

令和4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4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4年6月24日から7月19日まで

回答者数 モニター456名中 435名（95.4%）

調査期間 第2回調査
令和4年11月11日から12月6日まで

回答者数 モニター456名中 388名（85.0%）

評価点の算出方法
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、24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、「Q19 乗務員の運転操作等」(4.56)、「Q13 車内の清潔さ等」(4.54)、「Q15 車内の照明」(4.50) などでした。一方で、満足度が4点を下回った項目は、「Q5 駅構内の移動」(3.91) のみでした。



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」(4.58)、「Q9 車内料金機」(4.57)、「Q6 車内の温度」(4.49) などでした。一方で、満足度が4点を下回った項目は、「Q12 運行本数」(3.90) のみでした。



東京さくらトラム (都電荒川線)



全 17 項目中、すべての項目で 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、「Q4 車内の清潔さ等」(4.68)、「Q9 車内料金機」(4.68)、「Q6 車内の照明」(4.65) などでした。一方で、相対的に満足度が低かった項目は、「Q12 運行本数」(4.20)、「Q7 車内の案内図等」(4.21) 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、「Q3 駅施設の清潔さ等」(4.57)、「Q25 駅のバリアフリー(こども・子育て世代への配慮)」(4.50) などでした。一方で、満足度が 4 点を下回った項目は、「Q18 車内の座席等」(3.36) のみでした。