

第1回定期アンケート 結果報告書

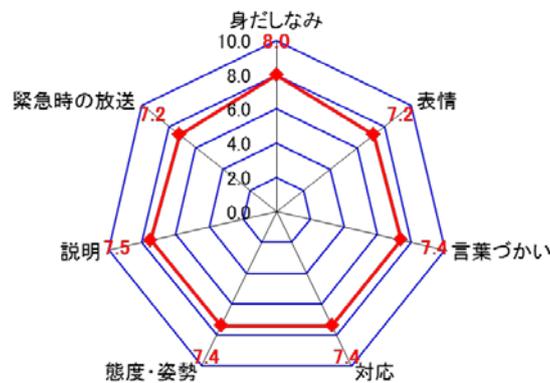
福岡市地下鉄では、令和元年8月9日～8月22日の期間で、地下鉄モニター150名を対象とした「第1回定期アンケート」を実施しました。

(120人/150人 回答率：80.0%)

1 ■ 駅係員の接客に関する調査 ■

Q1-1 駅係員の接客について、10段階評価による調査を行いました。

悪い／不満 ← 0 ————— 1.0 → 満足／良い



項目	元年度第1回	30年度第3回	30年度第2回	30年度第1回
身だしなみ	8.0	8.0	8.0	7.7
表情	7.2	7.2	7.3	6.8
言葉づかい	7.4	7.6	7.6	7.3
対応	7.4	7.4	7.5	7.2
態度・姿勢	7.4	7.5	7.6	7.2
説明	7.5	7.5	7.6	7.3
緊急時の放送	7.2	7.1	7.1	7.0

【30年度第1回との比較】

30年度第1回と比較しますと、全項目においてポイントがアップしており、特に、「身だしなみ」が0.3ポイント、「表情」が0.4ポイントアップしております。

Q1-2【悪い点（記述式）】抜粋（全13件）

（対応に関するご意見 全5件）

- ・ニモカのチャージ方法を確認したら面倒くさそうに回答された。
- ・乗り越し券の領収書を請求したら駅によって対応が違った。空港駅では拒否されたり藤崎駅では急いでいて早くだしてくださいとお願いしたら睨まれたりと、不愉快な感じを受けたことがある。

（態度、やる気に関するご意見 全2件）

- ・窓口で駅員さん同士のおしゃべりに夢中になりすぎている時がある。

（放送に関するご意見 全2件）

- ・JR側が原因での遅延や運休の場合、当事者意識が低いと感じる。アナウンスの内容がJRと連携されているのか疑問。

（その他、表情・言葉づかいに関するご意見 全4件）

- ・大抵無表情ですが特に気にはならないです。言葉遣いはきちんとされていますので、表情とのギャップを感じます。忙しくてお疲れでしょうか。
- ・表情が、良くない。笑顔が、ない。

Q1-3【良い点（記述式）】抜粋（全64件）

（親切、丁寧な対応に関するご意見 全41件）

- ・身障者の乗降時における職員様の献身的補助行為には、本当に頭が下がります。
- ・尋ねた時に、対応が迅速でわかりやすかった。
- ・駅員に尋ねるのは適確確実で安心できる。
- ・クレーム対応も、真摯に話を聞いてくださっています。

（表情、挨拶、身だしなみに関するご意見 全20件）

- ・改札を通る時に、おはようございます。などの挨拶を毎回してくださると、子供に対しても優しい声で挨拶してくださるので、印象は良いです。
- ・毎朝早い時間に駅に来て、係員さんはいつもにこやかに元気よく挨拶して下さいます。いつも気持ちが良いです。
- ・皆さん、身だしなみもきちんとされていて、改札前で挨拶して下さる時もあり、とても気持ちよく利用できています。

