

# ○ 経営目標設定の考え方

大阪高速鉄道株式会社

資料1

## ミッション

## 対応方針

## 戦略目標【参考：中期経営計画の目標値】

○ 府域における都市周辺部の交通利便性向上と都市圏の調和のとれた発展に寄与する

- ・ 持続可能な交通機能の確保
- ・ 質の高い運輸サービスの効率的な提供

1 利便性、快適性の向上  
利用者の満足度向上に努め、地域における公共交通機関としての役割を果たす

2 安全対策の実施  
安全マネジメント態勢の継続的な改善を図り、輸送の安全確保に努める

3 需要喚起策の推進  
さまざまな需要喚起方を展開し、輸送人員の拡大を図る

4 法人経営の安定化  
増収確保に努めるとともに、経費の削減、業務の効率化により、財務体質の改善を図る財務体質を改善し、経営の安定化を図る

① お客さま満足度向上  
・ 顧客満足度調査  
【67.3%(H24) → 75.0%(H29)】  
・ ICカード化の推進  
【30.7%(H24) → 32.0%(H25)】

②-1 輸送の安全確保  
・ 連続無事故記録  
【16期(H24) → 21期(H29)】

②-2 定時運行の確保  
・ 設備故障での20分以上の遅延発生回数(年5回以下)  
【4回(H24実績) → 5回(H29)】

③ 旅客需要の確保  
・ 1日当り輸送人員  
【102,133人(H24) → 104,000人(H29)】

④-1 収益性確保  
・ 累積損益【△55億円(H24) → 19億円(H29)】  
④-2 財務健全性  
・ 借入金残高  
【193億円(H24) → 142億円(H29)】

⑤ 人的生産性の向上  
・ 一人当たり売上高(売上高/社員数)  
【50百万円(H24) → 51百万円(H29)】

法人名	大阪高速鉄道株式会社
-----	------------

中期経営計画に基づく基本方針(目標設定の考え方)

中期経営計画の概要

<p>中期ビジョン (法人が目指す中期の到達点)</p>	<p>平成25年3月策定の「大阪モノレール中期経営計画(平成25年度～平成29年度)」の取組みを着実に進め、経営課題である業績損失の解消を図り、安全面(施設設備の更新)・旅客サービス面(利便性、快適性の向上等)・財務面(需要喚起策、経費の削減等)の3つの要素をバランスよく運営する。 平成25年度からの5年間で「さらなる成長発展の基礎固め期間」と位置付け、輸送人員の長期減少傾向といふ厳しい経営環境を迎えるなか、この5年間で、将来に向けた必要な投資や財務体質の強化により、安定した事業基盤を築き、安全輸送の確保を第一に、さらなるお客さまサービス向上、経営基盤の強化などの取組みを進め、公共交通機関としての社会的責任を果たすとともに、地域とともに発展する企業をめざす。</p>	<p>中期経営計画名称 (計画期間) 公表先URL</p>	<p>大阪モノレール中期経営計画 (平成25年度～平成29年度) <a href="http://www.osaka-monorail.co.jp/">http://www.osaka-monorail.co.jp/</a></p>
----------------------------------	---	---------------------------------------	--

戦略	成果測定指標	単位	最終年度の到達目標	目標達成のための活動事項
①お客さま満足度向上	顧客満足度調査(モノレール利用者満足度「やや満足」以上の割合)	%	75.0	乗継改善を目指したダイヤ改正や乗車券の利便性向上、お客さまに分かりやすいタイムリーな情報提供などを実施
	ICカード化の推進(ICカードの利用者数/日当たり輸送人員)	%	-	利用拡大に向けたPR活動を実施
②-1 輸送の安全確保	連続無事故記録	期	21	非常時訓練や安全マネジメント研修等による安全意識の向上および内部監査により安全マネジメント態勢の継続的改善を図る
②-2 定時運行の確保	設備故障での20分以上の遅延発生回数(年5回以下)	回	5	設備老朽化に伴う車両・施設設備の適切な維持更新を行い、安全安定輸送の確保を図る。
③ 旅客需要の確保	1日当たり輸送人員	人	104,000	結節する鉄道会社及び沿線地域の施設、企業等との連携(企画乗車券の発売、ハイキング等)を実施
④-1 収益性確保	累積損益	億円	19	徹底した固定費削減による収益性の確保や営業部門の見直し(不採算・赤字事業の早期改善)
④-2 財務健全化	借入金残高	億円	142	資金調達期間の多様化による金利低減や自己資金を活用した計画的投資
⑤ 人的生産性の向上	一人あたり売上高(売上高/社員数)	万円	51	外部発注の合理化・効率化による経費削減やお客さまニーズの多様化に対応したユニテナカ事業の展開

