

# 「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25号の紙面上などで実施した「市バスお客様アンケート」につきまして、1,130通もの多数のご回答をいただきました。結果について次のとおり報告いたします。  
※5段階評価のうち、「満足」と「やや満足」の合計を「満足度」とし、「やや不満」と「不満」の合計を「不満度」としています。

ご協力ありがとうございました！

## 【1 市バスサービスのお客様総合満足度】

	満足度	普通	不満度
設問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	47.4%	37.3%	15.3%

**総評価** 市バスサービス全般についての総合満足度は、47.4%となりました。

## 【2 サービスポリシーごとのお客様満足度】

### サービスポリシーの4つの柱

<b>[安全]</b>	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
<b>[安心・信頼]</b>	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
<b>[快適]</b>	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
<b>[コミュニケーション]</b>	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

		満足度	普通	不満度
<b>安全</b>	設問① 市バスは安全であると思いますか	61.0%	30.9%	8.1%
	設問② 交通ルール・マナーを守っていると思いますか	61.7%	30.3%	8.0%
<b>安心・信頼</b>	設問③ 市バスは安心・信頼して利用できると思いますか	59.8%	28.1%	12.2%
	設問④ 混雑時や遅延時にお客様に丁寧にご案内ができていますか	31.6%	34.6%	33.8%
<b>快適</b>	設問⑤ 市バスは心地よく快適に利用できると思いますか	46.8%	37.1%	16.1%
	設問⑥ 停留所施設や車内は清潔だと思えますか	44.3%	39.2%	16.5%
<b>コミュニケーション</b>	設問⑦ 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	39.3%	36.3%	24.5%
	設問⑧ 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	44.3%	37.0%	18.7%

### 評価と今後の取組

- 「安全」と「交通ルール・マナーの遵守」については、60%以上の高い評価であり、これまでの事故防止の取組等を継続します。
- 「安心・信頼」については、安全に次いで高い評価であり、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。しかし、「混雑時や遅延時におけるご案内」の満足度は31.6%と、最も低い評価となったことから、特に力を入れて取り組みます。
- 「快適」と「停留所施設や車内の清潔性」については、総合満足度とほぼ同じであり、さらなる清潔性の保持に努め、乗り心地の良い運転や気配りのある接遇の向上など、広範な取組を進めます。
- 「コミュニケーション」は、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低い評価であり、全設問中で最も満足度が低い設問④の「混雑時や遅延時におけるご案内」にもコミュニケーションの要素が含まれています。「分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス」とともに、状況に応じてお客様の立場や気持ちを理解した接遇を行うなどのコミュニケーション能力の向上を図り、「お客様にあいさつなど感謝の気持ちを伝える」取組を重点的に進めます。

## 【3 市バスナビの認知度・満足度】

<b>認知度</b>	設問⑨ 運行情報検索サービス「市バスナビ」をご存知ですか	知っているし、使ったこともある	知っているが、使ったことはない	知らない
		29.4%	35.5%	35.0%
<b>認知度 65.0%</b>				
<b>満足度</b>	設問⑩ (設問⑨で市バスナビを使ったことのある方に伺います) 市バスナビは、使いやすいと思えますか	満足度 60.4%	普通 25.7%	不満度 14.0%

### 評価と今後の取組

「市バスナビ」については、認知度は65.0%、満足度は60.4%となりました。今後は、使い方も含めた広報の取組を継続するとともに、スマートフォン対応版ページの作成などにより、利便性の向上に取り組みます。

今後も、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、運転や接遇に対するご意見・ご要望等を参考にしながら、お客様や市民に愛される市バスをめざしてサービス向上に取り組んでまいります。