

# 福岡市地下鉄 お客様満足度調査 — 報告書 —

令和4年10月

# 目次

第1章 調査概要 .....	1
第2章 調査結果 .....	2
1. 回答者の属性と傾向 .....	2
2. 経営指標について .....	5
3. エスカレーターにおける安全の取り組みについて .....	9
4. 新型コロナウイルス流行前後での利用状況の変化 .....	11
5. お得・便利な乗車券の利用状況と目的 .....	13
6. 新技術導入への期待感 .....	15
7. 七隈線の座席シートの使用感 .....	17
第3章 調査票 .....	19

# 第1章 調査概要

## 1. 調査目的

福岡市地下鉄を利用しているお客様が、日頃地下鉄を利用してどのように感じ、どのように思っているのか、満足度、意見・要望を尋ね、今後の運営企画、経営戦略の参考とする目的で実施する。

## 2. 調査サンプル数

回収数：3,707 サンプル (WEB3,307s/紙400s)

有効回収数：3,704 サンプル (WEB3,307s/紙397s)

## 3. 調査方法

WEB・紙アンケートの2パターンにて実施。紙アンケートは地下鉄各駅に配布し、希望するお客様に対し配布。

## 4. 調査日時

令和4年7月15日(金)～令和4年8月5日(金)

## 5. 調査項目

- ① 回答者の属性と傾向
- ② 経営指標について
- ③ エスカレーターにおける安全の取り組みについて
- ④ 新型コロナウイルス流行前後での利用状況の変化
- ⑤ お得・便利な乗車券の利用状況と目的
- ⑥ 新技術導入への期待感
- ⑦ 七隈線の座席シートの使用感

### ■集計結果利用上の注意

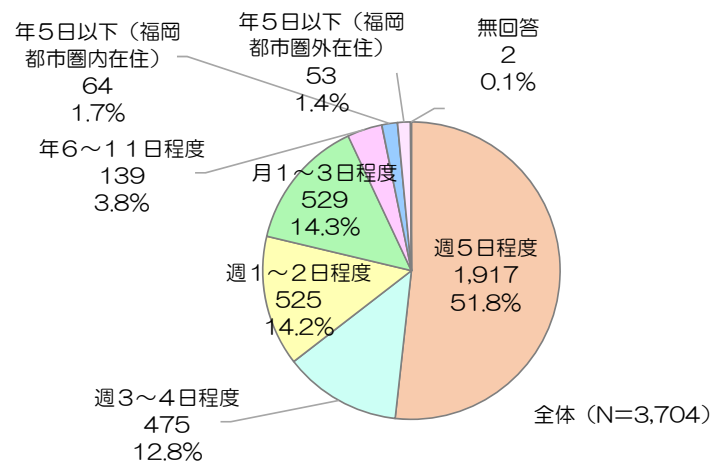
- (1) 集計は小数点以下第2位を四捨五入している。したがって、回答比率の合計は必ずしも100%にならないことがある。
- (2) 2つ以上の回答が可能な質問(複数回答)の場合、その回答比率の合計は100%を超える場合がある。
- (3) 図表、数表、文中に示すNは、比率算出上の基数である。
- (4) 図表、数表、文中の選択肢の表記は、スペースの都合上、文言を短縮する場合があるので、詳細は調査票を参照のこと。
- (5) クロス集計の図表、数表では、基数が少ない場合においては、回答比率が極端な値を示すことがある。

## 第2章 調査結果

### 1. 回答者の属性と傾向

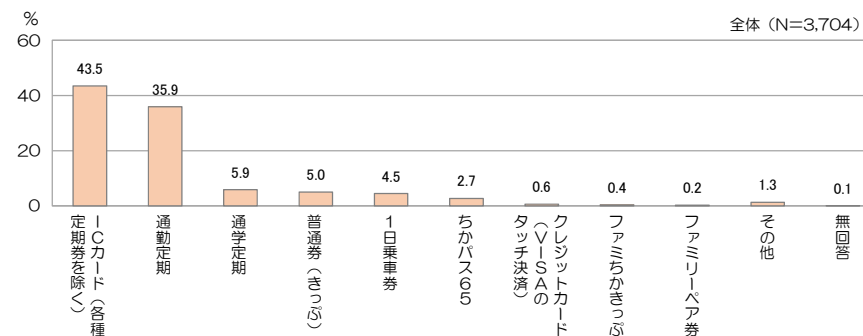
#### ①利用頻度

利用頻度について、「週5日程度」が1,917人、(51.8%)と最も割合が高く、次いで「月1～3日程度」が529人(14.3%)、「週1～2日程度」が525人(14.2%)で続いている。



