

都営交通に寄せられたお客様の声

(令和6〔2024〕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
88	1	1,547	14	59	30	17,233	1,078	20,050

【注】件数は速報値です。また、区分の内訳が変わる場合があります。

○都営地下鉄

【駅員の優しい対応に優しい気持ちになった】(ホームページ、感謝)

●●駅近くのコンビニに向かって歩いていると、駅員さんの後ろを走っていた子が転んでしまいました。その駅員さんは、親御さんが気づくより早くサッと振り返り、絆創膏を渡して優しく声をかけており、見ているだけの私も優しい気持ちになりました。

その後、コンビニの前でも、外国人に道案内をしている様子を見て素晴らしいと思いました。おそらく休憩時間だと思うのですが、親切に説明している姿を見て嬉しくなりました。

【車内アナウンスがとても優しく癒された】(ホームページ、感謝)

車内アナウンスがとても優しく、朝の忙しい雰囲気の中で非常に癒されました。

「ドア付近にお立ちのお客様、お荷物を強く引いていただき、安全運行へのご協力ありがとうございました」、「お降りのお客様、混雑した車内での移動お疲れさまでした」など、気遣いの言葉が各駅に停車するたびに聞こえ、優しい気持ちになりました。

無理のない範囲で、続けていただけますと幸いです。今後ともよろしくお願いします。

【駅員の対応が不快だった】(ホームページ、意見)

●●駅で乗車、▲▲駅で「大幅な遅延により振替輸送をご検討ください」とのアナウンスがあったので、途中下車して駅員さんにどうしたら良いか聞くと、「お客様は振替輸送の対象外です。払い戻しはないので、その乗車券でお降りください」と言われました。

「払い戻しして欲しい」と言いましたが、無視されて次に並んでいる人への対応をされました。仕方なくそのまま降りましたが、真摯に対応せず、一言もなく次の方への対応に当たるというのが信じられません。とても不快な思いをしたので注意してほしいです。

(回 答)

このたびは、ダイヤ乱れ及び駅係員の対応により、ご迷惑とご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

鉄道各社の共通ルールにより、ICカードのSFチャージ分でご乗車の場合は、振替輸送や払い戻しの対象となりません。

この係員に対しては、お客様に寄り添い、親切かつ丁寧な説明を行うよう指導いたしました。

【駅員の態度が悪い】（ホームページ、意見）

●●駅で改札口を入ろうとしてICカードをかざすとエラーとなったので窓口に行きました。係員さんになぜ入れないのか聞いたところ、「記録がない」と高圧的に言われました。なぜこんな言われ方をしないといけないのか理解できません。

（回答）

このたびは、ご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、この係員は、お客様のICカードのエラーを改札口を出るときのものと思い込んでしまったため適切な説明ができず、また、言葉づかいも丁寧さを欠いておりました。

係員には、お客様への親切・丁寧なご案内をするよう再度指導いたしました。

○都営バス

【忘れ物を持って傘もささずに追いかけて来てくれた】（ホームページ、感謝）

妻が病気のため、ときどき忘れ物をします。終点の●●駅前でバスを降りました。

雨の中、運転手さんが忘れ物を持って傘もささずに追いかけて来てくれました。大変ありがたく思いました。

【利用者への案内が丁寧】（ホームページ、感謝）

利用したバスは定刻より少し遅れていたのですが、利用者への案内がとにかく丁寧だったので、とても印象深かったです。

バス停毎に、乗客に対して「ゆっくり降りてくださいね」と急かすこともなく、赤ちゃん連れやお年寄りの方へも一人ひとり気を配った声掛けをされていました。また、帰りのバス停の案内や、駅の方向なども案内してくださり、とても助かりました。

恐らく、バスが遅れていたから特別にされていたことではなく、普段からあのように仕事をされているのだと感じました。

【双子用ベビーカーで利用時、嫌な顔一つせずに対応してくれた】（ホームページ、感謝）

土日を中心に、双子用ベビーカーで利用させていただいております。運転手さんには嫌な

顔一つせずに対応いただき、大変感謝しております。

乗車することでダイヤを乱してしまうのではないかと毎回心配しながら乗っていたのですが、気持ちよく利用させていただいております。

これからも同路線で利用することが多々あると思いますが、よろしくお願いいたします。

【なにがなんでも乗客全員を乗せようと試みる乗務員がいる】（ホームページ、意見）

毎朝通勤のため都営バスを使っております。最近度々、●●行きで途中のバス停にて長く停車し、なにがなんでも乗客全員を乗せようと試みる運転手さん達があります。その際、決まって、「詰めてください。そうしないとこのバスは発車できません」とアナウンスが入ります。発車できないなんてことはありません。時間どおりに運行してもらいたいです。

（回 答）

この度は、ご不便とご不快な思いをおかけいたし、大変申し訳ございませんでした。

当該乗務員に確認したところ、「●●行きは▲▲行きに比べ本数が少ないため、▲▲より先に行かれる方にご利用いただきたいとの思いから、アナウンスでご協力をお願いしました」とのことでした。

朝の通勤・通学の時間帯は先をお急ぎのお客様も多いことから、乗務員に対して安全に配慮した上で定時運行に努めること、お客様にご協力をお願いする際は親切・丁寧な対応を心掛けるよう指導いたしました。

【怒った口調で座ってくださいと怒鳴られた】（ホームページ、意見）

私がバスに乗車した際、車内は空いていましたが、座ると酔ってしまうので立っていたところ、運転手の方から、マイクで、大声で、怒ったような口調で、「座ってください」と怒鳴られました。席が空いていたら座るというルールは無いはずです。

（回 答）

この度は、ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。

バスの運行に当たっては、様々な状況でお客様にご協力をお願いする場合があります、転倒事故を防止するため、座席が空いている際に着席をお願いすることもございます。

しかしながら、言葉使いに注意を払うことは当然であり、改めて乗務員に対し、お客様が安全・安心・快適にご乗車いただけるよう配慮し、日々の乗務にあたるよう指導いたしました。

○都電荒川線

【遅延の説明が聞こえるようにして欲しいです】（ホームページ、意見）

到着した電車に乗ろうと列に並んでいたのに扉が締まり、次の電車まで5分以上待ちまし

た。遅れが出ていて説明をしたのかもしれませんが、車両のすぐそばにいても聞こえなかったので、せめて説明が聞こえるようにして欲しいです。

(回 答)

このたびは、ご不快な思いをお掛けし、深くお詫び申し上げます。

日頃より乗務員に対し、的確かつ分かりやすい放送を行うよう指導しておりますが、改めて全てのお客様に対し聞き取りやすい放送を行うよう指導いたしました。