

令和6年度 お客さま満足度アンケート ご意見への回答

沖縄都市モノレール株式会社

お客さまの主なご意見についてお答えいたします。

R6.お客さま満足度アンケート

【車内・ホームでの対応についてのご要望】

1	【運転士・係員のアナウンスについて】
	外国人旅客も多いので、混雑時の多言語によるマナーアナウンスを行ってほしいです。 また、アナウンスをする際は丁寧なアナウンスを心がけてほしいです。
	【お答えいたします】 昨年から、車両のドアが開いた際に「混雑時には車内中ほどまでお進みください」という車内放送が日本語・英語で自動的に放送されるようになりました。 運転士・駅係員による案内も引き続き行い、丁寧なアナウンスを心がけてまいります。

【車内・ホームでの対応についてのご要望】

2

【車内の空調について】



車内の空調が暑すぎたり寒すぎたりと温度差が激しいので、もっと柔軟に調整してほしいです。



【お答えいたします】

車内の環境は駅でのドア開閉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。

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、設定温度に達していても、弱冷運転を継続するなどの自動運転制御を行っております。

そのため、寒く感じる場合や暑く感じる場合がございますので、ご理解いただければ幸いです。

【車内・ホームでの対応についてのご要望】

3

【乗り心地について】



ときどき運転が荒いなと感じることがあります。急発進や急停車による揺れや、停車位置で止まれず位置修正をするのに時間がかかることがありました。

【お答えいたします】



荒い運転と感じさせて申し訳ありません。お客さまが心地よく安心して目的地までご乗車できますよう、運転技術の向上に努めてまいります。

なお、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。ご乗車の際には、ご着席いただくか、つり革・手すりにおつかまりいただきますようお願いいたします。

【乗客の増加と車両及び駅舎についてのご要望】

4

【車両や駅舎の拡張への対応について】



乗客が増えたため、乗降の多い駅のホームや車内がとても混雑しているときがあります。特に、朝夕ラッシュ時の混雑は大変です。もっと3両編成車両を増やしたり、県庁前駅など利用者が多い駅では駅を広げたりした方がいいと思います。



【お答えいたします】

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ーの台数不足について、弊社も改善の必要性を認識しております。

これら那覇空港駅と県庁前駅については、増改築の検討を進めており、駅舎の所有者である国や那覇市と協議を進め、早期の事業化に向けて取り組んでまいります。

また、輸送能力の増強と混雑解消を目的として、2023年8月から現在まで3両編成車両を4編成導入し、今後更に5編成の導入（2025年度中に1編成導入予定）に向け鋭意取り組んでおります。

引き続き、関係機関と連携しながら事業を推進してまいります。

【運行ダイヤについてのご要望】

5

【運行時間や途中駅からの発着について】



始発を早めたり終電を遅くしたりと営業時間を延ばしてほしいです。
また、運行間隔を短くしたり、牧志や首里駅から発着するモノレールを増やして、混雑を緩和してほしいです。



【お答えいたします】

2025年4月～9月までの毎週金曜日に当社線の定期最終列車（那覇空港駅23時30分発）の発車後に、那覇空港駅発（24時00分）牧志駅止まりの臨時列車を運行し、今後の最適なサービスについて検証を行っております。

運行間隔および中間駅（牧志・首里）発着につきましては、利用者の実態調査を引き続きおこな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。

大変恐縮ではございますが、今しばらくお時間をいただければ幸いです。

【運行ダイヤについてのご要望】

6

【遅延について】



遅延がよくあるように感じるので、改善してほしいです。



【お答えいたします】

列車遅延につきましては運行管理の強化が必要と考えておりますので、継続的にお客さまの利用実態を調査し、利用客増等に迅速に対応できるよう取り組んでまいります。

【情報提供についてのご要望】

7

【エスカレーターの点検修理について】



駅舎に設置されたエスカレーターの点検や修理をする予定があれば、事前に日時を知りたいです。



【お答えいたします】

駅舎に設置されたエスカレーターやエレベーターの保守点検日程については、年間予定表を当社のホームページに公表しておりますので、ぜひともご参考下さい。
また、急な修理などがあれば、こちらホームページでお知らせいたします。

