

平成 21 年度

都営交通巡回モト夕一 結果報告書（概要版）

平成 22 年 3 月

東京都交通局

目 次

都営交通巡回モニター制度の概要	1
モニターの構成	2
サービスレベル調査結果	
・年間結果（地下鉄）	3
・比較グラフ（地下鉄）	4
・年間結果（バス）	5
・比較グラフ（バス）	6
・年間結果（都電）	7
・比較グラフ（都電）	8
・調査結果（日暮里・舎人ライナー）	9
アンケート調査結果	
・他社比較グラフ（地下鉄）	10
・他社比較グラフ（バス）	11
・満足度グラフ（都電）	12
・満足度グラフ（日暮里・舎人ライナー）	13

1 都営交通巡回モニター制度の概要

(1) 趣旨

東京都交通局では、お客様視点のサービスをより一層展開していくため、平成18年度から、「カスタマーズ・アイ 都営交通巡回モニター制度」を実施しています。

この制度は、モニターの皆様に、都営交通を実際にご利用いただいたうえで、サービスについての評価やご意見をいただき、その結果を局事業運営に反映させていくものです。

(2) モニター人数

地下鉄	130人
バス	150人
軌道 <small>(有楽町線・丸の内線)</small>	20人
計	300人

(3) 任期 平成21年5月から平成22年3月まで

(4) 活動内容

① サービスレベル調査（年3回）

各モニターの担当範囲において、都営交通を実際にご利用のうえで、サービスの状況を「満足」「ある程度満足」「やや不満」「不満」の4段階で評価「問い合わせへの対応」など一部の質問項目については、「出会う場面无く評価できない」の選択肢を設け、この回答分については集計から除外

【地下鉄】

- ・駅職員の接客面や駅構内の清掃、電車の運行面や車内の清掃等の項目については、第1回から第3回まで共通して調査
- ・バリアフリー施設や案内標識等、ハード面に関する項目は、第1回から第3回まで質問項目を変えながら1回のみ調査
- ・駅に関する調査は、担当する駅（3又は4駅）毎に、それぞれ調査票で回答

【バス】

- ・運転手の接客面や運行面、車内や停留所の清掃等の項目については、第1回から第3回まで共通して調査
- ・車両の構造やバスの接近表示等、ハード面に関する項目は、第1回から第3回まで質問項目を変えながら1回のみ調査
- ・バスの調査は3路線（3回の乗車）分まで、それぞれの調査票で回答

【軌道】

※軌道担当モニターの方は、第1回と第3回は都電荒川線、第2回は日暮里・舎人ライナーについて調査

（都電）

- ・運転手の接客面や運行面、車内や停留場の清掃等の項目については、第1回及び第3回共通して調査
- ・車両の構造や都電接近表示等、ハード面に関する項目は、第1回又は第3回のいずれか1回のみ調査
- ・都電の調査は、3回の乗車分まで、それぞれ調査票で回答
（日暮里・舎人ライナー）
- ・駅構内施設や電車内施設及び運行面等について、第2回調査時に1回のみ調査
- ・駅に関する調査は3駅分まで、それぞれの調査票で回答

② アンケート調査（年1回）

都営交通全般に関する質問（サービスレベル調査より広範囲な内容）について、都営地下鉄・都営バスについては、他社との比較評価を、都電、日暮里・舎人ライナーについては、満足度を回答

③ ブロック懇談会（年2回）

地下鉄4ブロック、バス5ブロック及び軌道の担当ブロック毎に、モニターと交通局幹部職員とが局事業等についての懇談会を実施
なお、昼間の懇談会に出席困難な方のために、地下鉄・軌道担当、バス担当のそれぞれ1回、夜間開催の懇談会も実施

④ 施設見学会（年1回）

局事業への理解を深めていただくため、車両検修場、自動車工場等の施設見学会を実施

〔実施状況〕

- サービスレベル調査
 - 第1回： 5月17日～ 5月31日 回答者290人(回答率96.7%)
 - 第2回： 8月1日～ 8月16日 回答者274人(回答率91.3%)
 - 第3回： 11月21日～12月6日 回答者272人(回答率90.7%)
- アンケート調査
 - 実施： 9月19日～ 9月30日 回答者267人(回答率89.0%)
- ブロック懇談会
 - 上期： 6月29日～ 7月3日 参加者106人
 - 下期： 1月25日～ 1月29日 参加者59人
- 施設見学会
 - 実施： 11月5日～11月7日 参加者142人

2 モニターの構成

(1) 応募の状況

		(応募倍率)	男性	女性
地下鉄	716人	(5.51倍)	405人	311人
バス	356人	(2.37倍)	205人	151人
軌道	82人	(4.10倍)	43人	39人
計	1,154人	(3.85倍)	653人	501人

(2) モニターの内訳

	合計	男性	女性
①全モニター数	300人	153人	147人
②部門別内訳	合計	男性	女性
地下鉄	130人	69人	61人
浅草線ブロック	25人	11人	14人
三田線ブロック	31人	17人	14人
新宿線ブロック	26人	15人	11人
大江戸線ブロック	48人	26人	22人
バス	150人	73人	77人
品川・渋谷営業所ブロック	33人	18人	15人
小滝橋・早稲田営業所ブロック	25人	14人	11人
巣鴨・北営業所ブロック	29人	12人	17人
千住・南千住・江東営業所ブロック	32人	16人	16人
江戸川・深川営業所ブロック	31人	13人	18人
軌道	20人	11人	9人
③年代別	合計	男性	女性
18～19歳	7人	2人	5人
20歳代	36人	18人	18人
30歳代	80人	34人	46人
40歳代	75人	40人	35人
50歳代	41人	23人	18人
60歳代	39人	23人	16人
70歳代以上	22人	13人	9人

