都営交通に寄せられたお客様の声

（令和8［2026］年9月分）

◆受付件数と区分（単位：件）

感謝	意見	提言	要望	苦情	相談	問合せ	その他	合計
126	2.064	3	44	36	39	19,621	917	22,850

【注】件数は速報値です。

○都営地下鉄

【駅係員の挨拶や接客が丁寧だった】

毎日「おはようございます！」と行きかう方々をしっかりと見ながら挨拶して下さる駅員さんがいらっしゃいます。なんだか自分もうれしくなって、あるとき勇気を出して「おはようございます」と小さな声で言ってみたら、「行ってらっしゃいませ」って返してくれて、さらにうれしくなった覚えがあります。接客されるときもとても丁寧で、心温まる思いでその場を通り過ぎていました。

9月から通勤経路が変わってこの駅を利用しなくなってしまいました。直接お礼を言えればよかったのですが、お仕事の邪魔になると思い、この場に投稿させていただきました。

【乗車中に突然ドアが閉まりぶつかりながら乗車した】

駆け込みとかではなく、電車が到着する前に列に並んで電車に乗ったのですが、乗車中に突然ドアが閉まったので、ドアにぶつかりながら電車に乗りました。整列乗車した人が乗車中でも、ドアは閉めるものなのでしょうか？

（回　答）

この度は、列車のドア扱いによりお客様がご不快を感じる状況となりましたことを深くお詫び申し上げます。乗務員に確認したところ、監視用モニターの確認に注意が向いていたことから、ホーム上で乗車しようとしていたお客様の状況確認が十分ではなく、結果としてお客様が閉まるドアにぶつかってしまう状況となってしまいました。

ドアを閉める際には、監視用モニターの確認だけでなく、ホーム上のお客様の乗降状態も十分に確認するよう改めて指導しました。

○都営バス

【逆方向のバスに乗車時、乗務員が親切に対応してくれた】

バスに乗車後、反対方向に誤って乗車してしまったことに気づき、慌てて降車ボタンを押

したところ、それに気づいた乗務員さんが声を掛けてくださり、親切に対応してくれました。
そのおかげで無事に目的地へ向かうことができ、待ち合わせにも間に合いました。
焦っていた中、親切に対応していただき、大変ありがたく感じました。感謝の気持ちを乗務員さんにお伝えください。

【停留所で待っていたが、バスが通過し乗車できなかった】

停留所で私を含め5人程度がバスを待っていましたが、バスが通過し、乗車できませんでした。通過した理由を伺いたいです。

（対　応）

乗務員に確認したところ、「車内が満員であったため、外マイクでご案内した上で通過しました」との報告がありました。再発防止として、停留所でお待ちのお客様には、明確で聞き取りやすい案内を行うよう指導するとともに、他の乗務員へも周知しました。

【乗務員研修によりバスが遅延した】

乗務員研修は回送車等で実施するか、営業運行で行う場合は、対象便を事前に周知してほしいです。到着が大幅に遅れたため、事前に分かっていれば、別の交通手段や時間帯を選ぶことができました。また、後続のバスが続いている場合は、乗客を後続車へ案内するなど対応を検討いただきたいです。

（回　答）

都営バスでは、安全・安心な輸送サービスの提供に必要な運転技術や接客対応を習得するため、回送車による路上実習を経た上で、営業車による研修を実施しております。
研修中は運行に遅れがでる場合がございますが、ご利用のお客様にはご理解、ご協力をお願いいたします。
後続のバスが続いている場合は、必要に応じて後続車をご案内するなど、親切・丁寧な対応に努めてまいります。

○都電荒川線

【各停留所や車内に掲示されているポスターのデザインが好き】

都電の各停留所や車両内に掲示されているポスター、注意書きのデザインがとても好きです。ユーモラスかつ分かりやすいイラストが、毎日通学で利用する中の癒しになっています。イラストを描かれているのが都営交通の職員の方でしたら、ファンがいますとお伝えください。画像生成 AI が台頭し始めている中、オリジナリティ溢れる画風にとても心惹かれました。ぜひこれからもシリーズとして続けて欲しいです。

（回　答）

この度は、都電の各停留場や車内に掲示しているポスターや注意喚起の掲示物につきまして、温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。
掲示物のイラストを楽しみにご覧いただいているとのこと、また、そのデザインや表現に

ご共感いただけたことを大変うれしく拝見いたしました。
これらのイラストや掲示物は、都営交通の職員が制作したものです。いただいたお言葉は本人へ申し伝えました。