

2021年 乗車マナーに関するアンケート 結果

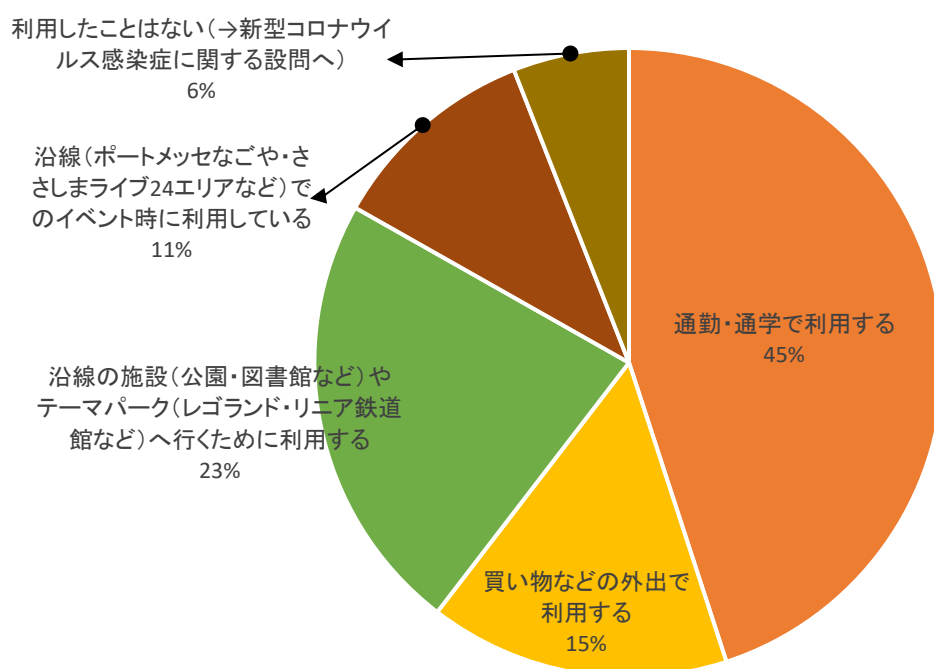
名古屋臨海高速鉄道株式会社では、2021年3月1日（月）から5月5日（水・祝）までの66日間、ホームページ上で「乗車マナーに関するアンケート」を実施し、369件の回答が寄せられました。ご協力いただきありがとうございました。

アンケート結果のうち、迷惑と感じる行為については「座席の座り方（席を詰めない・足を組む・居眠りで寄りかかってくるなど）」が1位（113件）、「騒々しい会話・はしゃぎまわり」が2位（106件）となりました。

また、駅・車内の広告については70%以上が見てくださっているなか、マナーアップキャンペーンの認知度は50%程度にとどまり、キャンペーンの在り方や手法について改善していく必要性が見えてきました。

新型コロナウイルス感染症が拡大する状況で電車利用時に気になることとしては「マスクを着用しているか」が最も多く、ご利用になる方それぞれが感染対策を行って乗車する大切さを示す結果となりました。

