

平成28年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について

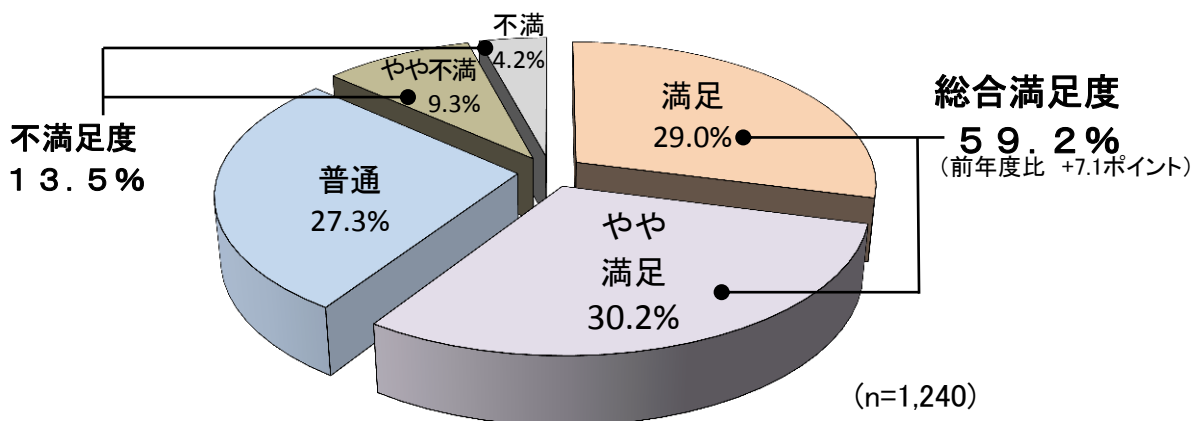
アンケート調査概要

- 調査目的：市バスでは、平成24年9月に「市バスサービスポリシー」を策定し、職員が日々の業務の中で、サービスポリシーの実践を通してサービス向上に取り組んでおり、お客様満足度を把握して、今後のサービスポリシー実践の参考とするため
- 調査項目：サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度やサービスポリシーに基づく4つの取組の満足度など、計11問
- 評価方法：質問ごとに「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」の5段階評価(一部を除く。)
- 実施方法：交通局ニュース掲載「アンケートはがき」の返送方式と市バスホームページでのWEBアンケート方式 及びイベント会場での現地回答方式
(交通局ニュースは市バス車内、各営業所、各乗車券発売所、区役所等市内各施設の他、市内主要鉄道駅のバスターミナルやイベント会場において配布)
- 実施期間：平成28年10月10日(月)から12月16日(金)まで
- 有効回答数：1,240通

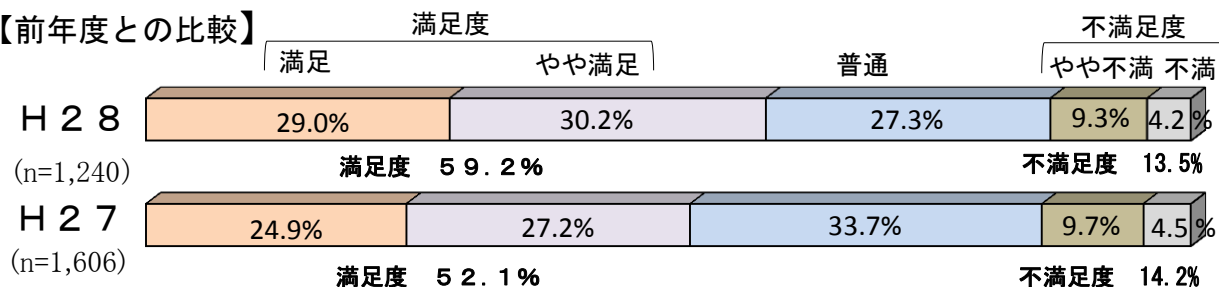
【市バスサービス全般について】

※集計は、小数点第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないことがある。

質問① 市バスのサービス全般について、どのように思いますか？



【前年度との比較】



市バスサービスの総合満足度

市バスサービス全般について、「満足」と「やや満足」を合わせた総合満足度は59.2%となり、前年度の52.1%から7.1ポイント向上しました。総合満足度はお客様アンケート調査を現在のお客様満足度調査に改めた平成24年度から平成26年度にかけて向上し、昨年度は低下したものの今年度は平成26年度より高い評価をいただき、再び上昇傾向となりました。引き続き満足度の向上に取り組んでまいります。

(総合満足度の推移)

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
総合満足度	47.4%	53.7%	55.4%	52.1%	59.2%
前年度比	—	6.3↑	1.7↑	3.3↓	7.1↑

市バスサービスポリシーについて

○「市バスサービスポリシー」とは

「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、満足をいただくために取り組むサービスについてのお約束で、平成24年9月に策定しました。

「市バスサービスポリシー」では、市バスがこれまでに実施し、培ってきたサービス業務をもとに、「安全」「安心・信頼」「快適」「コミュニケーション」の4つの柱に分け、めざすべきサービスを示しています。

○サービスポリシーの実践

サービスポリシーの4つの柱を実現するため、それぞれのサービスポリシーごとに価値や行動判断の基準として定めた「**行動基準**」に基づいてサービス業務を行います。さらに、これまでにお客様からいただいた御意見等を踏まえて行動基準ごとに作成した「**具体的な取組例**」を活用して、日々の業務の中でお客様に満足いただけるサービスに取り組みます。

サービスポリシーの4つの柱		行動基準
I 安全	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1 お客様は大切な家族であると思い、安全最優先で運転しましょう。 2 車内のお客様はもちろん、周囲の一般車や自転車、歩行者等にも、危険や不快感を与えない運転をしましょう。 3 お客様が乗っていないときや遅れているときでも、バス運転手としてのルール・マナーを守りましょう。
II 安心・信頼	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1 自分がバスを利用したときの経験から「されてうれしいこと。」に進んで取り組み、お客様の安心と信頼に応えましょう。 2 停留所手前では、「お待ちのお客様がいる。」「急に降車ボタンを押される。」と予測し、必ず減速しましょう。 3 運賃制度を正しく理解するとともに、初めてのお客様にも分かりやすく案内しましょう。 4 公営バスの担い手であることを自覚し、公務員としてふさわしい言動や身だしなみを心がけましょう。
III 快適	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1 すべてのお客様が心地よくご利用できるよう、優しい運転と接遇を心がけましょう。 2 お客様の安全かつ快適な乗降のため、状況に応じた気配りのある対応を心がけましょう。 3 お客様が乗車してから降車するまで、快適な車内環境を保持しましょう。
IV コミュニケーション	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1 市バスの顔として、表情や態度、言葉づかいなどによって積極的に感謝の気持ちを伝えましょう。 2 大切なお客様のため、感謝の気持ちを込めてあいさつや案内をしましょう。

アンケート調査項目

サービスポリシーの4つの柱ごとに、サービスポリシーの満足度と具体的な取組に関する満足度を調査項目として設定しています。

1 《安全》について …… P. 4～5

- 質問② 市バスは、安全であると思いますか？ …… 《安全》の満足度
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？ …… <交通ルール・マナーの遵守>の満足度

2 《安心・信頼》について …… P. 6～7

- 質問④ 市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？ …… 《安心・信頼》の満足度
質問⑤ 市バスは、不快感のない服装・身だしなみをしていると思いますか？ …… <服装・身だしなみ>の満足度

3 《快適》について …… P. 8～9

- 質問⑥ 市バスは、心地よく快適に利用できると思いますか？ …… 《快適》の満足度
質問⑦ 市バスの停留所施設や車内は清潔だと思いますか？ …… <停留所施設等の清潔性>の満足度

