

平成30年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について(概要版)

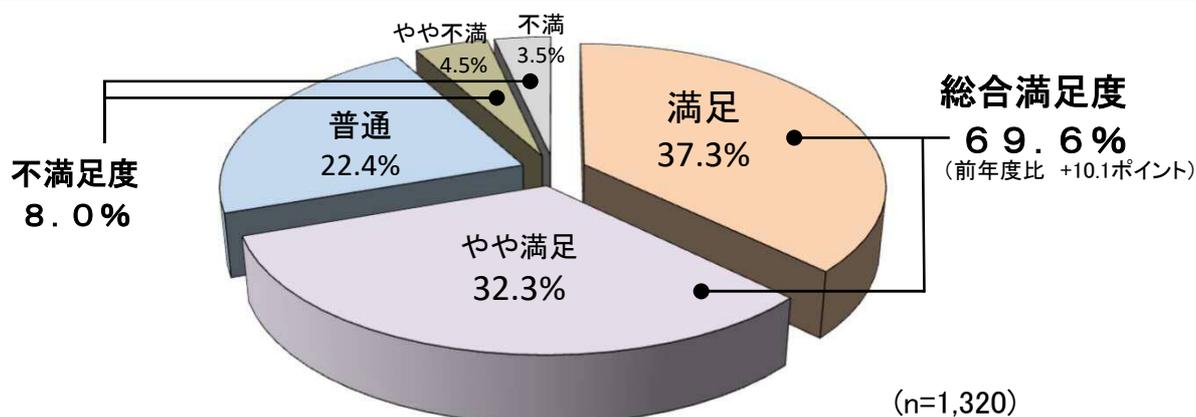
アンケート調査概要

- 調査目的：市バスでは、平成24年9月に「市バスサービスポリシー」を策定し、職員が日々の業務の中で、サービスポリシーの実践を通してサービス向上に取り組んでおり、お客様満足度を把握して、今後のサービスポリシー実践の参考とするため
- 調査項目：サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度やサービスポリシーに基づく4つの取組の満足度など、計11問を設定
- 評価方法：質問ごとに「10点～1点」の10段階で評価(一部を除く。)
- 実施方法：交通局ニュース掲載「アンケートはがき」の返送方式と市バスホームページでのWEBアンケート方式 及びイベント会場での現地回答方式
(交通局ニュースは市バス車内、各営業所、各乗車券発売所、区役所等市内各施設の他、市内主要鉄道駅のバスターミナルやイベント会場において配布)
- 実施期間：平成30年9月25日(火)から11月30日(金)まで(67日間)
- 有効回答数：1,323通(平成29年度回答数1,180通)

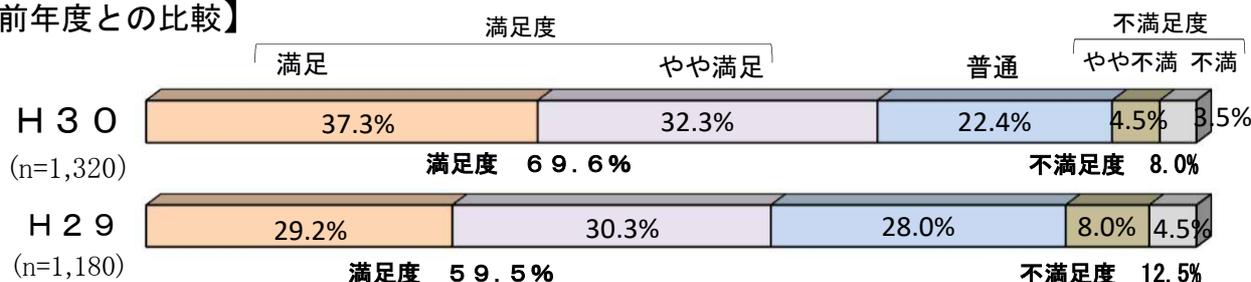
【市バスサービス全般について】

※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る。

質問① 市バスのサービス全般について満足している。



【前年度との比較】



市バスサービスの総合満足度

市バスサービス全般について、「満足」と「やや満足」を合わせた総合満足度は69.6%となり、前年度の59.5%から10.1ポイント向上しました。

総合満足度はお客様アンケート調査を現在のお客様満足度調査に改めた平成24年度以降、最も高い評価をいただきました。

引き続き満足度の向上に取り組んでまいります。

(総合満足度の推移)

