

環境委員会資料

平成27年3月11日

【所管事務の調査（報告）】

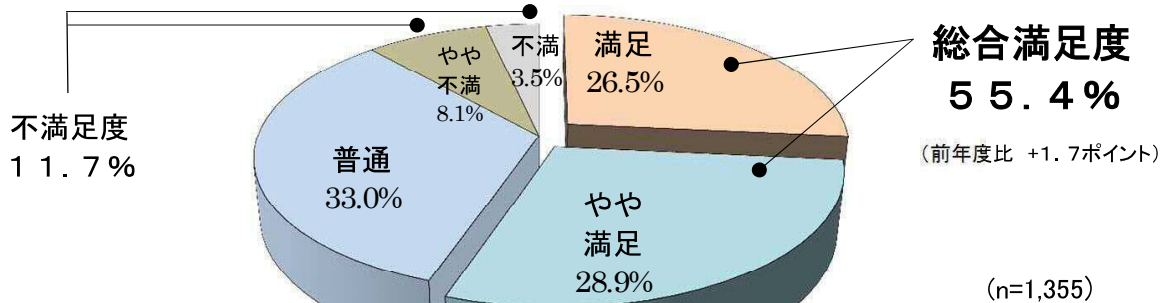
平成26年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について

交 通 局

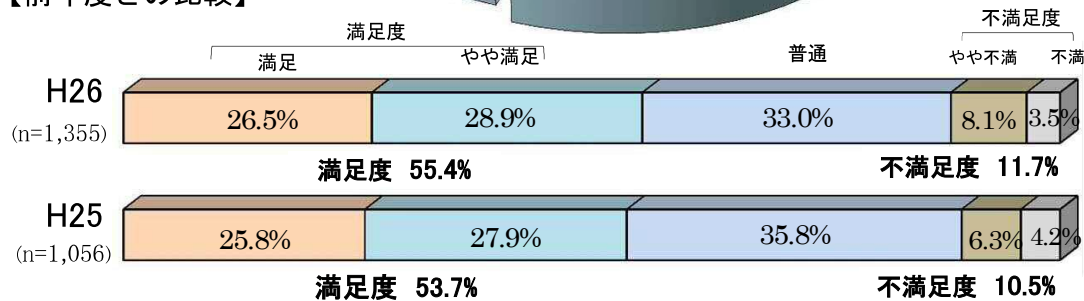
平成26年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について(概要版)

【市バスサービス全般について】

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

市バスの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55.4%となり、前年度の53.7%から1.7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年度から毎年、向上しています。

(総合満足度の推移)

	24年度	25年度	26年度
総合満足度	47.4%	53.7%	55.4%
前年度比	—	6.3 [↑]	1.7 [↑]

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
- 配布場所：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市民まつり会場において配布
- 実施期間：平成26年11月1日（土）～平成26年12月12日（金）
- 有効回答数：1,402通（平成25年度 1,082通）

【サービスポリシーごとの満足度(質問②～⑨)】

I 安全

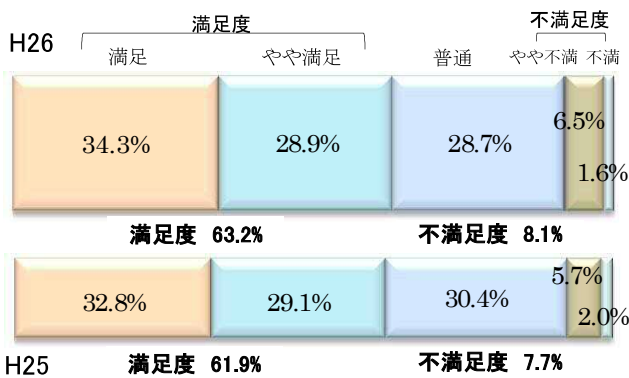
《安全》の満足度は前年度から1.3ポイント向上して63.2%で、サービスポリシーの4つの柱の中で《安心・信頼》に次いで2番目に高く、不満足度は8.1%で、最も低い。

このことから、《安全》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る。(質問②)

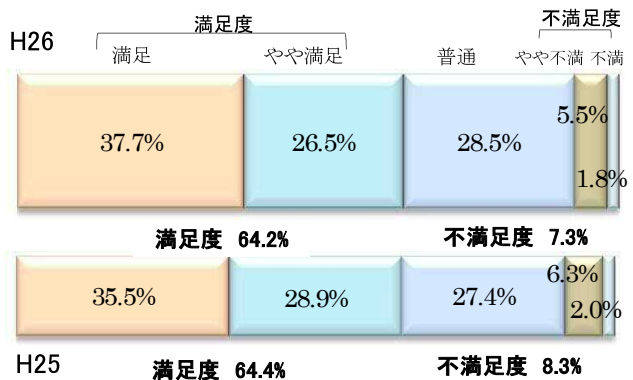
《安全》の取組の一つである《交通ルール・マナーの遵守》の満足度は64.2%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で最も高く、不満足度は7.3%で、最も低い。

このことから、《交通ルール・マナーの遵守》は、4つの取組の中で最も高い評価となっている。(質問③)

