

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

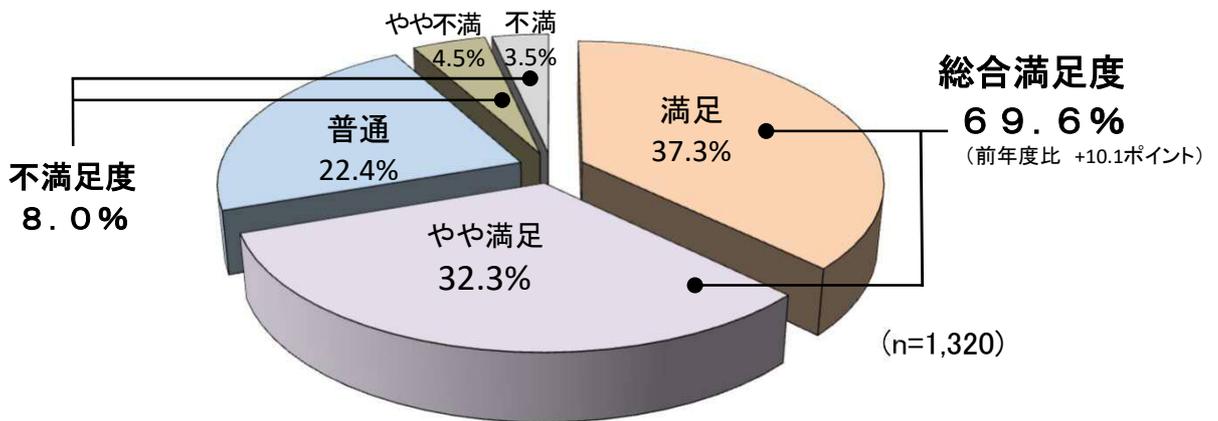
アンケート調査概要

- 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。)
 - 10-9点を「満足」8-7点を「やや満足」6-5点を「普通」4-3点を「やや不満」2-1点を「不満」として集計
- 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)

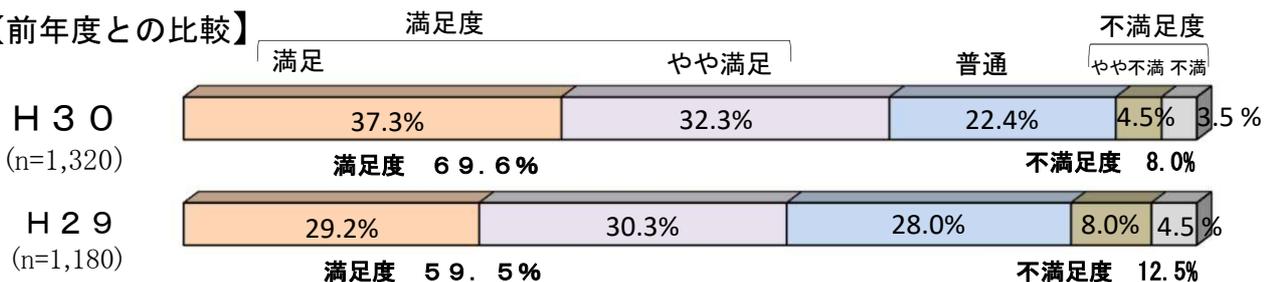
【市バスサービス全般について】

※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)

| | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 総合満足度 | 55.4% | 52.1% | 59.2% | 59.5% | 69.6% |
| 前年度比 | 1.7↑ | 3.3↓ | 7.1↑ | 0.3↑ | 10.1↑ |

○「市バスサービスポリシー」とは

「市バスサービスポリシー」とは、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のお約束で、平成24年9月に策定しました。

「市バスサービスポリシー」では、市バスがこれまでに実施し、培ってきたサービス業務をもとに、「安全」「安心・信頼」「快適」「コミュニケーション」の4つの柱に分け、めざすべきサービスを示しています。

○サービスポリシーの実践

サービスポリシーの4つの柱を実現するため、それぞれのサービスポリシーごとに価値や行動判断の基準として定めた「行動基準」に基づいてサービス業務を行います。さらに、これまでにお客様からいただいた御意見等を踏まえて行動基準ごとに作成した「具体的な取組例」を活用して、日々の業務の中でお客様に満足いただけるサービスに取り組みます。

| サービスポリシーの4つの柱 | | 行動基準 |
|-----------------|---|--|
| I 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1 お客様は大切な家族であると思い、安全最優先で運転しましょう。 2 車内のお客様はもちろん、周囲の一般車や自転車、歩行者等にも、危険や不快感を与えない運転をしましょう。 3 お客様が乗っていないときや遅れているときでも、バス運転手としてのルール・マナーを守りましょう。 |
| II 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1 自分がバスを利用したときの経験から「されてうれしいこと。」に進んで取り組み、お客様の安心と信頼に応えましょう。 2 停留所手前では、「お待ちのお客様がいる。」「急に降車ボタンを押される。」と予測し、必ず減速しましょう。 3 運賃制度を正しく理解するとともに、初めてのお客様にも分かりやすく案内しましょう。 4 公営バスの担い手であることを自覚し、公務員としてふさわしい言動や身だしなみを心がけましょう。 |
| III 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1 すべてのお客様が心地よくご利用できるよう、優しい運転と接遇を心がけましょう。 2 お客様の安全かつ快適な乗降のため、状況に応じた気配りのある対応を心がけましょう。 3 お客様が乗車してから降車するまで、快適な車内環境を保持しましょう。 |
| IV 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 1 市バスの顔として、表情や態度、言葉づかいなどによって積極的に感謝の気持ちを伝えましょう。 2 大切なお客様のため、感謝の気持ちを込めてあいさつや案内をしましょう。 |

