

平成26年度

都営交通七二夕一 結果報告書（概要版）

平成27年3月
東京都交通局

目 次

都営交通モニター制度の概要	1
モニターの構成	2
サービスレベル調査結果	
・ 年間結果（地下鉄）	3
・ 第1回・第2回比較グラフ（地下鉄）	3
・ 年間結果（バス）	4
・ 第1回・第2回比較グラフ（バス）	4
・ 年間結果（都電）	5
・ 第1回・第2回比較グラフ（都電）	5
・ 年間結果（日暮里・舎人ライナー）	6
・ 第1回・第2回比較グラフ（日暮里・舎人ライナー）	6

1 都営交通モニター制度の概要

(1) 趣旨

東京都交通局では、お客様視点でのサービスをより一層展開していくため、平成18年度から、「都営交通モニター制度」を実施しています。

この制度は、モニターの皆様に、都営交通の日頃のご利用をもとに、サービスについての評価やご意見をいただき、その結果を局事業の運営に反映させていくものです。

(2) モニター人数

地下鉄	190人
バス	148人
軌道 都電	30人
日暮里・舎人ライナー	30人
計	398人

(3) 任期 平成26年5月から平成27年3月まで

(4) 活動内容

① サービスレベル調査・意向調査（年2回）

各モニターの担当範囲において、日頃のご利用をもとに、サービスの状況を「満足」「ある程度満足」「やや不満」「不満」の4段階で評価。

また、事業ごとに事業改善の参考となるテーマを設定し、意向をうかがう調査を実施。

【地下鉄】

担当ブロックごとに、「駅職員の接遇」、「駅施設の清潔さ等」、「車両の乗り心地」、「乗務員の運転操作等」、「バリアフリー（駅・車両）」等について、共通の項目で2回の調査を実施。

【バス】

担当ブロックごとに、「乗務員の接遇」、「停留所の清潔さ等」、「車両の乗り心地」、「乗務員の運転操作等」、「バリアフリー（車両）」等について、共通の項目で2回の調査を実施。

【都電】

担当ブロックごとに、「乗務員の接遇」、「停留場の清潔さ等」、「車両の乗り心地」、「乗務員の運転操作等」、「バリアフリー（停留場・車両）」等について、共通の項目で2回の調査を実施。

【日暮里・舎人ライナー】

担当ブロックごとに、「駅職員等の接遇」、「駅施設の清潔さ等」、「運転操作等」、「バリアフリー（駅・車両）」等について、共通の項目で2回の調査を実施。

② 施設見学会（年1回）

交通局施設をご案内し、局事業への理解を深めていただきました。

③ 意見交換会（年1回）

テーマを「優先席のマナー」とし、「(1班)優先席を譲る人の立場」、「(2班)優先席を譲られる(必要とする)人の立場」、「(3班)交通局職員の立場」の3つの立場に分かれていただき、意見や提案をうかがいました。

[実施状況]

① サービスレベル調査

第1回： 6月13日～ 7月 2日

回答者： 398人中 376人(回答率94.5%)

第2回： 11月 7日～11月24日

回答者： 396人中 342人(回答率86.4%)

② 施設見学会

実施：10月23日～11月14日 参加者82人

③ 意見交換会

実施：1月28日 参加者17人

2 モニターの構成

(1) 応募の状況

		(応募倍率)	男性	女性
地下鉄	880人	(4.63倍)	486人	394人
バス	555人	(3.75倍)	304人	251人
軌道	150人	(2.50倍)	90人	60人
計	1585人	(3.98倍)	880人	705人

(2) モニターの内訳

	合計	男性	女性
①全モニター	398人	198人	200人

②部門別内訳

	合計	男性	女性
地下鉄	190人	92人	98人
浅草線ブロック	35人	15人	20人
三田線ブロック	46人	22人	24人
新宿線ブロック	39人	20人	19人
大江戸線ブロック	70人	35人	35人
バス	148人	72人	76人
品川・渋谷営業所ブロック	32人	14人	18人
小滝橋・早稲田営業所ブロック	25人	16人	9人
巣鴨・北営業所ブロック	29人	12人	17人
千住・南千住・江東営業所ブロック	32人	13人	19人
江戸川・深川営業所ブロック	30人	17人	13人
軌道	60人	34人	26人
都電(計4ブロック)	30人	17人	13人
日暮里・舎人ライナー(計4ブロック)	30人	17人	13人

