

令和5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5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5年6月23日から7月18日まで

回答者数 453名中 433名（95.6%）

調査期間 第2回調査
令和5年11月10日から12月5日まで

回答者数 453名中 367名（81.0%）

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、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、「Q13車内の清潔さ等」（4.61）、「Q15車内の照明」（4.57）、「Q19乗務員の運転操作等」（4.51）などでした。一方で、満足度が4点未満だった項目は、「Q5駅構内の移動」（3.84）のみでした。



バス



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、「Q5車内の清潔さ等」（4.61）、「Q9車内料金機」（4.59）、「Q6車内の温度」（4.54）などでした。一方で、満足度が4点未満だった項目は、「Q12運行本数」（3.64）、「Q4停留所の利用のしやすさ」（3.98）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、「Q6車内の照明」（4.67）、「Q13車内の自動放送」（4.67）、「Q1乗務員の接遇」（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」（4.01）、「Q8車内の座席等」（4.11）でした。



日暮里・舎人ライナー



全26項目中、24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」（4.86）、「Q2インターホン対応」（4.57）、「Q16車内の照明」（4.57）などでした。一方で、満足度が4点未満だった項目は、「Q18車内の座席等」（3.77）、「Q26車両のバリアフリー（こども・子育て世代への配慮）」（3.99）でした。