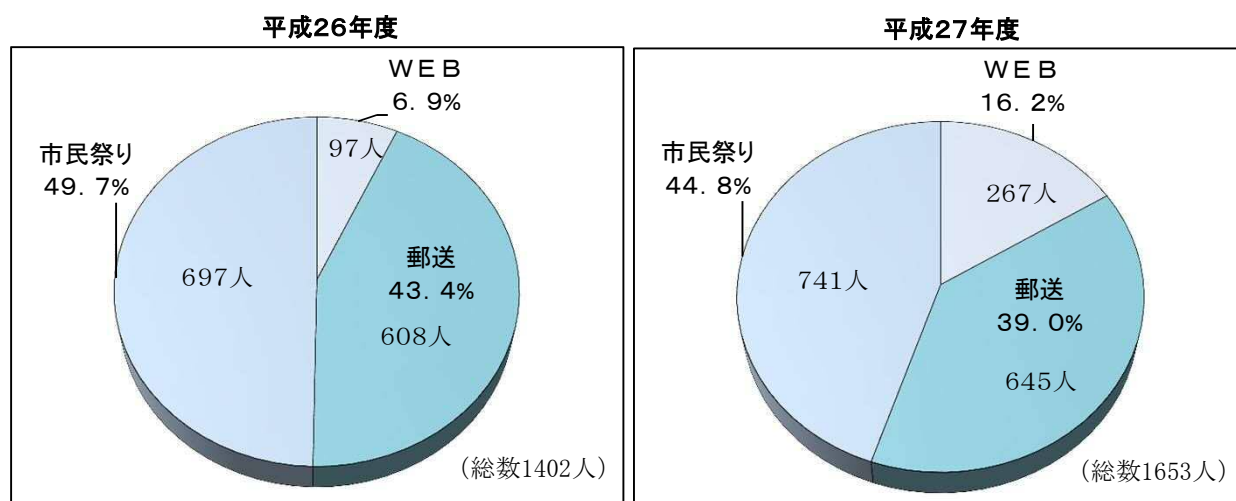
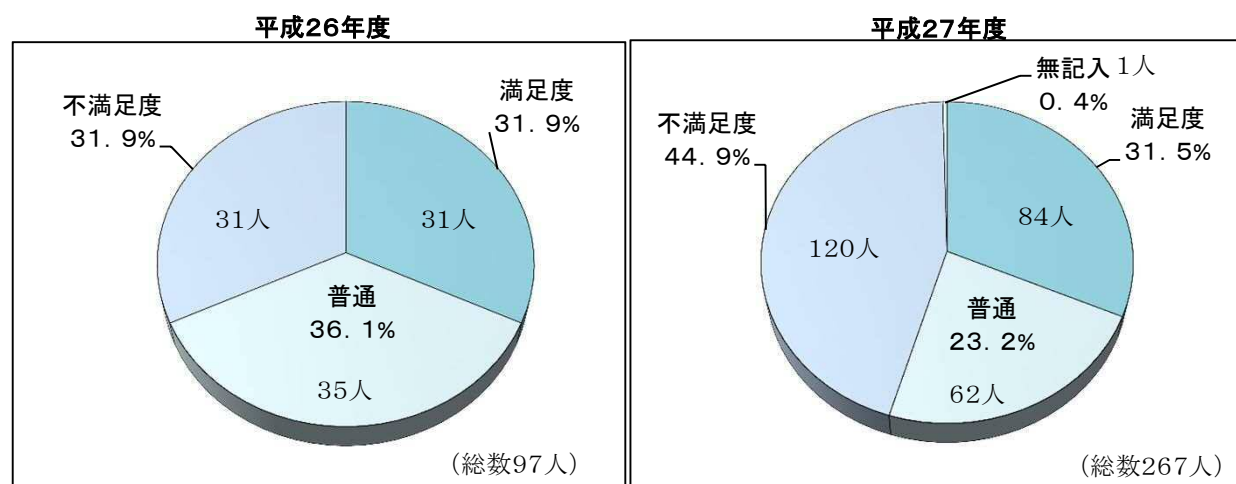


