

令和元年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について

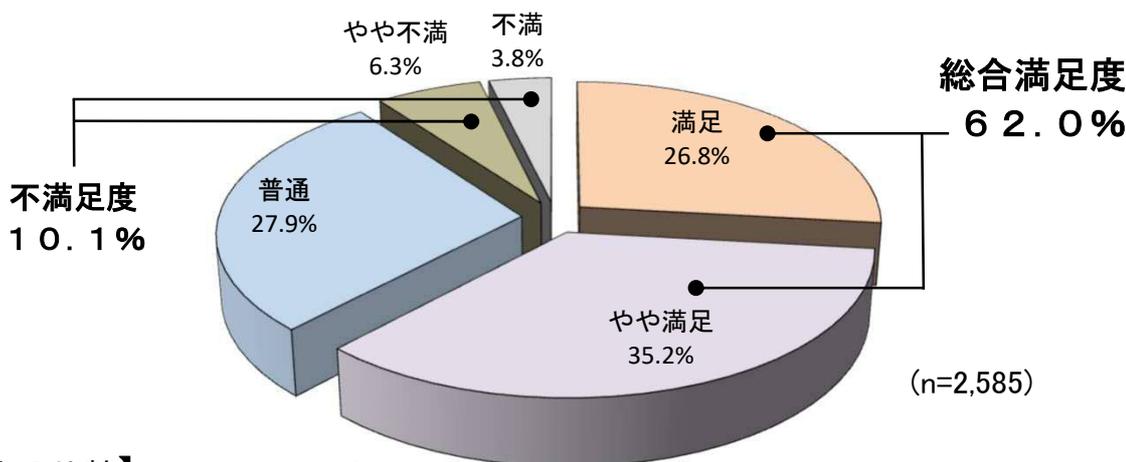
アンケート調査概要

- 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改善してほしい点など、計9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：「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
 - (「アンケートはがき」は市内主要鉄道駅のバスターミナルにおいて配布)
- 実施期間：令和元年6月25日(火)から11月30日(土)まで、令和2年2月12日(水)から3月13日(金)までの190日間
- 有効回答数：2,585通(平成30年度回答数1,323通)