③年代別

	合計	男性	女性
18歳以上29歳以下	73人	23人	50人
30歳代	75人	31人	44人
40歳代	80人	35人	45人
50歳代	76人	44人	32人
60歳代	50人	34人	16人
70歳代以上	44人	31人	13人

都営交通モニター 担当地区割り表

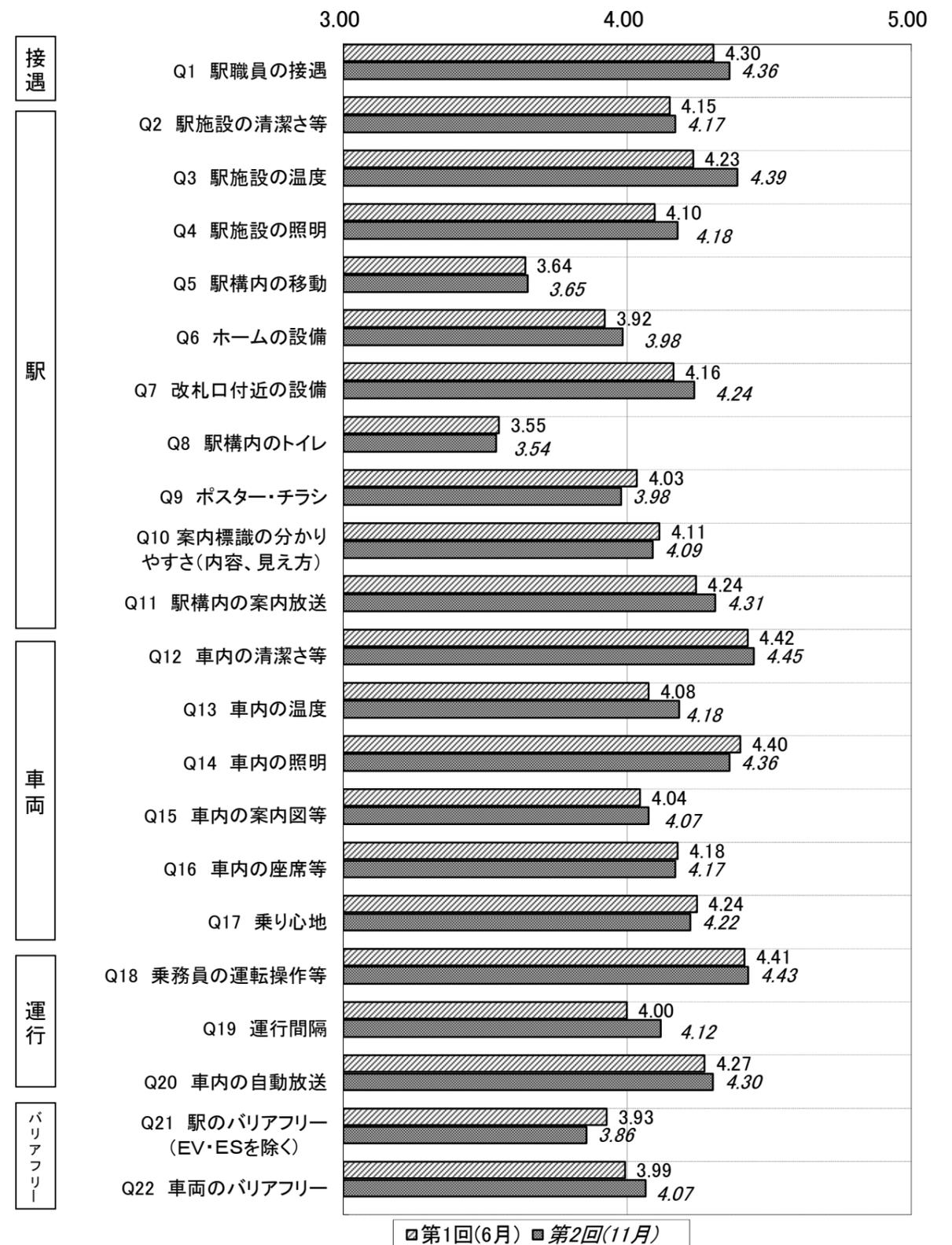
ブロック	地区コード	担当範囲	人数	合計	
A	浅草線	A01	西馬込、馬込、中延、戸越	7名	35名
		A02	五反田、高輪台、泉岳寺、三田	7名	
		A03	大門、新橋、東銀座	7名	
		A04	宝町、日本橋、人形町、東日本橋	7名	
		A05	浅草橋、蔵前、浅草、本所吾妻橋	7名	
B	三田線	B01	三田、芝公園、御成門	6名	46名
		B02	内幸町、日比谷、大手町、神保町	8名	
		B03	水道橋、春日、白山、千石	7名	
		B04	巣鴨、西巣鴨、新板橋	6名	
		B05	板橋区役所前、板橋本町、本蓮沼、志村坂上	7名	
		B06	志村三丁目、蓮根、西台	6名	
		B07	高島平、新高島平、西高島平	6名	
C	新宿線	C01	新宿三丁目、曙橋、市ヶ谷、九段下	8名	39名
		C02	神保町、小川町、岩本町	6名	
		C03	馬喰横山、浜町、森下	6名	
		C04	菊川、住吉、西大島	6名	
		C05	大島、東大島、船堀、一之江	7名	
		C06	瑞江、篠崎、本八幡	6名	
D	大江戸線	D01	新宿西口、東新宿、若松河田、牛込柳町	7名	70名
		D02	牛込神楽坂、飯田橋、春日、本郷三丁目	7名	
		D03	上野御徒町、新御徒町、蔵前、両国	8名	
		D04	森下、清澄白河、門前仲町	6名	
		D05	月島、勝どき、築地市場、汐留	7名	
