

「駅・鉄道サービスについてのアンケート」

アンケートモニターの皆様にも小田急の駅や鉄道サービスについてお聞きしました。

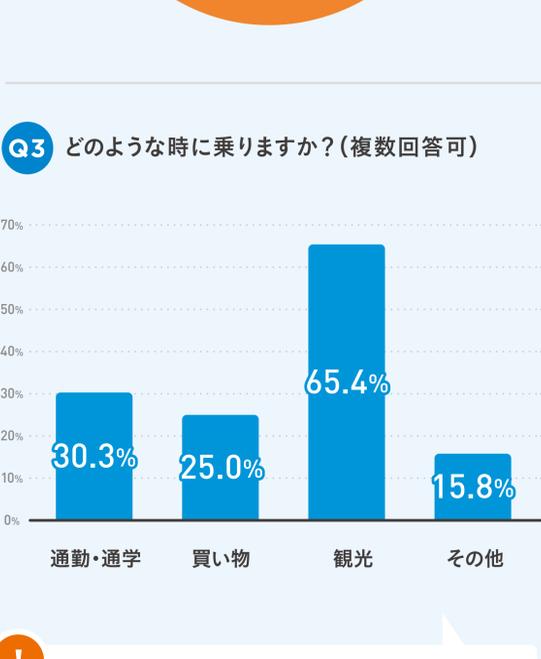
調査結果

駅係員のスキルについて



オリンピック開催の影響もあり、駅係員に外国人対応などのスキルが求められているようです。

ロマンスカーの利用について



自分のスタイルに合わせて特急券は、どこでも、すぐに**カンタン予約**。

小田急ロマンスカーのインターネット予約・購入サービス **特急ロマンスカー** [検索](#)

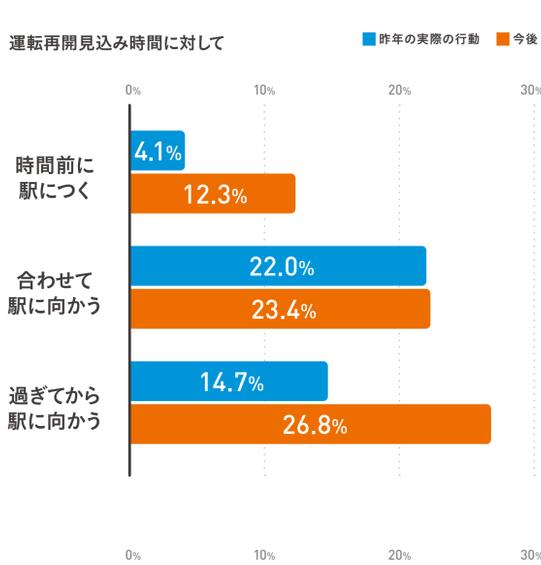
いつも乗るなら **ロマンスカー@club**

会員登録	支払方法	利用特典	特急券の取り扱い
事前にウェブサイトで会員登録が必要	現金またはクレジットによる積み立てポイントにより支払	利用実績に応じて小田急ポイント付与(1~5%)	電子特急券 (画面のみ)

たまに乗るなら **Romancecar**

会員登録	支払方法	利用特典	特急券の取り扱い
必要なし	クレジット決済 (予約のみ行った場合は、券売機、窓口等にて購入可能)	なし	電子特急券情報 (印刷または端末画面) + クレジットカード

計画運休について



今後は在宅やテレワークを選ぶ人が増えていくようです

駅・鉄道サービスについて (自由回答)

Q6 小田急電鉄に対して日ごろ感じていることを教えてください。

車掌さんのアドリブアナウンスが大好きです。新宿駅へ朝の到着時や夕方の帰宅時、何気に楽しみです。

日本で一番の安全な鉄道を目指している会社であることが伝わってくる。

学校が近くにある駅で、学生の乗り降りが緩慢で遅れの原因になっている。外国人観光客なども整列乗車の習慣がなく割り込みが発生しているため、乗車マナーのビデオを作成してはどうか。

遅延等の情報がアプリでリアルタイムに確認できることを知らなかった。もっと早く活用したかった。

「小田急アプリ」で運行情報をリアルタイムにチェック!

列車の走行位置がリアルタイムに表示されるほか、遅延時のプッシュ通知も可能で通勤・通学の際に大変便利です！
また、ホーム図や駅構内図の他、沿線のイベントやグルメ情報などもご確認いただけます。

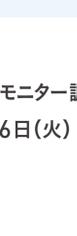
複雑線について、急行列車を待つ乗客でホームが大混雑することが多々あります。直通電車の種別や運行計画の見直しなど改善を検討いただきたいです。



場所によってホームが狭く電車との距離が近いので、安全のためにホームドアの設置を進めていただきたい。

人身事故撲滅に向けて、ホームドア設置計画の前倒しや踏切の廃止、車内暴力や痴漢の撲滅に向けたPRのような啓発活動が効果的ではないでしょうか。

電車好きの子供に、運転の合間に運転士さんや車掌さんが手を振ってくださり、日々対応に感謝しています。



電車の発車前に黄色い線の外側に人がいないことを徹底して確認するなど、安全を優先して運行する姿勢に対して、安心感がもてる。

皆様からのご意見をもとに小田急電鉄では、より安全に、そして安心して鉄道をご利用いただける環境づくりに努めてまいります。