

# 「市バスお客様アンケート」への御協力ありがとうございました

「交通局ニュース」第10号に添付して行った「市バスお客様アンケート」については、848通（うち有効回答数823通）もの御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）】

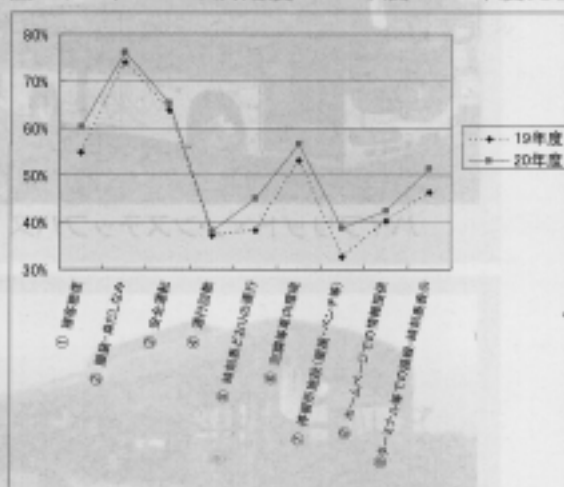
・満足度（満足している・やや満足しているの計）の高いもの

- 第1位 ② 服装・身だしなみ
- 第2位 ③ 安全運転
- 第3位 ① 接客態度

・昨年度と比較して、全体的に上昇しました。特に上昇率が高かったのは次の項目です。（図1）

- 第1位 ⑤ 時刻表どおりの運行 +6.7ポイント
- 第2位 ⑦ 停留所施設（屋根・ベンチ等） +6.2ポイント
- 第3位 ① 接客態度 +5.6ポイント

＜図1＞ 市バスの満足度 19年度・20年度比較

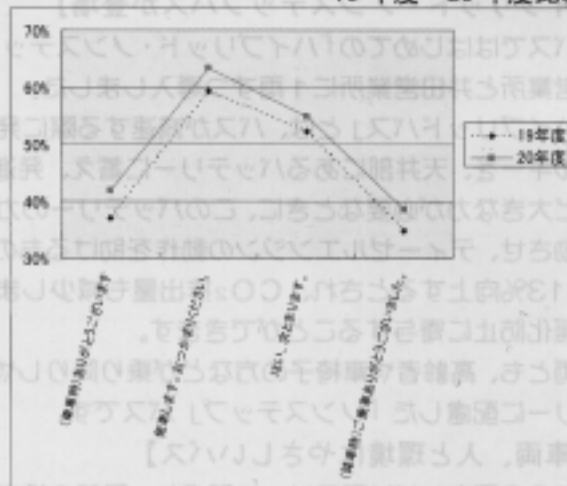


## 【2 乗務員による車内アナウンスの実施状況】

・「おおむね実施されている」との回答があった比率は、4項目平均で49.7%でした。

・昨年度と比較して、全体的に実施状況が上昇しています。（図3）

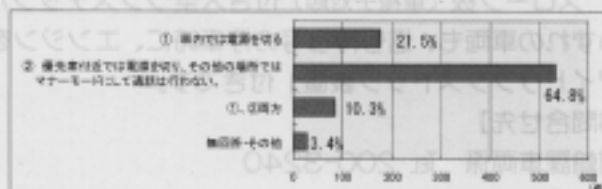
＜図3＞ アナウンスの実施状況（おおむね実施） 19年度・20年度比較



## 【3 車内での携帯電話ルールについて】

今後の車内での携帯電話ルールのあり方については、次のとおり御意見をいただきました。（図4）

＜図4＞ 車内の携帯電話ルールのあり方



## 【1-2 市バスの満足度について（市バス事業に特に望むもの）】

※一人3項目まで回答

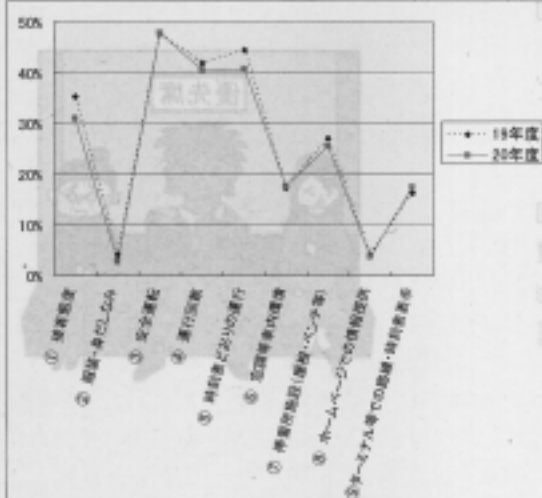
・望むものの順位

- 第1位 ③ 安全運転
- 第2位 ⑤ 時刻表どおりの運行
- 第3位 ④ 運行回数

・数値、順位とも昨年度とあまり変化はありません。数値の減少率が大きかったのは、次のとおりです。（図2）

- 第1位 ① 接客態度  $\Delta$ 4.4ポイント
- 第2位 ⑤ 時刻表どおりの運行  $\Delta$ 3.8ポイント

＜図2＞ 市バス事業に特に望むもの 19年度・20年度比較



## 【4 その他】

自由意見としては、主として「増便の要望」（93件）、「接運についての要望」（88件）、「安全運転について」（56件）、「感謝・賞詞について」（51件）、「お客様の乗車マナーについて」（50件）等をいただきました。

今後、このアンケートでいただいたお客様の声を参考にさせていただきながら、より「満足していただける」市バスを実現するため、努力してまいります。

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、バス共通カード（1,000円券）をお送りいたしました。

### 【お問い合わせ先】

お客様サービス課 TEL200-3210