アンケート調査項目

サービスポリシーの4つの柱ごとに、サービスポリシーの満足度と具体的な取組に関する満足度を調査項目として設定しています。

| | | | |
|----------|---|---------------------|----------|
| 1 | 《安全》について | … | P. 4～5 |
| | 質問② 市バスは、安全である。 | 《安全》の満足度 | |
| | 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。 | ＜危険や不快感を与えない運転＞の満足度 | |
| 2 | 《安心・信頼》について | … | P. 6～7 |
| | 質問④ 市バスは、安心・信頼して利用できる。 | 《安心・信頼》の満足度 | |
| | 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。 | ＜服装・身だしなみ＞の満足度 | |
| 3 | 《快適》について | … | P. 8～9 |
| | 質問⑥ 市バスは、心地よく快適に利用できる。 | 《快適》の満足度 | |
| | 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。 | ＜快適な車内環境の保持＞の満足度 | |
| 4 | 《コミュニケーション》について | … | P. 10～11 |
| | 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。 | 《コミュニケーション》の満足度 | |
| | 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。 | ＜適切な言動・態度＞の満足度 | |
| 5 | 運行情報検索サービス「市バスナビ」について | … | P. 12～13 |
| | 質問⑩ 運行情報検索サービスの「市バスナビ」を利用している。 | 『市バスナビ』の認知度 | |
| | 質問⑪ 「市バスナビ」は使いやすい。 | 『市バスナビ』の満足度 | |
| 6 | 市バスサービス全般について | …… | P. 14 |
| | 質問① 市バスのサービス全般について満足している。 | 市バスサービスの総合満足度 | |
| 7 | アンケート全体の総括 | …… | P. 15 |

回答者の属性（回答数 1,323通）

(1) 年齢別

| 区分 | 回答数 | 回答割合 |
|--------|-------|--------|
| 20歳未満 | 56 | 4.2% |
| 20～39歳 | 236 | 17.8% |
| 40～59歳 | 334 | 25.2% |
| 60歳以上 | 225 | 17.0% |
| 不明 | 472 | 35.7% |
| 合計 | 1,323 | 100.0% |

(2) 利用頻度別

| 区分 | 回答数 | 回答割合 |
|---------|-------|--------|
| 週4回以上 | 446 | 33.7% |
| 週1～3回 | 370 | 28.0% |
| 月1、2回程度 | 427 | 32.3% |
| 不明 | 80 | 6.0% |
| 合計 | 1,323 | 100.0% |

図表の見方

- (1) 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。
 (2) 各質問に対する有効回答数を「n」で表す。

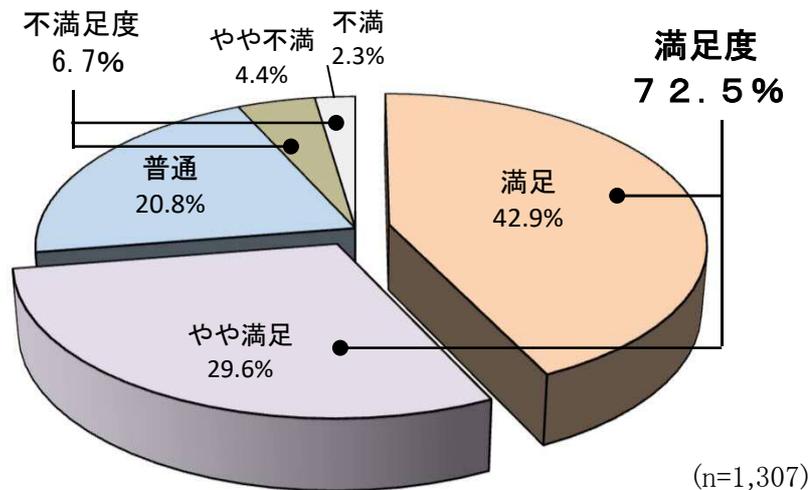
1 《安全》について

○《安全》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は72.5%となり、サービスポリシーの4つの柱の中では、《安心・信頼》に次いで2番目に高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は6.7%で4つの柱の中で《安心・信頼》に次いで、2番目に低くなっています。

○《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」と「やや満足」を合わせた満足度は、65.8%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は11.3%となっています。

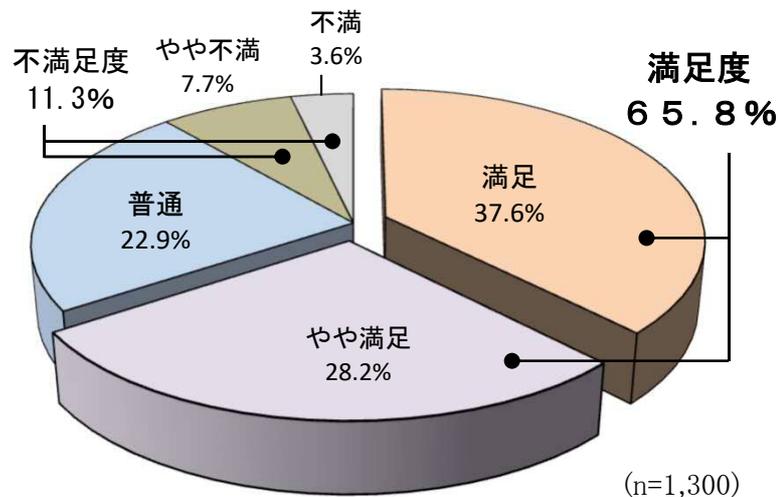
(1) 《安全》について

質問② 市バスは、安全である。



(2) 〈危険や不快感を与えない運転〉について

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。



(3) 質問③と質問②の関係性

質問③で「満足」「やや満足」と答えた人が質問②でどのように答えているか

- ・質問③で「満足」「やや満足」と答えた人（856人）の93.5%が質問②で「満足」「やや満足」と答え、0.5%が「やや不満」「不満」と答えています。

| | |
|-------------------------|-------|
| 質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合 | 93.5% |
| 質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合 | 0.5% |

