

平成 30 年度お客様満足度調査の集計結果（速報値）について

地下鉄利用者を対象に平成 30 年 10 月に実施したお客様満足度調査について、集計結果（速報値）の報告を行うもの。

1. 配布・回収状況

○配布

配布日時：平成 30 年 10 月 1 日(月)

平成 30 年 10 月 8 日(月・祝)（台風の影響で当初予定から約 1 週間延期）

（いずれも昼・夕の 2 回）

配布場所、枚数：全駅・全ラッチで 7,500 枚(各駅の乗車人員に応じ按分)

※前回調査（平成 29 年度）までは、平日 1 日のみ、配布枚数 5,000 枚で実施。

○回収 【() は平成 29 年度の前回調査】

回収数：1,765 (1,016)

うち無効数：0 (1)

有効回収数：1,765 (1,015)

有効回収率：23.5% (20.3%)

2. 個別設問項目の結果

		回答割合 (%)				
		そう思う	どちらかと言うば そう思う	どちらかと言え ばそう思わない	そう思わない	無回答
1 「安心」「安全」について 地下鉄の「安全」や	①車内でトラブル発生した際、乗務員等への連絡はしやすいか	18.3	36.5	31.3	12.0	1.9
		54.8		45.2		
	②運休・遅延等が発生した際の放送や掲示等による情報提供は良いと思うか	42.3	42.9	10.8	2.9	1.1
		85.2		14.8		
	③エスカレータの安全利用に向けた取り組みは十分だと思うか	29.3	40.3	21.5	8.2	0.6
	69.6		30.3			
	④地下鉄の「安全」や「安心」全般について満足しているか	43.9	46.0	7.6	1.6	0.9
		89.9		10.1		
2 地下鉄の快適さについて	①駅や車両のバリアフリー化は進んでいると思うか	31.2	45.5	18.4	4.0	0.9
		76.7		23.3		
	②地下鉄利用者の乗車マナーは良いと思うか	16.9	50.8	22.3	9.3	0.6
		67.7		32.2		
	③乗車マナー向上に向けた福岡市交通局の取り組みは十分だと思うか	21.5	49.7	21.9	5.8	1.1
		71.2		28.8		
	④地下鉄の防犯対策は十分だと思うか	14.3	48.4	30.7	4.9	1.7
		62.7		37.3		
	⑤車内温度の設定は適当か	35.9	48.2	12.0	3.2	0.6
		84.1		15.8		

		回答割合 (%)				
		そう思う	どちらかと言う ばそう思う	どちらかと言 えない	そう 思わない	無 回 答
2 地下鉄の快適さについて	⑥駅の温度の設定は適当か	31.2	43.6	18.8	5.6	0.8
		74.8		25.2		
	⑦駅（ホーム・コンコース）や車内はきれいだと思うか	56.1	37.9	4.9	0.6	0.5
		94.0		6.0		
	⑧トイレは清潔（きれい）だと思うか	46.3	41.4	9.3	2.0	1.0
		87.7		12.3		
3 地下鉄の利便性について	⑨駅員の接客態度や身だしなみは良いと思うか	57.0	37.8	4.2	0.4	0.6
		94.8		5.2		
	⑩地下鉄の快適さ全般について満足しているか	43.3	48.6	6.1	1.0	1.0
		91.9		8.1		
3 地下鉄の利便性について	①車内の案内放送や案内表示器はわかりやすいか	56.6	34.1	7.2	1.3	0.8
		90.7		9.3		
	②ホームに設置している列車案内表示器はわかりやすいか	68.4	26.7	3.2	0.8	0.8
		95.1		4.8		
	③駅の案内サインはわかりやすいか	45.6	39.4	12.6	1.3	1.1
	85.0		15.0			
3 地下鉄の利便性について	④ホームページでの情報提供はわかりやすいか（スマートフォン等を含む）	28.1	49.7	13.0	2.2	7.0
		77.8		22.2		

		回答割合 (%)				
		そう思う	どちらかと言う ばそう思う	どちらかと言 えない	そう 思わない	無 回 答
3 ・地下鉄の 利便性につ いて	⑤運行本数や運行間隔は利用しや すいか	48.6	38.4	9.6	2.6	0.8
		87.0		13.0		
	⑥地下鉄は時間に正確だと思うか	77.8	19.7	1.4	0.3	0.7
		97.5		2.4		
	⑦駅周辺の駐車場や駐輪場は十分 か	21.3	40.8	27.1	6.7	4.0
		62.1		37.8		
	⑧はやかけんは便利だと思うか	59.7	29.7	5.7	2.6	2.4
	89.4		10.7			
⑨券売機は利用しやすいか	54.1	36.8	6.7	1.5	1.0	
	90.9		9.2			
⑩地下鉄の利便性全般について満 足しているか	50.9	42.4	4.4	1.4	0.8	
	93.3		6.6			
4 ・まちづく への貢 献につ いて	①地下鉄駅に親しみや愛着等の魅 力を感じるか	42.6	42.5	12.2	1.8	0.8
		85.1		14.8		
	②他の交通機関との乗り継ぎがし やすいと思うか	34.3	41.0	17.1	6.6	1.0
	75.3		24.7			

		回答割合 (%)				
		そう思う	どちらか と 思 え	どちらか と 思 わ な い	そう 思 わ な い	無 回 答
の5 強 化 に つ い て の 基 盤 を 充 実 す べ き と 思 う か	①運賃は適切だと思うか	23.3	34.6	29.6	11.4	1.0
		57.9		42.0		
	②駅の利便施設は利用しやすいと思うか	33.4	46.2	16.1	2.9	1.4
		79.6		20.4		
満足 度 の 総 合	地下鉄全般について総合的に満足しているか	39.8	53.5	4.8	0.7	1.1
		93.3		6.6		

◇満足度の高い項目【上位3つ】

- | | | |
|---|--------------------------------|--------|
| 1 | 地下鉄は時間に正確だと思うか (3⑥) | 97.5 % |
| 2 | ホームに設置している列車案内表示機はわかりやすいか (3②) | 95.1 % |
| 3 | 駅員の接客態度や身だしなみは良いと思うか (2⑨) | 94.8 % |

◇満足度の低い項目【下位3つ】

- | | | |
|---|----------------------------------|--------|
| 1 | 車内でトラブル発生した際、乗務員等への連絡はしやすいか (1①) | 54.8 % |
| 2 | 運賃は適切だと思うか (5①) | 57.9 % |
| 3 | 駅周辺の駐車場や駐輪場は十分か (3⑦) | 62.1 % |

3. 最終報告書について

現在、調査委託先にて路線別・年齢別等のクロス分析や自由記載回答の集計・分析作業を行っており、それらを踏まえた最終報告書を、平成30年12月に受理予定。