

⑥ お客さま・市民の皆さま、関係者との連携

6-1 お客さま・市民の皆さまへの啓発

1

マナー向上のための啓発活動

地下鉄をご利用いただいているお客さまの乗車マナー向上を図るため、駅構内放送、ポスター掲示、職員による巡回、優先席や車いすスペースなどの案内表示の設置など、様々な啓発活動に取り組んでいます。



整列乗車ライン（黒色）



車内優先スペースの案内表示



手荷物の持ち方についてのマナー啓発ポスター



外国人向けマナーポスター



「やめましょう、歩きスマホ。」キャンペーンポスター

2

ベビーカーの安全な利用についての啓発

地下鉄におけるベビーカーの安全な利用に関する啓発用ポスターを掲示し、ベビーカー利用者に対する啓発活動を行っています。



ベビーカーポスター

3

エスカレーター利用時の安全とマナー啓発

エスカレーターご利用のお客さまの安全利用とマナー向上を図るため、様々なキャンペーンを行い、啓発活動に取り組んでいます。



エスカレーター利用マナー啓発

エスカレーター

「歩かず立ち止まろう」キャンペーン

平成26年度から全国の鉄道事業者と共同キャンペーンにて啓発活動を行っています。



6-2 お客さま・市民の皆さま、関係者との協働

福岡市地下鉄では、お客さまの乗車マナー向上を図るため、他の鉄道事業者等との合同キャンペーンのほか、マナー教室など様々な活動をお客さま・市民の皆さま、関係者と協働で取り組んでいます。

1

他の鉄道事業者等との合同キャンペーン

西日本鉄道、九州旅客鉄道と共同で鉄道をご利用になるお客さま同士の助け合いのご協力を呼びかける「声かけ・サポート」運動を行いました。



「声かけサポート」運動ポスター

2

マナー教室

出前講座や施設見学時等に小・中学校などを対象に乗車マナーについて考える「マナー教室」を実施しました。

※「出前講座」とは、市の職員が地域に伺い、市の取り組みや暮らしに役立つ情報などを説明するものです。



小学校のマナー教室

3

こども110番の駅

登下校時などにおける犯罪被害から子どもを守り、より安全・安心な地域づくりに貢献するため、「こども110番の駅」の取組みを実施しています。



©2012 Gullane(Thomas)Limited

6-3 お客さま・市民の皆さまからの声

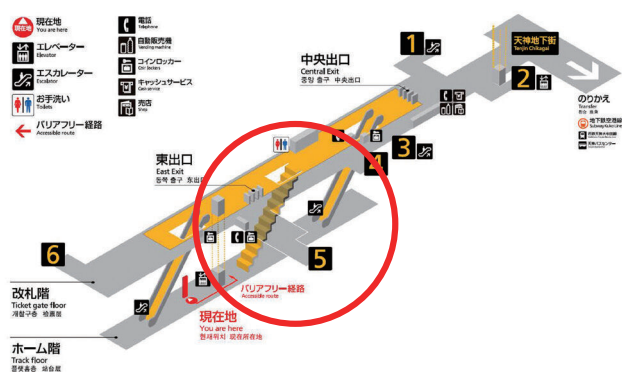
お客さまや市民の皆さまからのご意見・ご要望を「お客さまの声」として収集し、担当部署において対応するとともに、いただいたご意見は全職員への情報共有を図っています。令和4年度は、1,000件を超えるお客さまの声をいただきました。皆さまからお寄せいただいた声は真摯に受け止め、より信頼され、親しまれる地下鉄とするために役立てています。



○お客さまの声を元に改善した主な取組み

天神南駅の5番出口の場所が分かりやすくなるよう、案内図内の経路の表示を改良しました。

改良前



改良後



防犯対策の一環として、全駅の上りエスカレーター乗り口付近の壁面や一部駅のエレベーター乗り口付近等駅員の目が届きにくい箇所に「防犯カメラ作動中」のステッカーを設置しました。



その他の取組み

- ・ 駆け込み禁止サインの表示や設置場所を見直しました。
- ・ エスカレーター安全利用キャンペーンを実施しました。

その他、お客様の声を元に改善した取組については、福岡市地下鉄HPからご覧いただけます。