

多摩モノレールお客様アンケート 調査結果について

多摩都市モノレール株式会社

平成26年5月8日

多摩都市モノレール株式会社では、平成26年1月に「お客様アンケート調査」を実施しましたので、その結果をご報告します。

この調査は、車内や駅でのサービス、安全性・公共性・地域貢献などに対するお客様の声をお聞きし、サービス向上に役立てるために行ったものです。

ご協力いただきました皆様、ありがとうございました。

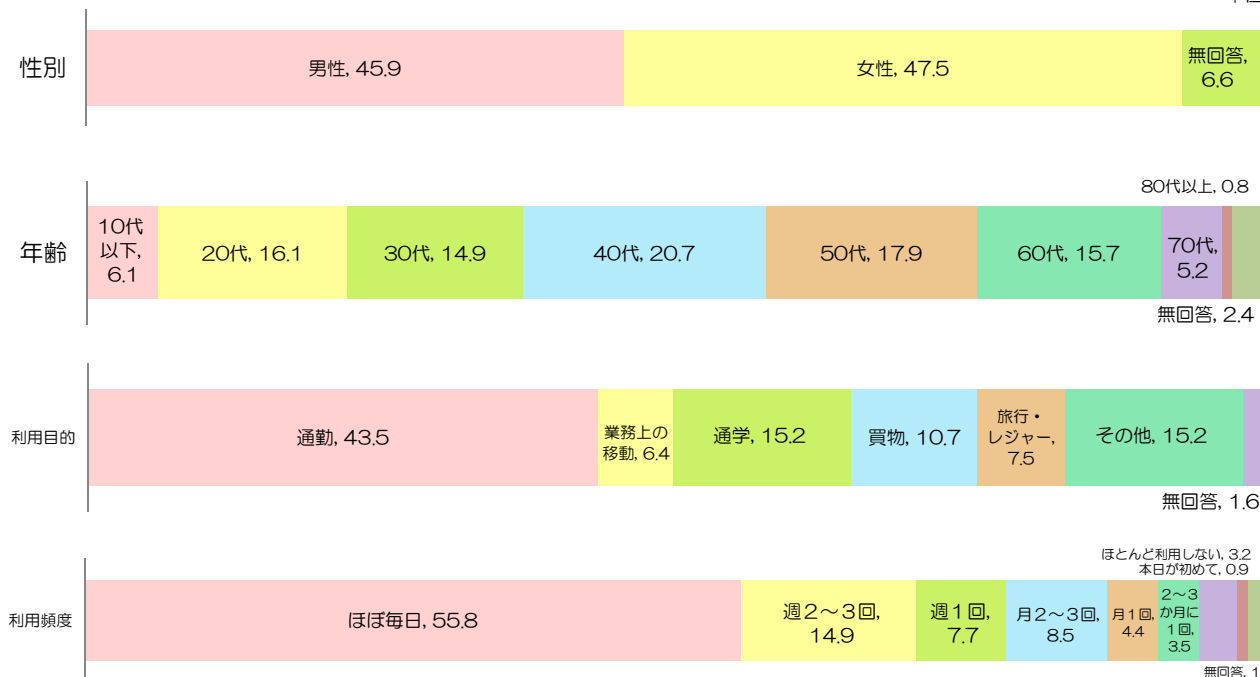
今回の調査結果を参考に、より一層のサービス向上に取り組んでまいります。

1 アンケート実施概要

- (1) 調査日時：平成26年1月24日（金）・25日（土） 7:30~19:30
- (2) 実施方法：多摩センター、中央大学・明星大学、高幡不動、万願寺、立川南、立川北、高松、玉川上水、上北台の各駅改札付近で調査票を配布
- (3) 調査項目：
 - ・車内や駅でのサービス
 - ・安全性
 - ・公共性・地域貢献
 - ・その他お客様サービス施設 等
- (4) 回答／配布数：3,207票／5,000票（回答率：64.1%）

