



第1期 Osaka Metro お客さまモニター

調査結果

2024.5.10

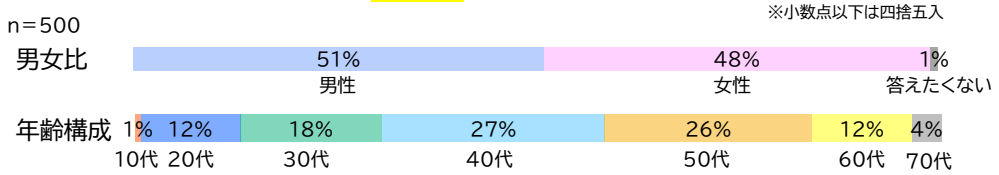
概要

お客さまモニター(2023)の概要について

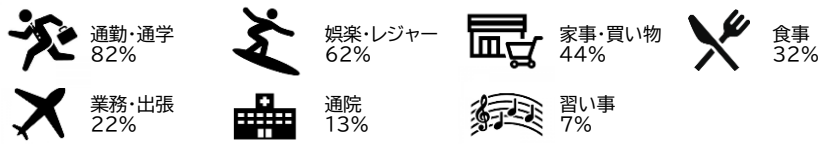
- Osaka Metro では、お客さまの視点に立った経営や事業活動の更なる推進を目指すため、2022年12月に「お客さまモニター制度」を立ち上げました。
- お客さまモニターの皆さまには、Webアンケートの他に、当社施設の見学会やグループインタビューを通じて貴重なご意見・ご要望を頂戴しました。

お客さまモニターの構成・スケジュール

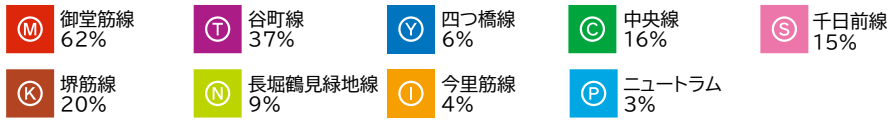
●当社ホームページで公募した500名のお客さまモニター



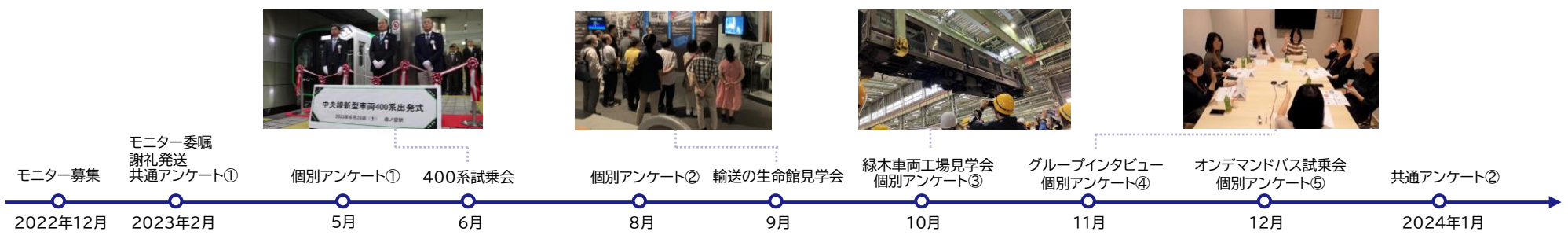
主な利用目的(複数回答)



主な利用路線(複数回答)



●調査実施期間と内容



お客さまモニターによるOsaka Metroの総合評価および調査概要

- 当社への総合評価については10点満点中6.8点となりました。
- 項目別では、「運行における安定性、安全・安心、利便性」について高い評価をいただく一方、「車内での快適性」「運賃・サービス」が他を下回る評価となりました。

お客さまモニター調査結果

●Osaka Metroに対する評価

		各項目に対する評価(点)	
総合評価	総合評価		6.8
快適性	駅での快適性		7.0
	車内での快適性		6.4
安全・安心、利便性	運行における安定性、安全・安心、利便性		7.3
	混雑度		6.7
情報提供	情報提供・案内のわかりやすさ		6.8
接客・接遇	従業員の接客・接遇態度		6.9
運賃・サービス	運賃・サービス		6.4

