

令和5年度お客様満足度調査

沖縄都市モノレール株式会社

お客様の主なご要望についてお答えいたします。

3両編成についてのご要望

1

【3両編成の増便について】



3両編成の編成数を増やしてほしい。



【お答えいたします】

利用客の増加に対応する輸送能力の増強を図るため、3両化車両の導入に取り組んでいるところです。

現計画では、3両化車両を9編成まで増車する予定です。

整列線についてのご要望

2

【整列線について】



現在の整列線がわかりにくいので、整列線をわかりやすくしてほしい。

【お答えいたします】

お客様からいただいたご意見・ご要望を基に、乗車位置等及び足跡マークの再整備をすすめているところです。

なお、以下の6駅につきましては乗車位置及び足跡マークの再整備が完了しております。

(那覇空港駅、旭橋駅、県庁前駅、おもろまち駅、首里駅、てだこ浦西駅)

・足跡マークの再整備(写真)





施工前



施工後

運行ダイヤについてのご要望

3	【始発と終電の時刻について】
	始発を早め、終電を遅くしてほしい。
	<p>【お答えいたします】</p> <p>弊社におきまして、営業終了後(最終列車)から運行開始(始発列車)までの約4時間半の短時間で安全運行の要となります施設の保守点検作業を実施しております。</p> <p>日々の安全・安心の運行に必要な保守時間の確保のため、ご理解をお願いいたします。</p>

運行ダイヤについてのご要望

4

【朝・夕の増便について】



朝と夕方の便数を増やしてほしい。



【お答えいたします】

ご指摘の時間帯の運行ダイヤにつきましては、現在、検討中でございます。

輸送力の増強につきましては、車両の手配に加えて運転士の増員も必要ですので、非常に難しい課題ですが継続して取り組んでまいります。

加えて、令和6年4月からは那覇空港駅行きの朝のラッシュ時間帯(4分間隔)および夕方の混雑時間帯につきましては、3両化車両4編成を最大限活用するよう努めております。

運行ダイヤについてのご要望

5	【増便について】
	<ul style="list-style-type: none">・平日増便も設定してほしい。・土日などの休日も増便してほしい。
	<p>【お答えいたします】</p> <p>休日の増便につきましては、車両の手配に加えて運転士の増員も必要ですので非常に難しいところではありますが、多客となる時間帯において臨時列車を運行させ対応している状況でございます。</p> <p>利用者の利用状況調査を継続して行い輸送の需要増加が見込まれる際には、迅速に対応できるよう準備を進めてまいります。</p>

車内放送についてのご要望

6

【多言語による車内案内について】



車内案内を多言語で行ってほしい。





【お答えいたします】



現在、多言語による混雑解消及び混雑時のマナー周知に取り組んでおります。

令和6年6月からは那覇空港駅、てだこ浦西駅の終点駅以外の駅において、車両ドア開時に日本語と英語で「混雑時には車内なかほどまでお進み下さい」
(Please proceed to the aisles during rush hour.)
という車内アナウンスを開始いたしました。

車内空調についてのご要望

7	【車内空調について】
	<p>車内空調を調整してほしい。</p>
	<p>【お答えいたします】</p> <p>車内の環境は駅でのドア開けや、換気窓によって温度差が生じておりますが、できる限り快適にご乗車いただけるように設定温度を25℃としております。</p> <p>同時に湿度による不快さを解消するために、湿度も監視しており、温度25℃に達していても、運転を継続している場合がございます。</p> <p>そのため、寒く感じる場合や暑く感じる場合もございます。</p>

運転士のアナウンスについてのご要望

8	【運転士のアナウンスについて】
	運転士のアナウンスを改善してほしい。
	【お答えいたします】 放送が聞き取りづらい、音量が大きいなどのご指摘があったことから、令和5年8月よりドアを閉める際の案内を自動アナウンスに変更しております。

運転士のアナウンスについてのご要望

9

【運転士のアナウンスについて】



アナウンスでマナー遵守を呼びかけてほしい。





【お答えいたします】



令和6年6月から車両のドアが開いた際に、「混雑時には車内なかほどまでお進みください」という車内放送を自動で放送するようにいたしました。

合わせて、運転士・駅係員による案内も継続実施してまいります。

運転についてのご要望

10	【運転について】
	<p>急ブレーキをやめてほしい。</p>
	<p>【お答えいたします】</p> <p>お客さまが心地よく安心して目的地までご乗車いただけますよう、運転技術の向上に努めてまいります。</p> <p>運行中、安全確保のため、やむを得ず緊急ブレーキをかける場合がございます。</p> <p>また、天候や遅延等により自動ブレーキが作動する場合もございますので、ご乗車の際には、つり革・手すりにおつかまりいただきますようお願い申し上げます。</p>

改札機についてのご要望

11	【改札機について】
	改札機を増設してほしい。
	【お答えいたします】 令和4年度に県庁前駅、令和6年3月に那覇空港駅の改札機を増設いたしました。

券売機・精算機についてのご要望

12

【券売機・精算機について】



- ・券売機で交通系ICカードやクレジットカードが使えるようにしてほしい。
- ・乗りこし精算機がすべての駅で使えるようにしてほしい。



【お答えいたします】

駅務機器につきましては現在、更新計画を進めており、クレジットカード並びに全国交通系ICカードのチャージ対応についてもあわせてすすめてまいります。

一方で、精算機の全駅設置につきましては、今後検討してまいります。

決済手段についてのご要望

13

【現金以外の決済手段について】



クレジットカードや電子マネーで決済できるようにしてほしい。





【お答えいたします】



現在、改札機でクレジットカード等による決済対応も検討しております。

スマートフォンでの定期券利用などお客様のご意見も参考にさせていただき、引き続き、取り組んでまいります。



乗車券についてのご要望

14	【QRコード券について】
	QRコード券を見直してほしい。
	【お答えいたします】 QRコード券につきましては、全国的にも導入が進みつつありますが、よりスムーズにご利用いただけるよう案内・周知方法を引き続き検討してまいります。

ホーム増床についてのご要望

15	【ホーム増床について】
	<p>利用客の多い駅(県庁前駅など)はホームを広くした方がいいと思います。</p>
	<p>【お答えいたします】</p> <p>利用客の多い那覇空港駅や県庁前駅におけるホーム上の混雑やエレベータの台数不足等について、改善が必要であると考えております。</p> <p>このうち、県庁前駅については、現在、駅舎の増改築に取り組んでいるところです。那覇空港駅については、今後、駅舎の所有者である行政機関と協議を行い、改善に取り組んでいきたいと考えております。</p>

マナーについてのご要望

16	【マナー教室の実施について】
	<p>市内の小中学生へのマナー教室を実施してほしい。</p>
	<p>【お答えいたします】 貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>いただいたご意見を参考に、実施できるように検討してまいります。</p>

アンケートへご協力いただき、誠にありがとうございました。
いただいたご意見・ご要望につきましては、今後のサービスに
活かしてまいります。
引き続き、ゆいレールをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