質問③で「やや不満」「不満」と答えた人が質問②でどのように答えているか

- ・質問③で「やや不満」「不満」と答えた人（147人）の43.5%が質問②で「やや不満」「不満」と答え、16.3%が「満足」「やや満足」と答えています。

| | |
|-------------------------|-------|
| 質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合 | 43.5% |
| 質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合 | 16.3% |

○質問③と質問②の関係性を見ると、質問③の<危険や不快感を与えない運転>で「満足」「やや満足」と答えた人の93.5%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の43.5%が、質問②の<安全>でも同様の評価となっており、質問③と質問②は関係性があるため、危険や不快感を与えない運転を徹底していく必要があると考えます。

(4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

質問②での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・常に安全運転で安心して乗っている。
- ・安全だとは思いますが運転手によっても違いがある。

など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・運転が荒い。
- ・無言で出発する人がいた。
- ・急発進急停車する。

など

質問③での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・交差点では特に慎重運転
- ・全般的に丁寧
- ・運転手による差が激しい。

など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・急ブレーキが多い。
- ・スピードを出し過ぎ。
- ・乱暴な運転が増えた。

など

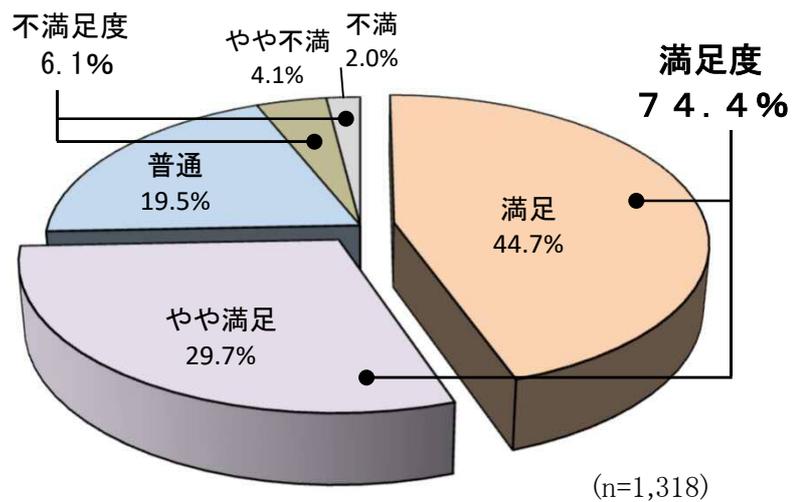
2 《安心・信頼》について

○《安心・信頼》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は74.4%となり、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は6.1%で、4つの柱の中で最も低くなっています。

○《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」と「やや満足」を合わせた満足度は75.8%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は4.1%となっています。

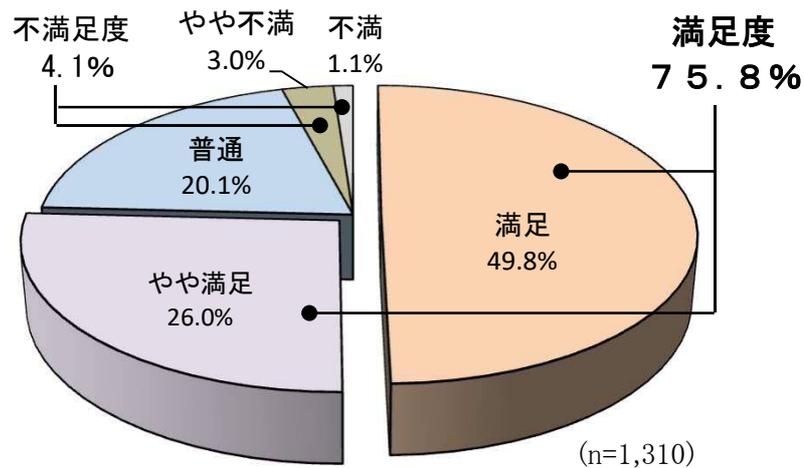
(1) 《安心・信頼》について

質問④ 市バスは、安心・信頼して利用できる。



(2) 〈服装・身だしなみ〉について

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。



(3) 質問⑤と質問④の関係性

質問⑤で「満足」「やや満足」と答えた人が質問④でどのように答えているか

- 質問⑤で「満足」「やや満足」と答えた人（994人）の89.7%が質問④で「満足」「やや満足」と答え、1.8%が「やや不満」「不満」と答えています。

| | |
|-------------------------|-------|
| 質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合 | 89.7% |
| 質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合 | 1.8% |

質問⑤で「やや不満」「不満」と答えた人が質問④でどのように答えているか

- 質問⑤で「やや不満」「不満」と答えた人（54人）の53.7%が質問④で「やや不満」「不満」と答え、16.7%が「満足」「やや満足」と答えています。

| | |
|-------------------------|-------|
| 質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合 | 53.7% |
| 質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合 | 16.7% |

○質問⑤と質問④の関係性をみると、質問⑤の〈服装・身だしなみ〉で「満足」「やや満足」と答えた人の89.7%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の53.7%が、質問④の〈安心・信頼〉でも同様の評価となっており、質問⑤と質問④は関係性があるため、お客様に不快感を与えない、服装・身だしなみによる乗務が必要であると考えます。

(4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

質問④での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・ほぼダイヤどおりにバスがくる。
- ・悪天候でも運行する点はとても助かる。

など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・朝の通勤時の遅れがひどいときがある。
- ・運転手によって差がある。

など

質問⑤での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・ふさわしい身だしなみをしていると思う。
- ・だらしく感じた事はない。

