

令和元年度 都営交通モニター サービスレベル調査(満足度調査)結果の概要

○令和2年度のサービスレベルWeb調査(満足度調査)の結果について、6.7月に実施した第1回調査結果と、11.12月に実施した第2回調査結果を合わせ、グラフにした形で紹介いたします。

○調査概要

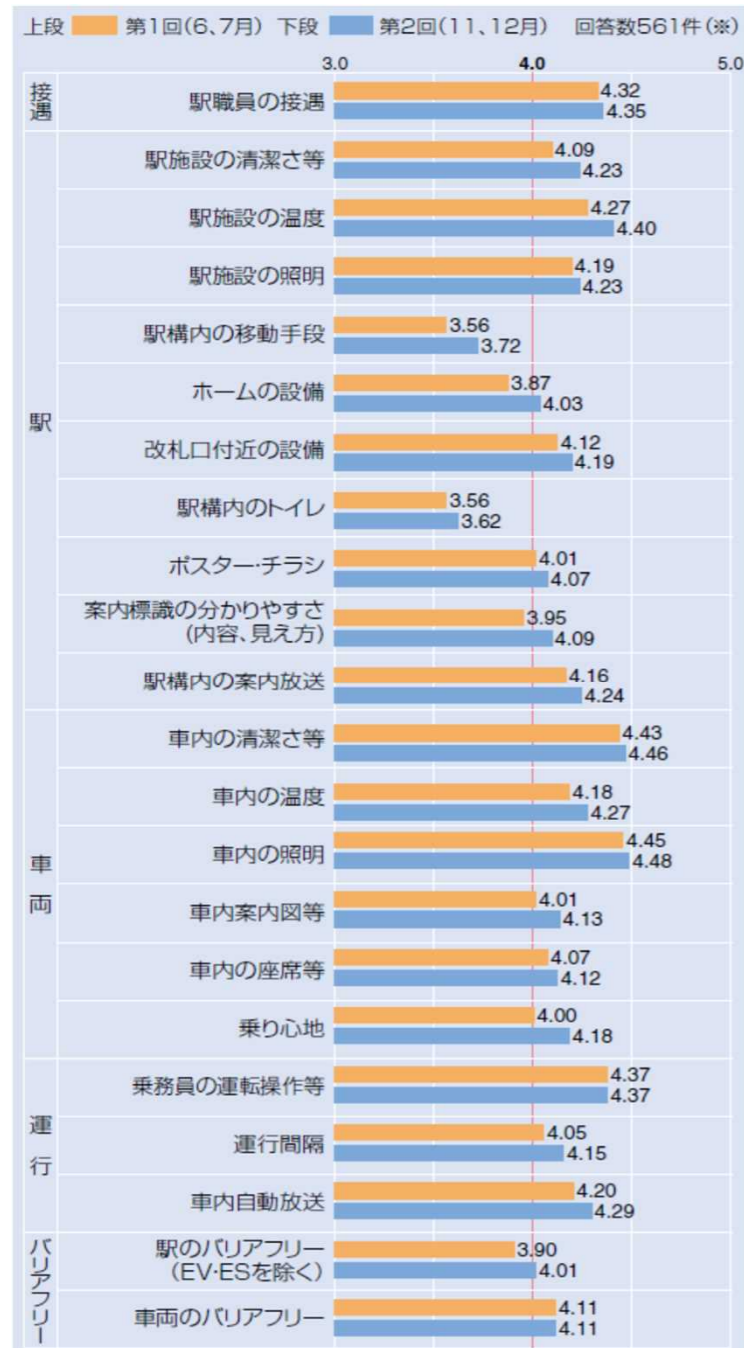
■調査期間	第1回調査	第2回調査
	令和元年6月18日から7月9日まで	令和元年11月21日から12月9日まで
■回答者数	モニター451名中 442名(98.0%)	モニター450名中 390名(86.7%)