		D06	大門、赤羽橋、麻布十番	6名	
		D07	六本木、青山一丁目、国立競技場、代々木	7名	
		D08	新宿、都庁前、西新宿五丁目、中野坂上	7名	
		D09	東中野、中井、落合南長崎、新江古田	7名	
		D10	練馬、豊島園、練馬春日町、光が丘	8名	
地下鉄計				190名	
E	品川・渋谷	E01	品川営業所の路線	12名	32名
		E02	港南支所の路線	6名	
		E03	渋谷営業所の路線	8名	
		E04	新宿支所の路線	6名	
F	小滝橋・早稲田	F01	小滝橋営業所の路線	7名	25名
		F02	杉並支所の路線	6名	
		F03	早稲田営業所の路線	6名	
		F04	青梅支所の路線	6名	
G	巣鴨・北	G01	巣鴨営業所の路線	8名	29名
		G02	大塚支所の路線	6名	
		G03	北営業所の路線	9名	
		G04	練馬支所の路線	6名	
H	千住・南千住・江東	H01	千住営業所の路線	7名	32名
		H02	南千住営業所の路線	9名	
		H03	青戸支所の路線	6名	
		H04	江東営業所の路線	10名	
J	江戸川・深川	J01	江戸川営業所の路線	12名	30名
		J02	臨海支所の路線	6名	
		J03	深川営業所の路線	12名	
バス計				148名	
K	都電荒川線	K01	早稲田～大塚駅前	8名	30名
		K02	巣鴨新田～王子駅前	7名	
		K03	栄町～熊野前	7名	
		K04	東尾久三丁目～三ノ輪橋	8名	
L	日暮里・舎人ライナー	L01	日暮里・西日暮里・赤土小学校前	8名	30名
		L02	熊野前・足立小台・扇大橋・高野	7名	
		L03	江北・西新井大師西・谷在家	8名	
		L04	舎人公園・舎人・見沼代親水公園	7名	
軌道計				60名	
総計				398名	