4 《コミュニケーション》について …… P. 10～11

- 質問⑧ 市バスは、お客様に対して、「気持ちのよい」挨拶やご案内をしていると思いますか？ …… 《コミュニケーション》の満足度
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ると思いますか？ …… <わかりやすい・聞き取りやすいアナウンス>の満足度

5 運行情報検索サービス「市バスナビ」について …… P. 12～13

- 質問⑩ 運行情報検索サービス「市バスナビ」をご存知ですか？ …… 『市バスナビ』の認知度
質問⑪ (市バスナビを普段使っている方に伺います)市バスナビは、使いやすいと思いますか？ …… 『市バスナビ』の満足度

6 市バスサービス全般について …… P. 14

- 質問① 市バスのサービス全般について、どのように思いますか？ …… 市バスサービスの総合満足度

7 アンケート全体の総括 …… P. 15

回答者の属性（回答数 1,240通）

(1) 年齢別

区分	回答数	回答割合
20歳未満	90	7.3%
20～39歳	230	18.5%
40～59歳	377	30.4%
60歳以上	286	23.1%
不明	257	20.7%
合計	1,240	100.0%

(2) 利用頻度別

区分	回答数	回答割合
週4回以上	495	39.9%
週1～3回	305	24.6%
月1、2回程度	311	25.1%
不明	129	10.4%
合計	1,240	100.0%

図表の見方

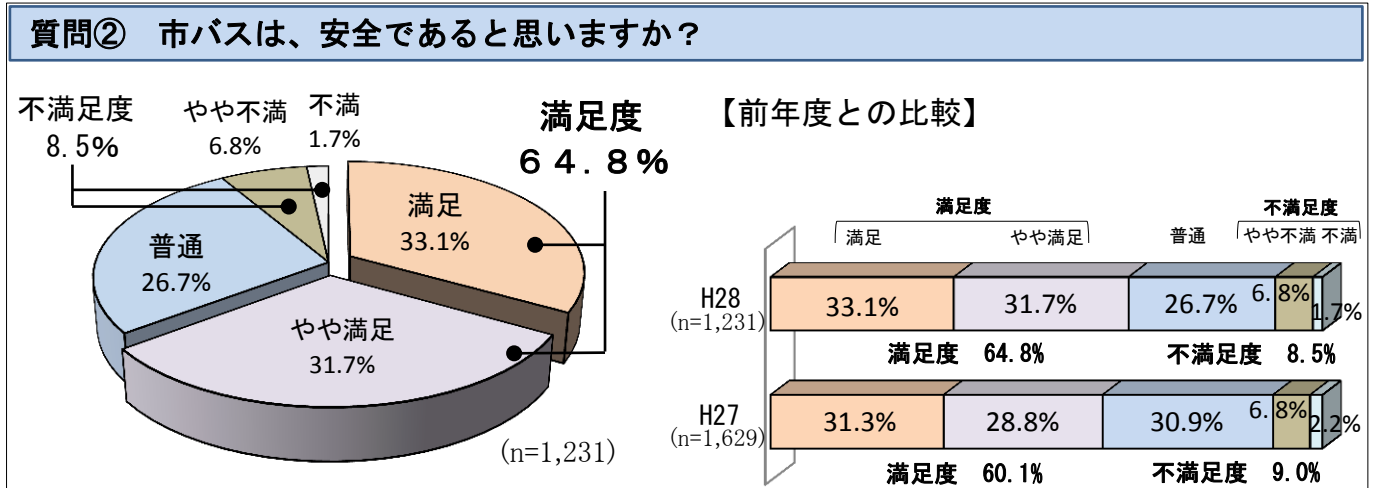
- (1) 集計は、小数点第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないことがある。
(2) 各質問に対する有効回答数を「n」で表す。

1 《安全》について

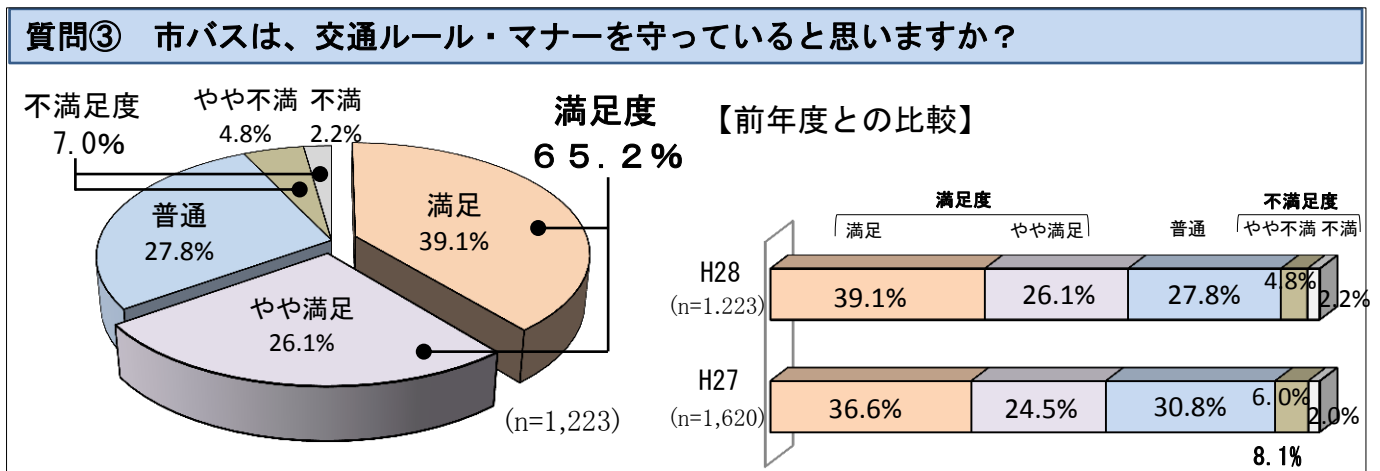
○《安全》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から4.7ポイント向上して64.8%となり、サービスポリシーの4つの柱の中では、《安心・信頼》に次いで2番目に高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は8.5%で、4つの柱の中で最も低くなっています。

○《安全》の取組の一つである〈交通ルール・マナーの遵守〉について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は65.2%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で2番目に高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は7.0%で、4つの取組の中で2番目に低くなっています。

(1) 《安全》について



(2) 〈交通ルール・マナーの遵守〉について



(3) 質問③と質問②の関係性

質問③で「満足」「やや満足」と答えた人が質問②でどのように答えているか

- ・質問③で「満足」「やや満足」と答えた人（797人）の89.4%が質問②で「満足」「やや満足」と答え、0.8%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問③で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	89.4%
質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	0.8%

質問③で「やや不満」「不満」と答えた人が質問②でどのように答えているか

- ・質問③で「やや不満」「不満」と答えた人（86人）の60.0%が質問②で「やや不満」「不満」と答え、9.4%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問③で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	60.0%
質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	9.4%

(4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

- 質問②では、「満足」「やや満足」と答えた人から「運転が丁寧で安心」、「安全への気配りが感じられる。」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは「運転が荒い」、「ドアの開閉操作に危険を感じる。」「着座前発進が多い」等の御意見をいただきました。
- 質問③では、「満足」「やや満足」と答えた人から「ルールやマナーをよく守っている」、「歩行者や自転車や他の車に気を配って運転している。」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは、「黄色信号で止まらない時がある。」「スピード出し過ぎで怖いときがある。」等の御意見をいただきました。

質問②での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・運転が丁寧で安心
 - ・安全への気配りが感じられる。
- など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・運転が荒い
 - ・ドアの開閉操作に危険を感じる。
 - ・着座前発進が多い
- など

