

駅受付印

～ 大阪モノレールお客さまアンケート調査 ～ (2018 年 1 月 18 日)

いつも大阪モノレールをご利用いただきましてありがとうございます。

弊社では、「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」の経営理念のもと、平成 29 年度からスタートした中期経営計画に基づき、すべてのお客さまにきめ細やかな 1 ランク上のサービスの提供に、日々取り組んでおります。

このアンケート調査は、弊社の取り組みに対するお客さまの率直なご意見・ご要望等をお聞きし、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するものです。

お手数ではございますが、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

本紙は、1 月 22 日(月)まで大阪モノレール各駅改札窓口で回収しています。

※アンケート配布時にお渡ししましたクリアファイルは、粗品として進呈いたします。

大阪高速鉄道株式会社 経営戦略室
TEL. 06-6170-4826 (平日 9:00-17:45)

Q1 お客さまご自身について、該当するものに○をつけてください。

- 性別 ①男性 ②女性
- 年齢 ①10 歳代 ②20 歳代 ③30 歳代 ④40 歳代 ⑤50 歳代 ⑥60 歳代 ⑦70 歳代～
- ご職業 ①常勤(会社員・公務員等) ②自営業 ③パート・アルバイト ④学生 ⑤家事専業
⑥無職 ⑦その他()
- 大阪モノレールのご利用区間についてお尋ねします。

乗車駅・降車駅について、枠内①～⑱から選択し○をつけてください。

また、他社線との乗り換えをされる方は、その路線を(1)～(6)から選択し○をつけてください。

【乗車駅】

- ①大阪空港 ②蛸池 ③柴原 ④少路 ⑤千里中央 ⑥山田
⑦万博記念公園 ⑧宇野辺 ⑨南茨木 ⑩沢良宜 ⑪摂津 ⑫南摂津
⑬大日 ⑭門真市 ⑮公園東口 ⑯阪大病院前 ⑰豊川 ⑱彩都西

【降車駅】

- ①大阪空港 ②蛸池 ③柴原 ④少路 ⑤千里中央 ⑥山田
⑦万博記念公園 ⑧宇野辺 ⑨南茨木 ⑩沢良宜 ⑪摂津 ⑫南摂津
⑬大日 ⑭門真市 ⑮公園東口 ⑯阪大病院前 ⑰豊川 ⑱彩都西

【大阪モノレール⇄他社線の乗り換え路線】

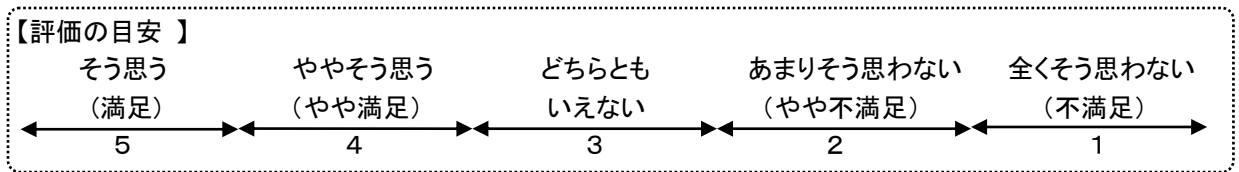
- (1) 阪急宝塚線 (2) 北大阪急行線(地下鉄御堂筋線) (3) 阪急千里線
(4) 阪急京都線 (5) 地下鉄谷町線 (6) 京阪本線



Q2 大阪モノレールのご利用状況についてお尋ねします。

1. 本日、大阪モノレールを利用された目的を 1 つ選択し、○をつけてください。
 ①通勤 ②仕事上の移動 ③通学 ④買い物 ⑤所用 ⑥旅行・レジャー
2. 大阪モノレールを利用される頻度を 1 つ選択し、○をつけてください。
 ①ほぼ毎日 ②週 2～3 回程度 ③週 1 回程度 ④月 2～3 回程度 ⑤月 1 回程度
 ⑥年に数回程度 ⑦本日が初めて
3. 本日、ご利用の乗車券を 1 つ選択し、○をつけてください。
 ①ICOCA 定期券 ②磁気定期券 ③ICOCA(定期なし) ④PiTaPa ⑤きっぷ ⑥回数券
 ⑦シニアパス ⑧企画乗車券(1day チケット) ⑨その他()