平成27年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について

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）

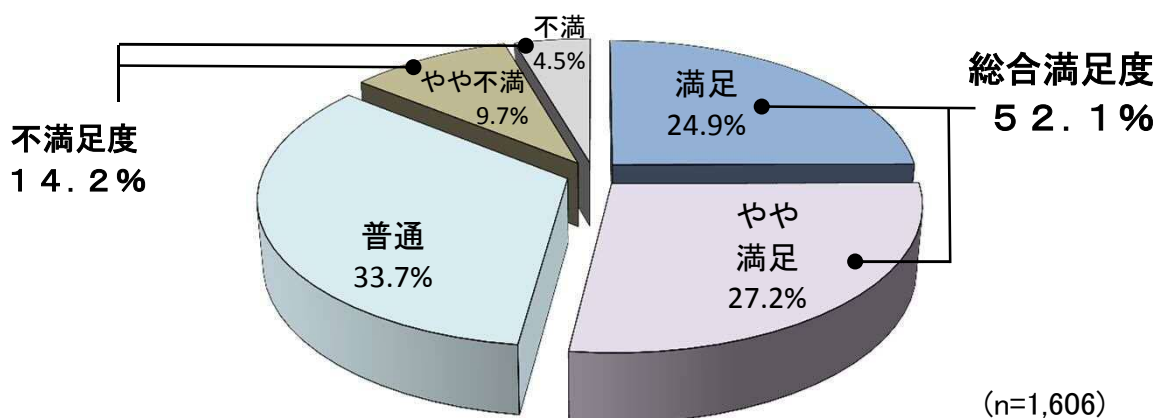
アンケート調査概要

- 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）

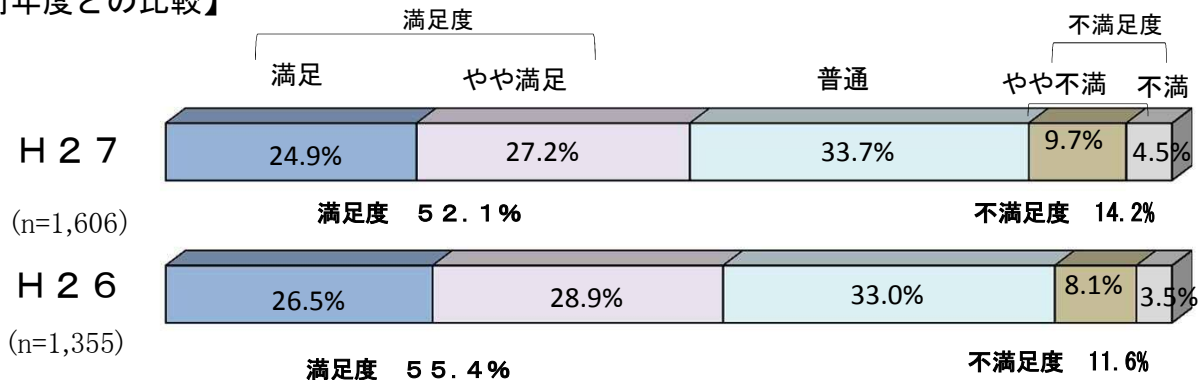
※集計は、小数点第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないことがある。

【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】



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めます。

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. 5～6
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. 7～8
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. 9～10
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. 11～12
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？	＜分かりやすい・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. 13～14
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. 15
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. 16

回答者の属性（回答数 1,653通）

(1) 年齢別

区分	回答数	回答割合
20歳未満	77	4.7%
20～39歳	286	17.3%
40～59歳	540	32.7%
60歳以上	558	33.8%
不明	192	11.6%
合計	1,653	100.0%

(2) 利用頻度別

区分	回答数	回答割合
週4回以上	666	40.3%
週1～3回	450	27.2%
月1、2回程度	397	24.0%
不明	140	8.5%
合計	1,653	100.0%

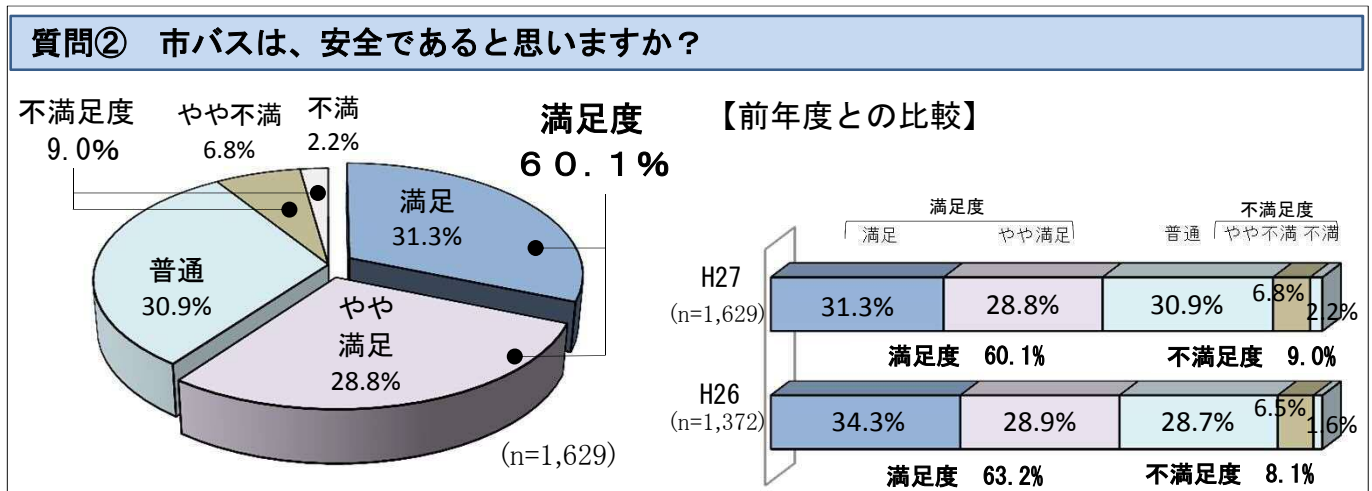
図表の見方

- (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。

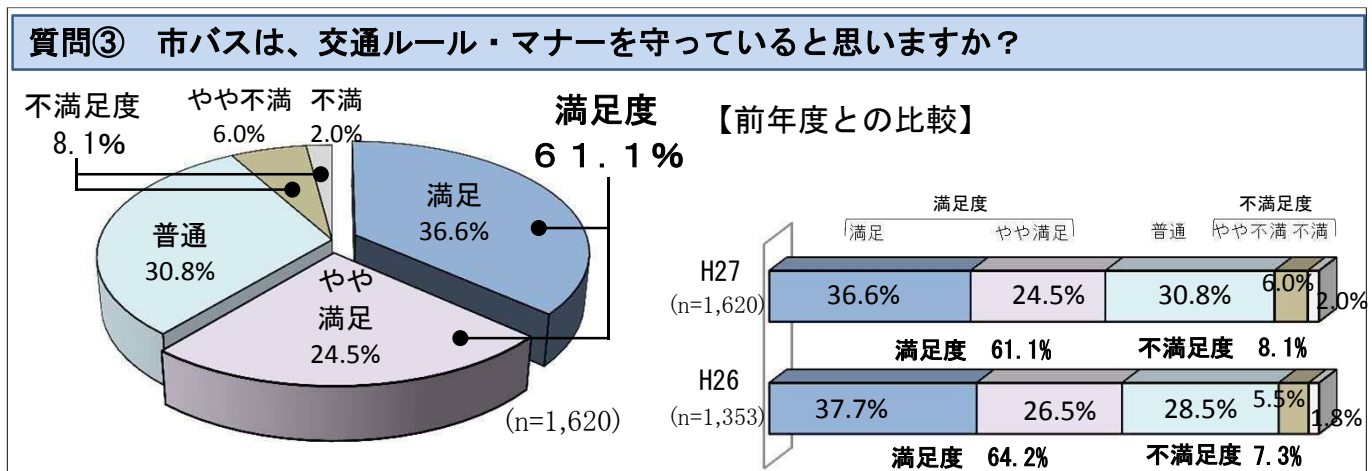
1 《安全》について

- 《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3.1ポイント低下して60.1%となったが、サービスポリシーの4つの柱の中では、《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》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は61.1%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で高い評価となっています。

(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(990人)の86.4%が質問②で「満足」「やや満足」と答え、1.6%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	86.4%
質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	1.6%

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(131人)の55.9%が質問②で「やや不満」「不満」と答え、8.7%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	55.9%
質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	8.7%

