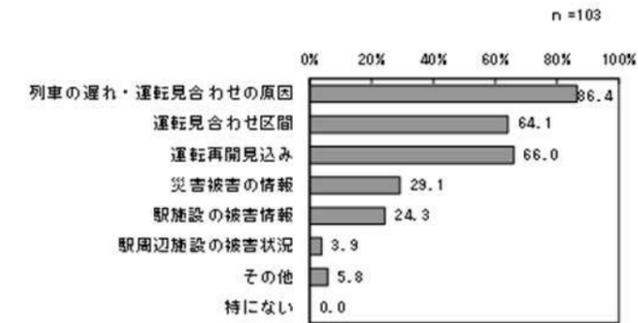


平成30年度外国人モニター調査結果の概要

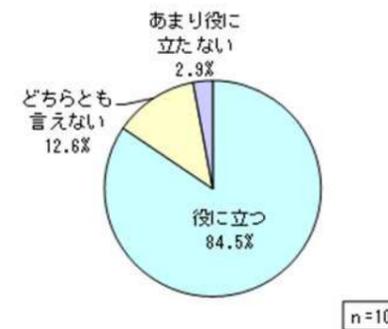
平成30年度は、日本に旅行に来た外国人の方々への対面アンケート調査、在日の外国人を対象に実施したWEBアンケート調査、更に実際に外国人の皆さまに乗車、見学等で都営交通を体験していただき、ご意見、ご感想を聞くグループインタビューを実施しました。

(2) WEB アンケート調査 (モニター103人、平成30年10月1日(月)～10月14日(日))
以下を含む約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。

[地下鉄] 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)



[バス] バス車内の液晶モニターは、外国人旅行者にとって役に立つと思いますか。



【1】調査の対象者

(1) 対面アンケート調査

空港、駅改札口付近、バス停付近及び都電おもいで広場等で外国人にお声かけをして、実際に都営交通をご利用になったお客様から回答を頂きました。

(2) WEBアンケート調査及びグループインタビュー

都区内に在住・在勤・在学の外国人(在住歴: 2年以内の方50%)

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

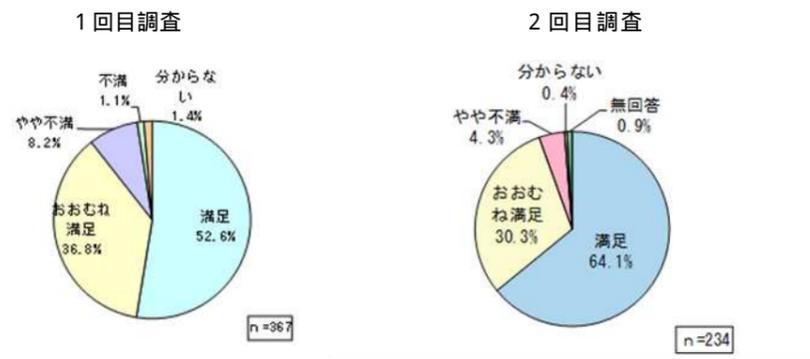
(1) 対面アンケート調査 (年2回実施)

第1回: モニター454人、平成30年6月14日(木)～6月26日(火)

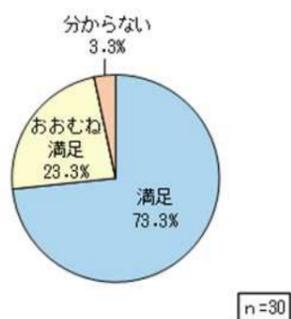
第2回: モニター271人、平成30年11月16日(月)～12月5日(水)

以下を含む約15項目について、聞き取り調査に協力いただきました。

[地下鉄] 都営地下鉄の全体的な満足度はどの程度ですか。(地下鉄)



[都電] 東京さくらトラム(都電おもいで広場、三ノ輪橋停留場、三ノ輪橋おもいで館)の全般的な満足度はどの程度ですか。(2回目調査)



(3) グループインタビュー (7月26日(木)・12月21日(金)計16人)

・1回目の調査では、事前に5つのモデルコース案をの中から自分で興味のあるコースを体験していただき、その際のご意見をいただきました。

・2回目の調査では、東京さくらトラムに乗車し、三ノ輪橋おもいで館を訪問、その後都バスにも乗車し、その感想や今後のPRについてご意見を伺った。



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。