など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・感じが良くない。
- ・サングラスやメガネの見た目が怖い。

など

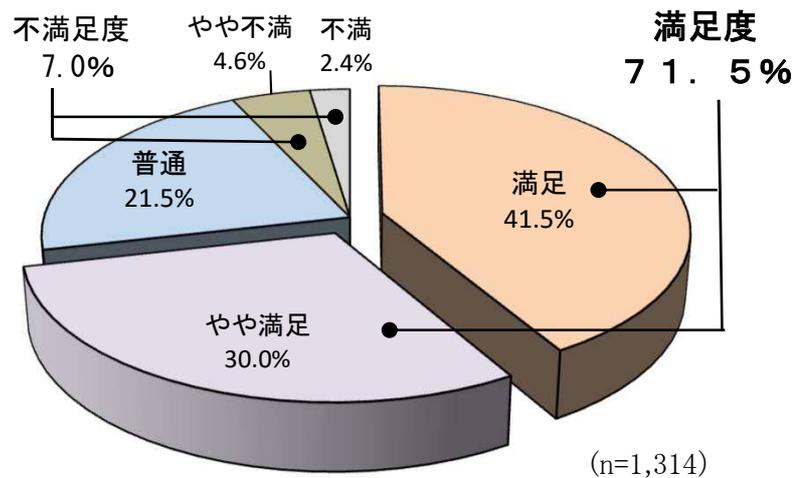
3 《快適》について

○《快適》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は71.5%となり、サービスポリシーの4つの柱の中で《安全》に次いで3番目で、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は7.0%で《コミュニケーション》に次いで2番目に高くなっています。

○《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」と「やや満足」を合わせた満足度は67.8%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は8.3%となっています。

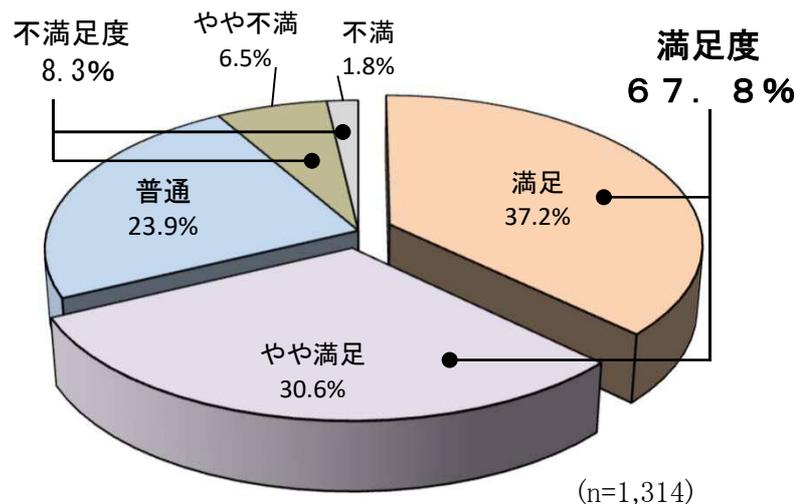
(1) 《快適》について

質問⑥ 市バスは、心地よく快適に利用できる。



(2) 《快適な車内環境の保持》について

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。



(3) 質問⑦と質問⑥の関係性

質問⑦で「満足」「やや満足」と答えた人が質問⑥でどのように答えているか

- ・質問⑦で「満足」「やや満足」と答えた人（892人）の90.5%が質問⑥で「満足」「やや満足」と答え、1.3%が「やや不満」「不満」と答えています。

| | |
|-------------------------|-------|
| 質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合 | 90.5% |
| 質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合 | 1.3% |

質問⑦で「やや不満」「不満」と答えた人が質問⑥でどのように答えているか

- ・質問⑦で「やや不満」「不満」と答えた人（109人）の42.2%が質問⑥で「やや不満」「不満」と答え、21.1%が「満足」「やや満足」と答えています。

| | |
|-------------------------|-------|
| 質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合 | 42.2% |
| 質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合 | 21.1% |

○質問⑦と質問⑥の関係性を見ると、質問⑦の<車内環境>で「満足」「やや満足」と答えた人の90.5%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の42.2%が、質問⑥の《快適》でも同様の評価となっており、質問⑦と質問⑥は関係性があるため、快適な車内環境の保持に努めていくが必要であると考えます。

(4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

質問⑥での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・車内はきれいな方で心地良く利用できる。
- ・乗り合わせた他の乗客の迷惑行為が多い。

など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・座席が少ない。
- ・運転手の質が良くなれば快適になると思う。

など

質問⑦での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・車内温度に問題はない。
- ・季節の変わり目に車内が暑すぎる時がある。

など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・空調が効いていない。
- ・真夏に震えるほど寒かったり、真冬は汗が出るほど暑い。

など

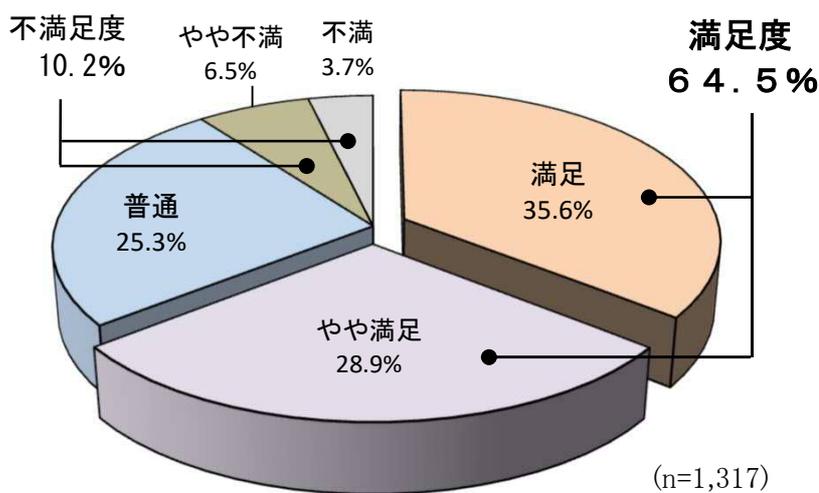
4 《コミュニケーション》について

○《コミュニケーション》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は64.5%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は10.2%で、4つの柱の中で最も高くなっています。