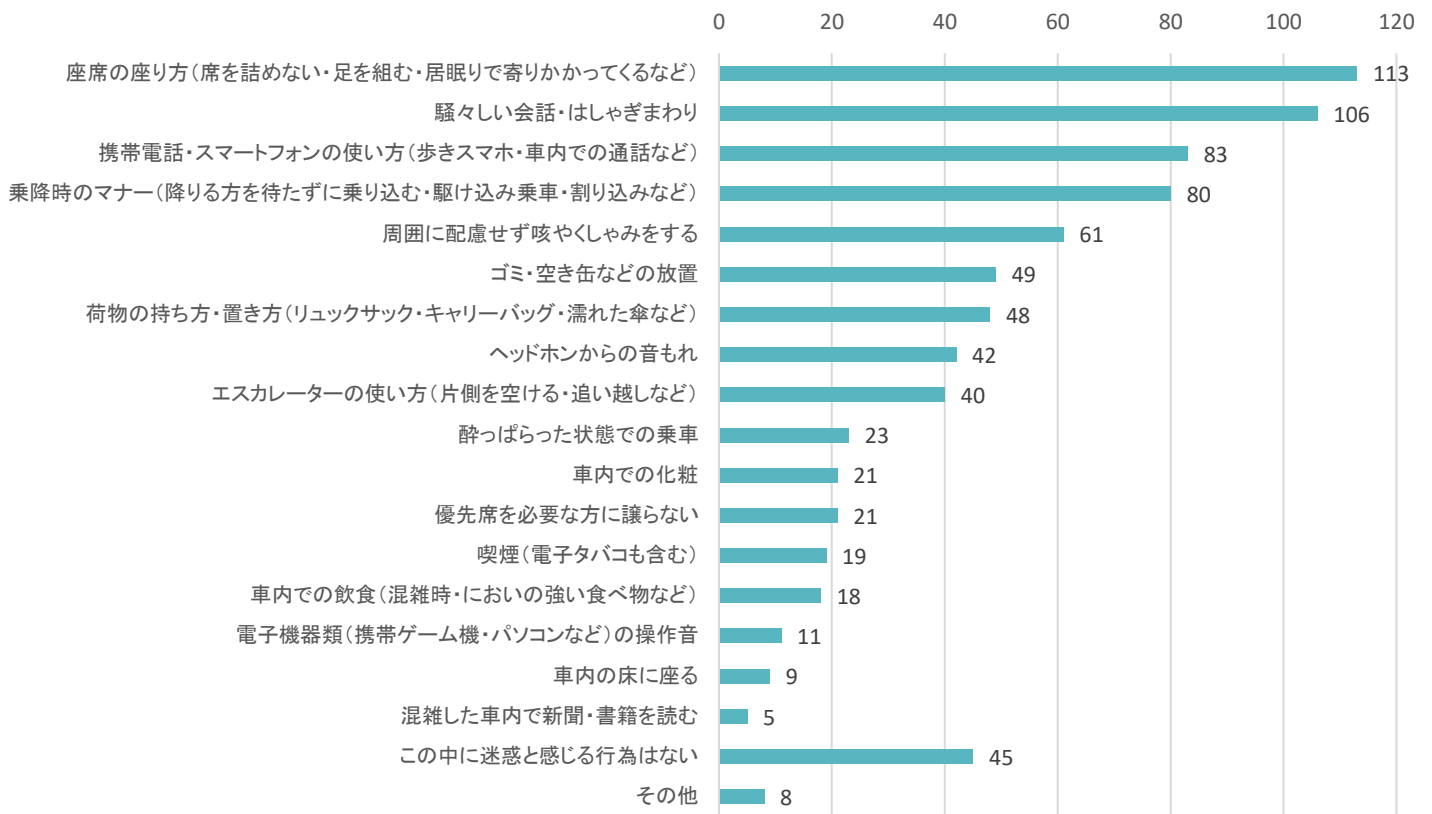
質問1 あなたはあおなみ線を利用したことがありますか。



通勤・通学、買い物など、日常にご利用いただいている方が多く、地域に密着した路線であることがわかります。

乗車人員は、レゴランド開業以来インバウンドの増加や、ポートメッセなごやでの大規模イベントでの利用者増加がありましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もありアンケート実施期間にはそれほど多くなかったようです。

