

平成 29 年 12 月 25 日

あすぷろ実行委員会
委員長 上坂 洋文 様

東京都交通局
自動車部営業課

平素より都営交通をご利用いただきありがとうございます。
このたび都営バスにいただきました提言について回答いたします。

提言 1 ベビーカーへの対応について、車内でのアナウンスを行っていただきたい

【回答】

現在、都営バスで採用している音声アナウンスについては、各停留所間にて自動で流れるタイプ及びスイッチ操作により任意で流すことができるタイプがございます。ご要望の件については、適宜任意で流すことを想定されているかと推察しますが、技術的には可能でございます。しかし、ベビーカーをご利用されるお客様の中には、個人を特定したアナウンスにより気分を害されてしまう方が多くおられることもあり、接遇には細心の注意を払う必要がございます。このことからご要望については今後の検討課題とさせていただきます。

提言 2 ベビーカー乗車・下車の方法について、運転手の研修が望まれる

【回答】

都営バスではベビーカーをご利用のお客様が快適にご乗車いただけるよう努めております。全乗務員に対し定期的な研修を実施し、ベビーカーをご利用のお客様が安全にご乗車いただけるご案内が出来るよう指導を行っております。また、専門の職員による覆面調査を随時行い、対応に問題のある乗務員を把握し個別的な指導を行っております。引き続き、ベビーカーをご利用のお客様への意識向上に努めてまいります。

提言 3 ベビーカーを止めるバンドの使用法を車内に告知していただきたい

【回答】

バス車内におけるお知らせとして「ベビーカーをご利用のお客様へのお願い」というステッカーを掲示しております。ベビーカーの固定ベルトに関する具体的な使用法の記載はございませんが、車内でのベビーカー利用法について丁寧に解りやすく記載されております。

今後とも、信頼される都営バスを目指して努力していくとともに、このたびいただきました提言・ご要望につきましては貴重なご意見として参考にさせていただきます。誠にありがとうございました。