(参考)H25経営目標

I. CS(利用者満足度)、事業効果(設立目的と事業内容の適合性)

戦略	成果測定指標	単位	H25目標値	中期計画H25目標値	H25目標値設定の考え方(数値の根拠)
① お客さま満足度向上	顧客満足度調査(モノレール利用者満足度「やや満足」以上の割合)	%	69.0	-	中期経営計画における最終年度の達成目標(H29 75%)から、当該目標値を設定
	(不満・クレーム対応) お問合せ回答所要日数(3日以内) [3日以内に回答した件数/問い合わせ件数]	%	75.0	-	平成24年度実績(見込み)から当該目標値を設定
②-1 輸送の安全確保	ICカード化の推進(ICカードの利用者数/日当たり輸送人員)	%	32.0	-	平成24年度実績(見込み)から当該目標値を設定
	連続無事故記録	期	17	17	中期経営計画のH25目標値を設定
②-2 定時運行の確保	プロセス目標(※) 輸送の安全及び定時運行に関する改善提案件数	件	10	-	平成24年度実績から当該目標値を設定
	設備故障での20分以上の遅延発生回数(年5回以下)	回	5	5	中期経営計画のH25目標値を設定
③ 旅客需要の確保	1日当たり輸送人員	人	102,700	102,000	平成24年度実績(見込み)から当該目標値を設定

II. 財務(健全性・採算性)・効率性(コスト抑制と経営資源の有効活用、自立性の向上)

戦略	成果測定指標	単位	H25目標値	中期計画H25目標値	H25目標値設定の考え方(数値の根拠)
④-1 収益性確保	累積損益	万円	△3,899	△3,800	平成24年度実績(見込み)から当該目標値を設定
④-2 財務健全化	借入金残高	万円	18,412	18,400	平成24年度実績(見込み)から当該目標値を設定
⑤ 人的生産性の向上	一人あたり売上高(売上高/社員数)	万円	50	50	平成24年度実績(見込み)から当該目標値を設定

## 24年度の経営目標達成状況及び25年度目標設定表

法人経営者の考え方 (平成25年度の課題と重点目標)	<p>平成25年3月策定の「大阪モノレール中期経営計画(平成25年度～平成29年度)」に基づき、安全安定輸送の確保やお客さまサービスの向上、経営基盤の確立に向けて取り組むとともに計画の進捗管理を徹底し、事業環境変化への迅速な対応に万全を期す。</p> <p>特に平成25年度は、次の重点目標に取り組む。</p> <p>○平成2年6月開業から24年が経過し、設備老朽化に伴う故障発生リスクが高まっている中、保守点検の強化、計画的な設備更新を行い、安全安定輸送の確保を図る。</p> <p>○当社の経営課題である累積損失の解消を図るための取組みを著実に進める。(平成28年度解消予定)</p>
-------------------------------	--

