

# 「市バスお客様アンケート調査」結果報告

「交通局ニュース」第18号の誌面上で行いました「市バスお客様アンケート」につきましては、1,093通もの多数の御回答をいただきました。御協力をいただきまして、ありがとうございました。結果について、次のとおり御報告いたします。

## 【1-1 市バスの満足度について(項目別)】

・満足度(「満足している」と「やや満足している」の計)が高いもの

- 第1位 服装・身だしなみ
- 第2位 安全運転
- 第3位 空調等車内環境

## 【1-2 市バスの不満度について(項目別)】

・不満度(「不満」「やや不満」の計)が高いもの

- 第1位 運行回数
- 第2位 時刻表どおりの運行
- 第3位 停留所施設(屋根・ベンチ等)

## 【2 乗務員による車内アナウンス実施状況】

・「おおむね実施されている」と回答をいただいた比率は、4項目平均実施率で47.5%(昨年度49.6%)でした。

## 【3 車内飲食について】

- 「迷惑なので禁止した方がよい」 37.9%
- 「他の乗客に迷惑が掛かるおそれがある状況では禁止した方がよい」 50.8%
- 「迷惑ではないので容認した方がよい」 7.3%

## 【4 その他】

自由意見として「増便の要望」(93件)、「感謝・賞詞・激励の言葉」(97件)、「遅延の改善要望」(51件)等、たくさんの御意見をいただきました。

今後、お客様の声を基に、お客様満足度の向上への取り組みを進めてまいります。

なお、アンケートに御協力いただいた方の中から、抽選で10名様に粗品(川崎市交通局オリジナルサウンドバス)を発送いたしました。

## 【問い合わせ先】

お客様サービス課 TEL200-3210