(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「安全運転である」「着座確認後発車している」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、「運転が荒い」「急発進や急停止がある」「速度を出しすぎと思える場面があった」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「交通ルールを守っている」「優しい運転である」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、「不適切と思われる信号通過があった」「速度を出しすぎと思える場面があった」「運転の荒い運転手がいる」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	「やや不満」「不満」と答えた人
<ul style="list-style-type: none">・安全運転である・着座確認後発車している など	<ul style="list-style-type: none">・運転が荒い・急発進や急停止がある・速度を出しすぎと思える場面があった など

質問③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">・交通ルールを守っている・優しい運転である など	<ul style="list-style-type: none">・不適切と思われる信号通過があった・速度を出しすぎと思える場面があった・運転の荒い運転手がいる など

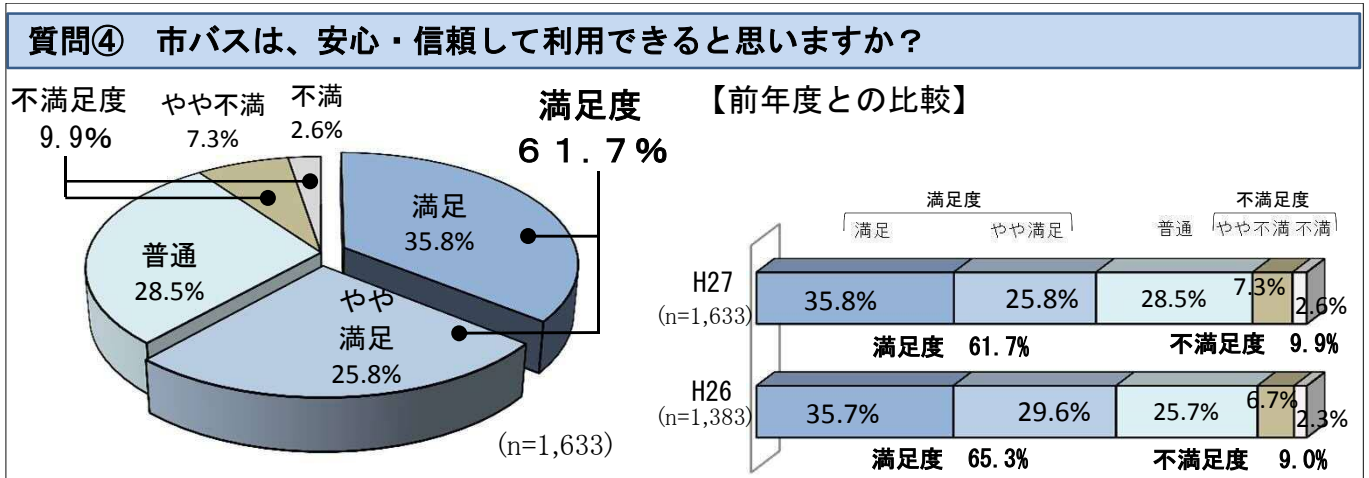
(5) 《安全》についての考察

- 《安全》の満足度は60.1%で、サービスポリシーの4つの柱の中では、《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61.1%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で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86.4%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の55.9%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」「急発進や急停止がある」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、お客様が安全を実感できる市バスをめざします。

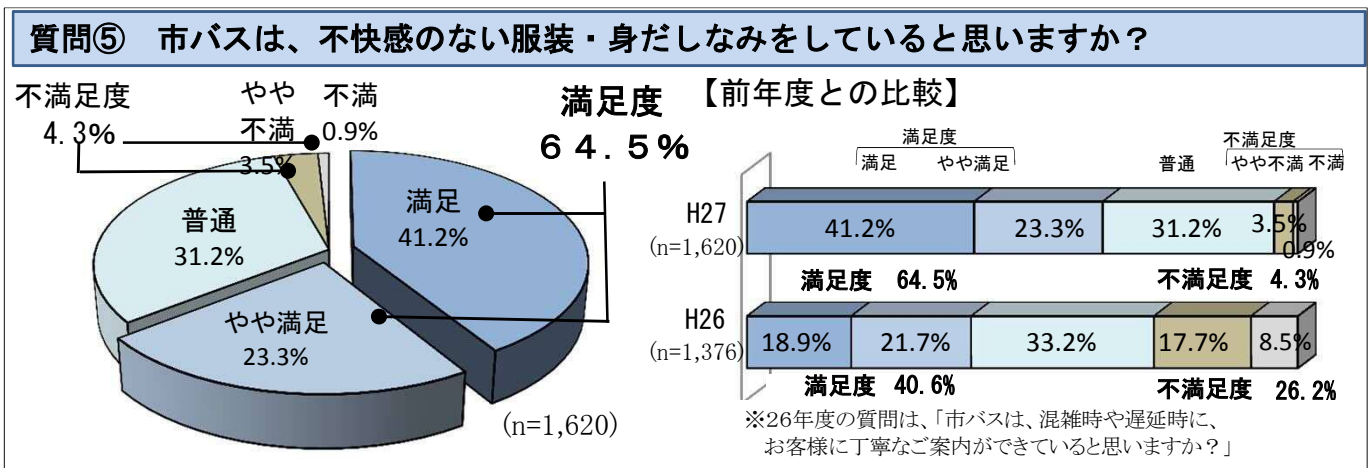
2 《安心・信頼》について

- 《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3.6ポイント低下して61.7%となったが、サービスポリシーの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〉について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は64.5%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で高い評価となっています。

(1) 《安心・信頼》について



(2) 〈服装・身だしなみ〉について



(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(1045人)の82.6%が質問④で「満足」「やや満足」と答え、3.2%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	82.6%
質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	3.2%

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(70人)の50.7%が質問④で「やや不満」「不満」と答え、10.1%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	50.7%
質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	10.1%

(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「安心・信頼できる」「定時運行をしている」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、「時間通りに来ない」「思いやりにかける」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「きちんとしている」「気になることはない」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、「清潔感のない運転手がいる」「運転手による」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

- | | |
|------------|-----------|
| ・安心・信頼できる | ・時間通りに来ない |
| ・定時運行をしている | ・思いやりにかける |
| など | 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