質問③での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・ルールやマナーをよく守っている。
 - ・歩行者や自転車や他の車に気を配って運転している。
- など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・黄色信号で止まらない時がある。
 - ・スピード出し過ぎで怖いときがある。
 - ・自転車や他車への幅寄せを見かける。
- など

(5) 《安全》に関する今後の取組

- 《安全》の満足度は64.8%で、サービスポリシーの4つの柱の中では、《安心・信頼》に次いで2番目に高く、不満足度は8.5%で、4つの柱の中で最も低くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの柱の中で《安心・信頼》とともに高い評価となっています。
- 《安全》の取組の一つである〈交通ルール・マナーの遵守〉の満足度は65.2%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で2番目に高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は7.0%で、4つの取組の中で2番目に低くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの取組の中で〈服装・身だしなみ〉に次いで2番目に高い評価となっています。
- また、質問③と質問②の関係性を見ると、質問③の〈交通ルール・マナーの遵守〉で「満足」「やや満足」と答えた人の89.4%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の60.0%が、質問②の《安全》でも同様の評価となっており、質問③と質問②は強い関係性があるといえます。
- このことから、法令遵守・安全最優先の徹底などによる職員の安全意識の向上に引き続き取り組むとともに、高齢者の増加や自転車の車道走行など輸送安全を取り巻く状況の変化や、事故の発生要因分析を踏まえた効果的な事故防止対策の実施など、運輸安全マネジメントに基づく取組を継続し、大都市公営バス事業者トップレベルの安全水準を維持していきます。
- 《安全》に関しては、「やや不満」「不満」と答えた人から、「運転が荒い」「ドアの開閉操作に危険を感じる。」「着座前発進が多い」等の御意見をいただいていることから、行動基準である「お客様は大切な家族であると思い、安全最優先で運転しましょう。」に基づき、具体的な取組例である「お客様のためにならない急がつく運転操作はやめましょう。」などに取り組み、特に停留所停車中や発車前の車内確認を徹底し、お客様が安全を実感できる市バスをめざします。

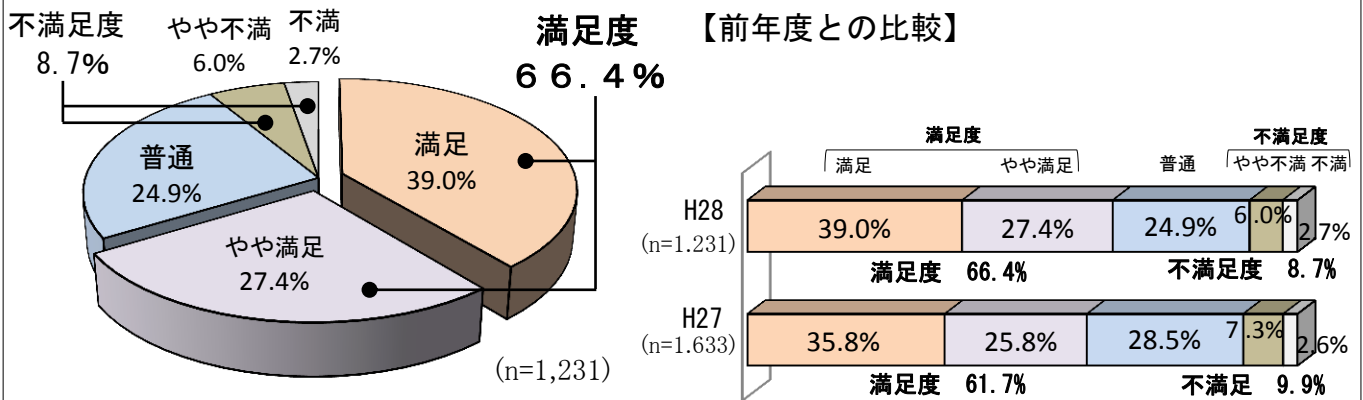
2 《安心・信頼》について

○《安心・信頼》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から4.7ポイント向上して66.4%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は8.7%で、4つの柱の中で《安全》に次いで2番目に低くなっています。

○《安心・信頼》の取組の一つである〈服装・身だしなみ〉について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は67.7%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で最も高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は、4.8%で、4つの取組の中で最も低くなっています。

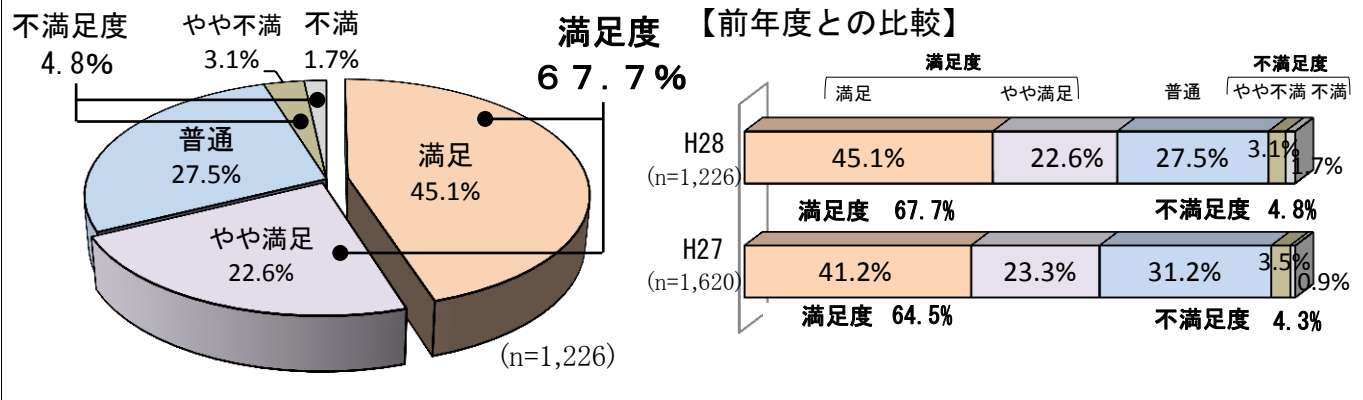
(1) 《安心・信頼》について

質問④ 市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？



(2) 〈服装・身だしなみ〉について

質問⑤ 市バスは、不快のない服装・身だしなみをしていると思いますか？



(3) 質問⑤と質問④の関係性

質問⑤で「満足」「やや満足」と答えた人が質問④でどのように答えているか

- ・質問⑤で「満足」「やや満足」と答えた人(830人)の84.1%が質問④で「満足」「やや満足」と答え、2.8%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問⑤で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	84.1%
質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	2.8%

質問⑤で「やや不満」「不満」と答えた人が質問④でどのように答えているか

- ・質問⑤で「やや不満」「不満」と答えた人(59人)の47.4%が質問④で「やや不満」「不満」と答え、14.0%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問⑤で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	47.4%
質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	14.0%

(4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

- 質問④では、「満足」「やや満足」と答えた人から「時刻表どおりにくる」、「悪天候時でも運行している」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは、「遅延が多い」、「運転手の対応に差があり、安心できない」等の御意見をいただきました。
- 質問⑤では、「満足」「やや満足」と答えた人から「きれいな身だしなみ」、「制服着用で不快感を感じない」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは、「サンダルのような履物の運転手を見かける」、「シャツのボタンを止めていない」等の御意見をいただきました。

質問④での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人	「やや不満」「不満」と答えた人
・時刻表どおりにくる。 ・悪天候時でも運行している。 など	・遅延が多い ・運転手の対応に差があり 安心できない など

質問⑤での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人	「やや不満」「不満」と答えた人
・きれいな身だしなみ ・制服着用で不快感を感じない など	・サンダルのような履物の 運転手を見かける。 ・シャツのボタンを止めて いない など

