

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5(2023)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
77	2	1,429	20	46	30	17,364	318	19,286

(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

【気分が悪くなった子供を手助け頂き感謝】(HP)「感謝」

先日、小学4年生の息子が一人で大江戸線に乗り、学校から帰宅をしている途中で気持ち悪くなってしまい、電車内で吐いてしまったようです。帰宅した時に、近くに座っていたお客さんが声をかけてくれたり、駅員さんが片付けをしてくれたと聞きました。一人で通学して間もなく、本人も不安な中で助けていただきありがとうございました。

【夜間の保線作業についての労いと感謝】(HP)「感謝」

最近、沿線に引っ越して来た者で、夜間保線作業を自宅の窓より拝見しました。限られた時間内の作業、大変とお察しいたします。今朝始発から、明らかにレールの騒音が軽減されており、驚いております。これからも安全第一でお願い致します。

【駅員の態度がとても不快だった】(HP)「意見」

駅員さんの忘れ物の対応がとても不快でした。何度も同じことを聞かれ、馬鹿にしたような態度で真摯な対応とは感じませんでした。指導改善願います

(回答)

このたびは御不快な思いをお掛けしたこと、深くお詫び申し上げます。当該係員には、お客様の立場に立った、丁寧な対応を行うよう、改めて指導いたしました。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

【マナーが悪く困っている】(HP)「意見」

毎夕方、電車に乗ります。その際、ちょうど反対方向からの電車の乗客が降りてくるのですが、マナーが悪いと感じます。改札口や階段付近、ホームなどで乗車客を避けようとせず、ぶつかりにくるような人がいます。混んでいるとはいえ、そのような人がいると危険ですし不愉快です。何か対策してください。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

当駅は、多くのお客様に御利用いただいております。お客様が安全・快適に御利用いただけるよう、通行区分等を表示しております。特に朝夕ラッシュの時間帯には、乗降や乗換を急ぐ

お客様が多い状況にあります。引き続き、多くのお客様に安全・快適に御利用いただけるようマナー啓発に取り組んで参ります。

【急発進急ブレーキの繰り返しで不安を感じた】(HP)意見

都営地下鉄に乗りました。時間通りの進行なのですが、毎駅ごとに急発進と急ブレーキが多く、運転手が新人の方なのか、体調が悪いのではないかと乗っていて不安を感じる運転でした。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。当該運転士に確認をしたところ、体調等異常はなかったとのことでしたが、今回の御指摘を受け、当該運転士には、丁寧な運転を心がけるよう改めて指導いたしました。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。

○都営バス

【乗務員の毅然とした対応】「感謝」(HP)

私が抱っこしていた1歳の息子が少しぐずってしまい、後ろの方に座っていた男性客が「うるさい」と大きな声で叫びました。とても不安な思いをしていた時に、運転手さんが「お客様、子供が泣くのは当たり前ですよ」とマイクでその男性に言ってくれました。その男性客は反論していましたが、運転手さんは毅然とした態度で対応してくださいました。今日は運転手さんに守っていただき、本当にありがたかったです。

【乗務員が車椅子の対応も素早く運転も丁寧で感動した】「感謝」(HP)

運転手の案内が聞きやすく、とても丁寧でした。また運転も上手で、車椅子の介助も素早く行っており、今までで一番気持ち良く乗車できました。

【体調不良時の優しいお声掛け】「感謝」(HP)

体調が悪く、私が床にしゃがんでいると、降りる際に運転手さんが「大丈夫ですか」と声を掛けてくれました。また、その運転手さんは車内が混んでいると、奥までつめてもらうよう優しくアナウンスし、お客様全員が乗れるよう工夫していました。こんなにも素敵な運転手さんがいるのだなと感動しました。

【自転車で走行中、バスに危険運転をされた】「意見」(HP)

自転車で専用レーンを走行していたとき、都バスがバス停の10m位手前で私の進行方向を被せるように塞ぎ、バス停に斜めに停車しました。私は咄嗟に歩道に逃げたがとても恐怖を感じました。もう少しで接触していたと思います。

(回答)

このたびは乗務員の不適切な運転操作により、大変危険な思いをお掛けいたしまして誠に申し訳ございませんでした。いただきました御指摘を真摯に受け止め、自転車に対して十分な側方間隔を取り安全を確保するとともに、バス停に停車するに当たっても、自転車の方々にも安心し

ていただける運行に努めるよう改めて全乗務員に指導いたしました。

【チャージの際に乗務員にイライラされた】「意見」(HP)

PASMO で乗車した際、残高不足でチャージに時間がかかっていたら、あからさまにイライラされ「時間がかかるので次の方、先に通してください」とアナウンスをされました。また、マイク越しにため息をつき、エラー解除の操作をとてもだるそうに行っていました。そこまで嫌な態度を取られなければいけなかったのでしょうか。

(回答)

お客様へ御不快な思いをさせてしまったこととお詫びいたします。担当乗務員に頂戴した御指摘の内容を読み聞かせ、お客様がその場面場面でどう感じていたかを振り返りながら、不適切な行為を改めるよう厳しく指導いたしました。また、他の乗務員にも、お客様に対する思いやりを持った行動・対応や適切な言葉遣いを徹底するよう周知いたしました。

○東京さくらトラム(都電荒川線)

【怒鳴る乗客に落ち着いて対応していた乗務員】(HP)「感謝」

いつもより混んだ車内で、運転手さんは奥まで詰めてもらうよう声掛けをしていましたが、乗客の一人が途中から大声で文句を言い始め、降りる時にも運転手さんのところに来て怒鳴り続けていたことから、電車も出発できず迷惑でした。運転手さんも困っていらっやったと思いますが、その人が立ち去るまで落ち着いて対応してくださって良かったです。ご苦労さまです。ありがとうございました。

○日暮里・舎人ライナー

【天井に複数蜘蛛の巣がある】(HP)「意見」

駅の階段の天井に複数ある蜘蛛の巣が本当に気持ち悪いです。駆除、清掃をお願いします。

(回答)

このたびは、御不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。状況を確認したところ、駅の階段天井部に鳩の糞害対策の一環として設置した鳩避け用ネットの一部に蜘蛛の巣が張られている状況でしたので、当該箇所清掃を行いました。今後とも、より一層快適に御利用いただけるよう、サービス向上に努めて参ります。