（放送に関するご意見 全3件）

- ・遅れなどがあつた時丁寧にアナウンスしてくれたり、アナウンスだけでなくホームで案内もしてくれました。

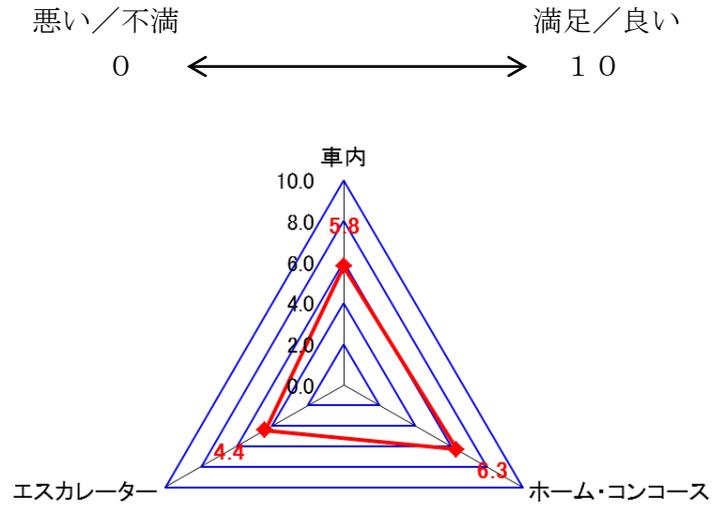
【交通局コメント】

いただきましたご意見を真摯にとらえ、お客様の視点に立った質の高いサービスを提供できるよう、駅係員の接客の向上に努めてまいります。

（乗客サービス課）

2. ■地下鉄利用マナーに関する調査■

Q2-1 地下鉄利用マナーについて、10段階評価による満足度調査を行いました。

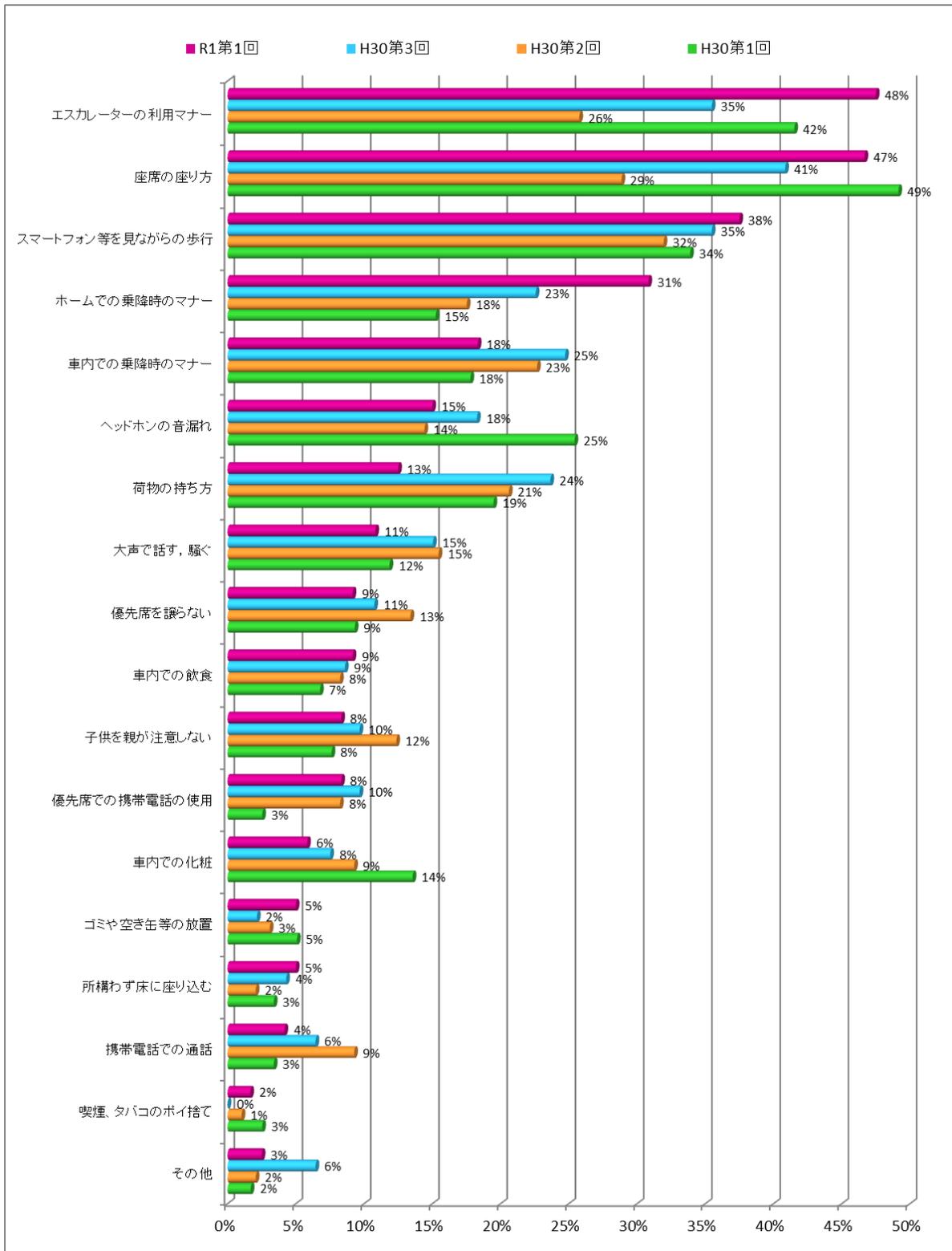


【30年度第1回との比較】

30年度と第1回比較しますと、ポイントダウンとなっており、「車内でのマナー」では0.1ポイント、「エスカレーターでのマナー」では0.3ポイントダウンとなっております。

項目	元年度第1回	30年度第3回	30年度第2回	30年度第1回
車内	5.8	6.0	6.1	5.9
ホーム・コンコース	6.3	6.3	6.4	6.3
エスカレーター	4.4	4.9	5.0	4.7

Q 2-2 最近気になるマナーについて調査を行いました。【4項目まで回答可】



Q2-3【エスカレーターの安全利用啓発について（記述式）】抜粋（全84件）

（マナー啓発の方法について 全48件）

- ・なかなか徹底しませんね。皆で粘り強く啓発運動を継続することが大切だと思います。
- ・広告や自動放送はよく耳にするが、定着しすぎてあまり浸透していないのではと思う。現状を変えようとするアクションは感じているが変わるのはなかなか難しいのではないかと思います。