都営交通巡回モニター 担当地区割り表

ブロック	地区コード	担当範囲	人数	合計
A	浅草線	A01 西馬込、馬込、中延、戸越	5人	25人
		A02 五反田、高輪台、泉岳寺、三田	5人	
		A03 大門、新橋、東銀座	5人	
		A04 宝町、日本橋、人形町、東日本橋	5人	
		A05 浅草橋、蔵前、浅草、本所吾妻橋	5人	
B	三田線	B01 三田、芝公園、御成門	4人	31人
		B02 内幸町、日比谷、大手町、神保町	5人	
		B03 水道橋、春日、白山、千石	5人	
		B04 巣鴨、西巣鴨、新板橋	4人	
		B05 板橋区役所前、板橋本町、本蓮沼、志村坂上	5人	
		B06 志村三丁目、蓮根、西台	4人	
		B07 高島平、新高島平、西高島平	4人	
C	新宿線	C01 新宿三丁目、曙橋、市ヶ谷、九段下	5人	26人
		C02 神保町、小川町、岩本町	4人	
		C03 馬喰横山、浜町、森下	4人	
		C04 菊川、住吉、西大島	4人	
		C05 大島、東大島、船堀、一之江	5人	
		C06 瑞江、篠崎、本八幡	4人	
D	大江戸線	D01 新宿西口、東新宿、若松河田、牛込柳町	5人	48人
		D02 牛込神楽坂、飯田橋、春日、本郷三丁目	5人	
		D03 上野御徒町、新御徒町、蔵前、両国	5人	
		D04 森下、清澄白河、門前仲町	4人	
		D05 月島、勝どき、築地市場、汐留	5人	
		D06 大門、赤羽橋、麻布十番	4人	
		D07 大本木、青山一丁目、国立競技場、代々木	5人	
		D08 新宿、都庁前、西新宿五丁目、中野坂上	5人	
		D09 東中野、中井、落合南長崎、新江古田	5人	
		D10 練馬、豊島園、練馬春日町、光が丘	5人	
地下鉄計			130人	
E	品川・渋谷	E01 品川営業所の路線	12人	33人
		E02 港南支所の路線	6人	
		E03 渋谷営業所の路線	9人	
		E04 新宿支所の路線	6人	
F	小滝橋・早稲田	F01 小滝橋営業所の路線	7人	25人
		F02 杉並支所の路線	6人	
		F03 早稲田営業所の路線	6人	
		F04 青梅支所の路線	6人	
G	巣鴨・北	G01 巣鴨営業所の路線	8人	29人
		G02 大塚支所の路線	6人	
		G03 北営業所の路線	9人	
		G04 練馬支所の路線	6人	
H	千住・南千住・江東	H01 千住営業所の路線	7人	32人
		H02 南千住営業所の路線	9人	
		H03 青戸支所の路線	6人	
		H04 江東営業所の路線	10人	
I	江戸川・深川	I01 江戸川営業所の路線	12人	31人
		I02 臨海支所の路線	7人	
		I03 深川営業所の路線	12人	
バス計			150人	
J	軌道	J01 荒川線及び日暮里・舎人ライナー	20人	20人
軌道計			20人	

平成21年度 サービスレベル調査 年間結果(地下鉄)[その1]

調査項目	第1回(5月)			第2回(6月)			
	満足度	不満足度	評価点(点)	満足度	不満足度	評価点(点)	
第1回 駅員の接客	駅員の身だしなみがきちんとしている	97%	3%	4.59	98%	2%	4.57
	駅員がきちんと挨拶をしている	85%	15%	4.11	86%	14%	4.08
	駅員の言葉遣いが丁寧である	95%	5%	4.46	94%	6%	4.29
	駅員がお客様からの問い合わせに親切に対応している	94%	6%	4.44	94%	6%	4.36
第3回 駅構内施設	駅構内が清潔である	89%	11%	4.34	87%	13%	4.20
	駅構内のトイレが清潔である	71%	29%	3.71	77%	23%	3.82
	駅構内のポスター・チラシがきちんと掲示・整理されている	88%	12%	4.29	90%	10%	4.26
共通調査項目 運行	運転が丁寧である	98%	2%	4.62	97%	3%	4.53
	ドアの開閉が適正である	96%	4%	4.62	97%	3%	4.61
	定時運行がされている	98%	2%	4.67	96%	4%	4.61
	車内の案内放送の音量が適正である	90%	10%	4.30	90%	10%	4.35
	車内の案内放送の内容・頻度が妥当である	92%	8%	4.35	87%	13%	4.20
	電車内施設	車内が清潔である	90%	10%	4.37	96%	4%
	車内の空調が適正である	84%	16%	4.12	82%	18%	4.06

第3回(12月)		
満足度	不満足度	評価点(点)
97%	3%	4.53
82%	18%	3.98
94%	6%	4.36
93%	7%	4.41
88%	12%	4.26
82%	18%	3.93
88%	12%	4.24
98%	2%	4.59
99%	1%	4.69
96%	4%	4.56
87%	13%	4.23
89%	11%	4.35
97%	3%	4.51
87%	13%	4.23

