

快適

質問⑥ 市バスは、心地よく快適に利用でき
ると思いますか？

質問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、前年度より満足度が改善したこと
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、前年度から4.3
ポイント改善されましたが、4つの取組
の中で2番目に満足度が低かったことか
ら、更なる清潔性の保持に努めます。

コミュニケーション

質問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？

質問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。

平成24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
で改善が見られていることから、今後も
取組を継続します。

【3 市バスナビの認知度・満足度】

認知度

質問⑩ 運行情報検索サービス「市バス
ナビ」をご存知ですか？

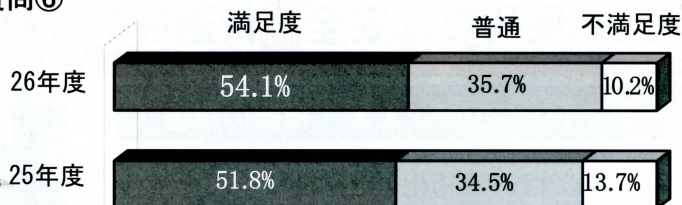
満足度

質問⑪ 質問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？

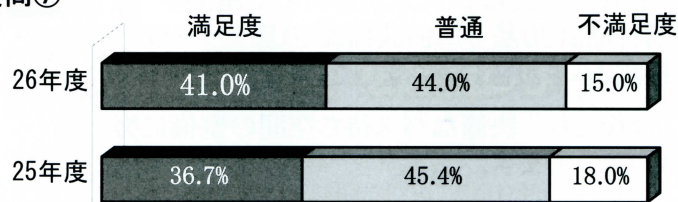
評価と今後の取組

市バスホームページや市バスマップ、
交通局ニュースなどの広報の充実を図
り、どなたにも簡単に御利用できるこ
とを周知するとともに、停留所等にお
ける運行情報の提供の充実など、更な
る利便性の向上に取り組めます。

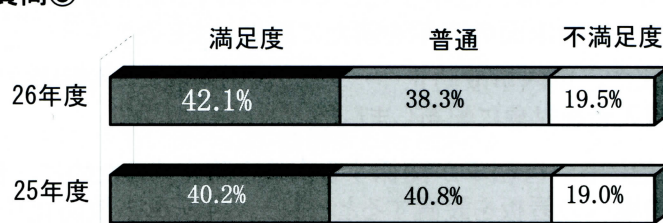
質問⑥



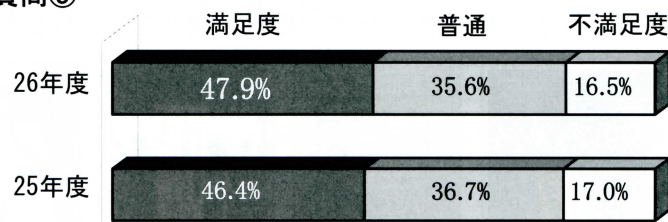
質問⑦



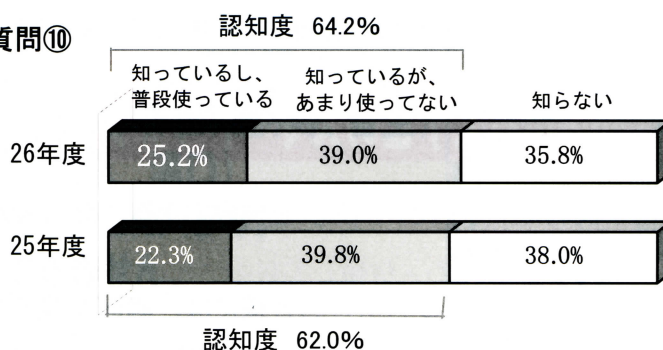
質問⑧



質問⑨



質問⑩



質問⑪