以下 Q3～Q11 の質問で満足度については、【評価の目安】で示した数字に○をつけてください。



Q3 大阪モノレールの駅や車内でのサービスについてお尋ねします。

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| (1) 列車の発着時刻は正確である | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (2) ラッシュ時間帯の車内は他社線と比べて快適である | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (3) 本線と彩都線の乗り換えの接続は良い | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (4) 他社線との乗り換えの接続は良い | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (5) ホームと車両間の段差解消など、バリアフリー化が進んでおり、安心して利用できる | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  | | | | | |
| (6) トイレは清潔で使いやすく、快適で満足している | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  | | | | | |
| (7) ベンチや待合室など、駅構内は清潔である | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (8) 車内温度は適切で快適である | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (9) 列車の遅れや運行休止時における情報(他社線情報を含む)は、駅の放送や案内モニターにより適切に提供されている | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (10) 車内の案内放送は聞き取りやすい、分かりやすい | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (11) ドリンクコーナーの設備(携帯電話の充電、座席数)や商品は満足している | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (12) 駅係員や運転士の案内や対応は良い | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Q4 大阪モノレールの安全性についてお尋ねします。

- (1) ホームには非常電話・転落防止柵が設置され、ホームからの転落や列車との接触防止などの安全対策がとられていて、安心できる …………… 5 4 3 2 1
- (2) モノレールは、踏切がないため、車や人の侵入による事故が少なく、安心して利用できる …………… 5 4 3 2 1
- (3) 防犯カメラや透明ゴミ箱の設置、駅係員の巡回により、防犯対策が進んでおり、安心できる …………… 5 4 3 2 1

【(1)～(3)でやや不満足、不満足と回答された方にお聞きします】
今後、どのような取り組みが必要と思われますか？
()

Q5 大阪モノレールの乗車券、定期券についてお尋ねします。

1. ICOCA を当社で発売していることを知っていますか？
①知っている ②知らない
2. ICOCA 定期券を当社で発売していることを知っていますか？
①知っている ②知らない

【1. または 2. で①知っていると回答された方にお聞きします】

ICOCA および ICOCA 定期券を発売したことで、今まで以上に利用しやすくなっている …………… 5 4 3 2 1

【1. または 2. で②知らないと回答された方にお聞きします】
今後、ICOCA または ICOCA 定期券を使ってみたいと思いますか？
①思う ②思わない

3. 定期運賃について、昨年 4 月から割引率を拡大したことを知っていますか？
(通勤定期は平均 34.9%→一律 36.0%、通学定期は平均 60%→一律 70%)
①知っている ②知らない

【①知っていると回答された方にお聞きします】

割引率の拡大によって、今まで以上に利用しやすくなっている …………… 5 4 3 2 1

【②知らないと回答された方にお聞きします】
今後、定期券を購入してみたいと思いますか？
①思う ②思わない

※70 歳未満の方は、5. の設問へお進みください。

4. 満 70 歳以上のお客さまを対象とした、お得な企画乗車券(シニアパス)を知っていますか？
①知っている ②知らない

【①知っていると回答された方にお聞きします】

4-1. シニアパスの発売によって、今まで以上に利用しやすくなっている …… 5 4 3 2 1

4-2. これまでに何回利用されましたか？

- ①0 回 ②1 回 ③2～3 回 ④4 回以上

【②知らないと回答された方にお聞きします】
今後、シニアパスを使ってみたいと思いますか？
①思う ②思わない

5. 他社線とタイアップしたお得な企画乗車券について知っていますか？

(他社線とタイアップしたお得な企画乗車券)

ひらパーGo!Go!チケット 奈良・斑鳩 1day チケット 鞍馬・貴船 1day チケット
能勢妙見・里山ぐるっとパス 北急・モノレール 京都おでかけきっぷ 高野山 1day チケット

- ①知っている ②知らない

【①知っていると回答された方にお聞きします】

1. お得な企画乗車券を利用したことがありますか？

- ①ある ②ない

【②あると回答された方にお聞きします】

1-1. 利用したことがある企画乗車券について、次の中から選択し○をつけてください。

- ①ひらパーGo!Go!チケット ②奈良・斑鳩 1day チケット ③鞍馬・貴船 1day チケット
④能勢妙見・里山チケット ⑤北急・モノレール 京都おでかけきっぷ ⑥高野山 1day チケット

1-2. この企画乗車券について、今まで何回利用されましたか？

- ①0回 ②1回 ③2~3回 ④4回以上

【②知らないと回答された方にお聞きします】

今後、お得な企画乗車券を使ってみたいと思いますか？

- ①思う ②思わない

6. 沿線施設とタイアップしたお得な企画乗車券について知っていますか？

(お得な企画乗車券)

