

# 平成29年度「お客様の声」報告

## 1. 「お客様の声」の概要

お客様から、ホームページへのメール、駅窓口で直接お受けするご意見、お客様サービスセンター等への電話、市広聴課で受け付けたもの(市民相談、市政への提案など)や、「お客様の声ハガキ」など、様々な方法でご意見をいただいている。

お客様からいただいたご意見(ご連絡先が明らかなものなど回答を要するもの)に対しては、概ね1週間以内を目途に回答している。

いただいたご意見は、毎週速やかに交通事業管理者(経営トップ)まで上げることにより(局議報告)、地下鉄経営に即応的に反映させ、また継続的な検討が必要な案件については半年ごとに進捗管理を行うなど、今後の事業展開に資するよう取り組んでいる。

なお、お客様からいただいたご意見のうち、サービス向上など改善に活かした主な取組事例について、交通局ホームページで公開している。

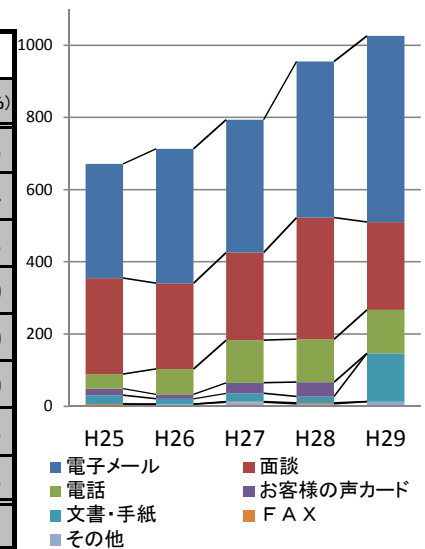
### ○お客様の声の種別について

- ① 交通局ホームページへのメール
- ② 駅窓口への直接来訪(お客様からのご意見シートなど)
- ③ 全駅設置の「お客様の声」ハガキ ★H29.4開始
- ④ お客様サービスセンター等への電話
- ⑤ 市広聴課受付の「市政への提案、市民相談」など(市民の声データベースより)
- ⑥ その他(FAX, 手紙, 交通局への直接来訪など)

## 2. 平成29年度の振り返り

### (1) 受付方法別

受付方法	H25	H26	H27	H28	H29		
	件数	件数	件数	件数	件数	前年比(%)	H25比(%)
電子メール	317	372	368	432	516	119.4	162.8
面談	266	238	243	337	243	72.1	91.4
文書・手紙	24	15	23	18	134	744.4	558.3
電話	40	70	118	119	120	100.8	300.0
お客様の声カード	18	12	29	40	0	0.0	0.0
FAX	4	0	2	2	0	0.0	0.0
その他	3	6	11	7	13	185.7	433.3
(再掲)広聴課経由	80	89	85	80	73	91.3	91.3
計	672	713	794	955	1026	107.4	152.7



