

市バスからの「11の質問」

「お客様の声」をお聞かせください。

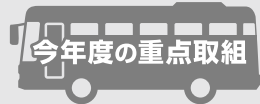
市バスでは、次のとおり「市バスサービスポリシー」を定め、お客様にご満足いただけるよう、サービス向上に取り組んでいます。今後もさらなる発展を目指すため、お客様アンケートを実施しますので、ご協力をお願いします。市バスホームページからもアンケートにご参加いただけますので、よろしく願いいたします。

市バスサービスポリシーとは

安全・安心な運行サービスを最優先で提供する市バスが、市民やお客様の声に応え、ご満足いただくために取り組むサービスについてまとめたものです。

サービスポリシー（4つのお約束）

- I どのようなときも安全最優先で行動し、お客様や周囲の人が「安全を実感できる市バス」をめざします。
- II お客様の立場を理解して親切丁寧に行動し、お客様が「安心・信頼してご利用できる市バス」をめざします。
- III お客様が「心地よく快適にご利用できる市バス」をめざします。
- IV お客様に「感謝の気持ちを伝え続ける市バス」をめざします。



「乗車時の感謝の気持ちを含めた接客」(右写真)

市バスでは、お客様に気持ちよくご乗車いただくために、「乗車時の接客」を今年度の重点取組としています。



「お客様の満足度」等をお伺いします。回答欄から該当するものを○で囲んでください。



こちらの選択肢に、○をしてください。

各質問について、「特に感じた点」があれば、ご記入ください。

質問① 最初に伺います。市バスのサービス全般について、どのように思いますか？

次にサービスポリシー(4つのお約束)についてお伺いします。

I 安全	質問②	市バスは、安全であると思いますか？
	質問③	市バスは、交通ルール・マナーを守っていると思いますか？
II 安心信頼	質問④	市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？
	質問⑤	市バスは、混雑時や遅延時に、お客様に丁寧なご案内ができていますか？
III 快適	質問⑥	市バスは、心地よく快適にご利用できると思いますか？
	質問⑦	市バスの停留所施設は清潔だと思いませんか？
IV コミュニケーション	質問⑧	市バスは、乗車時にお客様に対して、あいさつなど「感謝の気持ち」を伝えていますか？
	質問⑨	市バスは、お客様に分かりやすい・聞き取りやすいアナウンスをしていますか？
市バスナビ	質問⑩	最後にお伺いします。運行情報検索サービス「市バスナビ」をご存知ですか？
	質問⑪	問⑩で「普段使っている」と答えた方に伺います。市バスナビは、使いやすいと思いませんか？

①	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
②	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
③	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
④	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
⑤	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
⑥	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
⑦	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
⑧	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
⑨	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
⑩	知っているし、普段使っている。	知っているが、あまり使っていない。	知らない。			
⑪	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	

○ アンケートにご協力くださりましてありがとうございます。
○ 結果については、交通局ニュースの紙面上で報告させていただきます。予定です。

自由記載欄(市バスへのご意見やご要望をご記入ください)

切り取り線