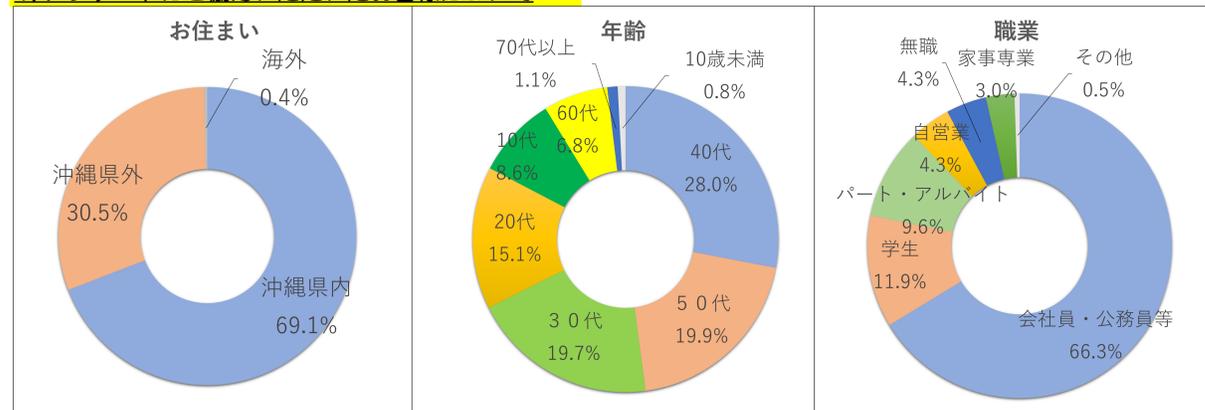


# ゆいレール 2021年度 お客様アンケート集計結果

お客様の声をお聞きし、今後のより良いサービスの提供と、中長期経営計画が示す目標の実現へ向け、多様化するニーズを的確に捉えた取り組みの実施を目的に、お客様アンケートを実施致しました。

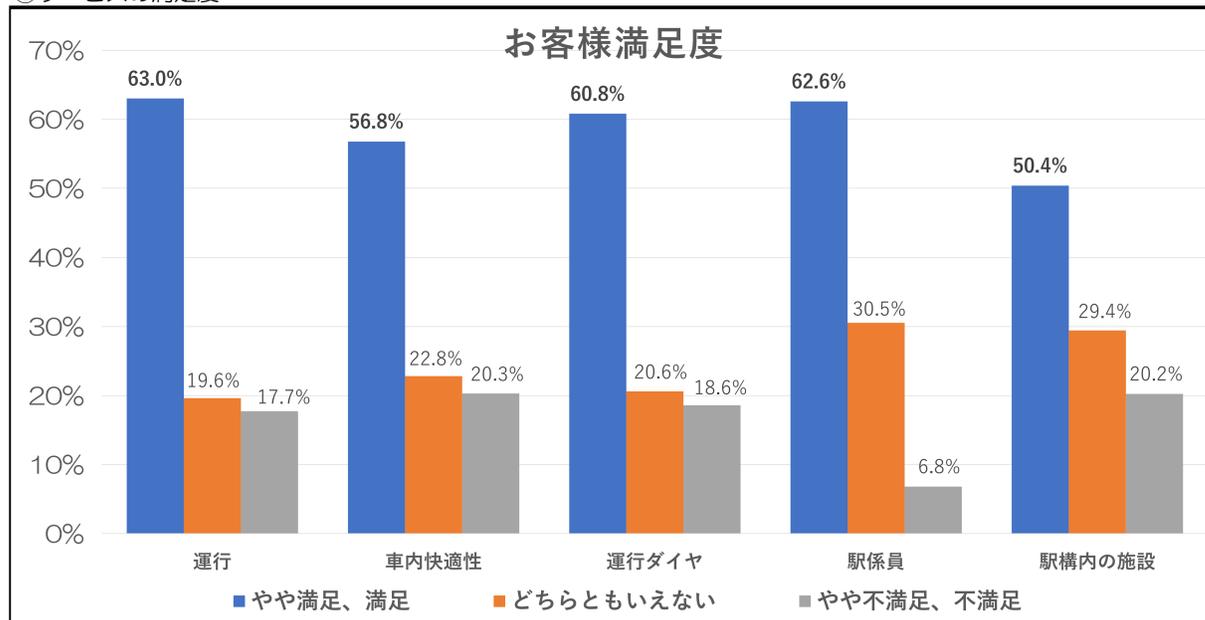
～アンケート実施概要～  
 実施期間：令和3年11月1日～令和4年1月31日  
 実施場所：全19駅、弊社ホームページ、Twitter及びInstagram  
 実施方法：Webアンケート  
 総回答数：1,128人