(5) 《安心・信頼》に関する今後の取組

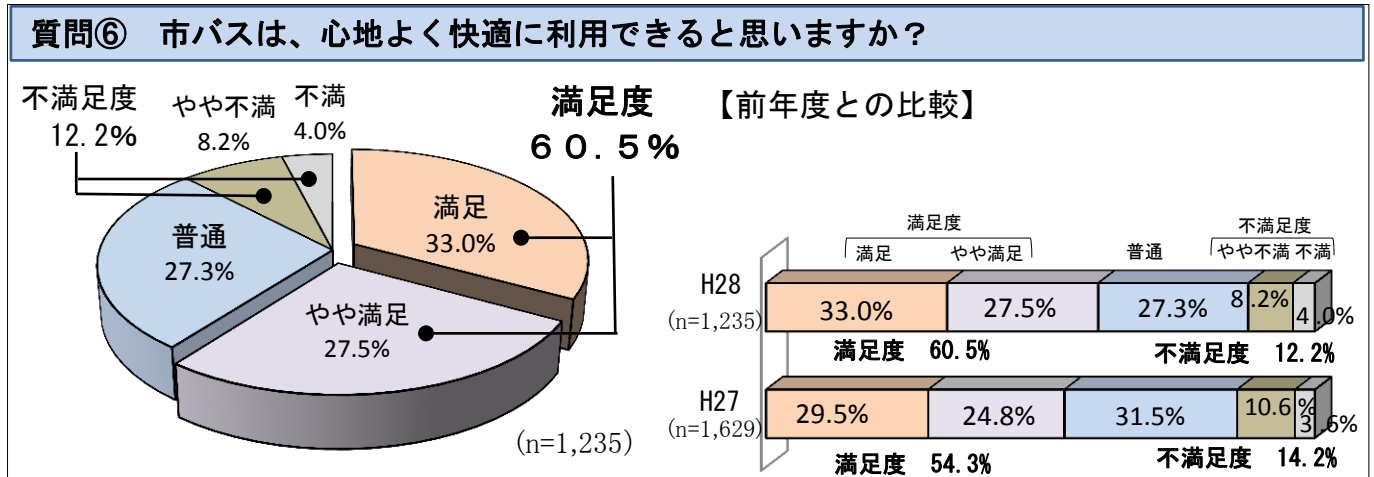
- 《安心・信頼》の満足度は66.4%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高く、不満足度は8.7%で、4つの柱の中で《安全》に次いで2番目に低くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの柱の中で《安全》とともに高い評価となっています。
- 《安心・信頼》の取組の一つである〈服装・身だしなみ〉の満足度は、67.7%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で最も高く、不満足度は4.8%で、4つの取組の中で最も低くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの取組の中で最も高い評価となっています。
- また、質問⑤と質問④の関係性をみると、質問⑤の〈服装・身だしなみ〉で「満足」「やや満足」と答えた人の84.1%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の47.4%が、質問④の《安心・信頼》でも同様の評価となっており、質問⑤と質問④は強い関係性があるといえます。
- 《安心・信頼》については、お客様の立場や気持ちを理解した親切丁寧な運転をはじめ、運行表、車内放送、方向幕を確認する「基本動作」の徹底により、お客様が安心・信頼して御利用できるよう、取り組めます。
- 〈服装・身だしなみ〉については、高い評価をいただいていることから、今後も「公営バスの担い手であることを自覚し、公務員としてふさわしい言動や身だしなみを心がけましょう」の実践に取り組めます。また、履物やシャツのボタンといった点については、出発前の点呼におけるチェックを徹底してまいります。
- 《安心・信頼》に関しては、「遅延が多い」などの運行時間に関する御意見を多くいただいています。路線バスは、走行環境の影響などにより、定時運行が難しい状況が生じることがありますので、今後も、走行環境の改善に向けた関係機関への働きかけ等を通して定時性の確保に取り組めます。また、スマートフォンや携帯電話、パソコン等の情報端末で運行状況がリアルタイムで分かる『市バスナビ』などの運行情報の提供を積極的に展開することなどに加え、遅延時には謝罪や説明を丁寧に行うなどお客様が安心・信頼して御利用できる市バスをめざします。

3 《快適》について

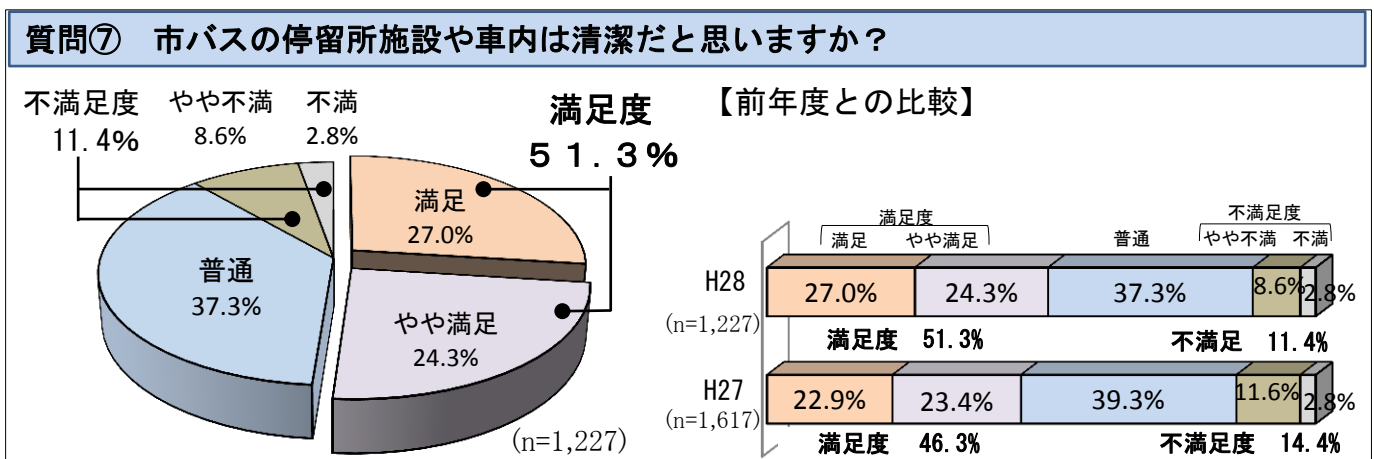
○《快適》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から6.2ポイント向上して60.5%となり、サービスポリシーの4つの柱の中で《安全》に次いで3番目で、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は12.2%で《コミュニケーション》に次いで2番目に高くなっています。

○《快適》の取組の一つである《停留所施設等の清潔性》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は51.3%で、4つの取組の中で最も低く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は11.4%で《分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス》に次いで2番目に高くなっています。

(1) 《快適》について



(2) 《停留所施設等の清潔性》について



(3) 質問⑦と質問⑥の関係性

質問⑦で「満足」「やや満足」と答えた人が質問⑥でどのように答えているか

- 質問⑦で「満足」「やや満足」と答えた人（629人）の83.7%が質問⑥で「満足」「やや満足」と答え、3.8%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問⑦で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	83.7%
質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	3.8%

質問⑦で「やや不満」「不満」と答えた人が質問⑥でどのように答えているか

- 質問⑦で「やや不満」「不満」と答えた人（140人）の34.3%が質問⑥で「やや不満」「不満」と答え、23.6%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問⑦で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	34.3%
質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	23.6%