※本調査結果は、1回目(2023年2月)と2回目(2024年1月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

快適性に関する評価

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み (下記参照)
駅での快適性	他のお客さまのマナーや迷惑行為	6.3	→ ①
	駅構内・改札・出口の案内表示	7.2	
	運行情報の案内表示(電光掲示板)	7.5	→ ②
	乗換位置の案内表示	7.5	
	エレベーターの設置数	6.1	
	エスカレーターの設置数	6.3	
	自動改札でのスムーズな通行	7.3	
	駅構内の明るさ	7.5	
	駅構内の雰囲気	7.0	
	駅構内の清潔感	6.8	
	列車とホームのすき間	7.6	
	ホーム柵の設置駅数	7.2	
	多機能トイレの設置数	7.2	
	バリアフリー設備(設置位置)の周知	6.6	
	駅構内の温度(空調)	7.3	
	駅構内デザイン、明るさ、設備の新しさ	6.8	
	駅構内に便利、うれしい施設の充実さ	6.1	

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み (下記参照)
車内の快適性	車内の雰囲気	6.8	→ ③
	車内の清潔感	7.0	
	車内の温度	7.0	
	車内の広さ	6.9	
	混雑度合い	5.9	
	Wi-Fiの繋がりがやすさ(通信速度)	4.5	
	騒音度合い	6.1	
	優先座席数	6.8	

※本調査結果は、1回目(2023年2月)と2回目(2024年1月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

お客さまモニターの声と関連するOsaka Metro の取組み

お客さまの声：駅構内や車内において、他の乗客のマナーが悪い

当社の取組み①

マナーについて、駅構内放送、モニター・電光掲示などによる啓発を今後も継続するほか、2023年度はインパクトのあるポスターをシリーズ化して掲出しました。また、このポスター画像をポケットティッシュに入れ駅で配布を行いました。今後も、引き続きマナー啓発に取り組みます。

お客さまの声：エレベーター、エスカレーターの設置数を増やしてほしい

当社の取組み②

これまでも他社、他自治体交通局に先駆けて設置に取り組み、すべての駅で地上～改札階～ホームをエレベーターで移動できるルートを確保していますが、加えて、エレベーターについては2025年度までに12基、2026年度から2035年度の間に33基を、エスカレーターについては2026年度から2035年度の間に20基を増設する予定です。

お客さまの声：駅構内および車内における通信環境を見直してほしい

当社の取組み③

- 車内の通信環境については、2020年3月27日から御堂筋線の一部車両において無料の公衆無線LANサービス「Osaka Metro Wi-Fi」を設置し、2019年度～2025年度にかけて御堂筋線全車両への拡充を計画、中央線は新造車両30000A系、新型車両400系車両の導入により、全車両でご利用いただけます。
- 御堂筋線 心斎橋駅からなんば駅間において、2023年12月から、基地局シェアリングによる5Gサービスを開始しました。

安全・安心、利便性に関する評価

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み (下記参照)
安全・安心、利便性における安定性	ラッシュ時などによる定刻運行の実施	7.9	→ ④
	事故トラブルによる運休の頻度、復旧の早さ	7.3	
	車内防犯カメラなどの防犯対策が充分行われている	6.9	
	自然災害の対策が充分行われている	6.9	
	運行ダイヤ(列車の間隔)について	7.7	
	終発の時間について	7.3	
混雑度	朝ラッシュ時間帯(7:00~10:00)	5.5	→ ⑤
	昼間閑散時間帯(10:00~16:00)	7.9	
	夕方ラッシュ時間帯(16:00~22:00)	5.9	→ ⑤
	深夜時間帯(22:00~0:00)	7.5	

※本調査結果は、1回目(2023年2月)と2回目(2024年1月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