質問2 あおなみ線の電車や駅を利用する際、迷惑と感じる行為を選んでください。（回答は最大3つまで）



今年度のマナーアップキャンペーンのテーマとして、上位の6項目

「座席の座り方（席を詰めない・足を組む・居眠りで寄りかかってくるなど）」

「騒々しい会話・はしゃぎまわり」

「携帯電話・スマートフォンの使い方（歩きスマホ・車内での通話など）」

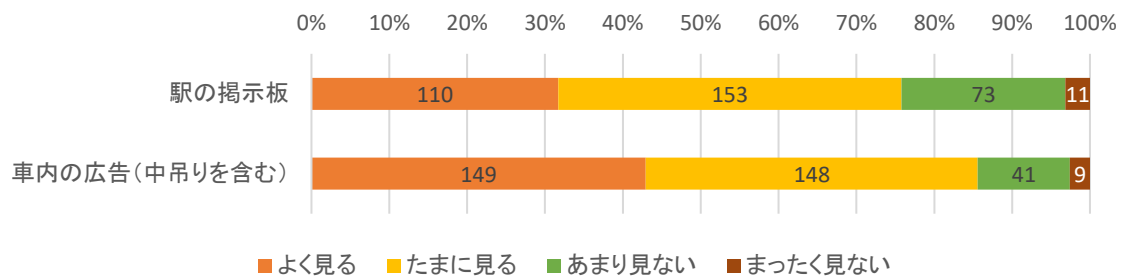
「乗降時のマナー（降りる方を待たずに乗り込む・駆け込み乗車・割り込みなど）」

「周囲に配慮せず咳やくしゃみをする」

「ゴミ・空き缶などの放置」

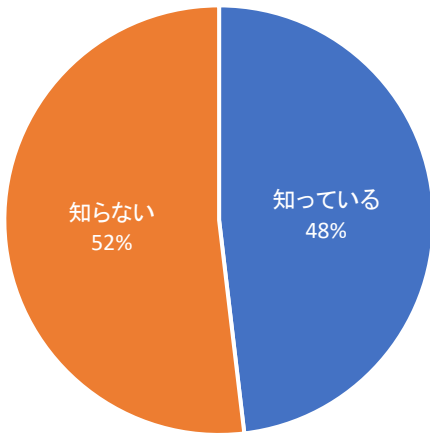
を選定します。

質問3 駅構内の掲示板や車内に掲出されている広告を見ますか。



駅の掲示板は75%、車内の広告は85%の方が見てくださっていることがわかりました。近年、改札口に設置している運行情報モニターを有効活用し、運行に関するお知らせがない平常運転時などに広告を表示させることも始めています。より多くの方に見ていただき、興味を持っていただけるような利用方法を模索してまいります。

質問4 あおなみ線では年に数回「乗車マナーアップキャンペーン」を実施していますが、知っていますか。



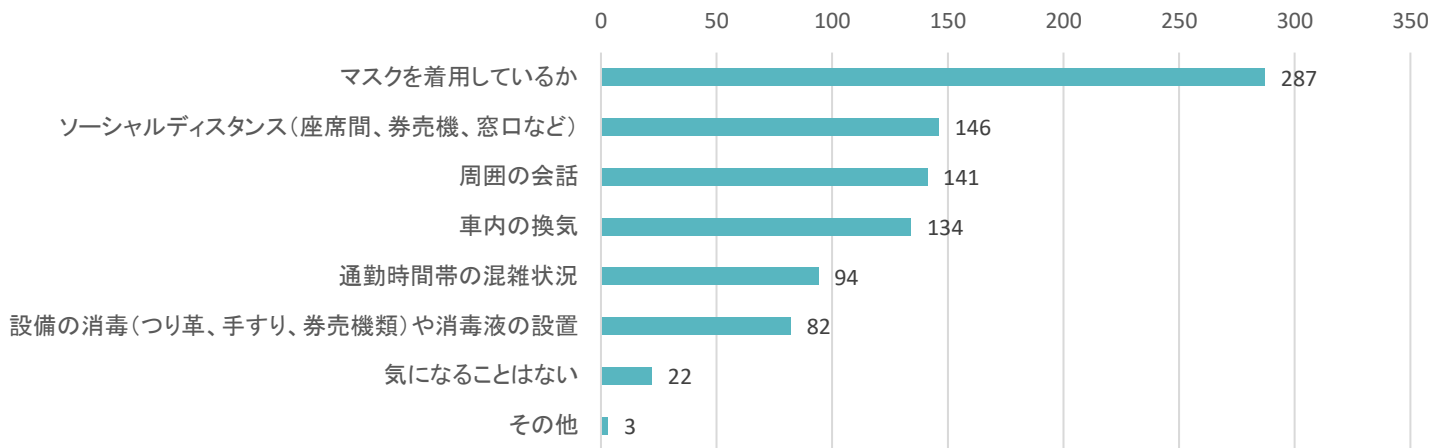
「乗車マナーアップキャンペーン」は、レゴランドの開業やささしまライブ地区の開発により国内外からいらっしゃるお客さまが増え、乗車マナーに関する要望が増加したことをきっかけに2017年から始めたキャンペーンです。開始当初から、名古屋ことばの使用、英語版や中国語版の作成など、多くの方の目に留まるよう試行錯誤してまいりました。

