

「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29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、1,082通もの多数のご回答をいただきました。

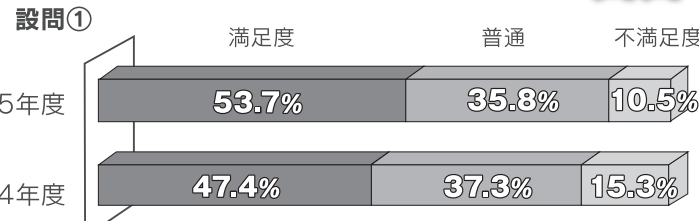
結果について次のとおり報告いたします。

※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「不満足度」としています。

【1 市バスサービスのお客様総合満足度】

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

総評価	
市バスサービス全般についての総合満足度は、 53.7%となり、前年度の47.4%から6.3 ポイント向上しました。	



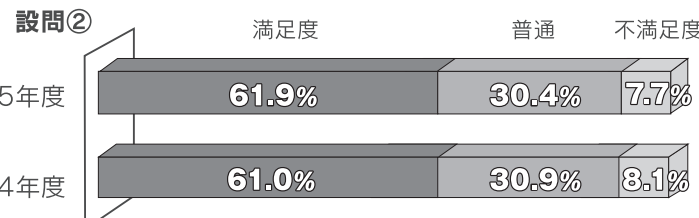
【2 サービスポリシーごとのお客様満足度】

サービスポリシーの4つの柱

[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。
[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。
[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。
[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。

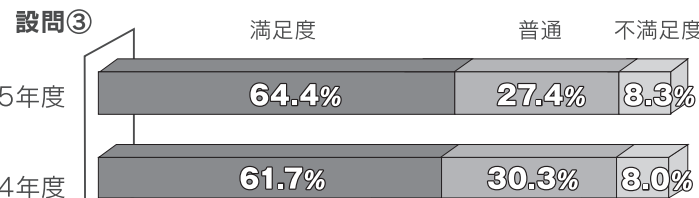
安全

設問② 市バスは、安全であると思いますか？



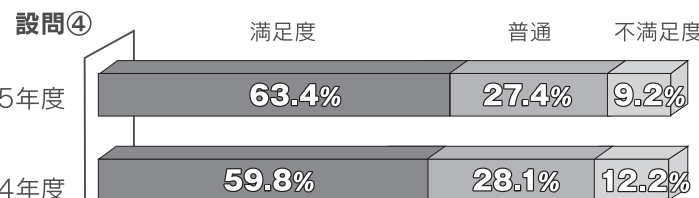
設問③ 市バスは、交通ルール・マナーを守っていると思いますか？

評価と今後の取組	
「安全」は、サービスポリシーの4つの柱の中では高い評価で、その取組の一つである「交通ルール・マナーの遵守」は、全設問の中で最も高い評価であることから、事故防止等の取組を継続します。	



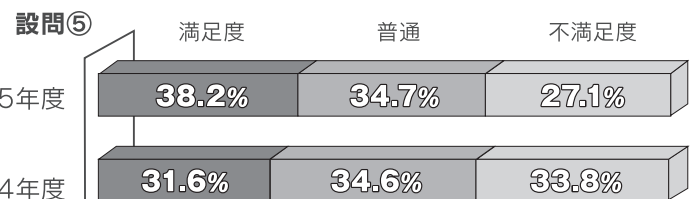
安心・信頼

設問④ 市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？



設問⑤ 市バスは、混雑時や遅延時にお客様に丁寧なご案内ができていると思いますか？

評価と今後の取組	
「安心・信頼」は、4つの柱の中で「安全」とともに高い評価となったことから、親切丁寧な運転・接遇や運行ミス撲滅に向けた取組などを継続します。 「混雑時や遅延時におけるご案内」は、全設問の中で不満足度が最も高く、コミュニケーションの要素も含まれていることから、コミュニケーション能力向上に特に力を入れて取り組みます。	