➤ は、前回と比較して、評価が0.1以上アップした項目

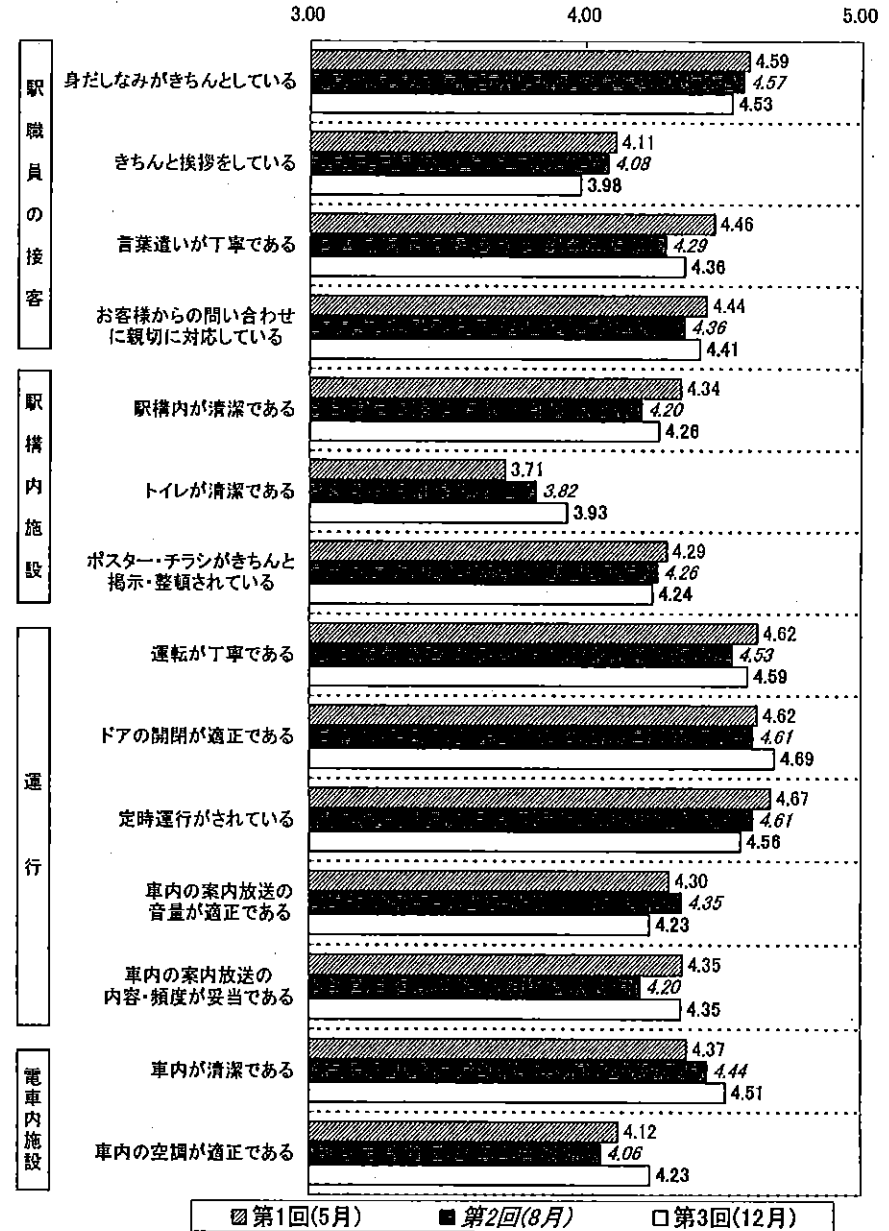
➤ は、前回と比較して、評価が0.1以上ダウンした項目

※評価点は、「満足」5点、「ある程度満足」4点、「やや不満」2点、「不満」1点として算出した。

平成21年度 サービスレベル調査 年間結果(地下鉄)[その2]

調査項目	第1回(5月)			第2回(8月)			第3回(12月)		
	満足度	不満足度	評価点(点)	満足度	不満足度	評価点(点)	満足度	不満足度	評価点(点)
駅構内施設	駅構内の案内標識(路線案内・乗換案内等)が分かりやすい	88%	12%	4.23					
	駅構内の案内放送の音量が適正である	97%	3%	4.52					
	駅構内が高齢者・障害者に配慮されている	76%	24%	3.79					
	駅構内の空調が適正である				88%	12%	4.20		
	駅構内の照明が適正である				90%	10%	4.28		
	ホームでのベンチの配置が妥当である				80%	20%	4.00		
	駅構内での関連サービス(売店等)の展開が妥当である				74%	26%	3.73		
	運行	運行間隔が妥当である						89%	11%
電車内施設	車内の路線案内が分かりやすい						88%	12%	4.19
	座席が座りやすい						87%	13%	4.23
	車内つり革の位置・高さが適正である						97%	3%	4.44
	走行中車内の静かさが妥当である(運行音)						84%	16%	3.98
	車内が高齢者・障害者に配慮されている						85%	15%	4.07

サービスレベル調査第1回～第3回比較グラフ(地下鉄)



平成21年度 サービスレベル調査 年間結果(バス)[その1]

調査項目	第1回(5月)			第2回(8月)			
	満足度	不満足度	評価点(点)	満足度	不満足度	評価点(点)	
第1回 乗客 接客	運転手の身だしなみがきちんとしている	98%	2%	4.67	99%	1%	4.62
	運転手がきちんと挨拶をしている	82%	18%	4.02	75%	25%	3.84
	運転手の言葉遣いが丁寧である	89%	11%	4.27	88%	12%	4.21
	運転手がお客様からの問い合わせに親切に対応している	87%	13%	4.28	87%	13%	4.19
	運転手が適切なタイミングで車内外マイクを活用している	77%	23%	3.89	81%	19%	3.99
	運転手の肉声案内が聞き取りやすい	75%	25%	3.81	79%	21%	3.96
	安全用語を活用している (「発車します」「曲がります」等)	69%	31%	3.63	76%	24%	3.84
共通 調査 項目	運転が丁寧である	87%	13%	4.21	89%	11%	4.28
	バスの停車位置が適正である	93%	7%	4.49	95%	5%	4.47
	ドアの開閉が適正である	96%	4%	4.56	96%	4%	4.53
	運行間隔が妥当である	84%	16%	4.11	79%	21%	3.92
車内 施設	車内が清潔である	93%	7%	4.44	94%	6%	4.44
	車内空調が適正である	86%	14%	4.18	87%	13%	4.18
停留所	停留所が清潔である	82%	18%	3.98	77%	23%	3.85

第3回(12月)		
満足度	不満足度	評価点(点)
98%	2%	4.61
80%	20%	3.97
89%	11%	4.24
85%	15%	4.12
82%	18%	3.98
80%	20%	3.94
75%	25%	3.81
89%	11%	4.26
92%	8%	4.43
96%	4%	4.54
77%	23%	3.89
95%	5%	4.40
91%	9%	4.28
82%	18%	3.90