2 ご回答いただいたお客様の構成

単位：%



3 アンケート結果

多摩モノレールの車内や駅でのサービスについて

設問項目	「①非常に良い」と「②良い」の合計	①非常に良い	②良い	③普通	④悪い	⑤非常に悪い	⑥無回答
ラッシュ時間帯の運転本数	35.6%	5.6%	30.0%	40.6%	15.8%	2.4%	5.6%
昼間時間帯の運転本数	32.7%	4.9%	27.8%	52.2%	10.0%	0.9%	4.2%
始発列車の時間	25.8%	4.4%	21.4%	50.3%	12.4%	3.7%	7.8%
最終列車の時間	21.3%	4.3%	17.0%	39.6%	22.2%	9.5%	7.3%
列車の発車時刻の正確性	73.8%	32.0%	41.8%	20.4%	1.5%	0.3%	4.1%
列車の乗り心地	67.8%	20.9%	46.9%	26.4%	3.4%	0.3%	2.1%
車内の案内放送のわかりやすさ	60.7%	17.6%	43.1%	34.8%	1.9%	0.3%	2.4%
車内空間（シート・空調等）の清潔さ、快適さ	63.3%	17.1%	46.2%	30.1%	4.1%	0.5%	2.0%
駅構内（ホーム・トイレ等）の清潔さ、快適さ	46.8%	10.4%	36.4%	39.4%	9.7%	1.9%	2.3%
駅の案内放送のわかりやすさ	48.3%	12.0%	36.3%	45.4%	2.8%	0.4%	3.1%
駅構内・駅周辺の案内表示・乗継先交通機関情報の掲示	43.4%	9.7%	33.7%	47.1%	6.0%	0.6%	2.9%
券売機の使いやすさ	36.8%	8.0%	28.8%	52.3%	5.8%	0.8%	4.3%
定期券発売所の使いやすさ（利用したことがある場合）	21.5%	5.5%	16.0%	29.8%	6.7%	1.3%	40.6%
駅のコンビニ・売店等のサービス施設の利用しやすさ	44.5%	10.9%	33.6%	44.3%	6.8%	0.5%	4.1%
駅係員・社員の対応	50.3%	12.3%	38.0%	42.9%	3.1%	0.6%	3.1%
駅や車内のバリアフリー化	44.8%	9.1%	35.7%	47.3%	4.2%	0.3%	3.4%
駅周辺や沿線地域のイベント情報の提供	40.5%	8.7%	31.8%	50.9%	4.1%	0.4%	4.0%
駅や車内におけるマナー啓発活動（ポスター・放送等）	34.2%	6.8%	27.4%	57.8%	3.8%	0.9%	3.3%
★多摩モノレールのサービス全般について	50.5%	7.3%	43.2%	35.0%	2.4%	0.4%	11.6%