（マナー啓発の必要性について 全7件）

- ・二列になって歩かずに乗る活動は、急いでいるときにとても迷惑なのでやめていただきたい。もしそれをするなら、エスカレーターや階段の数を増やして、人を分散させていただきたい。

（その他 全29件）

- ・エスカレーターの利用についての啓発は十分されてる様に思えますが、片側を空ける事が当たり前になってるので定着するには時間がかかるのでは…と思います。
- ・携帯電話でインターネットを見ながら、エスカレーターに乗っている人が多いので、更なる注意喚起が必要と思います。

Q2-4【悪くなっているマナー（記述式）】抜粋（全92件）

（乗車、座席の座り方のマナー 全59件）

- ・並ばず横入りされるのが困る
- ・駆け込み乗車をときどき見かけます。

（携帯電話・スマートフォンの使用 全8件）

- ・出勤時の混雑時でも、かなりの方がスマホを利用しているのが目立ちます。せめて混雑時の利用は、控えて欲しいとも思います。

（荷物の持ち方 全9件）

- ・外国人観光客のキャリーのマナーがわるい。

（その他 全16件）

- ・大声で話す観光客の方が増えた。

Q2-4【良くなっているマナー（記述式）】抜粋（全68件）

（乗降時のマナー 全19件）

- ・列に並んで待つ
- ・混んでいる時にドア付近に立っている人達が、その都度ホームに降り、降りる人に道を譲っている姿。

（座席の譲り合い 全18件）

- ・高齢者、乳児を釣れている方への、席を譲る光景をよく目にします
- ・優先席だけでなく、一般席も譲り合いが出来ている場面をよく見かけます。

（携帯電話・荷物の持ち方 全12件）

- ・リュックの人は前に抱えて持つ人が増えたように思う。
- ・通話をする人が減ったり、優先席付近では携帯を使用していないところです。

（その他 全19件）

- ・エレベーターを降りるときに、お年寄りやベビーカーを優先している人をよく見かけます。
- ・車内は騒ぐ人やマナーの悪い人は少なくて乗りやすい。

【交通局コメント】

30年度第1回と比較しますと、悪くなっているマナーとして、エスカレーター利用マナー、歩きスマホ等に関するご意見、ホームでの乗降マナー（降りる人を待たない、駆け込み乗車等）が多く寄せられています。

しかしながら、座席の座り方や荷物の持ち方、ヘッドホンの音漏れについては、良くなったとの意見が寄せられています。

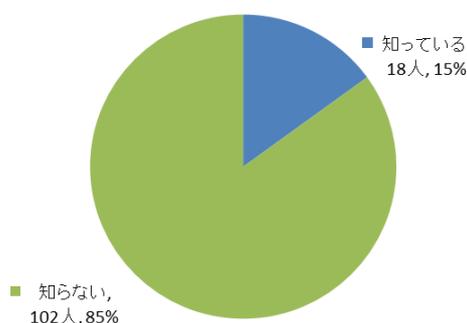
エスカレーターの安全利用に関しましては、2列で立ち止まって利用することの重要性について、繰り返し呼びかけを行ってまいります。今後も、職員による車内巡回やマナーキャンペーン等を通じて呼びかけを行い、お客様にご理解、ご協力いただけるよう取り組んでまいります。

(乗客サービス課)

