

都営交通お客様センター等に寄せられたお客様の声

(平成29年9月分速報値)

◆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
66	4	1,006	25	223	34	15,133	66	16,557

◇都営地下鉄

【丁寧な車内放送への感謝】

浅草線の人形町駅から泉岳寺駅まで利用しました。担当されていた車掌さんの案内放送がとても丁寧で、素晴らしいと思いました。私もサービス業に従事しており、こういった言葉遣いを見習わなければならないなと思いました。気持ちのいい車内放送、ありがとうございました。

【小さなお子様に対する対応への感謝】

先日息子を連れて浅草線五反田駅から西馬込行きに乗りました。西馬込で降りた後、出口に向かっている途中で子供が電車の一番前で立ち止まりじっと眺めていたところ、運転士さんが気がついて、息子のところへ寄ってきて話しかけてくれました。

息子は緊張していたのか照れていたのかという状態でしたが、その運転士さんはしゃがみこんで息子と目線の高さを合わせて接して下さり、とても優しく感じました。息子は憧れの運転士さんとお話できたことはきっと忘れることはないと思います。

子供が憧れる仕事に携わる皆さんの優しい対応、この場を借りてお礼させていただきます。ありがとうございました。

【新宿線ホームドアの工事予定について】

新宿線にホームドアが設置される予定と聞いた。どの駅から設置を始めるのか、具体的な着工時期は決まっているのか、出来れば教えて欲しい。

また新宿線の駅の中には、ホームから列車までの隙間が広がっている駅がある。これらについても、隙間を無くす工事をする計画はあるか。

(回答)

新宿線ホームドアの今後の設置予定状況につきましては、平成29年度に車両基地の引き込み線があります大島駅へ先行的に設置し、試験・調整・取扱訓練などを行い、その後平成30年度より本八幡駅から順次設置していく予定であります。

また、新宿線のホームと車両との隙間対策につきましては、ホームドアの設置に合わせて、隙間を狭める部材を設置することとしており、現在工事を進めております。

【三田線本蓮沼駅：地上出口付近の禁煙対策について】

三田線本蓮沼駅のA3出口付近に灰皿が設置されており、多くの方が喫煙をしています。そこから駅構内にも煙草の煙が侵入してくることがあります。利用者の発がんリスクの排除の観点から対応をお願いいたします。

(回答)

ご指摘の灰皿が置かれている箇所については、駅の管理区域内であることから定期的に巡回を行っており、灰皿を発見した場合には駅係員により撤去しています。しかしながら、数日経つと新しい灰皿が置かれているのが現状です。今後も巡回を強化し、お客様が快適に利用できるように努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

【変形してしまった回数券の交換可否について】

回数券を衣服ごと、誤って洗濯機に入れてしまった。なんとか乾燥はさせたが、水濡れのために反り返ってしまっている。印字はしっかり残っているが、恐らく自動改札には通せないと思う。交換してもらう事はできないか。

(回答)

再交付が可能ですので、最寄りの定期券発売所にお越しく下さい。

【都庁前駅の整列乗車対策について】

都庁前駅 2 番線、新宿西口・飯田橋方面行き始発ホームの一部の乗車位置に、いつごろからか、オレンジ色の線が引かれました。このオレンジ色の線は朝の混雑時に列が長くないように 3 列乗車を促すためのものだと理解しています。

しかし、3 列の線があってもまず両端に 1 人ずつ立ち、真ん中が空きます。そうするとこの間に入って並ぶ方はまずいません。結局、真ん中が中途半端に空いた 2 列になってしまいます。利用客の間で混乱が生じ、却って列が乱れる原因になっています。

（回答）

ご指摘のオレンジ色の線は、平成 29 年 2 月、お客様から整列乗車についてのご意見をいただいた際、試験的に貼らせていただいたもので、その後、整列状況の調査を行ってまいりました。

結果、お客様のご意見のとおり、列が乱れていたり、線に関係なくバラバラにお客様がお並びになられている状態を確認しております。このため、9 月中旬に撤去させていただきましたが、整列乗車に関しましては引き続き課題として検討させていただきます。

◇都営バス

【気持ちの良い乗務員の対応について】

車椅子の家内を連れて利用しましたが、運転手さんがとても気持ちの良い接客をして下さったので一言お礼を書きたくなりました。

私たち以外の乗客にも挨拶をしたり、ちゃんと席に着くのを確認してから発進したりと非常に模範的な運転をされていました。また、小さなお子さんが降りた後にバスに向かって手を振っていたのでしょうか、車外スピーカーで「ありがとうございます」と声をかけていました。この一言で、降りて行った親子も車内もとても良い雰囲気になりました。久しぶりに都営バスでここまで素晴らしい運転手の方に出会いました。

人の命を預かる大変な職業だと思いますが、今回の運転手さんの所属する営業所をはじめとする都営交通で働く皆様のご健勝をお祈りします。

【素晴らしい乗務員対応について】

いつも通勤で都バスを利用しています。

今朝、身体の不自由な高齢者がバスを降りようとした際、「ゆっくりで大丈夫ですからね」と運転手さんが声をかけると、歩道に降りた高齢者が安心した表情でミラー越しに会釈している光景に出会い、私もほっこりとした気分になって思わず微笑んでしまいました。

これからも朝から気分を和ませてくれる運転手さんに出会えることに期待しています。

【朝の通勤時間帯の新人乗務員研修について】

ときどき朝の通勤時間帯に研修中の乗務員にあたってしまい、普段それほど遅れない路線なのに、大幅に運行が遅れます。

毎回大変迷惑ですので、せめて朝の時間帯は避けて実施していただけますか。

(回答)

新人研修につきましては、所管する系統の経路や停留所を覚えさせるとともに、朝や日中、夜間を含めた全時間帯の走行環境も把握させる必要があります。出勤時間帯などにおいては、ご利用のお客様にご迷惑をお掛けしますが、ご理解のほどお願いします。

【PASMO10周年キャンペーンバスマスクについて】

PASMO10周年キャンペーンとして、晴海バスまつりの際に前掛け（バスマスク）を取り付けていましたが、それ以降は一向に見かけません。バスまつりの時だけの掲出だったのでしょうか。

(回答)

都営バスでは、パスモ協議会の依頼を受け、9月に行われた晴海バスまつりの際に記念の前掛け（バスマスク）を取り付けての運行と車両展示を行いました。

現在も、新宿支所所管の車両6台に装着され運行しており、期間は来年3月までを予定しています。

【ナンバープレートについて】

「都バスのナンバープレートについて」質問です。

4歳の息子が、大好きな都バスを見るたびに、ナンバープレートのひらがな部分が、いつも「か」と言います。確かに私も気になり確認したら、「か」ばかりでした。

他の車はいろいろなひらがなが使用されているのに、なんでバスだけ「か」なのか教えてください。

(回答)

ナンバープレートのひらがなについては、国土交通省が割り当てを決めており、事業用自動車（緑ナンバー）の大型バスには、「か」「き」「け」の3文字が割り当てられます。都バスのナンバープレートが「か」ばかりなのは、現在、都バス管内で交付されているひらがなが、「か」のためであり、そのうち「き」ナンバーが見られるかもしれません。

◇都電

【停留場からの発車について】

向原停留場では、赤信号なのになぜ少しだけ前に出るのですか。

(回答)

向原停留場からの発車については、停留場先にある踏切が、電車を前に出し回路を踏むことにより下がる仕組みになっているため、赤信号であっても電車を少し前進させています。