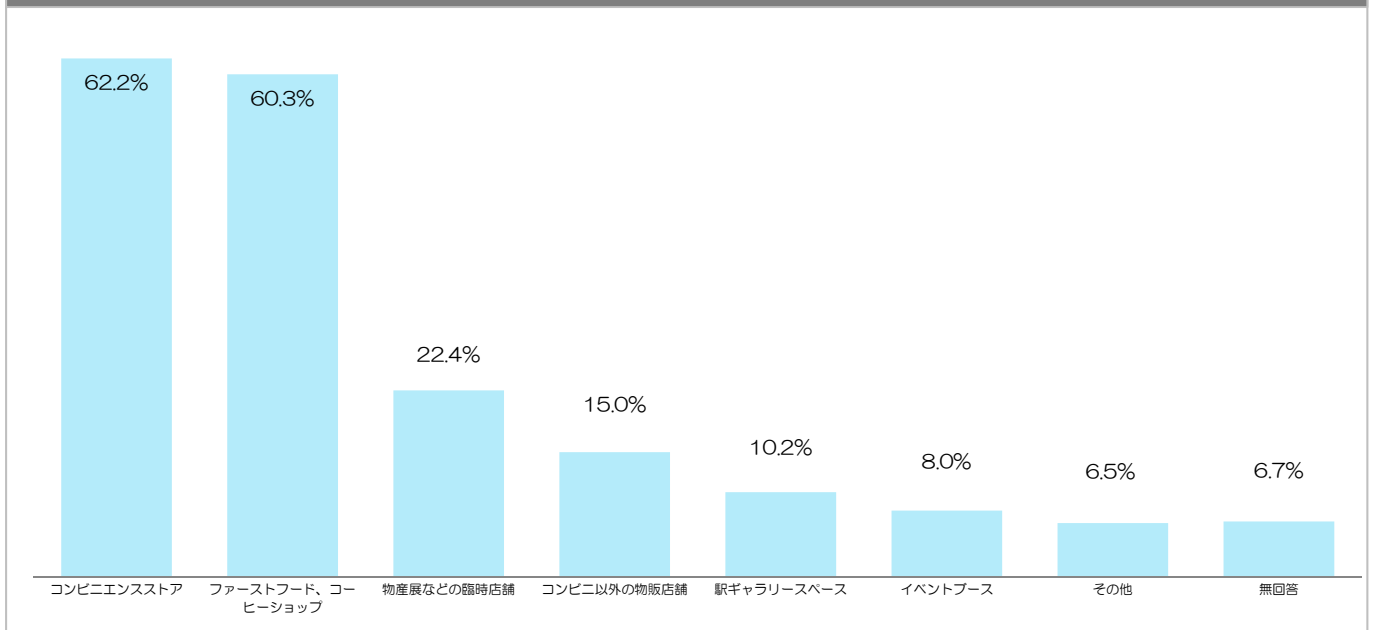
多摩モノレールの安全性について

設問項目	「①非常に良い」と「②良い」の合計	①非常に良い	②良い	③普通	④悪い	⑤非常に悪い	⑥無回答
駅設備の安全性（ホームドア等）	79.6%	32.4%	47.2%	17.6%	0.8%	0.1%	1.9%
事故や遅延時の対応	49.1%	13.0%	36.1%	40.3%	3.8%	0.7%	6.1%
駅構内・ホーム監視・連絡体制（巡回、インターホン）	36.9%	9.1%	27.8%	51.6%	5.6%	0.6%	5.3%
★多摩モノレールの安全性全般について	53.5%	13.6%	39.9%	30.5%	1.0%	0.1%	14.9%

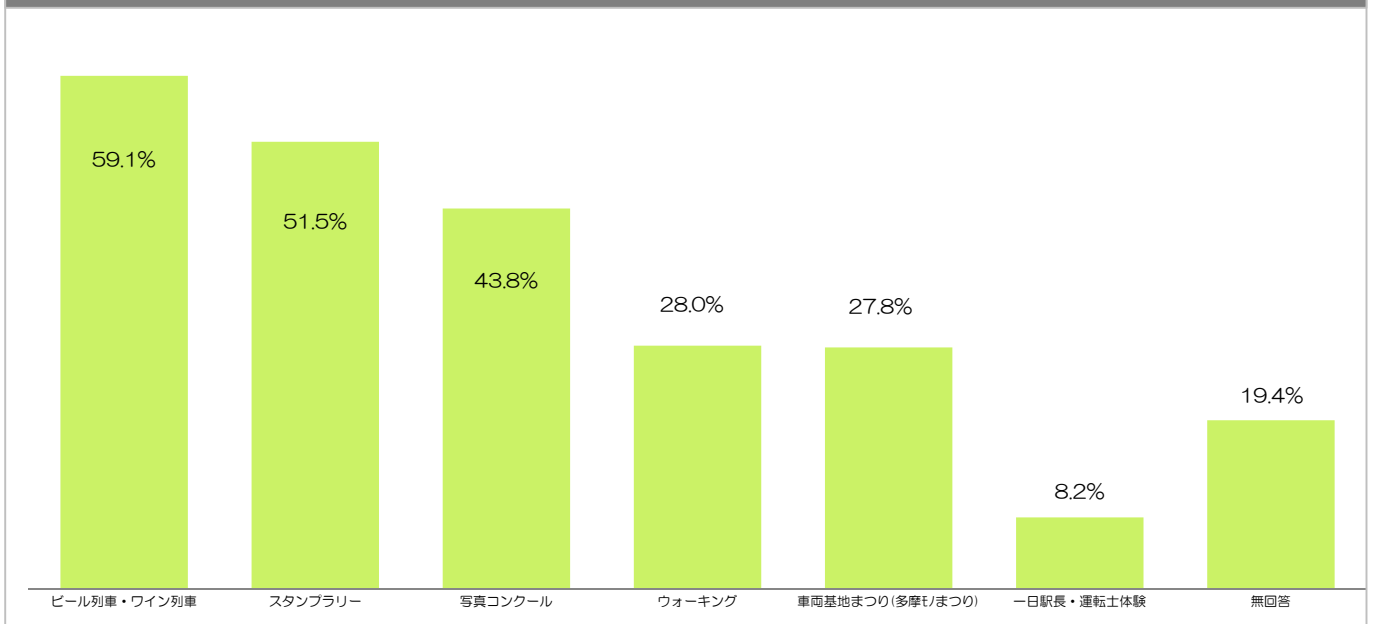
多摩モノレールの公共性・地域貢献について

設問項目	「①非常に良い」と「②良い」の合計	①非常に良い	②良い	③普通	④悪い	⑤非常に悪い	⑥無回答
公共の交通手段としての役割	68.6%	24.3%	44.3%	24.6%	3.9%	0.4%	2.5%
沿線地域の活性化への貢献	58.6%	18.0%	40.6%	34.3%	3.4%	0.2%	3.5%
沿線地域向けの企画・イベントの内容	43.7%	10.5%	33.2%	47.7%	3.3%	0.4%	4.9%
★多摩モノレールの地域への貢献について	59.6%	17.7%	41.9%	32.9%	2.5%	0.2%	4.8%