- | | |
|------------|---------------|
| ・きちんとしている | ・清潔感のない運転手がいる |
| ・気になることはない | ・運転手による |
| など | など |

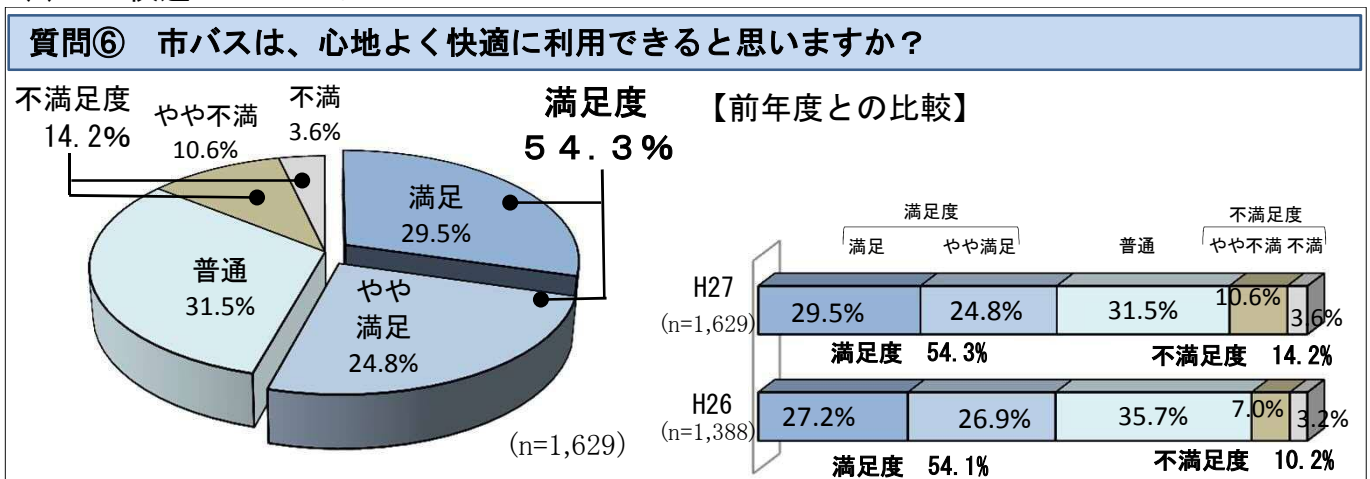
(5) 《安心・信頼》についての考察

- 《安心・信頼》の満足度は61.7%で、サービスポリシーの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、64.5%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で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82.6%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の50.7%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」の習慣化や発生件数の多い指定交差点を重点的に、運行ミスの発生要因に応じた対策を着実に実施し、運行ミスの撲滅に取り組みます。
- 〈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」の実践に取り組みます。
- 《安心・信頼》に関しては、「時間通りに来ない」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みます。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などにより、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。

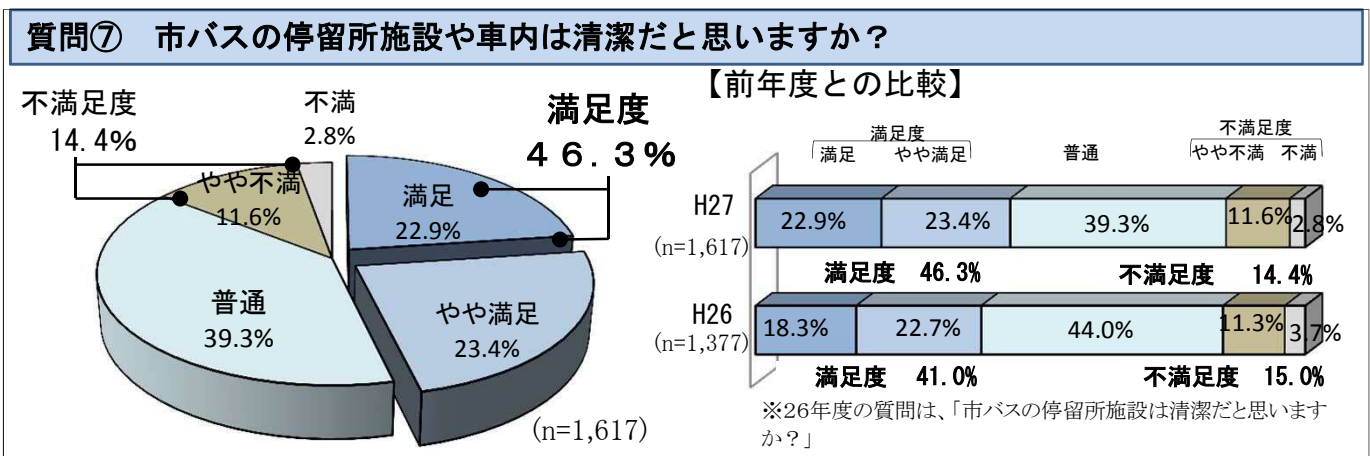
3 《快適》について

- 《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0.2ポイント向上して54.3%となったが、サービスポリシーの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。
- 《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46.3%で、4つの取組の中で低い評価となっています。

(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(749人)の80.3%が質問⑥で「満足」「やや満足」と答え、4.1%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	80.3%
質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	4.1%

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(233人)の34.2%が質問⑥で「やや不満」「不満」と答え、26.8%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	34.2%
質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	26.8%

(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「快適に利用できている」「車内が清潔に保たれている」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、「運転が荒い」「車内温度を調節してほしい」「マナーを注意してほしい」等の多様な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「車内が清潔である」「不満に思うことはない」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、「停留所にゴミや吸殻がある」「車内が汚れている」「ベンチがほしい、少ない」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

- | | |
|---------------|---------------|
| ・快適に利用できている | ・運転が荒い |
| ・車内が清潔に保たれている | ・車内温度を調節してほしい |
| など | ・マナーを注意してほしい |
| | 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

- | | |
|-------------|---------------|
| ・車内が清潔である | ・停留所にゴミや吸殻がある |
| ・不満に思うことはない | ・車内が汚れている |
| など | ・ベンチがほしい、少ない |
| | など |

