

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2(2020)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	24	1,194	4	132	29	12,820	87	14,386

(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

【発車前の挨拶を交えた車内放送】(感謝)

いつもはあまり気にしていなかったのですが、今日、大江戸線発車前の車内放送で、「おはようございます。9時21分発……」と車内放送がながれ、すごく嬉しい気持ちになりました。とても忙しい中で、時間の挨拶をその時々で使い分けるのはすごく難しいと思うのです。普段駅員さんや運転手さんに感謝を伝えられる場所がないので、こうして送らせていただきました。通学をしていた時も、通勤に変わってからも、大江戸線を使っています。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。

【清掃員への賛辞】(感謝)

日頃から三田線を利用していますが、利用している駅の施設は古いため、少し汚れが目立つようなところもあります。

ところが、10月に入ってからきれいな箇所が増えたように感じます。清掃員が点字ブロックや柱の掃除を非常に丁寧に行っているのに気づきました。とても快適に駅を利用することができます。是非、この清掃員の労をねぎらって頂きたいです。

【清掃をしてくださる駅係員と清掃員への感謝】(感謝)

通勤で三田線を利用しております。今朝、駅構内を歩いている時に酔って寝ている方の横で、汚物処理をしている駅員さんを見かけました。対応をされていた駅員さん、本当にお疲れ様でした。

また、今日だけではなく、見えないところでも私たちが日々スムーズに通勤できる環境を作ってください、それが「当たり前」でないということ、しっかり感じながら生活したいと思います。対応をされていた駅員さんをはじめ、東京都交通局の方々毎日清掃をしてくださる清掃員さん、いつも本当にありがとうございます。

【迅速な遺失物対応】(感謝)

新宿線を利用した際、途中駅で各駅停車から急行に乗り換えた時に網棚にコートを忘れしました。改札の職員に相談したところ、当該の各駅停車がこの後到着することをお聞きし、

急いで該当の列車に向かい、無事に発見することができました。
臨機応変に対応していただきとても感謝しております。本当にありがとうございました。

【走行音が異常に大きい】（意見）

新宿線小川町～神保町間の走行音が異常に大きいため、毎日、大変不快な気分で乗車していますが、騒音には音色の違うピークが2回あります。何か対策ができるものなのであれば是非解決していただきたいですし、可能であれば、何が原因で発生する異音なのか教えていただけると、ありがたいです。

※新宿線小川町～神保町駅間は速度制限（45km/h と 60km/h）を伴う曲線が2箇所あります。

（回答）

日頃から都営地下鉄を御利用頂き、誠にありがとうございます。

今回、お問合せを頂きました都営新宿線の小川町駅～神保町駅間には、曲線半径(R)＝300m以下の急曲線が左右対称のカーブとなって設置されております。この区間を鉄のレールと鉄の車輪が摩擦し合って走行するため、厳しい走行音が発生してしまいます。

また、急曲線部は、他の区間に比べてレールの摩耗も著しいことから、現在敷設しているレールを年末までに交換する予定です。レール交換は、レールと車輪との摩擦が馴染むまでに、ある程度の時間を要しますが、走行音の軽減に一定の効果が見込めますのでしばらくお待ちください。

今後も、できる限り走行音の抑制を図り、適切な維持管理に努めてまいりますので、御理解の程よろしくお願いいたします。

※神保町駅～小川町駅間（急曲線部）のレールは全て交換済みです。

【Tokyo Subway Ticket の引換について】（意見）

コンビニエンスストアのマルチメディア端末で発券した、東京Tokyo Subway Ticket 24時間券の引き換えについての質問です。交通局ホームページには都営地下鉄の駅事務所での引き換えができると書いてありますが

質問1：何処の駅で引き換えられますか。

質問2：引き換えた場合、24時間券自体の有効期限がいつまでのTokyo Subway Ticketがもらえますか。

（回答）

平素から都営交通を御利用いただきまして、ありがとうございます。

お客様の御質問に次のとおり御回答させていただきます。

回答1：都営地下鉄では、マルチメディア端末で発券した東京Tokyo Subway Ticket 2

4時間券の引き換えを次の各駅で実施しております。

浅草線泉岳寺、大門、新橋、東銀座、日本橋、蔵前、浅草、三田線日比谷、大手町、春日、新宿線九段下、森下、大江戸線新宿西口～都庁前（大江戸線環状部全駅）及び中野坂上

回答2：駅での引き換え時に、6か月先の有効期限の日付を入力した乗車券をお渡ししています。なお、Tokyo Subway 24-hour Ticketの有効時間は、最初に自動改札機へ投入してから24時間となります。

【エレベーターの待機階について】（意見）

三田線高島平駅1番線ホーム(三田・白金高輪方面行)のエレベーター運用についての問合せです。改札階と乗車ホーム階間のエレベーターが常時乗車ホーム階に停止しており、お年寄りなどが待っている場面を多々見かけますが、朝の通勤時などは改札階に停止させて利用効率を上げる様な改善予定などはありませんか。

（回答）

平素から都営交通を御利用いただきまして、誠にありがとうございます。

お客様から頂戴いたしました御意見のとおり、現状、高島平駅のホーム階（2階）とコンコース階（1階）を結ぶエレベーターのかごは、お客様が最後に御利用になられたフロアに留まる仕様となっております。

