

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3(2021)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
122	3	1,156	27	96	39	13,692	113	15,248

(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

【ホームドアを拭いていた作業員への感謝】(感謝)

新宿線にて電車を待っていたところ、清掃作業員の方が本当に一生懸命にホームドアを拭かれています。私たちの安全で快適な交通環境はこうして守られているのだと改めて感じました。いつもありがとうございます。

【体調不良時の親切な救護対応の謝辞】(感謝)

車内で具合が悪くなり、ベンチに座った後、意識を失ってしまいました。駅員さんに数回声をかけていただいて気がつきましたが、その後貧血が治らず救急車を手配してくださいました。お陰で症状も治まり、その日のうちに家に帰ることができました。救急車が来るまで真摯に対応くださり本当にありがとうございました。

【エスカレーター横の壁の清掃要望】(意見)

私がよく使う都営地下鉄の駅のエスカレーター横の壁がかなり前から汚れています。定期的に清掃をお願いします。

(回答)

このたびは、ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。該当のエスカレーター横の壁は、手が届きにくい箇所にあるため、清掃の機会が限られております。ご意見を受け、今年度中に清掃を行うよう手配いたしました。このたびは、貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。

○ 都営バス

【品 93：親切に乗換え説明していた乗務員】(感謝)

乗車したバスの乗務員さんが、おばあちゃんにととても親切に乗り換えを説明していました。高齢者が多いルートなので優しい乗務員さんがいたり、挨拶してくれる乗務員さんがいるとバス内がかなり和みます。ありがとうございました。

【茶 51：運転が丁寧でアナウンスの上手な乗務員】（感謝）

昨日、乗車したバスの運転手さんは、ブレーキのかけ具合や加速の仕方もとても丁寧で、車内アナウンスが素晴らしくお上手でした。乗降客が無いバス停を通る時には、「お知らせがなければ 通過します」とその都度、アナウンスを入れ、タイミング、音量、聞きやすさ、いずれも完璧に感じました。その日の帰りも同じ運転手さんのバスに乗り、行き帰り共に快適な乗車でした。

【錦 13 甲：丁寧な車内アナウンスをしてくれた乗務員】（感謝）

本日乗車したバスの乗務員の方が、停車・発進の際や、乗降時の歩道と車体の間や段差への注意喚起、乗り換えの案内まで大変丁寧に車内アナウンスされており、非常に気持ちよく利用できました。ありがとうございました。

【モバイル Suica でのバス定期購入方法】（問合せ）

現在モバイル Suica を使用していますが、自分で操作をして都営バス定期券を購入することは可能でしょうか。

（回答）

都営バス定期券をモバイル Suica にお客様ご自身の操作で購入することはできません。おそれ入りますが、都営バス営業所、支所、都営バス定期券発売所の窓口にてご購入ください。なお、モバイル P A S M O 及び Apple Pay の P A S M O につきましては、お客様ご自身の操作で購入いただけます。（一部の券種を除く。）

くわしくは、東京都交通局ホームページ (<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/bus/fare/pass.html>) をご覧ください。

※「Suica」は、東日本旅客鉄道株式会社の登録商標です。

※「PASMO」は、株式会社パスモの登録商標です。

※「Apple Pay」は、Apple Inc.の商標です。

【四季 48 系統の運行について】（問合せ）

四季 48 と表示のバスを見ました。どこを通るバスでしょうか。教えてください。

（回答）

都営バスでは、有明四季劇場で上演中の劇団四季ディズニーミュージカル『ライオンキング』の夜公演終了時に合わせて、有明ガーデンから環状 2 号線を経由して、東京駅丸の内南口までの直行バスを令和 4 年 3 月 29 日（火）まで運行しております。

https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/pickup_information/news/bus/2021/bus_i_2021121510208_h.html

○ 東京さくらトラム（都電荒川線）

【都電の最盛期の状況を知りたい】（問合せ）

交通手段として都電が最も発展していた頃の状況について教えてください。

(回答)

都電には、かつて“都民の足”として隆盛を誇った時代がありました。最盛期の昭和18年度には、一日平均193万人ものお客様が利用されました。系統も41系統を数え、都電が都内を縦横に走っており、総延長距離は昭和34年度に214キロメートルに達しました。しかし、自動車交通量が増大していく流れの中で、軌道敷内への自動車乗り入れによる輸送効率の低下が顕著となり、昭和42年から昭和47年にかけて181kmもの路線の廃止を余儀なくされました。

東京都交通局ホームページに掲載しております「都電荒川線」

(<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/about/service/toden.html>) をご参照ください。

○日暮里・舎人ライナー

【振替輸送の案内への謝辞】(感謝)

地震による脱輪で日暮里・舎人ライナーが運転見合わせとなりましたが、バスの代替輸送のおかげで安全に帰宅することができました。代替輸送の案内をされている職員の方々は、大きな声で分かりやすく説明して下さい、特に困ることもなくスムーズにバスに乗りすることができました。夜間の地震のため、夜遅くから様々な対応策を講じてくださり、本当にありがとうございました。

【復旧への感謝】(感謝)

地震後、日暮里・舎人ライナーを早急に復旧していただきありがとうございます。昼夜問わず復旧に努めていただき、また、代替バスの運行・案内・添乗をしてくださるまで本当に感謝しかありません。ライナー利用者としては助かりました。ご尽力いただきましたすべての皆様に心から感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

【地震の影響による運休の代替輸送について】(意見)

日暮里・舎人ライナーが地震で運休した際、代替バスを出していただいたことは非常にありがたかったです。しかし、代替バスは始発に近い人から乗せるので、途中のバス停の人たちはバスが来ても満車で乗れないことがありました。

(回答)

このたびは、10月7日に発生した地震の影響により、御不便をお掛けいたしまして大変申し訳ございませんでした。運休の際には、代替バス輸送や、振替輸送の路線バス増便対応を行いました。代替バスの運行にあたっては、中間駅でお待ちのお客様にもご乗車いただけるよう、可能な限りの配慮をいたしましたが、至らない点もあり、誠に申し訳なく感じております。このたび頂戴いたしました御意見は、今後の事業運営の参考とさせていただきます。