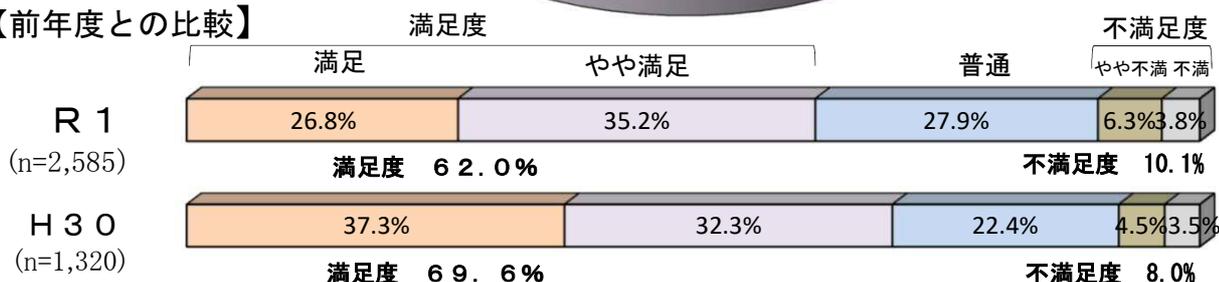
I 市バスサービス全般について

※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】

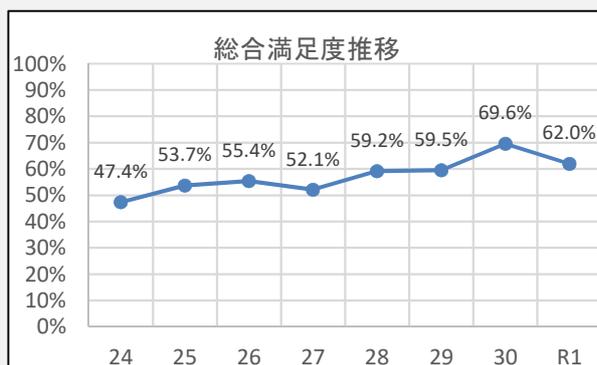


市バスサービスの総合満足度

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62.0%となりました。**

平成29年度を上回る評価はいただいたものの、平成30年度からは、**7.6ポイント低下**といった結果となりました。

引き続き満足度の向上に取り組んでまいります。



Ⅱ 市バスサービスポリシーについて

○「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改善してほしい点を調査項目として設定しています。

1 《安全》について

…

P. 4

質問 2 市バスは事故防止への意識があり、安全である。

《安全》の満足度

質問 2-2 市バスの安全性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

《安全》について改善してほしいこと

- A. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している。
- B. 発車時の声掛けがない。
- C. 運転が荒い(急発進、急停止、急ハンドルなど)。
- D. 扉の開閉が危険である(バスが停車する前に開扉するなど)。
- E. 特になし
- F. その他

2 《安心・信頼》について

…

P. 6

質問 3 市バスは確実な運行等をしており、安心・信頼して利用できる。

《安心・信頼》の満足度

質問 3-2 市バスへの安心感及び信頼性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

《安心・信頼》について改善してほしいこと

- A. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった。
- B. 停車ボタンを押下したのに、停車してくれなかった。
- C. 服装が乱れている。
- D. マスクやサングラスを着用していて、イメージが悪い。
- E. 特になし
- F. その他

3 《快適》について

…

P. 8

質問 4 市バスは心地よく快適に利用できる。

《快適》の満足度

質問 4-2 市バスの快適性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

《快適》について改善してほしいこと

- A. 乗車時に不便に感じる(バス停での停車位置が悪いなど)。
- B. サポートが必要なお客様(車いす利用者など)への対応が不適切である。
- C. 車内が汚れている。
- D. 停留所施設が汚れている。
- E. 特になし
- F. その他

4 《コミュニケーション》について

…

P. 10

質問 5 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 5-2 市バス運転手の接客態度などに関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

《コミュニケーション》について改善してほしいこと

- A. 乗車時にあいさつなどが無い。
- B. 言葉遣い・話し方が悪い。
- C. 態度や表情(にらむ、嫌そうなど)が悪い。
- D. アナウンスがない、聞き取れない。
- E. 特になし
- F. その他

回答者の属性 (回答数 2,585通)

(1) 年齢別

区分	回答数	回答割合
20歳未満	111	4.3%
20～39歳	637	24.6%
40～59歳	925	35.8%
60歳以上	876	33.9%
不明	36	1.4%
合計	2,585	100.0%

(2) 利用頻度別

区分	回答数	回答割合
週4回以上	1,061	41.0%
週1～3回	730	28.2%
月1、2回程度	694	26.8%
不明	100	3.9%
合計	2,585	100.0%

図表の見方

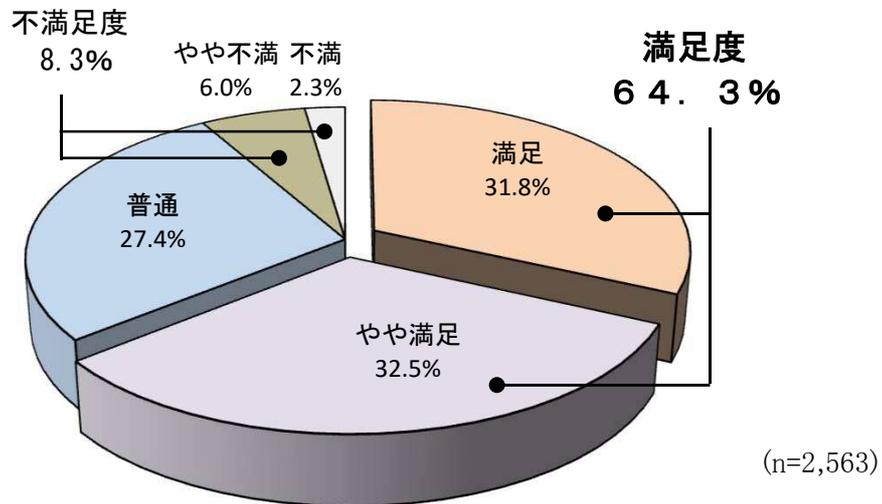
- (1) 集計は、小数点第2位で四捨五入しているため、数値の合計が100.0%にならないことがある。
- (2) 各質問に対する有効回答数を「n」で表す。