そのため、お客様仰せのとおり、1、2番線のエレベーターかごは、ホーム階に、一方、3、4番線のエレベーターかごは、コンコース階に留まっていることが多くございます。

今回、お客様の声を受けて、高島平駅1、2番線のエレベーターかご待機階はコンコース階に、また、同駅3、4番線のエレベーターかご待機階についてはホーム階とするように運用を変更し、お客様の利便性向上に寄与するよう改善いたしました。

貴重な御意見、ありがとうございました。

○都営バス

【混雑でも丁寧な運転と気遣いが素晴らしい】（感謝）

北千住駅で電車が人身事故で立ち往生しているところに、運良くバスに乗ることができました。

終バスの1つ前でバスの車内は大変混雑しておりましたが、乗務員さんもお疲れだったはずなのに気遣いが素晴らしく感動しました。この乗務員さんは、常に丁寧な運転、気遣いをされているのだろうと感じました。

私も残業でとても疲れていたところで人身事故に遭遇して気が落ち込みましたが、このような気遣いのできる乗務員さんのバスに乗れて救われた気がしました。有難うございました。

【爽やかで元気の良い乗務員さん】（感謝）

今年10月より錦18系統に乗っています。普段は、乗務員さんの対応に対してあまり気にした事はなかったのですが、昨日の方はとても爽やかで元気が良く、朝から頑張っているのがよく伝わりました。

バスの乗務員さんにとって、私たちが安全に送り届けてくださるのが本来の仕事なのだと思いますが、接客という部分でも頑張っている昨日の運転手さんにエールを送りたく、こちらに投稿させていただきました。

【降車釦を誤押した際の対応について】（意見）

間違えて停車ボタンをひとつ前で押してしまったため、乗務員さんに謝ったが、「走行中は席を立たないでください。」とだけ返されました。そして、きっちりと誤って押した停留所で停まりました。210円で不快感を買った思いです。

（回答）

都営バスでは、日頃から乗務員に対し、安全運行はもとより、お客様の立場に立って親切・丁寧な接客を実践し、安全で安心して都営バスを御利用頂けるよう指導教育をしているところでございます。

当該乗務員に確認したところ、誤って押した停留所で停まったのは、各停留所の時刻に合わせて走行することによる停留所への停車であるとともに、他のお客様の御利用があることを想定した停車であったとの報告がありました。

しかし、お客様から不信感をもたれてしまったことは事実であり、今後このような御指摘を受けることのないよう当該乗務員への注意指導はもとより、全乗務員に対して公共交通機関の運転手としての責任を自覚し、安全運行と親切、丁寧な接客についてさまざまな機会を通じて周知して参ります。

何とぞ、御理解を賜りますようお願い申し上げます。

【HPの停留所の地図がわかりにくい】（要望）

都バスの停留所が、HPの地図を見てもわかりにくい。

同じ停留所名で何か所もあるところでは、いつも迷ってしまいバスを逃してしまう。ホームページの地図を見ても、わかりにくいので、何か良い方法はないでしょうか。

もし、ないのであれば停留所に大きく「1番乗り場」などと表示してほしい。

（回答）

スマホ版の都バス運行情報サービス (<https://tobus.jp/sp/blsys/top>) では、お手持ちのスマートフォンのGPS機能とGoogle地図を利用して、現在地から停留所までの経路案内が出来ます。御利用いただけると幸いです。

（操作方法）

①top 画面の「バス停を探す」をタップします。



②「現在位置周辺から探す」をタップします。



③「バス停を選択してください」からバス停名称を選択します。



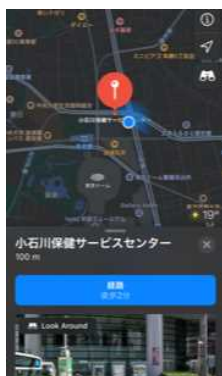
④行先を選択します。



⑤ 「Google 地図アプリで見る」をタップします。



⑥ Google マップが起動します。



○東京さくらトラム（都電荒川線）

【車内通話客を注意してくれた】（感謝）

荒川線を 20 年近く利用している。本日、車内にて携帯で電話をしている乗客に対して、運転手が車内での通話を控えるようお願いしていたので、心強いと感じ電話させてもらった。

【手書きのマナーポスターについて】（意見）

都電車内及び停留場にある手書きのマナーポスターはどなたの作品ですか。味があって、とても気に入っています。交通局の方が描いているといいのですが。差し支えのない範囲でお教えてください。

（回答）

お問い合わせのポスターは、荒川電車営業所の職員が手書きで作成しているものです。このポスターはお客様のマナーの向上や、お客様同士のトラブルや事故などの防止を訴えるもので、全てのお客様が快適に御利用頂けるよう、電車の車内や停留場に掲出しています。

これからも、東京さくらトラム（都電荒川線）の御利用をお待ちしております。

○日暮里・舎人ライナー

【親切な遺失物対応】（感謝）

先日、日暮里・舎人ライナーの日暮里駅にて財布の遺失物検索を依頼したが、その時、対応してくれた駅係員が、自分のことのように親身になって探してくれた。結果的に、探していた財布は自分の鞆の中にあったのだが、すごく親切に対応してくれたので感謝したい。