※「お客様の声カード」は、「お客様の声ハガキ」の導入に伴い、H28年度をもって廃止した。

※同一人物から広聴課へ、同じ内容のメール及びFAXが頻繁に送られ(およそ30年前の姪浜駅建設時の土地収用関係)、

広聴課では年1回の一括受理としており、上記の表でも1件として記載している(H29年度はメール0件、FAX0件)。

※H28年度についてのみ、博多駅前陥没事故関係のご意見(320件)を除外している。

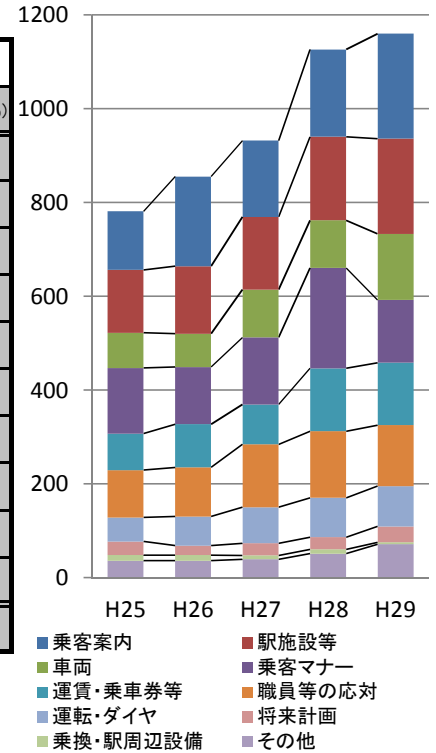
### 5年間の大きな傾向

・ここ5年でご意見全体の件数は増加し続けている。

・平成29年4月より、「お客様の声」ハガキを導入したことにより、文書・手紙での受付が大幅に伸びている。

(2) 内容別

内容	H25	H26	H27	H28	H29		
	件数	件数	件数	件数	件数	前年比(%)	H25比(%)
乗客案内	125	191	163	186	224	120.4	179.2
駅施設等	134	144	155	178	203	114.0	151.5
車両	75	71	102	102	141	138.2	188.0
乗客マナー	140	122	143	214	134	62.6	95.7
運賃・乗車券等	78	92	85	134	133	99.3	170.5
職員等の対応	101	105	134	142	130	91.5	128.7
運転・ダイヤ	51	62	77	84	86	102.4	168.6
将来計画	29	20	26	26	34	130.8	117.2
乗換・駅周辺設備	12	12	8	9	4	44.4	33.3
その他	36	36	39	51	72	141.2	200.0
計	781	855	932	1126	1161	103.1	148.7



※詳細は、別紙(内容別詳細版)参照。  
 ※1回のご意見で、複数の内容あり。

5年間の大きな傾向及び想定されるその要因

◆乗客案内 <<5年間で99件/1.79倍増>>

放送 → 音が大きい・小さい、放送頻度が多すぎる・マナー放送を増やしてほしい、など最適解の見つけにくい意見が多い。  
 また、乗務員の手動放送や、外国語放送への意見が増加傾向にある。  
 遅延・混雑時の案内が不適切という意見については継続した取組が必要と思われる。  
 建築・施設表示物 → H29サイン改修に伴う駅名標や路線図・料金表への反応から、H29に急増している(+14件)。  
 印刷物 → 冊子タイプの全駅時刻表(H28.3廃止)への意見がH28に急増したが、H29に落ち着きが見られる。

◆駅施設

EV・ESC → ここ3年増加、エスカレーターの上り下り替えについての意見が年々増加している。  
 空調 → 夏期(7月～9月)の平均気温の上昇・下降に伴い意見の数も増減しており、ここ2年の増加が顕著。  
 駅のホームやクールルームの暑さが指摘されており、外気温の影響が考えられる。

◆車両 <<5年間で66件/1.88倍増>>

空調 → ここ3年増加、車両内の暑さについてがほとんどで、乗客増や外気温の変動に対して温度設定の難しさが見られる。  
 専用車両 → H29年度より「車両」カテゴリーで集計を開始した。女性専用車両への要望はH29に急増している(+15件)。

◆乗客マナー

座席占有・乗降 → H28で急増したものの、H29減少。  
 マナー啓発の効果が見られる一方、車両出入口の滞留や優先席占有に対する意見は多い。  
 7人掛けの徹底への意見は減少傾向にある。  
 手荷物 → H27、H28で急増したものの、H29急減。マナー啓発の効果が見られる。

◆運賃・乗車券等

乗車券の販売 → 企画乗車券再編(H28.10実施)への意見がH28に急増したが、H29に落ち着きが見られる。  
 折り返し乗車 → H29に急増。有効な乗車券を持つお客様への対応ができないため、今後も一定数の意見が見込まれる。  
 IC乗車券 → H29に急増。はやかけんのモバイル端末対応や、1日乗車券機能の搭載への意見が多い。

◆職員等の対応

対応が悪い → これまで増加を続けていたが、H29は減少した。教育・指導の効果が見られる。  
 職員への意見が減少する一方、委託職員への意見は増加している。直営駅から委託駅に移行している影響が考えられる。

◆運転・ダイヤ

ダイヤ → これまで増加を続けており、JR筑肥線との直通便やラッシュ時の増便への意見が多い。乗客増の影響が見られる。  
 扉操作 → 扉ばさみの件数により増減していると考えられる。

# 別紙(内容別詳細版)

150%超 80%未満

①乗客案内	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
放送	55	81	58	68	83	122%
建築・施設表示物	35	46	51	45	59	131%
ホームページ	5	18	22	16	23	144%
印刷物	3	10	9	25	18	72%
その他駅内の表示物	2	1	2	9	15	167%
LED	12	25	8	11	12	109%
駅外の表示物	1	2	1	3	2	-
駅内の時刻表	4	1	1	2	1	-
その他	8	7	11	7	11	-
計	125	191	163	186	224	120%
②駅施設等	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
EV・ESC	27	24	27	33	42	127%
空調	11	4	6	20	34	170%
駅務機器	30	22	27	27	26	96%
バリアフリー	8	15	7	17	21	124%
トイレ	19	14	24	16	16	100%
清掃	12	18	18	10	14	140%
安全対策	3	7	11	6	7	-
水漏れ	-	2	6	5	4	-
工事	3	13	9	4	3	-
ベンチ	-	3	2	5	2	-
その他	21	22	18	35	34	-
計	134	144	155	178	203	114%
③車両	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
空調	34	27	44	53	65	123%
専用車両	-	-	-	-	23	純増
その他設備	11	9	19	21	7	-
バリアフリー	2	3	2	1	3	-
デザイン	2	1	9	2	1	-
安全対策	3	4	4	2	1	-
その他	23	27	24	23	41	-
計	75	71	102	102	141	138%
④乗車マナー	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
座席占有・乗降	42	22	32	63	45	71%
エスカレータ	23	27	33	24	26	108%
携帯電話	21	27	17	28	9	-
交通弱者対策	11	9	10	7	7	-
手荷物	-	1	13	27	5	-
痴漢対策	4	2	5	5	5	-
禁煙対策	0	1	2	6	4	-
その他迷惑行為	39	33	31	54	33	-
計	140	122	143	214	134	63%
⑤運賃・乗車券等	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
乗車券の販売	10	10	12	57	41	72%
折り返し乗車	-	3	10	10	27	270%
IC乗車券	15	18	12	13	21	162%
制度に関すること	17	22	18	20	19	95%
新サービス提案	22	27	21	18	10	56%
運賃が高い	5	3	2	9	4	-
その他	9	9	10	7	11	-
計	78	92	85	134	133	99%