↗ は、前回と比較して、評価が0.1以上アップした項目

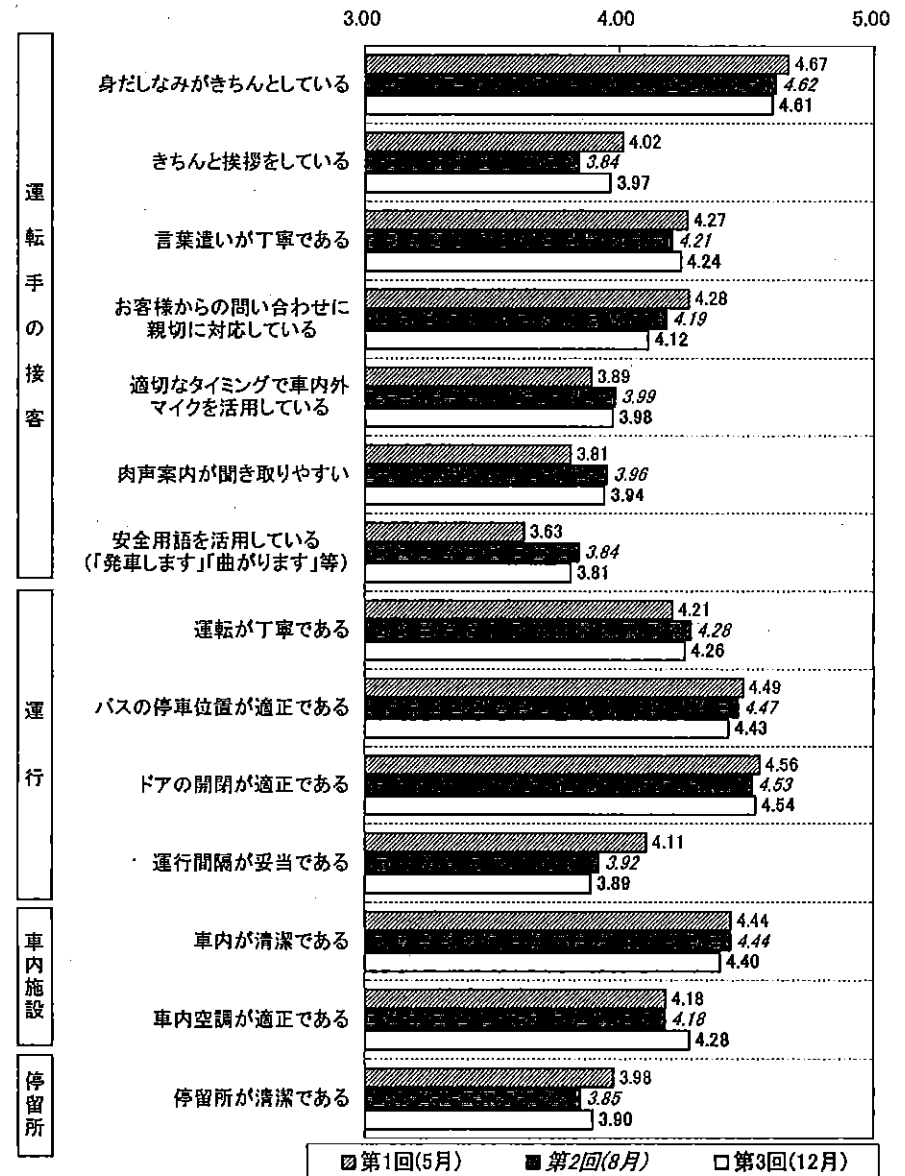
↘ は、前回と比較して、評価が0.1以上ダウンした項目

※評価点は、「満足」5点、「ある程度満足」4点、「やや不満」2点、「不満」1点として算出した。

平成21年度 サービスレベル調査 年間結果(バス)[その2]

調査項目	第1回(5月)			第2回(8月)			第3回(12月)		
	満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 (点)	満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 (点)	満 足 度	不 満 足 度	評 価 点 (点)
車 内 設 備	車内の路線案内が分かりやすい	78%	22%	3.92					
	料金機が使いやすい	92%	8%	4.32					
	車両構造が利用しやすい	82%	18%	4.05					
	座席が座りやすい						85%	15%	4.06
	車内つり革の位置・高さ、握り棒の配置が適当である						92%	8%	4.22
	車内が高齢者・障害者に配慮されている						86%	14%	4.07
停 留 所 施 設	停留所の時刻表が分かりやすい				79%	21%	3.93		
	停留所の路線案内が分かりやすい				83%	17%	3.98		
	バス接近表示が便利である				65%	35%	3.46		
	ベンチの配置が適当である				60%	40%	3.27		

サービスレベル調査第1回～第3回比較グラフ(バス)



平成21年度 サービスレベル調査 年間結果(都電)[その1]

調査項目	第1回(5月)			第3回(12月)				
	満足度	不満足度	評価点(点)	満足度	不満足度	評価点(点)		
第1回・第3回 手回客 接	運転手の身だしなみがきちんとしている	100%	0%	4.69	100%	0%	4.67	
	運転手がきちんと挨拶をしている	91%	9%	4.46	86%	14%	4.17	
	運転手の言葉遣いが丁寧である	94%	6%	4.53	85%	15%	4.30	
	運転手がお客様からの問い合わせに親切に対応している	93%	7%	4.61	85%	15%	4.23	
	運転手が適切なタイミングで車内外マイクを活用している	86%	14%	4.31	95%	5%	4.43	
	運転手の肉声案内が聞き取りやすい	85%	15%	4.15	77%	23%	3.90	
	安全用語を活用している(「発車します」「曲がります」等)	83%	17%	4.03	90%	10%	4.24	
	共通 運 行 調 査 項 目	運転が丁寧である	94%	6%	4.43	95%	5%	4.48
		ドアの開閉が適正である	100%	0%	4.69	88%	12%	4.45
運行間隔が妥当である		86%	14%	4.23	86%	14%	4.17	
車内 施 設	車内が清潔である	97%	3%	4.43	93%	7%	4.33	
	車内空調が適正である	89%	11%	4.20	93%	7%	4.33	
停 留 場	停留場が清潔である	89%	11%	4.11	83%	17%	4.05	

平成21年度 サービスレベル調査 年間結果(都電)[その2]

