

令和6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6年度のサービスレベル調査（満足度調査）の結果について、6月から7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6年6月21日から7月12日まで	調査期間	第2回調査 令和6年11月29日から12月16日まで
回答者数	モニター458名中 411名（89.7%）	回答者数	モニター458名中 367名（80.1%）

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25項目中、25項目で4点以上をいただきました。地下鉄で満足度が高かった主な項目は、「Q13車内の清潔さ等」、「Q12車内の清潔さ等」、「Q19乗務員の運転操作等」、「Q15車内の照明」などでした。一方で、満足度が低かった主な項目は、「Q5駅構内の移動」、「Q8駅構内のトイレ」、「Q10ポスター・チラシの掲出場所・位置」、「Q22駅のバリアフリー（高齢者・障がい者への配慮）」でした。



バス



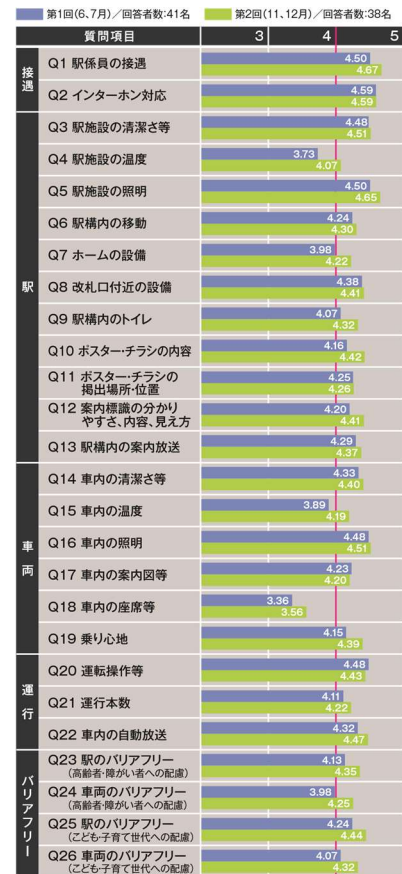
全15項目中、14項目で4点以上をいただきました。満足度が高かった主な項目は、「Q5車内の清潔さ等」、「Q9車内料金機」、「Q13車内の自動放送」などでした。一方で、満足度が低かった主な項目は、「Q12運行本数」、「Q3停留所の設備等」、「Q4停留所の利用のしやすさ」でした。



東京さくらトラム（都電荒川線）



全17項目中、16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」、「Q13車内の自動放送」、「Q1乗務員の接遇」、「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停留場の設備等」、「Q8車内の座席等」、「Q7車内の案内図等」でした。



日暮里・舎人ライナー



全26項目中、25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、「Q1駅係員の接遇」、「Q5駅施設の照明」、「Q2インターホン対応」などでした。一方で、満足度が低かった主な項目は、「Q18車内の座席等」、「Q4駅施設の温度」、「Q15車内の温度」でした。