○《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」と「やや満足」を合わせた満足度は67.5%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は8.0%となっています。

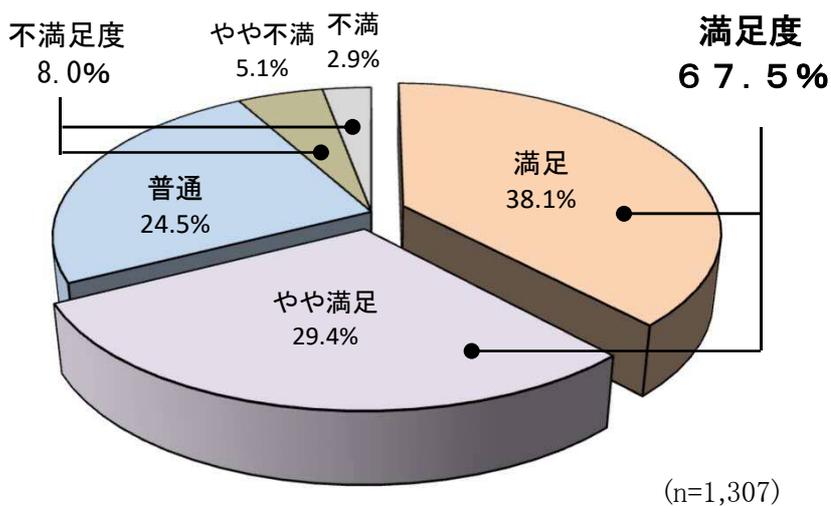
(1) 《コミュニケーション》について

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。



(2) 〈適切な言動・態度〉について

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。



(3) 質問⑨と質問⑧の関係性

質問⑨で「満足」「やや満足」と答えた人が質問⑧でどのように答えているか

- ・質問⑨で「満足」「やや満足」と答えた人(883人)の89.8%が質問⑧で「満足」「やや満足」と答え、0.7%が「やや不満」「不満」と答えています。

| | |
|-------------------------|-------|
| 質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合 | 89.8% |
| 質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合 | 0.7% |

質問⑨で「やや不満」「不満」と答えた人が質問⑧でどのように答えているか

- ・質問⑨で「やや不満」「不満」と答えた人(105人)の86.7%が質問⑧で「やや不満」「不満」と答え、2.9%が「満足」「やや満足」と答えています。

| | |
|-------------------------|-------|
| 質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合 | 86.7% |
| 質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合 | 2.9% |

○質問⑨と質問⑧の関係性を見ると、質問⑨の<適切な言動・態度>で「満足」「やや満足」と答えた人の89.8%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の86.7%が、質問⑧の《コミュニケーション》でも同様の評価となっており、質問⑨と質問⑧は関係性があるため、アナウンスの質の向上が必要であると考えます。

(4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

質問⑧での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・最近、教育が行き届いたのか良くなった。
- ・雨の日に「足元に気を付けて降車してください」と言ってくれた。

など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・会話のない運転手がいる。
- ・運転手によりサービスにばらつきがある。

