

## 藤代 洋行

差出人:

送信日時:

2020年2月22日土曜日 3:20

宛先:

件名:

RE: [No.202002190020]東京都交通局御連絡いたします

フラグの内容: ご協力お願いします

フラグ: フラグあり

都営地下鉄三田線 新板橋駅

駅長 稲垣 行央様

ご連絡ありがとうございます。

今までずっと待っていました。

回答は、稻垣さんで名札が助役でしたが、駅長なんですね。

さて、東京都交通局は、トラブルのあった駅がご連絡するのは分かりましたが、

本部、江東区東雲などにはご報告しているのでしょうか？

新板橋駅内部で処理していないのでしょうか？

私は約6年間、新板橋駅を使わせていただいております。

今まで新板橋駅の駅員さんの対応で、何度もクレームを言いたかったのですが、

こっちは正当でもクレーマーと勘違いされるので、ずっと我慢してきました。

だから案の定、「ハインリッヒの法則」になったと思います。

2020年2月17日、野口さんの件ですが、

私は稻垣さんもお分かりの通り、駅員から電車に乗るなどすごく気を使っています。

当日、私はいつものように事前に蓮根駅で、案内とスロープをお願いしたにも関わらず、

新板橋駅のどこかホームにいたのに、まさかに上りホーム側にいなかった。職場放棄

スロープがないから、電車とスロープの段差によって、電動カートが過電流で止まっているのにも関わらず、  
どこにいたのかすぐ駆け付けられなかった。安全上駅員として不適格で大変問題です。

私は電車の中の人や、ホームに人がたくさんいて、恥ずかしい思いをしました。

電動カートは、何かトラブルがある印象を乗客に与えたなど精神的損害を受けました。

もしかしたら、電車及びホームドアに挟まれ、電車が発進して大事故になった可能性があります。

稻垣さんも後日、「この時の録画を見た」とおっしゃっていましたよね。

この件は我慢できなかったので、駅長事務室に行ったときに対応したのが、稻垣さんですよね。

蓮根駅から電話が来ていたことを認めて、ホームにいた駅員さんは野口さんという方で、

いつも忘れる方とおっしゃっていましたね。

今までまったく何も対応してくれなかつた人なので、それまで名前は知りませんでしたが顔は覚えていました。

私は野口さんを何度か見て、疑問を持っていたので、

「電車から降りるとき、人ごみの中でも、ただ遠くで突っ立っていて何も助けてくれないこと」など話したら、  
そういう方みたいで聞いた稻垣さんも困っていましたよね。

まさに「ハインリッヒの法則」だと思います。

なぜ、野口さんとのことを分かっていたにも関わらず、駅員として業務をさせていたことが大問題だと思います。

最初、東京メトロ お客様センターさんに私の間違えでメール問い合わせしましたが、

東京メトロ お客様センターさんから東京都交通局に申し伝えている旨のメールをいただき、

稻垣さんも確認しているとおっしゃっていましたよね。

私は、メールの送り先が間違えたので、すぐあえて同じ内容で東京都交通局に送りましたが、

東京都交通局は、お問い合わせを受け付けした返信メールがなかったので、

稻垣さんやいないときに新板橋駅の駅員に催促して、やっと今回の回答を得られました。

20日の若い駅員さんは、メール回答など私が言っても途中で話を止め、納得いかない回答をしていました。

あえてここで文句を言うと思うツボになるので我慢しました。

横に年配の人もいましたが、若い駅員に任せてまったく関係ない態度でした。

今までずっと気を使っていましたが、2020年2月17日の件、

今まで、その後も対応でも納得いきません。

一見、お詫びの文面に思えますが、具体的な内容が伝わりません。

私は最初から気持ちは変わらず、世の中に報告したいと思っています。

居眠り運転、停止位置をあまりにもオーバーする程度でメディアで大騒ぎしています。

この件は、今まで上司、周りが野口さんを不適格者と分かって業務させ、

案の定、「電車から降りるとき、人ごみの中でも、ただ遠くで立っていて何も助けてくれないこと」などあって、2020年2月17日のことがありました。まさしく「ハインリッヒの法則」です。

都営三田線神保町駅、都営新宿線神保町駅の駅員及び警備員は一番対応が良いので、

もし今回の件があれば、その後の対応次第で、矛を収めました。

新板橋の駅員さんは私を見ている（見下している）ようで、実は見られていたのです。

だからそのような態度（全員ではないが多い）をしていましたし、私も世の中に出したいと思った次第です。

新板橋駅は、東京都障害者スポーツセンターに行く人も使うので、障害者が利用する駅でもあります。

私以外でも、もしかしたら被害を被っていて同じく黙っているものもあるので、世の中に伝えさせてください。

稻垣さんがこのメールでこの件を終わらせるかはお任せします。

それなりのところから返事が来ると思っていたのがつかりしました。

今までお話ししても納得いかない回答もあるので、我慢するのも苦ですし、時間の無駄になりますので、

2020年2月17日、野口さんの件は、メール対応しかしません。

今後は、2020年2月17日、野口さんの件の話はしないで、今まで通り気を使った私に戻ります。

2020年2月17日に私が稻垣さんにお話した、私がドアで止まっていた映像。

サッカーではありませんが、野口さんのポジショニングの検証したいので、野口さんの映像を残しておいてください。

藤代 洋行

-----Original Message-----

From: [REDACTED]

Sent: Friday, February 21, 2020 9:15 AM

To: [REDACTED]

Subject: [No. 202002190020] 東京都交通局御連絡いたします

藤代洋行 様

平素より都営交通をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この度は、都営三田線新板橋駅をご利用の際、当駅係員の不誠実な対応によりご不快な思いをおかけてしまい誠に申し訳ございません。

都営地下鉄では、お客様の安全・安心を最優先し、お客様の立場に立った親切・丁寧な応対に努めるよう指導教育を行っているところではございますが、指導が行き届かず大変申し訳ございませんでした。この様なご指摘をいただき、駅責任者としての指導不足を痛感しております。

都営地下鉄では、車椅子をご利用のお客様に対しましては、お客様に安心してご利用いただけるよう、乗務員に対しての注意喚起を行い、必要に応じて乗降時のお手伝いをさせていただいているところでございます。また、定期的に接遇等の研修を実施し、親切・丁寧なご案内ができるよう努めています。

しかしながら、当該係員はお客様にこれらの対応が十分にできていないのが現状ですので、まずはこれまでのお客様へのご対応方等について徹底的に再教育する必要があると考えております。

今回の不適切な対応を行ったことを再認識させることはもとより、基本的な接遇やご案内等を一から再教育させていただく所存でございます。

その教育結果を私どもで総合的に判断し、自信をもってお客様の前に出しできる状態になるまで、すべてのお客様へのご案内に関する業務から外すことをお約束させていただきますので、何卒ご容赦いただければと存じます。

東京都交通局ではお客様からのご意見・ご要望を参考にさせていただき、

より良い都営交通を目指して努力してまいりますので、引き続きご利用  
いただきますようお願い申し上げます。

令和2年2月21日  
都営地下鉄三田線 新板橋駅  
駅長 稲垣 行央

---

このメールにお心当たりが無い場合、お手数ですが  
その旨を明記の上、ご返信いただきますようお願いいたします。

電話でのお問い合わせは、以下の番号にて受け付けております。

都営交通お客様センター  
電話：03-3816-5700（受付時間 9時～20時）

---