

「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33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、1,402通もの多数のご回答をいただきました。

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今後も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。結果については、次のとおり報告します。

※集計は、小数点第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないことがあります。

ご協力ありがとうございました！



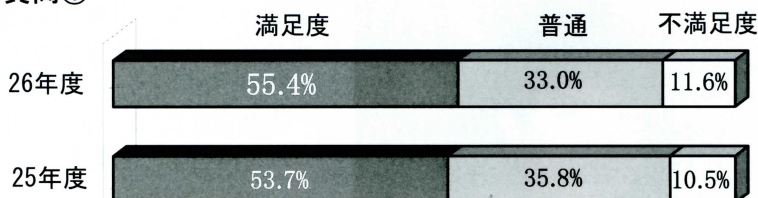
【1 市バスサービスのお客様総合満足度】

質問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

質問①

総評価

市バスサービス全般についての総合満足度は、**55.4%**となり、前年度の53.7%から1.7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。

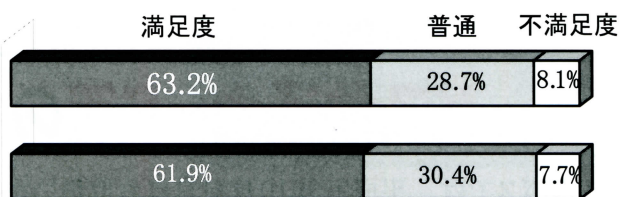
安全

質問②

質問② 市バスは、安全であると思いますか？

26年度

25年度



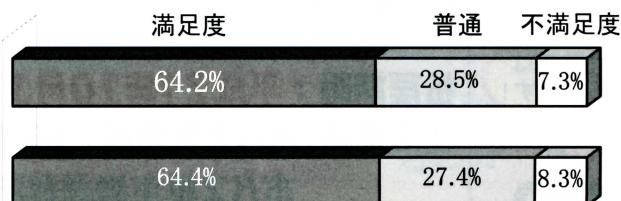
質問③ 市バスは、交通ルール・マナーを守っていると思いますか？

質問③

「安全」は、サービスポリシーの4つの柱の中で高い評価で、その取組の一つである「交通ルール・マナーの遵守」は、4つの取組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。

26年度

25年度



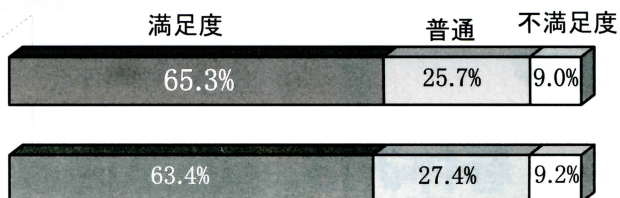
安心・信頼

質問④

質問④ 市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？

26年度

25年度



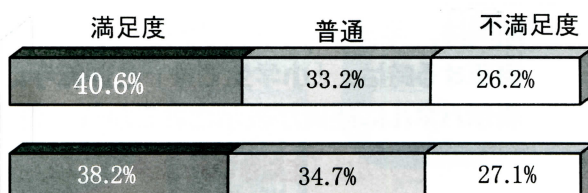
質問⑤ 市バスは、混雑時や遅延時にお客様に丁寧なご案内ができていますか？

質問⑤

「安心・信頼」は、4つの柱の中で高い評価となったことから、親切丁寧な運転・接客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、4つの取組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力を入れて取り組みます。

26年度

25年度



評価と今後の取組