情報提供に関する評価

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み (下記参照)
案内の情報提供・ 情報のわかりやすさ	通常運行時における駅構内案内板(サイン)	7.0	→ ⑥
	通常運行時における駅・車内アナウンス	7.1	
	通常運行時における駅・車内ディスプレイ	7.2	
	運転見合わせ、遅延、運転再開見込み、振替輸送等における駅・車内アナウンス	6.6	
	運転見合わせ、遅延、運転再開見込み、振替輸送等における駅・車内ディスプレイ	6.5	
	運転見合わせ、遅延、運転再開見込み、振替輸送等におけるホームページ・SNS	6.4	

※本調査結果は、1回目(2023年2月)と2回目(2024年1月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

お客さまモニターの声と関連するOsaka Metro の取組み

お客さまの声 : ● 駅構内や車内において地震等が発生した時、とても不安に感じる
● 災害や非常時にどのように対応してくれるのか

当社の取組み④

- 東日本大震災の被災状況などから得られた新たな知見・耐震設計基準を踏まえ、高架橋脚やトンネル中柱の補強を完了しています。また、高架部では、大きな揺れて脱線しても高架から転落しないよう対策を進めています。
- 地震等により停電し、電力会社からの電力供給が途絶えた場合にも、駅と駅の間に列車が立ち往生することなく、確実に駅まで走行できるよう大容量蓄電池を設置しています。
- お客さまには駅から、安全な場所に避難していただくように案内します。津波浸水エリアの駅では、お客さまの避難後、浸水を防止するため、駅出入口をはじめとする地下鉄施設に止水扉などの必要な設備を整備しています。

お客さまの声 : 朝ラッシュ時間帯における混雑度の緩和と周知方法について検討してほしい

当社の取組み⑤

- 以下の混雑緩和の取組みを行っています。
- 毎週水・金曜日に各路線の朝ラッシュの混雑状況をホームページに掲載しています。
- 御堂筋線から四つ橋線への移行促進として、定期券の共通利用での分散乗車をホームページ及び各駅のモニター・電光掲示に掲載しています。また、万博開催までに御堂筋線及び中央線の車内混雑状況、主要駅の構内混雑状況をリアルタイムでe METROアプリで配信する予定です。

お客さまモニターの声と関連するOsaka Metro の取組み

お客さまの声 : 運転見合わせ、遅延、運転再開見込み、振替輸送等の案内が分かりにくい

当社の取組み⑥

駅改札口に運行情報ディスプレイ(サービス情報表示器)を整備し、運転見合わせ時には、支障区間や振替輸送情報、地震発生時の災害情報などをお知らせしています。2024年3月に、全133駅の改札口に設置を完了しました。
また、2023年10月には、e METROアプリおよびOsaka Metro ホームページの地下鉄運行情報において、路線図上に遅延状況や運休状況を表示するとともに、振替輸送の情報も発信しています。

接客・接客に関する評価

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み (下記参照)
従業員の接客・ 接客態度	配置人数	6.6	→ 7 → 8
	礼儀正しさ	7.1	
	身だしなみ	7.6	
	対応スピード	7.1	
	親切さ・丁寧さ	7.2	
	沿線についての知識量	7.2	
	駅係員によるサービスの均一性	6.5	
	ダイヤ乱れ等緊急時の対応	6.7	
	困っている時の声かけ	6.4	

※本調査結果は、1回目(2023年2月)と2回目(2024年1月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

運賃・サービスに関する評価

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み (下記参照)
運賃・ サービス	普通運賃、定期運賃	6.0	→ 9
	マイスタイルのエリアの広さ	6.3	
	マイスタイルの運賃	6.4	
	PiTaPa利用時(10%OFF)の運賃	6.9	

※本調査結果は、1回目(2023年2月)と2回目(2024年1月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

お客さまモニターの声と関連するOsaka Metro の取組み

お客さまの声：改札口での対応が駅社員によって異なる(丁寧な方と適当に対応される方がいる)

