

# 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。今後も更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。



平成27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、「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」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。

各質問について、「特に感じた点」があれば、ご記入ください。

質問 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？

①	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
---	----	------	----	------	----	--

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	質問②	市バスは、安全であると思いますか？
	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？
II 安 心 ・ 信 頼	質問④	市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？
	質問⑤	市バスは、不快感のない服装・身だしなみをしていると思いますか？
III 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や車内は清潔だと思えますか？
IV ケ ミ ニ ヨ ン	質問⑧	市バスは、お客様に対して、「気持ちのよい」挨拶やご案内をしていると思いますか？
	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？
市 バ ス ナ ビ	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？
	質問⑪	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、使いやすいと思えますか？

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	知っているし、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	

- 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や市バスホームページで報告させていただく予定です。

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。）

切り取り線