

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(令和元(2019)年10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
96	2	1,387	16	156	42	19,898	48	21,645

(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

【迷子への優しい対応に感謝】(感謝)

駅構内で迷子を見かけました。保護者の方とはぐれて泣きそうになっているところ、駅員さんが安心感ある優しい笑顔で対応しており、大変感動しました。その後、保護者の方が駅に戻り、お子さんを無事に引き取っていかれました。

【台風時でも走っていた地下鉄】(感謝)

台風19号が接近した日に家族が仕事のため出勤していました。帰宅が遅くなることを心配していましたが、浅草線が運行していたため無事帰宅することができました。

【駅係員の案内について】(意見)

都営地下鉄の駅を利用する際に、ホームを間違えたことに気付きました。改札内に反対側のホームへ繋がる連絡階段がなかったため、駅員さんに声を掛け改札を出ようとしたところ、「こちらからお願いします。」ととても大きな声で怒鳴るように言われました。

(回答)

このたびは、都営地下鉄を御利用の際、御不快の念をお掛けし申し訳ございませんでした。

当該駅係員に確認したところ、「改札の外にある連絡階段を御案内したつもりが、言葉が足らず、お客様が別の方向へ向かわれたため、慌てて大きな声で呼び戻してしまいました。」とのことでした。

今回、頂戴した御意見は駅の全職員に周知し、お客様本位のサービスを心掛け、親切・丁寧な対応に努めるよう指導いたしました。何とぞ御容赦くださいますようお願いいたします。

【東大島駅のデザイン】（意見）

私は電車が好きで、様々な駅等を見て回っています。日本でもそれほど数のない河川橋上の駅を見たくて、先日、新宿線の東大島駅に伺いました。

インターネット等で調べていた写真では、駅の側面に、大きな文字で駅名等が記載されていたのですが、窓ガラスが多く採用された、きれいな駅に変わっていました。

他社でも、河川橋上の駅をいくつか見ましたが、東大島駅が一番きれいだと感じました。

【都営地下鉄全線定期券は振替輸送の対象になるのか】（問合せ）

都営地下鉄全線定期券は、振替輸送の対象になるのでしょうか。

（回答）

お問い合わせのありました「都営地下鉄全線定期券」は振替輸送の対象となります。

なお、参考までに申し上げますと、定期券の定期区間内、普通乗車券、回数券は振替輸送の対象ですが、IC乗車券のSF（チャージ残額）、乗車券の区間以外を御利用の場合は振替輸送の対象ではなく、別途、御乗車区間の運賃をいただくこととなります。

○都営バス

【渋滞時の丁寧なアナウンスに安心した】（感謝）

本日、都バスに乗ったのですが、渋滞がひどく、乗っているみんなが少しイライラし始めました。そのとき、運転手さんから「近くで人身事故があり、到着が遅れそうです。お急ぎのお客様は地下鉄の御利用も御検討ください。」と渋滞している理由や対応策を丁寧にアナウンスしてくれました。急いでいたので、近くのバス停から地下鉄に乗換え、無事に目的に着くことができました。

【分かりやすく丁寧なアナウンスの運転手さん】（感謝）

東京へ出てきたばかりで地理が不案内でしたが、今日、出勤時に利用したバスの運転手さんのアナウンスは、分かりやすくかつ言葉遣いが丁寧で安心して乗車できました。

【バスの停留所の通過について】（意見）

バス停の通過について質問です。例えば、8時ちょうどが時刻表の発車時刻だとすると、8時ちょうどに乗車も降車もない場合、バスはその停留所を通過してし

まうのでしょうか。

(回答)

バス停留所でお待ちのお客様やその停留所で降車のお客様がいない場合は、周囲に御乗車される方がいらっしゃらないかを十分に確認の上、安全な速度でバス停を通過することがございます。何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

【キャッシュレス還元について】(問合せ)

Suica や PASMO でバスの運賃を支払った場合、キャッシュレス還元は、ありますか。

(回答)

都営バスの運賃はこのサービスの対象外なので、申し訳ありませんが、キャッシュレス還元はございません。

なお、PASMO は、10月1日からキャッシュレスポイントの還元サービスを開始しています。これは、専用のWEBサイトから会員登録をしていただき、キャッシュレス還元サービスの対象店舗にてPASMOの電子マネー機能でお支払いいただくとポイントが溜まるものです。詳しくは、PASMO キャッシュレスポイント還元サービスの専用ホームページ (<https://www.pasmo-point.jp/>) を御覧ください。

なお、Suica につきましては、Suica 事業者にお問い合わせくださいますようお願いいたします。

【停留所での禁煙マーク設置要望】(要望)

私は妊婦なのですが、停留所のベンチに座っていたところ、高齢者が隣に座りタバコを吸い始めました。

禁煙マークを大きく停留所に設置してください。

(対応)

このたびは都営バスを御利用の際、御不快の念をお掛けし申し訳ありません。

御指摘いただいた停留所には、禁煙を呼び掛ける掲示をすぐに掲出いたしました。

バス停留所には禁煙の掲示をしておりますが、老朽化や建て替え等により掲示されなくなった停留所がないか、順次確認の上、再度掲示してまいります。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【ハロウィン号の装飾について】（感謝）

乗車したハロウィン仕様の東京さくらトラムが可愛くて、気持ちが上がりました。かわいい飾り付け、ありがとうございます。

※ 東京都交通局では、荒川区と共同し、東京さくらトラム（都電荒川線）沿線地域活性化の一環として、ヘッドマークのデザインをはじめ、車内の手すりや天井にハロウィンをモチーフとした装飾を施した「都電ハロウィン号」を10月1日から10月31日まで運行しました。

なお、12月2日から12月25日までは、クリスマス仕様の「都電クリスマス号」を運行します。是非、御利用くださいますようお願い申し上げます。

○日暮里・舎人ライナー

【駅係員の心遣いに感謝（日暮里）】（感謝）

日暮里駅改札口を出た時に子供の水筒から麦茶が大量に漏れてしまっていることに気づき、オロオロしてしまいました。そうしたら、通りかかった駅員さんが都営交通の紙袋を渡してくれました。とても助かりました。