


泉北高速鉄道 お客様アンケート調査結果

平成23年11月
大阪府都市開発株式会社
 泉北高速鉄道

1. 実施概要及び回答状況

■ 実施概要

> アンケート配布

- ・ 配布日時:平成23年9月28日(水)7:30~21:00
(前回)平成22年9月29日(水)7:30~21:00
(前々回)平成21年9月30日(水)7:30~21:00
- ・ 配布場所:泉北高速鉄道 各駅ラッチ外コンコース
- ・ 配布対象者:改札口を出場されるお客様

> アンケート回収

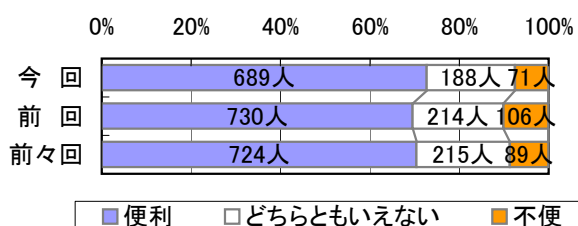
- ・ 回収期間:平成23年9月28日(水)~10月4日(火)
(前回)平成22年9月29日(水)~10月5日(火)
(前々回)平成21年9月30日(水)~10月6日(火)

■ 回収状況

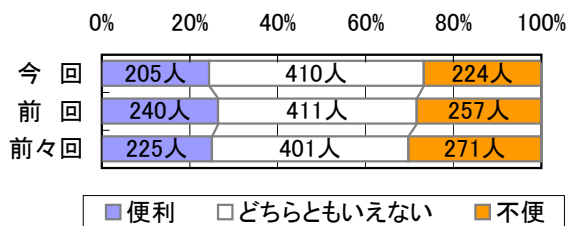
		深井駅	泉ヶ丘駅	榎・美木多駅	光明池駅	和泉中央駅	計
配布枚数		500枚	500枚	500枚	500枚	500枚	2,500枚
回答者数	今回	186人	231人	230人	237人	223人	1,107人
	前回	209人	246人	244人	256人	265人	1,220人
	前々回	268人	217人	222人	254人	254人	1,215人
回答率	今回	37.2%	46.2%	46.0%	47.4%	44.6%	44.3%
	前回	41.8%	49.2%	48.8%	51.2%	53.0%	48.8%
	前々回	53.6%	43.4%	44.4%	50.8%	50.8%	48.6%

2. 他社線・他交通機関との連絡に対する利便性

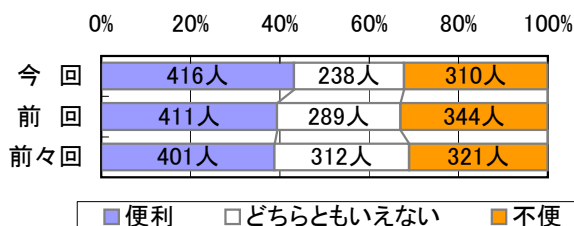
【南海高野線(難波方面)との連絡】



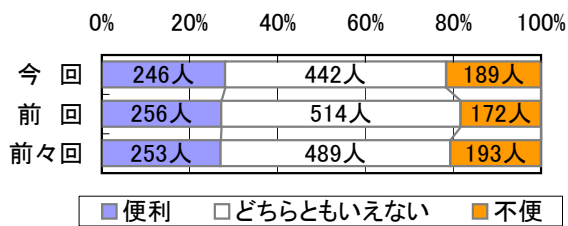
【南海高野線(高野山方面)との連絡】



【地下鉄御堂筋線との連絡】



【南海バスとの連絡】



3. 泉北高速鉄道のサービス面の満足度①

【全体評価】

項目		0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	評価点*1
泉北高速鉄道のサービスには満足である	今回	62人	391人			409人			102人		28人		3.4点
	前回	52人	426人			449人			134人		31人		3.3点
	前々回	60人	397人			480人			142人		56人		3.2点
凡例	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> ■ 大変満足 (かなりそう思う) 5点 </div> <div style="text-align: center;"> ■ 満足 (そう思う) 4点 </div> <div style="text-align: center;"> ■ どちらとも いえない 3点 </div> <div style="text-align: center;"> ■ やや不満足 (あまりそう思わない) 2点 </div> <div style="text-align: center;"> ■ 大変不満足 (全くそう思わない) 1点 </div> </div>												