平成26年度 サービスレベル調査 年間結果(地下鉄)

調査項目			第1回			第2回		
			満足度	不満足度	評価点数 (点)	満足度	不満足度	評価点数 (点)
駅	Q1	駅職員の接遇	93.0%	7.0%	4.30	94.1%	5.9%	4.36
	Q2	駅施設の清潔さ等	88.3%	11.7%	4.15	89.2%	10.8%	4.17
	Q3	駅施設の温度	87.7%	12.3%	4.23	92.4%	7.6%	4.39
	Q4	駅施設の照明	84.5%	15.5%	4.10	87.4%	12.6%	4.18
	Q5	駅構内の移動	70.2%	29.8%	3.64	71.4%	28.6%	3.65
	Q6	ホームの設備	80.6%	19.4%	3.92	83.5%	16.5%	3.98
	Q7	改札口付近の設備	87.7%	12.3%	4.16	91.5%	8.5%	4.24
	Q8	駅構内のトイレ	68.8%	31.2%	3.55	68.7%	31.3%	3.54
	Q9	ポスター・チラシ	84.5%	15.5%	4.03	84.2%	15.8%	3.98
	Q10	案内標識の分かりやすさ (内容、見え方)	85.4%	14.6%	4.11	86.1%	13.9%	4.09
	Q11	駅構内の案内放送	89.9%	10.1%	4.24	93.1%	6.9%	4.31
車両	Q12	車内の清潔さ等	94.7%	5.3%	4.42	95.7%	4.3%	4.45
	Q13	車内の温度	82.6%	17.4%	4.08	84.5%	15.5%	4.18
	Q14	車内の照明	92.0%	8.0%	4.40	90.4%	9.6%	4.36
	Q15	車内の案内図等	83.7%	16.3%	4.04	84.9%	15.1%	4.07
	Q16	車内の座席等	86.4%	13.6%	4.18	87.7%	12.3%	4.17
運行	Q17	乗り心地	88.5%	11.5%	4.24	88.6%	11.4%	4.22
	Q18	乗務員の運転操作等	94.1%	5.9%	4.41	94.3%	5.7%	4.43
	Q19	運行間隔	80.0%	20.0%	4.00	85.1%	14.9%	4.12
フ バ リ ア ー	Q20	車内の自動放送	92.3%	7.7%	4.27	93.1%	6.9%	4.30
	Q21	駅のバリアフリー (EV・ESを除く)	83.5%	16.5%	3.93	81.9%	18.1%	3.86
	Q22	車両のバリアフリー	85.6%	14.4%	3.99	88.1%	11.9%	4.07

(※1)この調査は、4段階評価となっている。満足(5点)、ある程度満足(4点)、やや不満(2点)、不満(1点)
 (※2)評価点数：(5点×〇件)+(4点×〇件)+(2点×〇件)+(1点×〇件)÷総回答数(〇〇〇件)
 (※3)評価欄の「▲」「▲」は、第1回から第2回にかけて、0.1点以上増加(減少)の項目

サービスレベル調査第1回・第2回比較グラフ(地下鉄)