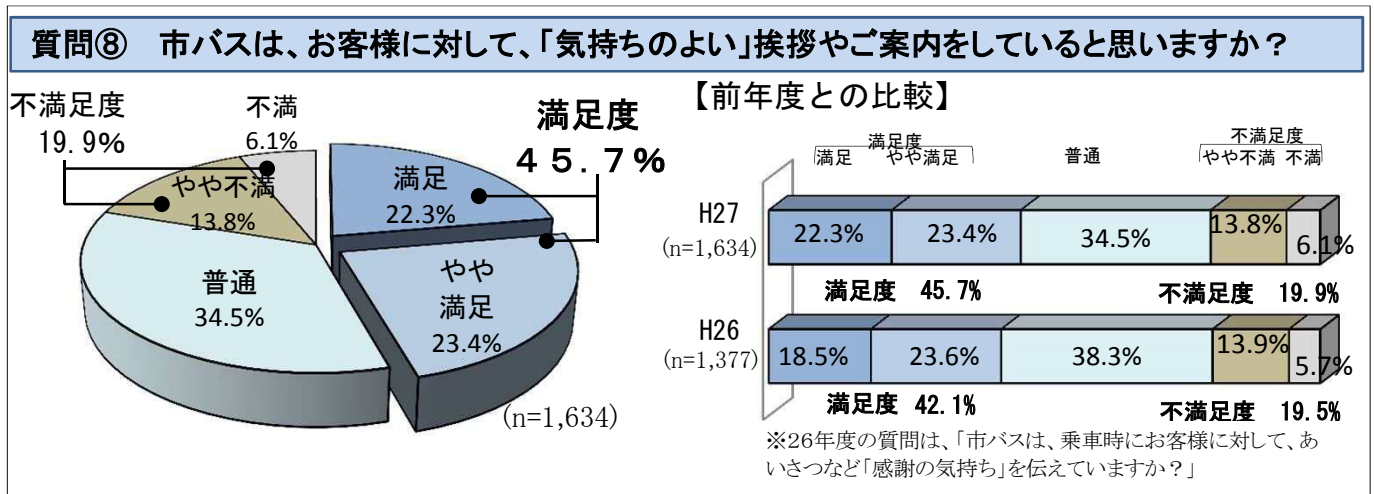
(5) ≪快適≫についての考察

- ≪快適≫の満足度は54.3%で、サービスポリシーの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。
- ≪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%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で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26.8%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、状況に応じた気配りのある対応や車内マナー違反への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、「停留所が汚れている」「ゴミや吸殻が落ちている」といった御意見をいただいています。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事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の保持するとともに、停留所施設を計画的に整備・維持していきます。

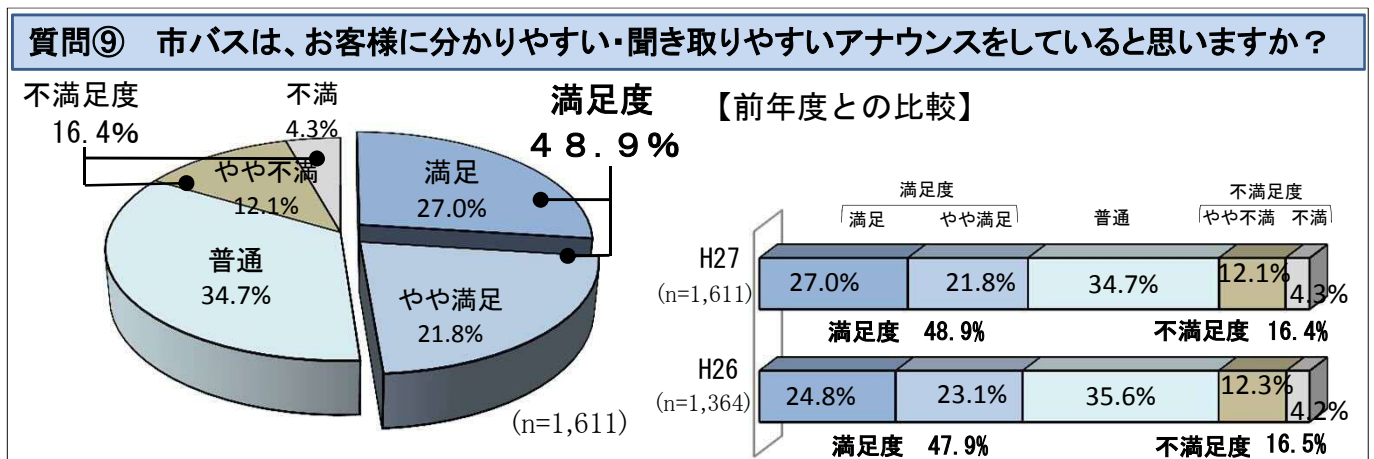
4 《コミュニケーション》について

- 《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3.6ポイント向上して45.7%となったが、サービスポリシーの4つの柱の中で《快適》とともに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〉について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は48.9%で、4つの取組の中で低い評価となっています。

(1) 《コミュニケーション》について



(2) 〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉について



(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(787人)の80.4%が質問⑧で「満足」「やや満足」と答え、3.1%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	80.4%
質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	3.1%

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(265人)の69.2%が質問⑧で「やや不満」「不満」と答え、4.9%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	69.2%
質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	4.9%

(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「丁寧な対応である」「運転手によって差がある」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、「無言、無愛想である」「何を言っているか分からない」「運転手によって差がある」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「分かりやすい、聞き取りやすい」「車内モニターが分かりやすい」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、「無言である」「分かりにくい、聞き取りづらい」「運転手によって差がある」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

- ・丁寧な対応である
- ・運転手によって差があるなど
- ・無言、無愛想である
- ・何を言っているか分からないなど
- ・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