など

質問⑨での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人

- ・おおむね適切だと思う。
- ・解り易く優しく説明している点が良いと思う。

など

「やや不満」「不満」と答えた人

- ・乗客に対してタメ口対応する。
- ・聞き取れないアナウンスが多い。

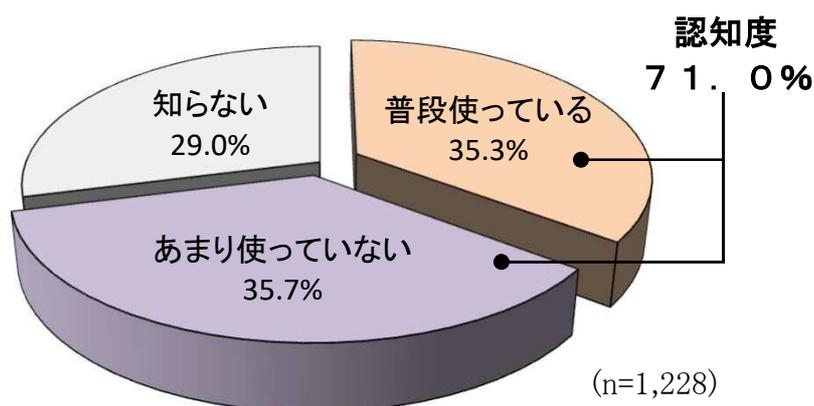
など

5 運行情報検索サービス『市バスナビ』について

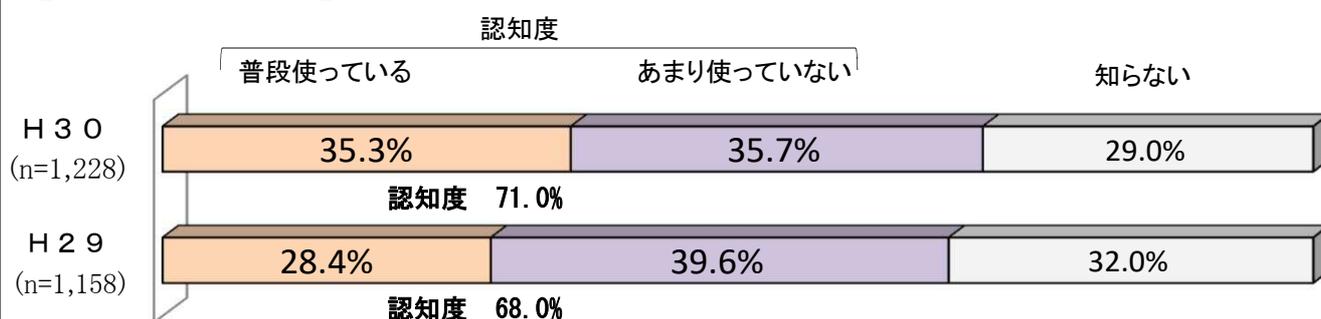
- スマートフォンや携帯電話、パソコン等で運行情報がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「普段使っている」と「あまり使っていない」を合わせた認知度は前年度から3.0ポイント向上して71.0%となっています。
- 『市バスナビ』を使ったことがある人における「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から7.4ポイント向上して59.3%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満度は前年度から2.9ポイント減少して14.7%となっています。

(1) 『市バスナビ』の認知度

質問⑩ 運行情報検索サービスの「市バスナビ」を利用している。



【前年度との比較】



(2) 『市バスナビ』の認知度と年齢との関係性

- ・全ての年齢層で認知度が50%を超えています。
- ・最も認知度が高いのは「20～39歳」で、76.0%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「60歳以上」で、61.3%となりました。

| 区分 | 認知度 (H30) | 認知度 (H29) |
|----------------|-----------|-----------|
| 全体 (n=1,228) | 71.0% | 68.0% |
| 20歳未満 (n=53) | 60.4% | 65.0% |
| 20～39歳 (n=225) | 76.0% | 76.7% |
| 40～59歳 (n=317) | 79.2% | 76.5% |
| 60歳以上 (n=204) | 61.3% | 59.2% |
| 不明 (n=429) | 68.3% | 59.5% |

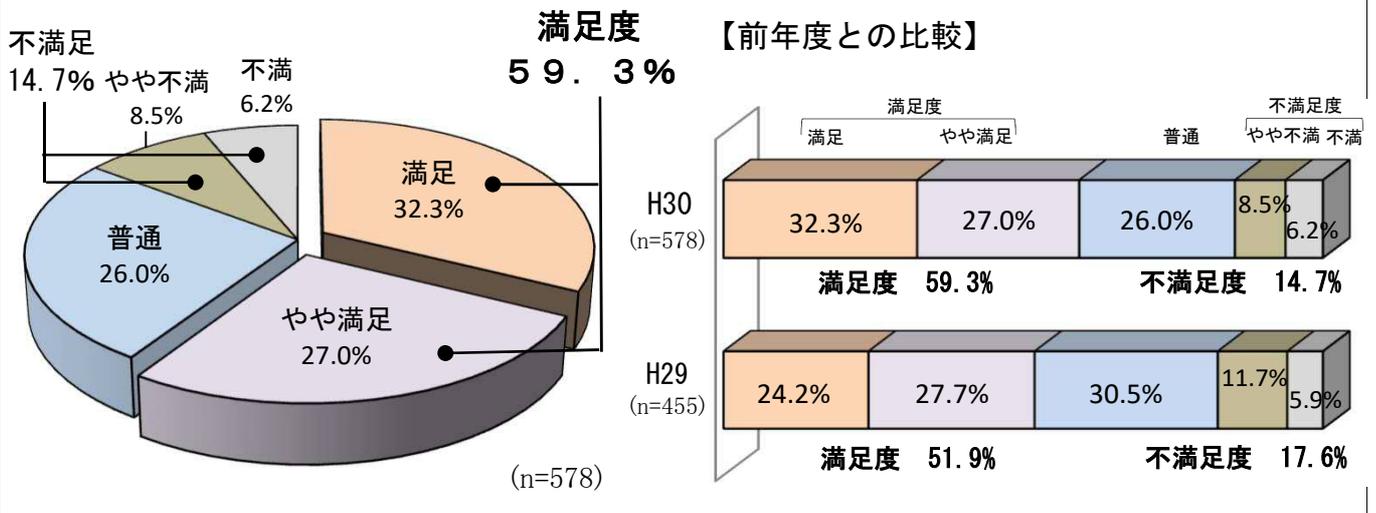
(3) 『市バスナビ』の認知度と市バスの利用頻度との関係性

- ・全ての利用頻度で認知度が50%を超えています。
- ・最も認知度が高いのは「週4回以上」で、77.1%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「月1、2回程度」で、63.3%となりました。

| 区分 | 認知度 (H30) | 認知度 (H29) |
|-----------------|-----------|-----------|
| 全体 (n=1,228) | 71.0% | 68.0% |
| 週4回以上 (n=419) | 77.1% | 76.8% |
| 週1～3回 (n=343) | 76.1% | 74.1% |
| 月1、2回程度 (n=395) | 63.3% | 57.9% |
| 不明 (n=71) | 53.5% | 50.4% |

(4) 『市バスナビ』の満足度

質問⑪ 「市バスナビ」は使いやすい。



(5) 『市バスナビ』の満足度と年齢との関係性

- ・最も満足度が高いのは「20歳未満」で、75.0%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「60歳以上」で、53.2%となりました。