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

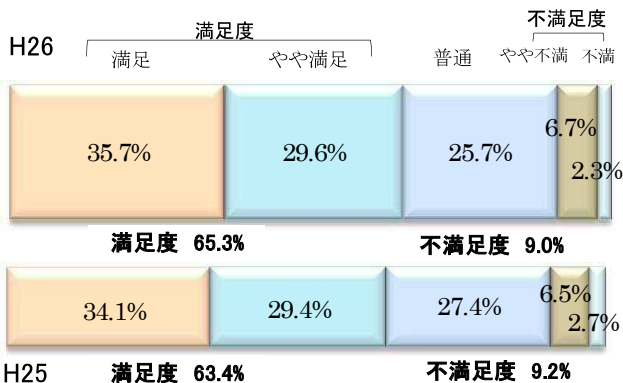
《安心・信頼》の満足度は前年度から1.9ポイント向上して65.3%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高く、不満足度は9.0%で、2番目に低い。

このことから、《安心・信頼》は、4つの柱の中で《安全》とともに高い評価となっている。(質問④)

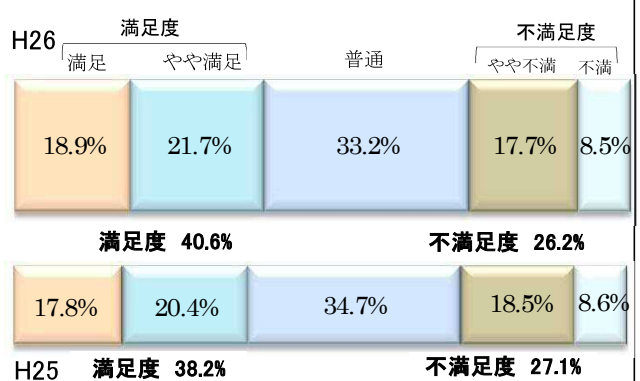
《安心・信頼》の取組の一つである《混雑時や遅延時における御案内》の満足度は40.6%で、4つの取組の中で最も低く、不満足度は26.2%で、最も高い。

このことから、《混雑時や遅延時における御案内》は、4つの取組の中で最も低い評価となっている。(質問⑤)

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、お客様に丁寧な御案内ができていますか？」



Ⅲ 快適

《快適》の満足度は前年度から2.3ポイント向上して54.1%で、サービスポリシーの4つの柱の中で《安全》に次いで3番目に高く、不満足度は10.2%で、2番目に高い。

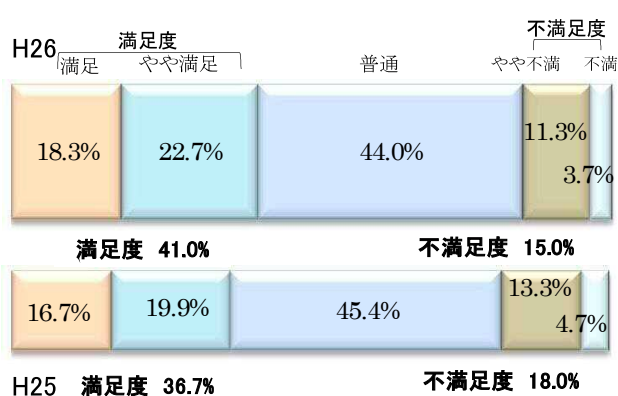
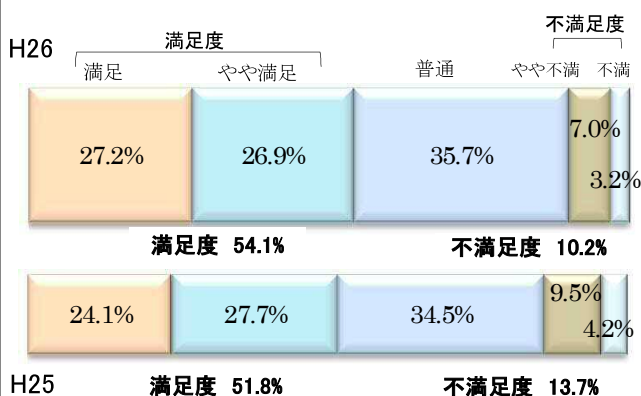
このことから、《快適》は、4つの柱の中で《コミュニケーション》に次いで低い評価となっている。（質問⑥）

《快適》の取組の一つである〈停留所施設の清潔性〉の満足度は41.0%で、4つの取組の中で3番目に高く、不満足度は15.0%で、2番目に低い。

このことから、〈停留所施設の清潔性〉は、4つの取組の中で〈混雑時や遅延時における御案内〉に次いで低い評価となっている。（質問⑦）

質問⑥「市バスは、心地よく快適に利用できますか？」

質問⑦「市バスの停留所施設は清潔だと思いますか？」



Ⅳ コミュニケーション

《コミュニケーション》の満足度は前年度から1.9ポイント向上して42.1%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19.5%で、最も高い。