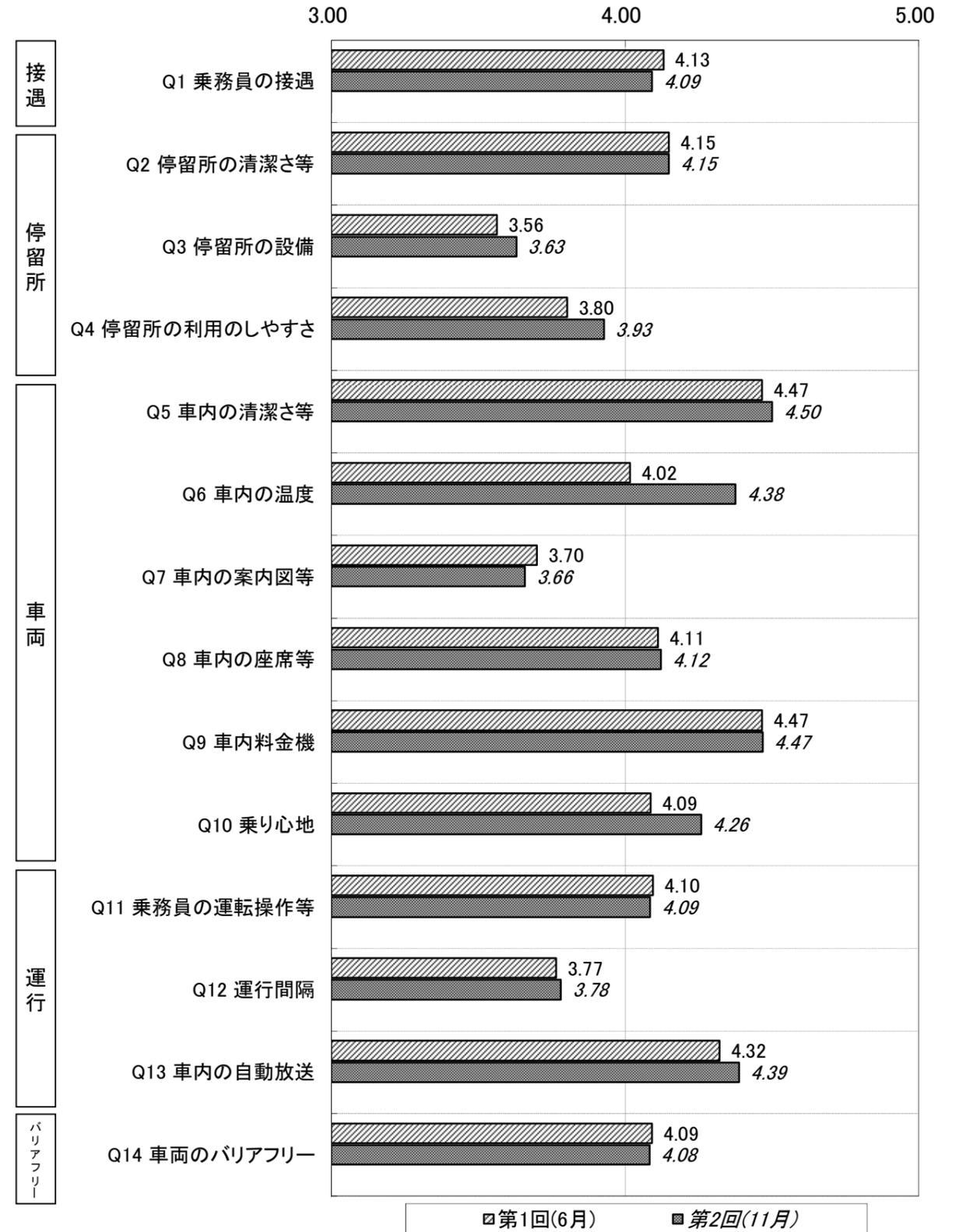


平成26年度 サービスレベル調査 年間結果(バス)

調査項目			第1回			第2回		
			満足度	不満足度	評価点数 (点)	満足度	不満足度	評価点数 (点)
接客	Q1	乗務員の接遇	85.6%	14.4%	4.13	85.4%	14.6%	4.09
	Q2	停留所の清潔さ等	89.7%	10.3%	4.15	88.4%	11.6%	4.15
停留所	Q3	停留所の設備	67.5%	32.5%	3.56	70.1%	29.9%	3.63
	Q4	停留所の利用のしやすさ	76.3%	23.7%	3.80	78.8%	21.2%	3.93 ↗
車両	Q5	車内の清潔さ等	95.9%	4.1%	4.47	97.9%	2.1%	4.50
	Q6	車内の温度	78.9%	21.1%	4.02	90.1%	9.9%	4.38 ↗
	Q7	車内の案内図等	70.4%	29.6%	3.70	71.6%	28.4%	3.66
	Q8	車内の座席等	86.3%	13.7%	4.11	86.9%	13.1%	4.12
	Q9	車内料金機	94.6%	5.4%	4.47	95.5%	4.5%	4.47
	Q10	乗り心地	85.3%	14.7%	4.09	89.0%	11.0%	4.26 ↗
運行	Q11	乗務員の運転操作等	83.8%	16.2%	4.10	83.3%	16.7%	4.09
	Q12	運行間隔	74.5%	25.5%	3.77	74.3%	25.7%	3.78
	Q13	車内の自動放送	91.8%	8.2%	4.32	95.5%	4.5%	4.39
バリアフリー	Q14	車両のバリアフリー	83.2%	16.8%	4.09	83.6%	16.4%	4.08

(※1)この調査は、4段階評価となっている。満足(5点)、ある程度満足(4点)、やや不満(2点)、不満(1点)
 (※2)評価点数 : (5点×〇件)+(4点×〇件)+(2点×〇件)+(1点×〇件) ÷ 総回答数(〇〇〇件)
 (※3)評価欄の「↗」「↘」は、第1回から第2回にかけて、0.1点以上増加(減少)の項目

サービスレベル調査第1回・第2回比較グラフ(バス)

