

「市バスお客様アンケート調査」結果報告

交通局ニュース第22号の誌面上で行いました「市バスお客様アンケート」につきまして、863通もの多数のご回答をいただきました。ご協力をいただきまして、ありがとうございました。結果について次のとおりご報告いたします。

(図1) 項目別満足度の順位

順位	項目	お客様の満足度
1位(1位)	②服装・身だしなみ	66.6%(71.0%)
2位(2位)	③安全運転	62.4%(63.7%)
3位(4位)	①接客態度	54.6%(55.3%)
4位(3位)	⑥空調等車内環境	54.0%(55.8%)
5位(5位)	⑨ターミナル等での路線・時刻表表示	47.9%(46.8%)
6位(8位)	⑦停留所施設(屋根・ベンチ等)	40.7%(37.2%)
7位(6位)	⑤時刻表どおりの運行	39.6%(42.8%)
8位(7位)	④運行回数	39.1%(41.5%)
9位(9位)	⑧ホームページでの情報提供	35.2%(33.6%)

※()は昨年度の数値

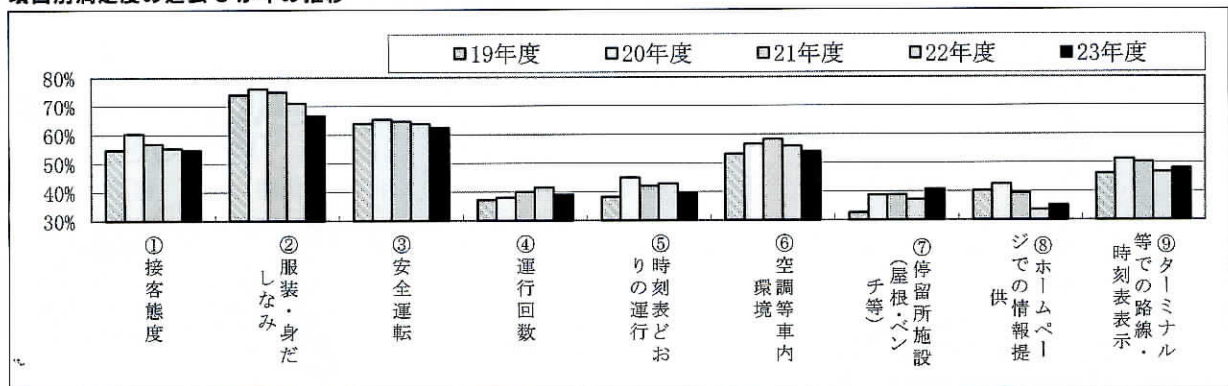
満足度

最も高い項目は②服装・身だしなみで、次は③安全運転でした。この2項目は過去5年にわたって常に60%を超えており、変わらず1・2位となっています。

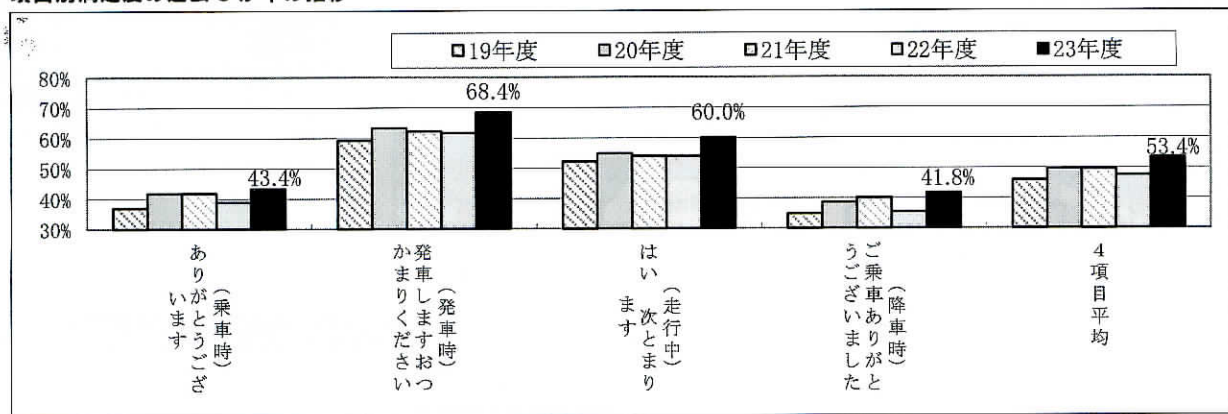
6位の⑦停留所施設(屋根・ベンチ等)は、この5年間で30%台から40%台に上昇しております。道路幅員等の設置基準に基づき計画的に整備を進めてまいります。

また、7位の⑤時刻表どおりの運行や、8位の④運行回数につきましては、限りあるバス車両を利用実態に合うよう効率的に使用し、お客様の安全を第一としながらも可能な限り速達性の確保に努めてまいります。(すべて図1・図2参照)

(図2) 項目別満足度の過去5か年の推移



(図3) 項目別満足度の過去5か年の推移



車内アナウンス

全ての項目で実施率が上昇し、それぞれ過去5年で最も高い実施率となりました。その結果、4項目平均の実施率ははじめて50%を超えました。なお、昨年度からの全体の実施率の伸びは5.9%であり、4項目中3項目で6%台の伸びを示しました。(図3参照) 来年度以降も引き続き、車内アナウンスのさらなる向上を目指して取組を進めてまいります。

座席のゆずりあい

「思いやりマーク」の認知度は82.9%と高く、お客様が座席のゆずり合いについて強い関心をお持ちのことがうかがえます。また「座席をゆずる」かどうかの設問では、優先席で95.3%、一般席でも87.8%とどちらも「思いやりマーク」の認知度を上回る結果となりました。今回の結果を参考に、車内マナー啓発の取組を進めてまいります。

今後、これまでのアンケート調査の中でいただいたお客様の評価、そして、運転や接客に対する不満・叱責、運行面での要望、励ましや賞詞等を参考にしながら、お客様や市民に愛される市バスを目指してサービス向上に取り組んでまいります。

【問い合わせ先】お客様サービス課 TEL044-200-3210