## I. CS(利用者満足度)、事業効果(設立目的と事業内容の適合性)

戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウェイト(H24)	H23実績	H24目標	ウェイト(H25)	H25目標	戦略目標達成のための活動事項
						実績(見込)			
① お客さま満足度向上	顧客満足度調査 (モノレール利用者満足度 「やや満足」以上の割合)		%	15	67.3	72.5 × 67.3	15	69.0	・案内モニターを全駅に展開するとともに、放送設備の充実を図り、お客さまに分かりやすくタイムリーな情報提供を行う。
	(不満・クレーム対応) お問合せ回答所要日数(3日以内) (3日以内に回答した件数/ 問い合わせ件数)		%	5	44.9	45.0 (73.9)	5	75.0	・社員のお客さま第一の意識徹底とデータベースの活用等により、手続を迅速に行う
	ICカード化の推進 (ICカードの利用者数/日当たり輸送 人員)		%	10	28.8	30.0 (30.7)	10	32.0	・情報誌、HPへの掲載やスルッとKANSAIとの共同PR活動等により、ICカードの普及に努める
②-1 輸送の安全確保	連続無事故記録		期	5	15	16 16	5	17	・安全マネジメント態勢(従業員の技術・技能向上訓練、関係機関との非常時総合訓練等)の継続的改善を図り、輸送の安全確保に努める。
②-2 定時運行の確保	(プロセス) 輸送の安全及び定時運行に 関する改善提案件数		件	5	11	10 (17)	5	10	・改善提案制度の定着と社員の更なる安全意識の向上と改善を図る。(H23制度創設)
③ 旅客需要の確保	設備故障での20分以上の遅延発生 回数(年5回以下)	☆	回	-	2	- (4)	10	5	・設備老朽化に伴う車両・施設設備の適切な維持更新を行い、安全安定輸送の確保を図る。
	1日当たり輸送人員		人	10	100,042	100,200 (102,133)	10	102,700	・結節する鉄道会社及び沿線地域の施設、企業等との連携(企画乗車券の発売、ハイキング等)を実施し、沿線内外の旅客誘致を図る。

## II. 財務(健全性・採算性)・効率性(コスト抑制と経営資源の有効活用、自立性の向上)

④-1 収益性確保	累積損益		百万円	20	△7,242	△5,835 (△5,549)	15	△3,899	・各種需要喚起策の推進、経費の節減等により財務体質を改善し、当期利益の確保に努め累積損失の解消を図る。
④-2 財務健全化	借入金残高		百万円	20	22,190	19,929 (19,359)	15	18,412	・自己資金活用をした計画的投資による借入金残高の削減に努める。
経営資源の有効活用	売上高経常利益率 (経常利益/売上高)		%	10	26.4	26.4 (30.0)	-	-	・需要喚起策と経費の節減により経常利益の確保に努める。
⑤ 人的生産性の向上	一人あたり売上高 (売上高/社員数)	☆	百万円	-	50	- 50	10	50	・需要喚起策等による売上高の増と総人員費管理を徹底し、効率的な組織体制を構築する。

## 【凡例】

・☆はH25からの新規項目

・×は目標値未達成

・↓は前年度実績比マイナスの目標値

・( )はH25から目標とするため、参考として記入した実績値

### CS調査の実施概要

#### ○平成24年度の実施結果

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
利用者満足度調査	全18駅のうち、9駅にてアンケートを配布し、各駅改札窓口で回収	大阪モノレールご利用のお客さま	3,280人	平成24年11月15日(木)

CS調査実施後の改善事例	
<p>&lt;安全&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・軌道桁や支柱等の耐震補強対策の実施&lt;継続&gt;</li> <li>・普通救命講習(AED取扱い訓練)&lt;継続&gt;</li> <li>・非常時合同訓練の実施&lt;継続&gt;</li> <li>・運輸管理システムの更新&lt;継続&gt;</li> </ul>	<p>&lt;サービス&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駅案内サインや主要駅におけるホーム整列乗車ラインの更新(汚損破損対応)</li> <li>・交通系ICカード全国相互利用サービスの実施</li> <li>・売店等未設置駅における改札口での新聞販売(大阪空港・宇野辺・南茨木・豊川)</li> <li>・銀行ATMの設置(千里中央駅、蛍池・南茨木・門真市駅)</li> <li>・ガンバ大阪の試合観戦チケットと乗車券のセット券を発売</li> <li>・定期券払戻にかかる制度の緩和(3日以内→7日以内)</li> </ul>