## 1. アンケートにご協力いただいたお客様について

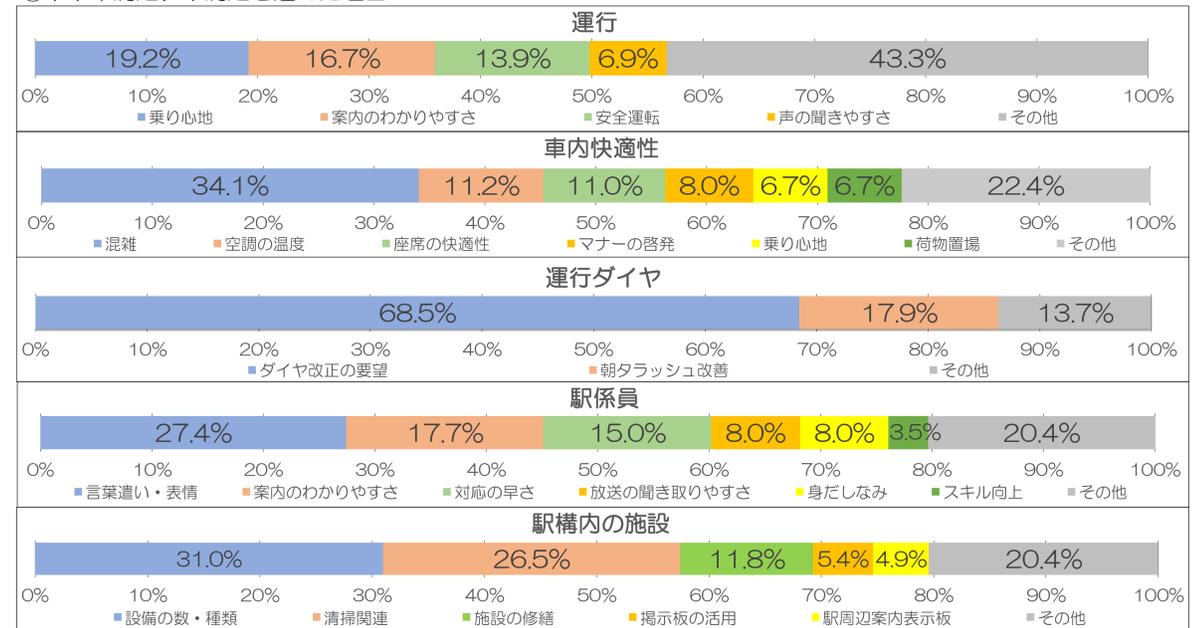


## 2. ゆいレールの評価について

### ①サービスの満足度



### ②やや不満足、不満足を選んだ理由



### 3. その他設問の回答について

#### 駅構内にあれば便利なもの

施設名	投票率
コンビニエンスストア	61.8%
ATM	34.7%
Free Wi-Fi	34.4%
飲食店	29.8%
休憩スペース	24.9%
駅構内案内表示板	20.3%
モバイルコーナー	15.5%
食用汎用自動販売機	11.9%
その他	33.7%

