

# 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。

## 【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

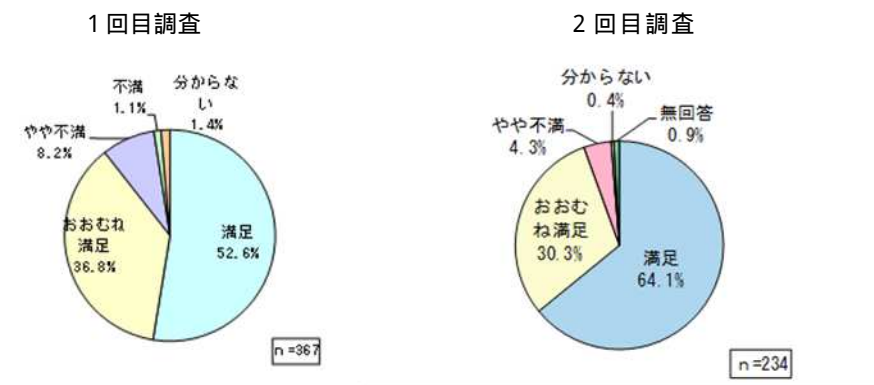
### (1) 対面アンケート調査（年2回実施）

第1回：モニター454人、平成30年6月14日（木）～6月26日（火）

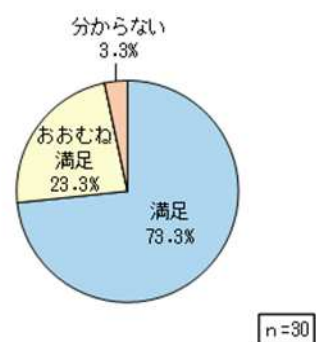
第2回：モニター271人、平成30年11月16日（月）～12月5日（水）

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）



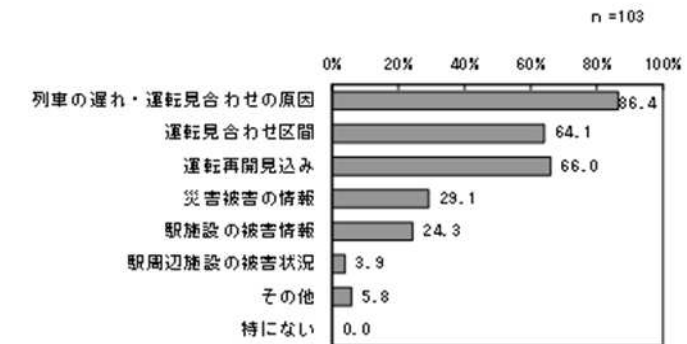
【都電】東京さくらトラム（都電おもいで広場、三ノ輪橋停留場、三ノ輪橋おもいで館）の全般的な満足度はどの程度ですか。（2回目調査）



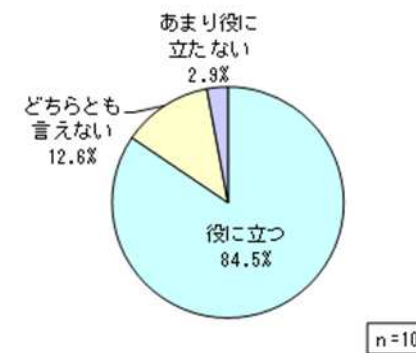
### (2) WEB アンケート調査（モニター103人、平成30年10月1日（月）～10月14日（日））

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。



### (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。