(4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

- 質問⑥では、「満足」「やや満足」と答えた人から「バスがあまり揺れず快適」、「親切な対応をする運転手が多い」、「車いすの方への対応が良い」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは、「空調の調整をこまめにしてほしい」、「2人掛けの座席が狭い」、「停留所から離れてバスが止まるときがある。」等の御意見をいただきました。
- 質問⑦では、「満足」「やや満足」と答えた人から「車内が常に美しく保たれている。」、「屋根のある停留所は快適である。」、「新しく改修された一体型停留所は快適である。」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは、「バス停の椅子や屋根をもっと増やしてほしい」、「停留所にゴミやタバコの吸い殻がある。」、「車内のシートが汚れていることがある。」等の御意見をいただきました。

質問⑥での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人	「やや不満」「不満」と答えた人
<ul style="list-style-type: none">・バスがあまり揺れず快適・親切な対応をする運転手が多い・車いすの方への対応が良い など	<ul style="list-style-type: none">・空調の調整をこまめにしてほしい・2人掛けの座席が狭い・停留所から離れてバスが止まるときがある。 など

質問⑦での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人	「やや不満」「不満」と答えた人
<ul style="list-style-type: none">・車内が常に美しく保たれている。・屋根のある停留所は快適である。・新しく改修された一体型停留所は快適である。 など	<ul style="list-style-type: none">・バス停の椅子や屋根をもっと増やしてほしい・停留所にゴミやタバコの吸い殻がある。・車内のシートが汚れていることがある。 など

(5) 《快適》に関する今後の取組

- 《快適》の満足度は60.5%で、サービスポリシーの4つの柱の中で《安全》に次いで3番目で、不満足度は12.2%で《コミュニケーション》に次いで2番目に高くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの柱の中で《コミュニケーション》に次いで低い評価となっています。
- 《快適》の取組の一つである〈停留所施設等の清潔性〉の満足度は51.3%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で最も低く、不満足度は11.4%で、4つの取組の中で〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉に次いで2番目に高くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの取組の中で〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉に次いで2番目に低い評価となっています。
- また、質問⑦と質問⑥の関係性を見ると、質問⑦の〈停留所施設等の清潔性〉で「やや不満」「不満」と答えた人の23.6%が、質問⑥の《快適》で「満足」「やや満足」と答えていることから、お客様に心地よく快適に御利用いただくためには、〈停留所施設等の清潔性〉のみならず、それ以外にも広範な取組が必要であると考えます。
- このことから、停留所施設やバス車内の清潔性の保持のほか、車内で快適にお過ごしいただけるよう空調への細やかな配慮や車内マナーに関する注意喚起のアナウンスや効果的な車内ポスターの掲出など、お客様が快適に御利用できるよう取り組みます。
- 〈停留所施設等の清潔性〉に関しては、「停留所にゴミやタバコの吸い殻がある。」といった御意見をいただいておりますが、停留所の多くは道路上に設置されているため、常に清潔な状態に保つということは難しい面がありますが、道路管理者と連携・協力し、点検・清掃を計画的に実施することにより、停留所施設等の清潔性を保持するとともに、停留所施設を計画的に整備・維持し、バスをお待ちの時間も快適にお過ごしいただけるよう取り組んでいきます。

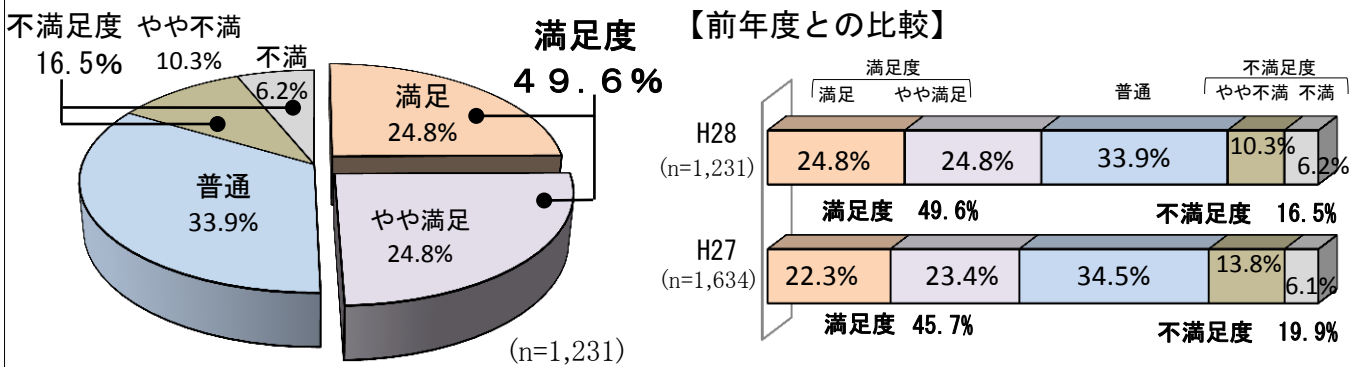
4 《コミュニケーション》について

○《コミュニケーション》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から3.9ポイント向上して49.6%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満度は16.5%で、4つの柱の中で最も高くなっています。

○《コミュニケーション》の取組の一つである〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は51.5%で、4つの取組の中で3番目で、「やや不満」と「不満」を合わせた不満度は15.3%で4つの取り組みの中で最も高くなっています。

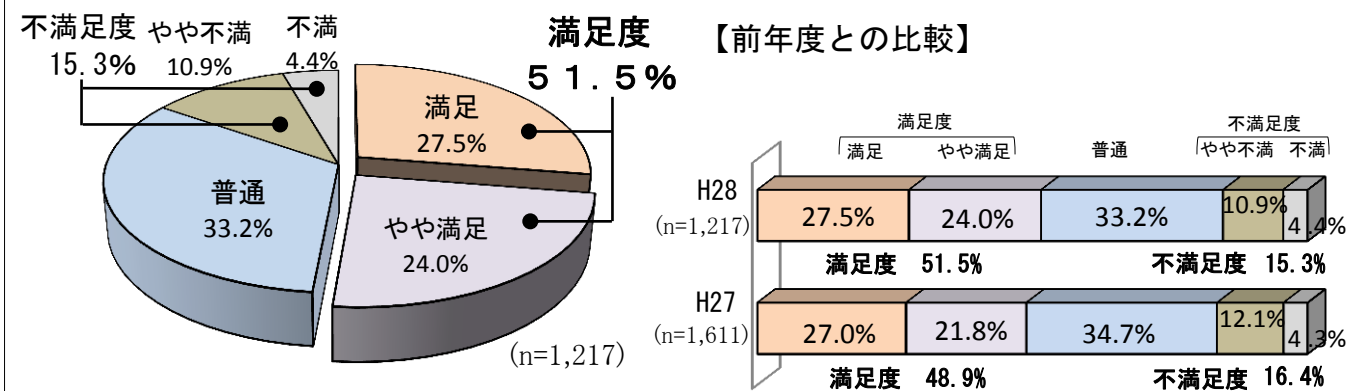
(1) 《コミュニケーション》について

質問⑧ 市バスは、お客様に対して、「気持ちのよい」挨拶やご案内をしていますか？



(2) 〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉について

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？



(3) 質問⑨と質問⑧の関係性

質問⑨で「満足」「やや満足」と答えた人が質問⑧でどのように答えているか

- 質問⑨で「満足」「やや満足」と答えた人(627人)の81.9%が質問⑧で「満足」「やや満足」と答え、3.4%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問⑨で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	81.9%
質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	3.4%

質問⑨で「やや不満」「不満」と答えた人が質問⑧でどのように答えているか

- 質問⑨で「やや不満」「不満」と答えた人(187人)の68.3%が質問⑧で「やや不満」「不満」と答え、5.9%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問⑨で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	68.3%
質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	5.9%