当社の取組み⑦

お客さまに丁寧な対応を心がけるよう、駅社員全員に「駅スタッフ接客ハンドブック」を配布し、均一的なサービス・接客に取り組んでいます。お客さまから接客・接客に関するご意見を多く頂戴しており、今後も引き続き接客の質の向上を目指して取り組んでまいります。



お客さまの声：女性専用車両に男性が乗ろうとしたときには注意してほしい

当社の取組み⑧

女性専用車両の案内は巡回による声掛けのほか、駅構内及び列車内での啓発放送、つり革・ステッカーでのご案内を行うとともに、乗車位置付近の床面の案内シートを日本語だけでなく英語、韓国語、中国語を加えた4か国語で表記された案内シートに順次更新しています。

お客さまモニターの声と関連するOsaka Metro の取組み

お客さまの声：設備を必要以上に充実させることにより、運賃を上げられるのは本末転倒
多方面にサービスを繰り広げるのではなく地に足のついた利便性を上げて欲しい

当社の取組み⑨

鉄道駅バリアフリー料金制度の活用

2025年度末までに全駅に可動式ホーム柵を設置し、新たな計画として2026年度以降も、全駅でのホームと車両の段差隙間縮小、エレベーター、エスカレーターの増設など、バリアフリー化を徹底的に推進し、社会環境の変化とともに多様化するご利用者のニーズに合致した、誰もが使いやすい最高水準のバリアフリー施設整備を実現します。

「鉄道駅バリアフリー料金制度」とは
駅などのバリアフリー化を進めるため、転落防止のホーム柵やエレベーターの設置などの費用を運賃に上乗せして鉄道の利用者に幅広く負担してもらう国の制度

(可動式ホーム柵)



(段差隙間縮小)



(旅客案内表示器)



(サービス情報表示器)



モニター期間中に実施した個別アンケートについて

- Osaka Metroの各事業のサービスについてテーマを絞り、満足度・ご不満な点などを調査しました。
- アンケート結果は、今後のサービス改善などの参考とさせていただきます。

実施した個別アンケートの主なテーマ

- 第1回個別アンケート(2023年5月実施)
～お客さまマナー、駅係員の対応、駅設備などについて～
- 第2回個別アンケート(2023年8月実施)
～情報発信力について～
- 第3回個別アンケート(2023年10月実施)
～消費行動について～
- 第4回個別アンケート(2023年11月実施)
～駅サービスと駅での気がかりについて～
- 第5回個別アンケート(2023年12月実施)
～中央線の新型車両について～

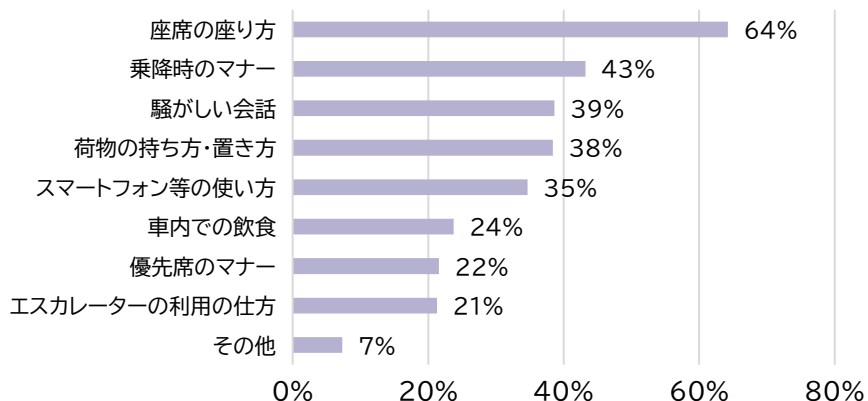


実施した個別アンケートからのトピック①

～お客さまマナー、駅係員の対応、駅設備などについて～(第1回個別アンケートより)

● 駅や地下鉄を利用する時、迷惑と感じる行為

n=366



● 駅や地下鉄を利用する時、迷惑と感じる行為 (自由回答抜粋)