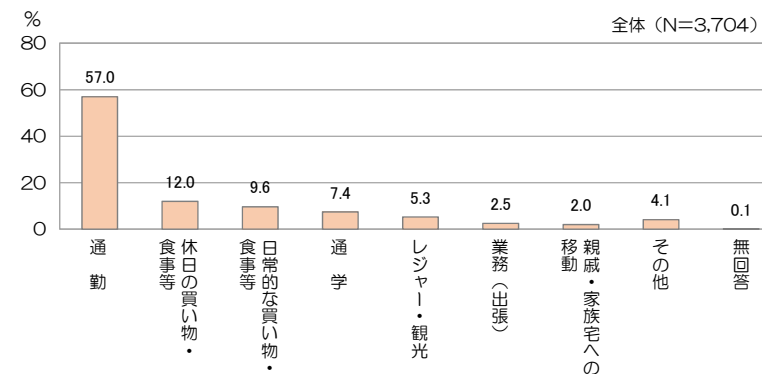
#### ②主な利用券種

最も利用する券種をみると、「ICカード(各種定期券を除く)」が43.5%で最も割合が高く、次いで「通勤定期」が35.9%となっている。



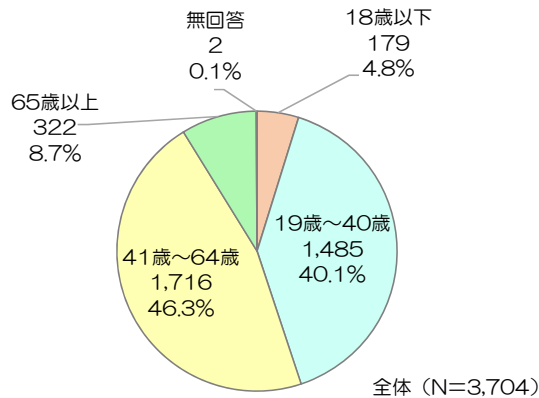
#### ③利用目的

地下鉄の主な利用目的は、「通勤」が57.0%で最も割合が高く、次いで「休日の買い物・食事等」が12.0%と続いている。



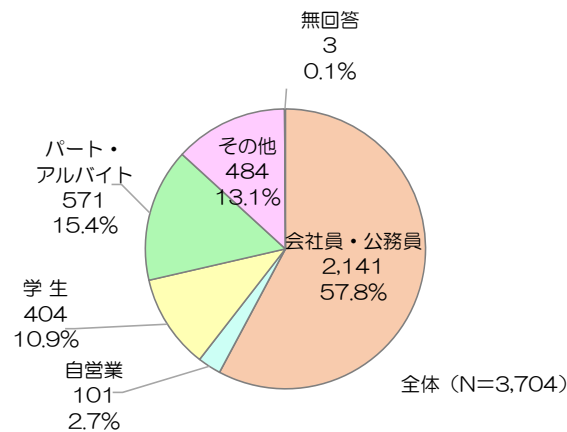
#### ④年齢

年齢について、「41歳～64歳」は1,716人（46.3%）で最も割合が高くなっており、次いで「19歳～40歳」は1,485人（40.1%）となっている。



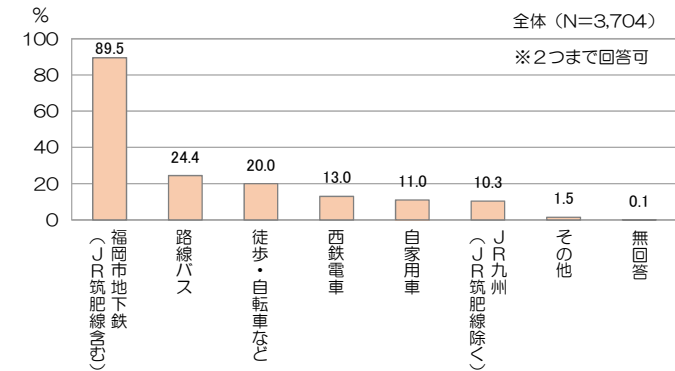
#### ⑤職業

最も多い職業は「会社員・公務員」が2,141人（57.8%）と全体の約6割を占めており、次いで「パート・アルバイト」が571人（15.4%）と続いている。



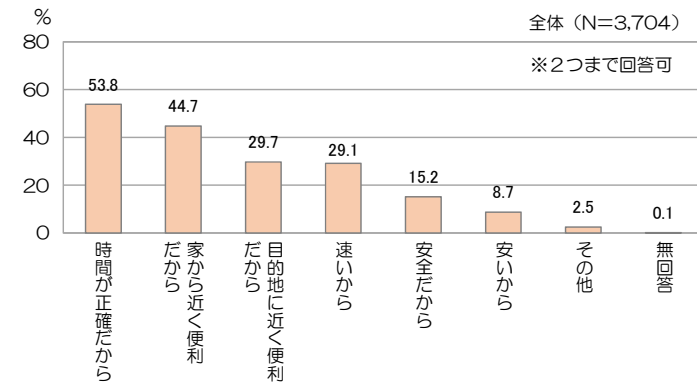
#### ⑥日頃よく利用する交通手段

交通手段は「福岡市地下鉄（JR筑肥線含む）」が89.5%と最も割合が高く、9割近くを占めている。以下、「路線バス」が24.4%、「徒歩・自転車など」が20.0%となっている。



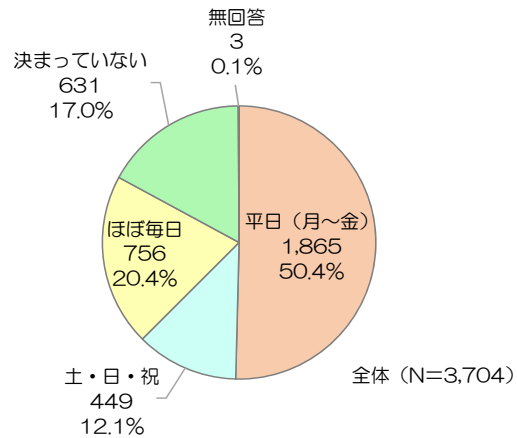
#### ⑦日頃よく利用する交通手段を選ぶ理由

主な理由は「時間が正確だから」が53.8%で、次いで「家から近く便利だから」が44.7%、「目的地に近く便利だから」が29.7%となっている。



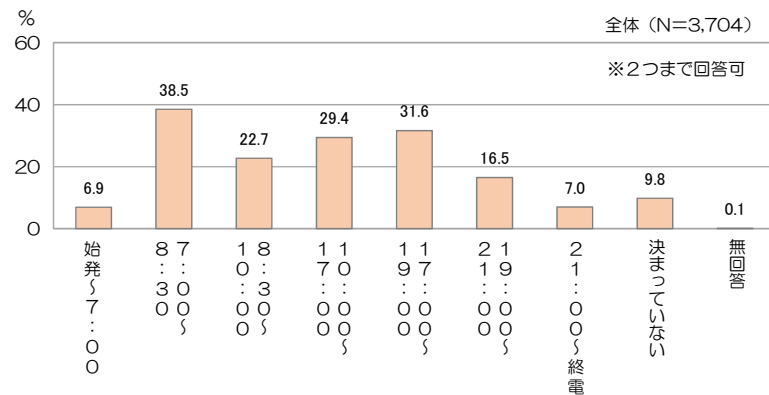
### ⑧日頃よく地下鉄を利用する曜日

地下鉄を利用する曜日について、「平日（月～金）」は 1,865 人（50.4%）と最も割合が高く、次いで「ほぼ毎日」は 756 人（20.4%）、「土・日・祝」は 449 人（12.1%）となっている。



### ⑨日頃よく地下鉄を利用する時間帯

時間帯は「7：00～8：30」が 38.5%と最も割合が高く、次いで「17：00～19：00」が 31.6%、「10：00～17：00」が 29.4%となっている。

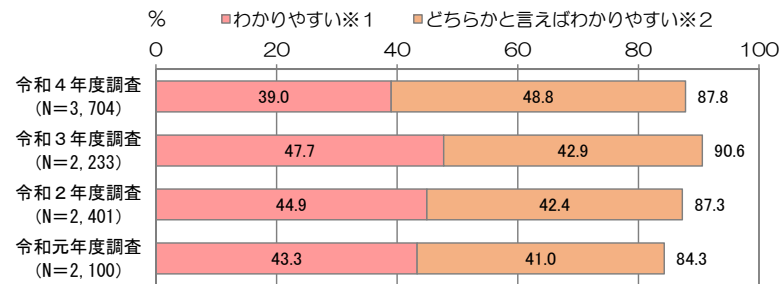


## 2. 経営指標について

### (1) 経年比較

- 全体的に肯定的な回答割合が高く、③地下鉄の「安全」や「安心」全般についての満足度、④地下鉄利用者の乗車マナーは、良いと思うか、⑤他の交通機関（電車・バス・自動車・自転車）と乗り継ぎがしやすいと思うかについては過去4年間で最も高くなっている。
- ②駅員の接客態度や身だしなみは、良いと思うか、③地下鉄の「安全」や「安心」全般についての満足度については、近年9割強で推移しており高い水準にある。
- ④地下鉄利用者のマナーは良いと思うか、⑤他の交通機関（電車・バス・自動車・自転車）と乗り継ぎがしやすいと思うかについては、前記の項目と比べると低いが全体に増加しており、改善の傾向が見られる。

