

令和7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

調査概要

- ・ 第1回調査 調査期間 令和7年6月20日～7月15日
回答者数 モニター458名中 435名(回答率95.0%)
 - ・ 第2回調査 調査期間 令和7年11月21日～12月16日
回答者数 モニター458名中 393名(回答率85.5%)
- ・ 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



都営地下鉄



都営バス



東京さくらトラム
(都電荒川線)



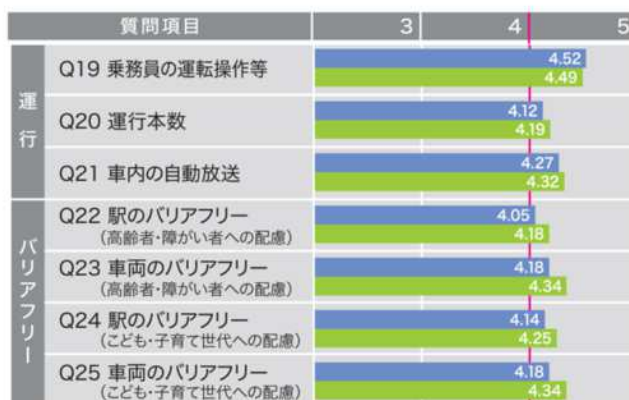
日暮里・舎人ライナー



都営地下鉄

第1回(6、7月)／回答者数：195人

第2回(11、12月)／回答者数：176人



全25項目中、23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、「Q13 車内の清潔さ等」、「Q15 車内の照明」、「Q19 乗務員の運転操作等」でした。
一方、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」、「Q18 乗り心地」でした。

※第1回目・第2回目調査の平均点

都営交通モニターの声と関連する東京都交通局の取組

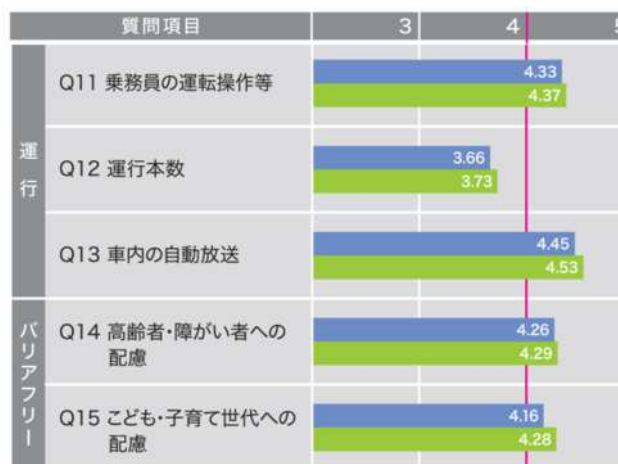
都営交通モニターの声	東京都交通局の取組
○ 子育て応援スペース ・フリースペースの「子育て応援スペース」のラッピングが楽しい。他社の通勤電車では見る事ができないので、日々の疲労が癒やされる。(10代・男性) ・子育て応援スペースは、お気に入りの場所になっているお子さんもいると思いますし、お母さんも、お子さんがこのスペースで機嫌よくおとなしくしてくれればと助かると思います。(30代・女性)	小さなお子様連れのお客様にも安心して気兼ねなく電車を利用していただけるよう、令和元年7月から「子育て応援スペース」を設置した車両を導入しています。令和8年2月には、これまでの4シリーズのデザインに加え、大江戸線に都営交通の公式キャラクター「とあらん」と「みんくる」が登場しました。
○ ホームドア ・ホームドアがついたことで安心してこどもの利用が見ていられます。(30代・女性) ・ホームドアのおかげで安心して乗降できます。(50代・女性)	ホームでのお客様の安全な乗降を確保するため、都営地下鉄全駅にホームドアを設置しています。



都営バス

第1回(6、7月)／回答者数：141人

第2回(11、12月)／回答者数：125人



全15項目中、12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」でした。
一方、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。