#### ○平成25年度の実施方針

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
利用者満足度調査	①全18駅のうち、9駅にてアンケートを配布し、各駅改札窓口で回収 ②イベント参加者へアンケートを実施	①大阪モノレールご利用のお客さま ②イベントにご参加のお客さま	①3,500人 ②1,500人(検討中)	①平成25年11月 ②平成25年春・秋

#### ・CS調査 平成25年度目標(再掲)

戦略目標	成果測定指標	単位	H23実績	H24目標	H25目標値	H25目標値設定の考え方 (数値の根拠)
				実績(見込)		
お客さま満足度向上	顧客満足度調査 (モノレール利用者満足度 「やや満足」以上の割合)	%	67.3	72.5	69.0	中期経営計画における最終年度の達成目標(H29 75%)から、当該目標値を設定
				67.3		

駅受付印

## ～ 大阪モノレールお客さまアンケート調査 ～ ( 2012 年 11 月 15 日 )

いつも大阪モノレールをご利用いただきましてありがとうございます。

弊社では、「人にやさしい鉄道」「安全な鉄道」「地域に奉仕する鉄道」の3つの経営理念を柱とした中長期経営計画の実現に向けて日々取り組んでおります。このアンケート調査は、弊社の取り組みに対するお客さまの率直なご意見・ご要望等をお聞きし、より一層レベルの高いサービスの提供を目指すために実施するものです。

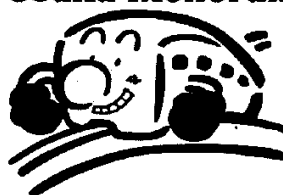
お手数ではございますが、ご協力いただけますようお願い申し上げます。

本紙は、11月19日(月)まで大阪モノレール各駅改札窓口で回収しています。

ご回答いただいた方には、粗品を進呈いたします。

大阪高速鉄道株式会社

## Osaka Monorail



<お問い合わせ先>

大阪高速鉄道(株) 総務部総務課

TEL.06-6871-8281 (平日 9:00-17:45)

Q1 お客さまご自身についてお尋ねします。該当するものに○をつけてください。

- 性別 ①男性 ②女性
- 年齢 ①10歳代 ②20歳代 ③30歳代 ④40歳代 ⑤50歳代 ⑥60歳代 ⑦70歳代～
- ご職業 ①常勤(会社員・公務員等) ②自営業 ③パート・アルバイト ④学生 ⑤家事専業  
⑥無職 ⑦その他( )
- お住まいからの最寄り駅についてお尋ねします。

大阪モノレールが最寄り駅の方は、枠内①～⑮から選択し○をつけてください。

その他の路線が最寄り駅の方は、(2)～(9)から 1路線 を選択し( )内に最寄り駅名を記入してください。

(1) 大阪モノレール

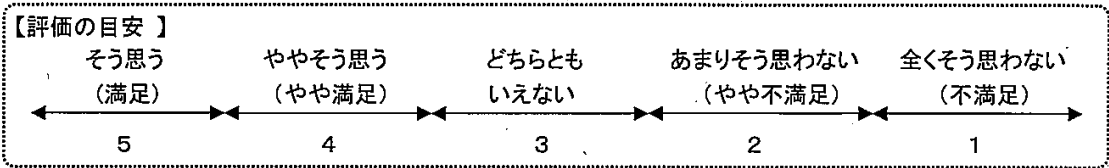
- |       |        |      |      |       |     |         |
|-------|--------|------|------|-------|-----|---------|
| ①大阪空港 | ②蛍池    | ③柴原  | ④少路  | ⑤千里中央 | ⑥山田 | ⑦万博記念公園 |
| ⑧宇野辺  | ⑨南茨木   | ⑩沢良宜 | ⑪摂津  | ⑫南摂津  | ⑬大日 | ⑭門真市    |
| ⑮公園東口 | ⑯阪大病院前 | ⑰豊川  | ⑱彩都西 |       |     |         |