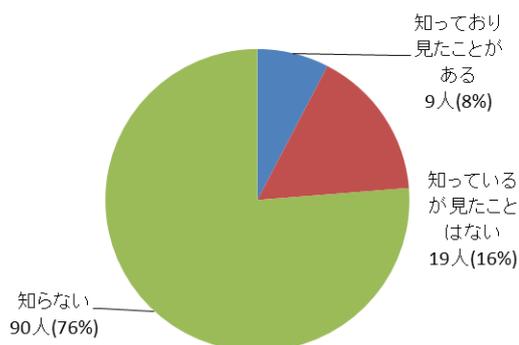
3. ■安全報告書に関する調査■

Q3-1 交通局では輸送の安全に関わる情報を記載した「安全報告書」を作成・公表しています。「安全報告書」をご存じですか。

今回（元年度第1回）回答 120人

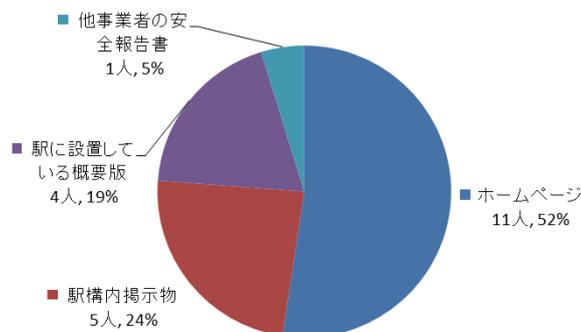


前回（30年度第1回）回答 118人

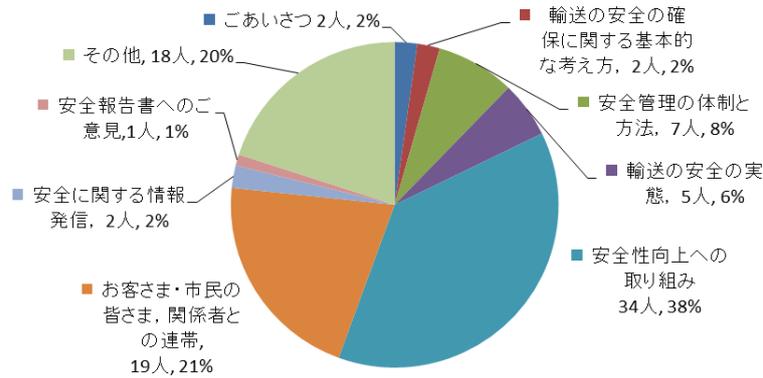


Q3-2 「知っている」と回答された方にお尋ねします。

安全報告書をどこで知りましたか。【複数回答可】



Q3-3 安全報告書をご覧になって、どの記事に興味を持たれましたか。



【コメント（抜粋）】

- ・こういった報告書が義務付けられていることを知りませんでした。私たちの知らないところで安全のためにいろいろな事を考えて動いて頂いてることがわかり安心して地下鉄を利用することができるなど感じました。
- ・とても内容豊かに活動されていることがわかる。安全に運行することにあたり沢山の方のかかわりを感じ、知ることができる。
- ・ヒヤリハットの報告はかなり重要だと思います。

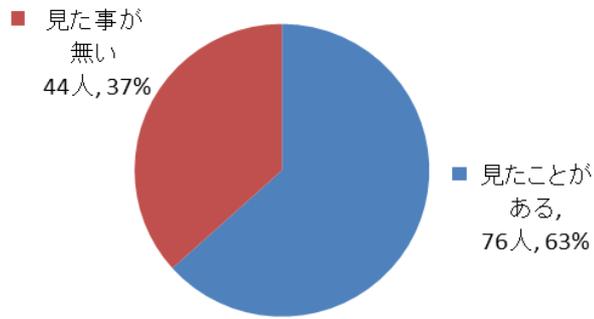
Q3-4

安全報告書に対するご意見、ご感想がありましたらお聞かせください。（記述式）

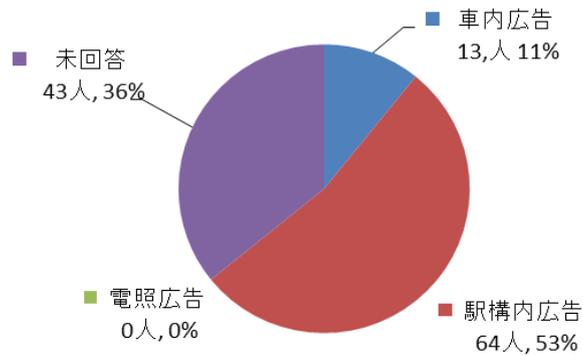
抜粋 全58件

- ・なんとなく手に取り、気づいたら読みきってました。とても興味深く読みやすい構成なんだと思います。
- ・地下鉄が安心、安全に運行される為には多くの方々の努力が積み重ねられていることが分かりました。
- ・このような報告書があることを知らなかった。もっとPRしても良いのでは。
- ・初めて読んだのですが、分かりやすいですね。子供でもわかりやすいと思うので、定期的に夏休みの自由研究の課題にもなり得る内容だとも思いました。
- ・見やすく、わかりやすかったです。安心安全の為に色々取り組んで頂いてるのがわかりました。
- ・災害、地震などの緊急事態への対策等について写真を使って分かりやすく解説している点が良いかと思われます。
- ・内容量が多く、精読するには少々辛いです。
- ・イラストや図などが多いと分かりやすい。

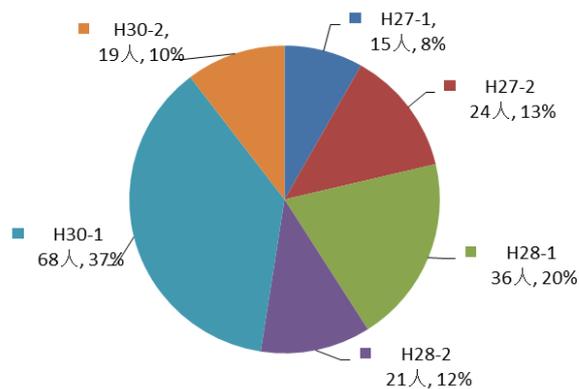
Q3-5 地下鉄の安全に携わる現場係員の取組みについて、お客さまにお知らせする「安全 PR ポスター」を列車内・地下鉄駅構内に掲示していますが、ご存知ですか。