【個別評価: ダイヤ】

項目		0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	評価点*1
電車の発着時刻は正確である	今回	413人	497人			133人			21人		1人		4.2点
	前回	396人	608人			138人			23人		11人		4.2点
	前々回	437人	597人			113人			29人		8人		4.2点
区間急行は必要である	今回	333人	266人		269人			109人		81人		3.6点	
	前回	410人	292人		254人			123人		77人		3.7点	
	前々回	381人	287人		273人			124人		90人		3.6点	
ラッシュ時間帯の電車の本数は十分である	今回	112人	429人			325人			146人		39人		3.4点
	前回	124人	497人			307人			186人		45人		3.4点
	前々回	116人	472人			306人			191人		55人		3.4点
始発電車の発車時刻は今のままで良い	今回	154人	371人			357人			108人		62人		3.4点
	前回	167人	409人			381人			126人		64人		3.4点
	前々回	173人	397人			384人			121人		70人		3.4点
電車の混み具合は適当である	今回	100人	417人			369人			129人		52人		3.4点
	前回	108人	449人			404人			157人		52人		3.3点
	前々回	123人	446人			395人			162人		47人		3.4点
ラッシュ時間帯の南海電鉄との直通電車の本数は十分である	今回	74人	352人			378人			185人		43人		3.2点
	前回	79人	392人			398人			210人		55人		3.2点
	前々回	84人	364人			401人			207人		64人		3.2点
昼間時間帯の電車の本数は十分である	今回	90人	341人			413人			190人		34人		3.2点
	前回	90人	343人			447人			245人		42人		3.2点
	前々回	80人	367人			443人			224人		39人		3.2点
最終電車の発車時刻は今のままで良い	今回	112人	274人		277人			230人		162人		2.9点	
	前回	123人	287人		305人			277人		158人		2.9点	
	前々回	132人	292人		309人			260人		153人		3.0点	
凡例	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> ■ 大変満足 (かなりそう思う) 5点 </div> <div style="text-align: center;"> ■ 満足 (そう思う) 4点 </div> <div style="text-align: center;"> ■ どちらとも いえない 3点 </div> <div style="text-align: center;"> ■ やや不満足 (あまりそう思わない) 2点 </div> <div style="text-align: center;"> ■ 大変不満足 (全くそう思わない) 1点 </div> </div>												

*1 各評価(大変満足～大変不満足)を1～5点とし、加重平均値を評価点とする

3. 泉北高速鉄道のサービス面の満足度②

【個別評価：施設・設備】

項目		0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	評価点*1	
駅構内や電車内は清潔である	今回	160人	575人					253人	66人	15人				3.7点
	前回	182人	665人					262人	49人	18人				3.8点
	前々回	201人	627人					266人	68人	13人				3.8点
電車の乗り心地は良い (揺れ・騒音は気にならない)	今回	169人	543人					278人	70人	15人				3.7点
	前回	220人	583人					300人	60人	21人				3.8点
	前々回	206人	577人					289人	86人	23人				3.7点
エレベーターや多機能トイレ等、 駅のバリアフリー化が進んでいる	今回	156人	515人					306人	78人	16人				3.7点
	前回	188人	587人					305人	78人	23人				3.7点
	前々回	210人	581人					309人	51人	22人				3.8点
駅の時刻表や行先案内表示 (発車時刻・乗り場などの案内)は 分かりやすい	今回	158人	562人					254人	83人	16人				3.7点
	前回	191人	612人					271人	86人	17人				3.7点
	前々回	187人	594人					285人	90人	26人				3.7点
きっぷや定期券は買いやすい	今回	166人	497人					303人	77人	31人				3.6点
	前回	187人	567人					302人	91人	30人				3.7点
	前々回	195人	568人					287人	95人	27人				3.7点
電車の座席や車内空調は 快適である	今回	116人	472人					309人	128人	49人				3.4点
	前回	142人	527人					323人	144人	48人				3.5点
	前々回	147人	476人					346人	154人	57人				3.4点
凡例														

