

お客様満足度調査の集計結果について

地下鉄利用者を対象に平成29年10月に実施したお客様満足度調査について、集計結果の報告を行うもの。

1. 配布・回収状況

○配布

配布日時：平成29年10月27日(金) (午前・午後の2回)

配布場所、枚数：全駅・全ラッチで5,000枚(各駅の乗車人員に応じ按分)

○回収 【()は平成25年度の前回調査】

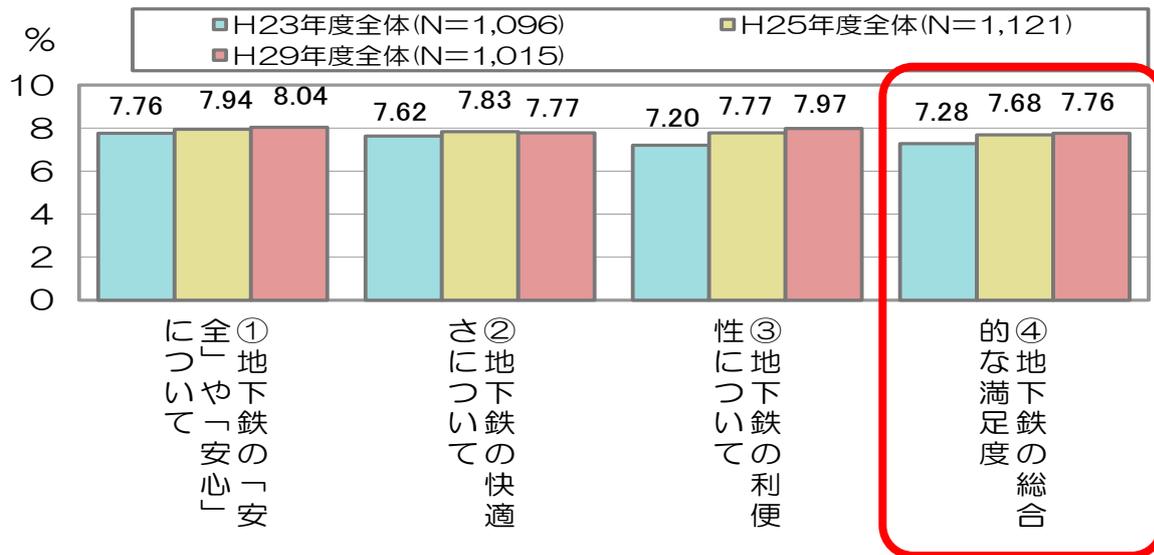
回収数：1,016 (1,127)

うち無効数： 1 (6)

有効回収数：1,015 (1,121)

有効回収率：20.3% (22.4%)

2. 総合満足度評価 (10点満点評価)



