

平成27年度 地下鉄お客様アンケート

I 実施概要

1.実施日

平成28年2月23日(火曜)

2.配布および回収

- ・主要駅にて直接お客様にアンケート用紙を配布。それ以外の駅では回収箱にアンケート用紙を設置
- ・平成28年2月29日(火曜)まで、各駅設置の回収箱、駅窓口で回収。

3.配布駅

西神・山手線(8駅) <西神中央/西神南/学園都市/名谷/妙法寺/新長田/湊川公園/三宮>
 海岸線(3駅) <新長田(連絡通路)/ハーバーランド/三宮・花時計前>

4.配布数/回収枚数

	配布数	回収数 (前回調査)	回収率 (前回調査)
西神・山手線	3,000	1052 (905)	35.0% (30.1%)
海岸線	1,000	354 (337)	35.4% (33.7%)
計	4,000	1,406 (1,242)	35.1% (31.0%)

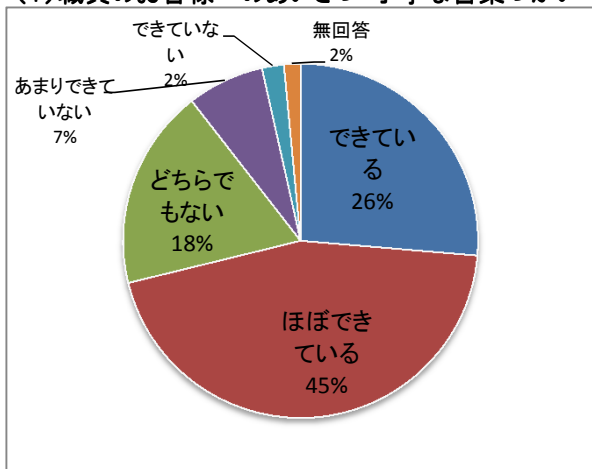
※回収率は前回調査と比べ、西神・山手線は4.9ポイント、海岸線は1.7ポイント上昇し、全体では4.1ポイント上昇している。

II 結果概要

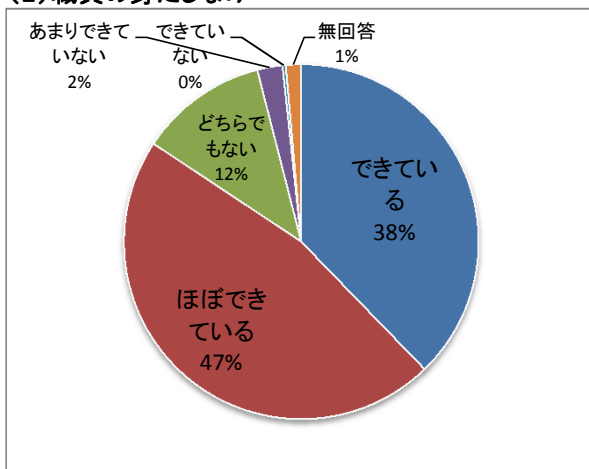
[構成比は小数点第一位四捨五入のため、合計が100%とならない場合がある。]