- ・分かりやすい、聞き取りやすい
- ・車内モニターが分かりやすいなど
- ・無言である
- ・分かりにくい、聞き取りづらい
- ・運転手によって差があるなど

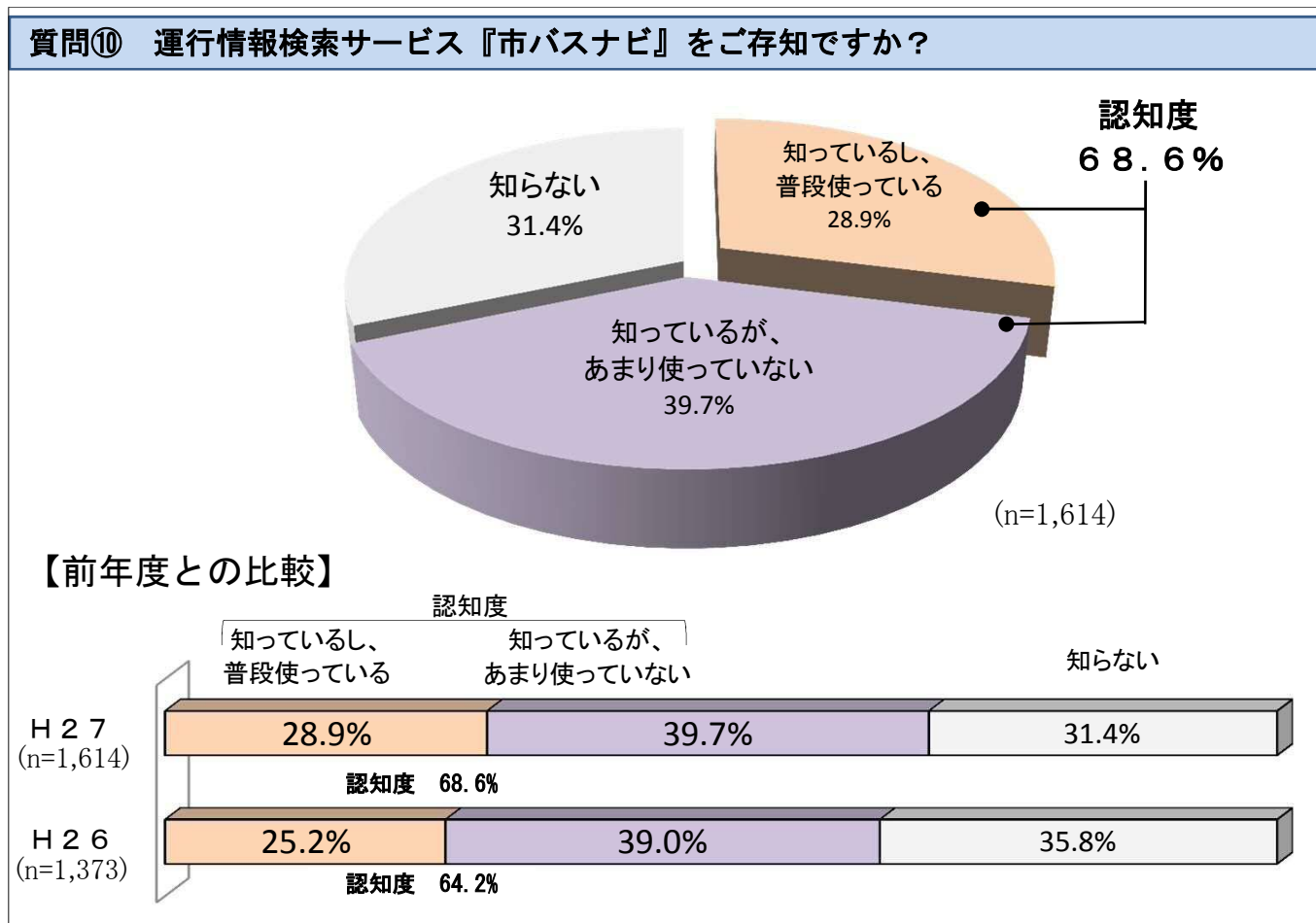
(5) 《コミュニケーション》についての考察

- 《コミュニケーション》の満足度は45.7%で、サービスポリシーの4つの柱の中で《快適》とともに、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48.9%で、4つの取組の中で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80.4%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の69.2%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、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を実践するとともに、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うことにより、接客サービスの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「無言である」や「分かりにくい、聞き取りづらい」等の御意見をいただいていることから、優しい口調と丁寧な言葉づかいでハッキリと話すことの徹底や耳かけ式マイクの導入など、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7.7ポイント低下して60.4%となっています。

(1) 『市バスナビ』の認知度



(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、76.4%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「60歳以上」で、58.5%となりました。

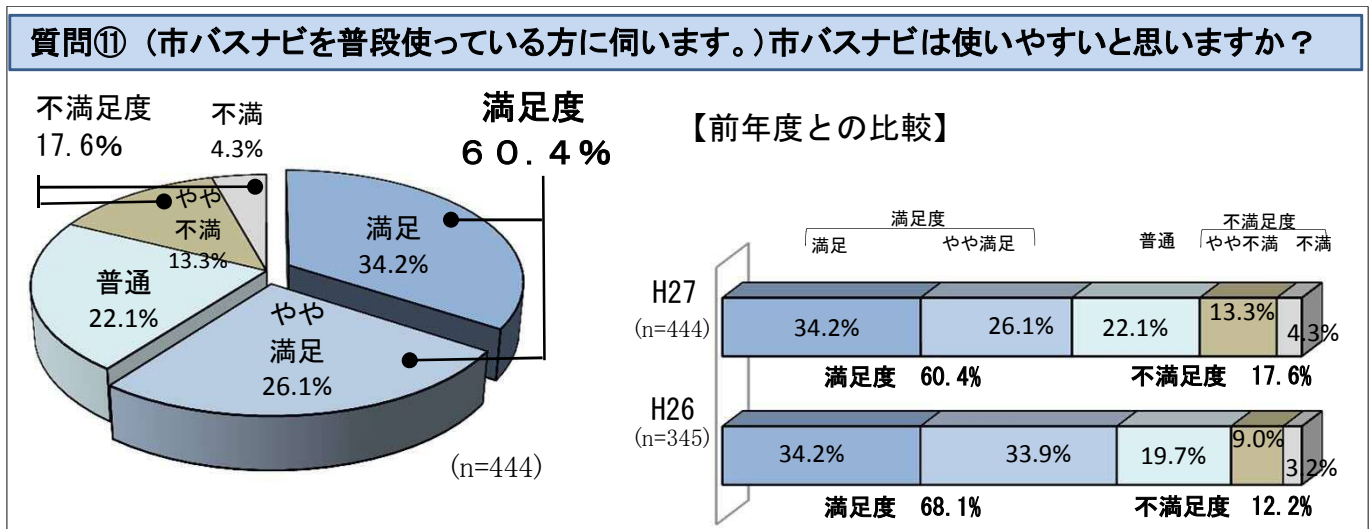
区分	認知度 (H27)	認知度 (H26)
全体 (n=1,614)	68.6%	64.2%
20歳未満 (n=75)	64.0%	76.7%
20～39歳 (n=284)	76.4%	70.2%
40～59歳 (n=536)	75.3%	75.2%
60歳以上 (n=532)	58.5%	57.3%