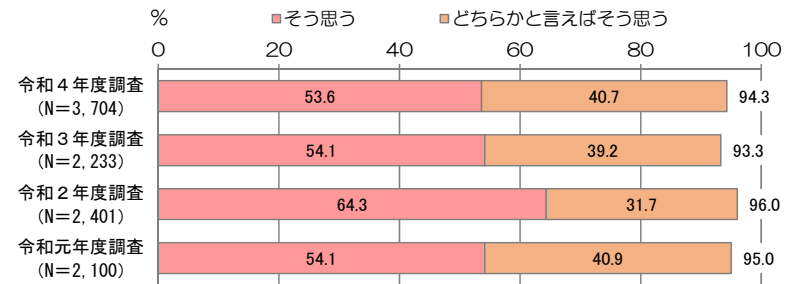
#### ①駅の案内サインのわかりやすさ



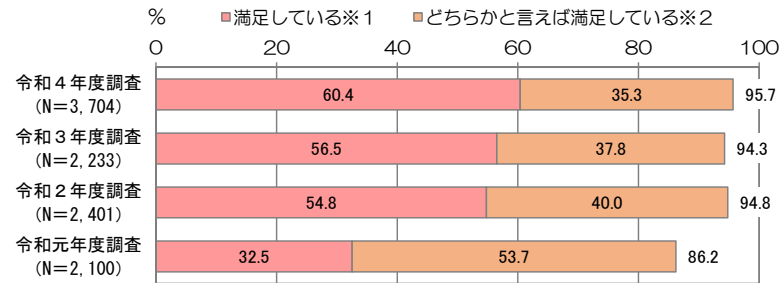
※1 令和2年度調査以前では「そう思う」

※2 令和2年度調査以前では「どちらかと言えばそう思う」

#### ②駅員の接客態度や身だしなみは、良いと思うか

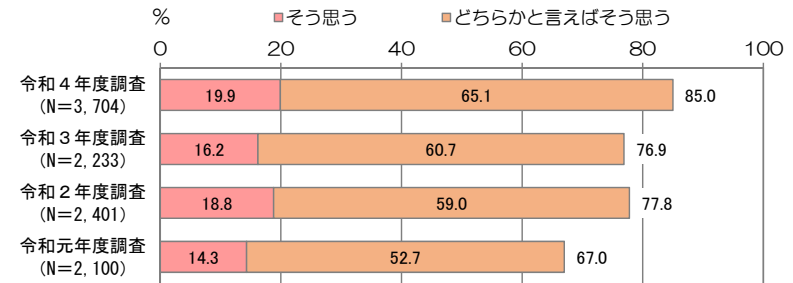


### ③地下鉄の「安全」や「安心」全般についての満足度

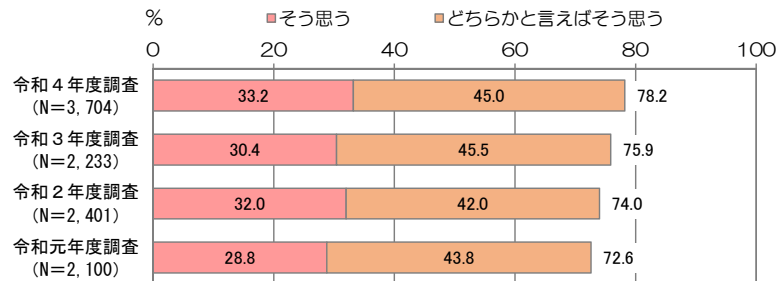


※1 令和2年度調査以前では「そう思う」  
 ※2 令和2年度調査以前では「どちらかと言えばそう思う」

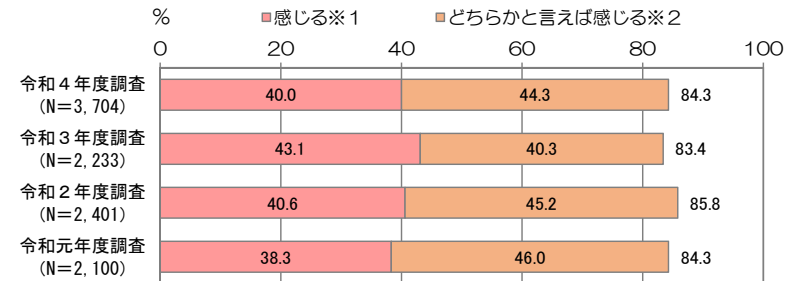
### ④地下鉄利用者の乗車マナーは、良いと思うか



### ⑤他の交通機関（電車・バス・自動車・自転車）と乗り継ぎがしやすいと思うか



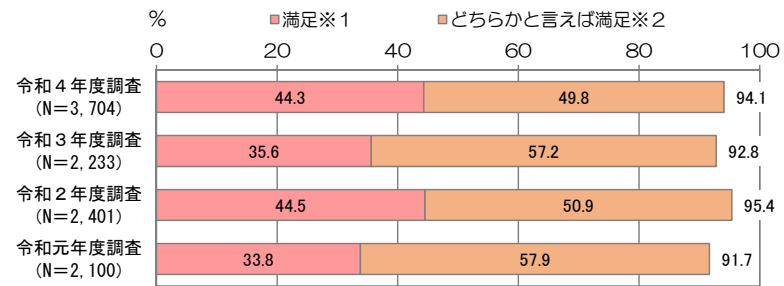
### ⑥地下鉄駅に親しみや愛着などの魅力を感じるか



※1 令和2年度調査以前では「そう思う」  
 ※2 令和2年度調査以前では「どちらかと言えばそう思う」



## ⑦総合満足度

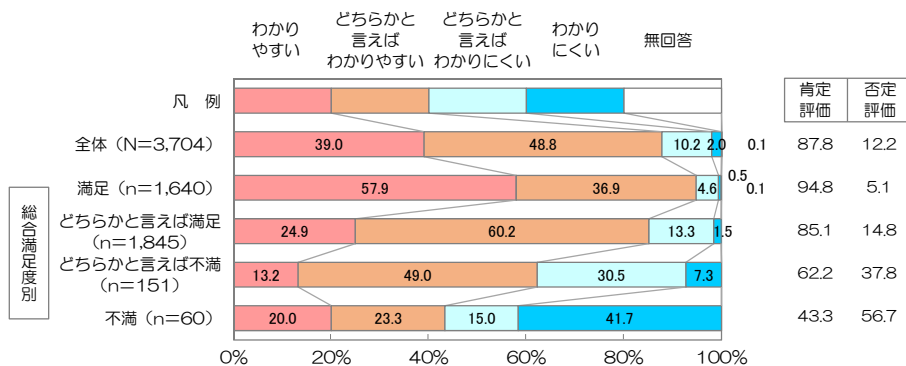


※1 令和2年度調査以前では「そう思う」  
※2 令和2年度調査以前では「どちらかと言えばそう思う」

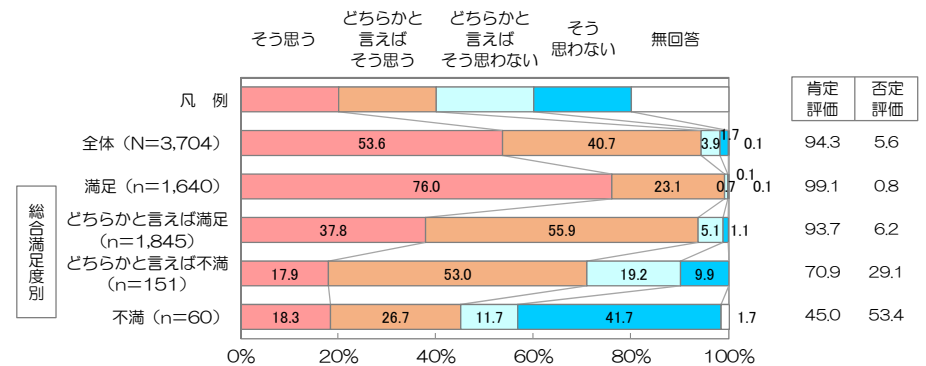
## (2) 総合満足度別

- ④地下鉄利用者の乗車マナーは、良いと思うかについては、他の設問と比較して「そう思う」と回答した割合が低い。
- 総合満足度について否定的な利用者層は、特に他の交通機関との乗り継ぎのしやすさや乗客マナー、地下鉄駅への親しみや愛着に関して否定的な評価の割合が高いことから、その課題改善に重点的に取り組むことで、総合満足度の向上が期待できる。