- 車いす、ベビーカーの乗客がいるにもかかわらず、そのスペースを占有して、譲らない
- 満員電車や混んでいる駅で、周りに詰めることのできる空間があっても詰めない
- ホームで電車を待つ際に、表示通りに並ばない
- 降りる人がいても、乗ってくる
- 車内での化粧
- ホームで電子タバコを吸っている人がいた

● 2023年度に実施したマナー向上の啓発活動について一部をご紹介します

(啓発ポスターvol.1 座り方)



「こんなOsaka Metroは嫌だ!」というキャッチコピーで、ユーモアとインパクトのあるポスターを作成し、様々な事例をシリーズ化して掲出しました(vol.1～4)。

また連動キャンペーンとして、ポスターと同じデザインチラシを入れたポケットティッシュを配布し、マナー啓発に努めました。

お客さまの声を受けて
実施しました!

(啓発ポスターvol.2 整列乗車)



(社員がお客さまに直接お声掛けをしながら配布活動を実施)

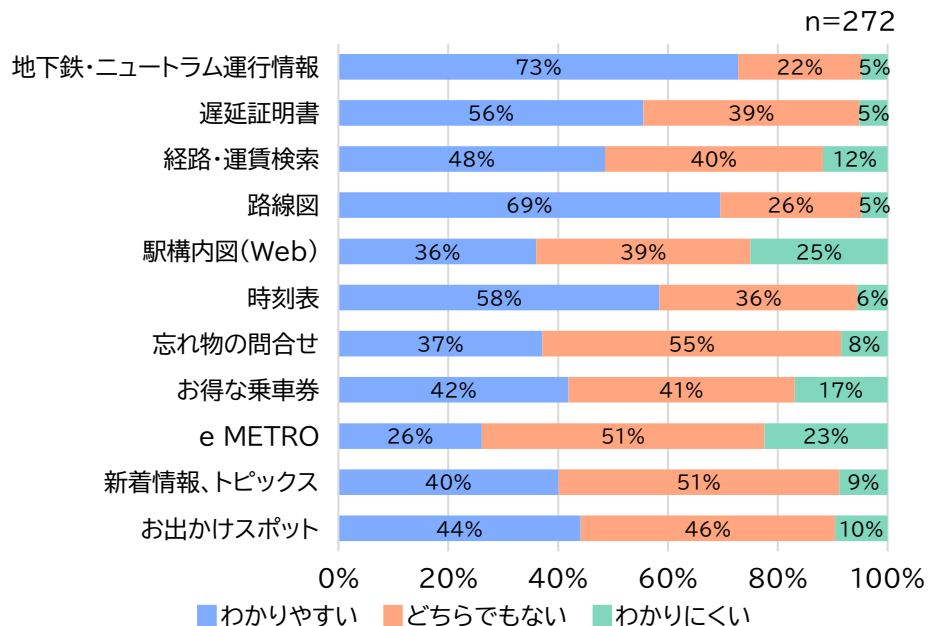


モニター期間中に実施した個別アンケートについて

実施した個別アンケートからのトピック②

～情報発信力について～(第2回個別アンケートより)

●当社ホームページにある各種コンテンツについて、わかりやすさに関する評価



”分かりにくい”という評価は総じて少ないが、”どちらでもない”を合わせると「e METRO」「駅構内図」「忘れ物の問合せ」「新着情報、トピックス」の評価が低く、今後のサービスアップが課題と考えられます。

● Osaka Metroのホームページにも必要と思う情報 (自由回答抜粋)

- イベントについての情報を、もっとわかりやすく表示してほしい
- お得な切符とかがすぐ探しやすくなれば、普段使わない人にはいいかもしれないです
- 列車位置情報
- 運行情報について、運休・遅延などをカラー分けして路線図の上に表示する

● Webでの情報発信の改善

お客さまの声を受けて
実施しました！

駅改札口にある運行情報(サービス情報表示器)と同様に、路線図を利用した案内表示、列車走行位置情報の表示をe METROアプリ、ホームページでも確認できるようにし、お客さまが直感的に状況把握できる情報提供を開始しました。