- (2) 阪急宝塚線( ) 駅 (3) 北大阪急行線(地下鉄御堂筋線)( ) 駅  
 (4) 阪急千里線( ) 駅 (5) 阪急京都線( ) 駅 (6) 地下鉄谷町線( ) 駅  
 (7) 京阪電車( ) 駅 (8) JR線( ) 駅 (9) その他の路線( ) 線 ( ) 駅

Q2 大阪モノレールのご利用状況についてお尋ねします。

- 本日、大阪モノレールをご利用された理由を 1つ 選択し、○をつけてください。  
①通勤 ②仕事上の移動 ③通学 ④買い物 ⑤所用 ⑥旅行・レジャー
- 大阪モノレールをご利用される頻度を 1つ 選択し、○をつけてください。  
①ほぼ毎日 ②週 2～3 回程度 ③週 1 回程度 ④月 2～3 回程度 ⑤月 1 回程度  
⑥1 年に数回程度 ⑦本日が初めて

以下 Q3～Q6 の質問では、【評価の目安】で示した数字に○をつけてください。



**Q3 大阪モノレールの駅や車内でのサービスについてお尋ねします。**

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| (1) 始発列車の時間は今のままでよい .....                           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (2) ラッシュ時間帯の列車本数は今のままでよい .....                      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (3) 昼間時間帯の列車本数は今のままでよい .....                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (4) 終発列車の時間は今のままでよい .....                           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (5) 列車の発着時刻は正確である .....                             | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (6) ホームと車両の段差解消や多機能トイレ設置など、駅や車両のバリアフリー化が進んでいる ..... | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (7) 駅構内や車内は清潔である .....                              | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (8) 列車の乗り心地は良い .....                                | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (9) 車内空間(空調など)は快適である .....                          | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (10) 車内放送は聞き取りやすい、わかりやすい .....                      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (11) 駅案内放送は聞き取りやすい、わかりやすい .....                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (12) きっぷや定期券は買いやすい .....                            | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (13) 駅施設設備(銀行 ATM・ドリンクコーナー・休憩コーナーなど)は利用しやすい .....   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (14) 駅係員や社員の挨拶や態度は良い(明るい) .....                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (15) 大阪モノレールは、お客さまサービスに力を入れて取り組んでいる .....           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Q4 大阪モノレールの安全性についてお尋ねします。**

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| (1) ホームの非常電話・転落防止柵、AED(自動体外式除細動器)などの設置により、ホームからの転落や心肺停止時における対応などの安全対策が進んでいる ..... | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (2) ホームの非常通報用設備(非常電話・列車非常停止ボタン)の位置はわかりやすい .....                                   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (3) 防犯カメラや透明ゴミ箱などの設置により、防犯対策やテロ対策が進んでいる .....                                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (4) 車内のつり革や握り棒により、揺れに対する安全が配慮されている .....  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (5) 大地震にも耐えられる耐震補強工事に力を入れて取り組んでいる .....   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (6) 大阪モノレールは安全に運行している .....   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**Q5 大阪モノレールの公共性・地域貢献についてお尋ねします。**

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| (1) 普段体験できない車両の洗車体験(車両基地見学会)や、駅周辺の名所めぐり(ハイキング)、ガンバ大阪とのタイアップイベントなど親しみやすい地域交流イベントに力を入れて取り組んでいる ..... | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (2) モノレール文庫やモノギャラリー(展示コーナー)は、沿線地域の文化活動に貢献している .....  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| (3) モノレールなどの利用は自動車利用に比べ、地球環境に配慮している .....  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

- (4) 結節他社とタイアップし、お得で便利な企画乗車券を発売している(京都おでかけきっぷ、ガンバ大阪 1day チケット、「KOBÉ de 清盛」1day パスなど) ..... 5 4 3 2 1
- (5) 鉄道 6 路線との結節など、沿線地域における公共交通機関として貢献している ..... 5 4 3 2 1