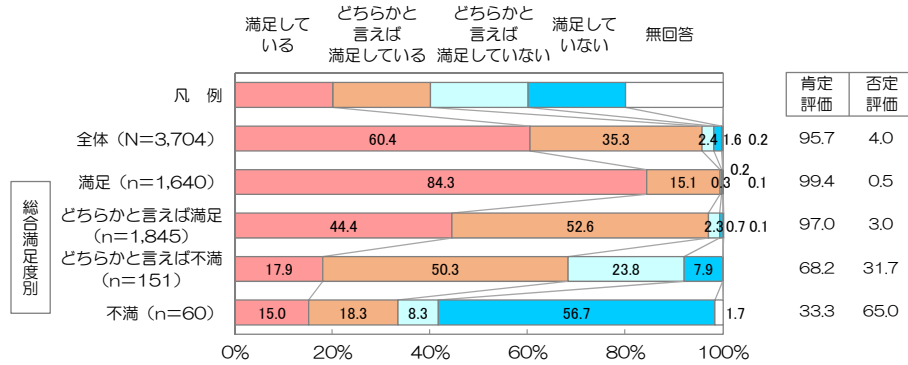
### ① 駅の案内サインのわかりやすさ



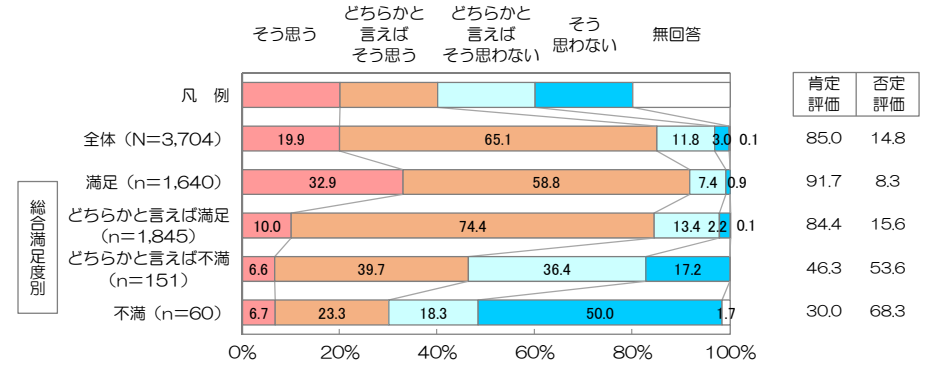
### ② 駅員の接客態度や身だしなみは、良いと思うか



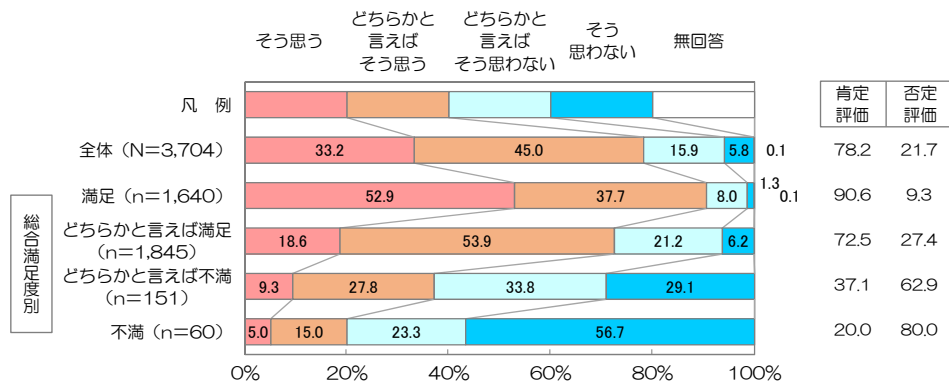
### ③地下鉄の「安全」や「安心」全般についての満足度



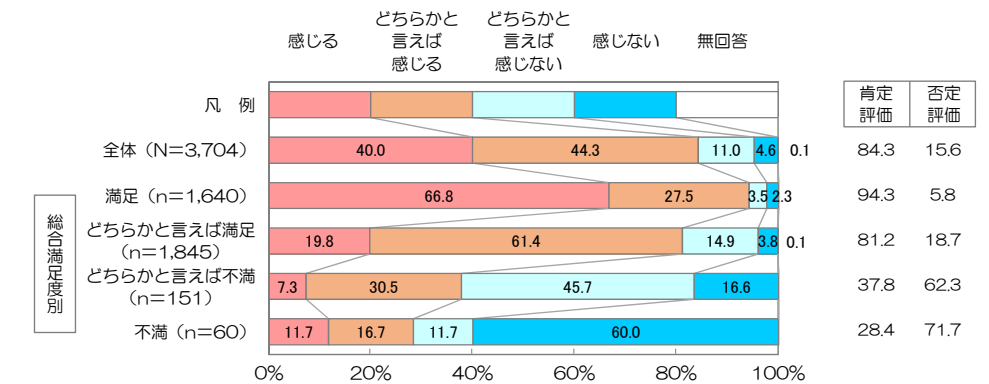
### ④地下鉄利用者の乗車マナーは、良いと思うか



### ⑤他の交通機関（電車・バス・自動車・自転車）と乗り継ぎがしやすいと思うか



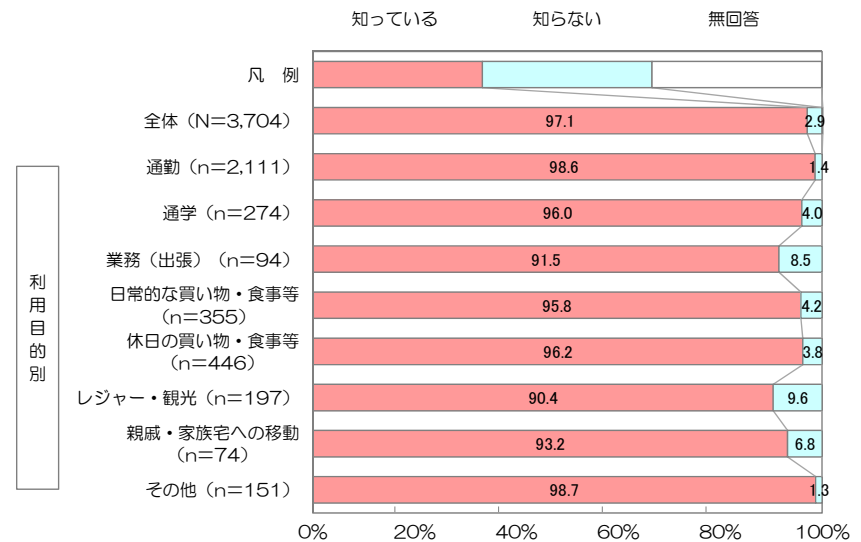
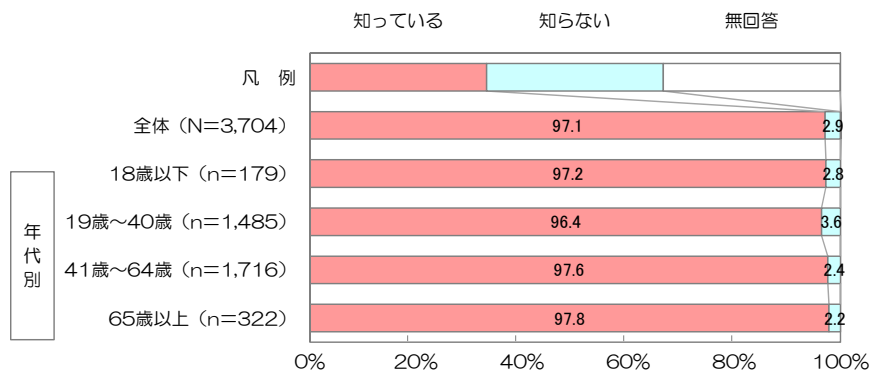
### ⑥地下鉄駅に親しみや愛着などの魅力を感じるか



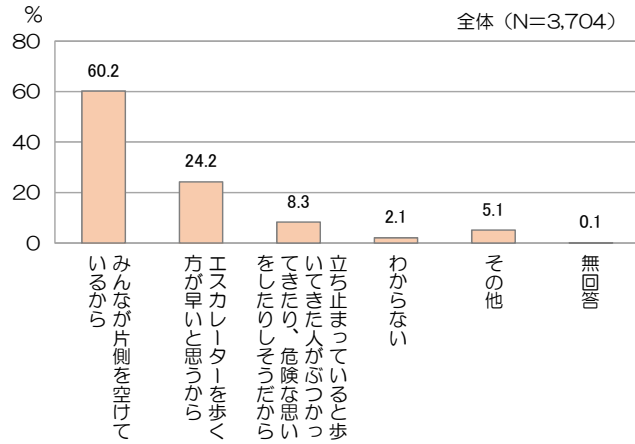
### 3. エスカレーターにおける安全の取り組みについて

- (1) については、全体の 97.1%が「知っている」と回答しており認知度は非常に高い。また、その属性に年齢や利用目的などによる偏りは見られない。
- (2) については、半数以上が「みんなが片側を空けているから」と回答している。年代別にみると、18歳以下では「エスカレーターを歩く方が早いと思うから」が33.0%と、他の年代に比べ割合が高い。
- (3) については、「係員による直接的なお声かけ」が36.2%と、高い数字になっている。年代別にみると、19歳～40歳では「放送やエスカレーターからの音声による案内」が10.2%と、他の年代に比べ割合が低くなっている。

