

近江鉄道線 利用者満足度調査について

1. 実施方法

使用ツール：Google Form

取得方法：①定期券ご購入時に QR コードを付したペーパーを配付

②主要駅・車内に QR コードを付した貼り紙を掲出

募集対象：①2022年4月に近江鉄道の定期券をご購入いただいたお客さま

②2022年4月に近江鉄道線をご利用いただいたお客さま

回答方法：お客さまが自ら QR コードを読み込んで Google Form にアクセスし、所定フォームに入力

集計期間：2022年4月1日～4月30日

集計結果の取扱い：5月中に事務局及び近江鉄道でとりまとめ、6月活性化分科会に報告する

今後の活用方法：

- 重点改善項目を集計結果から選定し改善する
- 定期的に同様のアンケートを実施し、各質問項目の5段階評価平均点の推移及び項目内のチェック数・チェック箇所の推移を観測する
- 推移観測により重点的改善項目を再選定し、継続的な改善に取り組む

2. 質問事項

下記Ⅰ～Ⅴにつきそれぞれ5段階評価、かつ、気になる項目をチェックしてもらう。

Ⅰ. 駅の設備と案内について

例：駅の案内表示、きっぷうりば・券売機、待合室・ベンチ、ホームの乗車位置案内 など

Ⅱ. 接客とサービスについて

例：駅員の配置(有人・無人)、駅係員の身だしなみ・態度、問合せメール等への対応 など

Ⅲ. 列車運行について

例：朝夕の運行頻度、昼間の運行頻度、最終列車の運行時間、他社線との乗り継ぎ時間 など

Ⅳ. 運賃・きっぷについて

例：普通運賃の価格、定期券の価格、障がい者割引制度、キャッシュレス決済 など

Ⅴ. 電車・車両について

例：騒音・振動、車両の清潔感、電車とホームの隙間、車内の案内表示 など

その他近江鉄道線についてのご意見(自由回答)

回答者属性(差支えない範囲で)

お住まいの郵便番号、年代、性別、職業、自動車運転免許の有無、利用区間、利用頻度