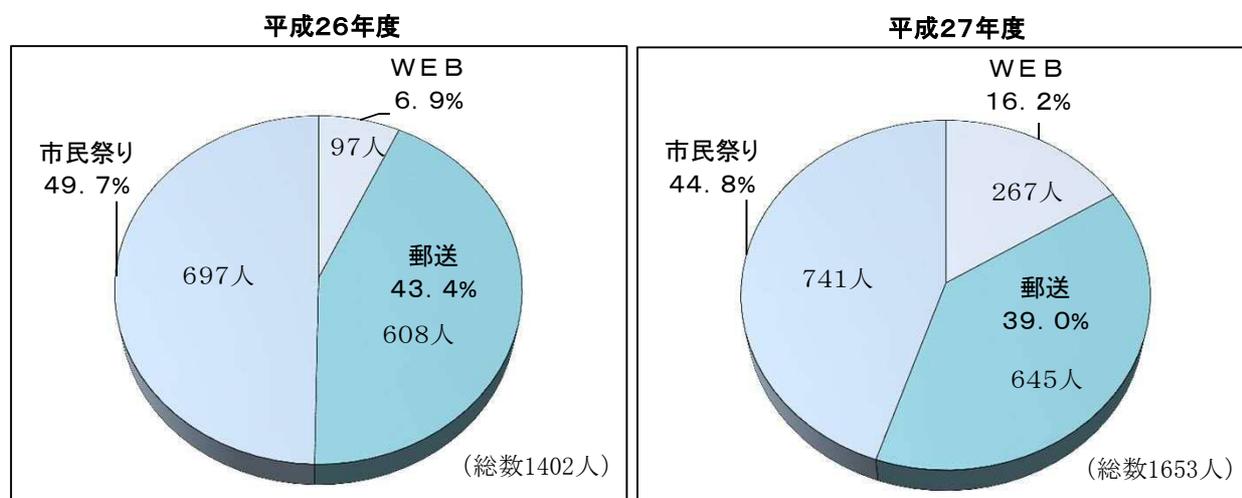
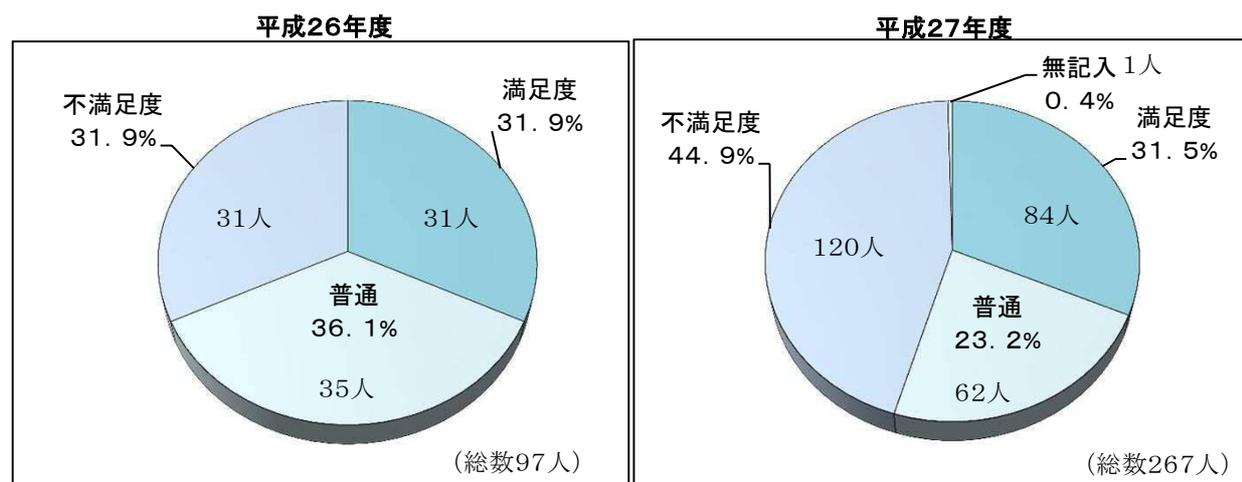


平成27年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について(概要版)

回答方法別回答数について



WEB回答別回答数について



○本年度のお客様アンケート調査については、若年層を含めた幅広い層のお客様から回答をいただけるようにWEBアンケートへのアクセスを向上させました。

- ・「市バスナビ」とWEBアンケートのリンク
- ・専用QRコードの主要駅停留所への掲出（川崎、小杉、溝口、登戸など、計37箇所）
- ・市ホームページ「ビジュアルエリア」「お知らせ」の活用