#### (1) エスカレーターは歩かずに立ち止まって利用することが、一般的に求められていることの認知状況

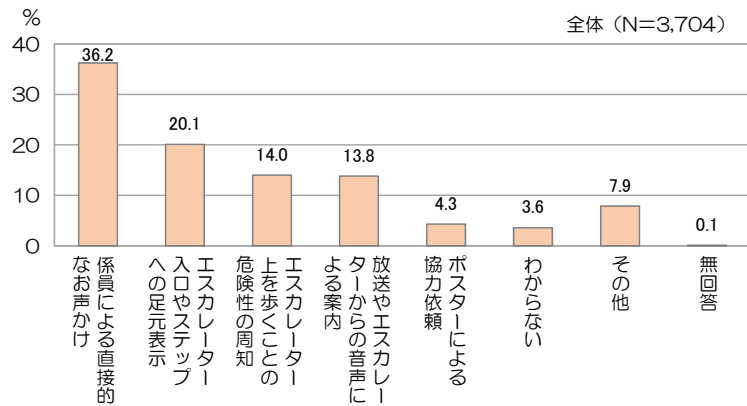


(2) 現在地下鉄利用において、エスカレーターを立ち止まって利用することがあまり浸透していない主な理由



		サンプル数	みんなが片側を空けているから	エスカレーターを歩く方が早いと思うから	立ち止まっていると歩いてきた人がぶつかってきたり、危険な思いをしたりしそうだから	わからない	その他	無回答
全体		3,704	60.2	24.2	8.3	2.1	5.1	0.1
年代別	18歳以下	179	54.2	33.0	7.3	2.2	3.4	-
	19歳～40歳	1,485	62.2	23.2	7.8	1.3	5.5	-
	41歳～64歳	1,716	59.1	24.2	9.0	2.6	5.0	0.1
	65歳以上	322	60.2	24.2	7.8	3.4	4.3	-

(3) エスカレーターを立ち止まって利用するために、最も効果が高いと思う取り組み

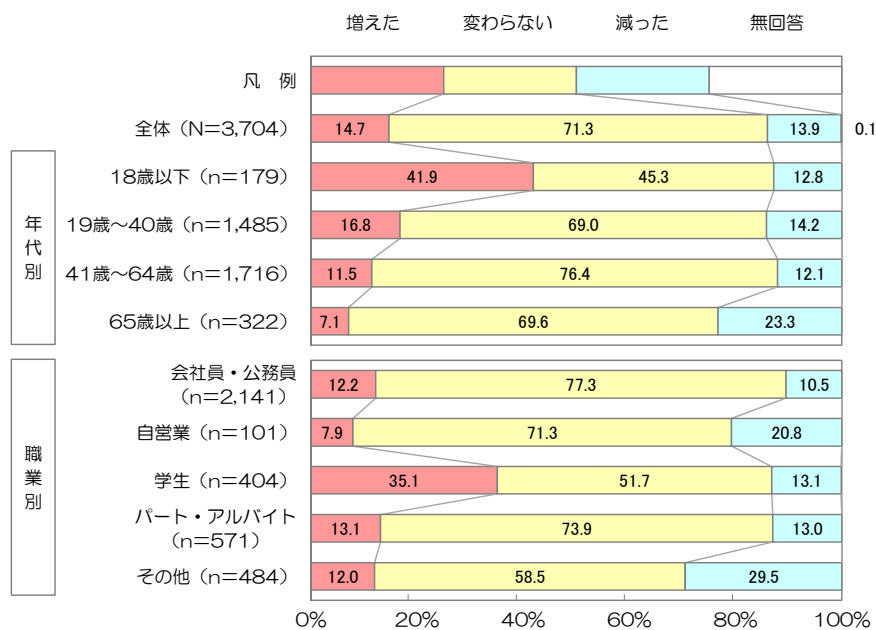


		サンプル数	ポスターによる協力依頼	エスカレーターへの足元表示	放送やエスカレーターからの音声による案内	係員による直接的なお声かけ	エスカレーター上を歩くことの危険性の周知	わからない	その他	無回答
全体		3,704	4.3	20.1	13.8	36.2	14.0	3.6	7.9	0.1
年代別	18歳以下	179	3.9	20.1	18.4	34.1	15.6	4.5	3.4	-
	19歳～40歳	1,485	4.8	20.7	10.2	38.9	13.3	3.5	8.6	-
	41歳～64歳	1,716	3.8	19.2	15.0	34.7	14.6	3.7	8.8	0.1
	65歳以上	322	4.7	22.0	21.4	33.2	12.4	3.1	3.1	-