Q6 大阪モノレールの運賃についてお尋ねします。

大阪モノレールでは、安全対策(転落防止柵、耐震補強対策など)や各種サービス施設の設置(駅構内での休憩コーナーなど)や、地域貢献(モノギャラリーなど)に取り組んでいます。それらの安全対策やサービス内容に対して運賃は妥当と思われますか。..... 5 4 3 2 1

Q7 大阪モノレールの広報活動についてお尋ねします。

1. 駅ポスター・HP等で知りたい(発信してほしい)と思われる情報を、次の中から選んで○をつけてください。

<複数回答可>

- (1)事故や遅延情報 (2)接続他社の事故や遅延情報 (3)安全の取り組みに関する情報  
 (4)駅周辺の観光スポット情報 (5)イベントやキャンペーン等に関する情報  
 (6)乗車マナーの向上に関する情報 (7)臨時列車に関する情報 (8)お得な企画乗車券の情報  
 (9)コンビニ・売店でのキャンペーン情報 (10)モノレールの仕組み(車両や軌道等)に関する情報  
 (11)その他( ) (12)特になし

2. 大阪モノレールが発信する情報で、よくご覧(お聞き)になる媒体を、次の中から選んで○をつけてください。また、今後、新たに追加してほしい情報発信媒体があればお教えてください。

<複数回答可>

- (1)駅ポスター (2)車内ポスター (3)車内情報モニター (4)駅構内放送 (5)車内放送  
 (6)駅情報モニター(千里中央駅) (7)ホームページ (8)モノレールプレス(情報誌)  
 (9)リーフレット・パンフレット (10)その他( ) (11)特になし  
 新たに追加してほしい情報発信媒体( )

Q8 大阪モノレールの駅や車内での乗車マナーについてお尋ねします。

1. 大阪モノレールでは、毎月、マナーキャンペーンを行っておりますが知っていますか。

①知っている ②知らない

2. 大阪モノレールの車内に、マナー啓発ポスターを掲出しておりますが知っていますか。

①知っている ②知らない

3. 特に取り組んでほしいと思われるマナー啓発を次の中から選択し○をつけてください。 <複数回答可>

- (1)座席で足を組んだり揚げたりしている (2)車内での携帯電話の使用 (3)座席を詰めて座らない  
 (4)優先座席に健常者が座り席をゆずらない (5)車内での大きな声の会話 (6)ヘッドホンからの音漏れ  
 (7)整列乗車をしない(割り込み乗車をする) (8)ゴミや空き缶を放置する (9)車内に大きな荷物を置き、通行や乗降の妨げになる (10)車内でリュックサックやバッグなどの持ち物があたる  
 (11)エスカレーターを駆け上がる(駆け降りる) (12)その他( )  
 (13)特になし

Q9 大阪モノレールの駅構内案内サインについてお尋ねします。

1. 駅構内に時刻表・乗換案内などの各種案内サインを設置していますが、表示はわかりやすい(見やすい)と思われるですか。

①わかりやすい ②わかりにくい ③どちらともいえない

2. Q9-1 で②「わかりにくい」と回答された方にお尋ねします。わかりにくいと思われた理由を次の中から選んで○をつけてください。

- (1)文字が小さくて見にくい (2)設置場所がよくない (3)全体的な統一感がない  
(4)表示内容がわかりにくい (5)その他( )

3. さらに充実してほしいと思われるサインを次の中から選んで○をつけてください <複数回答可>

- (1)時刻表の表示 (2)運賃表の表示 (3)路線図の表示 (4)のりば(行き先方向)の案内  
(5)トイレの場所 (6)他社線との乗換案内 (7)臨時列車に関する情報 (8)列車の運行情報(異常時)  
(9)次発の時刻案内 (10)定期券発売所の場所( 駅) (11)券売機の場所( 駅)  
(12)駅周辺の案内地図 (13)整列乗車の案内 (14)コンビニや売店の場所  
(15)エレベーターの場所( 駅) (16)本線と彩都線の乗換案内 (17)きっぷの買い方  
(18)異常時における係員への通報 (19)その他( )