○総回答数に占めるWEB回答の割合が増加しました。

○WEB回答の割合が増加したことにより、厳しい評価をいただきました。

○質問内容をお客様に分かりやすく、回答しやすいよう変更しました。（質問5、7、8）

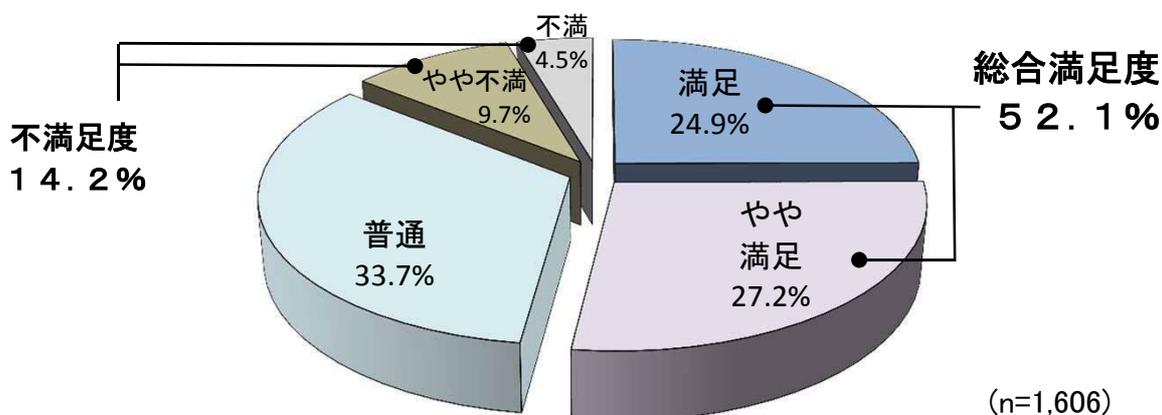
アンケート調査概要

- 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、各乗車券販売所、区役所等の他、市内主要駅のバスターミナルや市民祭り会場にて配布
- 実施期間：平成27年10月27日（火）～12月11日（金）
- 有効回答数：1,653通（平成26年度 1,402通）

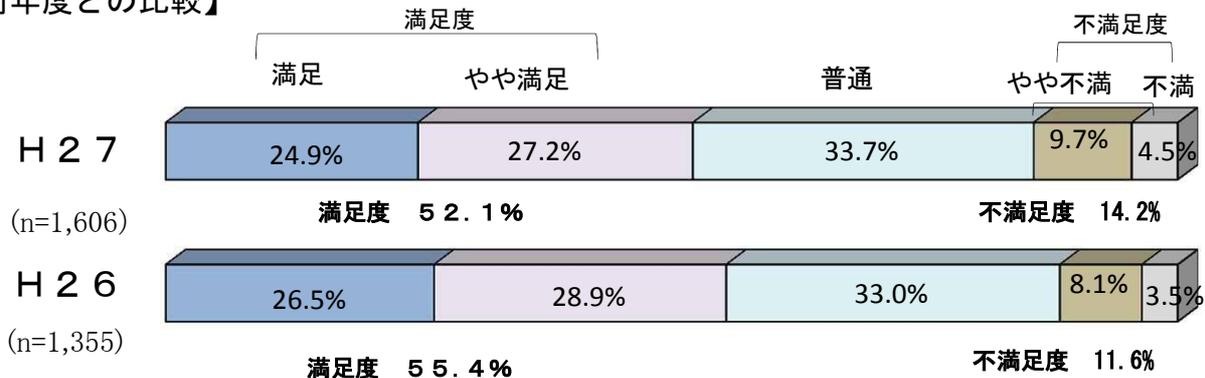
※集計は、小数点第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないことがある。

【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】



【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3.1ポイント低下し、60.1%になりました。
《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ます。(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61.1%になりました。(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？」



