

「お客様アンケート調査結果」について

～多摩モノレールの事業全般に対して 68.9%のお客様から満足しているとの評価を頂きました

弊社では、現在提供しているサービスへの評価やお客様からの要望をお聞きし、多種多様化するニーズを的確に捉えた取組を実施していくため、「お客様アンケート調査」を実施しました。調査にご協力いただいた皆様ありがとうございました。

このたび、調査結果を取りまとめましたので下記のとおりご報告させていただきます。

今後ともお客様の声に耳を傾け、安全を最優先にお客様から信頼され喜ばれる交通サービスを実現し、多摩をつなぐモノレール事業者として多摩地域の魅力と活力の向上に貢献できるよう、全社一丸となって取り組んでまいります。

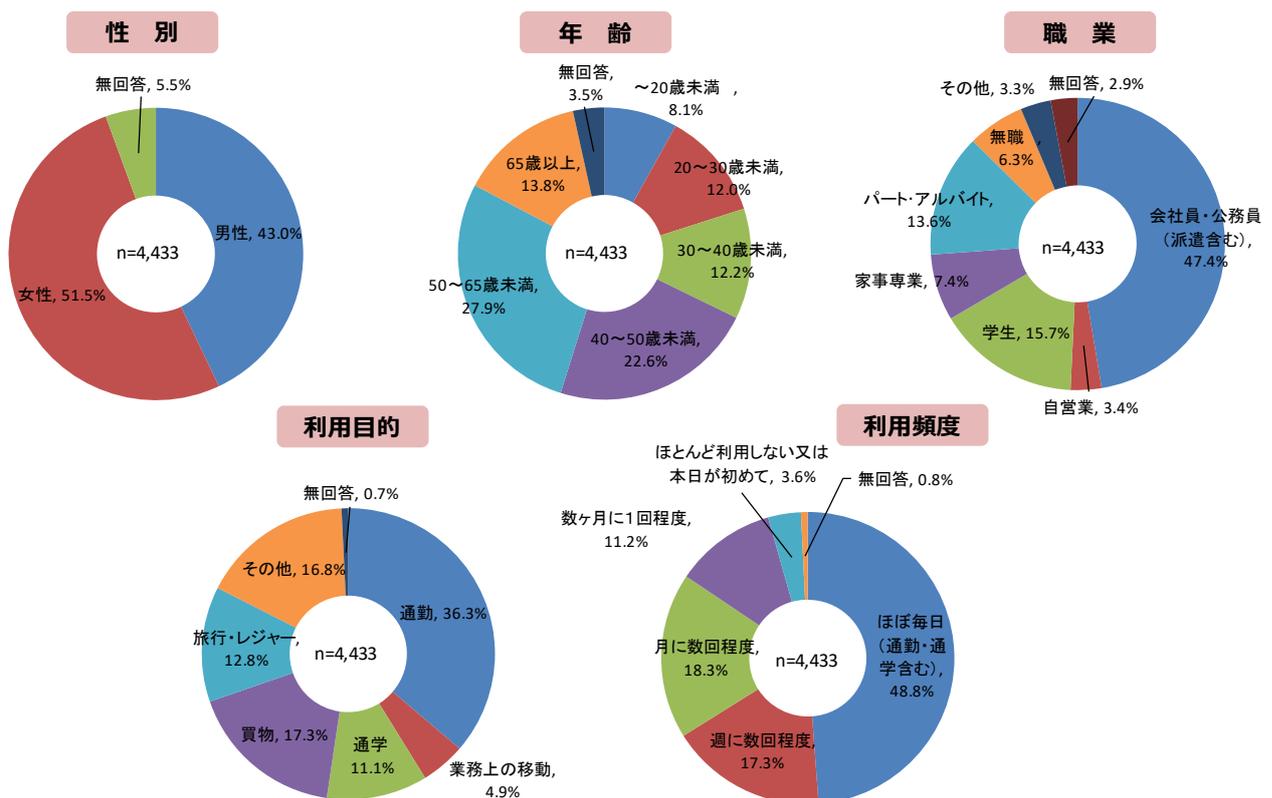
なお、今回の調査で明らかとなったお客様のニーズについては、「第1期中期経営計画 2018～2021」の各種取組の中で反映させるよう努めております。

