

令和3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3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3年6月25日から7月18日まで	調査期間	第2回調査 令和3年11月12日から12月5日まで
回答者数	モニター457名中 437名（95.0%）	回答者数	モニター457名中 387名（84.7%）

評価点の算定方法

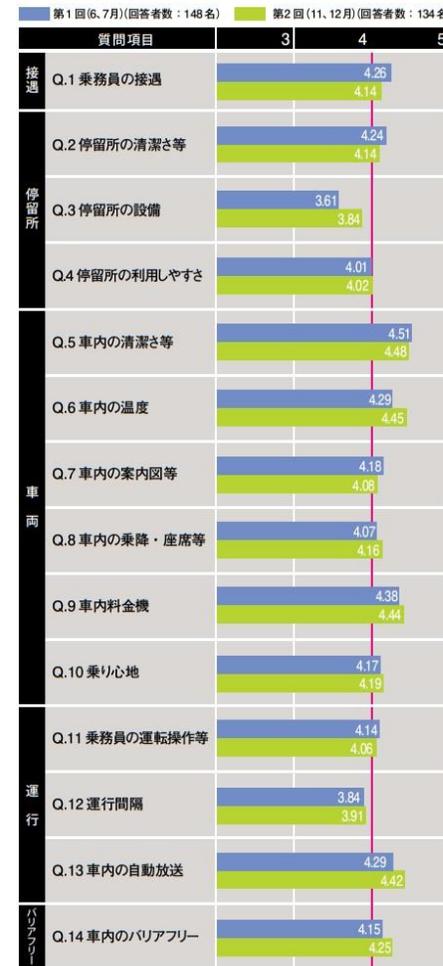
満足	5点
ある程度満足	4点
やや不満	2点
不満	1点



地下鉄



全22項目中、20項目で4点をいただきました。地下鉄で満足度が高かった主な項目は、「Q3 駅施設の温度」)、「Q12 車内の清潔さ等」、「Q18 乗務員の運転操作等」などでした。一方で、満足度が3点台だった項目は、「Q5 駅構内の移動手段」、「Q17 乗り心地」でした。



バス



全14項目中、12項目で4点をいただきました。満足度が高かった主な項目は、「Q5 車内の清潔さ等」、「Q6 車内の温度」、「Q9 車内料金機」などでした。一方で、満足度が低かった主な項目は、「Q3 停留所の設備等」、「Q12 運行間隔」などでした。



東京さくらトラム（都電荒川線）



全15項目中、13項目で4点以上をいただきました。満足度が高かった主な項目は、「Q6車内の照明」、「Q4車内の清潔さ等」（4.50）、「Q9車内料金機」（4.47）などでした。一方で、満足度が4点を下回った項目は、「Q14停留場のバリアフリー」（3.83）、「Q3停留場の構造」（3.96）でした。



日暮里・舎人ライナー



全23項目中、22項目で4点以上をいただきました。満足度が高かった主な項目は、「Q15車内の証明」（4.58）、「Q20運行間隔」（4.56）、「Q11案内標識の分かりやすさ、内容、見え方」（4.55）などでした。一方で、唯一満足度が4点以下の項目は、「Q17車内の座席等」（3.31）でした。