Q3-6 「見たことがある」と回答された方にお尋ねします。安全 PR ポスターをどこで知りましたか。



Q3-7 どの安全 PR ポスターが印象に残っていますか。【3つまで選択可】



Q3-8 選択されたポスターは、どこが印象的でしたか。(記述式) 抜粋 全120件



【H27-1】

- ・安全に対する姿勢や意気込みが感じられる。
- ・縁の下の力持ち が気になった



【H27-2】

- ・色が鮮やかだと印象に残りやすい。
- ・指さし確認をきちんとしている点。誠実さを感じる



【H28-1】

- ・作業の真剣な表情が目につきました。
- ・安全に対する取り組みがつつわの爽やか印象です



【H28-2】

- ・スローガンが心に残った。
- ・写真とスローガンがリンクしているので、内容を読みやすい



【H30-1】

- ・キャッチコピーが分かりやすい
- ・人物が大きく写っているのは目を引きます。



【H30-2】

- ・写真が目についた
- ・普段見ることの出来ない場所だから目を引く。

【交通局コメント】

安全報告書は、お客さまに地下鉄を安心してご利用いただくため、交通局の安全に関する取り組みを紹介しております。ぜひ、ご覧ください。

また、多くのお客様に安全報告書を手軽に手に取ってご覧いただけるよう、内容を簡略化した冊子版を作成し、駅窓口に配置しております。

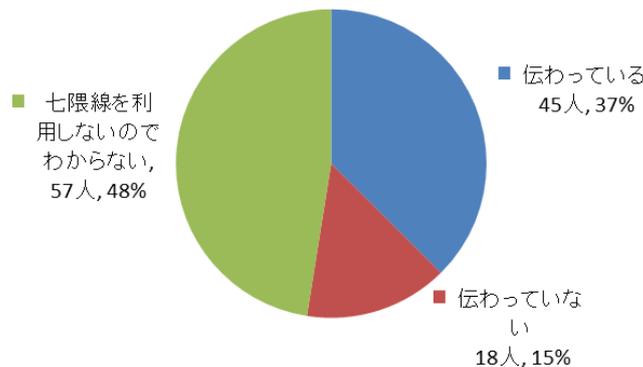
作成におきましては、皆さまから頂いたご意見を基に、さらに、より読み易く分かりやすい内容となるよう工夫してまいります。

今後とも、お客様に安心してご利用いただける地下鉄を目指し、安全に関する取り組みを進めてまいります。

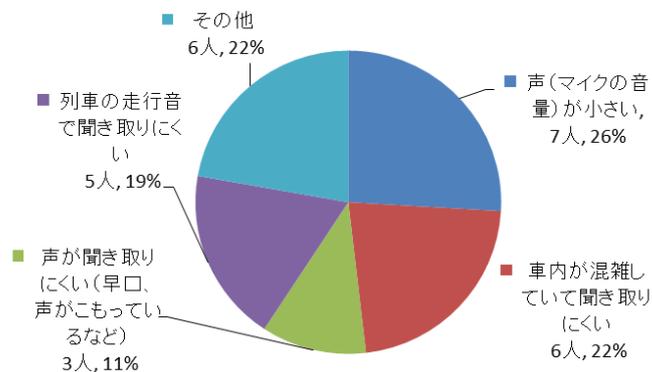
(運転課)

4. 七隈線の車内外放送について

Q4-1 七隈線において、自動での案内放送以外に、乗務員が必要に応じて手動で行っている案内放送の内容は伝わっていますか。



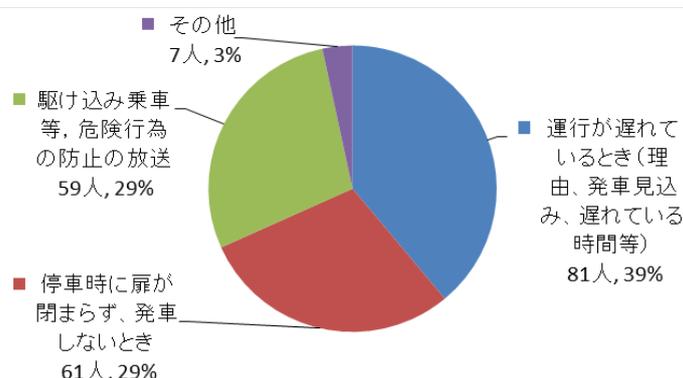
Q4-2 上記の質問で「伝わっていない」とお答えになった方にお尋ねします。伝わっていないと感じた理由はなんですか。



【その他コメント(抜粋)】

- ・気にしていなかったのだからわからなかった。
- ・放送があっていることを知らなかった。
- ・特に気にしていないから。

Q4-3 自動放送以外に、どんな時に、どのような、乗務員による手動放送が必要と感じますか。



【その他コメント (抜粋)】

- ・ イベントがあるとき。
- ・ マナー向上。
- ・ 真に必要な時以外は極力アナウンスは少なくしてほしい。
- ・ 優先スペースの案内

【交通局コメント】

車内放送については、列車遅延時や駅停車時間が長い場合等、異常時の情報提供や駆け込み乗車など列車遅延の原因となる行為に対し多くの方が必要性を感じられていることを踏まえ、状況に応じ迅速・丁寧・的確にお客様の視点に立った放送を行うよう努力してまいります。