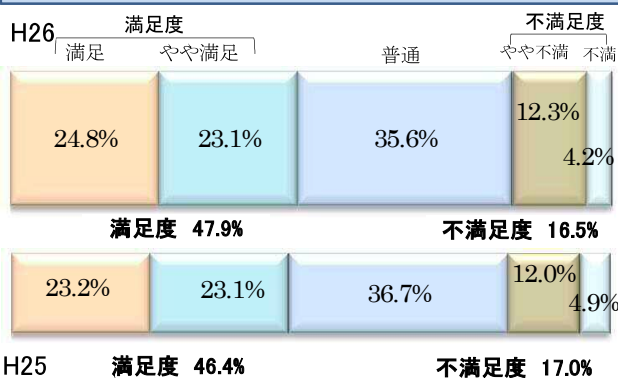
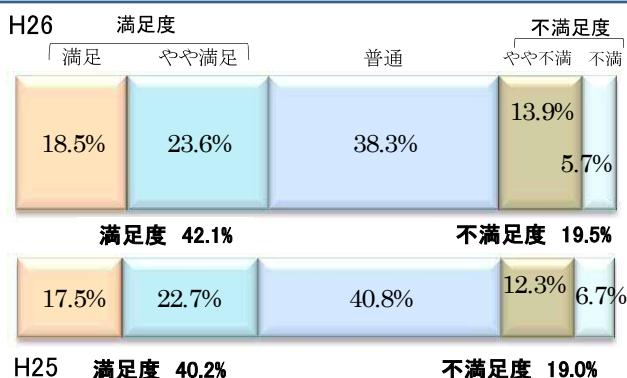
このことから、《コミュニケーション》は、4つの柱の中で最も低い評価となっている。（質問⑧）

《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47.9%で、4つの取組の中で2番目に高く、不満足度は16.5%で、2番目に高い。

このことから、〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉は、4つの取組の中で〈交際ルール・マナーの遵守〉に次いで2番目に高い評価となっている。（質問⑨）

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？」

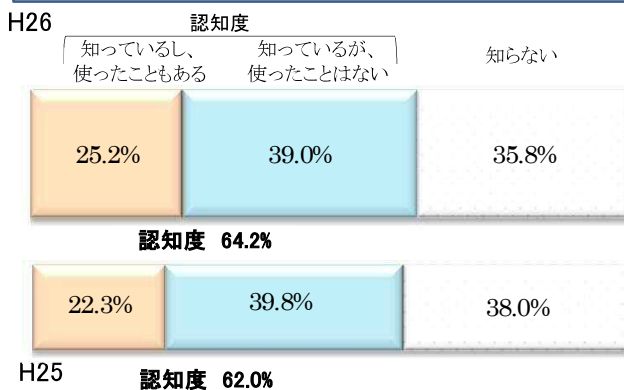


【市バスナビの認知度と満足度(質問⑩～⑪)】

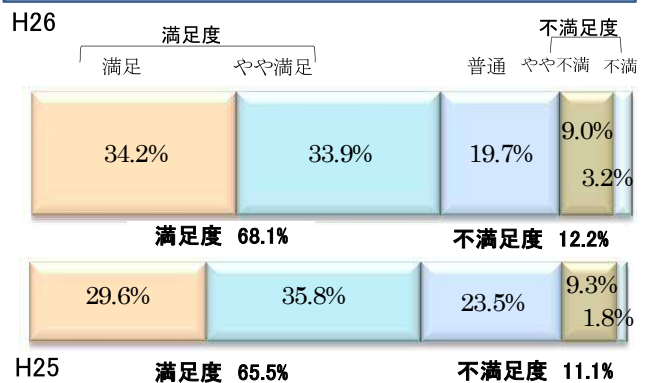
スマートフォンや携帯電話、パソコン等で運行情報がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「知っているし、使ったことがある」と「知っているが、使ったことがない」を合わせた認知度は前年度から2.2ポイント向上して64.2%となっている。(質問⑩)

『市バスナビ』の使いやすさへの評価は、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から2.6ポイント向上して68.1%となっている。(質問⑪)

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 「(市バスナビを使ったことのある方に伺います。)市バスナビは使いやすいと思いますか？」



今後に向けて

○《安全》について

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3年連続して60%を超えており、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つの取組の中で最も満足度が高いことから、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

サービスポリシーの4つの柱の中で最も満足度が高いことから、親切丁寧な運転・接客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、取組の一つである〈混雑時や遅延時における御案内〉は、満足度は前年度から向上しているものの、なお、評価が低く、コミュニケーションの要素も含まれていることから、コミュニケーション能力の向上に取り組めます。

○《快適》について

サービスポリシーの4つの柱の中で前年度に比べて最も満足度が向上したことから、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。また、取組の一つである〈停留所施設の清潔性〉は、4つの取組の中で〈混雑時や遅延時における御案内〉に次いで満足度が低かったことから、点検・清掃を計画的に実施することにより清潔性の保持に努めます。

○《コミュニケーション》について

サービスポリシーの満足度は、前年度から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。また、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、一定の評価をいただいていることから、研修や指導教育などを通じて更なる向上に取り組めます。

○『市バスナビ』について

認知度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の広報の充実を図り、どなたにも簡単に御利用できることを周知してまいります。