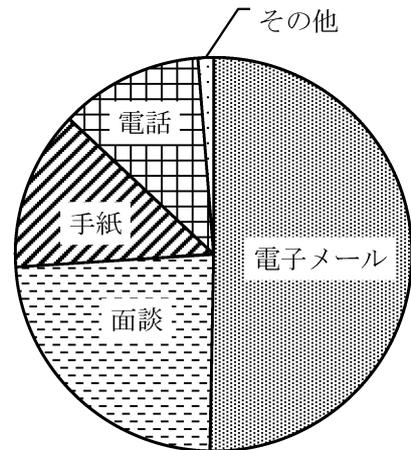


## 第11 お客様の声

### 1. 收受方法別実績（平成29年度）

受付方法	件数	割合
電子メール	516	50.3%
面談	243	23.7%
文書・手紙	134	13.1%
電話	120	11.7%
その他	13	1.3%
計	1026	100.0%



### 2. 内容別実績（平成29年度） ※1回のご意見で複数の内容の場合あり

内容	件数	割合	主な内容
乗客案内	224	19.3%	駅名標等の案内表示、案内放送、ホームページなど
駅施設等	203	17.5%	駅務機器、エレベーター・エスカレーター、トイレなど
車両	141	12.1%	車両の設備、空調など
乗車マナー	134	11.5%	携帯電話の使用、優先席占有など
運賃・乗車券等	133	11.5%	IC乗車券、販売制度、運賃など
職員等の対応	130	11.2%	職員・委託職員の対応など
運転・ダイヤ	86	7.4%	ダイヤの改善、安全対策、運転技術など
将来計画	34	2.9%	延伸計画・将来構想など
乗換え・駅周辺整備	4	0.3%	地下鉄乗換え、他交通との結節、駅周辺設備など
乗車人員	1	0.1%	乗車人員について
その他	71	6.2%	—
計	1161	100.0%	

### 3. お客様の声を反映した乗客サービス向上のための主な取組（過去5年間）

- 平成25.7月 車内床面に「車いす、ベビーカー等の優先スペース」を表示
- 平成26.7月 車内優先席数の拡大・優先席ステッカーの表示、低い吊り革の導入
- 平成26.9月 平成24年度からエスカレーターの安全利用を呼びかける床面等表示を開始、平成26年度に空港線・箱崎線の全駅への設置を完了
- 平成26.9月 駅構内や電車内に「歩きスマホ禁止」のポスターを掲示し、マナーの向上を呼びかけ
- 平成27.10月 「混雑時の手荷物の持ち方」についてポスターやチラシで、マナーの向上を呼びかけ
- 平成27.12月 7人掛け促進のため、2000系車両の座席を一人ひとりに凹凸を付けたバケット型に改良
- 平成28.10月 アクティブシニア支援のため、65才以上を対象とした全線定期券「ちかパス65」を発売
- 平成29.3月 「リュックサックの持ち方」について車内放送で、マナーの向上を呼びかけ
- 平成29.11月 ホームドアに優先席や弱冷房車の位置案内ステッカーを設置
- 平成30.2月 外国人向けマナーポスターを掲示し、マナーの向上を呼びかけ
- 平成30.4月 「ちかパス65」の3か月・6か月定期を発売