

ご協力ありがとうございました

～「市バスお客様アンケート」結果まとまる～

「交通局ニュース」第14号に掲載して行った「市バスお客様アンケート」については、676通もの多数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、次のとおりお知らせします。

【1-1 市バスの満足度について（項目別）】

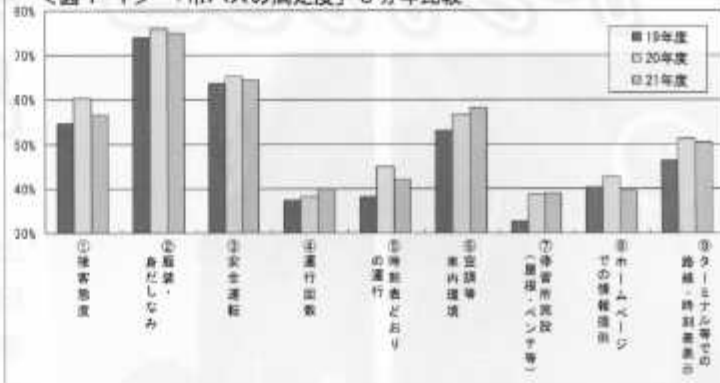
- ・満足度（「満足している」「やや満足している」の計）が高いもの

- 第1位 接客態度
- 第2位 安全運転
- 第3位 空調等車内環境

- ・昨年度と比較して増加したもの（図1-1）

- 運行回数 2.1ポイント増
- 車内環境 1.5ポイント増
- 停留所施設 0.2ポイント増

＜図1-1＞「市バスの満足度」3カ年比較



【1-2 市バスの不満度について（項目別）】

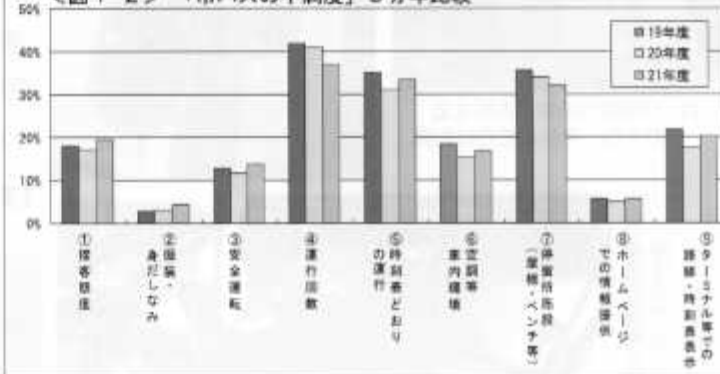
- ・不満度（「不満」「やや不満」の計）が高いもの

- 第1位 運行回数
- 第2位 時刻表どおりの運行
- 第3位 停留所施設

- ・昨年度と比較して増加したもの（図1-2）

- ターミナル等での路線・時刻表の表示 2.9ポイント増
- 接客態度 2.5ポイント増
- 時刻表どおりの運行 2.2ポイント増

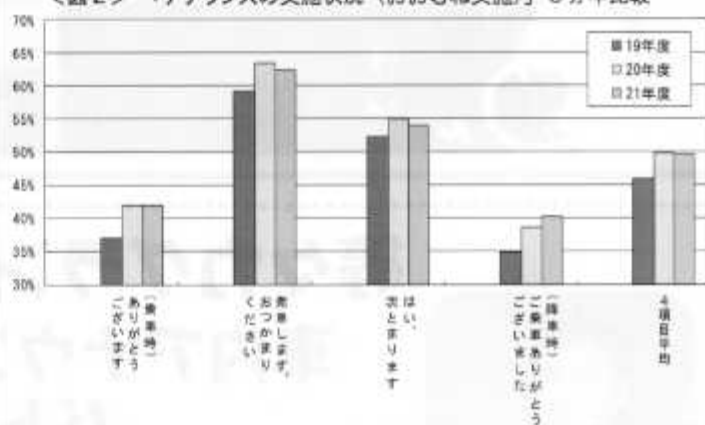
＜図1-2＞「市バスの不満度」3カ年比較



【2 乗務員による車内アナウンスの実施状況】

- ・「おおむね実施されている」との回答があった比率は、4項目平均実施率で49.6%（昨年度49.7%）でした。（図2）

＜図2＞「アナウンスの実施状況（おおむね実施）」3カ年比較



【3 その他】

「特に望むこと」として、市バス満足度調査の各項目に具体的なご意見をいただいたほか、自由意見についても「接客態度の改善要望」（85件）、「感謝・賞詞について」（45件）、「増便の要望」（33件）等いただきました。

今後、このアンケートでいただいたお客様の声を基に、お客様満足度の向上への取り組みを進めてまいります。

なお、アンケートに協力していただいた方の中から、抽選で10名様に、粗品（写真右・バス型目覚まし時計）をお送りしました。



コンパクトな手のひらサイズ

【お問い合わせ先】お客様サービス課 Tel.200-3210