

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4(2022)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
111	3	1266	19	170	25	15310	177	17081

(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

【感謝の気持ちでいっぱいになりました】(感謝)(郵送)

大江戸線に乗車した際、夫が「逆方向だから乗り換える」と言い、大急ぎで電車を降りたら、実は正しかったと分かり、再び電車に乗ったのですが、赤羽橋駅まで来た時に、持っていたリュックがないことに気が付きました。赤羽橋駅の駅員さんに相談したところ、私たちが通過してきた駅を確認し、「できる限り捜してみます」「ちょっと時間がかかりますが、いいですか」と言って、迅速に次々と各駅に電話をしてくださいました。なかなか見つからず諦めかけていたところ、駅員さんが「一度降りた駅で時間差で届いていることもあるので」と、再度調べてくださり、その駅に届けられていることが分かりました。迅速な対応や丁寧な説明、プロ意識の対応に感謝の気持ちでいっぱいになりました。夫と私も「親切にさせていただいたことを忘れず、私たちも周囲の人に優しさを広げていこう。感謝、感謝」と話しました。心よりお礼申し上げます。

【詳細に案内をしてくれた駅員さんへのお礼】(感謝)(HP)

母が五反田駅で虎ノ門駅までの行き方をお尋ねしたそうなのですが、その際に駅員さんが新橋駅の乗り換え出口、虎ノ門駅での降り口まで詳しく案内して下さったそうです。更には、高齢な母のことを気遣ってか、エレベーターの近いルートを教えて下さったそうで、助かったと感謝しておりました。初めて上京した不慣れな母を無事に目的地まで送り届けていただいたこと、是非とも駅員さんにお礼をお伝えください。

【低い位置に網棚を設置してほしい】(意見)(HP)

先日、部下と浅草線に乗り、身長が低い女性だったため、今の網棚では届かないと知りました。もう少し低い網棚の席も作ることは可能でしょうか?多様性の時代、選択肢があると良いと思います。頭がぶつかるからというのわかりますが、座る軌跡に入らなければ浅く低い網棚は出来るのではないのでしょうか?

(回答)

荷棚につきまして貴重な御意見、誠にありがとうございます。浅草線の新型車両5500形では、ユニバーサルデザインの考えを取り入れた車両として、低い吊手、低い荷物棚を設置しております。御利用いただければ幸いです。

【地下鉄：駅改札係員の対応について】（意見）（HP）

駅改札の係員さんが、御高齢の方に対して怒鳴ったような言い方で案内していました。嫌だなと思って見ていたら、私も改札で、ICカードとは別に持っていたモバイル Suica が誤って当たってしまったようで、出場できなくなってしまい、同じように大きな声で、「もう一度タッチしてください」と言われました。通常は、駅員さんがICカードを預かって通過履歴を確認してくださるし、そんな大きな声では言わないので、今日はびっくりしました。

（回答）

このたびは、御不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

係員は、窓口からお客様まで距離があったため、聞こえるように大きめの声で御案内したとのことですが、御不快な思いをお掛けしたことについて、当該係員にはお客様に寄り添った、親切、丁寧な対応を心掛けるよう、改めて指導いたしました。また、今回の御意見は当該駅の全係員にも周知いたしました。

今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んで参りますので、これからも都営交通を御利用くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

【切符を買い間違えた際に怒られ不愉快】（意見）（HP）

駅の券売機で切符を買って改札を通ろうとしたところ、買い間違えてしまっていたらしく、エラーになってしまったので駅員さんに尋ねたら、ちゃんと買わないとダメだと言って怒られました。間違いは誰でもあることですよね。偉そうに仕事していて不愉快でした。

（回答）

このたびは、御不快な思いをお掛けいたしましたことを深くお詫びいたします。

当該係員に対しては、お客様の立場に立った親切丁寧な接遇に心掛けるよう、改めて指導し、当該係員もお客様に御不快な印象を与えてしまったことを反省しております。今回の御意見は当該駅の全係員にも周知いたしました。

これからも、お客様に気持ち良く御利用いただけるよう取り組んで参りますので、何とぞ御容赦のほどお願い申し上げます。

○都営バス

【とても丁寧で優しい対応の乗務員】（感謝）（HP）

毎日、利用しています。乗る時に、「おはようございます」と挨拶をしてくださいます。今朝の方はいつも以上に丁寧な方で、交差点等では、横断歩道を渡る人がいると、もう暫くお待ち下さいとアナウンスがあり、素晴らしいなと感じました。帰りのバスの運転手さんも「左に曲がります」や発車する度にアナウンスしてくださる等、とても丁寧で優しい対応でした。プロ意識に尊敬します。

