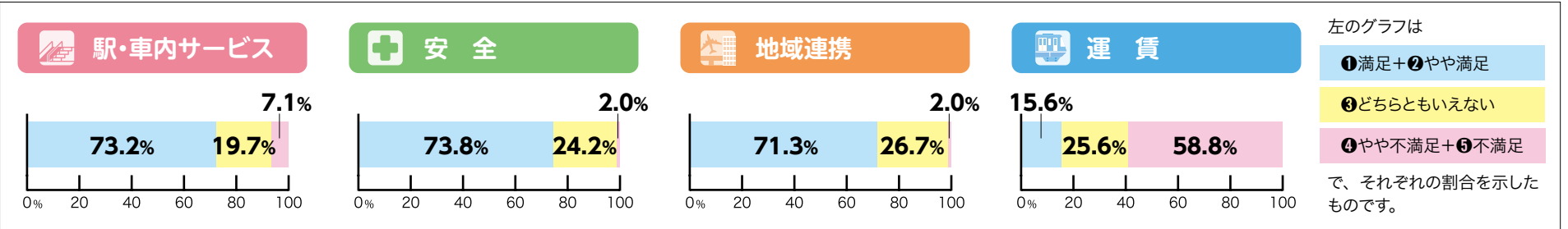


お客さまアンケート調査の結果について

平成27年12月10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」につきましては、ご協力いただきありがとうございます。この度調査の結果をとりまとめましたので、その概要をご報告いたします。

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。

I アンケート結果概要(カテゴリごとの平均)

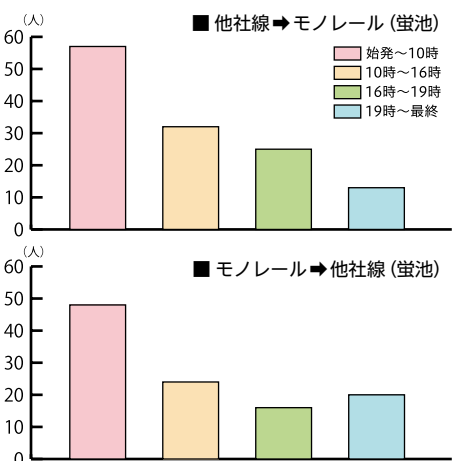


II 設問項目の結果

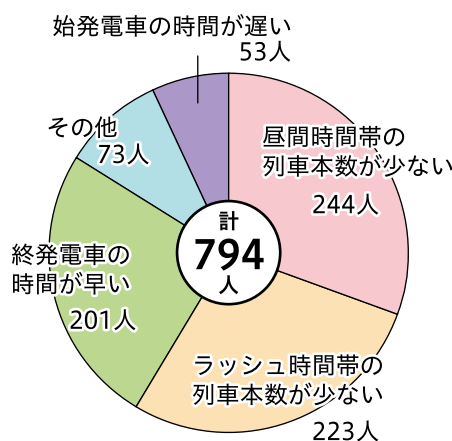
設問項目	満足度指標 (①+②)	①満足	②やや満足	③どちらともいえない	④やや不満足	⑤不満足	
駅・車内サービス	列車の発着時刻は正確である	92.2%	69.7%	22.5%	5.2%	2.0%	0.6%
	乗り換え列車の接続は良い ①	55.2%	24.6%	30.6%	26.0%	14.1%	4.7%
	列車の運行ダイヤについて満足している ②	54.4%	23.6%	30.8%	21.1%	19.8%	4.7%
	ホームと車両の段差解消や多機能トイレ設置など、駅や車両のバリアフリー化が進んでいる	79.5%	37.6%	41.9%	17.7%	2.1%	0.7%
	駅構内や車内は清潔である	89.1%	45.6%	43.5%	9.2%	1.4%	0.3%
	車内空間（空調など）は快適である	80.6%	38.0%	42.6%	14.6%	3.3%	1.5%
	車内や駅の案内放送は聞き取りやすい、わかりやすい	80.3%	39.3%	41.0%	16.3%	2.9%	0.5%
	列車の遅延や運行休止時における情報は、係員・放送・駅のお客さま案内モニターなどにより適切に提供できている ③	64.0%	26.3%	37.7%	28.0%	6.2%	1.8%
	定期券やきっぷは買いやすい	59.6%	27.8%	31.8%	32.2%	5.6%	2.6%
	駅の自動改札機は、適切な数を設置している	68.2%	29.7%	38.5%	26.0%	4.6%	1.2%
	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	75.2%	36.2%	39.0%	22.4%	1.9%	0.5%
	駅係員や社員の接客は良い	80.2%	38.2%	42.0%	17.2%	1.9%	0.7%
安全	ホームの非常電話・転落防止柵や 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	74.1%	30.3%	43.8%	23.6%	1.8%	0.5%
	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	72.7%	28.4%	44.3%	25.5%	1.6%	0.2%
	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	74.5%	33.9%	40.6%	23.6%	1.3%	0.6%
地域連携	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	66.6%	26.1%	40.5%	31.4%	1.6%	0.4%
	モノレールは自動車に比べ地球環境に貢献している	79.8%	38.3%	41.5%	19.3%	0.8%	0.1%
	結節他社とタイアップしたお得な企画乗車券（京都おでかけきっぷ、ガンバ大阪 1day チケット、ひらパー Go!Go! チケットなど）を発売している	62.3%	24.1%	38.2%	35.1%	1.7%	0.9%
	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役割を果たしている	76.5%	33.7%	42.8%	20.8%	2.1%	0.6%
運賃	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 ④	15.6%	4.2%	11.4%	25.6%	35.4%	23.4%

【④やや不満足+⑤不満足】が高かった項目の内訳

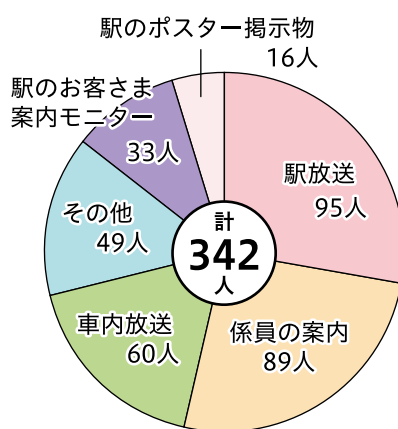
1 乗り換え列車の接続(時間帯)



2 列車運行ダイヤについて



3 列車遅延等の情報提供について



4 運賃(乗車目的)