【情報提供についてのご要望】

8

【複数の運行ダイヤ設定について】



曜日や時期によって頻繁にダイヤが変わるため、ダイヤが複雑で分かりにくいです。
もっと分かりやすいダイヤにしてほしいです。



【お答えいたします】

現在、通常の平日ダイヤや休日ダイヤ以外にも、多客時期においては臨時ダイヤなどで運行する日もございます。

お客さまのご利用実態にあわせた、より便利で利用しやすい運行ダイヤを心がけてまいりますので、何卒、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

【情報提供についてのご要望】

9

【3両編成車両や首里駅発の案内について】



3両編成車両が来る時間や比較的空いている首里駅発のモノレールが来る時間を、時刻表へ表示してほしいです。



【お答えいたします】

ホームページ及び各駅時刻表への3両編成車両表示については、保守点検等で3両編成車両予定時刻に2両編成車両が運行することもあり、表示が難しい状況です。ご理解のほどよろしく願いいたします。

また、首里駅発の表示については首里駅時刻表に表示しておりますが、ホームページの首里駅発の時刻をクリックすると各駅の発着時刻が表示されます。こちらもどうぞご利用ください。



行き先：首＝首里 牧＝牧志
始 発：▲＝当駅始発
臨時：()＝臨時列車

平日の標準時刻表（月～）

時	上り線（那覇駅方面）
5	28 45
6	01 17 29 44 56
7	08 16 22 28 34 40 45 50 55
8	01 06 11 16 21 26 31 36 41 46 51 56
9	00 07 14 23 31 39 47 54

時刻をクリック

駅名	時刻
首里駅	07:50 発
儀保駅	07:51 発
市立病院前駅	07:53 発
古島駅	07:55 発
おもろまち駅	07:58 発
牧志駅	08:02 発
美栄橋駅	08:04 発
県庁前駅	08:06 発

指定列車の各駅発着時刻が表示される

【首里駅発の時刻表示】

【駅構内の案内表示についてのご要望】

10

【3両編成と2両編成のホームドア開閉案内について】



次の到着が2両なのに3両専用のホームドアの前で待って、到着後に慌てて移動する人をよく見かけます。2両と3両共用のホームドアと3両専用のホームドアの違いを、もっと目立たせた方が間違えにくいと思います。



【お答えいたします】

現在、各駅ホームドアへは2両編成及び3両編成の表示を実施しておりますが、より分かりやすい案内表示を検討してまいります。

【乗車時のマナーについてのご要望】

11

【ホームや車内でのマナー啓発について】



モノレールを利用するお客さまのマナーがもっと良くなると、お互い気持ちよく利用できると思います。マナーの啓発を積極的にしてほしいです。

- ・ 整列乗車の徹底
- ・ 他言語によるマナー啓発
- ・ 混雑時の出入口対応
- ・ 車内中まで移動
- ・ 優先席利用時のマナー
- ・ 車内の大型荷物取扱い



【お答えいたします】

現在、新しくモノレール利用を始めるお客さまが多い4月や9月を中心に、マナーアップキャンペーンやマナーチラシを配布するなど、啓発活動を強化しております。

引き続き、運転士や駅員によるアナウンスで乗車マナーを呼び掛けていくとともに、案内表示等を検討してまいります。

【駅務機器についてのご要望】

12

【精算機や券売機の改修について】



各駅の精算機が故障中で使えないことが多いです。また、券売機は1台しか新紙幣や新硬貨が使えないので不便です。早く全て使えるようにしてほしいです。



【お答えいたします】

ご不便をおかけして申し訳ありません。

券売機や精算機等の故障や新紙幣・新硬貨の対応については、早急に対応してまいりますので、何卒、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

【乗車券等のサービスについてのご要望】

13

【運賃割引について】



運賃の値下げや沖縄県民割引、OKICAポイントの付与割合upや回数券の導入など、今よりもお得な運賃設定をしてほしいです。



【お答えいたします】

今後のモノレール設備の老朽化や更新等を見据え、2025年2月に運賃改定（値上げ）を実施したところであり、現状、値下げや割引等が難しい状況がございますので、何卒、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