#### 感染症対策の認知度について

対策内容	投票率
車内の窓開放による換気	62.5%
アルコール消毒液の設置	61.3%
ポスターによる注意喚起	54.4%
アナウンスによる広報活動	47.3%
車内の抗菌コーティングの実施	28.4%
改札機等の拭き掃除	20.1%
全部知らない	13.2%
車内の週に一度の消毒作業	10.6%

#### 弊社情報発信ツールの認知度

ツール名	投票率
ホームページ	79.8%
Twitter	20.1%
全部知らない	15.7%
Instagram	4.5%
その他	0.8%

#### ホームページの改善してほしいこと

内容	投票率
情報の探しやすさ	44.2%
沿線・イベントについての情報	34.1%
情報更新の速さ	30.1%
内容のわかりやすさ	24.4%
ファンや子ども向けの情報	19.7%
文字の大きさ・見やすさ	12.6%
特になし	0.4%
その他	11.0%

### 3.お客様からいただいた声(主なもの)(443件)

#### 応援・お礼(18%)

- ▶いつも通勤でお世話になっております。これからもよろしくお願いします。
- ▶初めて乗ったけど、沖縄っぽくて最高でした。また利用したいです。
- ▶車内の楽しい飾り付けありがとうございます。癒されます。
- ▶これからも県内唯一の鉄道として発展してください。
- ▶Suicaの導入ありがとうございます。
- ▶コロナ禍ですが、頑張ってください。

#### 3両化・延伸化関連(16%)

- ▶車両内の座席を可倒式にし、立ち乗りスペースを広げてほしい。
- ▶ラッシュ時の混雑緩和のための3両化が待ち遠しい。
- ▶名護、琉大、豊見城、八重瀬、南風原までの延伸。
- ▶早めの4両化に期待。

#### 乗車券関連(8%)

- ▶ICカードの残高照会やチャージができるアプリがあると便利だと思う。
- ▶SuicaやPasmo等のカードが券売機でチャージできるようにしてほしい。
- ▶定期券購入時の電子マネー、クレジット支払いを可能にほしい。

#### 施設・設備関連(6%)

- ▶下りのエスカレーターの設置。
- ▶改札機の処理速度をどうにかしてほしい。
- ▶ホームのベンチ、駐輪スペースを増やしてほしい。
- ▶冷水機が欲しい。

#### その他(52%)

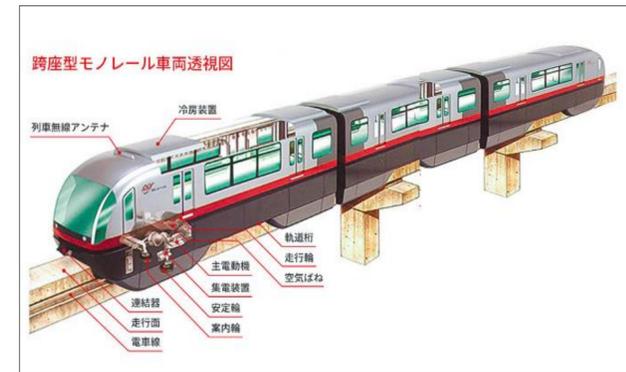
- ▶リュックやスーツケース所持時の乗り方、マスク着用での乗車等のマナーの強化。
- ▶ホームページ公開のPDF時刻表がわかりづらい。
- ▶駅係員不在時の精算が不便。
- ▶ラッピング列車走行の時間帯がわかるようにしてほしい。
- ▶ファンクラブの復活。

回答していただいた皆様、ご協力いただきありがとうございます。  
これからもサービス向上に努めてまいります。



### ゆいレールの取組み in 2021

#### ・3両化について



3両化に向け、駅改修・可動安全柵設置工事開始

#### ・地域に愛される取組み(地域密着)



車内飾り付けの一例(クリスマス)  
(都度実施)



Out Of Kidzania in おきなわ  
(12月11日~12日)

#### ・お客様から信頼される取組み(安全)



車内抗ウイルス・抗菌コーティング実施  
(2020年度 2月15日~3月29日実施 3年効果)



警察との不審者対処合同訓練  
(7月2日、11月30日)