市営地下鉄に関する(1)～(9)の項目について、どう思われますか。

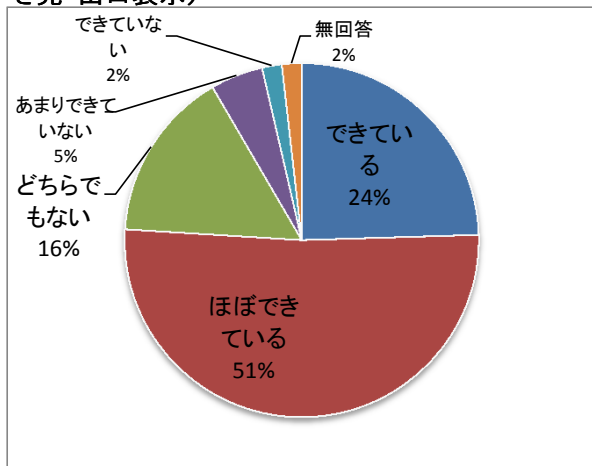
(1)職員のお客様へのあいさつ・丁寧な言葉づかい



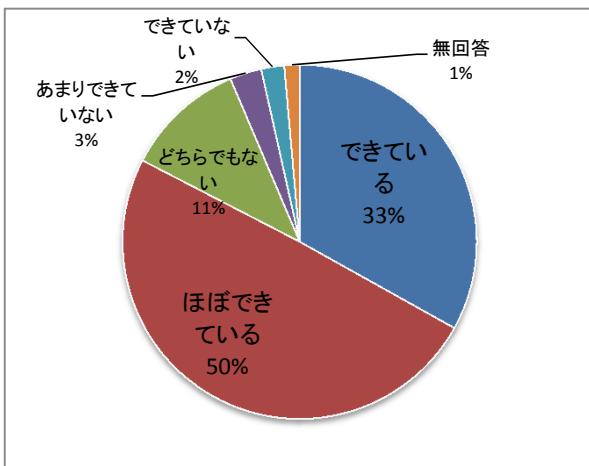
(2)職員の身だしなみ



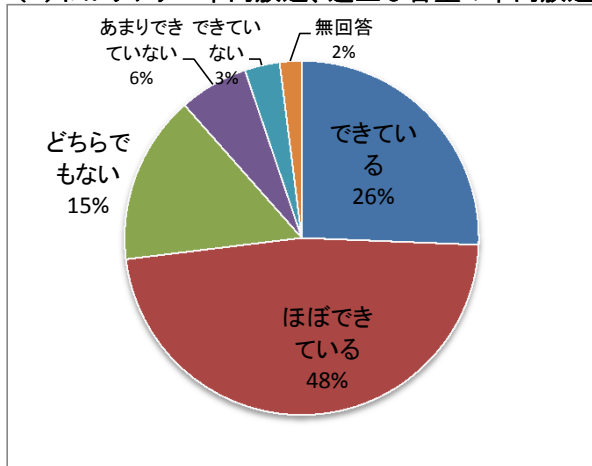
(3)わかりやすい案内表示(駅舎・車内にある料金・行き先・出口表示)



