

<各月分ページ>

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声(平成28年10月分速報値)

◆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
65	51	902	25	412	37	15,878	11	17,381

◆寄せられたお客様の声と対応事例(平成28年10月)

◇都営地下鉄

【乗車位置の案内に感謝】

市ヶ谷駅で、10両編成の端の方の乗車位置に並んで待っていたところ、駅員さんが「次の電車は8両編成」である旨をわざわざ私達に案内しに来てくださいました。これまでこのようなことがなく、慌てて走って行って乗った経験しかなかったので、とても助かりました。

【きれいなトイレと清掃員の対応について】

大江戸線新宿西口駅の男性トイレを利用させていただいた。臭気もなくとてもきれいで気分よく利用できたが、その場にいた男性清掃員からも「いってらっしゃいませ」と、優しい言葉をかけていただいた。その清掃員を激励していただくとともに、都営地下鉄全駅に展開していただきたい。

【非常通報器の利用方法について】

大江戸線で通勤途中に、車内で女子生徒がうずくまっていたので、座席に座らせて安静にさせ他の乗客に後を託しましたが、急病人等が発生した場合どのようにすればいいのでしょうか。車内の非常ボタンを押してもいいのでしょうか。

(回答)

都営地下鉄の車内で異常事態が発生した場合には、全車両に設置した非常通報器により、お客様から乗務員又は指令所に通話できるようにしています。必要に応じ、次駅の駅係員の手配等を行いますので、車内で急病人等を発見した際にはすぐに通報をお願いします。

【エレベーターの更新工事について】

森下駅で今度行われるエレベーター改修工事では、全機一斉に工事が行われるとのことですが、2ヶ月間一機もエレベーターが使用できないのは非常に不便です。

(回答)

車椅子等のお客様や重い荷物をお持ちのお客様等については、駅にお手伝いする専用スタッフを配置しておりますので、お困りの場合がございましたら、駅係員かスタッフへお声掛け下さい。また、2機のエレベーター工事を同時に行うのは、全体の工事期間を短縮し、お客様にご不便をおかけする期間を短くするためとなっております。

【始発時間について】

新宿線本八幡駅からの始発電車を早くしてください。私のように早朝に羽田空港を出発する出張者や旅行者は多くいます。始発電車が早くなれば、現在JRで羽田空港に行っている人も都営地下鉄を利用すると思います。

(回答)

都営地下鉄では、終車から始発までの時間は、保守点検作業を実施しております。限られた時間の中で、お客様の安全・安心のための作業を行っておりますので、始発時間の見直しについては現時点では困難です。

◇都営バス

【素晴らしい車椅子対応について】

運転手さんが雨の中ずぶ濡れになりながら、車椅子の人の乗車をテキパキと手伝い、ていねいに応対していました。とても好感を持ってました。頑張ってくださいと伝えてあげてください。

【迷惑な利用客への対処について】

バスに途中から酔っ払いが乗ってきて、騒いだり椅子にちゃんと座らないので運転手が注意したら、逆に運転手に絡んでいました。周りの人も「ほっといた方がいいよ」ってこの先の運行を気にしていました。もしかしたらバスが止まるか、遅れるかと思いましたが、運転手の冷静な判断と対応でおさまりました。いろんな人がいますが、これからも安全運転でよろしく願います。

【停留所の時刻表が見づらい】

両国駅入口の停留所にある時刻表が貼ってある所の背景の色が茶色であるため、見づらい。背景紙を茶色から白に変更するなど、見やすくする対策をして欲しい。

(対応)

現場を調査したところ、透明の亚克力板が日焼けなどのため茶色に変色していた。このため、新しい亚克力板に交換した。お客様からは、「きれいになって見やすく改善された」との声をいただいた。

【踏切の影響による運行経路の変更について】

京急線遅延の影響で、バスが八ツ山橋踏切前で長時間停まってしまった。普段からこの踏切はなかなか開かない。踏切の下にアンダーパスがあるのに、なぜ踏切を通るのか。ルートを変更して貰えるのか聞きたい。

(回答)

ご提案の八ツ山アンダーパスは、大型車通行止めの規制があり、都バス車両は通行できない状況です。また、列車の本数が多い時間帯は踏切を通らないルートで運行していますが、踏切を通るルートの停留所を利用するお客様もいらっしゃるため、すべての便で八ツ山踏切を通らなくすることは現状では困難です。

【歩行者への水はねについて】

歩道にいたところ、バスが減速することなく通り過ぎたため、溜まっていた水が跳ね上がり、全身が濡れてしまいました。停留所に停まるために左車線を走行したのは理解しますが、スピードを落とす等の対応をとってください。

(回答)

当該乗務員に対して、雨天時の運転操作は、歩行者の状況に細心の注意を払い、轍等に十分注意して低速走行をすることを再認識させ、都営バスの信頼を失う運転操作をすることがないように、厳しく指導いたしました。

◇都電

【停留場の通過について】

都電に乗ろうと停留場に近づいていたところ、ホームに入ってきた都電が停車せずに通過してしまい、乗れませんでした。ホームに立っている人はいなかったものの、時間はちょうど発車時刻でした。なぜ停車せずに通過したのか教えてください。

(回答)

当局の路面電車の運転規則では、郊外電車や地下鉄とは違い、バス等と同じく乗降旅客がない場合は停留場を通過できる取り扱いとなっております。停留場ホームでお待ちいただけない場合、ご乗車できない場合がありますのでご理解ください。

◇日暮里・舎人ライナー

【車内空調が暑い】

車内が暑い。夏は冷房が弱すぎてひどく不快だったし、秋になった今は暖房が効きすぎている。車内の温度管理ができていないのではないか。

(回答)

日暮里・舎人ライナーの車内空調の冷房は普通24℃・弱冷房26℃、暖房は18℃に設定しております。車内温度はセンサーで検知し、設定温度になるよう冷房・暖房装置をコントロールしておりますが、混雑状況、外気温の影響、お客様の服装、乗車位置、乗車時間等が異なることで、必ずしもすべてのお客様に適温ではないことも認識しており、当局としても大変苦慮しているところです。引き続き適切な空調の管理に努めてまいります。