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
総合満足度	47.4%	53.7%	55.4%	52.1%	59.2%	59.5%	69.6%
前年度比	—	6.3↑	1.7↑	3.3↓	7.1↑	0.3↑	10.1↑

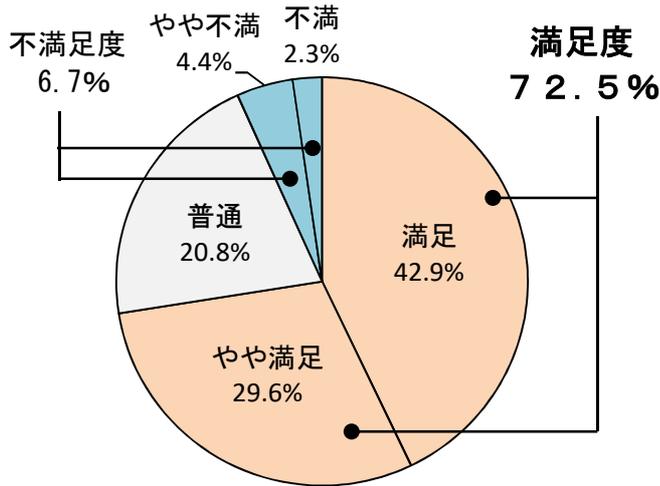
【サービスポリシーごとの満足度(質問②～⑨)】

I 安全

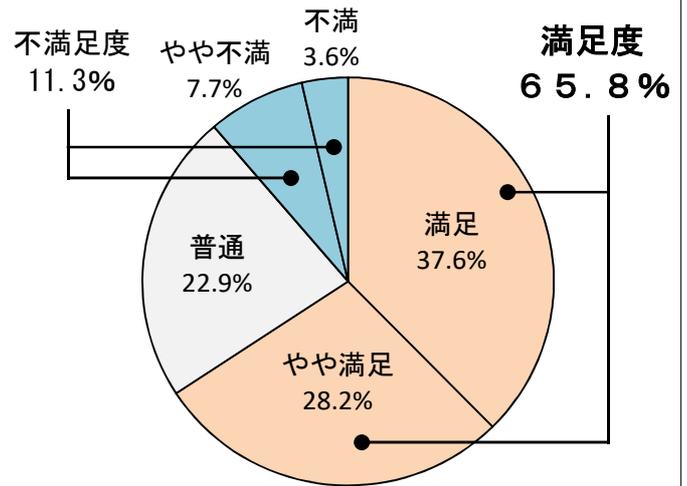
○《安全》について、満足度は72.5%となっています。
また、不満足度は6.7%となっています。