⑥職員等の対応	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
対応が悪い(委託)	32	43	55	59	63	107%
対応が悪い(職員)	54	45	52	63	37	59%
対応が良い(職員)	12	12	15	10	15	150%
対応が良い(委託)	1	5	10	9	11	122%
身なり・服装	2	0	2	1	4	-
計	101	105	134	142	130	92%
⑦運転・ダイヤ	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
ダイヤ	19	19	24	26	34	131%
扉操作	18	11	23	10	24	240%
遅延	5	9	10	17	10	59%
技術	1	3	3	10	8	-
安全対策	3	9	4	3	1	-
その他	5	11	13	18	9	-
計	51	62	77	84	86	102%
⑧将来計画	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
七隈線延伸	22	15	18	16	19	119%
その他鉄軌道構想	5	5	2	9	12	133%
空港・箱崎線延伸	2	0	6	1	3	-
計	29	20	26	26	34	131%
⑨乗換・駅周辺整備	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
天神南乗換	7	4	4	7	3	-
他交通との結節	2	6	3	2	0	-
その他	3	2	1	0	1	-
計	12	12	8	9	4	44%
⑩その他	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
市政全般	3	4	4	13	19	-
広告関係	10	11	14	6	9	-
イベント	1	3	5	10	9	-
目的外利用者	-	-	-	-	6	-
駅周辺騒音等の苦情	1	1	1	5	2	-
災害対策	1	2	0	4	1	-
姪浜駅建設関連の苦情	2	2	2	1	0	-
その他	18	13	13	12	26	-
計	33	32	35	38	72	189%
計	H25	H26	H27	H28	H29	前年比
計	778	851	928	1113	1161	104%

## 《再掲》

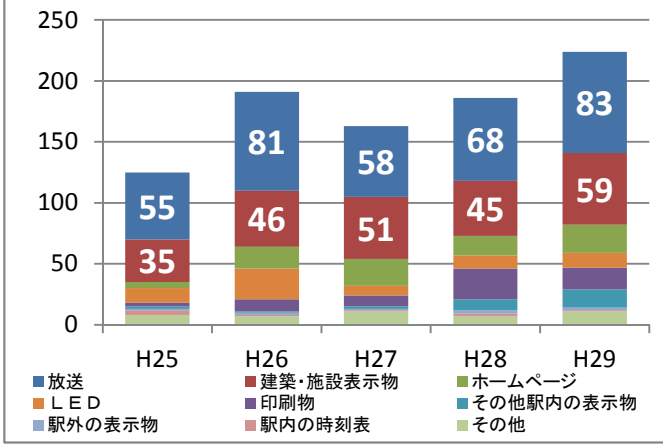
企画乗車券	H25	H26	H27	H28	H29
おとなりきっぷ等	7	7	16	53	33

※おとなりきっぷ、エコちか、ファミちか等

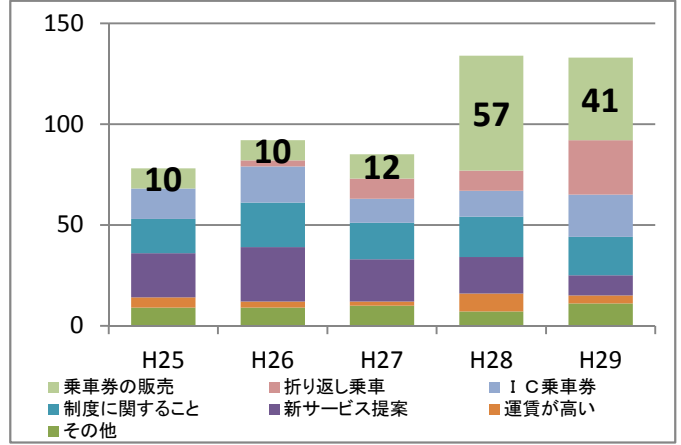
専用車両	H25	H26	H27	H28	H29
女性・男性専用車両等	7	6	4	8	23