今回の結果を受け、今まで以上にデザインや手法を工夫し、訴求力を持つキャンペーンにしていく必要があると感じました。

ここに、キャンペーンポスターの一部を紹介します。



質問5 新型コロナウイルス感染症が拡大するなかで、電車や駅を利用する際に気にしていることを選んでください。（回答は最大3つまで）



当社においても、新型コロナウイルス感染症拡大防止の取り組みとして

<お客さまの感染防止対策>

- **車内換気**
空調装置の活用とドア開閉により、**外気との積極的な入れ替え**を実施
換気窓の開閉案内告知を実施
- **消毒**
車両内の手すり、つり革、座席などの**定期的な消毒**
駅設備（自動券売機・チャージ機・精算機）の**定期的な消毒**
駅係員配置駅の窓口に**消毒液**を設置
- **飛沫防止**
駅係員配置駅の窓口に**ビニールシート**を設置
- **その他**
定期券発行駅の窓口でお並びいただく際の社会的距離確保のご案内
駅掲示板などへの新型コロナウイルス感染症対策に関するポスターを掲出
駅構内放送、発車標テロップでの案内を実施（国土交通省の要請に基づくお願い）

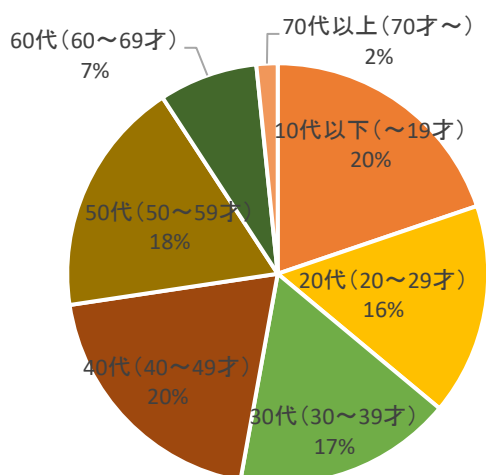
<社員のマスク着用等について>

- 乗務員、駅務員等社員については、マスクを着用
(熱中症予防のため、接客時を除いて一時的に着用しない場合があります)
- 手洗い・手指消毒の励行
- 社員の体温を毎日確認

を行っています（詳しくは当社ホームページ [coronavirus201030.pdf](#) をご覧ください）。

引き続き、マスクの着用やソーシャルディスタンスの確保への呼びかけをまいります。

質問6 あなたの年齢を教えてください。



昨今の情勢も鑑み、今回のアンケートはインターネットのみで実施しました。一部の方には回答しにくい環境であったかもしれません。

今後は様々な年代の方が答えやすい手法を選んでいければと思います。

まとめ

- 今回は多くのお客さまから貴重なご意見をいただくことができました。回答いただきました皆さまには改めて感謝申し上げます。
- 今後、このアンケートは1年に1回のペースで定期的の実施していく予定です。
- この結果を今後のマナーアップキャンペーンの参考にさせていただくとともに、どなたにも快適にご利用いただけるあおなみ線を目指していきたいと考えています。

このアンケートに関するお問い合わせ先

あおなみ線お問い合わせ窓口

電話番号：052-383-0960

受付時間：平日（月～金）9:00～17:30 ※祝日、12/29～1/3を除く

担 当：名古屋臨海高速鉄道株式会社 運輸課