■評価点の算定方法

満足	5点
ある程度満足	4点
やや不満	2点
不満	1点

として評価点を算出しており、各項目4点を目標としています。

地下鉄



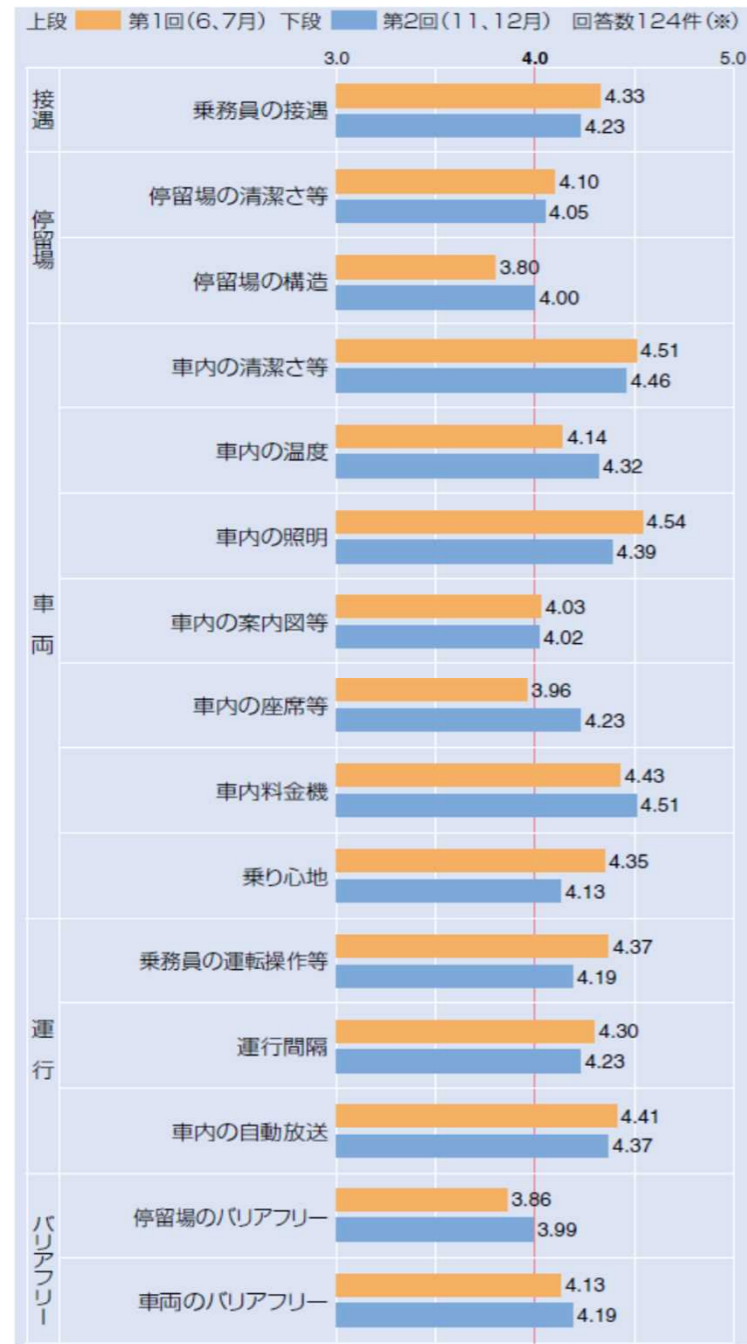
全22項目中、「駅係員の接遇」「駅施設の清潔さ等」「車内の清潔さ等」「乗務員の運転操作等」などの17項目で年間を通して4点以上の評価をいただきました。「駅施設の清潔さ」「駅構内の移動手段」「案内標識のわかりやすさ」などの20項目においては、第1回の調査より第2回目の調査で高い評価をいただきました。

都営バス



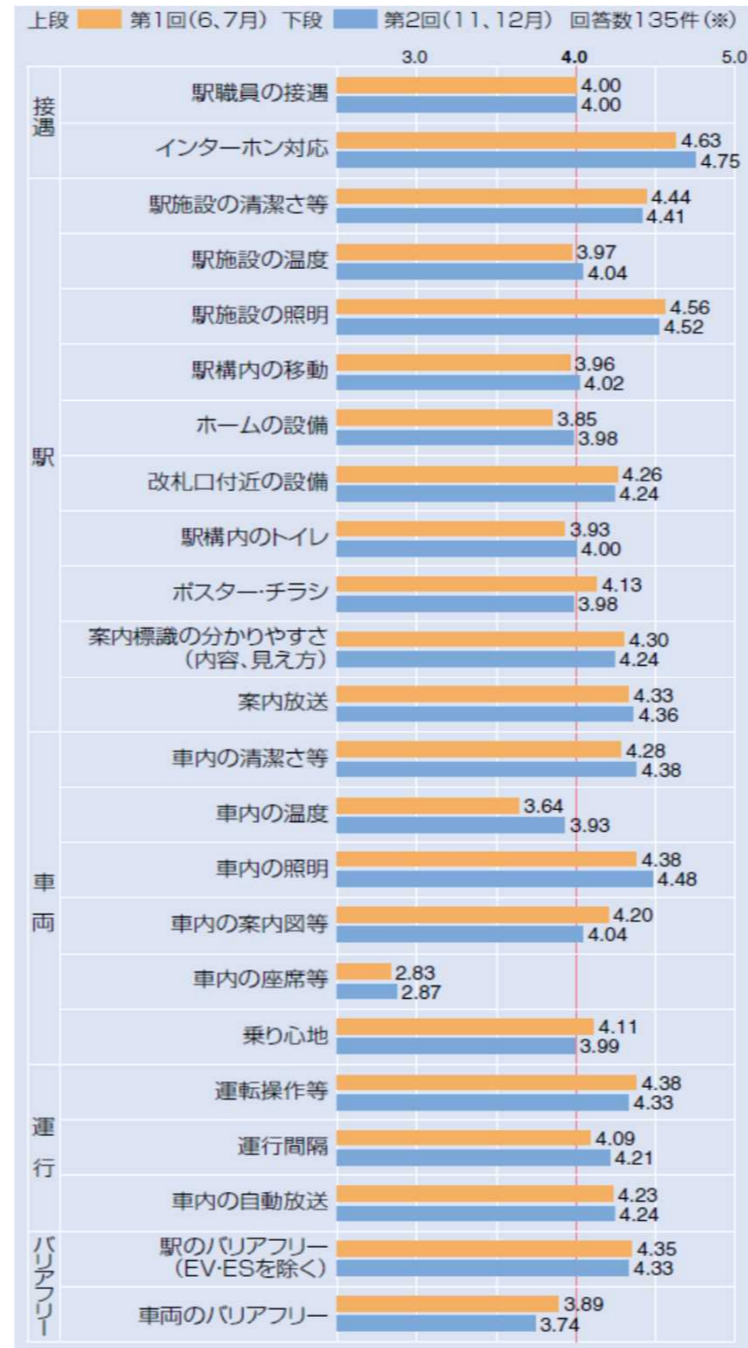
全14項目中、「乗務員の接遇」「停留所の清潔さ等」「乗務員の運転操作等」などの10項目で年間を通して4点以上、「乗務員の接遇」「車内の温度」「車内案内図等」などの8項目においては、前回調査より高い評価をいただきました。