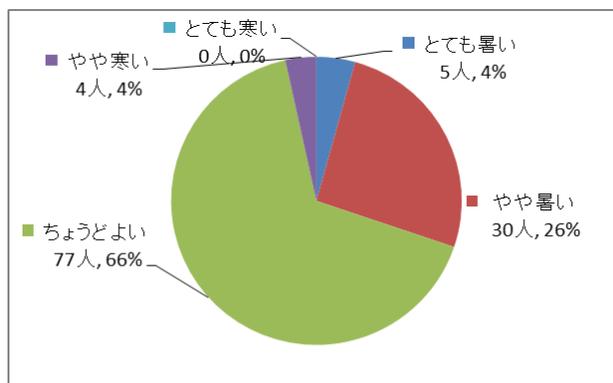
また、放送音量や話す速度、抑揚、頻度など、お客様に伝わりやすい心地の良い放送を研究し、安全・安心で快適な地下鉄運行に取り組んでまいります。

(橋本乗務事務所)

5. ■車内の空調について■

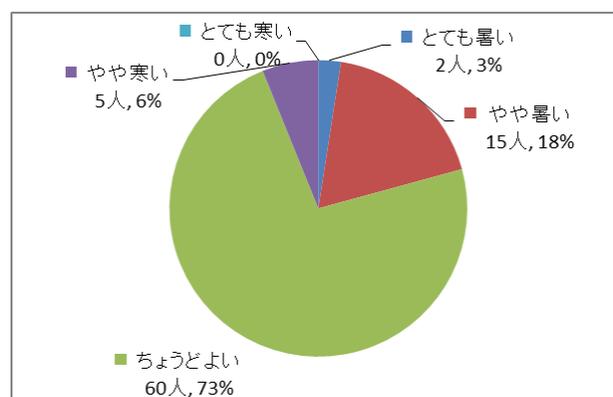
Q5-1 「空港・箱崎線」の車両についてお尋ねします。

夏場の冷房温度について、どのように感じておられますか。



Q5-1 「七隈線」の車両についてお尋ねします。

夏場の冷房温度について、どのように感じておられますか。



【車内の空調についてご意見などありましたら、自由にお答えください。】

抜粋（全53件）

（設定温度に関するご意見 全36件）

- ・通勤時のラッシュ時間は空調が効いていません。
- ・暑いと感じることは少ないですが、寒いと感じることはたまにあります。
- ・寒くもなく、暑くもなく、ちょうど良い感じだと思ふ。

（その他、風力の調整など 全17件）

- ・たまにクーラーがカビ臭く感じる車両がある。
- ・混雑の時に少し温度を下げても良いと思いますが、空いている時には少し弱めで良いと思います。

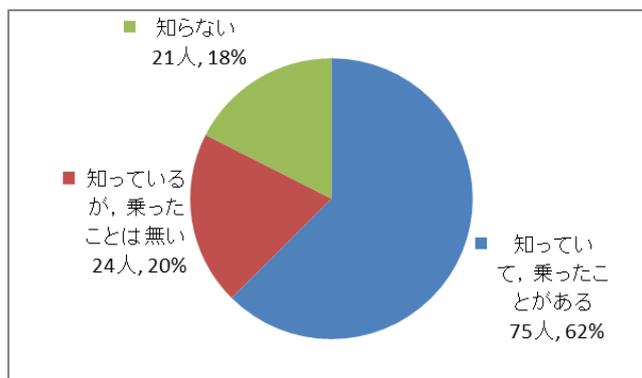
【交通局コメント】

ご乗車されるお客様の増加や気候の変動に伴いまして、車内空調の快適度調査や空調設定の調整を行っております。今回のアンケートで車内空調について様々なご感想やご意見を頂き、ありがとうございました。頂きましたご回答を参考にさせていただき、なるべく多くのお客様に快適と感じていただける車内環境作りに継続して取り組んでまいります。

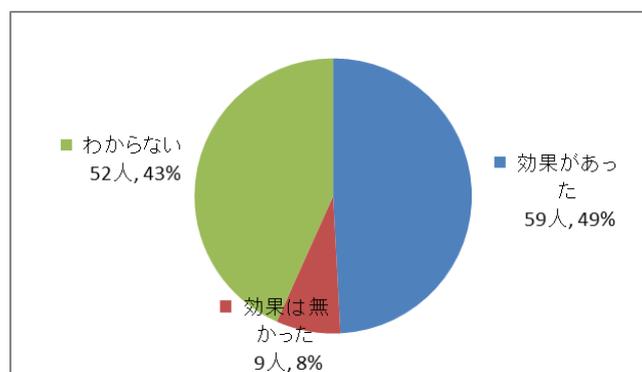
（車両課）

6. ■ラッピング電車「ちかまる号」について■

Q6-1 ラッピング電車「ちかまる号」を知っていますか。



Q6-2 「ちかまる号」の運行により地下鉄の好感度アップに効果があったと思いますか。



Q6-3 「ちかまる号」に対するご意見・ご感想がありましたらお聞かせください。また、他にラッピング電車のアイデア・要望があればお聞かせください。

抜粋 全75件

(効果があった・アイデア 全66件)