(4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

- 質問⑧では、「満足」「やや満足」と答えた人から「親切・丁寧な対応をしてくれる。」「挨拶の丁寧な運転手が増えお客さまからも「ありがとうございました。」等の挨拶が増えた。」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは、「終始無言の運転手がいる。」「遅延時の謝罪がない。」等の御意見をいただきました。
- 質問⑨では、「満足」「やや満足」と答えた人から「聞き取りやすい」、「自動音声だけでなく運転手のアナウンスがぬくもりがあってよい」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは、「何を言ってるのか聞き取れない事が多い。」「個人差があるので、統一してほしい」等の御意見をいただきました。

質問⑧での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人	「やや不満」「不満」と答えた人
<ul style="list-style-type: none">・親切・丁寧な対応をしてくれる。・挨拶の丁寧な運転手が増えお客さまからも「ありがとうございました。」等の挨拶が増えた。	<ul style="list-style-type: none">・終始無言の運転手がいる・遅延時の謝罪がない・運転手によって差がある。
	など

質問⑨での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人	「やや不満」「不満」と答えた人
<ul style="list-style-type: none">・聞き取りやすい・自動音声だけでなく運転手のアナウンスがぬくもりがあってよい	<ul style="list-style-type: none">・何を言ってるのか聞き取れない事が多い・個人差があるので、統一してほしい
など	など

(5) 《コミュニケーション》に関する今後の取組

- 《コミュニケーション》の満足度は49.6%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低く、不満足度は16.5%で、4つの柱の中で最も高くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの柱の中で最も低い評価となっています。
- 《コミュニケーション》の取組の一つである〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉の満足度は51.5%で、4つの取組の中で〈交通ルール・マナーの遵守〉に次いで3番目で、不満足度は15.3%で、最も高くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの取組の中で最も低い評価となっています。
- また、質問⑨と質問⑧の関係性を見ると、質問⑨の〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉で「満足」「やや満足」と答えた人の81.9%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の68.3%が、質問⑧の《コミュニケーション》でも同様の評価をしていることから、お客様に感謝の気持ちを伝えるためには、〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉の取組を継続していくことが重要であると考えます。
- さらに、コミュニケーション能力の向上を図るため、平成24年度から「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」を重点取組項目とし、平成28年度から「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客と発車前の注意喚起」と変更になりましたが、サービス向上研修等で指導、教育をするなど、特に力を入れて取り組んでおり、一定程度の成果が表れていると考えられることから、今後も取組を継続します。また、成果が発揮されない運転手については、ドライブレコーダーを活用し、集中的に改善指導を行い、サービス向上に取り組めます。
- 《コミュニケーション》とその取組である〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉に関しては、「やや不満」「不満」と答えた人から「何を言ってるのか聞き取れない事が多い」等の御意見をいただいていることから、接客業として適切な口調や丁寧な言葉づかいで明瞭に話すことの徹底やマイクの音量やスイッチの適正な使用など、感謝の気持ちやお客様が必要としている情報等を確実に伝えるためのアナウンスの質の向上に取り組めます。

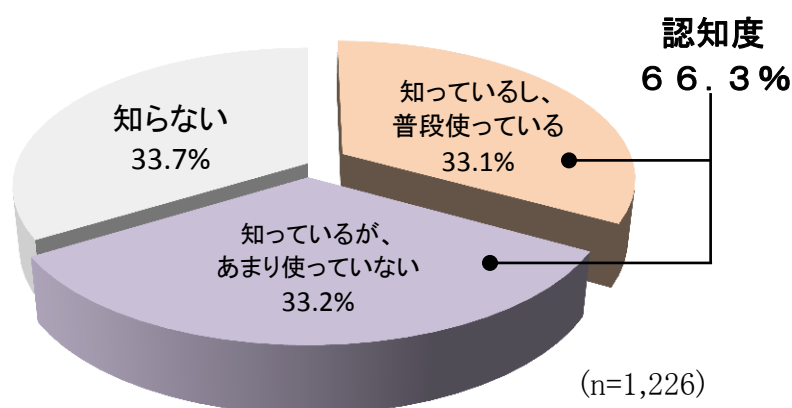
5 運行情報検索サービス『市バスナビ』について

○スマートフォンや携帯電話、パソコン等で運行情報がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「知っているし、普段使っている」と「知っているが、あまり使っていない」を合わせた認知度は前年度から2.3ポイント低下して66.3%となっています。

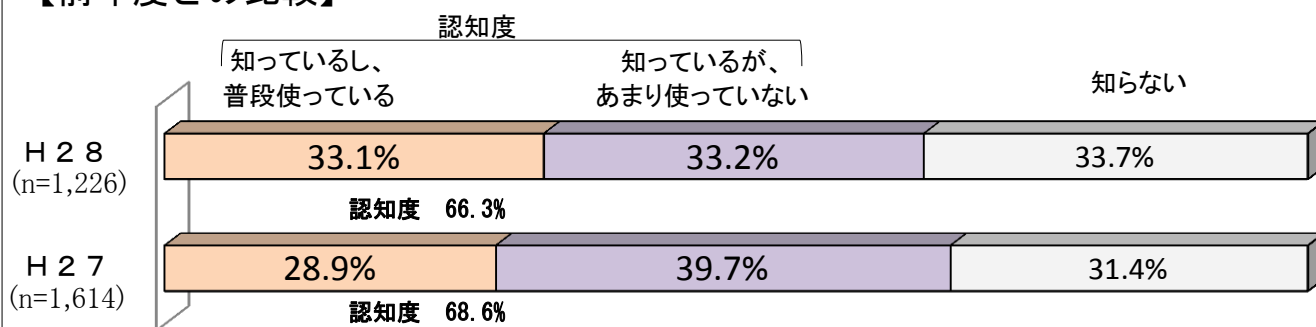
○『市バスナビ』を使ったことがある人における「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から6.7ポイント低下して53.7%となっています。

(1) 『市バスナビ』の認知度

質問⑩ 運行情報検索サービス『市バスナビ』をご存知ですか？



【前年度との比較】



(2) 『市バスナビ』の認知度と年齢との関係性

- ・全ての年齢層で認知度が50%を超えています。
- ・最も認知度が高いのは「20～39歳」で、77.3%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「60歳以上」で、51.8%となりました。

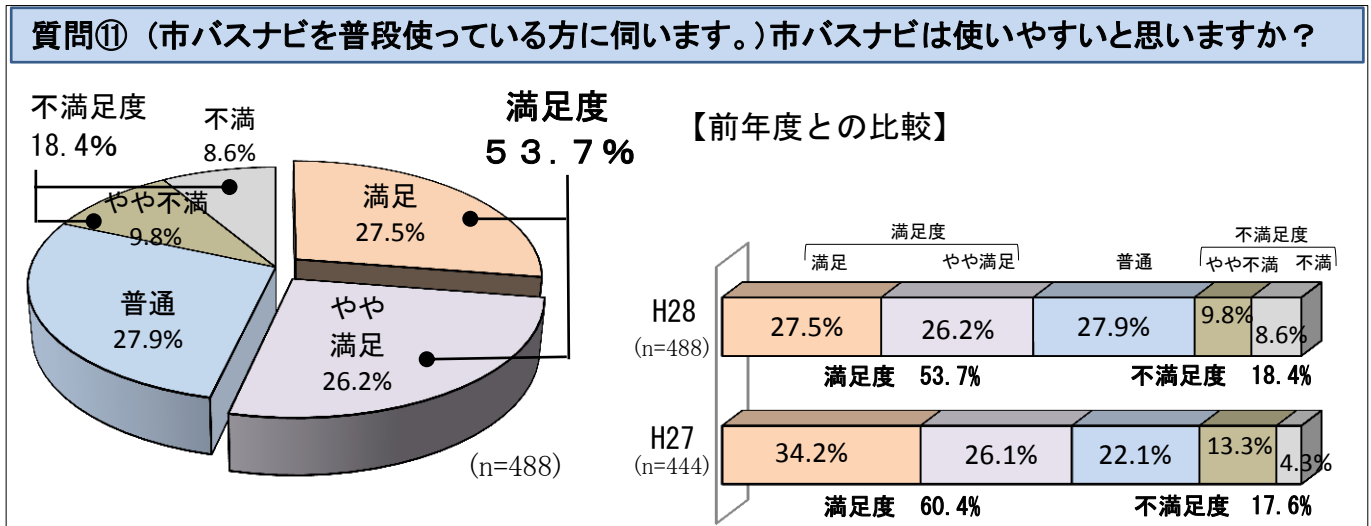
区分	認知度 (H28)	認知度 (H27)
全体 (n=1,240)	66.3%	68.6%
20歳未満 (n=90)	59.6%	64.0%
20～39歳 (n=230)	77.3%	76.4%
40～59歳 (n=377)	74.9%	75.3%
60歳以上 (n=286)	51.8%	58.5%

