

藤代 洋行

差出人: [REDACTED]
送信日時: 2020年2月21日金曜日 9:15
宛先: [REDACTED]
件名: [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

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し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・丁寧な対応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。このよう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、定期的に接客等の研修を実施し、親切・丁寧なご案内ができるよう努めております。
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、基本的な接客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お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）