(6) 『市バスナビ』の満足度と市バスの利用頻度との関係性

- ・最も満足度が高いのは「週4回以上」で、65.2%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「月1、2回程度」で、52.2%となりました。

| 区分 | 満足度 (H30) | 満足度 (H29) | 不満足度 (H30) | 不満足度 (H29) |
|----------------|-----------|-----------|------------|------------|
| 全体 (n=579) | 59.3% | 51.9% | 14.7% | 17.6% |
| 20歳未満 (n=24) | 75.0% | 75.9% | 4.2% | 3.4% |
| 20～39歳 (n=126) | 67.5% | 50.0% | 12.7% | 22.9% |
| 40～59歳 (n=174) | 55.7% | 58.2% | 15.5% | 16.4% |
| 60歳以上 (n=62) | 53.2% | 36.0% | 16.1% | 10.7% |
| 不明 (n=193) | 57.0% | 47.8% | 16.1% | 24.4% |

| 区分 | 満足度 (H30) | 満足度 (H29) | 不満足度 (H30) | 不満足度 (H29) |
|-----------------|-----------|-----------|------------|------------|
| 全体 (n=579) | 59.3% | 51.9% | 14.7% | 17.6% |
| 週4回以上 (n=233) | 65.2% | 57.9% | 12.4% | 18.8% |
| 週1～3回 (n=184) | 59.2% | 48.8% | 14.1% | 15.7% |
| 月1、2回程度 (n=136) | 52.2% | 44.1% | 17.6% | 18.3% |
| 不明 (n=26) | 42.3% | 48.5% | 23.1% | 15.2% |

○高齢のお客様と、利用頻度の少ないお客様からの満足度が低いことから、普段利用しない方でもわかりやすく機能強化することが必要であると考えます。

(7) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

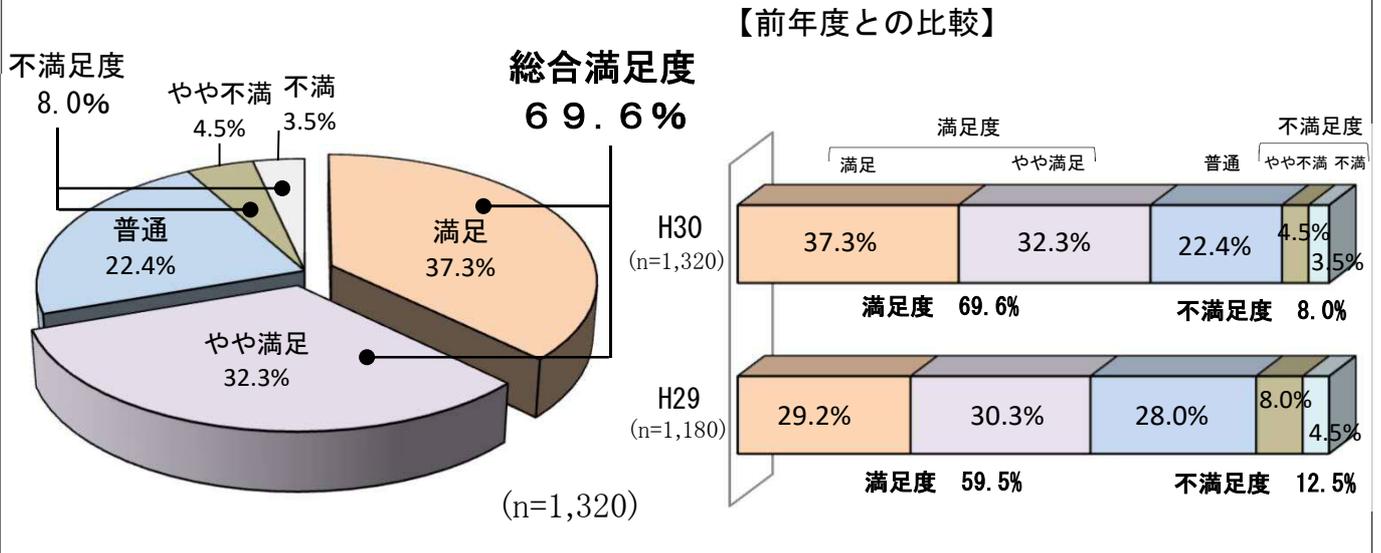
- ・路線全体を確認できるものもあるといい。
- ・事故等で遅れる時に知らせてほしい。
- ・ラッシュ時に時々重い事がある。 など

6 市バスサービス全般について

○《市バスサービス全般》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度（総合満足度）は、前年度から10.1ポイント向上して69.6%となっています。