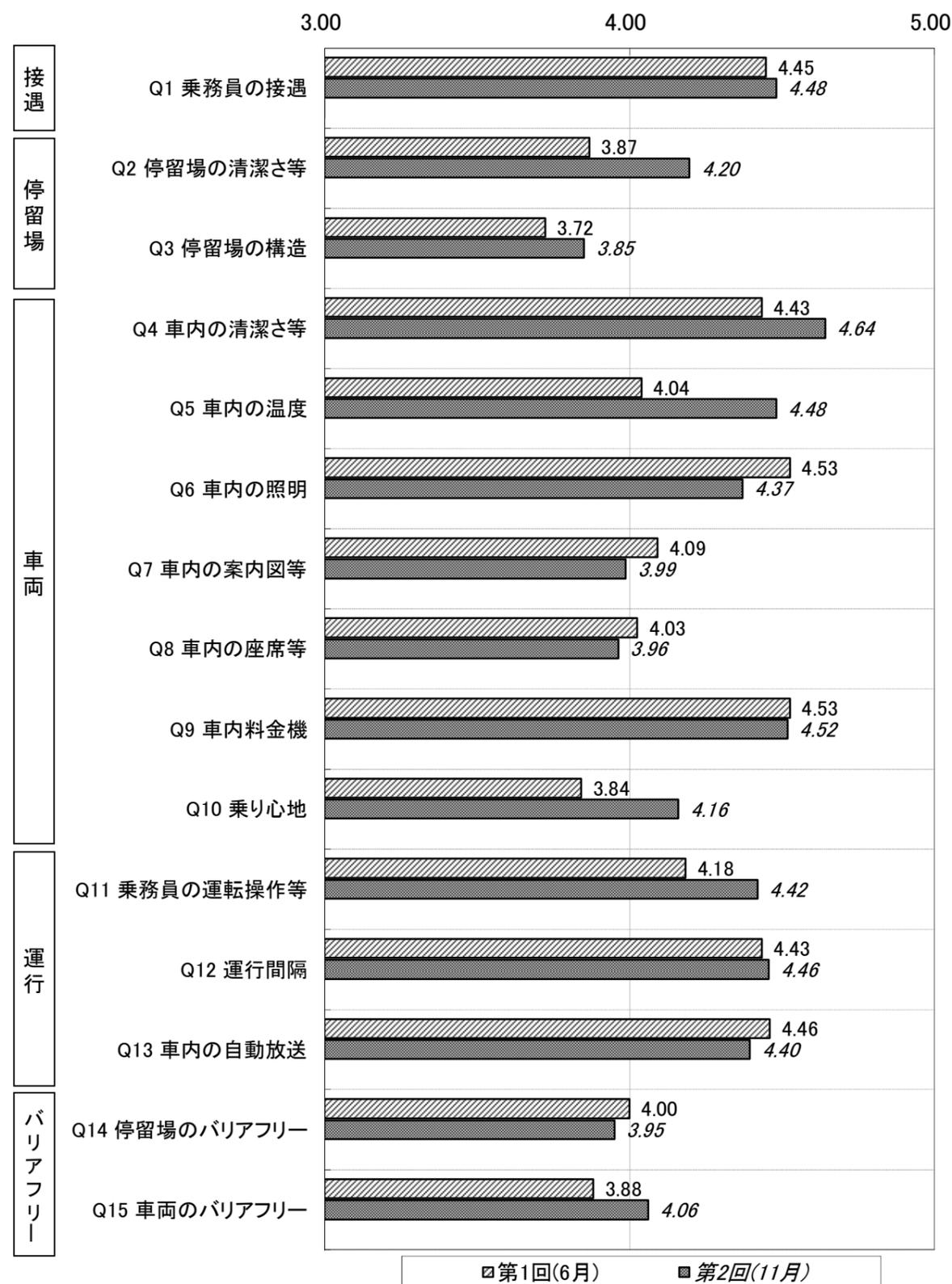


平成26年度 サービスレベル調査 年間結果(都電)

調査項目			第1回			第2回		
			満足度	不満足度	評価点数 (点)	満足度	不満足度	評価点数 (点)
接 遇	Q1	乗務員の接遇	92.1%	7.9%	4.45	92.6%	7.4%	4.48
停 留 場	Q2	停留場の清潔さ等	77.6%	22.4%	3.87	85.2%	14.8%	4.20 ↗
	Q3	停留場の構造	73.7%	26.3%	3.72	76.5%	23.5%	3.85 ↗
車 両	Q4	車内の清潔さ等	89.5%	10.5%	4.43	98.8%	1.2%	4.64 ↗
	Q5	車内の温度	78.9%	21.1%	4.04	92.6%	7.4%	4.48 ↗
	Q6	車内の照明	94.7%	5.3%	4.53	91.4%	8.6%	4.37 ↘
	Q7	車内の案内図等	82.9%	17.1%	4.09	82.7%	17.3%	3.99 ↘
	Q8	車内の座席等	80.3%	19.7%	4.03	79.0%	21.0%	3.96
	Q9	車内料金機	93.4%	6.6%	4.53	93.8%	6.2%	4.52
	Q10	乗り心地	78.9%	21.1%	3.84	87.7%	12.3%	4.16 ↗
運 行	Q11	乗務員の運転操作等	88.2%	11.8%	4.18	92.6%	7.4%	4.42 ↗
	Q12	運行間隔	89.5%	10.5%	4.43	95.1%	4.9%	4.46
	Q13	車内の自動放送	94.7%	5.3%	4.46	97.5%	2.5%	4.40
フ バ リ ア フ リ ー	Q14	停留場のバリアフリー	78.9%	21.1%	4.00	84.0%	16.0%	3.95
	Q15	車両のバリアフリー	77.6%	22.4%	3.88	88.9%	11.1%	4.06 ↗