・ガンバ大阪 1day チケット ・ぶらり 1day チケット
・Redhorse OSAKA WHEEL タイアップ企画乗車券 ・アメフト 1day 乗車券

- ①知っている ②知らない

【①知っていると回答された方にお聞きします】

1. お得な企画乗車券を利用したことがありますか？

- ①ある ②ない

【②あると回答された方にお聞きします】

1-1. これまで利用された企画乗車券について、次の中から選択し○をつけてください。

- ①ガンバ大阪 1day チケット ②ぶらり 1day チケット
③Redhorse OSAKA WHEEL タイアップ企画乗車券 ④アメフト 1day 乗車券

1-2. この企画乗車券について、今まで何回利用されましたか？

- ①0回 ②1回 ③2~3回 ④4回以上

【②知らないと回答された方にお聞きします】

今後、お得な企画乗車券を使ってみたいと思いますか？

- ①思う ②思わない

Q6 大阪モノレールの乗車券サービスについてお尋ねします。

現在、大阪モノレールでは乗車券サービスについて、ICカード(ICOCA)および定期券の拡充を実施していますが、今後実施してほしいと思われる乗車券サービスを、次の中から選択し○をつけてください。
(2つまで選択可)

- ①1日フリー乗車券(利用日・年齢制限なし) ②お買い物クーポン付乗車券
③特定区間割引(例:乗車駅～万博記念公園駅および公園東口駅が同じ運賃となる)
④家族割引(例:ご家族で乗車の場合、お子さま1名が無料)
⑤3社連絡定期券(例:当社－阪急－大阪市営地下鉄)の拡充
⑥IC乗車券利用時にポイントが貯まる制度 ⑦その他()

Q7 現在、大阪モノレールのイベントについてお尋ねします。

(イベント)

モノレールハイキング 車両基地見学会 ガンバ大阪1日駅長 モノレールちびっこまつり

1. これらのイベントについて知っていますか？

- ①知っている ②知らない

【①知っていると回答された方にお聞きします】

1-1. このイベントに参加したことがありますか？

- ①ある ②ない

【①あると回答された方にお聞きします】

1-1-1. これまでに参加したイベントについて、次の中から選択し○をつけてください。

- ①モノレールハイキング ②車両基地見学会 ③ガンバ大阪1日駅長
④モノレールちびっこまつり

1-1-2. このイベントは、楽しいイベントだと思いますか？

- ①楽しい ②楽しくない

1-1-3. もし次の開催があれば、参加したいと思いますか？

- ①参加したい ②参加しない

1-1-3-1. 「②参加しない」と回答された方は、その理由を1つ選んでください。

- ①楽しくなかった ②期待外れであった ③今回の参加で満足してしまった
④係員の対応が良くなかった ⑤興味がない
⑥その他()

2. 大阪モノレールで今後展開してほしいと思われるイベントについて、次の中から選んで○をつけてください。(複数選択可)

- ①特産品を扱う物産展 ②演奏会 ③子ども向けのショー ④スタンプラリー、宝探し
⑤沿線にある店舗の出店 ⑥イベント列車 ⑦地域や大学等と連携したワークショップ
⑧その他()

3. 大阪モノレールの情報ツールについて、HPや広報誌以外に希望はありますか？(複数選択可)

- ①instagram(インスタグラム) ②LINE(ライン) ③案内モニター ④ポスター
⑤CM ⑥新聞折込チラシ ⑦その他()

Q10 大阪モノレール内の下記の施設について、利用の有無や利用しない理由で当てはまるものに1つ○をつけてください。

1. モノレール文庫

【利用の有無】……①ある ②ない

【利用しない理由】…①借りたい本がない ②本の数が少ない ③場所が分からない
④モノレール文庫を知らない ⑤使う必要がない
⑥その他()

これからも継続して欲しいですか？

- ①はい ②いいえ ③どちらでもない

2. レンタサイクル

【利用の有無】……①ある ②ない

【利用しない理由】…①料金(200円)が高い ②貸出場所が分かりにくい
③レンタサイクルのサービス自体を知らない ④使う必要がない
⑤その他()

これからも継続して欲しいですか？

- ①はい ②いいえ ③どちらでもない

3. モノギャラリー

【利用の有無】……①ある ②ない

【利用しない理由】…①利用する機会がない ②利用方法がわからない
③モノギャラリーを知らない ④使う必要がない
⑤その他()

これからも継続して欲しいですか？

- ①はい ②いいえ ③どちらでもない

Q11 最後に、大阪モノレールへのご意見・ご要望などございましたらお聞かせください。



アンケートは以上です。ご協力いただき誠にありがとうございました。

本紙は1月22日(月)まで、大阪モノレール各駅改札窓口で回収しています。