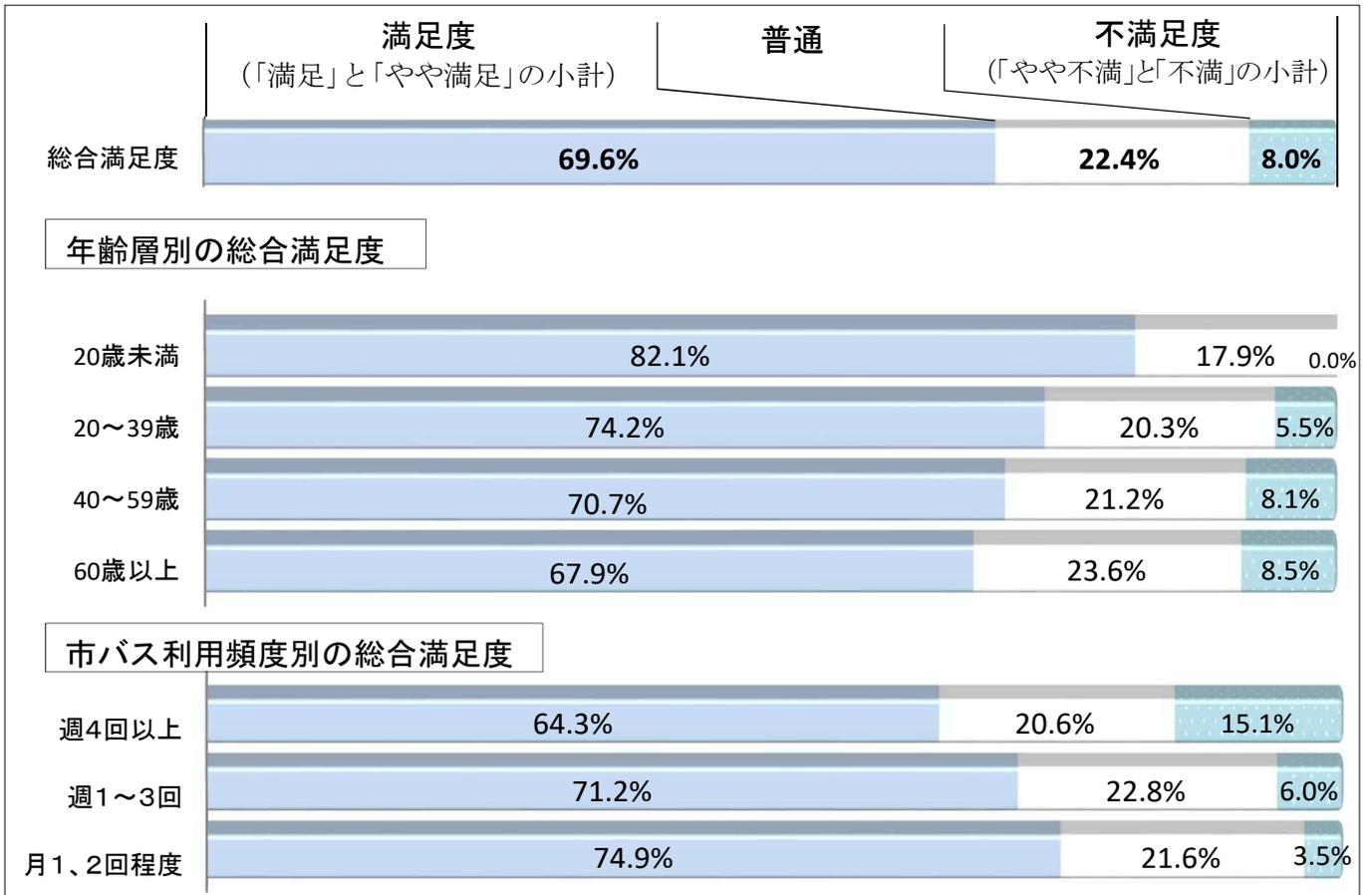
（1）市バスのサービス全般について

質問① 市バスのサービス全般について満足している。



（2）回答属性別に見た総合満足度

「満足」と「やや満足」の小計を満足度、「やや不満」と「不満」の小計を不満度とし、「普通」を入れて3区分で表示しています。



7 アンケート全体の総括

市バスサービスの総合満足度とサービスポリシーの4つに関する設問ごとの満足度

「満足」と「やや満足」の小計を満足度、「やや不満」と「不満」の小計を不満足度とし、普通を入れて3区分で表示しています。

| | ①満足度 (「満足」と「やや満足」の小計) | ②普通 | ③不満足度 (「やや不満」と「不満」の小計) |
|---------------------------------|--------------------------|-----|---------------------------|
| 総合満足度(質問①) | 69.6% | | 22.4% 8.0% |
| I 安全(質問②) | 72.5% | | 20.8% 6.7% |
| I 安全(質問③) ＜危険や不快感を与えない運転＞ | 65.8% | | 22.9% 11.3% |
| II 安心・信頼(質問④) | 74.4% | | 19.5% 6.1% |
| II 安心・信頼(質問⑤) ＜服装・身だしなみ＞ | 75.8% | | 20.1% 4.1% |
| III 快適(質問⑥) | 71.5% | | 21.5% 7.0% |
| III 快適(質問⑦) ＜快適な車内環境の保持＞ | 67.8% | | 23.9% 8.3% |
| IV コミュニケーション(質問⑧) | 64.5% | | 25.3% 10.2% |
| IV コミュニケーション(質問⑨) ＜適切な言動・態度＞ | 67.5% | | 24.5% 8.0% |

【市バスサービスについての総評価】

- 市バスサービス全般について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度（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。
- サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度は、《安全》は72.5%、《安心・信頼》は74.4%、《快適》は71.5%、《コミュニケーション》は64.5%の評価となりました。
- サービスポリシーに基づく4つの取組ごとの満足度は、＜危険や不快感を与えない運転＞は65.8%、＜服装・見だしなみ＞は75.8%、＜快適な車内環境の保持＞は67.8%、＜適切な言動・態度＞は67.5%となりました。
- 市バスナビについて、認知度は71.0%となり、前年度から3.0ポイント向上しました。また、満足度は59.3%となり、前年度から7.4ポイント向上しました。

【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初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、お客様が安心してご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、外部接客専門講師による接客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。

「お客様の声」をお聞かせください。

－市バスお客様アンケート調査－

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。現状を把握するため、お客様アンケートを実施し、更なるサービス向上に努めてまいりますので、ご協力をお願いします。

※市バスホームページからもアンケートに参加いただけます。詳細は裏面をご覧ください。

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30年度の
重点取組

「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客と発車前の注意喚起」

「お客様の満足度」等をお伺いします。

回答欄から該当する数字・選択肢を○で囲んでください。

質 問

| 質問 | | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 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 | 市バスのサービス全般について満足している。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| I 安全 | 質問② 市バスは、安全である。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| | 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。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| II 安心・信頼 | 質問④ 市バスは、安心・信頼して利用できる。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| | 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。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| III 快適 | 質問⑥ 市バスは、心地よく快適に利用できる。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| | 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。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| IV コミュニケーション | 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。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| | 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。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 市バスナビ | 質問⑩ 運行情報検索サービスの「市バスナビ」を利用している。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| | 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。 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |

○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