

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5(2023)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
114	2	1,480	13	59	24	16,055	242	17,989

(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

【駅員に丁寧に対応して貰った】(HP)「感謝」

モバイル PASMO が改札に反応せず、困り果てていたところを、改札窓口にいらした駅員さんに丁寧に対応していただきました。焦っていた私に落ち着いた声掛けをしてくださり、大変ありがとうございました。その後、落ち着いてスマホを再起動したところ、正常に反応するようになりました。御多忙の中、ありがとうございました。

【気持ち良い対応をする駅員】(HP)「感謝」

通勤時に地下鉄を利用させていただいておりますが、改札係員全員の対応の良さ、あいさつの良さに非常に感謝しております。出勤時、改札を通る際に、こちらがあいさつやお礼をしても何の返答もないと、沈んだ気持ちになりますが、気持ち良い対応やあいさつをしてくれるので、気持ち良く今日1日が始まり、心が弾みます。ありがとうございます。

【モバイル PASMO 不具合時の不快な対応】(HP)「意見」

モバイル PASMO で改札を通れなかったので駅員さんにお伺いに行ったら、高圧的な口調で、再起動するよう言われて不快でした。何故このような対応を受けないとならないのでしょうか。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしたこと、お詫び申し上げます。当該職員に、お客様の立場に立って親切・丁寧な対応をするよう改めて指導するとともに、駅全職員に対しても周知徹底いたしました。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。

【対応を求めても返事しない駅員】(HP)「意見」

ホームのベンチで寝込んで足元にスマホを落としている方がいました。駅係員がいたので、そのことを伝えたのですが、目も合わせず返事もしませんでした。発車のアナウンスの時間が近づいていたのですが、あまりにも失礼です。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けしたこと、深くお詫び申し上げます。当該駅係員に確認したところ、お客様からの申し出を受け、ベンチで寝ているお客様を確認いたしました。列車を

出発させる合図を出すタイミングだったため、お客様に正対してお答えすることができなかったとのことでした。当該駅係員には、お客様に対して丁寧な対応をするよう改めて指導いたしました。今後とも、より一層のサービス向上を目指し、取り組んでまいります。

【ベビーカーの方にも利用しやすいようにして】(HP)「意見」

ベビーカーで子供を連れて大江戸線から乗り換えをしようと、エレベーターで改札に向かいましたが、向かった改札からは乗り換えられませんでした。駅員に尋ねたところ、ホームの反対側のエスカレーターに行って、ボタンを押して頼んでくれとのことだったので、そちらに向かうと車椅子専用のボタンしかありませんでした。「何かお困りの方がいたらお声掛けください」などの一言が書いてあっても良いと思います。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。お客様からの御意見を受け、該当の呼び出しボタンに「ベビーカーでお困りのお客様は」という文言を追記いたしました。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めてまいります。

○都営バス

【プリキュアオールスターズとのコラボ企画について】(HP)「感謝」

『映画プリキュアオールスターズF』を検索していたら、都営バスとコラボしてスタンプラリーやラッピングバスを行ったことを知りました。大ヒットしている映画なので、ラッピングバスを乗車した子も見かけた子も喜んだと思います!スタンプラリーの景品もセンス良さそうですね。これからも子どもたちを喜ばせてください。

【体調が悪くなった時、乗務員に良くして頂いた】(電話)「感謝」

バスに乗った時に気分が悪くなり、乗務員に救急車を呼んでいただきました。他の乗客を車内で待たせしてしまい大変迷惑をお掛けしましたが、おかげさまで病院まで行くことができました。乗務員の方に大変お世話になりました。

【乗務員の声掛けにより心が和んだ】(HP)「感謝」

今日の運転手さんの対応が素敵でした。乗車時、降車時に乗客に「おはようございます」「お気を付けて」「お待たせしました」など必ずお声掛けをしてくださっており、心が和みました。特に降りる時に「いってらっしゃい」と声を掛けてくださったので1日頑張ろうと思えました。

【バスに通過された】(HP)「意見」

今朝方、バスに乗ろうとしていた際、自転車、歩行者が多かったのでバス停から1メートルほど離れていたところ、バスが見えたので近付き、停留所に立ちましたが減速をすることなくそのまま通り過ぎられました。バスの乗り口前後50センチ以内に立たなければならないなどのルールでもあるのでしょうか。

(回答)

このたびは都営バスを御利用の際、大変御迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。

乗務員に確認したところ、停留所付近にお客様がいたことに気付くことができず、通過してしまっただけのことでした。当該乗務員に対し、今後は停留所付近では必ず徐行するよう改めて指導いたしました。また、このことについて、その他の乗務員にも周知し、再発防止に努めてまいります。何とぞ御理解いただきますようお願いいたします。

【降車客のために一旦降りたら注意された】(HP)「意見」

運転手から、「降りないなら一旦降りないでください」と言われました。降りる乗客のため、今までも同じ路線で何度かやっています。乗降をスムーズにするため一時的だとしてもバスを降りて、乗客を降ろしたほうが良いと思っていますが、この運転手の言動に関しては納得ができません。このような言動は都バスとしてどのようにお考えか回答をいただきたいです。

(回答)

東京 23 区内の都営バスの乗降は、前乗り後降りになっておりますので、降車扉から一旦降りられますと乗務員は降車されたと判断してしまいます。通常、乗務員は降車口周辺の安全や、乗車されたお客様の着席などを同時に確認しております。そうした中で、扉を閉めるタイミングで再び乗車されるお客様がいますと、思わぬ事故につながる恐れがあります。そのためお客様の安全を最優先に考え、一旦降車する行為は御遠慮いただいております。何とぞ、ご理解賜りますよう、お願い申し上げます。

【ドアセンサーに英語のアナウンスを追加してはどうか】(HP)「意見」

日本語の分からない外国人がドアセンサーに引っかかり、ドアの開け閉めに支障を来していた。英語のアナウンスを追加してはどうか。

(回答)

現在、都営バスでは、外国人のお客様の御利用が多いエリアにおいて、英語を含む多国語の放送を順次開始しております。今後、利用状況を注視していき、必要に応じて対応して参ります。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【乗車しようとしたが発車してしまった】(HP)「意見」

こちらが乗ろうとしているのにそのまま発車している運転手がありました。どういう教育をしているのか分かりませんが、失礼にも程があります。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、お詫び申し上げます。

当該乗務員には、乗車するお客様の動向に注意し、車外マイクを使ってのご案内を徹底するよう改めて指導いたしました。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。

## ○日暮里・舎人ライナー

### 【原因不明の急停車の再発防止を】(HP)「意見」

原因不明の急停止が 2 度発生しました。1 回目は日暮里駅を出てすぐのカーブを曲がったところで停止、こちらは速度が遅かったので影響は無かったが、2 回目は扇大橋から高野の辺りで突然急停止からの急発進であったので、非常に危なかったと思いました。

(回答)

日暮里・舎人ライナー御利用の際、御不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございませんでした。当日は急病人救護の影響により、ダイヤ乱れが発生しておりました。そのため、当該列車が先行列車に接近した際に急ブレーキがかかり停止しました。また、その後すぐ先行列車が出発したため、急発進となってしまいました。日暮里・舎人ライナーの運転につきましては、コンピューター制御による自動運転となっているため、前方列車との間隔が十分に確保されなかった場合、自動的にブレーキがかかり、その際に衝動が大きく伝わることもございます。何とぞ御理解いただきますようお願いいたします。