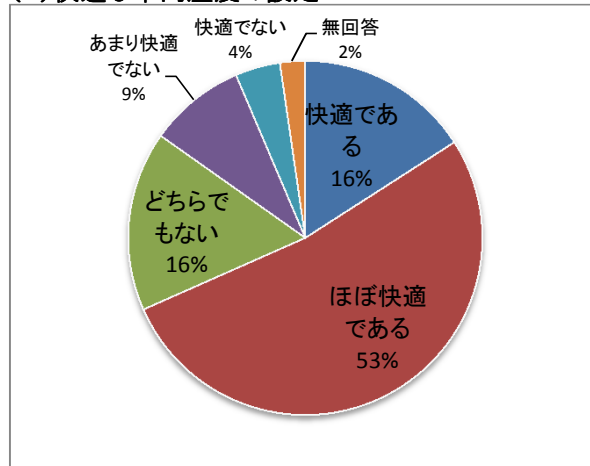
(4)お客様の安全を確認した丁寧な扉の開閉



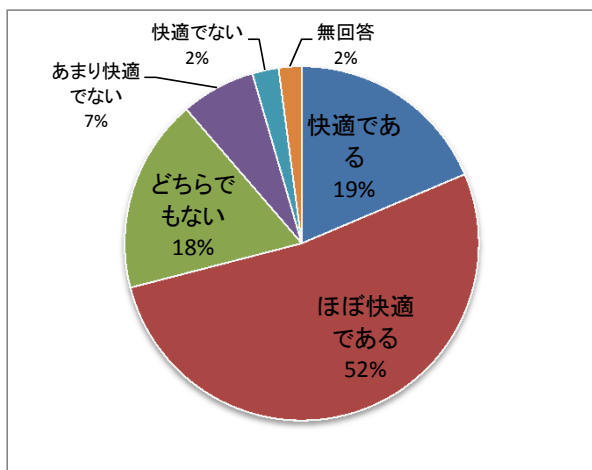
(5)わかりやすい車内放送、適正な音量の車内放送



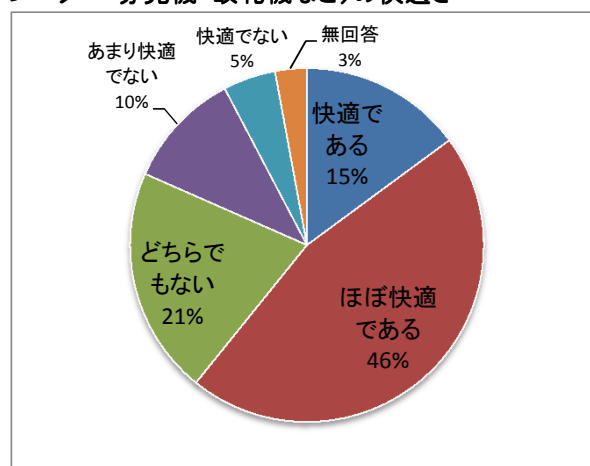
(6)快適な車内温度の設定



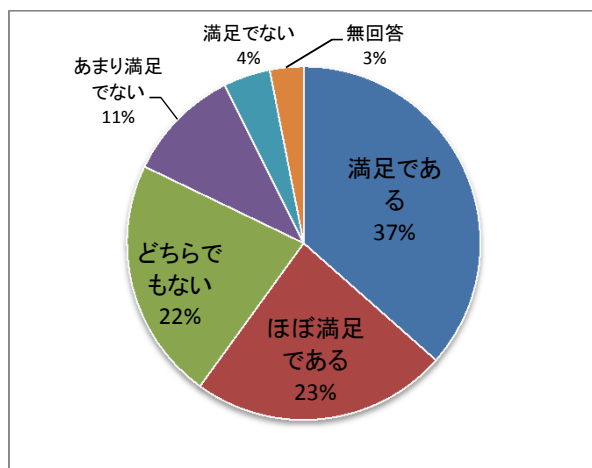
(7)車両の乗り心地などの快適さ



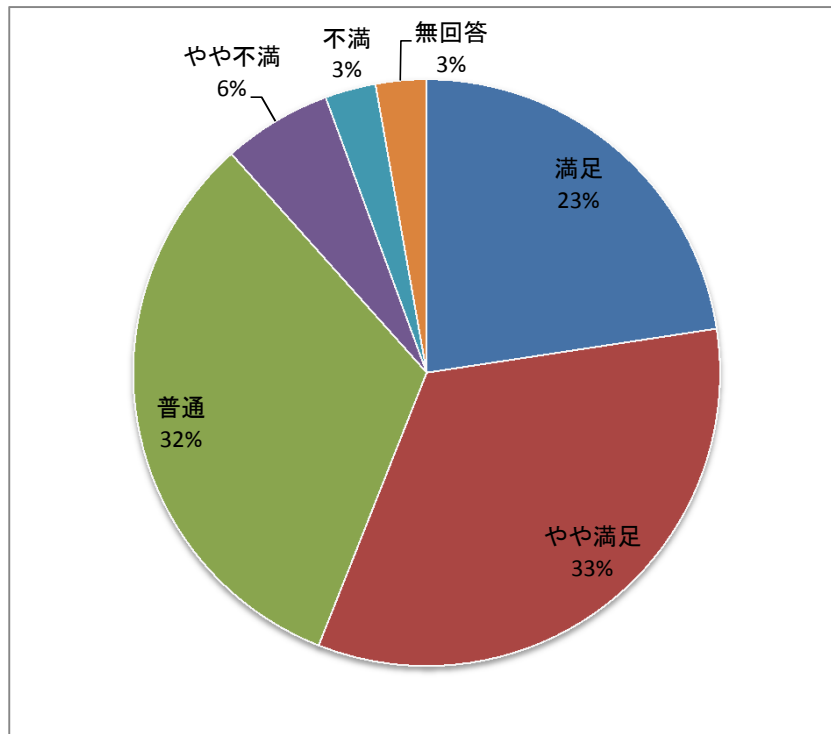
(8)駅施設・設備(駅舎・トイレ・エレベーター・エスカレーター・券売機・改札機など)の快適さ