感謝	H25	H26	H27	H28	H29
態度が良い(職員)	11	12	9	10	12
態度が良い(委託)	2	5	8	7	7
乗客案内 放送	0	1	1	1	1
その他	2	5	10	1	6
計	15	23	28	19	26

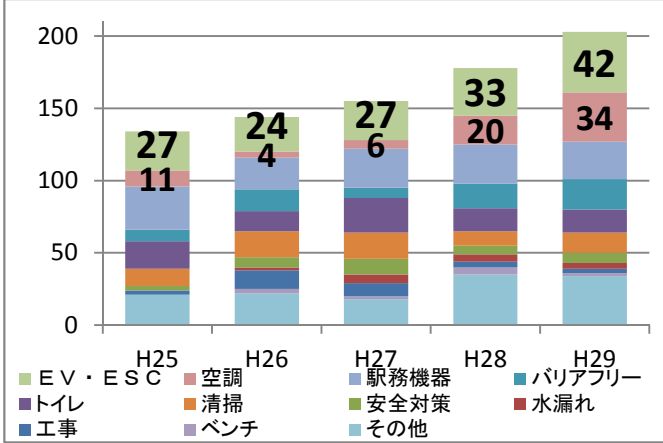
### ①乗客案内



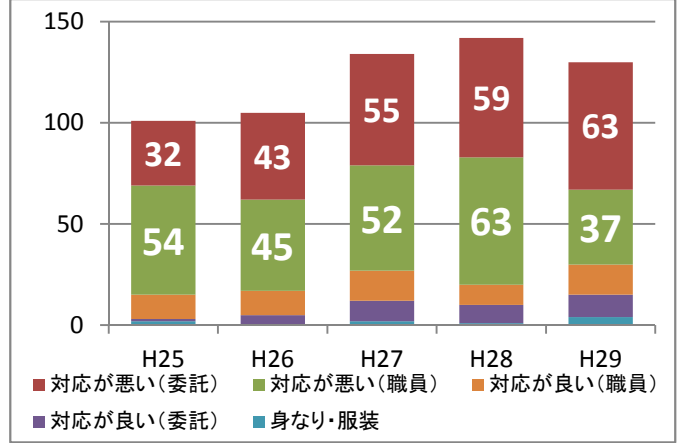
### ⑤運賃・乗車券等



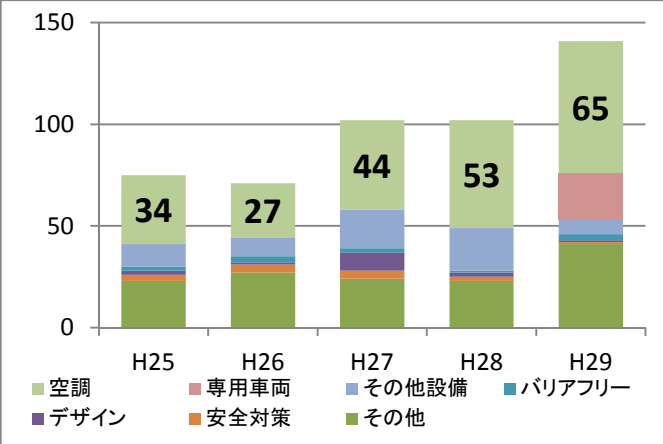
### ②駅施設等



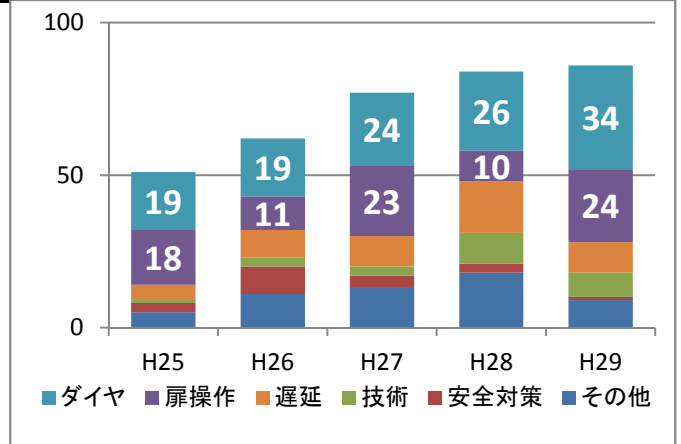
### ⑥職員等の対応



### ③車両



### ⑦運転・ダイヤ



### ④乗車マナー