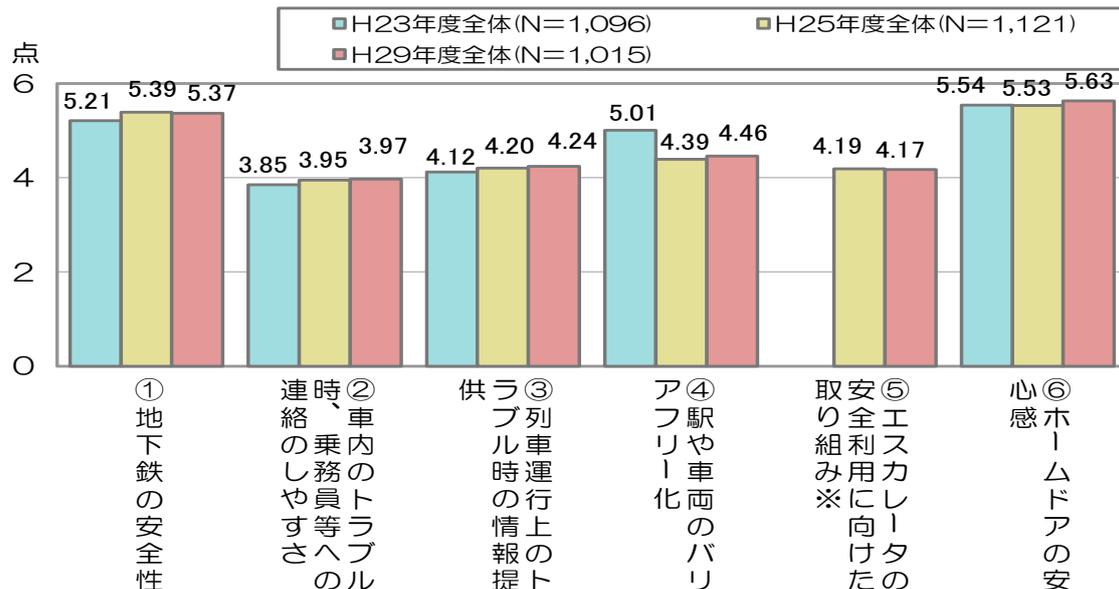
◆ 「④総合的な満足度」の満足度は前回から微増して7.76。中期経営指針において平成30年度の目標値として掲げた8.5まではやや開きがある。

◆ 「②地下鉄の快適さについて」の満足度が、乗車人員の増加に伴う混雑率上昇等の影響から0.06ポイント低下。

◆ その他の満足度はいずれも上昇している。

3. 個別設問項目の結果

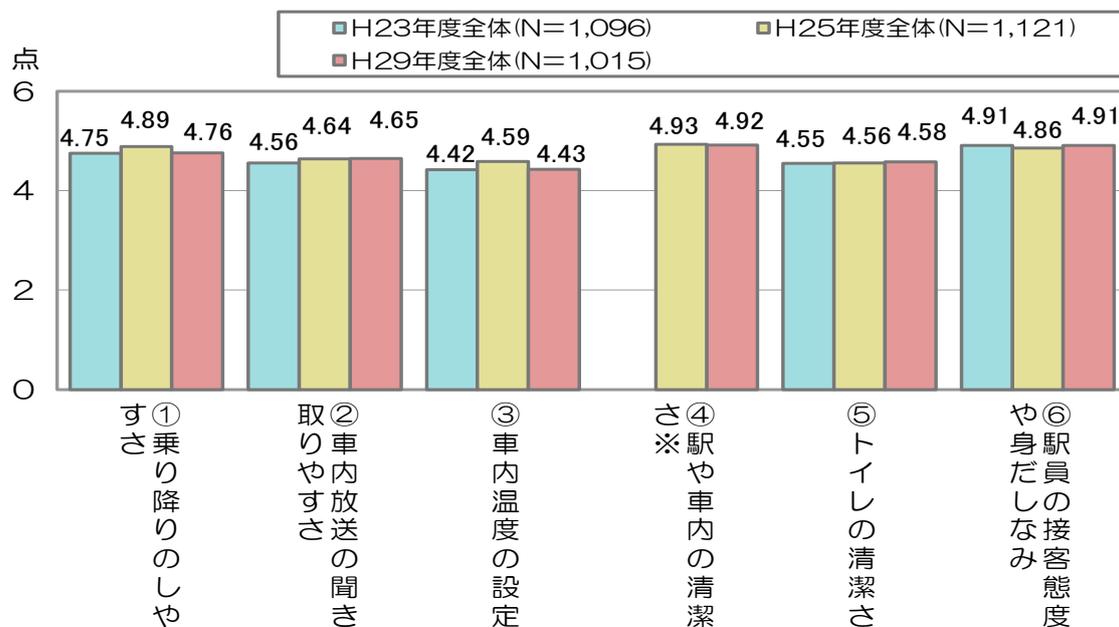
(1) 地下鉄の「安全」や「安心」について【6点満点】



※H23年度調査にはない項目

- ◆ 「①地下鉄の安全性」、「⑥ホームドアの安心感」については、安定的に高評価を得ている。
- ◆ 「①地下鉄の安全性」及び「⑤エスカレータの安全利用に向けた取り組み」の満足度が低下。なお、⑤について、エスカレータ上の歩行やキャリングケース運搬の危険性についての意見が寄せられていた。
- ◆ 上昇傾向にはあるものの、「②車内トラブル時、乗務員等への連絡のしやすさ」は満足度自体は高くない。

