

# 都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7〔2025〕年11月分)

## ◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	意見	提言	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
105	1,658	0	93	7	12	16,842	813	19,530

【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

### 【エスカレーターから転落した際に駅係員に優しい対応をしてもらった】

駅エスカレーターにて自分の不注意で転落し、その際に駅員さんに助けていただきました。自分の不注意にも関わらず、まずこちらの心配をしてくださり、そのご対応に安心感を覚えました。特に私の中で印象的だったことがあります。靴が血まみれになってしまったのですが、「拭いて綺麗にしましょうね！そうしないと帰り大変ですよ！と朗らかにご提案くださったことです。感謝をお伝えします。ありがとうございました。

### 【駅員の対応が不親切だった】※原文は英語です。

私は体調が急に悪くなり、入場後すぐに改札を出る必要がありました。そのため、入場記録の修正をお願いするために駅員に声をかけました。しかし、その駅員は最初から非常に不機嫌そうな態度で、私の友人に「早く iPhone をタッチして！」と何度も怒鳴り、挨拶や説明もありませんでした。外国人を含む全ての利用者に対して、丁寧で思いやりのある対応をしていただけるようご指導いただければ幸いです。

#### (回 答)

この度は、ご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。

係員に確認したところ、怒鳴ったという認識はなかったものの、英語での会話ということで意思が伝わらなかったことで、次第に声量が大きくなってしまったとのことでした。お客様からのご意見を受けて、対応した係員を含む当駅の全係員にお客様のお気持ちを踏まえたご案内を行うように指導いたしました。

## ○都営バス

### 【忘れ物の早期発見と返却に感謝】

先日、都営バスの車内に貴重品を落としてしまいましたが、営業所の方の迅速かつ機転の利いた対応により、無事に手元へ戻ってきました。営業所に届出をした後も心配になり、

再度お問い合わせをしてしまいましたが、その際も丁寧にご対応いただきました。  
早期発見と返却に尽力して下さった営業所の職員の皆様に、心より感謝申し上げます。

#### 【誤乗車時の丁寧な対応】

昨日、都営バスを利用した際、誤って別の行先のバスに乗車してしまいました。しばらくしてそのことに気づき、運転手の方に事情をお伝えしたところ、目的地に最も近い停留所と、そこからの道順を親切かつ丁寧に教えてくださいました。  
おかげで無事に目的地へ到着することができました。ありがとうございました。

#### 【バス接近表示器の設置向きが変更されて不便】

最近、●●停留所で改修工事が行われ、その際にバス接近表示装置が以前とは反対側に設置されました。現在の向きでは、列に並んでいる利用者から表示が確認できず、不便な状況となっています。利便性向上のためにも、接近表示器を元どおりの向きに再設置していただけないでしょうか。

##### （回 答）

当該停留所では、安全性向上のための改修工事に伴い、標識柱を現在の位置へ移設しており、その際バス接近表示装置を乗車口に向けて設置いたしました。

この度のご意見を受けて現地を再確認したところ、当該停留所のご利用状況等を踏まえると、設置向きを修正した方がより多くのお客様に接近表示が見えやすくなることから、再施工することといたしました。

バス接近表示装置の向きの変更につきましては、今年度中を予定しておりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

#### ○日暮里・舎人ライナー

##### 【改札の運用改善でストレスなく乗れた】

●●駅の3基の改札の運用について改善いただいたようで、ストレスなく乗ることが出来てとても助かりました。

私の意見で変更した訳でなかったとしても、ご担当者様には感謝の気持ちをお伝えしたくご連絡しました。ありがとうございました。

##### （調査結果）

変更前の自動改札機は、3台とも入場も出場もできる設定であった。そのため、お客様が集中する時間帯に3台の自動改札機がいずれも出場又は入場状態に固定され、反対方向のお客様にご不便をおかけしており、それに対するご意見も頂戴していた。

そのため、改札2号機を入場専用、3号機を出場専用を設定設変更した。