

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6〔2024〕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
116	1	1,756	14	40	32	17,166	1,171	20,296

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【運転士さんの適切な案内放送】(ホームページ、感謝)

いつも通勤等で利用しています。

●●駅での急病人対応のため、遅れが発生していました。その中で運転士さんが、丁寧かつわかり易く案内、お詫びの放送をしておられ、素晴らしいと感じました。駅間停車の予告や、各駅での時間調整の予告を織り交ぜ、この先も同様に停車する旨の案内は聞いていて分かりやすく、納得感もあるものでした。

よく工夫された案内をされている乗務員さんに、一言お伝えできればと思いました。

【毅然とした迷惑客対応に感謝】(ホームページ、感謝)

●●線の車内で自分の座席の近くに立った方々に、「俺の前に立つな」、「こっちを見るな」など難癖をつけて、相手ににじり寄って睨みつけるなど散々な振る舞いをされている方がいました。

困り果てて▲▲駅で駅員さんに助けを求めたところ、毅然とした対応をしていただき、その方は駅員さんに連れられて電車を降りて行きました。絡まれた方も他の乗客の方も声をかけてくださったのですが、みなさんホッとされた様子でした。

駅員さんに大変なお仕事を任せてしまったことが気がかりですが、本当に助かりました。ありがとうございました。

【一旦降車して乗車しようとしたら扉を閉められた】(ホームページ、意見)

●●線の電車に乗っていましたが、▲▲駅で降りる人のために一度ドアの外へ出て、車両に戻ろうとしたところ、ドアを閉められてしまいました。危険を感じましたので、無理に乗り込むことはしませんでした。車両に戻れた他の方々ともくっついていたので遅れてなかったと思います。私以外の方々は車内に戻れ、私一人戻れなかったことになります。

いつもルールを守って駆け込み乗車もしませんし、こんなことが起こったのは初めてです。

本数が多いから次の電車に乗れば良いという問題ではなく、安全管理的におかしいのではないのでしょうか。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

日頃より乗務員に対し、お客様の安全確保のため、ゆとりのあるドア操作を行うよう指導しておりますが、今回は乗務員の確認が十分ではございませんでした。

当該乗務員に対し、ホームやドア付近のお客様の状況を十分に確認してからドア操作を行うよう改めて厳重に指導するとともに、職場内におきましても再度周知いたしました。

【駅員の対応が不快だった】（ホームページ、意見）

乗り換えのため●●駅で降車しましたが、乗り換えのホームがわからず、反対の改札に行ってしまった。

そこで案内表示を見つけましたが、改札から一度出る必要があるのか分からなかったため、そこにいた駅員さんに聞きました。すると高圧的な態度で「あそこを書いてありますから」と言われました。なぜそんな態度なのでしょう。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

日頃より駅係員に対しては、丁寧で分かりやすいご案内をするよう指導しておりますが、当該駅係員に対し、お客様の立場に寄り添った親切な対応を心掛けるよう改めて指導するとともに、駅全職員に対しても再度周知いたしました。

○都営バス

【常に乗客に優しく温かい言葉をかける乗務員に感謝】（ホームページ、感謝）

バスの運転手の接客が素晴らしかったので、お伝えしたくてコメントを書かせていただきました。

とにかく常に乗客に優しく温かい言葉をかけてくださっていました。混んでいるバスにお年寄りの方が乗ってきた際に、さりげなく優先席を開けてくれるよう他の乗客の方に促し、譲ってくださる方がいたら「お譲りいただき、ありがとうございます」と他の乗客の方にも声かけをしていました。また、「ゆっくり降りてくださいね」や「大丈夫ですか？遅くなってしまい申し訳ありません」などと常に声かけをしながら、日本語と英語で観光案内などもされていました。

バスに乗ってこのような温かい気持ちになったのは初めてです。あまりにも素敵でしたので、ぜひお礼を伝えていただきたいです。

【素敵なお声掛けの多い乗務員】（ホームページ、感謝）

ギリギリに乗車したのですが、「ゆっくりで大丈夫ですよ」とお声がけいただき、またその後も優先席の譲り合いがあった際に「お席を譲っていただきありがとうございます」、また、杖をついた方が降車される際には「ゆっくりで大丈夫ですよ 車高下げます」などと素敵なお声掛けの多い運転手さんでした。

ぜひ素敵な対応が評価されてほしいなと思い、コメント送らせていただきました。とても良い気分で一日を始めることが出来ました。ありがとうございました。

【満車で乗車できないことが多く対策をして欲しい】（ホームページ、意見）

土日の昼時や夕方にバスを使おうとすると満員で毎回乗れず、他の交通機関で移動せざるを得ない状況が続いています。混む時間帯はバスの本数を増やすか、車内のお客さんに詰めていただくよう強く言うなど対応策を考えてください。よろしくお願いします。

（回 答）

この度は、混雑によりご迷惑をお掛けし申し訳ありません。

この系統は、沿線の住宅開発、商業施設の開業、競技施設でのイベント開催などにより、ご利用のお客様が増加しておりますため、運行本数の増便や、施設への混雑緩和の申し入れも行っておりますが、多客による混雑や満員通過が発生している状況です。

ご理解いただきますようお願い申し上げます。

【外国人客への不快な対応について】（ホームページ、意見）

●●から旅行者風の外国人が2名乗って来られました。Suica の残高不足なのか乗車に手間取っておられたところ、運転手が「タッチする前に言ってもらっていいですか」と、困っているのを気にもせず、面倒くさそうに乱暴な言葉を発していました。マイクも入っており他の乗客にも聞こえていたため、周りも不快な思いをしていました。

外国人が乗車することなど今や当たり前で、せっかく日本に来ているのにあのような態度を取るのはいかがなものかと思います。厳しく注意していただけると幸いです。非常に不愉快でした。

（回 答）

この度は、乗務員が外国人のお客様に対して配慮を欠いた対応をし、周囲の乗客の皆様にもご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。

都営バスでは、多様なお客様をお迎えするにあたり、快適かつ安心してご利用いただけるよう努めておりますが、今回のようなご指摘をいただき、至らない点があったことを反省しております。

乗務員への指導など、再発防止に努めてまいります。

○都電荒川線

【運行見合わせ時のアナウンスをしっかりと欲しい】（ホームページ、意見）

都電にりましたが、線路内での立ち往生の影響で電車がしばらく止まっていました。車内で待っていたのですが、「どれくらいかかるか分からない」と言われたので、歩こうと思い降りました。そして、ホームのスロープの先で信号を待っていたら、何のアナウンスもなく都電が出発しました。

マニュアルでは、降りた人がすぐそばにいるのに何もアナウンスせずに見捨てて行くんですか？今後二度とこのようなことがないようにしてください。

（回 答）

この度は、一時運転見合わせによりご迷惑をお掛けし、深くお詫び申し上げます。

当該乗務員は運転を再開する際、車外のお客様への放送を行っていましたが、いただいたご意見を受け、乗務員による放送に加え、停留場でも放送によるお客様への情報提供を行うよう努めてまいります。