(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60%を超えています。
- ・最も認知度が高いのは「週4回以上」で、76.1%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「月1、2回程度」で、61.4%となりました。

区分	認知度 (H27)	認知度 (H26)
全体 (n=1,614)	68.6%	64.2%
週4回以上 (n=653)	76.1%	71.2%
週1～3回 (n=436)	70.4%	65.4%
月1、2回程度 (n=394)	61.4%	57.5%

(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、84.0%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「60歳以上」で、59.3%となりました。

区分	満足度 (H27)	満足度 (H26)	不満足度 (H27)	不満足度 (H26)
全体 (n=444)	60.4%	68.1%	17.6%	12.2%
20歳未満 (n=25)	84.0%	72.2%	8.0%	5.6%
20～39歳 (n=119)	60.5%	71.4%	20.2%	8.3%
40～59歳 (n=153)	61.4%	61.5%	22.2%	21.2%
60歳以上 (n=80)	59.3%	63.0%	2.5%	6.5%

(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、60.5%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「月1、2回程度」で、55.2%となりました。

区分	満足度 (H27)	満足度 (H26)	不満足度 (H27)	不満足度 (H26)
全体 (n=444)	60.4%	68.1%	17.6%	12.2%
週4回以上 (n=233)	60.5%	63.5%	19.7%	13.5%
週1～3回 (n=132)	58.6%	68.0%	13.5%	12.0%
月1、2回程度 (n=58)	55.2%	69.6%	24.1%	15.2%

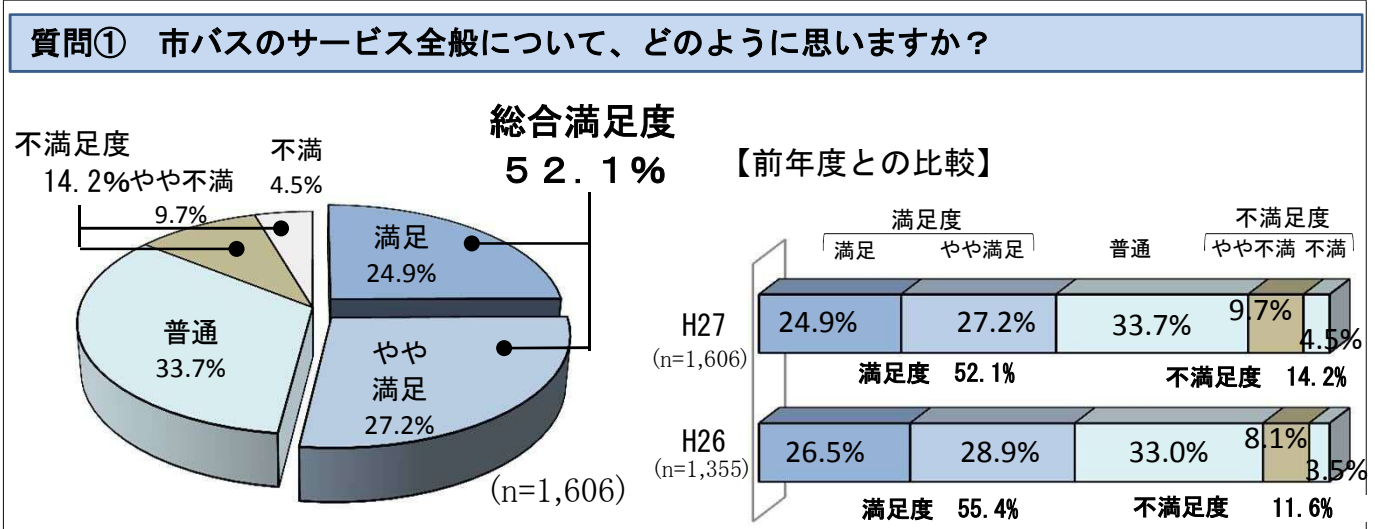
(7) 運行情報検索サービス『市バスナビ』に関する今後の取組

- 『市バスナビ』の認知度については、前年度から4.4ポイント向上して68.6%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7.7ポイント低下して60.4%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