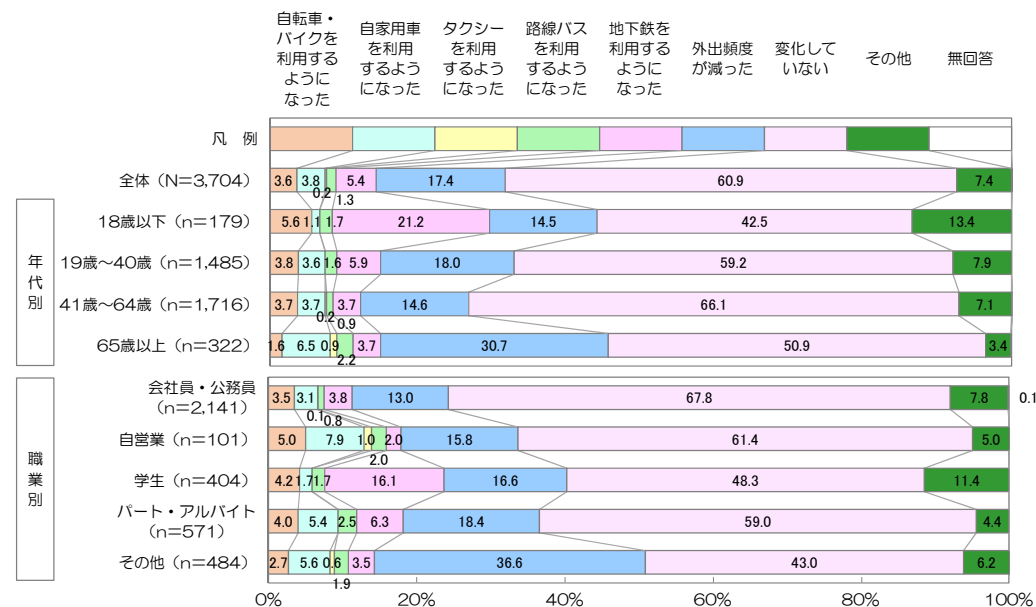
#### 4. 新型コロナウイルス流行前後での利用状況の変化

- (1) については、全体の 71.3%が「変わらない」と回答しており、多くの人は利用頻度に変化が見られない。年代別にみると、18歳以下で「増えた」が41.9%と他の年代に比べて高く、職業別にみると学生が35.1%と、他の職業に比べ割合が高くなっている。
- (2) については、全体に「外出頻度が減った」の割合が高いが、年代別にみると65歳以上で30.7%と特に高い割合を占め、一方で18歳以下では「地下鉄を利用するようになった」(21.2%)が最も割合が高い。職業別でも、その他で「外出頻度が減った」(36.6%)の割合が高く、学生では「地下鉄を利用するようになった」(16.6%)が最も割合が高い。

(1) 新型コロナウイルス流行前と現在の地下鉄の利用頻度の変化

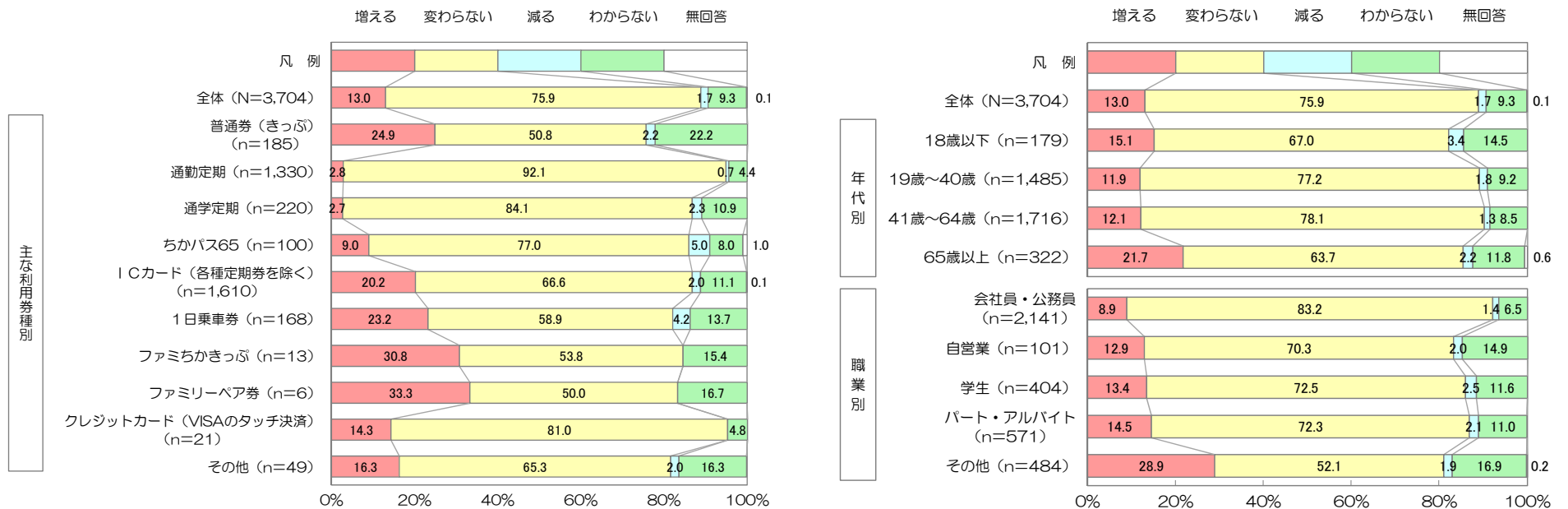


(2) 新型コロナウイルス流行前と現在で、地下鉄の利用頻度が変わった主な理由



■ コロナ収束後の予想として、地下鉄通勤・通学定期券をお持ちの方の利用は、流行中と流行後も大きく変化はないと考えられている。年代別にみると、65歳以上で「増える」が21.7%と他に比べて高くなっている。職業別ではその中で「増える」が28.9%と、他の職業に比べ割合が高くなっている。