東京さくらトラム(都電荒川線)



全15項目中、「乗務員の接遇」「停留場の清潔さ」「乗務員の運転操作」などの12項目で年間を通して4点以上、「停留場の構造」「車内の温度等」などの6項目においては、前回調査より高い評価をいただきました。

日暮里・舎人ライナー



全23項目中、「インターホン対応」「駅施設の清潔さ等」などの14項目で年間を通して4点以上、「車内の清潔さ」「駅構内のトイレ」「運行間隔」などの12項目においては、前回調査より高い評価をいただきました。

地下鉄

第1回(6月) 第2回(11月)

	第1回(6月)	第2回(11月)
駅職員の接遇	4.25	4.32
駅施設の清潔さ等	4.12	4.17
駅施設の温度	4.26	4.27
駅施設の照明	4.05	4.10
駅構内の移動	3.55	3.67
ホームの設備	3.90	3.95
改札口付近の設備	4.08	4.13
駅構内のトイレ	3.64	3.64
ポスター・チラシ	3.92	3.93
案内標識の分かりやすさ(内容、見え方)	3.95	4.02
駅構内の案内放送	4.23	4.23
車内の清潔さ等	4.44	4.46
車内の温度	4.10	4.20
車内の照明	4.41	4.40
車内の案内図等	3.92	3.99
車内の座席等	4.03	4.05
乗り心地	4.15	4.18
乗務員の運転操作等	4.47	4.42
運行間隔	4.18	4.17
車内自動放送	4.24	4.22
駅のバリアフリー(EV・ESを除く)	3.82	3.85
車両のバリアフリー	3.97	3.93

バス

第1回(6月) 第2回(11月)

	第1回(6月)	第2回(11月)
乗務員の接遇	4.00	3.93
停留所の清潔さ等	4.19	4.16
停留所の設備等	3.61	3.67
停留所の利用のしやすさ	3.81	3.84
車内の清潔さ等	4.49	4.45
車内の温度	4.17	4.36
車内の案内図等	3.96	3.97
車内の座席等	4.07	3.93
車内料金機	4.48	4.41
乗り心地	4.08	3.93
乗務員の運転操作等	4.06	3.89
運行間隔	3.77	3.76
車内の自動放送	4.30	4.37
車両のバリアフリー	4.17	4.15

都電

第1回(6月) 第2回(11月)

乗務員の接遇	4.25	4.28
停留場の清潔さ等	4.14	4.28
停留場の設備等	3.75	3.94
車内の清潔さ等	4.44	4.46
車内の温度	3.96	4.36
車内の照明	4.58	4.67
車内の案内図等	3.84	3.98
車内の座席等	3.82	4.04
車内料金機	4.42	4.39
乗り心地	4.34	4.09
乗務員の運転操作等	4.48	4.32
運行間隔	4.51	4.34
車内の自動放送	4.31	4.65
停留場のバリアフリー	4.24	4.22
車両のバリアフリー	4.08	4.15

ライナー

第1回(6月) 第2回(11月)

駅職員の接遇	4.24	4.79
インターホン対応	4.37	4.25
駅施設の清潔さ等	4.45	4.52
駅施設の温度	4.20	3.84
駅施設の照明	4.29	4.32
駅構内の移動	4.06	3.87
ホームの設備	4.01	3.87
改札口付近の設備	4.14	4.02
駅構内のトイレ	4.15	4.21
ポスター・チラシ	3.77	3.93
案内標識の分かりやすさ(内容、見え方)	4.29	4.11
案内放送	4.34	4.38
車内の清潔さ等	4.30	4.41
車内の温度	3.88	3.84
車内の照明	4.44	4.31
車内の案内図等	4.18	4.22
車内の座席等	3.06	2.75
乗り心地	4.20	4.04
運転操作等	4.22	4.18
運行間隔	4.17	4.19
車内の自動放送	4.29	4.27
駅のバリアフリー(EV・ESを除く)	4.32	4.34
車両のバリアフリー	4.00	4.21