『地下鉄・ニュートラム運行情報』
列車の運行状況を路線図上に表示。
止まっている区間を赤色表示、遅れ
が出ている区間を黄色表示にして
います。

『列車走行位置情報』
各線の列車の位置情報を確認できる
ようにしました。



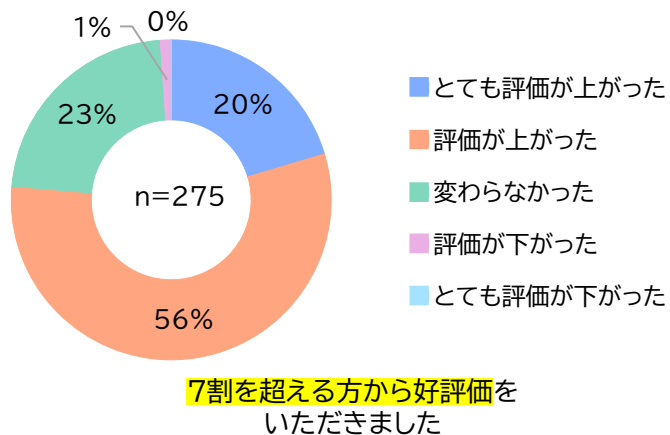
※実際の運行状況と異なる場合があります

お客さまモニターの皆さまからの制度全体に対するご意見について

- 一年間のモニター活動中にOsaka Metroの様々な取り組みをお伝えすることができ、当社への評価が上がったとのお声を7割超の方からいただきました。
- また、多くのご意見をいただくことで、当社の良い面を再認識したり、課題に気づくことが多々ありました。良い面は伸ばし、課題には真摯に向き合って、より高い顧客満足を提供すべく、取り組みを進めてまいります。

お客さまモニター終了後の評価

- モニター活動の前後で、Osaka Metroへの評価がどう変化したか



- モニター活動の前後で、Osaka Metroへ興味を持った点など

- 輸送業務以外の様々な業態に拡大させて魅力ある企業になったように感じます
- 座談会に参加し、未来のOsaka Metroの予想図を見て、先のことを考えている会社なのだなと思いました
- 地下鉄の運用だけでなく地下鉄を支える裏側をさらに知りたいと思った
- オンデマンドバス等、モニターでなければ利用することがなかったであろうサービスを体験したり、知ることができて大変参考になりました
- 安全性や清潔さなどを維持、発展するために想像以上に取り組んでいて、今まで電車賃ってもったいないなと思っていただけたけど、どんどん乗って貢献したいと思いました

今後の運営に関するご意見

- お客さまモニターならではの活動案などのご意見
- Osaka Metroが関係する飲食店での試食会とかあれば面白いかと思いました
- インタビューイベント回数を増やしてなるべく多くの意見を聞いていただけると良いと思いました
- なかもずで車庫に入る車両、一度そのまま車庫に入るまで乗車体験したいです
- Osaka Metro沿線の方だけではなく他社線を中心に利用されている方々もお客さまモニターに選ぶと、他社との比較もできより更なる向上につながるのではないのでしょうか
- 夢洲駅までの開通前イベント、本社見学、保線作業など裏方さんの紹介動画、2025年大阪・関西万博との関連イベント、連絡線の乗車体験、検車場見学をしてほしい
- モニター活動の間に地下鉄で降りたことの無い駅で降りて街ブラしたい。それをSNSで発信出来たら

お客さまモニターにご参加、ご協力いただいた皆さま、誠にありがとうございました。2024年につきましても引き続きお客さまモニターを運営しております。

今後もWebアンケートのほか、施設見学や体験企画、グループインタビューなど様々な活動により貴重なご意見をいただき、それを事業活動につなげることで大阪から元気を創りつづけたと思います。

Osaka Metro・シティバスお客さまセンター
06-6582-1400 8:00~20:00(年中無休)

当報告書中のお客さまモニターからのご意見は、主旨を変えずに文言等を一部変更していることがあります。