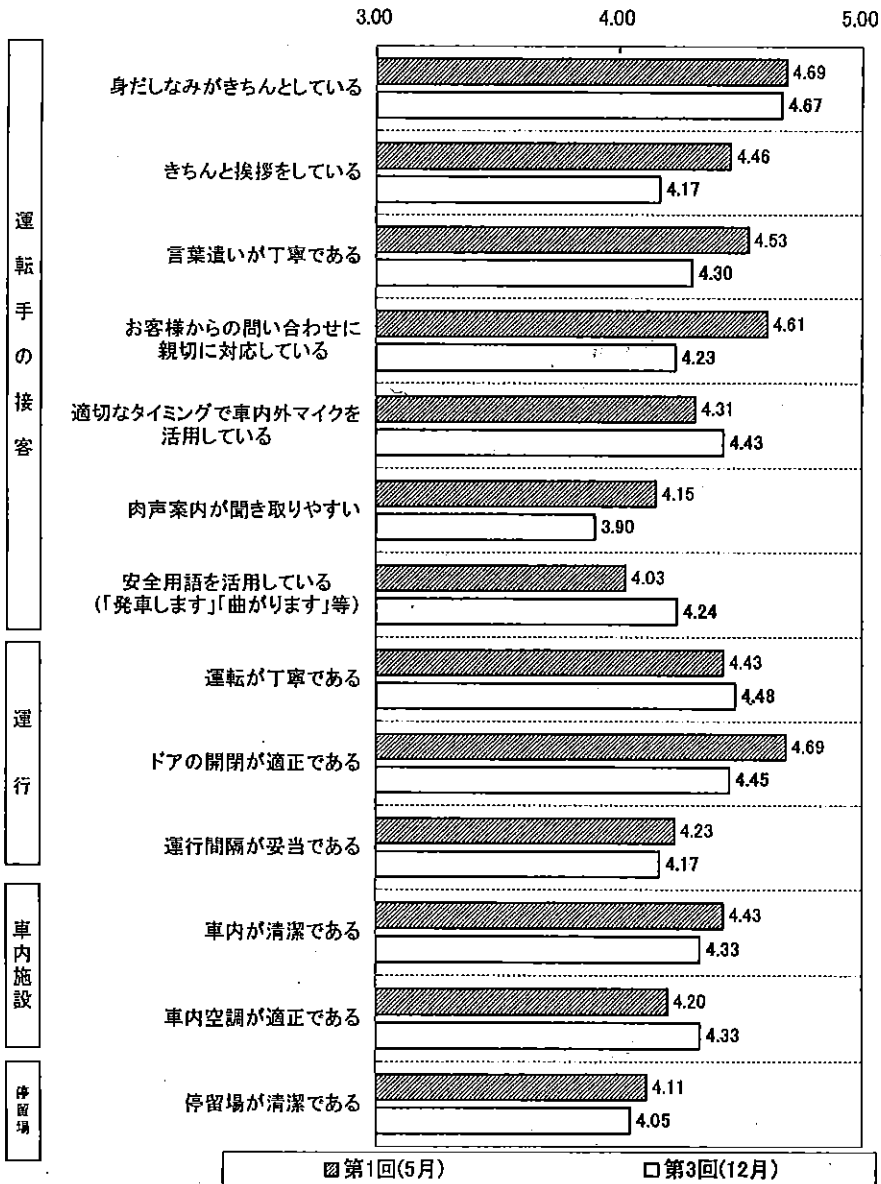
調査項目	第1回(5月)			第3回(12月)				
	満足度	不満足度	評価点(点)	満足度	不満足度	評価点(点)		
単 独 回 設 調 査 項 目	車 内 施 設	車内の路線案内が分かりやすい	77%	23%	3.91			
		運賃・カード投入口が分かりやすい	94%	6%	4.63			
		車両構造が利用しやすい	89%	11%	4.23			
		座席が座りやすい	94%	6%	4.50			
		車内つり革の位置・高さが適正である	94%	6%	4.26			
		車内が高齢者・障害者に配慮されている	83%	17%	4.00			
		停 留 場 施 設	停留場の時刻表が分かりやすい			81%	19%	4.07
			停留場の路線案内が分かりやすい			93%	7%	4.31
都電接近表示が便利である				86%	14%	4.19		
ベンチの配置が妥当である				69%	31%	3.64		

➔ は、前回と比較して、評価が0.5以上アップした項目

➤ は、前回と比較して、評価が0.5以上ダウンした項目

※評価点は、「満足」5点、「ある程度満足」4点、「やや不満」2点、「不満」1点として算出した。

サービスレベル調査第1回・第3回比較グラフ(都電)



平成21年度 第2回サービスレベル調査結果(日暮里・舎人ライナー)

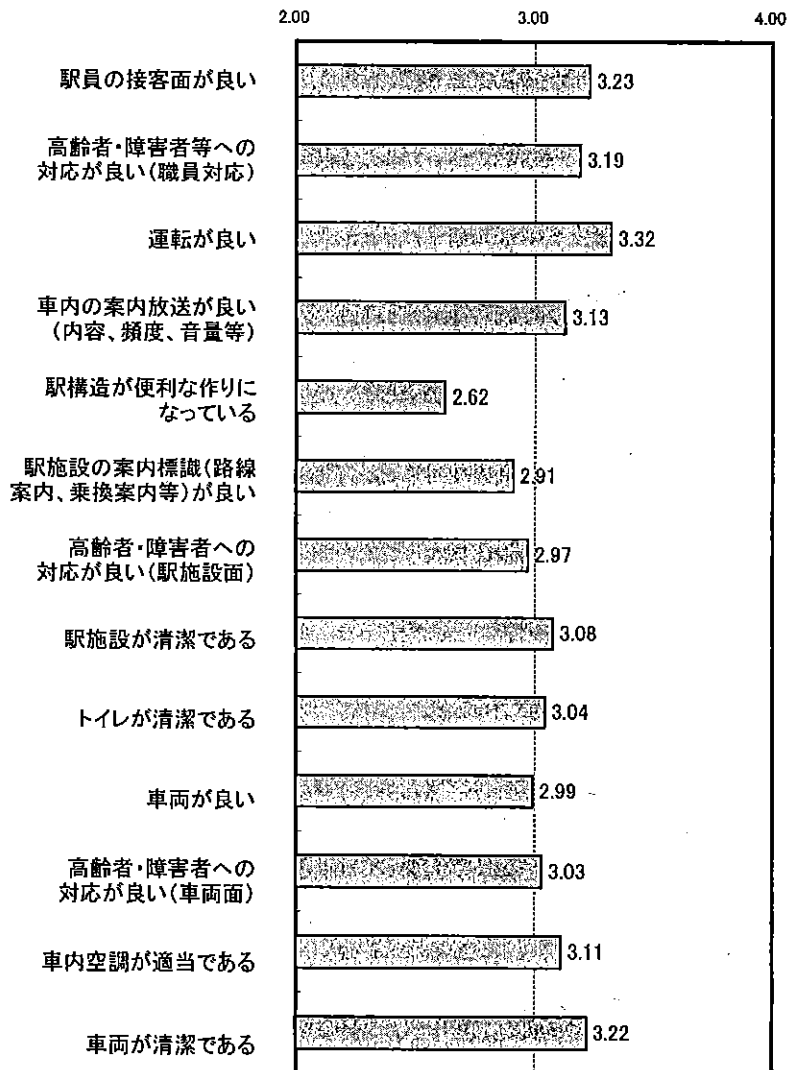
調査項目		日暮里・舎人ライナー					評価点 (点)
		満足 (件)	ある程度満足 (件)	やや不満 (件)	不満 (件)	計	
駅 構 内 施 設	Q1 自動改札機を支障なく利用できる(インターホンでの対応含む)	25	13	1	1	40	4.50
		95%		5%		100%	
	Q2 駅構内が清潔である	19	15	6	0	40	4.18
		85%		15%		100%	
	Q3 駅構内のトイレが清潔である	17	9	5	0	31	4.23
		84%		16%		100%	
	Q4 駅構内のポスター・チラシがきちんと掲示・整頓されている	21	19	0	0	40	4.53
	100%		0%		100%		
Q5 駅構内の案内標識(出入口案内・乗り場案内等)が分かりやすい	9	24	6	1	40	3.85	
	83%		18%		100%		
Q6 駅構内の案内放送の音量が適正である	22	15	2	1	40	4.38	
	93%		8%		100%		
Q7 駅構内が高齢者・障害者に配慮されている	15	13	11	1	40	3.75	
	70%		30%		100%		
運 行	Q8 運転がスムーズである	18	16	4	2	40	4.10
		85%		15%		100%	
	Q9 ドアの開閉が適正である	22	13	2	3	40	4.23
		88%		13%		100%	
	Q10 運行間隔が妥当である	15	12	6	7	40	3.55
		68%		33%		100%	
Q11 定時運行がされている	27	13	0	0	40	4.68	
	100%		0%		100%		
Q12 車内の案内放送の音量が適正である	20	20	0	0	40	4.50	
	100%		0%		100%		
Q13 車内の案内放送の内容・頻度が妥当である	23	17	0	0	40	4.58	
	100%		0%		100%		