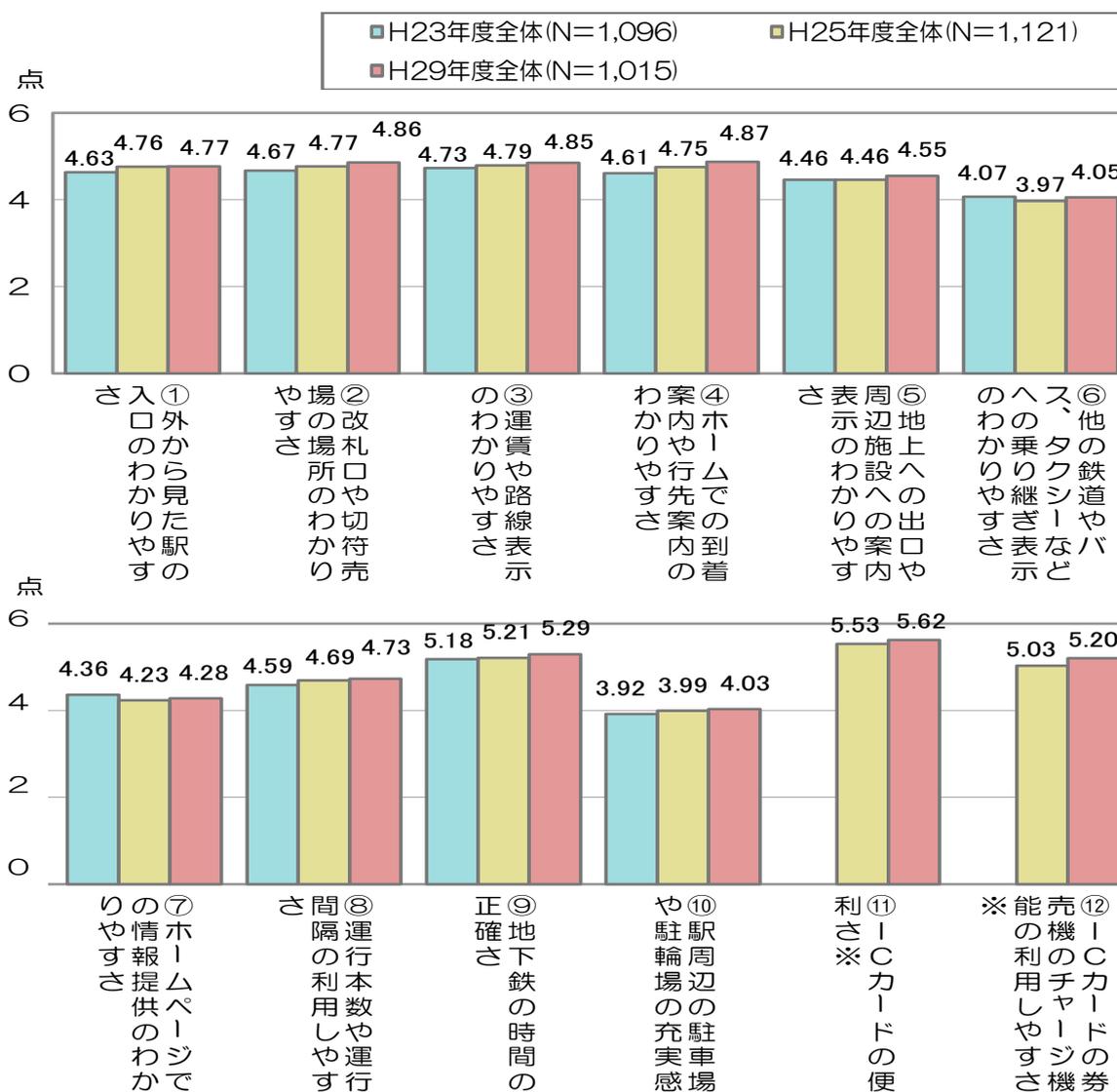
(2) 地下鉄の快適さについて【6点満点】



※H23年度調査にはない項目

- ◆ 「③車内温度の設定」の満足度がやや低下している (0.16 ポイント低下)。寄せられた意見の多くが暑いというもの。混雑率上昇等による体感温度上昇の影響が大きいと考えられる。
- ◆ 同じく低下幅の大きい項目が「①乗り降りのしやすさ」(0.13 ポイント低下)。入口付近の混雑に関する不満が多かった。

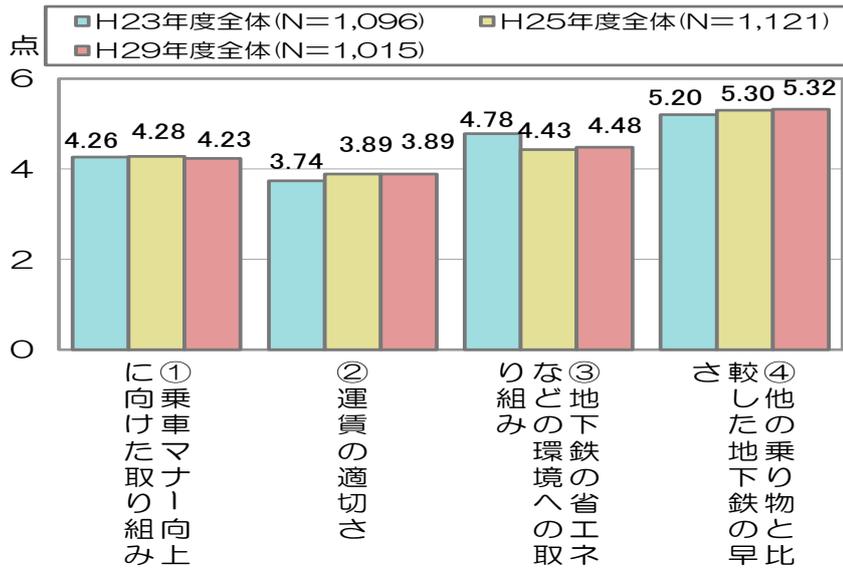
(3) 地下鉄の利便性について【6点満点】



※H23年度調査にはない項目

- ◆全ての項目で満足度は上昇。
- ◆「⑨地下鉄の時間の正確さ」や IC カードに関するもの（⑪⑫）の満足度が高く、かつ上昇傾向である。
- ◆駅施設のわかりやすさに関するもの（①～⑥）については、大きな傾向としては上昇しているが、やや伸び悩んでいる状況。
- ◆「⑥他の鉄道やバス・タクシーなどへの乗り継ぎ表示のわかりやすさ」や「⑩駅周辺の駐車場や駐輪場の充実感」の満足度が他の項目に比べて低い。

(4) 地下鉄全般について【6点満点】



- ◆他の項目と比べ「②運賃の適切さ」の満足度が低い。
- ◆「①乗車マナー向上に向けた取り組み」の満足度が低下。リュックサックを車内で背負わせないで欲しいという声が多かった。

4. まとめ

- 乗車人員の増加等の影響により、快適さ（乗り降りのしやすさ、車内温度）や乗車マナーに関する項目の満足度が低下している。
- 中期経営指針において平成30年度にお客様満足度（地下鉄の総合的な満足度）8.5を目指すこととしているが、今回の結果は7.76と、目標までやや開きがある状況であり、引き続きお客様満足度向上の取り組みを進めて行く必要がある。