

## Københavns Metro, erfaringer fra 10 måneders drift, v. Søren Boysen, Planlægningschef

### Intro

På tidspunktet for Trafikdage på AUC '03 har Københavns Metro været i drift i godt 10 måneder, og foredraget giver en aktuel status på driften.

Foredraget tager udgangspunkt i, hvor vidt det efter passagerernes opfattelse er lykkedes at realisere kundevisionen bag Metroen. Gennem de gennemførte kundetilfredshedsundersøgelser i Metroen har det været muligt at spore den konkrete effekt - i form af flere tilfredse eller utilfredse passagerer - af forøget frekvens, forbedret information og nye rutiner for Metro Stewards.

### Baggrund

Den 19. oktober 2002 åbnede første etape af Københavns Metro, i alt 11 km. ny bane og 11 stationer. Den 29. maj 2003 blev yderligere to stationer åbnet, og dermed var Metroen nået til Frederiksberg. I løbet af efterår/vinter 2003 åbnes yderligere fire Metro stationer.

I 2007 åbnes tredje og indtil videre sidste etape af Metroen.

Dermed vil der være i alt 22 stationer, hvoraf 9 er tunnelstationer, mens resten er placeret i niveau eller på højbane.

Af de i alt 21 km. bane er ca. 10 km. ført i tunnel under de centrale bydele, og det dybeste sted på banen er 33 meter under gadeniveau.

### Metrosystemet

Københavns Metro er et fuldautomatisk system, som er kendetegnet ved høj frekvens og høj rejsehastighed. Med den nuværende køreplan tilbydes kunderne ét tog hvert 2½ minut i myldretiden på den centrale strækning. Senere forøges frekvensen, således at kunderne vil opleve ét tog ca. hvert 1½ minut.

Metroen er førerløst system, men ikke ubemandet. I Metroen er der runderende Metro Stewards, hvis opgave det er at hjælpe passagererne, og sikre en behagelig og tryk oplevelse i Metroen.

### Kundevision

I forbindelse med designet af Københavns Metro blev der formuleret en klar og entydig kundevision. Visionen var, at Metroen skulle blive populær blandt passagererne, fordi:

- Rejsetiden er kort
- Regulariteten er høj
- Informationen er hurtig og relevant
- Passagererne oplever en venlig og effektiv service
- Passagererne føler sig trygge



- Passagererne oplever en behagelig og ren rejse
- Passagererne oplever at Metroen lytter til dem

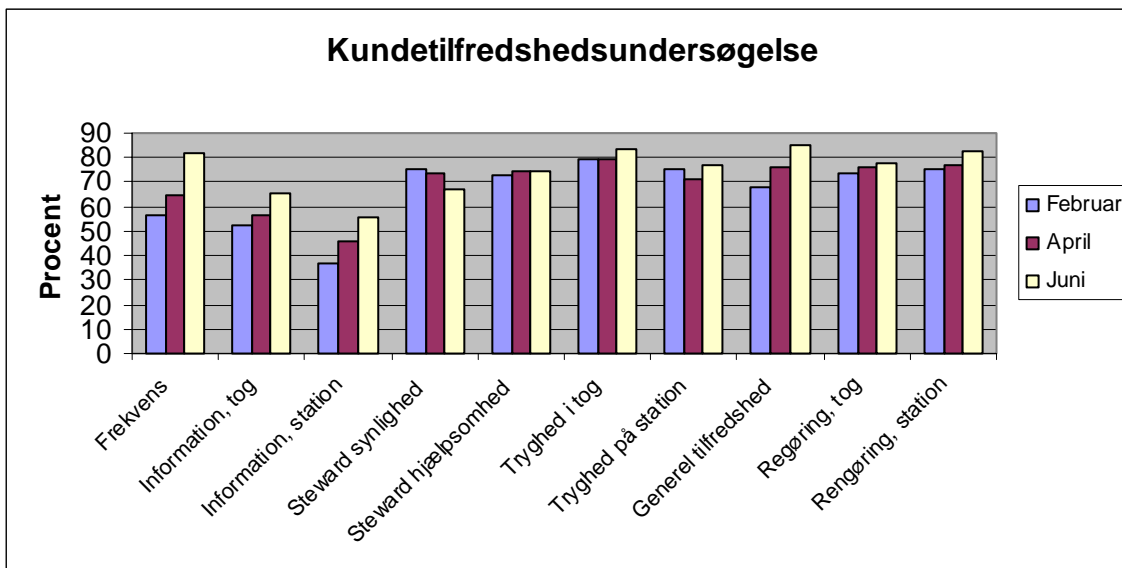
Målet har været, at kundevisionen skulle indgå i designet og driften af Metroen.

Med Metroen i drift siden oktober 2003 er der nu mulighed for - gennem Kundetilfredsundersøgelser - at undersøge om passagererne føler, at Kundevisionen er realiseret og hvor der er behov for forbedringer.

### Kundetilfredshed

Ørestadsselskabet, som ejer Københavns Metro, har i samarbejde med Driftsoperatøren Metro Service, gennemført tre tilfredshedsundersøgelser blandt Metroens passagerer. Undersøgelserne er gennemført i februar, april og juni 2003.

Undersøgelserne er gennemført som interviewundersøgelser udført i Metroen.



**Figur 1: Resultat af kundetilfredshedsundersøgelser i Metroen**

Som det ses af resultaterne ovenfor er der tre områder, hvor der kan spores en markant udvikling i passagerernes tilfredshed. Det drejer sig om frekvensen, information og stewardernes synlighed.

Kundetilfredshedsundersøgelserne er et nyttigt værktøj for selskaberne bag Metroen. På baggrund af undersøgelserne kan kampagner planlægges, og indsatsen forstærkes hvor det måtte være nødvendigt.