

日本トレンドリサーチ

鉄道会社（関東）

2019年11月調査レポート

## 調査概要

### ■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

### ■調査対象者

**事前調査**：関東地方在住の男女（調査サービス利用者）

**本調査**：事前調査において、提示した鉄道会社について「直近1ヶ月以内に利用したことがある」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

### ■調査期間

2019年11月25日～12月13日

### ■調査対象企業選定条件

#### 事前調査

国土交通省の鉄道統計年報[平成28年度]による、輸送人員の合計上位9社  
(選定実施日：2019年11月25日)

#### 本調査

事前調査において、107名以上の回答が集まった鉄道会社

※期間内に有効回答が107以上集まったもののみ集計対象とする

## 事前調査

関東地方在住の男女に対して事前調査を実施、717名から回答を得た。

質問1：直近1ヶ月以内に利用したことのある鉄道会社をすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

店舗名	回答数	割合
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	425	59.3%
東京メトロ(東京地下鉄)	257	35.8%
都営地下鉄(東京都交通局)	118	16.5%
東急(東急電鉄)	107	14.9%
京王線(京王電鉄)	63	8.8%
東武線(東武鉄道)	58	8.1%
小田急(小田急電鉄)	89	12.4%
西武線(西武鉄道)	58	8.1%
京急(京浜急行電鉄)	53	7.4%
いずれも利用していない	184	25.7%

(n=717、「いずれも～」以外は複数回答可)

## 本調査

事前調査で「利用したことがある」と回答した鉄道会社について、引き続き本調査を実施。  
107名以上から有効回答を得られた4社について、下記の通り集計した（計266人）。

「〇〇」について伺います。

質問1：「料金」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問2：「車両の乗り心地」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問3：「駅構内の案内（わかりやすさなど）」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問4：「ホーム上の案内放送」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問5：「駅員の対応」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問6：「非常時（天災・事故発生時など）の復旧の早さ」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問7：「売店」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問8：「総合的な満足度」を、10点満点で評価してください。

質問9：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各鉄道会社（関東）の名前が入る

### 質問1 「料金」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	107	6.121	1.8429
東京メトロ(東京地下鉄)	107	6.804	1.7686
都営地下鉄(東京都交通局)	107	6.140	2.0114
東急(東急電鉄)	107	7.280	1.6280

### 質問1 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	3	7	19	16	20	21	11	9	1	0
東京メトロ(東京地下鉄)	1	14	28	23	14	20	4	1	2	0
都営地下鉄(東京都交通局)	5	7	14	25	14	23	9	5	2	3
東急(東急電鉄)	7	19	24	28	13	11	4	0	0	1

質問2 「車両の乗り心地」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	107	6.813	1.8782
東京メトロ(東京地下鉄)	107	6.925	1.8457
都営地下鉄(東京都交通局)	107	6.533	1.7052
<b>東急(東急電鉄)</b>	<b>107</b>	<b>7.383</b>	<b>1.4675</b>

質問2 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	6	12	19	26	22	14	5	0	2	1
東京メトロ(東京地下鉄)	4	13	29	21	17	15	5	2	1	0
都営地下鉄(東京都交通局)	1	9	22	28	19	19	4	3	0	2
東急(東急電鉄)	7	15	32	24	21	6	1	0	0	1

質問3 「駅構内の案内(わかりやすさなど)」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	107	6.776	1.8706
東京メトロ(東京地下鉄)	107	6.664	1.7913
都営地下鉄(東京都交通局)	107	6.393	1.7302
<b>東急(東急電鉄)</b>	<b>107</b>	<b>7.178</b>	<b>1.7206</b>

質問3 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	5	12	21	26	19	14	5	4	0	1
東京メトロ(東京地下鉄)	1	14	25	20	17	22	4	2	1	1
都営地下鉄(東京都交通局)	3	5	20	28	21	16	9	3	0	2
東急(東急電鉄)	6	18	32	15	16	13	4	2	1	0

質問4 「ホーム上の案内放送（わかりやすさなど）」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	107	6.935	1.8728
東京メトロ(東京地下鉄)	107	6.776	1.7196
都営地下鉄(東京都交通局)	107	6.523	1.6977
<b>東急(東急電鉄)</b>	<b>107</b>	<b>7.215</b>	<b>1.4356</b>

質問4 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	5	14	24	24	19	14	1	6	0	0
東京メトロ(東京地下鉄)	1	13	28	21	17	20	6	0	0	1
都営地下鉄(東京都交通局)	2	9	18	30	19	21	5	0	1	2
東急(東急電鉄)	5	15	26	28	23	7	2	0	1	0

質問5 「駅員の対応」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	107	6.860	1.7647
東京メトロ(東京地下鉄)	107	6.794	1.7183
都営地下鉄(東京都交通局)	107	6.589	1.7916
<b>東急(東急電鉄)</b>	<b>107</b>	<b>7.196</b>	<b>1.5577</b>

