



市バスからの「11の質問」

「お客様の声」をお聞かせください。

市バスでは、次のとおり「市バスサービスポリシー」を定め、お客様にご満足いただけるよう、サービス向上に取り組んでいます。今後もさらなる発展を目指すため、お客様アンケートを実施しますので、ご協力をお願いします。なお、市バスホームページにおいて、WEB利用におけるアンケートからも参加いただけますので、ご協力をお願いします。

市バスサービスポリシーは、市民やお客様へのお約束です

安全・安心な運行サービスを最優先で提供する市バスが、市民やお客様の声に応え、満足をいただくために取り組むサービスについてまとめたものです。

サービスポリシー（4つのお約束）

- I 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。
- II 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。
- III 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。
- IV 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。

今年度の重点取組

「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」

※市バスでは、お客様に気持ちよくご乗車いただくために、「乗車時の接客」を今年度の重点取組としています。

質問

「お客様の満足度」等をお伺いします。
回答欄から該当するものを○で囲んでください。

回答

こちらの選択肢に、
○をしてください。

各設問について、「特に感じた点」があれば、ご記入ください。

設問①

最初に伺います。市バスのサービス全般について、どのように思いますか？

次にサービスポリシー（4つのお約束）についてお伺いします。

I
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？

II
安心・信頼

設問④ 市バスは、安心・信頼して利用できると思えますか？

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ますか？

III
快適

設問⑥ 市バスは、心地よく快適にご利用できると思えますか？

設問⑦ 市バスの停留所施設は清潔だと思えますか？

IV
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えますか？

市バスナビ

設問⑩ 最後に伺います。運行情報検索サービス「市バスナビ」をご存知ですか？

設問⑪ 問⑩で「使ったことがある」と答えた方に伺います。市バスナビは、使いやすいと思えますか？

①

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

②

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

③

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

④

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

⑤

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

⑥

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

⑦

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

⑧

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

⑨

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

⑩

知っている、普段使っている。 知っているが、あまり使っていない。 知らない。

⑪

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

自由記載欄（市バスへのご意見やご要望をご記入ください）

- アンケートにご協力いただきありがとうございます。
- 結果については、交通局ニュースの紙面上で報告させていただきます。

（切り取り線）