※第1回目・第2回目調査の平均点

都営交通モニターの声と関連する東京都交通局の取組

都営交通モニターの声	東京都交通局の取組
○ バスのZEV化の推進 ・EVバスや燃料電池バスの方が静かなのは確かであり、台数も多い分、ZEV化も頑張っていただきたい。(20代・男性)	燃料電池バスの更なる導入拡大に向けて、国内初となるバス営業所内水素ステーションを有明自動車営業所に整備し、令和7年4月から運用を開始しています。 また、令和7年6月、北自動車営業所においてEVバス2両の営業運行を開始し、車両性能や効率的な充電方法等の検証を進めています。
○ 停留所上屋・ベンチの整備 ・少々ベンチが古い。(40代・男性) ・昨今の猛暑やゲリラ豪雨などの対策として、可能な限り停留所には上屋を設置してもらいたいです。(40代・男性)	都営バスを快適にご利用いただけるよう、歩道の幅員、支障物や埋設物の有無、ご利用状況等を勘察し、関係者の理解も得ながら、上屋・ベンチの整備を進めています。 また、老朽化した上屋・ベンチについても、建替やリフォームを計画的に進めています。



東京さくらトラム（都電荒川線）

■ 第1回(6、7月)／回答者数：50人 ■ 第2回(11、12月)／回答者数：47人



全17項目すべてにおいて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」、「Q11 乗務員の運転操作等」、「Q9 車内料金機」でした。
一方、満足度が低かった主な項目は、「Q8 車内の座席等」、「Q3 停留場の設備等」、「Q12 運行本数」でした。

※第1回目・第2回目調査の平均点

都営交通モニターの声と関連する東京都交通局の取組

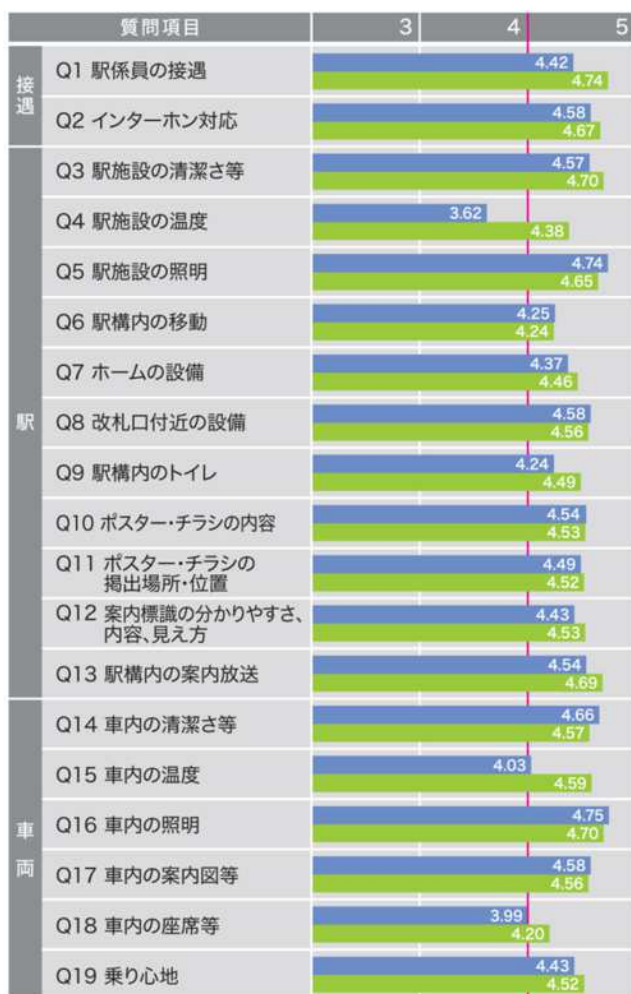
都営交通モニターの声	東京都交通局の取組
○ 電車接近表示装置 電車接近表示は大変わかりやすく助かっています。(50代・女性)	東京さくらトラム（都電荒川線）の全ての停留場に電車接近表示装置を設置し、お客様の利便性の向上を図っています。



日暮里・舎人ライナー

第1回(6、7月)／回答者数：49人

第2回(11、12月)／回答者数：45人



全26項目すべてにおいて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、「Q16 車内の照明」、「Q5 駅施設の照明」、「Q20 運転操作等」でした。

一方、満足度が低かった主な項目は、「Q4 駅施設の温度」、「Q18 車内の座席等」、「Q6 駅構内の移動」でした。

※第1回目・第2回目調査の平均点

都営交通モニターの声と関連する東京都交通局の取組

都営交通モニターの声	東京都交通局の取組
○ マナー啓発 利用者のマナー啓発のための掲示物は必要かもしれません。外国人にもわかるよう、ピクトグラムなどでもよいと思います。 (60代・女性)	お客様に都営交通を快適にご利用いただくため、駆け込み乗車や歩きスマホの防止などの啓発のためのマナーポスター及び動画を年4回作成し、マナーへのご理解とご協力をお客様に呼び掛けています。