- ・かわいい。子供も喜びそうだし、大人も童心に帰れます。
- ・ちかまるというキャラクターが身近に感じた。福岡市の観光名所や名物などの観光向けのラッピング電車があると楽しいと思う。
- ・ちかまる号は子どもが大好きで、レストランのイベントにも行かせてもらいました。大人も可愛いと思うので、ちかまる君と他のキャラクターのコラボ(例えば、ホークスのキャラクターや地元のゆるキャラなど)のラッピング電車があると楽しいと思います。

・福岡の観光地のアピールラッピング。

(効果がなかった 全5件)

- ・ラッピング電車に経費をかけることにはあまり賛成しかねます。企業の広告代で賄えるならよいと思いますが。

(その他 全4件)

- ・時刻表があれば助かります。

【交通局コメント】

ラッピング列車「ちかまる号」は、開業35周年を記念して、平成28年7月から約3年間運行しました。

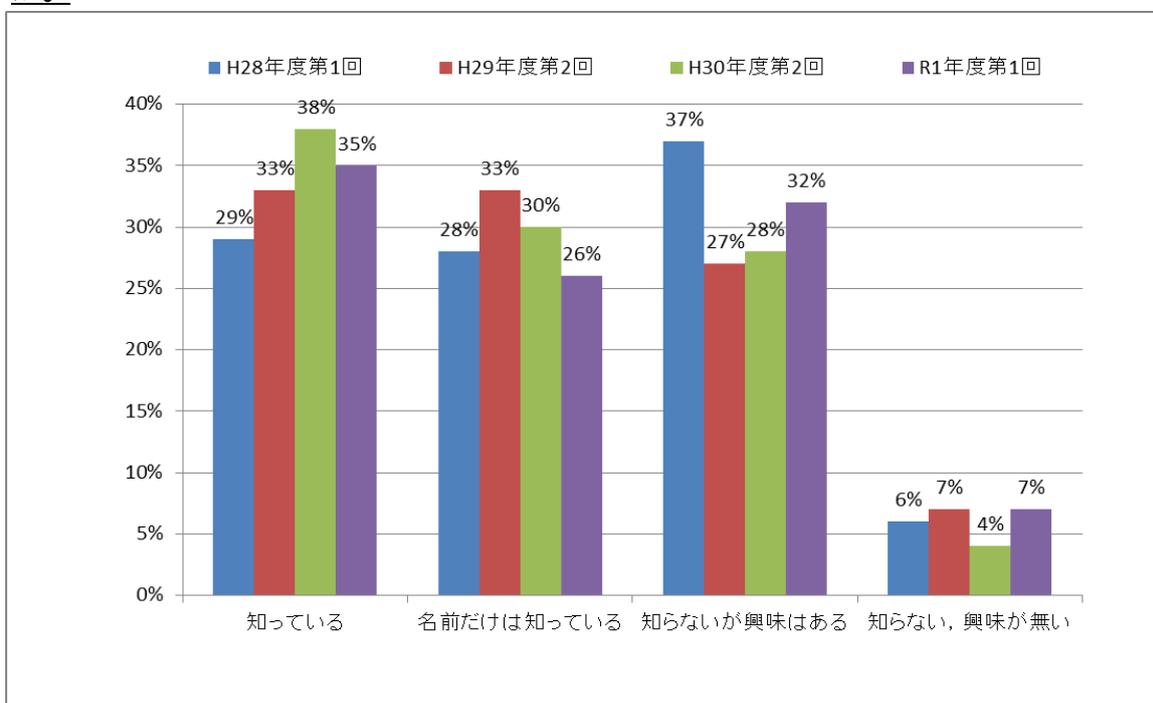
アンケートの結果、地下鉄の好感度アップに一定の効果があったと思われます。

さらに多くのお客様に地下鉄に親しみをもってもらえるよう、今回お寄せいただいたアイデアを参考にさせていただき、ラッピング列車の運行を含めた今後の取り組みを検討してまいります。

(経営企画課)

7. ■SUBWAY DIET について■

Q7-1 「駅まで歩く、駅から歩く。」をスローガンに、環境への貢献や、心身の健康づくりなどのライフスタイルを提案する「SUBWAY DIET」という活動を知っていますか。



【交通局コメント】

福岡市地下鉄では、「SUBWAY DIET」として、地下鉄利用による環境への貢献や健康づくりなど、ウォーキングと地下鉄を組み合わせたライフスタイルを提案するプロモーション活動を行っています。その一環として、地下鉄沿線をめぐるウォーキングマップの配布・Web配信、九州交響楽団と連携した音源配信等を行っています。