1 《安全》について

(1) 《安全》について

「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は64.3%となり、不満足度は8.3%となりました。

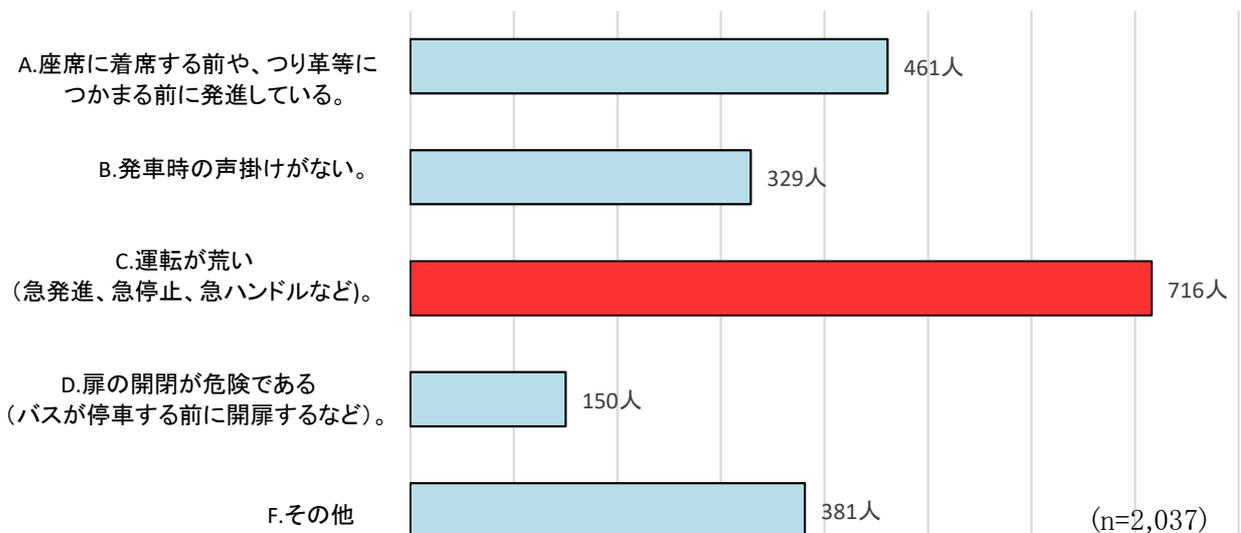
質問2 市バスは事故防止への意識があり、安全である。



(2) 《安全》について改善してほしい点

＜C. 運転が荒い（急発進、急停止、急ハンドルなど）。＞が716人で最も多く、次いで＜A. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している。＞が461人となっています。

質問2-2 市バスの安全性に関して、次のことを改善してほしい。（複数回答可）



(3) 《安全》についての分析

- ・質問2において《安全》は、サービスポリシーの4つの柱の中で、**2番目に低い満足度**となりました。
- ・それに伴い質問2-2全体の回答件数は2,037件と、他のサービスポリシーと比べて改善要望が多く寄せられており、お客様が市バスの運行について、高い安全性を求めていることがわかりました。
- ・質問2-2において**＜C. 運転が荒い。＞**という回答が最も多かったことから、安全についての満足度向上のためには、**丁寧な運転の徹底**が最も重要であると考えます。
- ・＜F. その他＞の回答に「**運転手によって差がある**」といった意見が多く寄せられたことから、丁寧な運転と着座前確認が不十分な運転手に対する重点的な指導・教育を実施し、どの運転手においても、お客様が安全と感じられるような運転を提供できるようにすることが、市バス全体の安全性向上につながると考えます。