【個別評価：接客・接客／運賃】

項目		0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	評価点*1	
駅係員の接客態度は良い	今回	144人	514人					348人	46人	23人				3.7点
	前回	156人	593人					364人	52人	18人				3.7点
	前々回*2	159人	532人					407人	55人	23人				3.6点
駅の案内放送は 聞き取りやすく分かりやすい	今回	138人	543人					293人	72人	26人				3.6点
	前回	167人	585人					336人	83人	13人				3.7点
	前々回	180人	544人					351人	87人	4人				3.7点
乗務員の接客態度は良い	今回	133人	485人					392人	38人	4人				3.6点
	前回	146人	551人					423人	39人	15人				3.7点
	前々回*2	159人	532人					407人	56人	23人				3.6点
電車内の案内放送は 聞き取りやすく分かりやすい	今回	115人	501人					312人	100人	48人				3.5点
	前回	142人	534人					345人	138人	26人				3.5点
	前々回	153人	515人					352人	122人	43人				3.5点
運賃は上記のサービスに 対して妥当である	今回	30人	92人	271人	332人			347人						2.2点
	前回	29人	109人	269人	381人			392人						2.2点
	前々回	44人	92人	263人	352人			427人						2.1点
凡例														

*1 各評価(大変満足～大変不満足)を1～5点とし、加重平均値を評価点とする

*2 前々回は「駅係員、乗務員の接客態度は良い」で質問

4. 泉北高速鉄道に対して今後さらに取り組んでほしい点

項目		0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
運賃	今回											70.7%
	前回											71.9%
	前々回											73.2%
他社交通機関との利便性の向上	今回											31.0%
	前回											35.0%
	前々回											33.8%
最終電車の発車時刻の見直し	今回											20.7%
	前回											21.7%
	前々回											18.6%
通勤特急など 新たな種別の電車の導入	今回											18.2%
	前回											18.8%
	前々回											17.6%
電車の運行本数の増発	今回											17.2%
	前回											20.8%
	前々回											20.4%
駅舎内店舗の充実	今回											14.2%
	前回											13.7%
	前々回											14.9%
泉北ニュータウンの活性化への 取り組み	今回											13.5%
	前回											9.0%
	前々回											8.9%
お客様の乗車マナー向上への 取り組み	今回											11.7%
	前回											13.1%
	前々回											14.2%
電車の快適性向上 (座席・車内空調など)	今回											11.6%
	前回											10.1%
	前々回											10.5%
電車運行の安全性の向上	今回											10.9%
	前回											11.0%
	前々回											12.3%
駅施設の利便性の向上	今回											9.9%
	前回											10.7%
	前々回											9.3%
駅構内や車内の清潔さの 維持・向上	今回											9.8%
	前回											8.5%
	前々回											8.7%
乗車時の混み具合の改善	今回											9.1%
	前回											11.0%
	前々回											12.2%
始発電車の発車時刻の見直し	今回											8.5%
	前回											6.6%
	前々回											6.9%
駅係員、乗務員の 接客態度の改善	今回											3.8%
	前回											3.7%
	前々回											4.4%
地球環境への配慮	今回											3.4%
	前回											2.6%
	前々回											2.8%
各種イベント活動の充実	今回											2.8%
	前回											3.1%
	前々回											2.9%
電車の乗り心地の改善 (揺れ・騒音など)	今回											2.3%
	前回											2.3%
	前々回											2.7%
広報活動の充実	今回											0.7%
	前回											1.0%
	前々回											0.8%
その他	今回											3.3%
	前回											2.8%
	前々回											3.9%