○《安全》の取組の一つである<危険や不快感を与えない運転>について、満足度は65.8%となっています。
また、不満足度は11.3%となっています。

質問②「市バスは、安全である。」



質問③「市バスは、急発進や急ブレーキなどのない丁寧な運転をしている。」

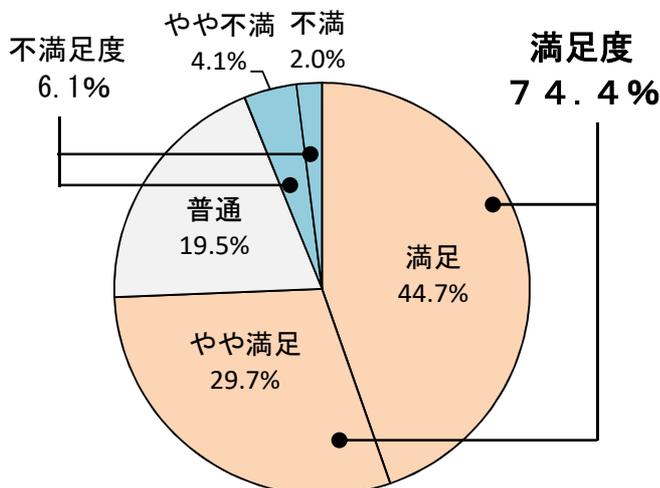


II 安心・信頼

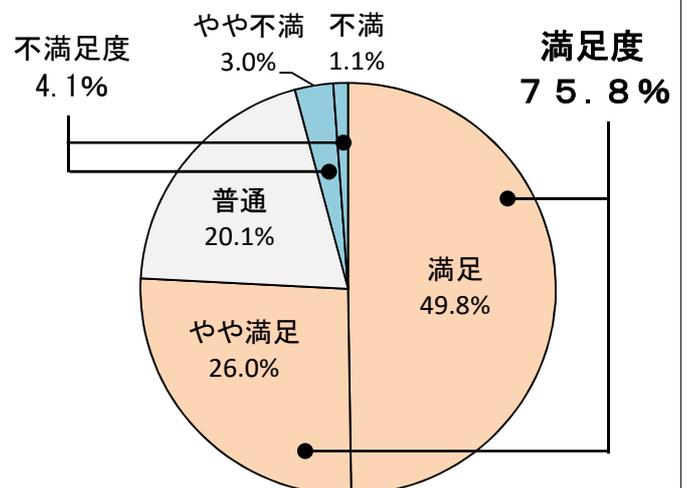
○《安心・信頼》について、満足度は74.4%となっています。
また、不満足度は6.1%となっています。

○《安心・信頼》の取組の一つである<服装・身だしなみ>について、満足度は75.8%となっています。
また、不満足度は4.1%となっています。

質問④「市バスは、安心・信頼して利用できる。」



質問⑤「市バスは、公営バスの運転手としてふさわしい身だしなみをしている。」



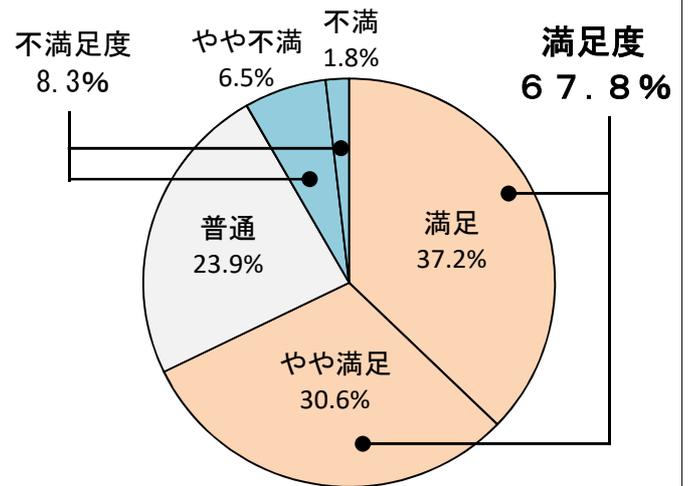
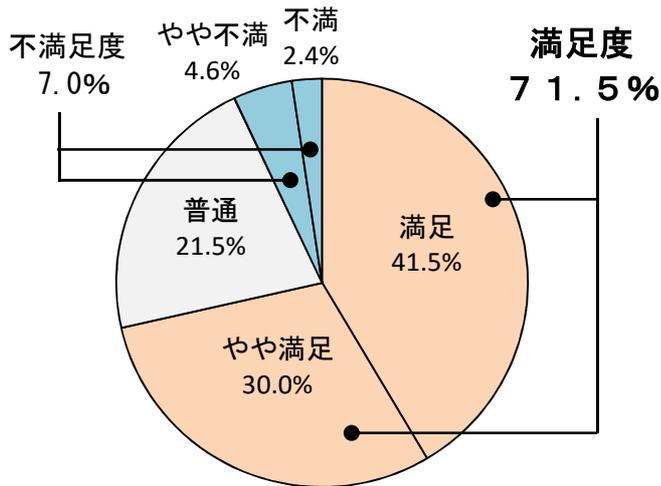
Ⅲ 快適