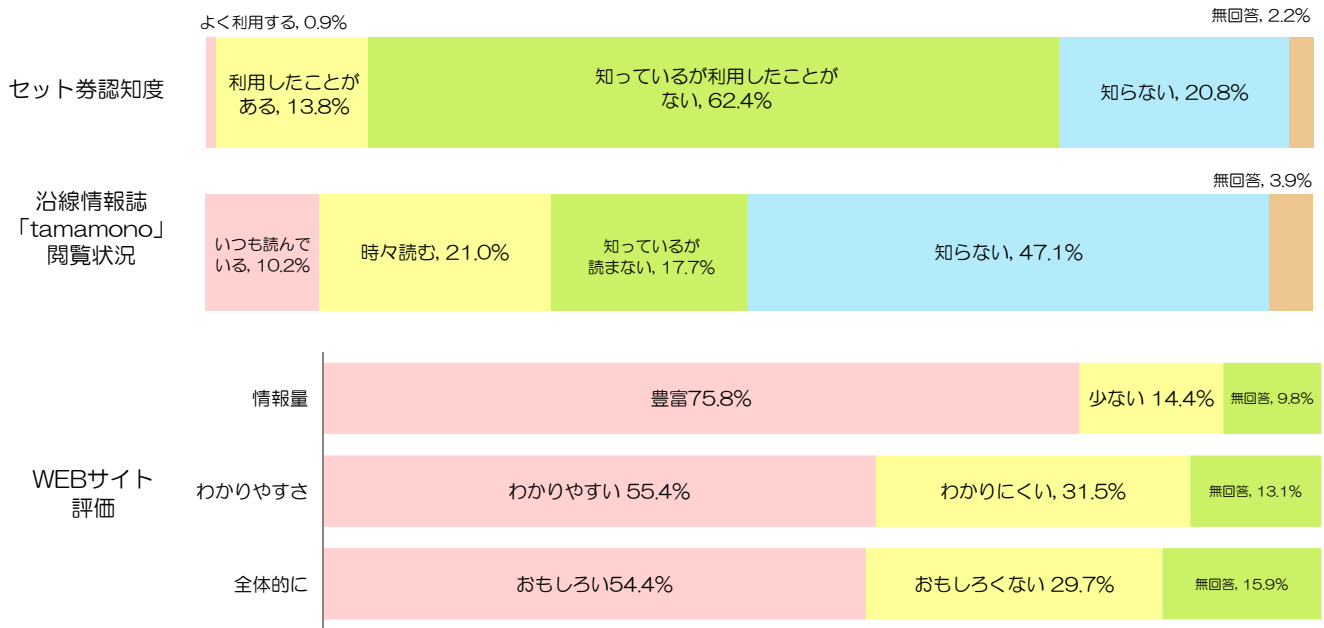
多摩モノレール駅構内に求めるサービス施設



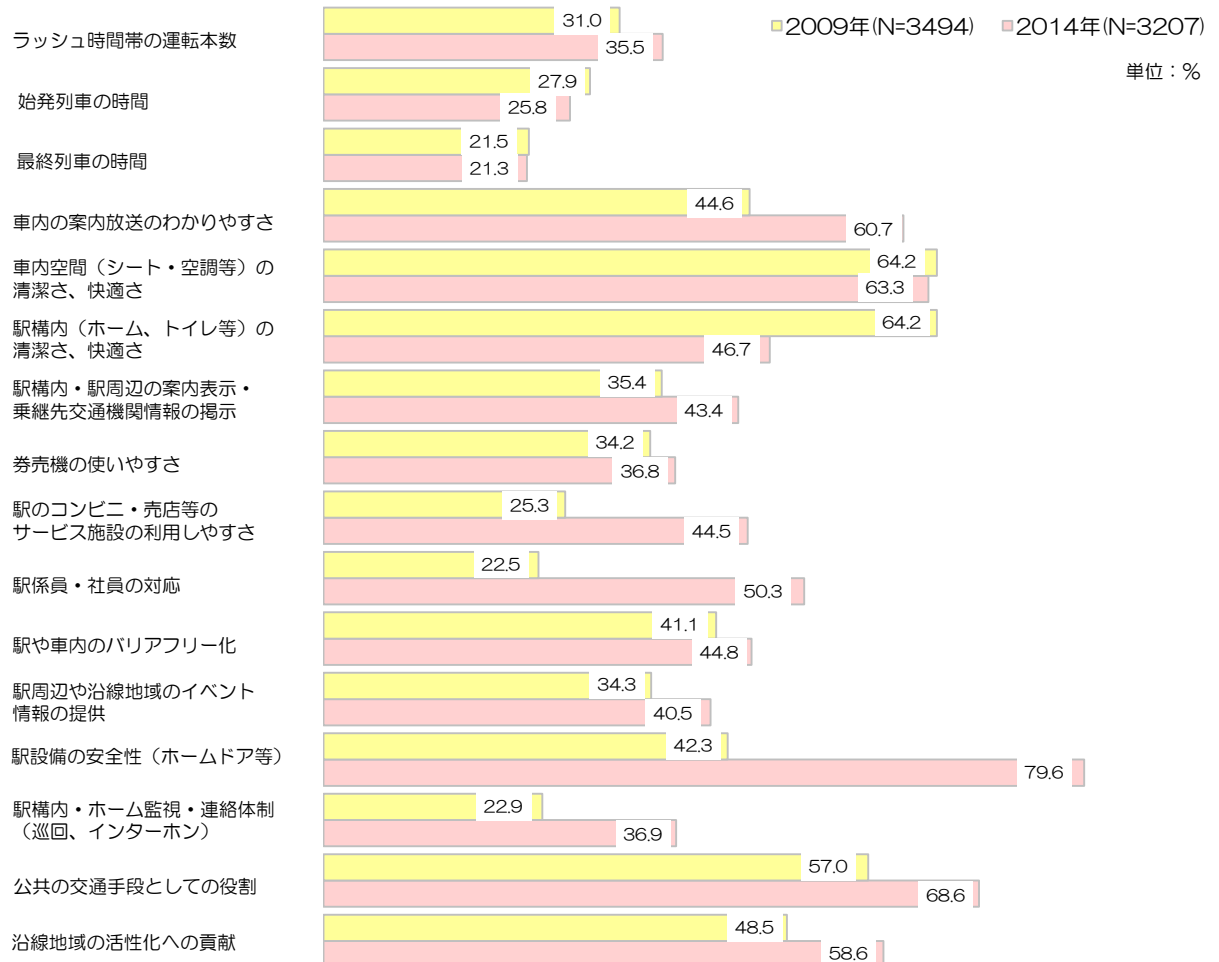
イベントの認知度



各種企画・広報等の状況



前回調査（平成20年）との比較（主なもの）（「非常に良い」と「良い」の合計）



お客様からのご意見・ご要望など（主なもの）

- モノレールの運行に関すること
 - ・ 運賃・始発・終電時刻等の改善を求めるもの
 - ・ ラッシュ時の混雑の改善を求めるもの
 - ・ モノレールの延伸に関するご意見・ご要望

- 駅員や社員の対応に関すること
 - ・ 駅員や乗務員などの接遇の改善を求めるもの
 - ・ マナー改善の呼びかけ強化を求めるもの
 - ・ 無人駅におけるご案内へのご意見・ご要望

- 列車の設備等に関すること
 - ・ 空調や座席など車内設備の改善を求めるもの
 - ・ 避難訓練など震災への対策のご要望

- 駅の設備等に関すること
 - ・ 駅の運行表示や時刻表等の改善を求めるもの
 - ・ 券売機の機能の改善を求めるもの
 - ・ エレベーター、エスカレーターの設定のご要望
 - ・ トイレや待合室などの改善を求めるもの

アンケート結果について

今回のアンケートでは、主に「車内や駅でのサービス」「安全性」「公共性・地域貢献」の面から当社のサービスについてお客様の声をお聞きしました。その結果、「公共の交通手段としての役割」については、「非常に良い」「良い」と回答された方が68.6%と、前回調査（平成20年実施時：57.0%）と比較して増加しました。また、駅係員・社員の対応については、「非常に良い」「良い」が50.3%（平成20年実施時：22.5%）、サービス施設の利用しやすさについては、「非常に良い」「良い」が44.5%（平成20年実施時25.3%）と、いずれも前回と比較し増加しました。

車内空間の清潔さ、快適さについては、63.3%の方から「非常に良い」「良い」（平成20年実施時：64.2%）の評価をいただきましたが、駅構内の清潔さや快適さについての評価は、46.8%（平成20年実施時：64.2%）と前回より減少しました。