記

1. アンケート実施概要

- ・実施日時：2017年11月26日（日）、27日（月） 7:30～19:30
- ・配布駅：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、立飛、玉川上水、上北台（以上10駅）
- ・回収/配布枚数：4433枚 / 7838枚（回収率 57%）

2. 回答いただいたお客様の構成



3. アンケート調査結果

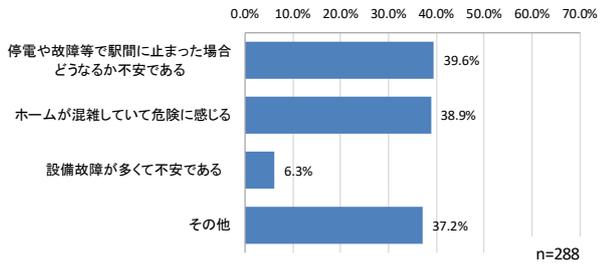
凡例：
 満足+やや満足
 どちらともいえない
 やや不満足+不満足
 わからない、利用したことがない

大項目	設問項目	評価結果
安全性	①車両や駅における安全性は十分ですか①	78.7% 12.1% 6.7% 2.5%
	②車内や駅構内における防犯対策は十分ですか②	51.1% 30.3% 10.2% 8.3%
	③列車の遅延や運転見合わせが生じた時の対応は十分ですか	44.0% 22.4% 7.9% 25.7%
	④地震や大雪などの自然災害時においても安全に安心して多摩モノレールを利用できますか	39.6% 23.0% 12.5% 24.9%
	多摩モノレールの安全性全般について満足していますか	64.9% 22.8% 3.6% 8.7%
運行	⑤モノレールの発着時刻は正確ですか	92.1% 2.3% 5.6%
	⑥モノレールの運転間隔に満足していますか③	61.4% 14.6% 24.0%
	⑦モノレールのスピード（速度）に満足していますか	72.5% 15.7% 11.8%
	多摩モノレールの運行全般について満足していますか	79.8% 14.9% 5.3%
車内・駅構内でのサービス	⑧車内における快適性、利便性は優れていますか④	73.8% 16.2% 9.9%
	⑨車内のLED案内表示器は分かりやすいですか	79.2% 16.6% 4.2%
	⑩車内の案内放送は分かりやすいですか	82.6% 2.3% 15.1%
	⑪駅構内の清潔性・快適性は保たれていますか⑤	78.7% 13.6% 7.6%
	⑫駅構内のバリアフリー化は十分であり、利便性に優れていますか⑥	61.9% 27.6% 10.5%
	⑬駅係員や社員の対応は親切かつ、適切ですか	71.2% 25.9% 2.9%
	⑭券売機は使いやすいですか	62.0% 2.6% 19.8% 15.6%
	⑮定期券は買いやすいですか⑦	31.3% 12.8% 13.8% 42.1%
	⑯駅構内の案内サインや案内表示器は分かりやすいですか	75.0% 21.6% 3.4%
	⑰駅構内のコンビニや店舗等は充実していますか	58.4% 30.4% 11.1%
多摩モノレールの車内や駅構内でのサービス全般に対して満足していますか	71.3% 24.7% 4.0%	
情報提供	⑱多摩モノレールが発信しているWebやSNS等による各種案内情報は分かりやすいですか⑧	18.6% 18.8% 4.5% 58.1%
	⑲多摩モノレールが発行している沿線情報誌「たまもの」による各種情報は役に立ちますか⑨	31.0% 18.4% 3.6% 47.0%
	多摩モノレールの情報提供全般について満足していますか	37.2% 26.4% 3.4% 32.9%
地域貢献	⑳多摩モノレールは、沿線地域における公共交通機関として、役割を十分担っていますか	87.0% 2.6% 10.4%
	㉑モノレールの車体や駅舎の色や形は景観の向上へ貢献していますか	75.5% 21.4% 3.0%
	㉒車両基地見学会やイベント列車など、沿線地域向けのイベント内容に満足していますか	27.3% 2.8% 11.4% 58.5%
	多摩モノレールの地域貢献全般について満足していますか	74.0% 23.5% 2.5%
運賃	㉓本日利用された区間の運賃は妥当だと思いますか	3.9% 22.6% 68.9% 4.6%
	多摩モノレールの事業全般に対して、満足していますか	68.9% 26.7% 4.4%