### (3) 新型コロナウイルス流行収束後の予想変化

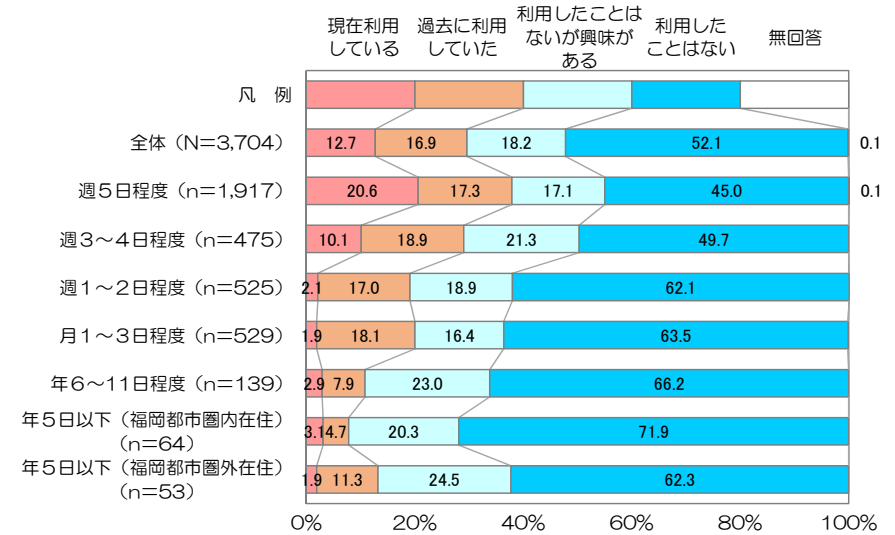
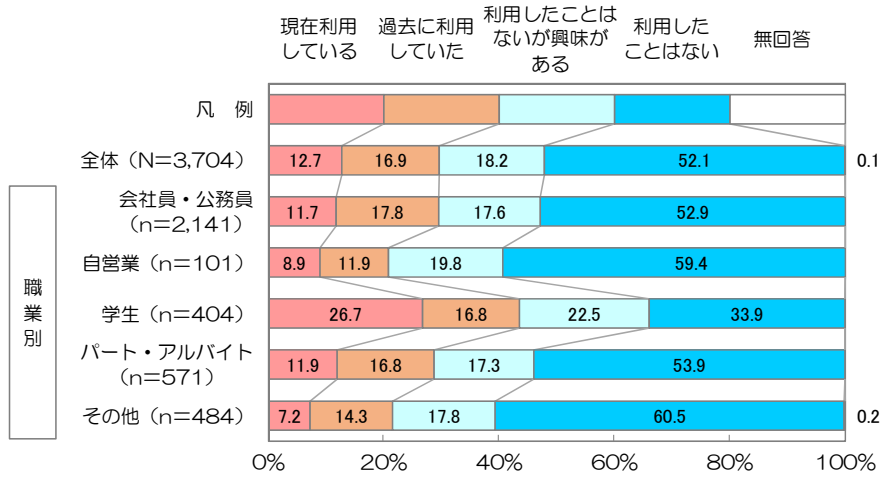


## 5. お得・便利な乗車券の利用状況と目的

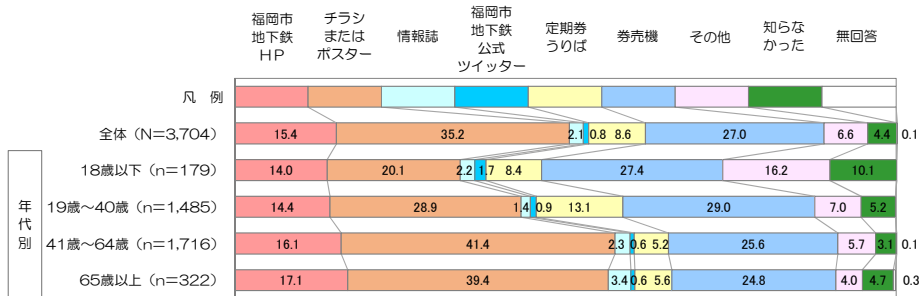
- (1) については、ちかパスの利用者は学生の割合が高くなっている。利用頻度別にみると、頻度が高いほど利用経験の割合が高くなっている。
- (2) については、全体では1日乗車券は「チラシまたはポスター」で知った人が多いので、チラシまたはポスターで周知を図っていくことが効果的であると考えられる。年代別にみると、特に41歳～64歳、65歳以上についてはチラシやポスターで知ったという回答割合が高く、より効果的である。一方で18歳以下、19歳～40歳では「券売機」の割合が高くなっている。
- (4) については、1日乗車券は「休日の買い物・食事等」(26.6%)で多く利用されているので、地下鉄沿線の小売・飲食業などの民間企業と連携した取り組みが効果的であると考えられる。年代別にみると、65歳以上については、「日常的な買い物・食事」が最も大きな割合を占めており、他の年齢層においても「休日の買い物・食事等」と「レジャー・観光」が大部分を占める。
- (6) については、インターネット販売の認知度は65歳以上で34.8%と、他の年代と比べて若干低い。