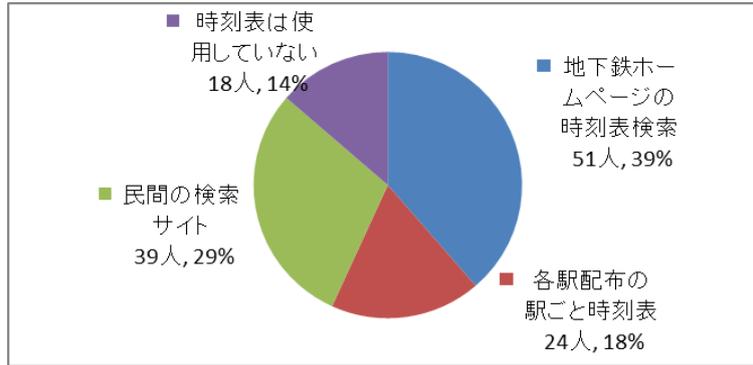
アンケートの結果、「SUBWAY DIET」について『知っている』方の割合は増加傾向にあり、これまでの取り組みの成果が表れていると感じています。より多くの方に知っていただけるよう、引き続き、ホームページや駅・車内中吊ポスター、地下鉄ウォーキングイベントなどで積極的にお知らせしながら、より充実した取り組みとなるよう検討してまいります。

(経営企画課)

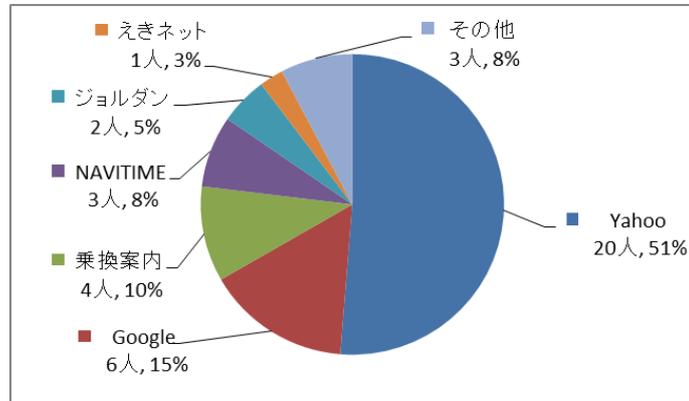
※Web サイト <https://subway-diet.com/> (交通局 HP からアクセス可)

8. ■時刻表について■

Q8-1 地下鉄乗車に際し、どのように時刻を調べていますか。【複数回答可】



民間の検索サイト



【交通局コメント】

地下鉄ホームページの時刻表検索や各駅配布の時刻表については、これまでも、お客様から様々なご意見をいただいておりますが、さらに多くの方にご利用いただけるよう、今後も、お客様からのご意見を参考に、わかりやすく、使いやすい時刻表になるよう適宜改善していきます。

(営業第1課)

9. ■福岡市地下鉄について■

【福岡市地下鉄について何かお気づきの点や、ご意見などありましたらご記入ください。】抜粋（全73件）

（乗車マナーに関すること 全3件）

- ・七隈線利用していますが、地下鉄の乗客マナーはバスに比べるととてもいいなと思います。色々な県で地下鉄を乗りますが、福岡市地下鉄の駅員さんはアットホームな雰囲気です。1番感じがいいので安心します。

（乗客案内に関すること 全11件）

- ・ヤフオクドームでコンサートなどがある時、いつも唐人町駅改札口が混在します。エスカレーターでホームからあがってくると人でいっぱいなのですごく危険です。もう少し声かけなどしてくれると助かります。

（駅施設に関すること 全14件）

- ・最寄りの藤崎駅はいつもトイレが綺麗でうれしいです。
- ・ホームのベンチをもっと増やしていただけるとありがたい。

（職員の対応に関すること 全3件）

- ・係員さんがみなさん優しくいつも気持ちよく過ごせています。

（運賃・乗車券に関すること 全8件）

- ・はやかけんのオートチャージを早く導入して欲しいです。現金のチャージがおそろしく面倒で、ATMから現金をおろす手間も含めると、非常に時間を浪費させられていると感じます。

（車両に関すること 全8件）

- ・車両が老朽化してるのか他の公営地下鉄に比べて汚い(手入れが行き届いているが)印象がある。車内の壁紙?だけでもリニューアルするとか照明をLED化するとか明るい車内にしてほしい。

（運転・ダイヤに関すること 全13件）

- ・東京と比べて運行本数が多い感じがします運行時間を等間隔にしてほしい。
- ・七隈線の朝の混雑が酷くなってきてる、本数を増やすなどダイヤを見直して欲しい。

（その他 七隈線延伸, 乗換等に関することなど 全13件）

- ・今後も「安全」にこだわりを持って頂き、市民の足として、安心安全に利用出来る様、どうぞよろしくお願い致します。
- ・天神南から天神までの乗り換えが長すぎる・・・橋本と、姪浜をつないでほしい。

【交通局コメント】

いただきましたご意見につきましては担当部署へ伝えるとともに、更なるサービス向上など改善に活かしてまいります。
(乗客サービス課)

福岡市地下鉄では、アンケートによる調査結果を、様々な取り組みに反映させ、みなさまが気持ちよくご利用できる地下鉄を目指します。