(※1)この調査は、4段階評価となっている。満足(5点)、ある程度満足(4点)、やや不満(2点)、不満(1点)
 (※2)評価点数：(5点×〇件)+(4点×〇件)+(2点×〇件)+(1点×〇件)÷総回答数(〇〇〇件)
 (※3)評価欄の「↗」「↘」は、第1回から第2回にかけて、0.1点以上増加(減少)の項目

サービスレベル調査第1回・第2回比較グラフ(都電)



平成26年度 サービスレベル調査 年間結果(ライナー)

調査項目			第1回			第2回				
			満足度	不満足度	評価点数 (点)	満足度	不満足度	駅職員に 会わな かった	評価点数 (点)	
接 遇	Q1	駅職員対応	78.8%	21.2%	3.76	21.3%	0.0%	78.7%	4.69	
	Q2	インターホン対応	94.1%	5.9%	4.20	96.0%	4.0%		4.41	
駅	Q3	駅施設の清潔さ等	94.1%	5.9%	4.32	92.0%	8.0%		4.41	
	Q4	駅施設の温度	88.2%	11.8%	4.05	86.7%	13.3%		4.09	
	Q5	駅施設の照明	88.2%	11.8%	4.21	92.0%	8.0%		4.28	
	Q6	駅構内の移動	89.4%	10.6%	4.24	89.3%	10.7%		4.29	
	Q7	ホームの設備	92.9%	7.1%	4.13	86.7%	13.3%		4.15	
	Q8	改札口付近の設備	91.8%	8.2%	4.12	90.7%	9.3%		4.20	
	Q9	駅構内のトイレ	85.9%	14.1%	4.14	85.3%	14.7%		4.23	
	Q10	ポスター・チラシ	75.3%	24.7%	3.72	89.3%	10.7%		4.09	
	Q11	案内標識の分かりやすさ (内容、見え方)	88.2%	11.8%	4.05	90.7%	9.3%		4.35	
	Q12	駅構内の案内放送	87.1%	12.9%	4.00	88.0%	12.0%		4.19	
	車 両	Q13	車内の清潔さ等	96.5%	3.5%	4.48	94.7%	5.3%		4.44
		Q14	車内の温度	78.8%	21.2%	3.87	80.0%	20.0%		4.01
Q15		車内の照明	96.5%	3.5%	4.47	100.0%	0.0%		4.57	
Q16		車内の案内図等	89.4%	10.6%	4.07	89.3%	10.7%		4.31	
Q17		車内の座席等	62.4%	37.6%	3.24	49.3%	50.7%		2.99	
Q18		乗り心地	88.2%	11.8%	4.11	88.0%	12.0%		4.20	
運 行		Q19	運転操作等	91.8%	8.2%	4.24	88.0%	12.0%		4.32
	Q20	運行間隔	84.7%	15.3%	4.07	73.3%	26.7%		3.68	
	Q21	車内の自動放送	88.2%	11.8%	4.06	88.0%	12.0%		4.23	
フ バ リ ア ー ア	Q22	駅のバリアフリー (EV・ESを除く)	90.6%	9.4%	4.20	89.3%	10.7%		4.17	
	Q23	車両のバリアフリー	88.2%	11.8%	4.18	88.0%	12.0%		4.13	

(※1)この調査は、4段階評価となっている。満足(5点)、ある程度満足(4点)、やや不満(2点)、不満(1点)
 (※2)評価点数 : (5点×〇件)+(4点×〇件)+(2点×〇件)+(1点×〇件) ÷ 総回答数(〇〇〇件)
 (※3)評価欄の「▲」「▼」は、第1回から第2回にかけて、0.1点以上増加(減少)の項目

サービスレベル調査第1回・第2回比較グラフ(ライナー)

