

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3(2021)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
83	3	1,002	18	90	26	11,348	149	12,719

(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

【車内アナウンスがとても良かった】(感謝)

大江戸線でハッキリとした車内アナウンスを耳にしました。発車後間もなく、挨拶からコロナ感染対策のアナウンスとお願い。これまで車内アナウンスは気にも止めていませんでした。しかし、今朝のアナウンスを耳にし、毎朝こんな案内をしていたんだと思いました。とても良いアナウンスでしたので、スーっと耳に入ってきました。いつも、安全な運転やわかりやすい案内アナウンスをして下さり、ありがとうございます。

【駅係員と清掃スタッフの皆さまへの感謝】(感謝)

先日帰宅時に、ホームで、大声で怒鳴っている方に対応している駅員さんをお見かけしました。その方にも何か事情があったのかもしれませんが、駅員さんはとても大変だなと思いました。コロナや様々な事件などでとてもストレスを感じる毎日ですが、私たちは電車に乗って本当に助かっています。また、いつも駅構内が綺麗に保たれていることにも頭が下がります。

【衣服に付いた芋虫を取ってくれた係員に感謝】(感謝)

私の服に芋虫が付いて離れなくて困っておりました。そこで、改札口の駅員さんに、虫を取っていただけないかお願いすると、すぐに捕まえてくれて、「もう大丈夫ですよ」という優しい言葉をかけてくださいました。こうした都営地下鉄の皆様のおかげで、無事に毎日を送ることができております。心から感謝しております。

【モバイルPASMOの履歴を印字したい】(問合せ)

モバイルPASMOの履歴を印字したいのですがどこで出来ますか。スマートフォンのスクリーンショット等ではなく、正式に紙にプリントアウトをしたいです。

(回答) 都営地下鉄101駅(押上駅、目黒駅、白金台駅、白金高輪駅、新線新宿駅、九段下駅の九段下口・富士見町口を除く、都営地下鉄各駅)に設置のあるトレー式のICチャ

ージ機、日暮里・舎人ライナー各駅に設置の自動券売機にて可能です。

【駅構内を走らないように看板を立ててほしい】（意見）

私が利用する都営地下鉄の乗り換え駅で通路を走る人がいて危険なので、通路に何枚か「走るな」の看板を付けてほしいです。

（対応）お客様の要望を受け、「走ると危険」と書かれたポスターを掲出いたしました。

○都営バス

【王 40 甲：とてもソフトな運転操作】（感謝）

今日は雨が降っていて、買い物をしたビニール袋を両手に持って、おまけに傘も持って立っていたのですが、運転がとてもソフトだったので助かりました。途中から一番後ろの席が空いたので座りましたが、やはり運転がソフトでした。空調もほどよく効いていて、本当に助かりました。ありがとうございました。

【都 08：細やかなアナウンスと丁寧な運転をする乗務員】（感謝）

本日乗車したバスの乗務員は細かくアナウンスをして、丁寧な運転をしていた。更に途中の停留所付近で、駐車車両があって、停留所に正着出来ない時も、きちんと説明をして、降りる時に注意をするようにとアナウンスをしてくれていた。今までにないくらいとても良い運転手だった。

【里 48：優先席に座りやすいように促してくれた】（感謝）

子供と乗ったら2人掛けの優先席しか空いてなくて、子供だけ座らせたら乗務員さんがマイクで「お子様の隣が空いていますのでお座り下さい」と。座ったら「お座り頂きありがとうございます」と言われました。そんな事を言ってくれた乗務員さんは初めてでした。その後、降りる時も「ありがとうございました」と丁寧に言って頂きました。このような乗務員さんが増えてくださると嬉しいです。

【自転車への幅寄せ行為について】（意見）

自転車に乗って都営バスと並走していました。停留所が近付くと当たり前のように幅寄せされ、大変怖い思いをしました。都営バスではこのような行為が当たり前なのでしょうか。

（回答）この度は、御心配をお掛けして申し訳ございませんでした。都営バスでは、日頃から車道を走行する自転車との側方間隔を十分確保するとともに、停留所手前においては無理な追い越しをせず自転車を先行させるよう指導しているところでございます。この度の御指摘を受け、自転車と並走する際の注意点を改めて指導し、自転車の方が安心して走行できるよう、基本動作を徹底してまいります。

【グッズの購入方法について】(問合せ)

都営バスマスコットキャラクター「みんくる」が可愛くてグッズを買いたいのですが、通販サイトだと売り切れています。「みんくる」グッズが買えるお店はありますか。

(回答)「みんくる」グッズは、通販サイトのほか都営バス営業所、都営バス定期券発売所においても販売しております。売切れの場合もございますので、御来所の前にお電話にて在庫の御確認をお願いいたします。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【線路沿いの雑草を伐採してください】(要望)

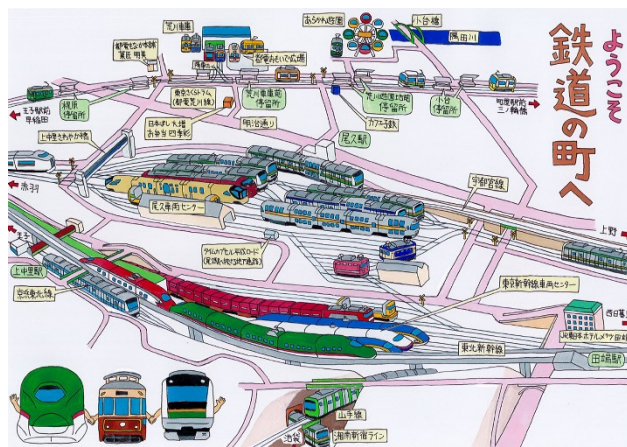
都電の線路際の通路ですが、夏以降雑草が急速に茂り、1人がやっと通れるくらいに狭くなっているところがあります。刈り取っていただけませんか。

(回答)雑草が茂り通路が狭いとのことと、御不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。このたび御意見をいただき、すみやかに除草作業を行いました。

【停留場に貼り出されていたポスターへの謝辞】(感謝)

本日、停留場のホームに、「ようこそ 鉄道の町へ」という手描きのポスターが掲示されているのを見ました。この方の描くマナーポスターはとても好きなのですが、今回のこの作品は最高に良かったです。自分がすばらしいところに住んでいると思い、改めて尾久を誇りに思いました。

(コメント)このポスターは、JR尾久駅を中心に周辺の交通を描いたもので、交通局の職員が作成いたしました。



○日暮里・舎人ライナー

【エレベータの『閉』ボタンが反応しない】（要望）

日暮里・舎人ライナーの駅のエレベーターですが、『閉』ボタンが反応しません。車椅子用の低い位置のボタンは2つとも反応しますが、扉の右横のボタンは押しても光らず、反応もありません。長い間、この状態です。早急に修理対応してください。

（回答）御指摘のエレベータは前後に乗降扉があるタイプ（貫通型）で、閉まる扉に人を挟まないように、目視で安全確認していただくため、乗り込んだ（扉が開いている）側の操作ボタンでなければ、扉を閉める操作ができない構造となっております。このたび、実際に確認したところ、乗り込んだ側の扉は正常に反応したことから、反対側のボタンを操作したものだと思われます。今回の御指摘を受けまして、お客様から「操作できない」「故障している」と思われぬよう、日暮里・舎人ライナーの駅に設置の全ての貫通型エレベータ内に掲示物（注意書き）を掲出いたしました。