ご協力ありがとうございました！



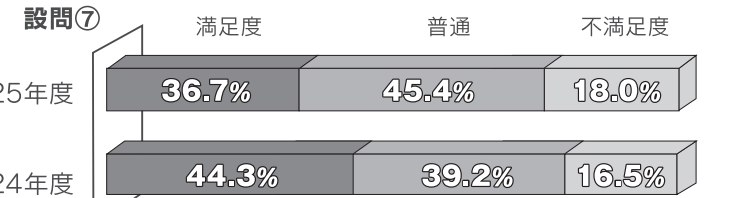
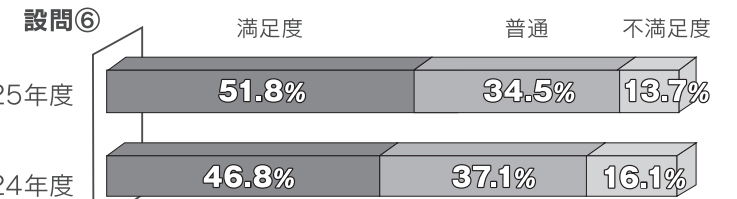
快適

設問⑥ 市バスは、心地よく快適に利用できると思いますか？

設問⑦ 市バスの停留所施設は清潔だと思いますか？

評価と今後の取組

「快適」は、前年度から5.0ポイント改善したことから、車内の清潔性の保持や乗り心地の良い運転などを含めた広範な取組を継続します。
「停留所施設の清潔性」は、全ての設問の中で満足度が最も低かったことから、さらなる清潔性の保持に努めます。



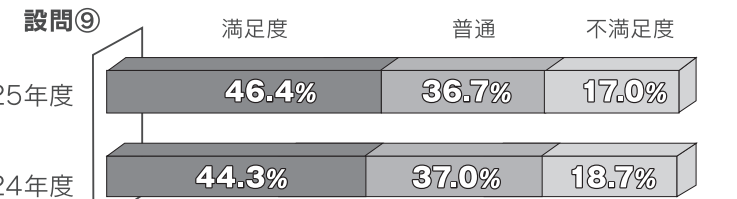
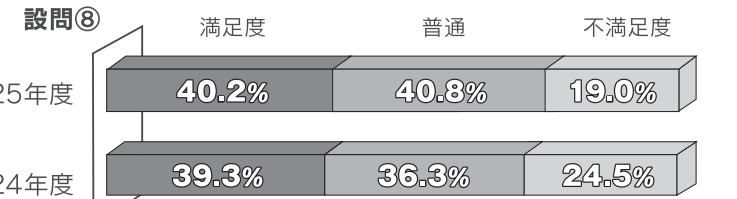
コミュニケーション

設問⑧ 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？

設問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？

評価と今後の取組

「コミュニケーション」は、4つの柱の中で最も低い評価となり、「分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス」も、総合満足度を下回る評価となりました。
前年度から「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」を重点取組項目とし、特に力を入れて取り組んでおり、満足度と不満足度の両面で改善が見られていることから、取組を継続します。



【3 市バスナビの認知度・満足度】

認知度

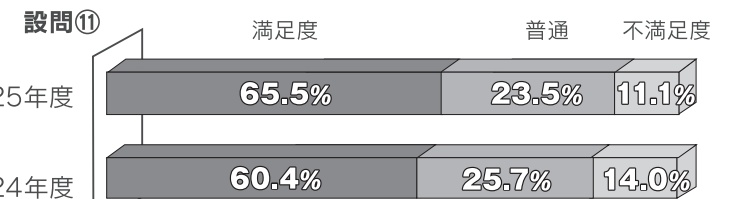
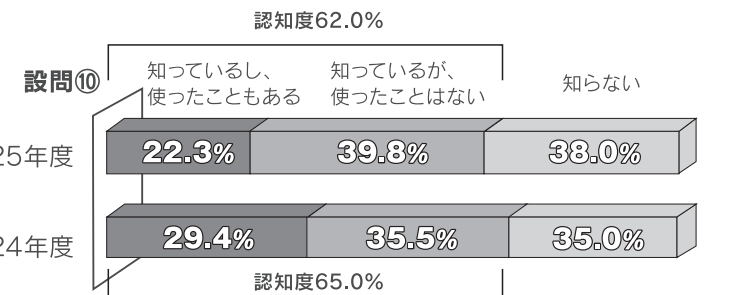
設問⑩ 運行情報検索サービス「市バスナビ」をご存知ですか？

満足度

設問⑪ 設問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、使いやすいと思いますか？

評価と今後の取組

高齢のお客様等にも簡単にお使いいただけることや、スマートフォンの画面サイズに対応し、さらに使いやすくすることなどを、市バスホームページや交通局ニュースなどで積極的に広報し、認知度と満足度の向上を図ります。



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やご意見・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。

【お問い合わせ先】 お客様サービス課 TEL044-200-3210