(4) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

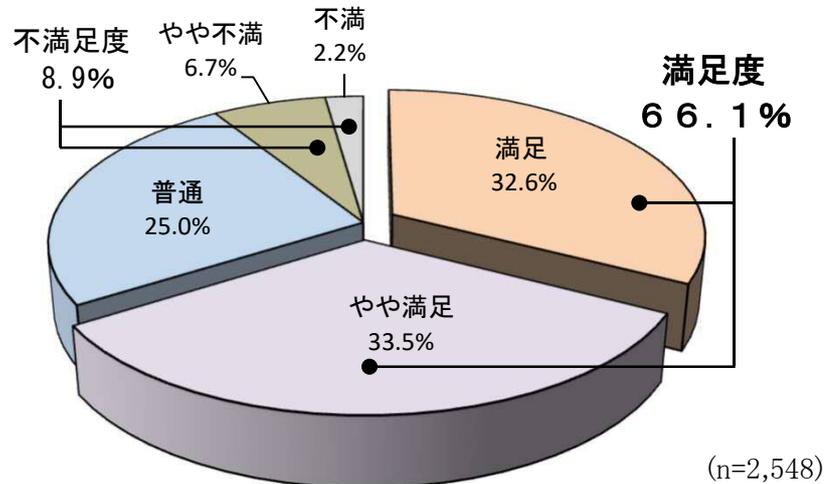
- ・よく利用しているが、荒っぽい人と、すごく親切で運転上手な人もいるというイメージがあり、運転手によって差がある。
- ・運転が荒すぎて掴まっても倒れそうになる。
- ・スピードを出しすぎている。
- ・急ブレーキを何度もして怖いことがある。
- ・交差点に進入時のタイミングや右左折中のブレーキは危険だと思う。
- ・座ってから発車してほしい。

2 《安心・信頼》について

(1) 《安心・信頼》について

<満足>と<やや満足>を合わせた満足度は66.1%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8.9%となりました。

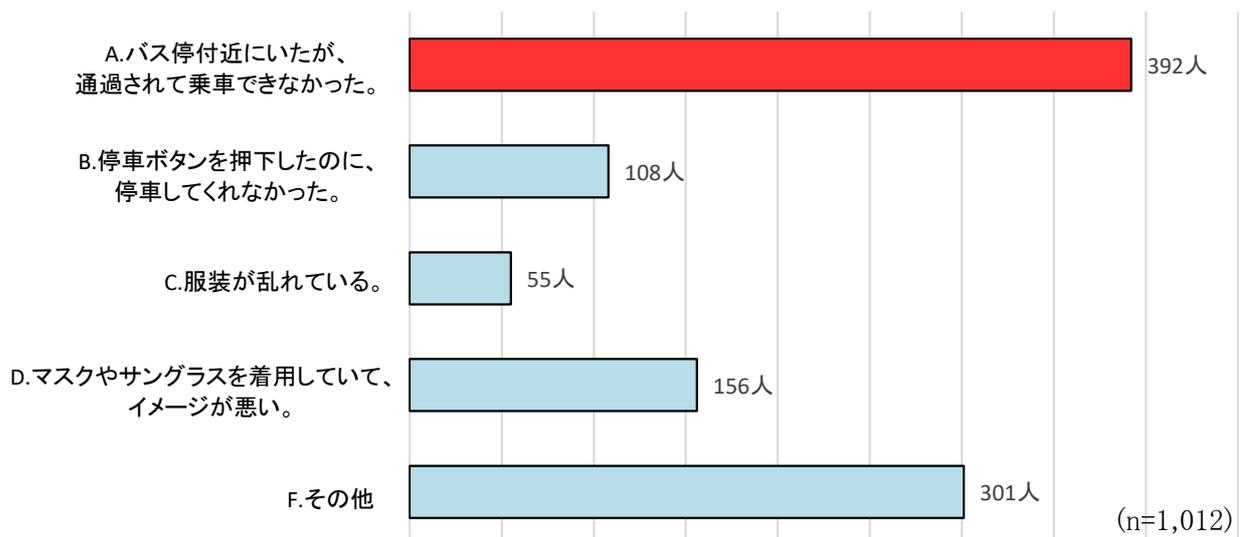
質問3 市バスは確実な運行等をしており、安心・信頼して利用できる。



(2) 《安心・信頼》について改善してほしい点

<A. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった。>が392人で最も多く、次いで<D. マスクやサングラスを着用していて、イメージが悪い。>が156人となっています。