【乗車券等のサービスについてのご要望】

14

【運賃割引について】



バスとモノレールを乗り継ぎで利用したら、運賃が割引になるようなサービスがある
といいです。



【お答えいたします】

現在、使用当日の那覇市内の那覇バスとゆいレールが1日中乗り放題のチケット『バスモノパス』の他、電子チケット（沖縄MaaS）では東京バス沖縄営業所路線とゆいレールの『ゆいレール・東京バス共通乗り放題乗車券』などがございます。

今後もバスとモノレールの乗り継ぎ割引については、引き続き、検討を進めてまいります。

【乗車券等のサービスについてのご要望】

15

【クレジット決済について】



OKICAやSuica等へのチャージや定期券購入のとき、今は現金しか使えません。クレジットカード決済も使えるようにしてほしいです。



【お答えいたします】

クレジットカード決済による定期券の購入やチャージについては、検討を進めておりますので、何卒、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

なお、クレジットカードでのチャージにつきましては、他社のモバイルIC（モバイルSuica・モバイルPASMO）においては可能となっておりますので、あわせてご案内いたします。

【乗車券等のサービスについてのご要望】

16

【定期券情報の設定について】



現在、モノレールの定期券はOKICAにしか設定できません。OKICA以外のICカードにも定期券を設定できるようにしてほしいです。
また、片道定期などの新しいサービスも検討してほしいです。



【お答えいたします】

他の交通系ICカードへの定期設定など現在検討を進めておりますので、何卒、ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

【駅サービスについてのご要望】

17

【手荷物の取扱いについて】



車内がとても混雑しているので、大型キャリーケースの持ち込みを制限したほうがいいと思います。例えば、主要駅から空港までの手荷物輸送サービスや、手荷物を有料化するのでしょうか。



【お答えいたします】

空港までの手荷物輸送サービス等については、検討を進めております。しかしながら、手荷物の有料化については、お客さまのご負担増並びに弊社側の対応など、慎重な検討が必要なため、今後の課題とさせていただきます。

【駅サービスについてのご要望】

18

【駅構内の売店設置について】



駅構内で軽食を販売したり、コンビニを設置したりしてほしいです。



【お答えいたします】

駅構内での軽食販売やおもろまち駅のようなコンビニの設置については、引き続き、検討してまいります。

【ホームページについてのご要望】

19

【到着時刻の検索について】



ホームページの時刻案内で、乗車駅の乗車時刻を入力すると目的の駅に何時に到着するのか、表示が出るようにしてほしいです。



【お答えいたします】

乗車駅の時刻表（始発～終車まで記載あり）で乗車希望の時刻をクリックすると、乗車駅から各駅までの発着時刻が表示されます。
どうぞご利用ください。

行き先：首＝首里 牧＝牧志
始 発：▲＝当駅始発
臨 時：（）＝臨時列車

平日の標準時刻表（月～金曜）	
時	上り線（那覇空港方面）
5	28 45
6	01 17 29 44 56
7	08 16 22 28 34 40 45 50 ▲ 58
8	▲ 01 06 09 38 44 52

駅名	時刻
てだこ浦西駅	07:25 発
浦添前田駅	07:27 発
経塚駅	07:29 発
石嶺駅	07:32 発
首里駅	07:34 発
儀保駅	07:36 発
市立病院前駅	07:38 発
おもつまち駅	07:42 発
安里駅	07:44 発
牧志駅	07:46 発

時刻をクリック

【首里駅 7：34 発に乗車した場合の各駅到着時刻】

【ホームページについてのご要望】

20

【時刻表の表示について】



時刻表の種類（平日・土日・臨時）が多くて、乗車する日がどの時刻表を見ればよいのか分かりにくいです。もっと分かりやすく表示してほしいです。



【お答えいたします】

分かりにくい表示で申し訳ありません。ホームページのレイアウトについて、現在改修を検討しております。

また、現在ホームページに掲出されている時刻表の名称については、表記をそろえるなど行い、今よりも分かりやすくなるよう修正いたします。

調査へご協力いただき、誠にありがとうございました。
頂きました貴重なご意見・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。

