

2022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、2022年3月1日（火）から5月5日（木・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、213件の回答が寄せられました（昨年比57.7%）。ご協力いただきありがとうございました。

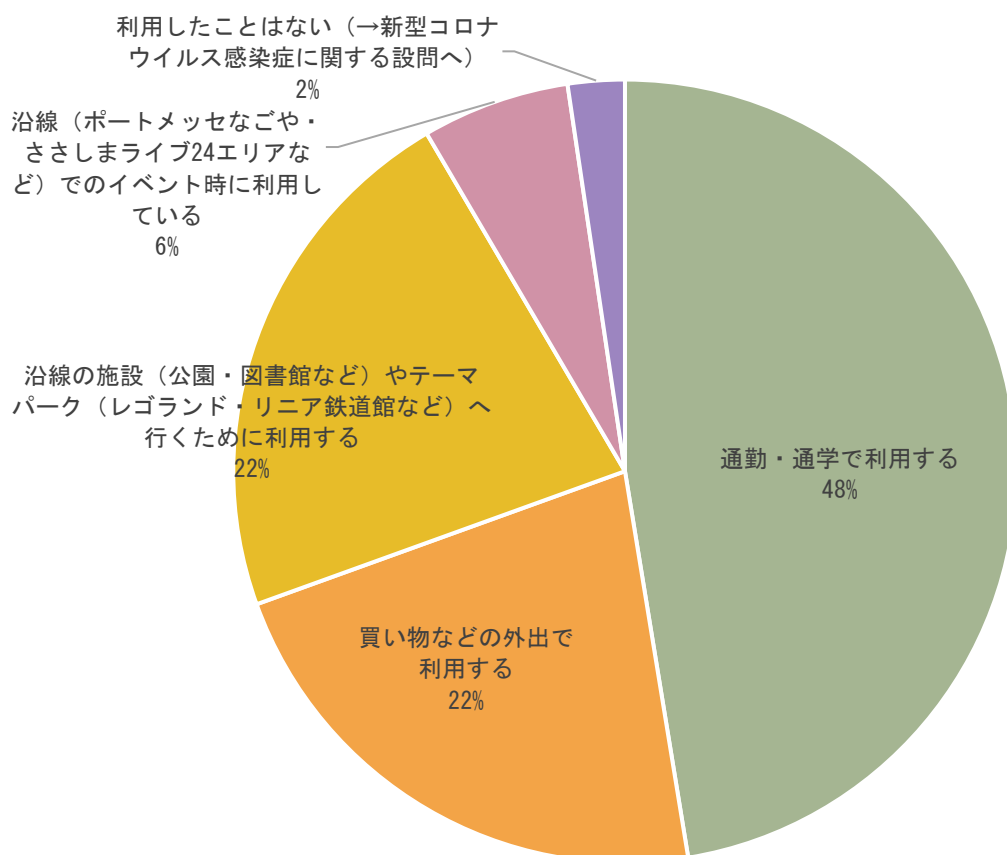
アンケート結果のうち、迷惑と感じる行為については「携帯電話・スマートフォンの使い方（歩きスマホ・車内での通話・マナーモードにしないなど）」「乗降時のマナー（降りる方を待たずに乗り込む・駆け込み乗車・割り込みなど）」が同率で1位（60件）、「騒々しい会話・はしゃぎまわり」が3位（57件）となりました。

また、駅・車内の広告については80%以上が見てくださっていることがわかりました。運行情報モニターは63%と劣るものの、こちらも多くのお客さまが見てくださっている結果となりました。

マナーアップキャンペーンの認知度は50%程度と昨年同様の結果でした。

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「マスクの着用」が最も多く、昨年に引き続き感染拡大を反映した結果が見られました。