【車内トラブル時の乗務員のアナウンスに感謝】（感謝）（HP）

車内前方が体の不自由な御老人、ベビーカー等で混雑している中、後方に座っていたの

で詳細はわからないのですが、老年男性の怒鳴り声が響き、とても車内の空気は悪くなりました。そんな折、運転手さんから「大丈夫ですか。このまま運転しても良いですか。1日の始まりだから気分良くいきましょう。」と車内アナウンスがありました。とても素晴らしい対応で感動しました。

【いつも5人掛けのシートに4人で座っている】（意見）（HP）

いつも利用するバスの1番後ろの席は5人掛けなのに、間をあけて4人で座っています。私は膝の人工関節の手術をしたばかりのためヘルプマークをつけていますが、健常者が常に席を陣取り困っています。

（回答）

いつも都営バスを御利用いただき、ありがとうございます。都営バスでは、外見から分かりにくく、からだの内部に障害のあるお客様からお申し出があった場合、乗務員より周囲のお客様へ、車内放送等で席をお譲りいただくよう、ご協力をお願いしております。お客様が席に座れないと思われる状況でしたら、お気軽に乗務員までお声がけくださいますよう、お願い申し上げます。

【自転車で走行中に接触ギリギリで追い越された】（意見）（HP）

自転車に乗っていたところ、バスに接触ギリギリで追い越されました。雨が降っていたのもあり、急ブレーキをかけ転倒しそうになりました。わざとこちらに対して危険な運転をしているように感じたので、このように意見を送ることにしました。バス通りが狭い道路だということは重々承知していますが、このような運転士ばかりだと怒りさえ感じます。どのような教育をされているのでしょうか。

（回答）

このたびは、当営業所のバスが自転車との間隔を開けずに追い越しをしたことで、大変御不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。

都営バスでは、日頃よりお客様は勿論、歩行者、自転車をお乗りになる方々にも安心していただけるよう安全運転に努め、特に自転車の方に対しては、十分な側方間隔を確保し、停留所手前においては自転車を追い越すことなく、追従するよう指導しております。

当該乗務員には、改めて自転車の特性や動向を理解し、安全を確保するよう厳しく指導するとともに、その指導が守られているか否か、継続的に確認を実施してまいります。また、他の乗務員に対しても、一層の安全指導に取り組み、皆さまに安心していただける運行を心掛けてまいります。

【降車中に乗車する人がいるのに扉を開けなかった】（意見）（HP）

バス到着時にバス停にいなかったものの、まだ乗客が降車中バス停に着いたにも関わらず運転手がドアを開けてくれなかった。こちらを見て確認しているにも関わらず、ドアを開けることなく出発した。バスは、停留所到着時に乗車する人がいなければ、乗車扉を開けないのでしょうか？

（回答）

このたびは、御迷惑をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。当該乗務員に事情を

聞き取りましたが、お客様の存在を認識できておらず、確認不足と言わざるを得ない状況でございました。乗務員には、到着時にバス停にお客様がいらっしゃらなかった場合であっても、発車時にはあらためてお客様がいらっしゃらないか思い込みではなく、目視とミラーで周囲の状況を十分に確認し、発車するよう指導いたしました。今後は同様の御指摘を受けることのないよう努めてまいります。

○東京さくらトラム（都電荒川線）

【犬が線路を渡る時に阪急電鉄と同様な現象は起きるか】（意見）（HP）

『犬が踏切を渡る際に「ギャン」と鳴くので、他の鉄道事業者に問い合わせたところ、電車の通過直後に線路を流れる「電流」が一時的に強くなったことが原因』という話がSNSで話題になっているという記事を見たのですが、東京さくらトラムも同じ現象が起こり得るのでしょうか。犬を散歩するときに、毎回踏切を渡るので知っておきたいです。

（回答）

東京さくらトラム（都電荒川線）につきましても同じ事象が起こる可能性は考えられます。記事のとおり、レールには「帰線電流」と「信号電流」が存在します。微弱な電気のため安全上の問題はありませんが、電気を0にすることは難しい設備となります。

○日暮里・舎人ライナー

【優先席を譲るようアナウンスしてほしい】（意見）（HP）

優先席で寝ている人が多く見られます。本当に必要としている人のための座席です。アナウンス強化に努めてください。何とぞよろしくお願い申し上げます。

（回答）

このたびは、御不便、御迷惑をお掛けいたしまして申し訳ございません。

都営交通では乗車マナー向上につきまして、駅構内及び車内でのポスター掲出や車内放送等を通じて各種啓発活動に取り組んでいるところであり、今後も粘り強く啓発活動を継続して参ります。今後とも、都営交通を御利用いただきますよう、お願い申し上げます。