Q10 大阪モノレールでイメージのよい駅および利用しやすいと思われる駅、またその理由を次の中から選択し番号を記入してください。

- 駅名( ) 理由( )  
駅名( ) 理由( )  
駅名( ) 理由( )

Q11 大阪モノレールでイメージのよくない駅および利用しづらいと思われる駅、またその理由を次の中から選択し番号を記入してください。

- 駅名( ) 理由( )  
駅名( ) 理由( )  
駅名( ) 理由( )

駅名

- ①大阪空港 ②蛸池 ③柴原 ④少路 ⑤千里中央 ⑥山田 ⑦万博記念公園  
⑧宇野辺 ⑨南茨木 ⑩沢良宜 ⑪摂津 ⑫南摂津 ⑬大日 ⑭門真市  
⑮公園東口 ⑯阪大病院前 ⑰豊川 ⑱彩都西

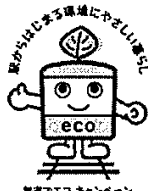
理由

<複数回答可>

- ①明るい ②暗い ③デザイン ④清潔さ ⑤利便性 ⑥接客態度 ⑦案内表示  
⑧バリアフリー設備 ⑨駅員への連絡のしやすさ ⑩売店(催事を含む) ⑪休憩コーナー ⑫防犯対策  
⑬その他( )

Q12 最後に、大阪モノレールへのご意見・ご要望などございましたらお聞かせください。

[Empty box for Q12 response]



アンケートは以上です。ご協力いただき、ありがとうございました。

本紙は 11月19日(月)まで大阪モノレール各駅改札窓口で回収しております。

ご回答いただいた方には、粗品を進呈いたします。



法人名	大阪高速鉄道（株）
24年度の 成果測定指標	モノレール利用者満足度 「満足」以上の割合
24年度の目標値	72.5%
24年度目標の達成状況	67.3%
未達成の要因	<p>1. 調査結果</p> <p>○全設問の平均評価（評価測定指標）</p> <p style="text-align: center;">H23 ⇒ H24</p> <p>「満足・やや満足」 67.3% ⇒ 67.3% ±0P  「どちらともいえない」 24.7% ⇒ 24.2% -0.5P  「やや不満足・不満足」 8.0% ⇒ 8.5% +0.5P  （回収率 60.7% ⇒ -0.6P）</p> <p>○「どちらともいえない」と「やや不満足・不満足」が同じポイントで増減しているため、「やや不満足・不満足」に回答された方が増えている。</p> <p>これは、お客さまサービスにかかる施設設備の改善が一定終了し、変化の実感が希薄化している等が要因と考えられる。</p> <p>○評価が低い主な項目  （平均評価より低い…13項目 平均評価より高い…14項目 計27項目）</p> <p>① ダイヤ関係（始発・ラッシュ時・昼間・終発の4項目平均52.0%）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・列車の発着時刻の正確性については84.5%と高評価をいただくも、本線と彩都線との乗り継ぎで、一部不満の意見があったことによる影響が考えられる。</li> </ul> <p>② 安全対策やサービス内容に対する運賃の妥当性（22.9%）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の著しい変化の実感が伴わないなど、結節他社と比較された場合の割高感があるのではないかと考えられる。</li> <li>・H2年に開業し、5回の延伸開業に要した初期投資により現在も多額の累積損失を抱えており、これを解消することが経営課題となっており、運賃を下げることは困難である。</li> </ul>