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。



昨年同様、通勤・通学、買い物など、日常的にご利用いただいているお客さまが70%を占めていました。

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）

順位	昨年順位	迷惑行為項目	件数
1	↖3	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・マナーモードにしないなど）	60
1	↖4	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・ドア付近での立ち止まりなど）	60
3	↙2	騒々しい会話・はしゃぎまわり	57
4	↙1	座席の座り方（席を詰めない・足を組む・足を投げ出す・居眠りによる寄りかかりなど）	55
5	↖7	荷物の持ち方・置き方（リュックサック・キャリーバッグ・濡れた傘など）	27
6	↖12	優先席を必要な方に譲らない	25
7	↖8	ヘッドホン・イヤホンからの音もれ	24
8	↙5	周囲に配慮せず咳やくしゃみをする	22
9	↙6	ゴミ・空き缶などの放置	21
10	↙9	エスカレーターの使い方（片側を空ける・追い越しなど）	20
11	↙10	酔っぱらった状態での乗車	18
12	↖14	車内での飲食（混雑時・においの強い食べ物など）	10
13	←13	喫煙（電子タバコも含む）	9
14	↙11	車内での化粧	8
15	←15	電子機器類（携帯ゲーム機・パソコンなど）の操作音	6
16	←16	車内の床に座る	3
-	-	この中に迷惑と感じる行為はない	26
-	-	その他 ※シニアカーでの乗車、駅の階段での迷惑通行、など	6

昨年は「座席の座り方（席を詰めない・足を組む・足を投げ出す・居眠りによる寄りかかりなど）」「騒々しい会話・はしゃぎまわり」が上位でしたが、今回は「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・マナーモードにしないなど）」「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・ドア付近での立ち止まりなど）」を迷惑行為と感じる意見が多く寄せられました。また、優先席のマナーについては昨年から大幅に件数が増加しました。マタニティマークやヘルプマークへの理解度が上がって、気になる方が増えたと考えられます。

この結果を踏まえ、今年度のマナーアップキャンペーンのテーマとして

「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・マナーモードにしないなど）」

「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・ドア付近での立ち止まりなど）」

「騒々しい会話・はしゃぎまわり」

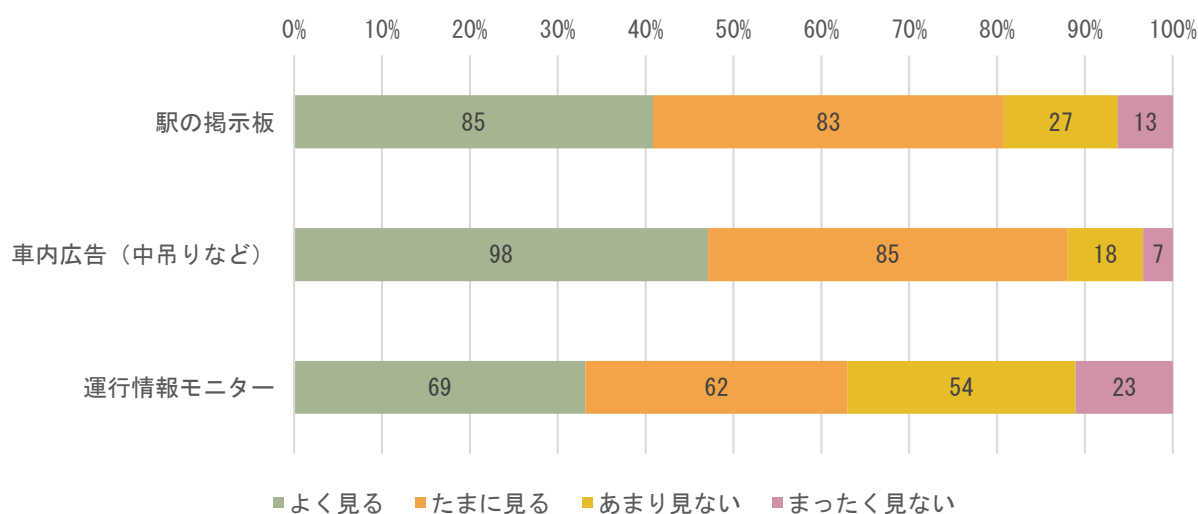
「座席の座り方（席を詰めない・足を組む・足を投げ出す・居眠りによる寄りかかりなど）」