(9)定時運行・運行本数・ダイヤ(始発・終発時間など)についての満足度

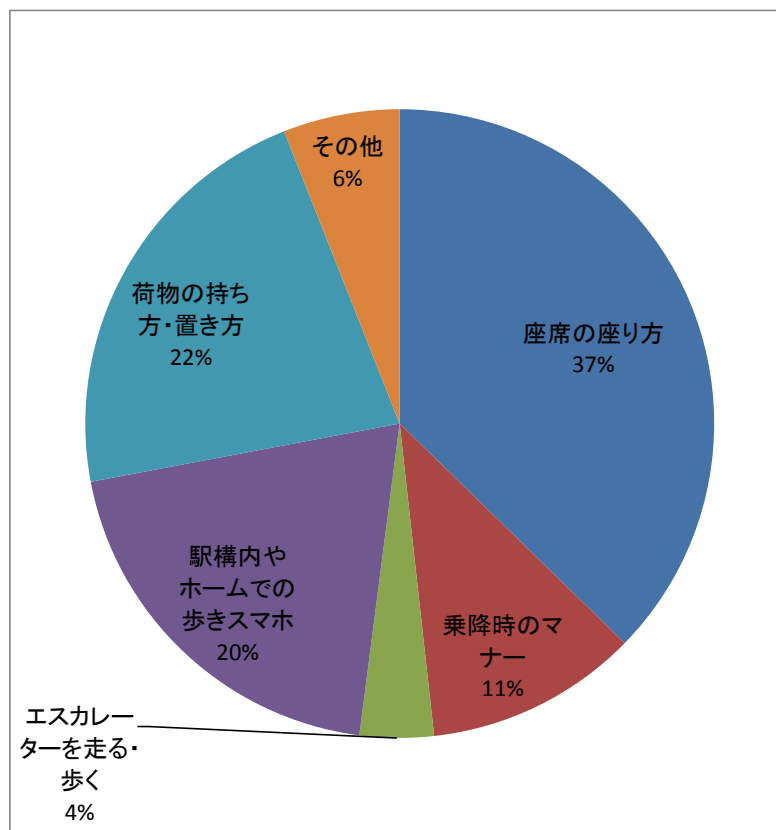


◆地下鉄全般の満足度について教えてください。



「満足」「やや満足」「普通」を合計すると、88.4%になった。

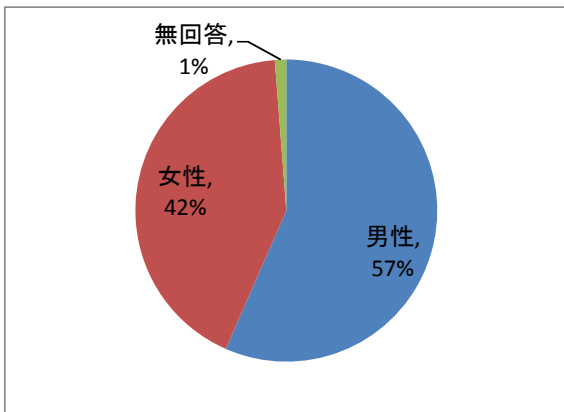
◆市営地下鉄を快適にご利用いただくために、特に呼びかけてほしいことは何ですか。



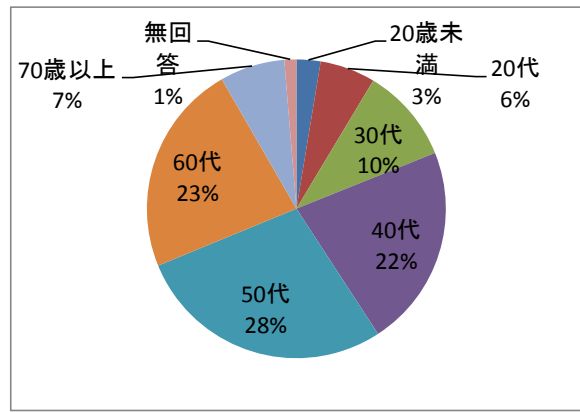
- その他
- ・車内飲食・飲酒
 - ・車内での化粧・香水
 - ・車内での大声
 - ・西神中央駅での折り返し乗車 など

