

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29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
71	11	1,260	29	154	46	17,424	63	19,058

◇都営地下鉄

【駅係員の丁寧な案内に感謝】

浅草線東銀座駅で、地理案内をしてくれた男性駅員に感謝をお伝えいたします。一日乗車券や、ICカードの案内もしてもらいました。改札口にいらした物腰の柔らかい方です。結果的に一日乗車券にしてよかったです。丁寧な案内ありがとうございました。

【駅係員の親切な対応への感謝】

シルバーパスを利用しています。三田線西巣鴨駅にて、改札口の係員に経路について確認したところ、駅係員はタブレットを使いながら丁寧に案内してくれました。

用事を済ませ、帰宅時板橋区役所前駅で、足が疲れた旨を駅係員に申し出たところ、「そのエレベーターに乗れば階段よりずっと良いと思いますよ」と優しく案内していただき、嬉しくてたまらなかった。

両駅の係員には心から感謝している。

【車両の仕様について】

電車の座席の一番端に座ると、ドア近くに立っている人に寄り掛かれることがあります。その人の背中や髪の毛、洋服が手すりを越えて、顔に接近してきて困ります。後頭部に肘が当たることも、しょっちゅうです。

なんとかしてください。

(回答)

都営交通では、新型車両の導入に合わせ、出入口の座席には大型の仕切り板(袖仕切り)を設置する仕様としています。既に新宿線、大江戸線には導入しており、三田線につきましても現在、8編成に導入されています。今後も既存の車両についても順次変更する予定です。

【白山駅：エスカレーターの運転方向について】

三田線白山駅のホームへ向かうエスカレーターですが、2機ある中2機とも上り運転です。足の不自由な人、杖(松葉杖を含む)をついている人などにとっては下り階段の方が辛いので、いずれか1機下りに設定することはできませんか。

(回答)

白山駅は、ホームがたいへん狭くなっていることに加え、近隣に学校が多いため、終日、多くの学生及び関係するお客様にご利用いただいていることから、ホーム上が混雑しやすい状況となっております。

このため、特に列車からの乗降時などに、ホーム上にお客様が滞留してしまう可能性があり、危険な状態となるのを避けるため、エスカレーターについては2基とも上り運転とさせていただいております。なお、エレベーターについては、随時ご利用いただけますので、そちらもご利用くださいますよう、お願い致します。

【ホームページの改善について】

東京都交通局ホームページから地下鉄の時刻表を印刷しようとする、うまく印刷ができません。以前のように、簡単に印刷できるように改善をお願いします。

(回答)

本年3月にホームページをリニューアルしたことに伴い、時刻表がスムーズに印刷できない状況でしたが、お客様からの要望も踏まえ、このたび印刷ボタンを追加し、わかりやすくA4サイズ1枚で印刷ができるように改善いたしました。

◇都営バス

【素晴らしい乗務員の対応について】

乗務員のサービスに感動しました。

乗車の際には、一人ひとりに「ありがとうございます」と仰っており、バスが動く際にも、車内の乗客へマイクで案内をされていました。なかでも、降りるお客様にかけていた「お気をつけて行ってらっしゃいませ」という言葉がとても素敵だなと感じました。どの言葉にも気持ちがこもっており、素敵な気持ちになる乗車時間でした。ありがとうございましたとお伝えください。

【アナウンスの素晴らしい乗務員について】

運転手さんが素晴らしかったのでご連絡させて頂きました。

発車時の車内アナウンスがとても丁寧で素晴らしく、疲れ切った会社の帰り道でしたが、とても心地良く帰路に着くことが出来ました。またこの運転手さんのバスに乗りたいと思いました。ありがとうございましたと伝えて欲しいです。

【都バスのナンバープレートについて】

都営バスのナンバープレートが緑ナンバーから白ナンバーに変わっていますがどうしてですか。

(回答)

このナンバープレートは、国土交通省が、ラグビーワールドカップ2019、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を記念して交付しているナンバープレートです。

この制度は、バス等の事業用の自動車（緑ナンバー）も交付対象となっており、ナンバープレートの周りに、事業用であることを表す緑色の縁線がついています。

交通局では、大会に向けた機運の醸成に資する取組として、バスをはじめとした庁有車に、このナンバープレートを順次装着していくこととしています。

【乗務員の外国語対応について】

観光などで訪日される方が増えてきておりますが、日本語の話せない方がス

ムーズにバスを利用できるような対策はありますか。

(回答)

停留所の行先案内や車内設置の次停名表示器で四力国語表記(日本語、英語、中国語、韓国語)による案内をしているほか、乗務員による案内用として図や絵柄を用いたコミュニケーションボードを全車両に設置しています。また、自動車営業所には翻訳アプリを搭載したタブレット端末を配備しています。

【車椅子利用のお客様の手伝いについて】

日頃、車椅子の方が乗り降りする際に、運転手さん自ら作業されているのを見ても、お手伝いできないものかと心苦しく思っています。補助ボランティアの登録などがあればぜひお手伝いしたいのですが、そのような制度はないのでしょうか。みんなで支えあうマインドが醸成できたらと思います。

(回答)

このたびは、温かいご意見をいただきありがとうございます。

都営バスでは車椅子をご利用のお客様の乗降につきましては、乗務員が責任をもって対応させていただいています。

ただし、様々な理由から、乗務員だけで車椅子をご利用のお客様の安全な乗降が困難な場合に限り、乗務員の方から他のお客様へお手伝いのお願いをさせていただくことがあります。その時には無理のない程度で結構ですのでお手伝いいただければと存じます。

◇都電

【乗車中の閉扉について】

先日家族で都電を利用しました。

運転手の方が私と子供の後から乗ってきた妊娠中の妻がまだ乗り切れていないのにドアを閉めようとし、妻に閉まってきたドアが肩に当たってしまいました。周りにもっと目を配ったり、妊婦さんに優しい安全運転をお願いしたいです。

(回答)

この度は、東京さくらトラム(都電荒川線)にご乗車の際、ご迷惑をおか

けて申し訳ございませんでした。

運行記録を確認したところ、当該運転手は、奥様がまだ車内に乗り込む前にドアを閉める操作を行っておりました。当該運転手には、運行記録の映像を確認させ、お客様の安全の確保及び丁寧な接遇を行うように指導いたしました。また、全乗務員に対しても、乗車時のドア閉めの際には、お客様の動向を確認してドア閉めを行うように指導いたしました。

◇ライナー

【体調不良時の対応への感謝について】

今朝、日暮里駅で、立ちくらみで倒れた時に瞬時に対応していただき、とても感謝しています。優しく声掛けして下さったり、お水を用意していただいたおかげで体調も良くなりました。あの時は、しっかりお礼できず申し訳ありませんでした。駅員のみなさんの優しさに助けられました。本当にありがとうございました。