「荷物の持ち方・置き方（リュックサック・キャリーバッグ・濡れた傘など）」

「優先席を必要な方に譲らない」

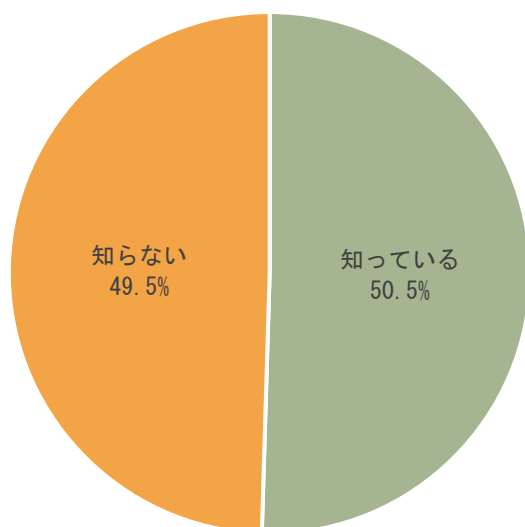
を選定しました。

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、車内の広告は80%以上の方が見てくださっています。一方で、改札口に設置している運行情報モニターは60%程度にとどまりました。運行情報モニターでの掲出より、駅の掲示板や車内の広告として掲出した方がマナー啓発に効果的であることが分かりました。

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。また、今年は新入学生・新社会人に向けた「新生活にもあおなみ線。」というキャンペーン展開も始めました。しかしながら、まだ50%程度の認知度ということが明らかになりました。

キャンペーンの開催時期や回数、ポスターデザインを含めた内容についても再考してまいります。ここに、2021年度に実施したキャンペーンポスターを紹介します。



(2021年7月実施)

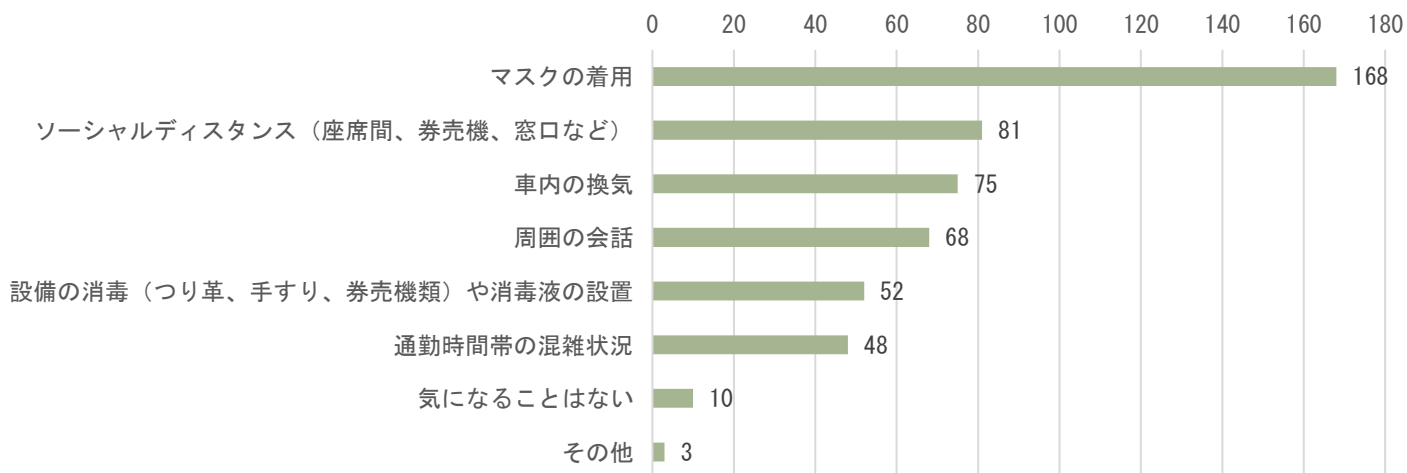


(2021年10月実施)