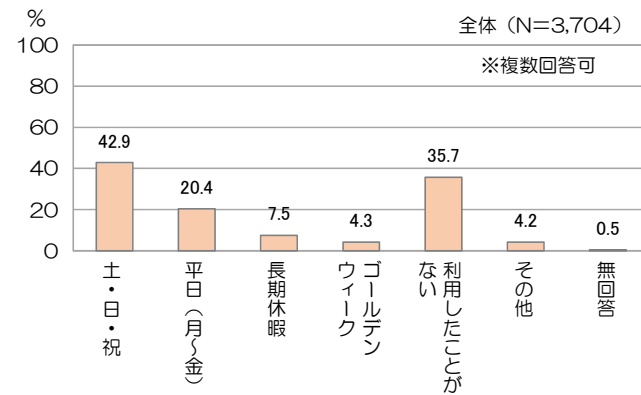
### (1) ちかパス（地下鉄全線乗り放題定期券）の利用状況



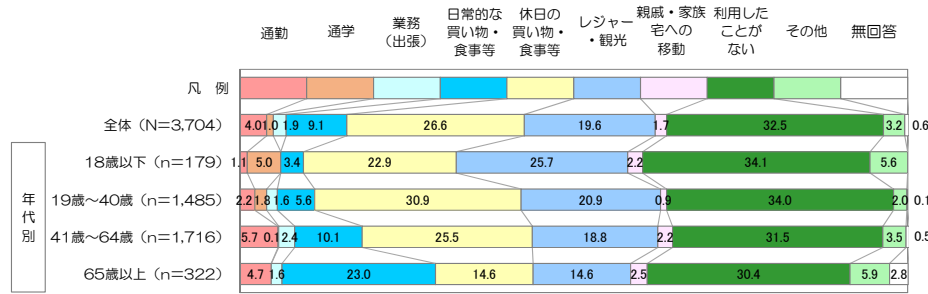
### (2) 1日乗車券をどこで知ったか



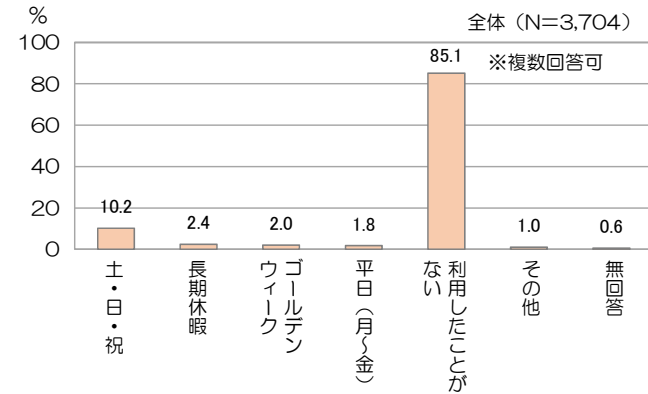
### (3) 1日乗車券を主に利用した曜日・時期



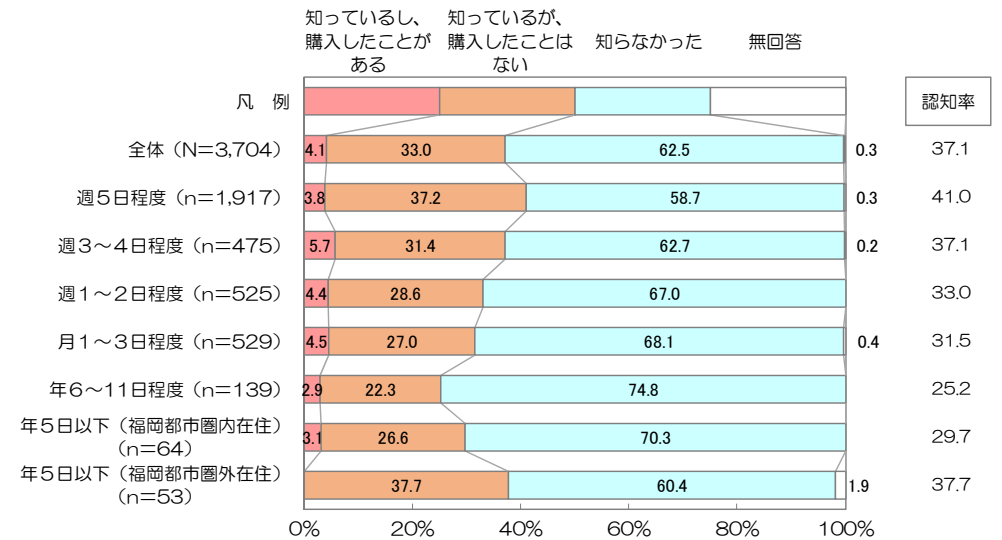
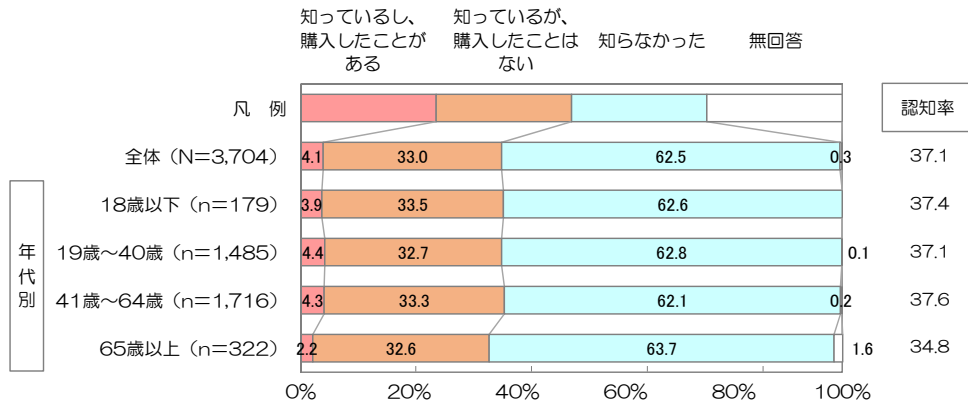
(4) 1日乗車券の主な利用目的



(5) ファミちかきっぷ（家族が1日乗り放題）を利用した曜日・時期



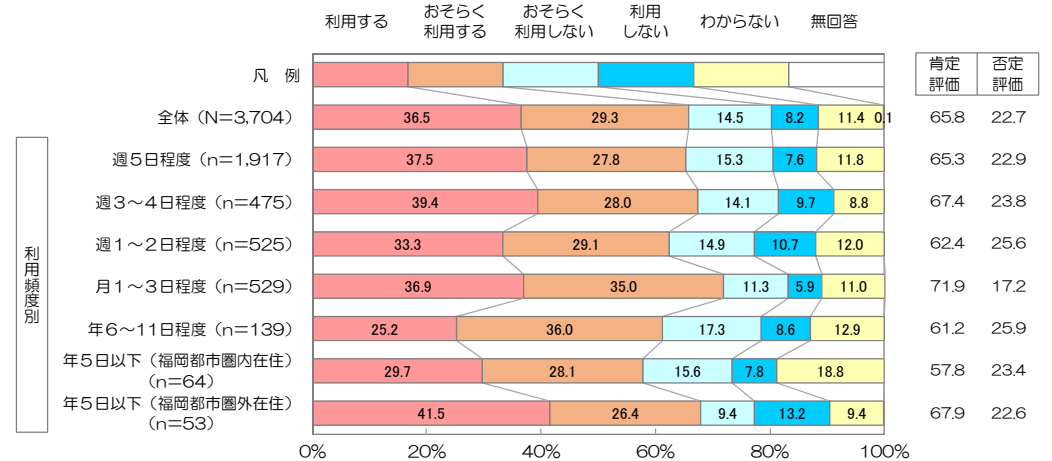
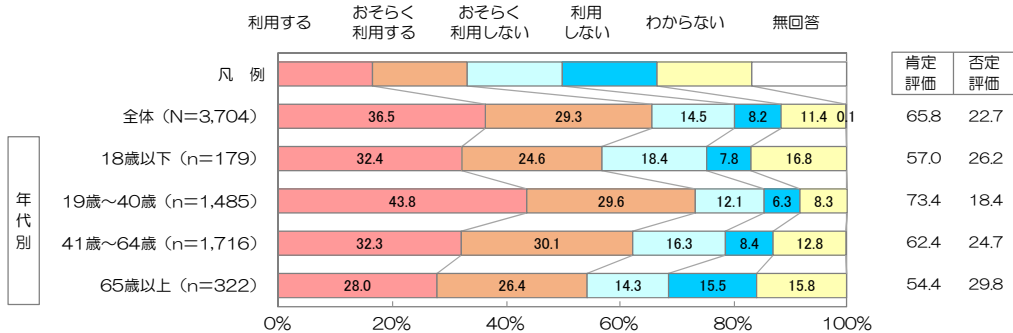
(6) 現在ファミちかきっぷなどの一部の乗車券を、インターネットで購入できることの認知状況



## 6. 新技術導入への期待感

- 全体では肯定評価が 65.8%と高い割合を占める。年代別では 19 歳～40 歳で、利用を検討している割合が最も高い。利用頻度別でみると、月 1～3 日程度で利用検討者の割合が高くなっている。

### (1) 今後、駅でクレジットカードや二次元バーコード決済（電子決済）が使えるようになったときの利用意向



## 7. 七隈線の座席シートの使用感

- 立ち座りしやすいシートの導入を認知している回答者（「使用したことがない/わからない」を除く回答者）の中では、肯定的な意見を多くいただいている。年代別でみると、18歳以下と65歳以上は肯定的な評価が多い。

### (1) 七隈線の新しい車両の優先席の一部に立ち座りしやすいシートを導入しているが、他のシートと比較しての使用感

