

平成28年度外国人モニター調査結果の概要

平成28年度は、インターネットを用いたアンケート調査および実際に外国人の皆さんに都営交通に乗車していただき、ご意見、ご感想をお聞きする現地ツアー調査を行いましたので、概要をお知らせします。

【1】調査の対象者

都区内に在住・在勤・在学の外国人(在住歴:2年以内の方70%)

次の8つの言語圏について、概ね同比率で選定しました

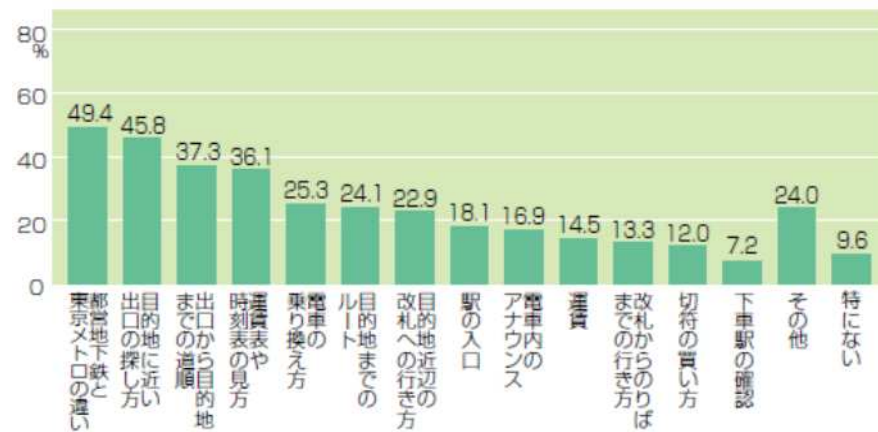
英語圏、簡体字圏、繁体字圏、韓国語圏、フランス語圏、ドイツ語圏、スペイン語圏、その他の言語圏

【2】調査の内容

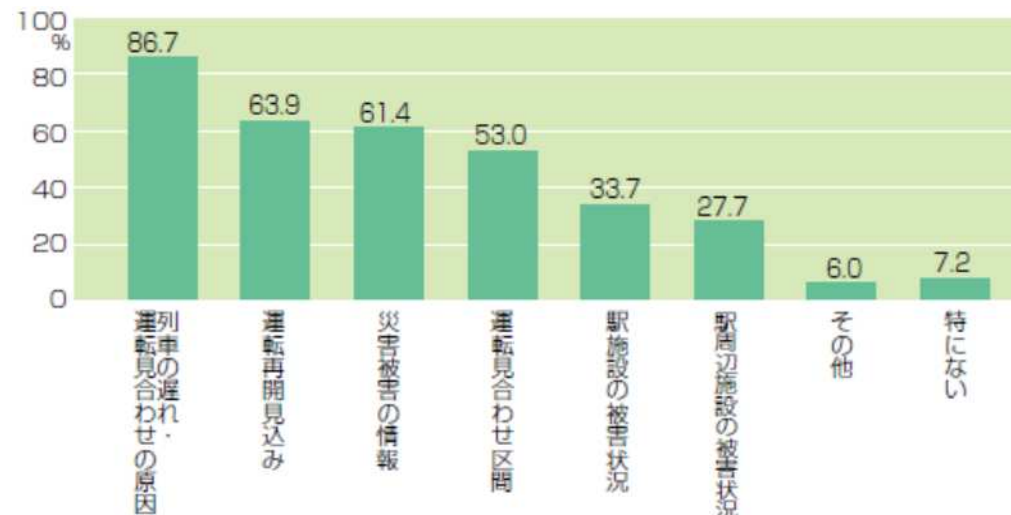
(1) WEB アンケート調査 (モニター83名、6月23日(木)~7月6日(水))

以下を含む60項目について、訪日外国人旅行者の視点で回答いただきました。

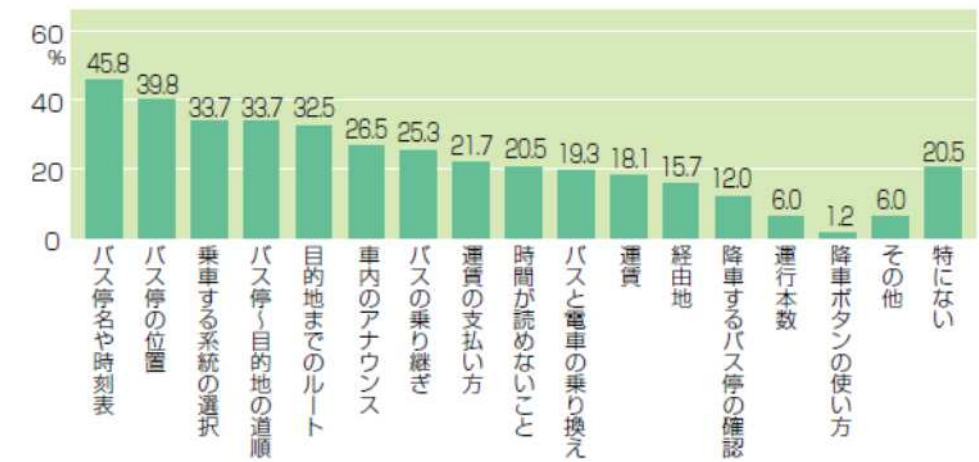
都営地下鉄の利用で、わからないことや不満な点。(複数回答:5つまで)



駅構内や列車内において、異常時、非常時に英語で説明して欲しい内容を教えてください。(いくつでも選択)



都営バスの利用で、わからないことや不満な点。(複数回答:5つまで)



都営バスでは「訪日外国人向け都バス路線案内パンフレット」を配布していますが、内容、わかりやすさ、使い勝手はどうですか。(モニターに事前配布済み)



【主な意見】

- ・興味深い場所・有名な観光地への行き方が記載されており便利である。
- ・英語の文字の下に観光地の名前が日本語で書かれているので、日本人に尋ねやすく、非常に使いやすい。
- ・もし計画をしていない旅行者がいれば、いい旅行プランが載っている。
- ・初めて東京に来た人は路線などわからないので、これがあると順序よく観光できる。

(2) 現地ツアー調査

都営地下鉄と都営バスを含むツアールートを設定し、モニターを案内した後、利用時の感想などを踏まえ、局職員と意見交換を行いました。

<第1回> 外国人モニター16名、6月24日(金)・25日(土)

大門駅 大江戸線乗車 門前仲町駅 都バス海01乗車 東京ビッグサイト

・駅構内、電車、バス車内の設備確認や係員によるご案内を検証

<第2回> 外国人モニター16名、11月25日(金)・26日(土)

青山一丁目駅 大江戸線乗車 大門駅 浅草線乗車 新橋駅前バスターミナル

・駅構内各種サインやバスターミナルにおけるサインエージのあり方を視察

交通局では、寄せられたご意見、ご感想等をもとに、外国人の方々へ、より実効性のある対応を検討していきます。