

## 都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(令和元(2019)年9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
82	1	1,487	16	155	42	21,512	78	23,373

(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

#### 【遺失物問合せ時の丁寧な対応】(感謝)

降車した際に、車内にカバンを忘れたことに気付きました。降りた駅の駅員に申し出たところ、丁寧に対応していただき、無事に見つかりました。ありがとうございました。

#### 【券売機操作ボタンの位置について(車椅子を利用されるお客様から)】(意見)

都営地下鉄のバリアフリーですが、券売機の操作ボタンの位置が高過ぎて見づらいです。

#### (回答)

都営地下鉄では、「東京都福祉のまちづくり条例施設整備マニュアル」を参考に機器の整備を行っています。

券売機については、この整備マニュアルに準じて主要な操作ボタンが床面から概ね110センチメートル程度になるよう配置しております。何とぞ御理解くださいますようお願い申し上げます。

なお、お困りの際は、駅係員に御遠慮なくお申出ください。

#### 【駅到着前にもアナウンスによる案内をして欲しい】(意見)

都営地下鉄では、出発時に次駅案内の車内アナウンスがありますが、到着時には放送がありません。到着時にも車内アナウンスしたほうが良いのではないのでしょうか。

#### (回答)

都営地下鉄では駅間の所要時間が概ね1分から2分程度と短いため、駅発車

時の一回の放送とさせていただいております。

なお、駅到着時には、車内のモニターに駅名が表示されますので、そちらを御確認いただければ幸いです。

【清澄白河駅行きの電車を撤廃して欲しい】（意見）

大江戸線の清澄白河駅行きの列車が需要に比べて多過ぎると思います。清澄白河駅行きの列車の撤廃、縮小、同行き列車の前後の本数増加など、対策を取って欲しいです。

（回答）

大江戸線では、清澄白河駅の近くに車庫があり、ラッシュ時間帯後は入庫するため、清澄白河行きの本数が増える傾向にあります。御理解くださいますようお願い申し上げます。

【増税後の回数乗車券の利用について】（問合せ）

9 月中に都営地下鉄の回数乗車券を購入した場合、10 月になると利用の都度、差額を支払わねばならないのでしょうか。

（回答）

運賃改定前にお求めの回数券は、有効期間内であれば、10 月 1 日以降もそのまま御利用いただけます。

なお、この旧回数券で乗り越す場合は、改定運賃との差額を頂きます。

◇ 都営バス

【乗務員の気配りのある対応】（感謝）

本日、バスを利用させていただきましたが、その運転手さんは、高齢者への気配りがとてもできている運転手さんで、その方も「こんなに親切にしてもらったのは初めて。」と言っていました。

【バス車内が和むアナウンス】（感謝）

出勤時に利用したバスの乗務員さんの運転は、非常に乗り心地が良く、安心して乗ることができました。アナウンスも徹底されており、朝のピリピリした時間をいつもより気持ち良く過ごせました。

このような乗務員さんが増えてくれることを願います。また、この乗務員さんのバスに乗りたく思います。

【最終バスが来なかった】（意見）

ある日、私は、始発のバス停で最終バスを待っていたが、来なかった。接近表示には2つ前の停留所にいるという表示があったが、以降動きませんでした。

（説明）

当日は、駅周辺の道路で工事が行われており、それに伴い一時通行止めがあった関係で、最終バスが10分以上遅れての運行となりました。

御迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。

◇ 東京さくらトラム（都電荒川線）

【お薦めの撮影地を教えてください】（問合せ）

東京さくらトラム（都電荒川線）沿線で、お薦めの撮影地を教えてください。

（回答）

撮影地につきましては、沿線ガイド（ぴっくあっぷ）をはじめ、交通局 HP や各種広報誌にて御紹介しています。

下記リンク先を御確認の上、お出掛けいただければ幸いです。

<https://www.kotsu.metro.tokyo.jp/sp/newsevent/pickup/archive.html>

◇ 日暮里・舎人ライナー

【台風後の速やかな運行再開】（感謝）

台風 15 号が通過し、都内の電車は軒並み運転見合わせが続いていたので出勤できないかと心配しておりましたが、日暮里・舎人ライナーが運行していたため、無事、出勤することができました。