(3) 『市バスナビ』の認知度と市バスの利用頻度との関係性

- ・全ての利用頻度で認知度が50%を超えています。
- ・最も認知度が高いのは「週4回以上」で、76.4%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「月1、2回程度」で、57.3%となりました。

区分	認知度 (H28)	認知度 (H27)
全体 (n=1,240)	66.3%	68.6%
週4回以上 (n=495)	76.4%	76.1%
週1～3回 (n=305)	65.9%	70.4%
月1、2回程度 (n=311)	57.3%	61.4%

(4) 『市バスナビ』の満足度



(5) 『市バスナビ』の満足度と年齢との関係性

- ・最も満足度が高いのは「20歳未満」で、74.1%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「60歳以上」で、41.7%となりました。

区分	満足度 (H28)	満足度 (H27)	不満度 (H28)	不満度 (H27)
全体 (n=488)	53.7%	60.4%	18.4%	17.6%
20歳未満 (n=27)	74.1%	84.0%	0.0%	8.0%
20～39歳 (n=119)	61.3%	60.5%	16.8%	20.2%
40～59歳 (n=173)	60.0%	61.4%	18.9%	22.2%
60歳以上 (n=72)	41.7%	59.3%	12.5%	2.5%

(6) 『市バスナビ』の満足度と市バスの利用頻度との関係性

- ・最も満足度が高いのは「週4回以上」で、58.4%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「月1、2回程度」で、46.2%となりました。

区分	満足度 (H28)	満足度 (H27)	不満度 (H28)	不満度 (H27)
全体 (n=488)	53.7%	60.4%	18.4%	17.6%
週4回以上 (n=238)	58.4%	60.5%	19.3%	19.7%
週1～3回 (n=125)	49.6%	58.6%	21.6%	13.5%
月1、2回程度 (n=91)	46.2%	55.2%	16.5%	24.1%

(7) 運行情報検索サービス『市バスナビ』に関する今後の取組

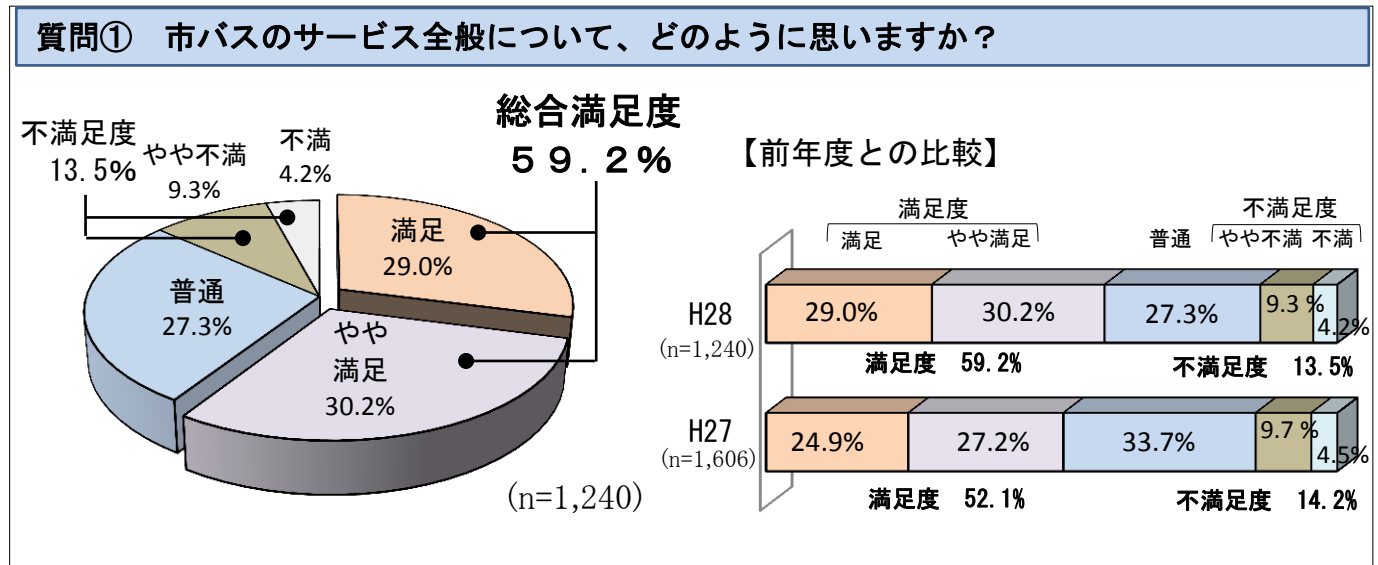
- 『市バスナビ』の認知度については、前年度から2.3ポイント低下して66.3%となりました。
- 『市バスナビ』を普段使っている人の「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は、前年度から6.7ポイント低下して53.7%となりました。
- 『市バスナビ』については、認知度を向上させるとともに満足度を向上させるため、市バスホームページや市バスマップ、交通局ニュースなどによる広報を行い、どなたにも簡単に御利用できることを周知するとともに、タブレット型停留所運行情報表示機等の整備など、更なる利便性の向上に努めます。

6 市バスサービス全般について

○「市バスサービス全般」について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度（総合満足度）は、前年度から7.1ポイント向上して59.2%となっています。