質問5 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	6	6	26	32	14	17	2	3	1	0
東京メトロ(東京地下鉄)	0	20	17	24	22	19	3	0	2	0
都営地下鉄(東京都交通局)	2	12	21	24	19	19	6	2	0	2
東急(東急電鉄)	9	11	25	29	20	8	4	0	1	0

質問6 「非常時（天災・事故発生時など）の復旧の早さ」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	107	6.178	1.5766
東京メトロ(東京地下鉄)	107	6.505	1.5360
都営地下鉄(東京都交通局)	107	6.523	1.7889
<b>東急(東急電鉄)</b>	<b>107</b>	<b>6.832</b>	<b>1.7995</b>

質問6 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	1	4	18	26	20	25	6	6	1	0
東京メトロ(東京地下鉄)	0	9	20	27	22	23	3	1	2	0
都営地下鉄(東京都交通局)	3	10	19	23	22	23	3	1	0	3
東急(東急電鉄)	6	11	22	23	25	14	1	2	2	1

質問7 「売店」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	107	6.523	1.7293
東京メトロ(東京地下鉄)	107	6.121	1.6616
都営地下鉄(東京都交通局)	107	5.907	2.0299
<b>東急(東急電鉄)</b>	<b>107</b>	<b>6.654</b>	<b>1.6805</b>

質問7 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	4	7	22	24	18	20	7	5	0	0
東京メトロ(東京地下鉄)	0	8	17	17	28	21	11	2	2	1
都営地下鉄(東京都交通局)	2	7	15	20	22	16	12	8	0	5
東急(東急電鉄)	4	10	16	25	29	17	3	2	1	0

質問8 「総合的な満足度」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	107	6.794	1.6290
東京メトロ(東京地下鉄)	107	6.757	1.5970
都営地下鉄(東京都交通局)	107	6.336	1.6856
東急(東急電鉄)	107	7.280	1.4712

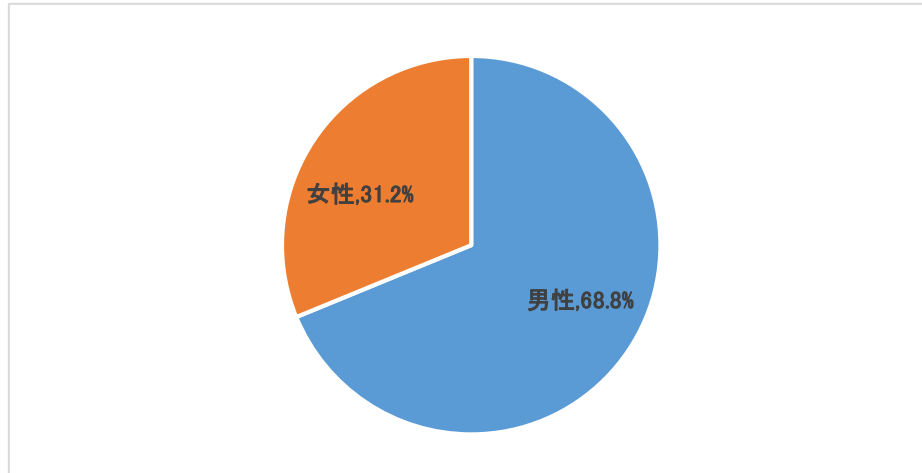
質問8 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	3	8	24	31	20	15	4	1	1	0
東京メトロ(東京地下鉄)	0	13	23	28	19	19	2	3	0	0
都営地下鉄(東京都交通局)	1	6	22	25	21	19	6	5	1	1
東急(東急電鉄)	5	19	24	28	20	8	2	0	1	0



## 回答者属性（本調査）

### 性別



### 年代

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
JR 東日本(東日本旅客鉄道)	5 4.7%	14 13.1%	19 17.8%	25 23.4%	28 26.2%	16 15.0%
東京メトロ(東京地下鉄)	4 3.7%	15 14.0%	20 18.7%	34 31.8%	20 18.7%	14 13.1%
都営地下鉄(東京都交通局)	7 6.5%	19 17.8%	21 19.6%	29 27.1%	17 15.9%	14 13.1%
東急(東急電鉄)	9 8.4%	16 15.0%	17 15.9%	32 29.9%	19 17.8%	14 13.1%

## 調査結果

今回の関東地方における調査の結果、

「最も利用者数が多い鉄道会社」は「JR 東日本」

「最も料金の満足度が高い鉄道会社」は「東急電鉄」

「最も車両の乗り心地の満足度が高い鉄道会社」は「東急電鉄」

「駅構内の案内の満足度が最も高い鉄道会社」は「東急電鉄」

「最もホーム上の案内放送の満足度が高い鉄道会社」は「東急電鉄」

「最も駅員の対応の満足度が高い鉄道会社」は「東急電鉄」

「最も非常時の復旧の早さの満足度が高い鉄道会社」は「東急電鉄」

「最も売店の満足度が高い鉄道会社」は「東急電鉄」

「最も総合的な満足度が高い鉄道会社」は「東急電鉄」

となった。

## このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。  
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、  
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を  
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部  
日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）  
E-mail : [t.udagawa@nexer.co.jp](mailto:t.udagawa@nexer.co.jp)