

令和2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調査（満足度調査）の結果について、5月から6月に実施した第1回調査結果と、11月から12月に実施した第2回調査結果を合わせ、グラフにて紹介します。

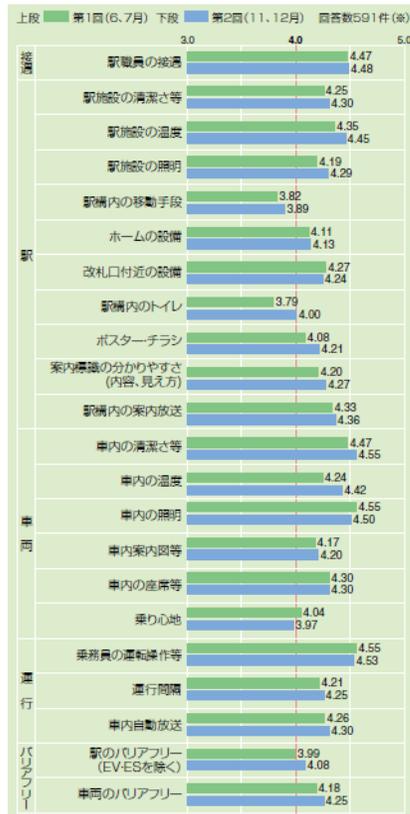
調査概要

調査期間	第1回調査 令和2年6月25日から7月9日まで	調査期間	第2回調査 令和2年11月12日から12月2日まで
回答者数	モニター457名中 422名 (92.3%)	回答者数	モニター457名中 413名 (90.4%)

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

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18項目で年間を通じて4点以上、「駅構内の移動」「駅構内のトイレ」「駅のバリアフリー」などの17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。

バス



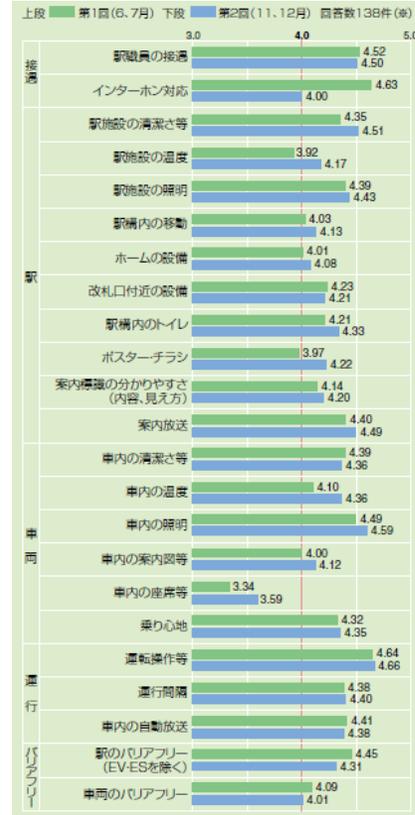
全14項目中、「乗務員の接遇」「停留所の清潔さ等」「運転操作等」などの11項目で年間を通じて4点以上、「乗務員の接遇」「停留所の設備」「停留所の利用のしやすさ」などの9項目においては、前回調査より高い評価をいただきました。

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13項目で年間を通して4点以上、「停留場の清潔さ」「車内の温度等」などの4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、「駅係員の接遇」「駅施設の清潔さ等」などの20項目で年間を通じて4点以上、「駅施設の清潔さ等」「駅施設の温度」「車内の座席等」などの16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。