※ 評価点は、「満足」5点、「ある程度満足」4点、「やや不満」2点、「不満」1点として算出した。

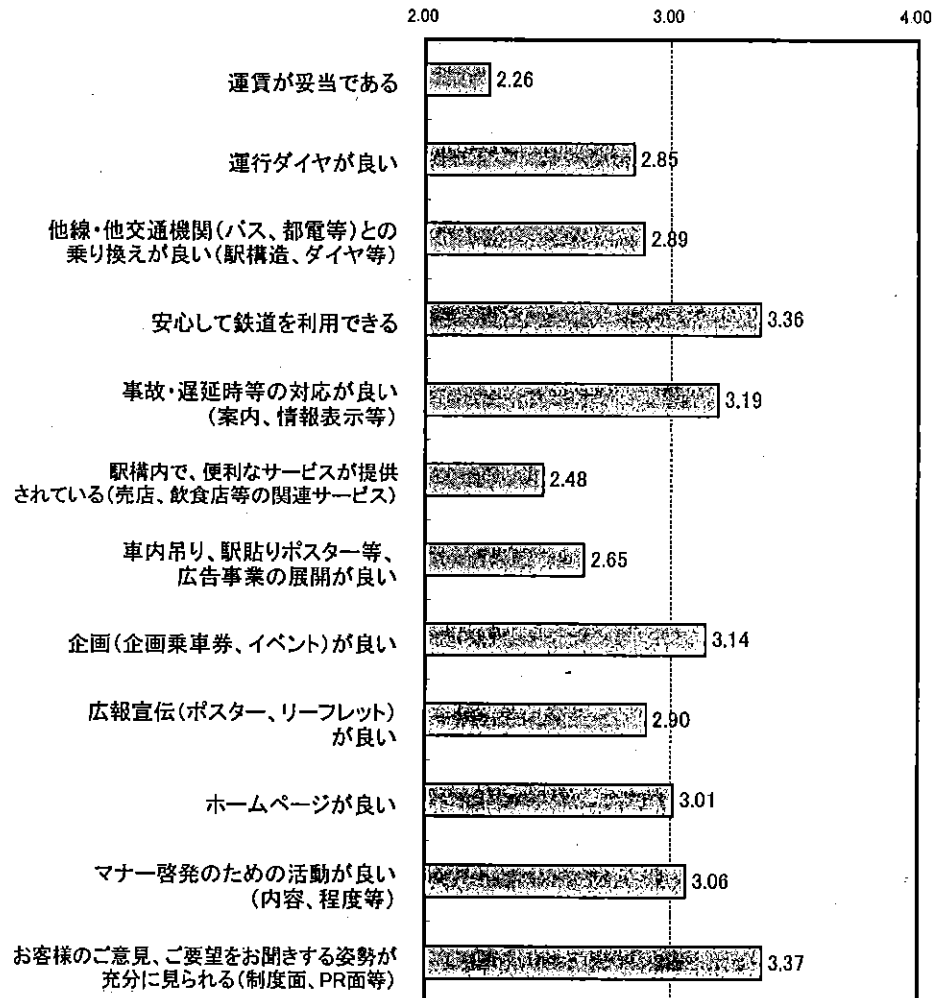
調査項目		日暮里・舎人ライナー					評価点 (点)
		満足 (件)	ある程度満足 (件)	やや不満 (件)	不満 (件)	計	
電 車 内 施 設	Q14 車内が清潔である	24	12	4	0	40	4.40
		90%		10%		100%	
	Q15 車内の空調が適正である	15	18	6	1	40	4.00
		83%		18%		100%	
	Q16 車内の路線案内が分かりやすい	16	21	3	0	40	4.25
		93%		8%		100%	
	Q17 車両構造が利用しやすい	11	12	7	10	40	3.18
		58%		43%		100%	
	Q18 座席が座りやすい	9	16	5	8	38	3.34
		66%		34%		100%	
Q19 車内つり革の位置・高さが適正である	11	16	6	7	40	3.45	
	68%		33%		100%		
Q20 走行中車内の静かさが妥当である(運行音)	11	22	7	0	40	3.93	
	83%		18%		100%		
Q21 車内が高齢者・障害者に配慮されている	8	20	10	2	40	3.55	
	70%		30%		100%		