質問3-2 市バスへの安心感及び信頼性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)



※交通局では令和2年1月30日以降、新型コロナウイルス感染防止対策として、乗務中の運転手にマスクの着用を義務付けています。

(3) 《安心・信頼》についての分析

- ・質問3において《安心・信頼》は、サービスポリシーの4つの柱の中で、**最も高い満足度**となりました。
- ・それに伴い質問3－2全体の回答件数は1,012件と、他のサービスポリシーと比べて少ない回答数となりました。
- ・質問3－2において**＜A. バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった。＞**という回答が最も多かったことから、《安心・信頼》についての満足度向上のためには、**バス停接近時の乗客確認の徹底**が最も重要であると考えます。また、392人のお客様が乗車できなかった経験があるということがわかり、公共交通機関を担う者として重く受け止めなければならないと考えます。

(4) <F. その他>に寄せられた主な意見

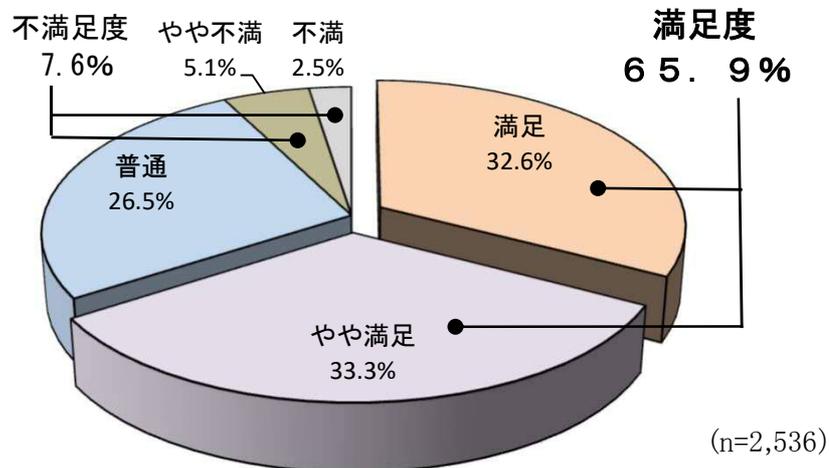
- ・遅れることが多い。
- ・バス停にいる乗客の見過ごしが時折ある。
- ・バス停に走りながら手を挙げたのに乗せてくれなかった。
- ・濃いサングラスをしていて怖い。

3 《快適》について

(1) 《快適》について

＜満足＞と＜やや満足＞を合わせた満足度は65.9%となり、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は7.6%で、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も低い**不満足度となっています。

