

# 平成25年度 お客さまアンケート調査の結果と大阪モノレールの取り組みについて

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。  
さらに高い評価をいただけるよう、これからも努力してまいります。

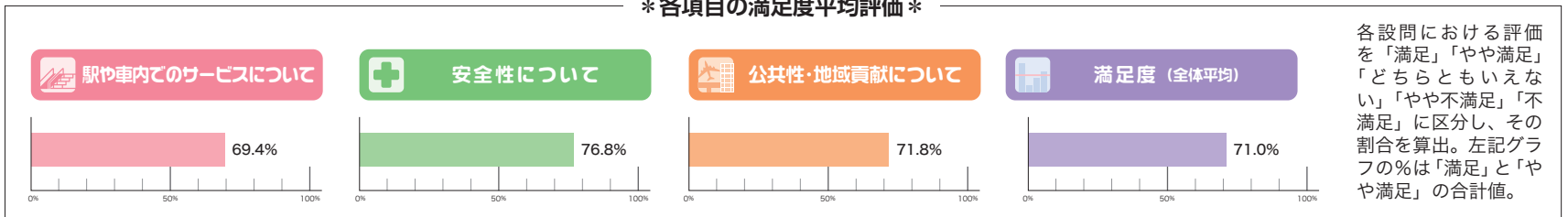
平成25年11月14日に実施しました、大阪モノレール「お客さまアンケート調査」の結果をご報告いたします。

この調査は、当社の駅や車内でのサービス、安全性などの取り組みが、お客さまからのどの程度評価されているのか、率直なご意見をお聞きし、より一層レベルの高いサービスの提供を目指すために実施

しているものです。

今回のアンケート調査の結果をもとに、今後とも輸送の安全確保を第一としたお客さまサービスの向上に努め、お客さまに信頼され、親しまれる鉄道会社を目指して、社員一同努力してまいります。調査にご協力いただいたみなさま、ありがとうございました。

\*各項目の満足度平均評価\*



各設問における評価を「満足」「やや満足」「どちらともいえない」「やや不満足」「不満足」に区分し、その割合を算出。左記グラフの％は「満足」と「やや満足」の合計値。

設問項目	満足度指標 (①+②)	①満足	②やや満足	③どちらともいえない	④やや不満足	⑤不満足
列車の発着時刻は正確である	93.1%	70.4%	22.7%	4.5%	1.9%	0.5%
乗り換え列車の接続は良い	52.4%	22.8%	29.6%	27.3%	14.2%	6.1%
列車運行ダイヤについて満足している	52.0%	24.2%	27.8%	20.5%	22.0%	5.5%
ホームと車両の段差解消や多機能トイレ設置など、駅や車両のバリアフリー化が進んでいる	85.2%	42.6%	42.6%	13.1%	1.4%	0.3%
駅構内や車内は清潔である	91.2%	49.9%	41.3%	8.0%	0.7%	0.1%
車内空間 (空調など) は快適である	80.8%	38.4%	42.4%	14.9%	3.6%	0.7%
車内や駅案内放送は聞き取りやすい、わかりやすい	81.5%	42.4%	39.1%	15.2%	3.0%	0.3%
電車の遅延や運行休止時における放送や掲示物などの案内はタイムリーに提供できている	60.6%	26.4%	34.2%	34.9%	3.8%	0.7%
電車の遅延や運行休止時における放送や掲示物などの案内は聞き取りやすい、わかりやすい	59.0%	26.3%	32.7%	34.8%	5.5%	0.7%
きっぷや定期券は買いやすい	64.4%	32.1%	32.3%	27.3%	5.6%	2.7%
駅の自動改札機は、適切な数を設置している	71.4%	33.5%	37.9%	23.0%	4.9%	0.7%
駅施設 (ドリンクコーナー・休憩コーナーなど) は清潔感があり利用しやすい	77.5%	39.5%	38.0%	20.5%	1.8%	0.2%
駅係員や社員の勤務態度は良い	84.5%	44.9%	39.6%	13.8%	1.6%	0.1%
大阪モノレールは、大阪府北部における鉄道の利便性向上を目的として、大阪市内から放射状に伸びる鉄道 (6路線) と結節しております。沿線地域における公共交通機関の貢献度や利便性に対して、運賃は妥当と思われるか	18.5%	4.7%	13.8%	27.3%	35.3%	18.9%
ホームの非常電話・転落防止柵、AED (自動体外式除細動器) などの設置により、ホームからの転落や心肺停止時における対応などの安全対策が進んでいる	79.0%	32.9%	46.1%	19.6%	1.2%	0.2%
防犯カメラや透明ゴミ箱などの設置により、防犯対策が進んでいる	76.2%	29.8%	46.4%	22.7%	1.0%	0.1%
大阪モノレールは、上空の専用軌道を走行するため、車や人の進入がないので踏切事故等がなく、さらに万一の災害や事故に備え、各種訓練等を実施しているため、安全に安心して利用できる	75.2%	32.9%	42.3%	23.5%	1.1%	0.2%
車両基地見学会やハイキング、ガンバ大阪とのタイアップイベントなど、親しみやすいイベントに力を入れて取り組んでいる	67.6%	28.0%	39.6%	30.4%	1.8%	0.2%
モノレールなどの利用は自動車利用に比べ、地球環境に配慮している	81.2%	40.4%	40.8%	18.3%	0.4%	0.1%
結節他社とタイアップし、お得で便利な企画乗車券 (京都おでかけきっぷ、ガンバ大阪 1day チケット、近鉄伊勢神宮参拝きっぷなど) を発売している	65.0%	25.8%	39.2%	32.8%	1.6%	0.6%
鉄道 6 路線との結節など、沿線地域における公共交通機関として貢献している	73.3%	32.0%	41.3%	23.4%	2.5%	0.8%
全体平均	71.0%	34.3%	36.7%	21.6%	5.5%	1.9%

## 大阪モノレールのこれまでの主な取り組み

### 駅や車内でのサービスについて

- ◆ 駅や車両のバリアフリー化の推進 (写真①)
- ◆ 大阪市営地下鉄・北大阪急行・大阪モノレールにおける連絡定期券の発売
- ◆ 交通系ICカードの全国相互利用サービスの導入
- ◆ ドリンクコーナーの設置 (写真②)
- ◆ 駅構内ATMの設置 (岷池、千里中央、南茨木、大日、門真市)



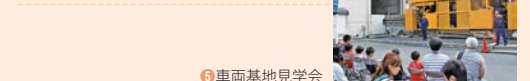
### 安全性について

- ◆ 軌道桁や支柱等の耐震補強対策の実施
- ◆ AEDの全駅設置、普通救命講習の実施 (写真③)
- ◆ 防犯カメラの全駅設置など、防犯対策の推進
- ◆ 列車非常停止ボタン案内表示板の設置
- ◆ 非常時合同訓練の実施 (写真④)



### 公共性・地域貢献について

- ◆ マナー向上への取り組み
- ◆ 地域清掃活動への参加 (中環をきれいにする日)
- ◆ 中学生職場体験学習の実施
- ◆ 各種企画乗車券の発売
- ◆ 各種イベントの実施 (車両基地見学会、ガンバ大阪とタイアップイベント、大阪モノレールハイキング、空の日イベントなど) (写真⑤)



⑤ 車両基地見学会