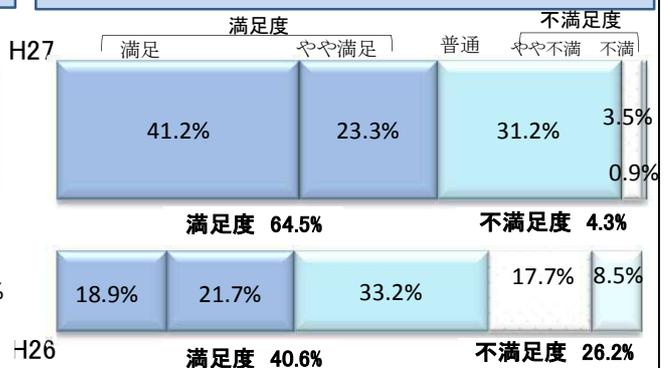
II 安心・信頼

《安心・信頼》の満足度は前年度から3.6ポイント低下し、61.7%になりました。
《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ます。(質問④)

《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64.5%になりました。(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、不快感のない服装・身だしなみをしていると思いますか？」



※26年度の質問は、「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

《快適》の満足度は前年度から0.2ポイント向上し54.3%になりました。

《快適》は、4つの柱の中で《コミュニケーション》とともに低い評価となっています。(質問⑥)

《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46.3%になりました。(質問⑦)

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いますか？」



※26年度の質問は、「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3.6ポイント向上して45.7%になりました。

《コミュニケーション》は、4つの柱の中で《快適》とともに低い評価となっています。(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48.9%になりました。(質問⑨)

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？」



※26年度の質問は、「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？」

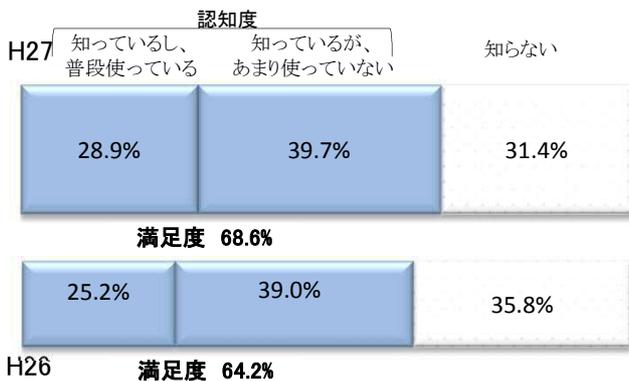


【市バスナビの認知度と満足度(質問⑩～⑪)】

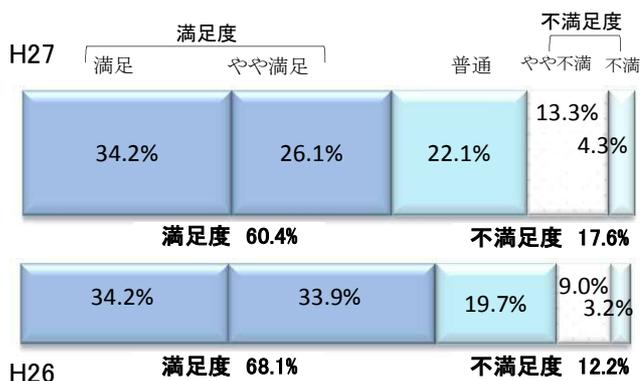
スマートフォンやパソコン等で運行情報がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「知っているし、普段使っている」と「知っているが、あまり使っていない」を合わせた認知度は前年度から4.4ポイント向上して68.6%となりました。(質問⑩)

『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7.7ポイント低下して60.4%となりました。(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？」



今後に向けて

○《安全》について

サービスポリシーの4つの柱の中で満足度が平成24年度から4年連続して60%を超えています。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年連続で60%を超えています。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、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。

○《安心・信頼》について

サービスポリシーの4つの柱の中で満足度が高いことから、親切丁寧な運転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<服装・身だしなみ>は、満足度が高いことから、今後も高い水準を維持していきます。

○《快適》について

サービスポリシーの4つの柱の中で満足度が低いことから、状況に応じた気配りのある対応などに取り組んでいきます。また、取組の一つである<停留所施設等の清潔性>は、満足度が低いことから点検・清掃を計画的に実施し、清潔性を保持するとともに、停留所施設を計画的に整備・維持していきます。

○《コミュニケーション》について

サービスポリシーの4つの柱の中で満足度が低いことから、アンケート結果を添乗観察項目に反映させることにより、お客様に喜ばれる接客サービスが実践されるようコミュニケーション能力の向上に取り組めます。また、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、耳かけ式マイクを導入するとともに、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い、接客サービスの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によりどなたにも簡単に御利用いただけ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。