<p>今後の改善方策</p>	<p>&lt;安全輸送の確保&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全輸送の確保のための設備投資を充実する。&lt;車両の運行記録装置、車両の主電動機絶縁対策（電車線停電対策）、車両基地の耐震性強化など&gt;</li> <li>• 沿線と一体となった合同訓練を実施し、沿線地域との連携を密にする。</li> <li>• エスケイプポイント（異常時での駅間停車位置）が把握できるGPS機能を利用した運転士支援システムを導入する。</li> </ul> <p>&lt;お客さまサービスの向上&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 案内モニター（大型のテレビモニター）を全駅に展開するとともに、放送設備の充実を図り、異常時におけるお客さまへのタイムリーな運行情報を提供する。</li> <li>• 駅構内のドリンクコーナー（自販機を設置し休憩できるスペース）のリニューアルや定期券のクレジットカード決済を導入する。</li> <li>• 結節他社のダイヤ改正時期も見据えつつ、利便性向上となるためのダイヤ改正を検討する。</li> <li>• 結節他社等との連携により、広域にわたる企画乗車券の発売及びイベントを実施する。</li> </ul>
----------------	---

## 【成果測定指標変更（廃止）希望の理由について】

（※ 大阪府から成果測定指標の変更を提示した場合は除く）

法人名	大阪高速鉄道株式会社
24年度の成果測定指標	-
24年度の目標値	-
24年度目標の達成状況 （見込）	-
25年度の成果測定指 （新たに設定を希望す る成果測定指標）	設備故障での20分以上の遅延発生回数
25年度の目標値 （上記新指標の目標値）	年5回以下
成果測定指標の変更（廃 止）を希望する理由	<p>○平成25年3月策定の「大阪モノレール中期経営計画＜平成25年度～平成29年度」の経営目標であること。（年5回以下）</p> <p>○平成2年6月開業から24年が経過しており、適切な保守管理を行っているが、設備老朽化に伴う故障発生リスクが高まっており、保守点検の強化、計画的な設備更新により安全安定輸送の確保を図るため、新たに設備故障に関する管理指標を設定する。</p> <p>○国土交通省の定める規則では、30分以上の遅延について報告義務があるが、それより厳しい20分以上の遅延を対象</p> <p>○故障発生リスクが年々高くなる中、これ以上増やさないという考えから過去5年間の最大発生件数（H19年度→5回）から中期経営計画の期間中は年5回以下と設定した。</p>

## 【成果測定指標変更(廃止)希望の理由について】

法人名	大阪高速鉄道株式会社
24年度の成果測定指標	売上高経常利益率
24年度の目標値	26.4%
24年度目標の達成状況 (見込)	30.0%
25年度の成果測定指 (新たに設定を希望す る成果測定指標)	一人当たり売上高 ＜売上高(軌道+兼業) / 社員数＞
25年度の目標値 (上記新指標の目標値)	50百万円
成果測定指標の変更(廃 止)を希望する理由	<p>○利益管理については、平成28年度に累積損失解消の目標を設定したことから、売上高経常利益率以外の新たな目標値を設定する。</p> <p>○これからは売上が伸びない中、老朽化に伴う維持更新業務が増加する状況となることから、効率性の指標として新たに一人当たり売上高を成果測定指標とし、総人件費管理を徹底し、効率的な組織体制の構築を目指す。</p> <p>○人的生産性の向上は、平成25年3月策定の「大阪モノレール中期経営計画＜平成25年度～平成29年度＞」の経営目標としている。</p>

## 【H24年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について】

法人名	大阪高速鉄道株式会社
成果測定指標	（プロセス）輸送の安全及び定時運行に関する改善提案件数
24年度実績値（見込）	17件
25年度目標	10件
目標達成のための活動事項	輸送の安全に関する改善提案制度のほか、事故防止対策検討会やヒヤリハット運動、訓練反省会、社員面談などから提案を募る。
法人の活動事項を全く行わない場合、想定される数値（水準）	数件
考え方 （中長期のトレンド等）	<p>輸送の安全に関する改善提案件数は、社員の意識改革が目的であるため、毎年10件程度の目標値とする。</p> <p>なお、過去の提案・改善を踏まえるとともに、以下のとおり対策を行い、改善要素を減少させてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○計画的に設備更新を行うための安全投資を重点的に行う。</li> <li>○各種訓練による異常時対応スキルの向上を積極的に行う。</li> <li>○さらに危機管理予備費として予算を確保し、早急に改善すべき案件については、迅速に行う。</li> </ul>