செய்தி வெளியீடு எண்: 86/2025 **நாள்: 19.10.2025**

பத்திரிக்கைச் செய்தி

சென்னை மெட்ரோ இரயில் நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் ஆய்வு அறிக்கை

"COMET (Community of Metros)" என்பது உலகம் முழுவதும் உள்ள நகர்ப்புற மெட்ரோ இரயில் சேவைகளின் செயல்பாடுகளை ஒப்பிட்டு, தரநிலைகளை (benchmarks) நிர்ணயிக்கும் ஒரு சர்வதேச அமைப்பு ஆகும். சென்னை மெட்ரோ இரயில் நிறுவனம் 2024 ஆம் ஆண்டில் இந்த அமைப்பில் ஒரு புதிய உறுப்பினராகச் சேர்ந்தது. உலகத் தரத்திலான செயல்பாடுகளை அடைவதற்கும், முன்னேற்றங்களை மேற்கொள்வதற்கும் இது முக்கிய கவனம் செலுத்துகிறது. இந்தக் குழுவில் உள்ள அனைத்து உறுப்பினர்களும் ஆண்டுதோறும் முக்கியச் செயல்பாட்டுக் குறிகாட்டிகள் (Key Performance Indicators) குறித்த தரவுகளைச் சேகரிக்கின்றனர். இதன் மூலம் செயல்பாடுகள் அளவிடப்பட்டு, சர்வதேசத் தரநிலைகளுடன் ஒப்பிடப்படுகின்றன. இந்த ஒப்பீடு, உறுப்பினர்களாக உள்ள மெட்ரோ இரயில் நிறுவனங்கள் ஒருவருக்கொருவர் அறிவைப் பகிர்ந்து கொள்ளவும், சிறந்த நடைமுறைகளை (best practices) அடையாளம் காணவும் உதவுகிறது. மேலும், முடிவெடுக்கும் செயல்பாட்டிற்கும் இது மிகவும் உதவியாக இருக்கும்.

COMET நிறுவனம் ஆகஸ்ட் 2025-இல், ஆன்லைன் வாடிக்கையாளர் கருத்துப் பதிவு இணையதளம் மூலம் நடத்திய வாடிக்கையாளர் திருப்தி கணக்கெடுப்பில் (Customer Satisfaction Survey) சென்னை மெட்ரோ இரயில் நிறுவனம் பங்கேற்றது. சென்னை மெட்ரோ இரயில் நிறுவனத்தால் இந்தக் கணக்கெடுப்பு பற்றிய விளம்பரம் சுவரொட்டிகள், இணையதளம் மற்றும் சமூக ஊடகங்கள் மூலம் செய்யப்பட்டது. இந்தக் கணக்கெடுப்பு, சேவைத் தரம் (Service quality), அணுகல் (accessibility), கிடைக்கும்தன்மை (availability), நம்பகத்தன்மை (reliability), பாதுகாப்பு (security), பயன்படுத்துவதற்கான எளிமை (ease of use) மற்றும் சௌகரியம் (comfort) ஆகியவற்றில் கவனம் செலுத்தியது.

உலகெங்கிலும் உள்ள 32 மெட்ரோ இரயில் நிறுவனங்கள் பங்கேற்ற இந்த ஆய்வின் முடிவுகள் தற்போது அறிவிக்கப்பட்டுள்ளன. இதில், அதிக எண்ணிக்கையிலான பங்கேற்புகள் மற்றும் சுமார் 6500 வாடிக்கையாளர்களிடம் இருந்து பதில்களைப் பெற்று, சென்னை மெட்ரோ இரயில் நிறுவனம் முதலிடம் பிடித்துள்ளது. சென்னை மெட்ரோ இரயில் சேவைகளுக்கான ஒட்டுமொத்த

வாடிக்கையாளர் திருப்தி மதிப்பெண் 5-க்கு 4.3 இருப்பதாகத் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ளது.

அறிக்கையின் முக்கிய அம்சங்கள்:

- பெரும்பாலான சென்னை மெட்ரோ இரயில் பயணிகள் பணி நிமித்தமாக மெட்ரோவைப் பயன்படுத்துகின்றனர்.
- இந்த ஆய்வுக்குப் பதிலளித்தவர்களில் சுமார் 64% பேர் ஆண்கள், 33% பேர் பெண்கள் மற்றும் 3% பேர் மற்றவர்கள் ஆவர்.
- பதிலளித்தவர்களில் பெரும்பாலான பயணிகள் இளம் வயதினர் (30 வயதுக்குட்பட்டவர்கள்).
- பயணிகள், கட்டணம் செலுத்தும் முறைகள், கூடுதல் இட வசதி, மெட்ரோ நிலையங்களுக்கிடையேயான இணைப்பு வசதி (Interchange facility) மற்றும் நிலையங்களை எளிதாக அணுகும் வசதி (Station accessibility) ஆகியவற்றில் மேம்பாடுகளை எதிர்பார்க்கின்றனர்.

பயணிகளின் மதிப்புமிக்க கருத்துக்களுக்கு சென்னை மெட்ரோ இரயில் நிறுவனம் நன்றி தெரிவித்துக்கொள்கிறது. வாடிக்கையாளர்களின் எதிர்பார்ப்புகளைப் பூர்த்தி செய்ய, தொடர்ச்சியான மேம்பாடுகளைச் செய்ய சென்னை மெட்ரோ இரயில் நிறுவனம் உறுதியளிக்கிறது.

வெளியீடு: மக்கள் தொடர்பு துறை,
சென்னை மெட்ரோ இரயில் நிறுவனம், சென்னை – 600 035.