

## 都営交通に寄せられたお客様の声

(令和7 [2025] 年10月分)

### ◆受付件数と区分(単位:件)

感謝	意見	提言	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
119	1,739	0	126	8	15	18,507	892	21,406

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わることあります。

### ○都営地下鉄

#### 【体調不良時に介助してもらったお礼】

本日仕事に向かう際、電車内で体調が悪くなり、失神してしまいました。

周りの方に助けられ、すぐに下車、駅員さんに誘導していただき、駆の椅子で休憩させていただきました。頭を打っていないかなど心配していただき助かりました。体調がもどり再度乗車する時に、対応してくださった駅員さんが見つからずお礼が言えませんでしたので、こちらで失礼いたします。ご迷惑おかけしてすみません。助けていただきありがとうございます。

#### 【乗務員のアナウンスが丁寧だった】

今日は、たまたま1本早い電車になりました。利用者さんの熱気で車内は暑く、少し息苦しさを感じてでしたが、アナウンスされる車掌さんがとても丁寧で、すごく感謝を伝えてくださる方でした。とても心地よく聞き取りやすく。印象に残りましたが、他沿線の情報も伝えてくださいり、乗り換えが必要な方々には大変ありがたい情報だと感じました。また、「お客様がスムーズにご協力してくださるおかげです」と心を感じる言葉でした。素敵な朝を迎えられました。ありがとうございます。今日も一日頑張ります！

#### 【駅係員の対応が不快だった】

外国人の方が切符の買い方が分からなかったので買い方を聞いたのだと思いますが、その時の駅員の態度がひどく、英語がわからないからと思いますが、タッチパネルを強打して「BUY ticket」と吐き捨てて戻っていました。その外国人は日本語で「ありがとう！」と言っていましたが無視。その後の窓口で女性が質問したときも、面倒くさそうな態度でした。

(回 答)

この度はご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

調査を行いましたところ、当該係員の英会話スキルが流暢ではないこと、券売機のタッチパネルの反応が鈍くボタン押下に力を込めたこと、窓口でお待ちのお客様がいらした

ため急いでご案内になったこと、お客様から折角いただいた謝意のお言葉も本人が認識できていなかったことが確認できました。  
当該職員には、お客様にご不快な印象を与えることがないよう接客態度について改めて指導いたしました。

#### 【泉岳寺駅のA1出口はいつ利用再開になるか】

泉岳寺駅のA1出口ですが、素人目で恐縮ですが完成しているように見受けられます  
高輪ゲートウェイ駅と泉岳寺駅で乗り換え利用する人も多く、A2出口から高輪ゲートウェイ方面に向かう交差点が朝晩は大変混雑している状況です。A1出口はいつごろ利用再開となるのでしょうか。

(回 答)

浅草線泉岳寺駅A1出入口の閉鎖につきまして、ご不便をおかけして誠に申し訳ございません。

A1出入口は現在も工事中であり、埋蔵文化財の出土に伴う発掘調査に時間を要しているため、現時点では供用開始時期未定となっております。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

#### ○都営バス

#### 【子連れで利用した際の温かい対応】

本日利用した都営バスで、抱っこしていた子供がぐずって泣き出してしまいました。  
その際、運転手の方から「車内の温度は大丈夫ですか。お気軽にお申し付けくださいね」と、優しく声をかけていただきました。また、降車時に子供が手を振ったところ、運転手の方も手を振り返してくださいり、一連の温かい対応に感謝しております。  
ありがとうございました。

#### 【運転技術の高さに感動した】

昨日、都営バスを利用しましたが、発進や停止の際に揺れがほとんどなく、運転手の方の運転技術の高さに感動しました。  
加えて、カーブや交差点を緩やかなスピードで通過しており、安心感がありました。  
さらに、案内も的確でわかりやすく、この運転手の方が担当するバスに、また乗車したいと思いました。

#### 【定期を探していたら発車した】

先ほど、乗車予定のバスが到着した際、入口付近で定期券が見つからなかったため、後ろに並んでいた方に順番を譲ったところ、ドアが閉まり、そのまま発車てしまいました。  
なぜ乗車させてもらえなかったのか理由を教えてください。

(対 応)

当該乗務員に確認したところ、「お客様が入口付近から列の後方に移動し、乗車される様子がなかったため発車した」とのことでした。

お客様には、ご乗車いただけなかつたことをお詫びするとともに、乗車確認を徹底するよう当該乗務員を改めて指導した旨を説明し、ご理解いただきました。

## ○東京さくらトラム(都電荒川線)

### 【乗務員の運転について】

本日乗車した都電が結局10分近く遅れて到着。重要な予定があったので大変困りました。多客や事故などが発生したのであれば致し方ありませんが、そのような気配はなく、あえて速度を抑えて運転しているかのような様子も見受けられました。乗務員さんからの案内や謝罪の放送などは適宜あり、態度は悪いものではありませんでしたが、理由がダイヤ調整と言われても、乗客からすれば妥当性がないように感じられました。もっと乗客の予定や定時運行の価値に目を向けていただくことはできないのでしょうか。

(回 答)

本日は運行ダイヤの乱れにより、ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。

ダイヤ乱れが発生している場合は、後続の電車へのお客様の集中を避け、遅延の拡大を防ぐため、時間調整を行いなるべく等間隔に運行するよう努めておりますのでご理解いただけますと幸いです。