するのは割に合いません。確認をお願いしたいです。

（回 答）

この度は、都営バスの遅延によりご迷惑をお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

お申し出のあった●●駅前行き7時38分発は、7時42分に▲▲を発車しており、@@様が降車された■■には11分遅れで到着しておりました。

状況を確認したところ、道路状況や発車時の安全確認のため、遅れての運行となりましたが、今回のご指摘を受け、当該乗務員に対し、安全運転を心がけるとともに出来る限り定時運行に努めるよう改めて指導いたしました。

○都電荒川線

【置いたままのペットボトルを回収して素敵な行動と感じた】（ホームページ、感謝）

素敵な運転手さんがいらっしまったのでお伝えしたく、問い合わせフォームに書かせていただきました。

1歳の息子が電車好きなので、よく走るところを見に行っています。本日、運転手さんがホームのベンチに誰かが置いたままのペットボトルのゴミを回収していました。良く周りを見ておられて、そのような行動ができるなんてすごく素敵だなと心がほっこりしました。