アンケート調査結果グラフ(地下鉄)【他社との比較】

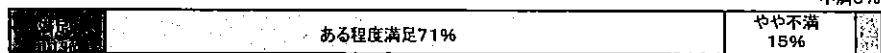
劣っている ← → 優れている



劣っている ← → 優れている

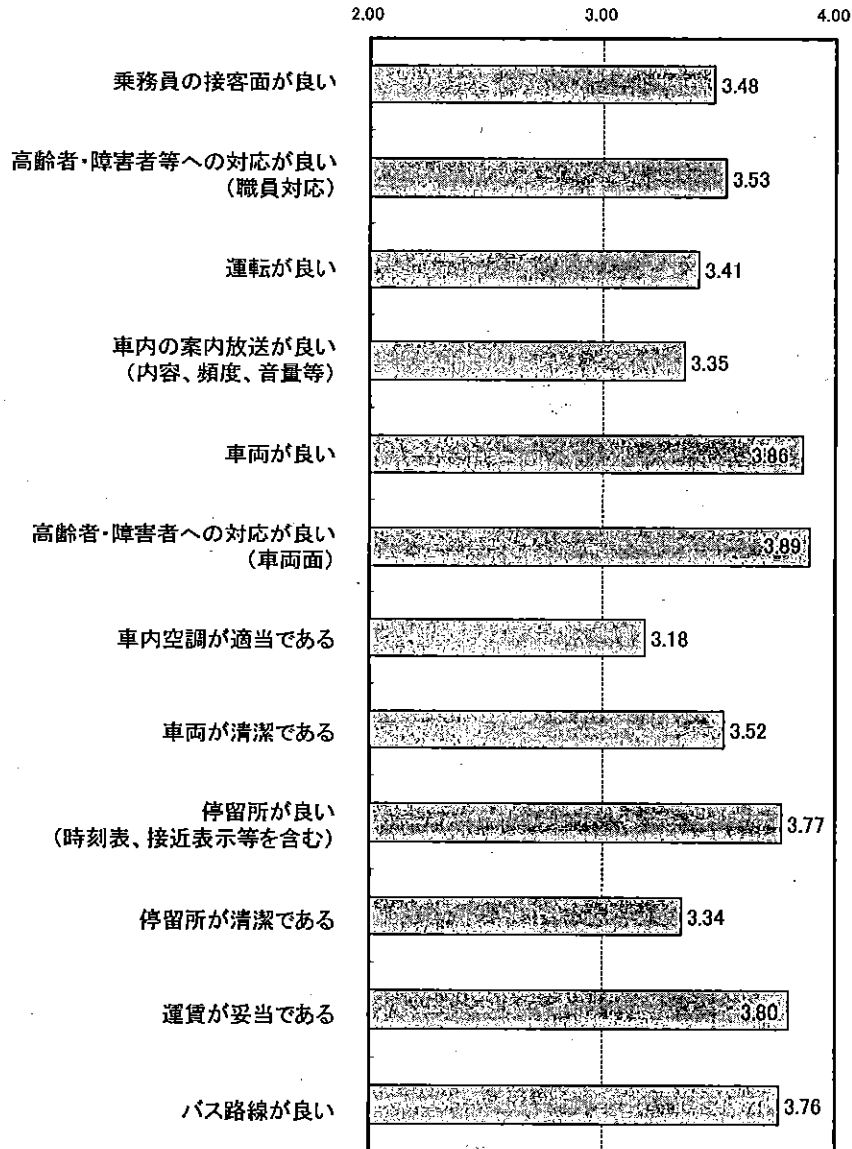


■ 総合満足度

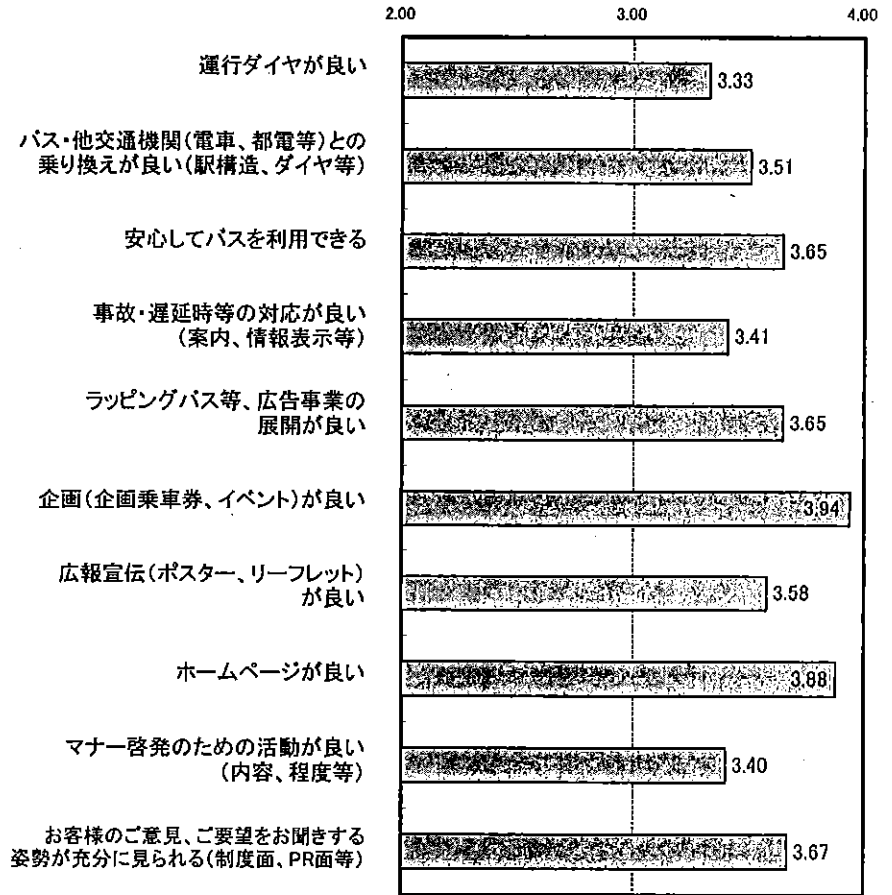


アンケート調査結果グラフ(バス)【他社との比較】