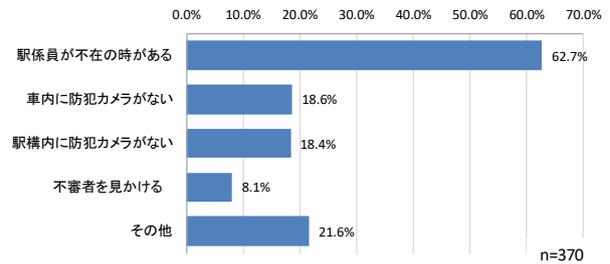
注：無回答は除く。白抜き番号は不満足理由を聞いた設問

※ 【 やや不満足 + 不満足 】 の理由（複数回答有り）

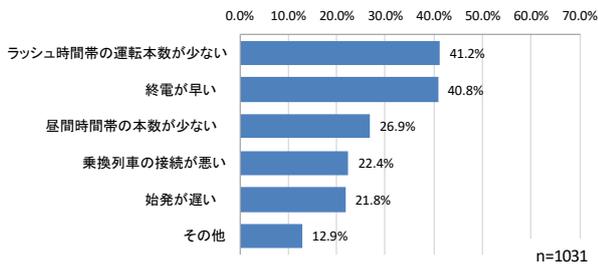
① 車両・駅の安全性



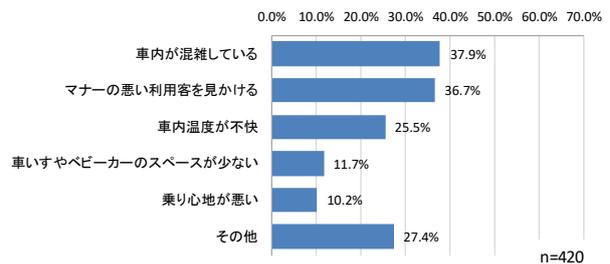
② 車内・駅構内の防犯対策



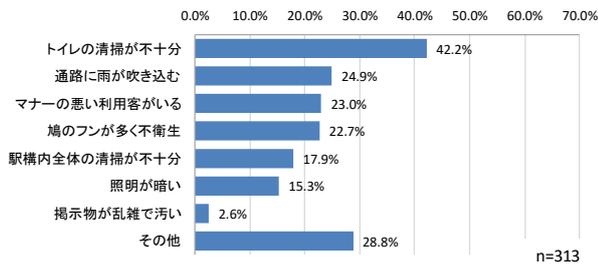
③ 運転間隔



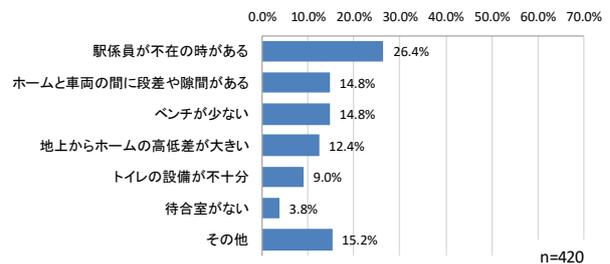
④ 車内の快適性・利便性



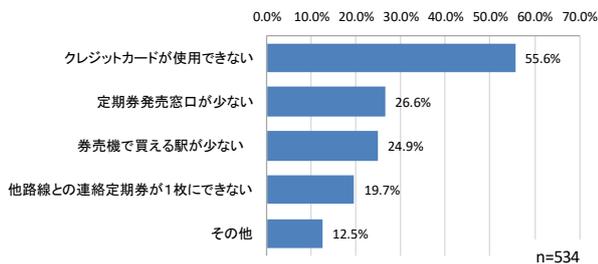
⑤ 駅構内の清潔性・快適性



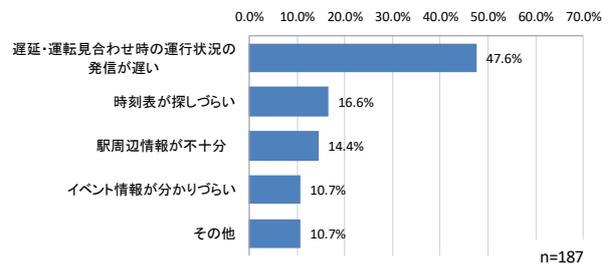
⑥ 駅構内のバリアフリー化・利便性



⑦ 定期券の買い求めやすさ



⑧ Web・SNS による情報提供



⑨ 「たまもの」による情報提供