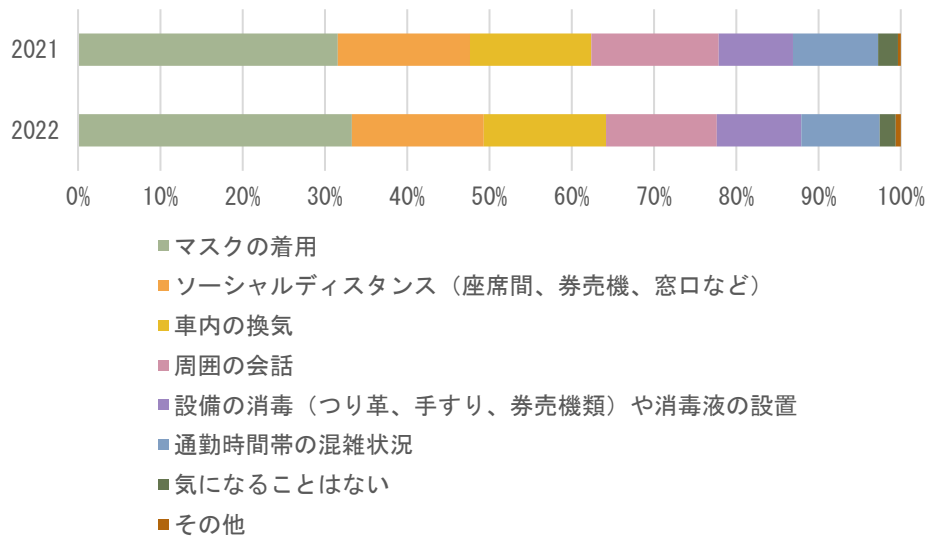


(2022年3~5月実施)

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)



マスクの着用について、多くのお客さまが気にされています。



昨年と同様に、多くの方が現在も感染対策を意識していることが読み取れます。

当社における新型コロナウイルス感染症に対する取組みについては、手洗い・手指消毒、車内・駅構内でのマスクの着用及び会話は控えめにするなどの感染予防、ラッシュ時間帯のご利用を避ける時差通勤やテレワークなど、三密を防ぐ取組みに引き続きご協力いただくよう呼び掛けているほか、以下の対策を行っています。詳しくは [coronavirus201030.pdf](#) をご覧ください。

<お客さまの感染防止対策>

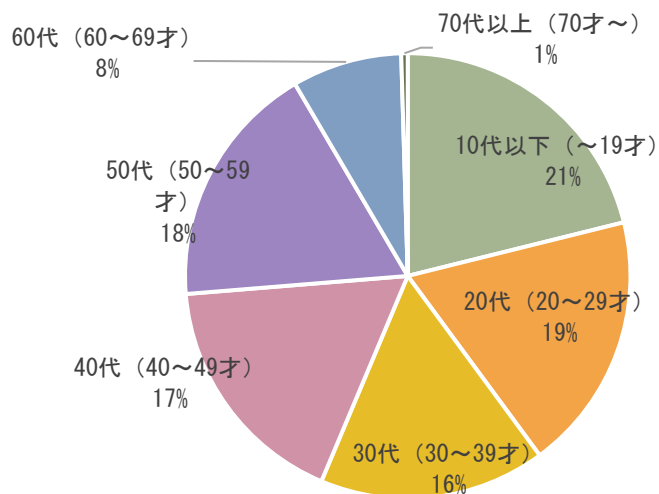
- **車内換気**
空調装置の活用とドア開閉により、**外気との積極的な入れ替え**を実施
換気窓の開閉案内告知を実施
- **消毒**
車両内の手すり、つり革、座席などの**定期的な消毒**
駅設備（自動券売機・チャージ機・精算機）の**定期的な消毒**
駅係員配置駅の窓口に**消毒液**を設置
- **飛沫防止**
駅係員配置駅の窓口に**ビニールシート**を設置
- **その他**
定期券発行駅の窓口でお並びいただく際の社会的距離確保のご案内
駅掲示板などへの新型コロナウイルス感染症対策に関するポスターを掲出
駅構内放送、発車標テロップでの案内を実施（国土交通省の要請に基づくお願い）

<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

また、2021年には、全車両（手摺り、つり革、ガラス、座席シート部等）及び駅設備（自動券売機、自動改札機、エスカレーター・階段等の手摺り等）に抗菌・抗ウイルス加工を施工して、お客さまに安心してご利用いただけるような取り組みを行いました（詳しくは [coronavirus2108.pdf](#) をご覧ください）。

質問6 あなたの年齢を教えてください。



昨今のコロナ情勢も鑑み、今回もインターネットのみで実施しました。様々な年齢層の方々から幅広く回答いただきました。しかし、60代以上のお客さまにもより多く回答していただけるよう工夫をしていく必要があると考えています。

今後は新型コロナウイルス感染症の拡大状況を見きわめながら、全ての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

- 今回も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。
- ノベルティーについても多数のご意見をいただきました。次回はより多くのお客さまに回答いただけるよう、魅力的なノベルティー作りをしてみたいと思います。
- 回答いただきましたお客さまの思いに応えられるキャンペーンの内容にしていくとともに、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おります。

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