

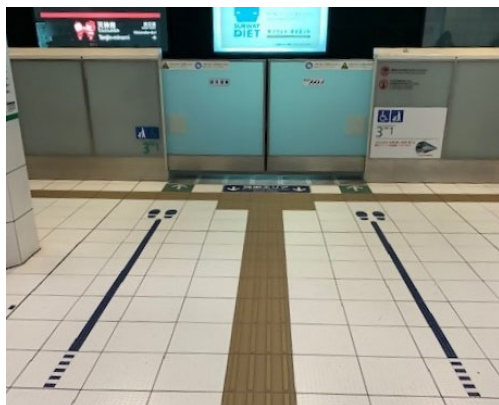
⑥お客様・市民の皆様 関係者との連携

6-1 お客様・市民の皆様への啓発

1

マナー向上のための啓発活動

地下鉄をご利用いただいているお客様の乗車マナー向上を図るため、駅構内放送、ポスター掲示、職員による巡回、優先席や車いすスペースなどの案内表示の設置など、様々な啓発活動に取り組んでいます。



整列乗車ライン



車内優先スペースの案内表示



優先席利用についての啓発ポスター

Priority space for wheelchair users
and stroller users.

휠체어와 유모차를 위한 우선 공간입니다.

供轮椅和婴儿车优先使用的空间



優先スペース利用啓発についての啓発ポスター



docomo au SoftBank Rakuten Mobile Y!mobile UQ mobile TCA

福岡市地下鉄

「やめましょう、歩きスマホ。」キャンペーンポスター

2

ベビーカーの安全な利用についての啓発

地下鉄におけるベビーカーの安全な利用に関する啓発用ポスターを掲示し、ベビーカー利用者に対する啓発活動を行っています。



ベビーカーポスター

3

エスカレーター利用時の安全とマナー啓発

エスカレーターご利用のお客様の安全利用とマナー向上を図るため、啓発活動に取り組んでいます。

エスカレーター
「歩かず立ち止まろう」キャンペーン
平成26年度から全国の鉄道事業者と共
キャンペーンにて啓発活動を行っています。



6-2 お客様・市民の皆様、関係者との共働

福岡市地下鉄では、お客様の乗車マナー向上を図るため、他の鉄道事業者等との合同キャンペーンのほか、マナー教室など様々な活動をお客様・市民の皆様、関係者と共働で取り組んでいます。

1

他の鉄道事業者等との合同キャンペーン

西日本鉄道、九州旅客鉄道と共同で鉄道をご利用になるお客様同士の助け合いのご協力を呼びかける「声かけ・サポート」運動を行いました。



「声かけサポート」運動ポスター

2

マナー教室

出前講座や施設見学時等に小・中学校などを対象に乗車マナーについて考える「マナー教室」を実施しました。

※「出前講座」とは、市の職員が地域に伺い、市の取り組みや暮らしに役立つ情報などを説明するものです。



小学校のマナー教室

3

こども110番の駅

登下校時などにおける犯罪被害から子どもを守り、より安全・安心な地域づくりに貢献するため、「こども110番の駅」の取組みを実施しています。



©2012 Gullane(Thomas)Limited

6-3 お客様・市民の皆様からの声

お客様や市民の皆様からのご意見・ご要望を「お客様の声」として収集し、担当部署において対応するとともに、いただいたご意見は全職員への情報共有を図っています。令和5年度は、1,500件を超えるお客様の声をいただきました。皆様からお寄せいただいた声は真摯に受け止め、より信頼され、親しまれる地下鉄とするために役立てています。



○お客様の声を元に改善した主な取組み

朝ラッシュ時の中洲川端駅のホーム混雑を緩和しました。



令和5年8月より、箱崎線中洲川端駅始発の朝の列車2本について、中洲川端駅のホームに着く時間を2～3分繰り上げることで、これまでホームでお待ちいただいていたお客様が車内でお待ちいただけるようになり、ホーム混雑の解消につなげました。

乗降マナーに関する啓発を強化しました。



令和5年8月より、七隈線の車内窓上にオリジナルキャラクターのポスターを掲出するなどして、乗降マナーの啓発を強化しました。

その他の取組み

- ・タッチ決済乗車の改札機増設
- ・七隈線ダイヤ改正の実施
- ・ファミちかきっぷの利用方法の簡素化

その他、お客様の声を元に改善した取組については、福岡市地下鉄HPからご覧いただけます。