○《快適》について、満足度は71.5%となっています。
また、不満足度は7.0%となっています。

○《快適》の取組の一つである《快適な車内環境の保持》について、満足度は67.8%となっています。
また、不満足度は8.3%となっています。

質問⑥「市バスは、心地よく快適に利用できる。」

質問⑦「市バス運転手は車内整理や温度管理等により、車内環境を適切に保っている。」



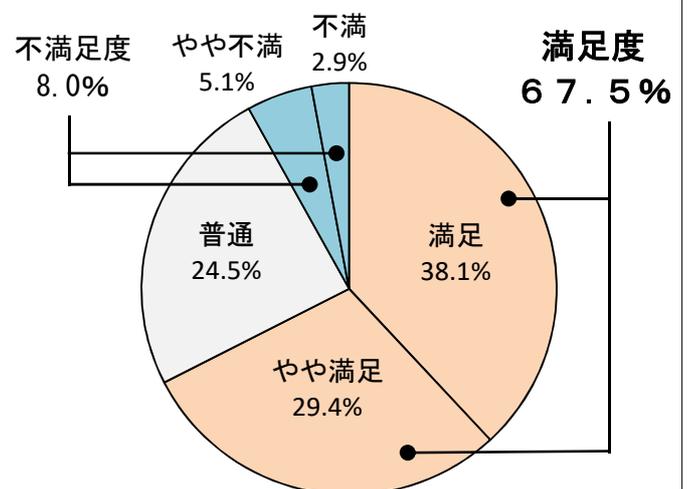
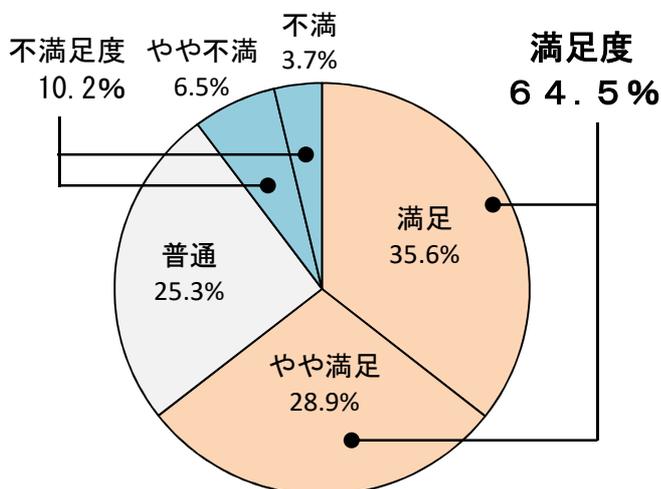
Ⅳ コミュニケーション