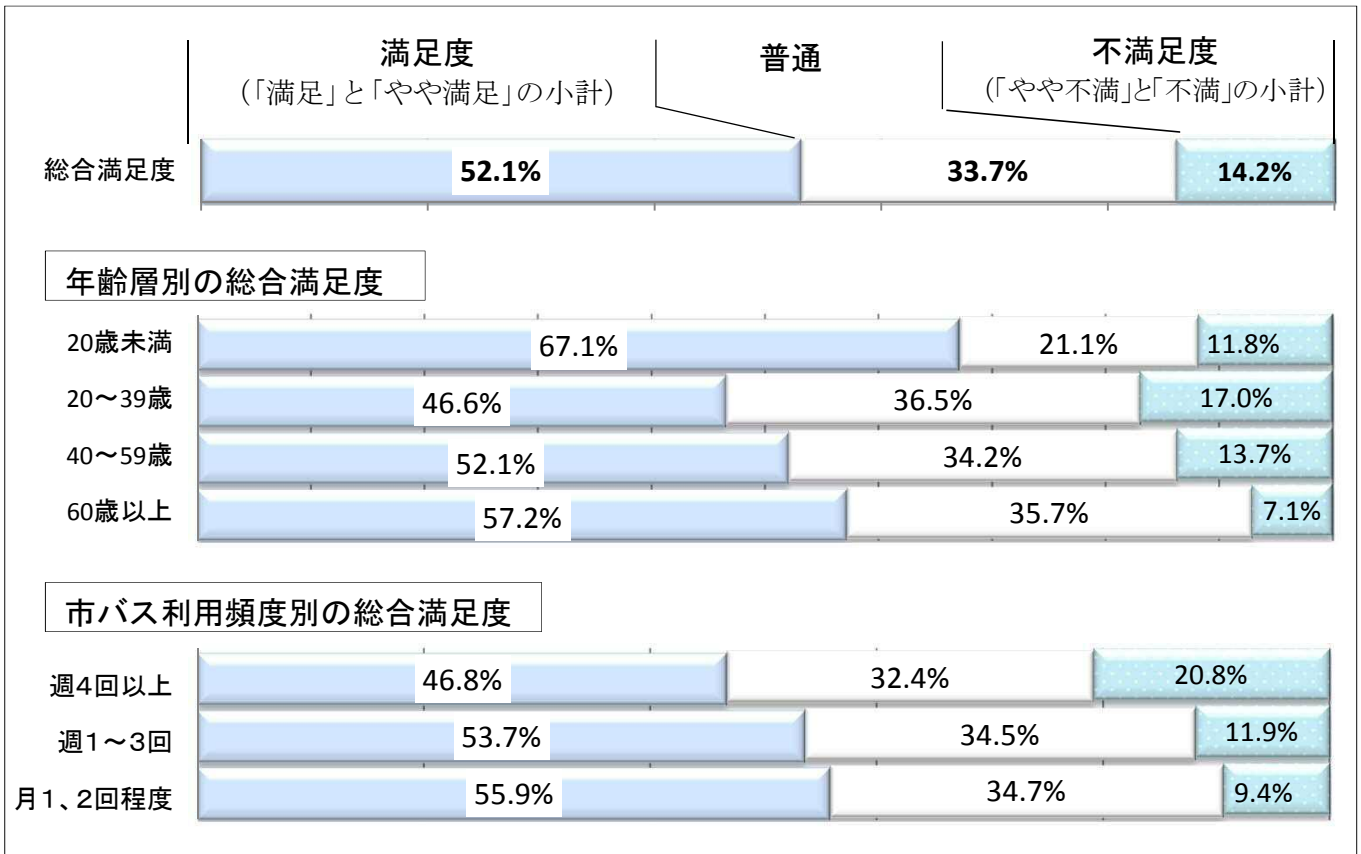
- ≪市バスサービス全般≫について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度（総合満足度）は、前年度から3.3ポイント低下して52.1%となっています。
- 年齢層別の総合満足度は、「20歳未満」の方の満足度が67.1%となっています。また、利用頻度別の総合満足度は、「月1、2回程度」御利用いただく方の満足度が55.9%となっています。

(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

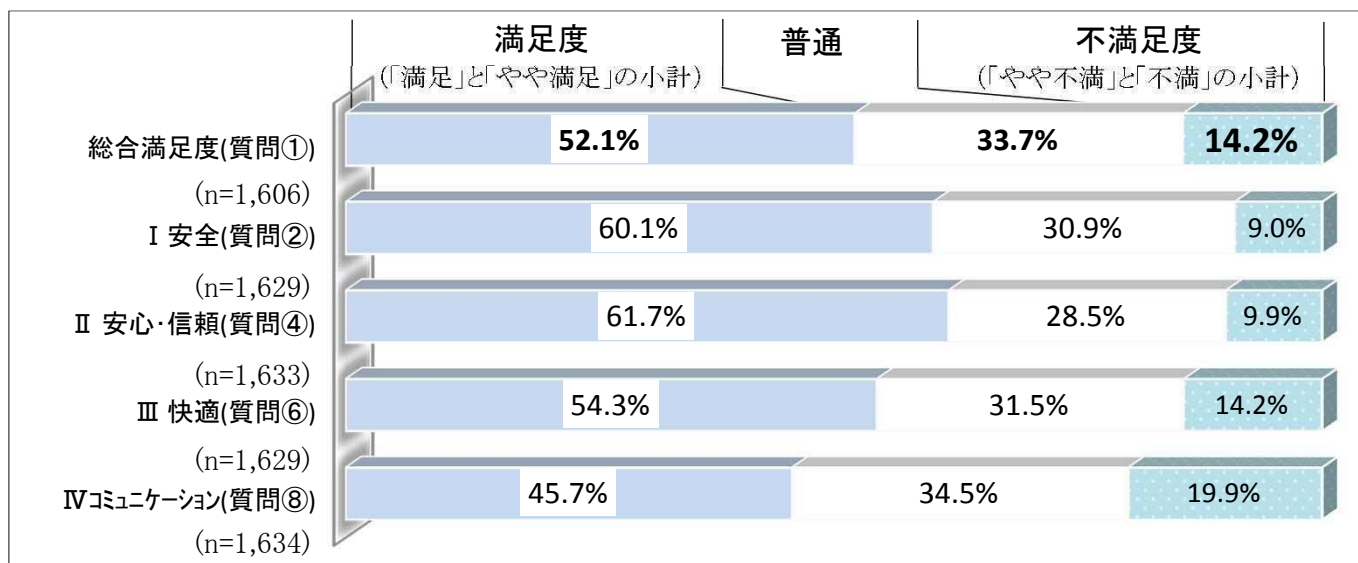
「満足」と「やや満足」の小計を満足度、「やや不満」と「不満」の小計を不満度とし、普通を入れて3区分で表示しています。



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つの柱ごとの満足度

「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。



【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52.1%となり、前年度の55.4%から3.3ポイント低下しました。
- サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度は、《安全》は60.1%、《安心・信頼》は61.7%、《快適》は54.3%、《コミュニケーション》は45.7%で、前年度より《安全》と《安心・信頼》は低下し、《快適》と《コミュニケーション》は向上しました。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》と《コミュニケーション》はともに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＞と＜交通ルール・マナーの遵守＞はともに高い評価となり、＜分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス＞と＜停留所施設等の清潔性＞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4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、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》については、4つの柱の中で高い評価をいただいていることから、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、その取組の一つである＜服装・身だしなみ＞については、4つの取組の中で高い評価をいただいていることから、今後も、高い水準を維持していきます。
- 《快適》については、状況に応じた気配りのある対応など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、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みます。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、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うことにより、接客サービスの向上に取り組みます。
- 『市バスナビ』については、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の広報の充実を図り、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みます。

アンケート調査票（交通局ニュースNo. 37）



「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、安全であると思えますか？
	質問③ 市バスは、交通ルール・マナーを守っていると思えますか？
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えますか？
	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えますか？
III 快 適	質問⑥ 市バスは、心地よく快適に利用できると思えますか？
	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 ケ ー ミ ュ 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えますか？
	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えますか？
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、交通局ニュースの紙面や市バスホームページで報告させていただく予定です。

自由記欄欄（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