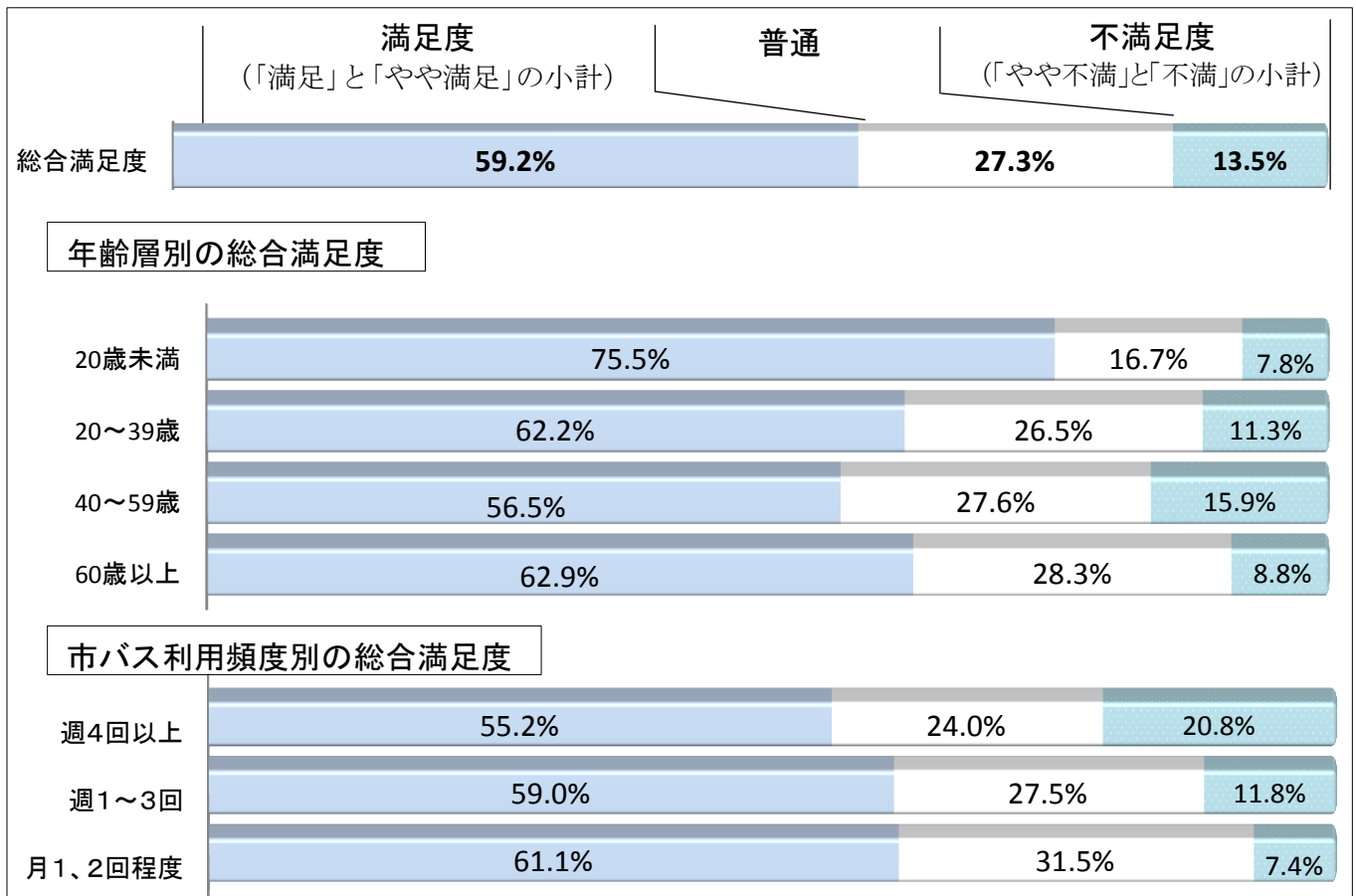
○利用頻度別の総合満足度は、利用頻度の高い「週4回以上」御利用いただく方の満足度が48.1%となっています。

(1) 市バスのサービス全般について



(2) 回答属性別に見た総合満足度

「満足」と「やや満足」の小計を満足度、「やや不満」と「不満」の小計を不満足度とし、「普通」を入れて3区分で表示しています。



7 アンケート全体の総括

市バスサービスの総合満足度とサービスポリシーの4つに関する設問ごとの満足度

「満足」と「やや満足」の小計を満足度、「やや不満」と「不満」の小計を不満足度とし、普通を入れて3区分で表示しています。

	①満足度 (「満足」と「やや満足」の小計)	②普通	③不満足度 (「やや不満」と「不満」の小計)	①-③ (ポイント)
総合満足度(質問①)	59.2%		27.3% 13.5%	45.7
I 安全(質問②)	64.8%		26.7% 8.5%	56.3
I 安全(質問③)	65.2%		27.8% 7.0%	58.2
II 安心・信頼(質問④)	66.4%		24.9% 8.7%	57.7
II 安心・信頼(質問⑤)	67.7%		27.5% 4.8%	62.9
III 快適(質問⑥)	60.5%		27.3% 12.2%	48.3
III 快適(質問⑦)	51.3%		37.3% 11.4%	39.9
IV コミュニケーション(質問⑧)	49.6%		33.9% 16.5%	33.1
IV コミュニケーション(質問⑨)	51.5%		33.2% 15.3%	36.2

【市バスサービスについての総評価】

- 市バスサービス全般について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度（総合満足度）は59.2%となり、前年度の52.1%から7.1ポイント向上しました。
- サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度は、《安全》は64.8%、《安心・信頼》は66.4%、《快適》は60.5%、《コミュニケーション》は49.6%で、4つの柱すべてにおいて前年度より向上しました。また、満足度と不満足度を合わせた評価では、《安全》と《安心・信頼》はともに高い評価、《快適》は3番目で総合満足度をやや上回る評価、《コミュニケーション》は最も低い評価となりました。
- サービスポリシーに基づく4つの取組について、満足度と不満足度を合わせた評価では、＜服装・見だしなみ＞は最も高い評価、＜交通ルール・マナーの遵守＞は2番目となりました。＜停留所施設等の清潔性＞と＜分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス＞はともに低い評価となりました。

【今後に向けて】

- 《安全》については、サービスポリシーの4つの柱の中では満足度が平成24年度から5年連続して60%を越えており、その取組の一つである＜交通ルール・マナーの遵守＞についても、4つの取組の中で高い評価をいただいていることから、これまでの事故防止対策等の取組を継続し、安全水準の更なる向上に取り組めます。
- 《安心・信頼》については、4つの柱の中で最も高い評価をいただいていることから、親切丁寧な運転・接遇や運行ミス撲滅に向けた取組など、これまでの取組を継続します。また、その取組の一つである＜服装・身だしなみ＞については、4つの取組の中で最も高い評価をいただいていることから、今後も、公営バスの担い手としてお客様に不快感を与えない服装・身だしなみで乗務していきます。
- 《快適》については、車内の清潔性の保持や乗り心地の良い運転などを含めた広範な取組を継続します。その取組の一つである＜停留所施設等の清潔性＞は、満足度が低かったことから、点検・清掃を計画的に実施し、清潔性の保持に努めるとともに、停留所施設を計画的に整備・維持していきます。
- 《コミュニケーション》については、前年度より満足度が向上しているものの4つの柱の中で最も低いことから、「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」に力を入れてコミュニケーション能力の向上に取り組めます。その取組の一つである＜分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス＞については、添乗観察やドライブレコーダーを活用し、その結果に基づく改善指導を行うことにより、接遇サービスの向上に取り組めます。
- 『市バスナビ』については、昨年度よりも評価が低下した今回の結果を真摯に受け止め、認知度と満足度を向上させるため、市バスホームページや市バスマップ、交通局ニュースなどによる広報を行い、どなたにも簡単に御利用できることを周知するとともに、タブレット型停留所運行情報表示機等の整備など、更なる利便性の向上に取り組めます。

「お客様の声」をお聞かせください

～市バスお客様アンケート調査～

市バスでは、「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。今後も更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参加いただけます。詳細は裏面をご覧ください。

市バスサービスポリシーは、市民やお客様へのお約束です。

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、満足を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。



平成28年度の重点取組 「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客と発車前の注意喚起」

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

質問

「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。

回答

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、不快感のない服装・身だしなみをしていると思いますか？
III 快適	質問⑥	市バスは、心地よく快適に利用できると思いますか？
	質問⑦	市バスの停留所施設や車内は清潔だと思えますか？
IV コミュニケーション	質問⑧	市バスは、お客様に対して、「気持ちのよい」挨拶やご案内をしていると思いますか？
	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ると思いますか？
市バスナビ	質問⑩	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、使いやすいと思えますか？

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いただきありがとうございます。
- 結果については、交通局ニュースや市バスホームページで報告させていただく予定です。

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