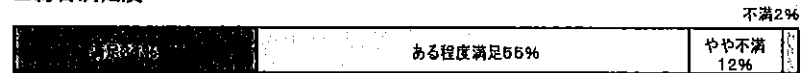
劣っている ← → 優れている



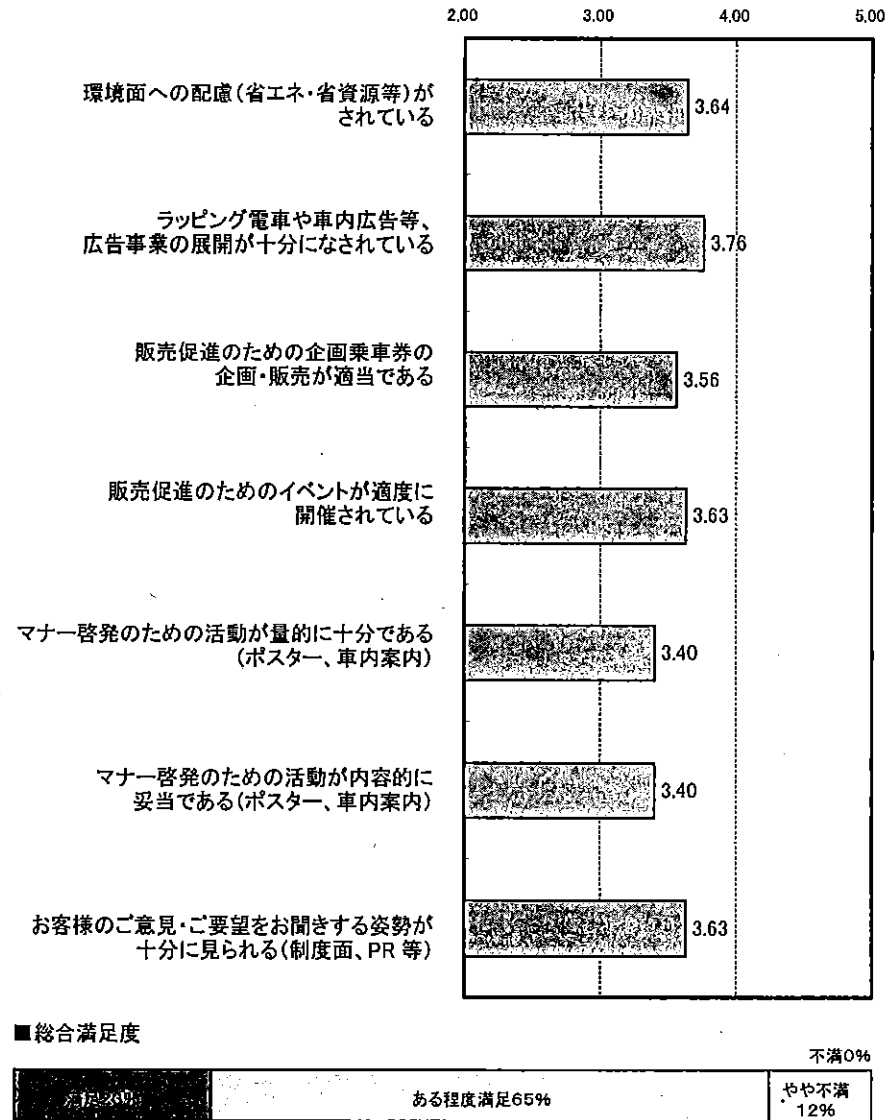
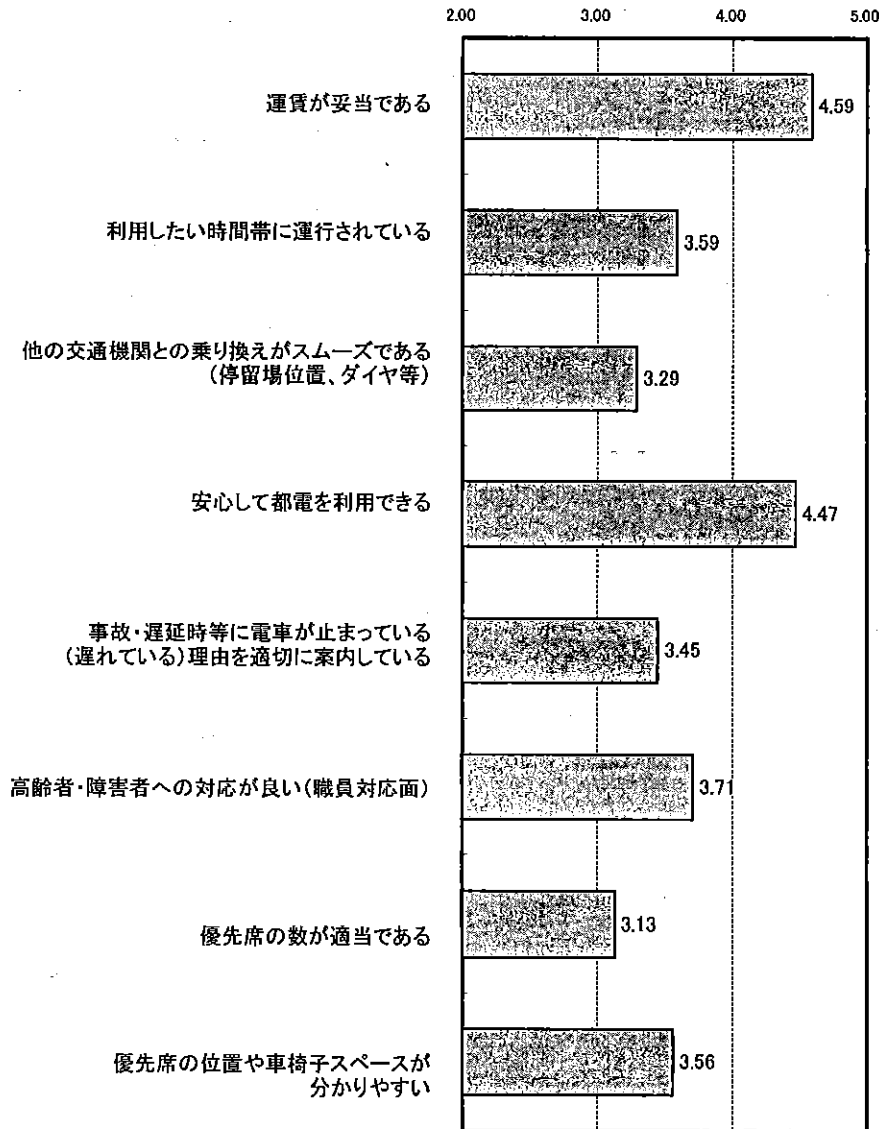
劣っている ← → 優れている



■ 総合満足度



アンケート調査結果グラフ(都電) 【満足度】



アンケート調査結果グラフ(日暮里・舎人ライナー)【満足度】