◆ご回答いただいたお客様について

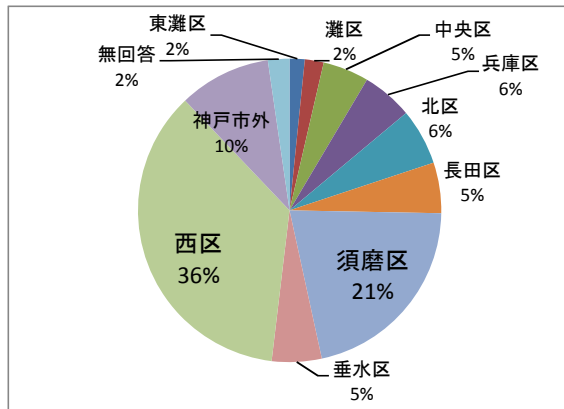
【性別】



【年代】

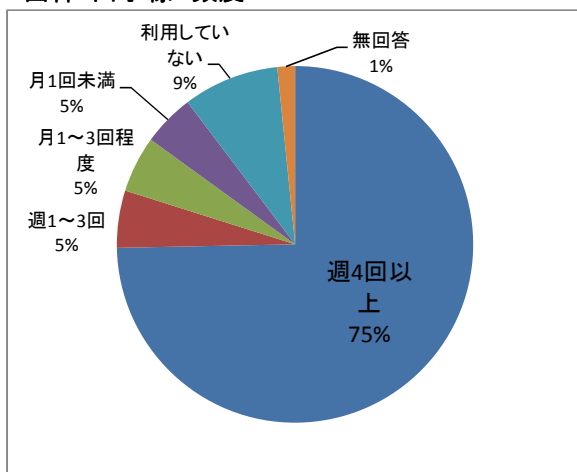


【お住まい】

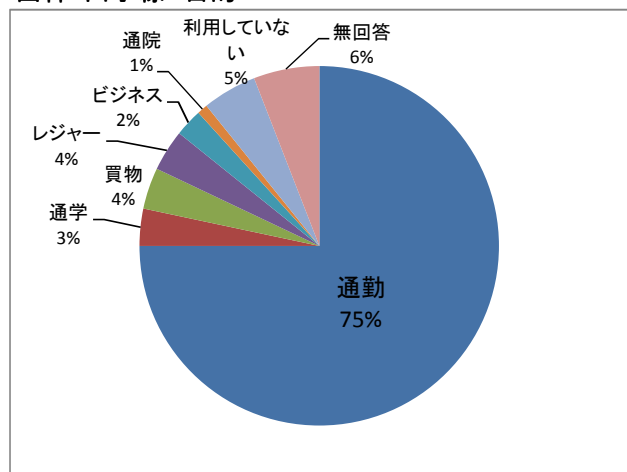


◆利用される頻度・目的

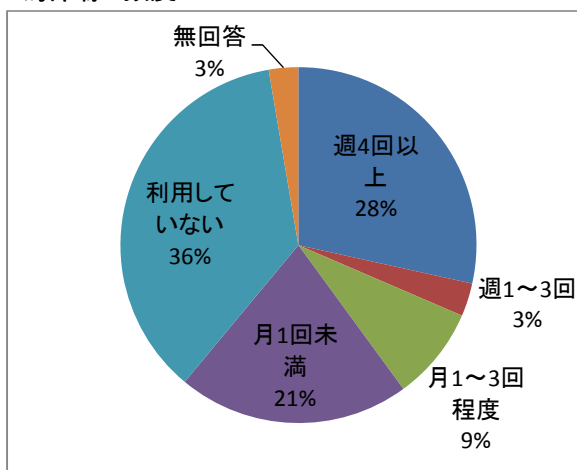
西神・山手線 頻度



西神・山手線 目的



海岸線 頻度



海岸線 目的