○《コミュニケーション》について、満足度は64.5%となっています。
また、不満足度は10.2%となっています。

○《コミュニケーション》の取組の一つである《適切な言動・態度》について、満足度は67.5%となっています。
また、不満足度は8.0%となっています。

質問⑧「市バス運転手の接客態度や案内には好感が持てる。」

質問⑨「市バス運転手のお客様への言葉遣いは適切である。」



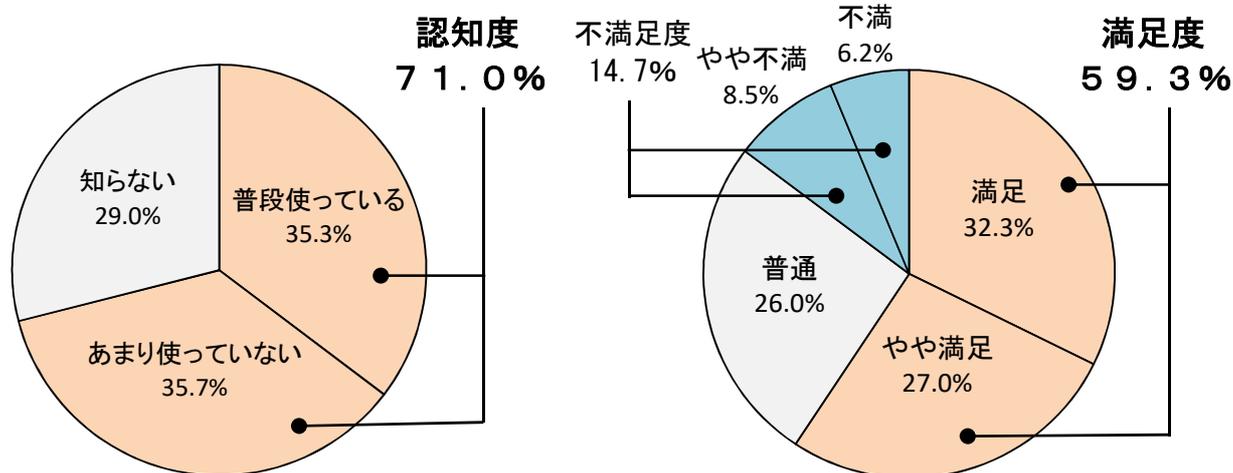
【市バスナビの認知度と満足度(質問⑩～⑪)】

○スマートフォンや携帯電話、パソコン等で運行情報がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「普段使っている」と「あまり使っていない」を合わせた認知度は71.0%となっています。

○『市バスナビ』を普段利用している人における満足度は59.3%となっています。また、不満足度14.7%となっています。

質問⑩「運行情報検索サービス『市バスナビ』を利用している。」

質問⑪(市バスナビを普段使っている方に伺います。)
「『市バスナビ』は使いやすい。」



今後に向けて

- 《安全》については、実車を用いた体験型の安全教育をはじめとする各種研修指導を実施するとともに、法令遵守・安全最優先の徹底などによる職員の安全意識の向上に引き続き取り組み、お客様が安心して御利用できる市バスを目指して、運輸安全マネジメントに基づく取組をしていきます。
- 《安心・信頼》については、お客様の立場や気持ちを理解した親切丁寧な行動をはじめ、運行表、車内放送、方向幕を確認する「基本動作」を徹底し、運行ミス撲滅に向けて取り組むとともに、今後も公営バスの担い手としてお客様に不快感を与えない服装・身だしなみで乗務するよう指導していきます。
- 《快適》については、停留所施設やバス車内の清潔性の保持のほか、車内で快適にお過ごしいただけるよう車内温度管理等の車内環境への細やかな配慮及び、高齢のお客様や障がいのあるお客様など、サポートが必要なお客さまへの配慮をするなど、すべてのお客様が快適に御利用できるよう取り組みます。また、老朽化した停留所施設を計画的に更新していきます。
- 《コミュニケーション》については、接客業として適切な口調や丁寧な言葉づかいで明瞭に話すことの徹底やマイクの音量やスイッチの適正な使用など、感謝の気持ちやお客様が必要としている情報等を確実に伝えるためのアナウンスの質の向上及び、外部接遇専門講師による接遇研修等の運転手教育に取り組み、好感をいただける接客に努めていきます。
- 『市バスナビ』については、認知度を向上させるため、市バスホームページや市バスマップ、市バスニュースなどによる広報に取り組みます。また、市バスナビの繋がりやすさの改善など、更なる利便性の向上に取り組みます。