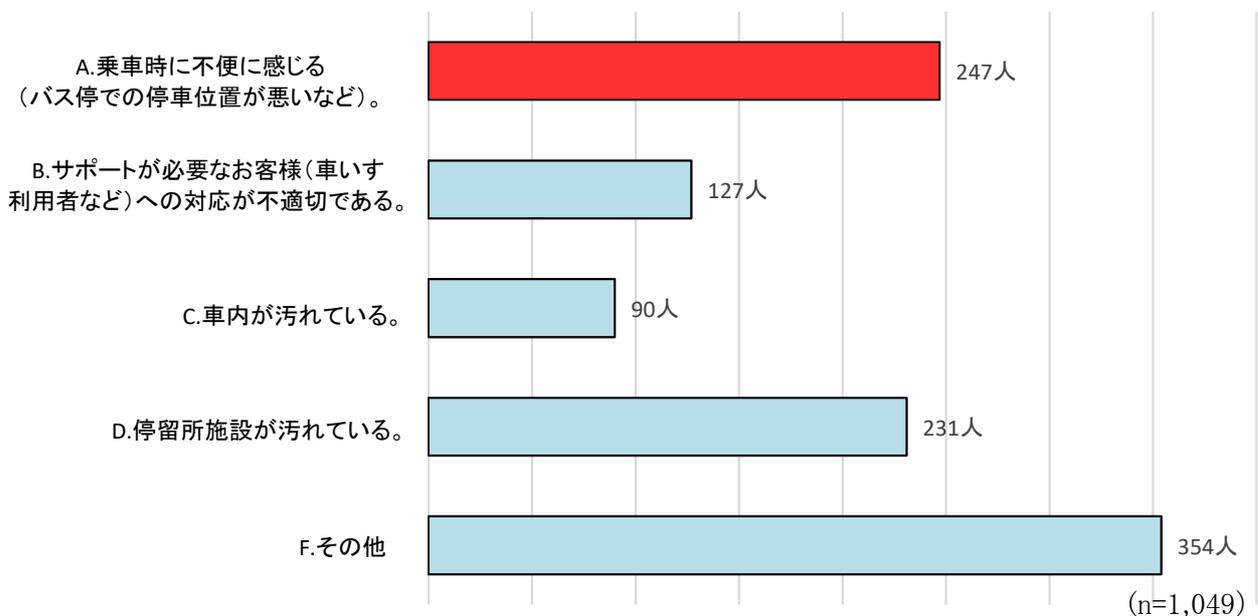
質問4 市バスは心地よく快適に利用できる。



(2) 《快適》について改善してほしい点

＜A. 乗車時に不便を感じる（バス停での停車位置が悪いなど）。＞が247人で最も多く、次いで＜D. 停留所施設が汚れている。＞が231人となっています。

質問4-2 市バスの快適性に関して、次のことを改善してほしい。（複数回答可）



(3) 《快適》についての分析

- ・質問4において《快適》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**2番目に高い満足度**となり、**不満足度は最も低い**結果となりました。
- ・質問4-2において**＜A. 乗車時に不便に感じる。＞**という回答が最も多かったことから、《快適》についての満足度向上のためには、**お客様の利便性を考慮した乗車扱いの徹底**が最も重要であると考えます。
- ・様々な意見が寄せられた**＜F. その他＞**の中には**「停留所に屋根、ベンチがほしい」**のような、**改善が難しい要望が多い**ことがわかりました。

(4) <F. その他>に寄せられた主な意見

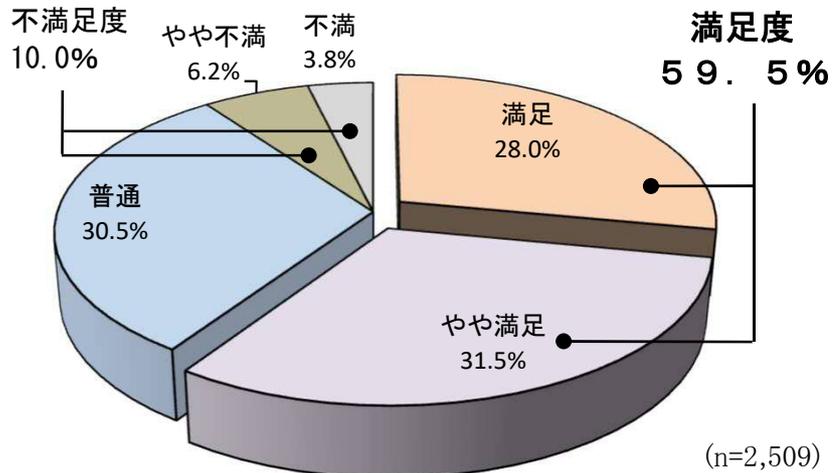
- ・車内での飲食や通話をしっかり注意してほしい。
- ・乗客を満員まで詰め込むのはやめてほしい。
- ・腰が悪くて路面とステップの差が辛い。
- ・寒かったり、暖房のかけすぎだったりする。
- ・乗車して入口付近に立ち止まる人に、奥までつめるようアナウンスしてほしい。
- ・車内が臭うので消臭してほしい。
- ・停留所に屋根がほしい。
- ・停留所に雨避けがほしい。
- ・停留所周辺にごみが多い。

4 《コミュニケーション》について

(1) 《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59.5%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10.0%で、4つの柱の中で**最も高くな**っています。

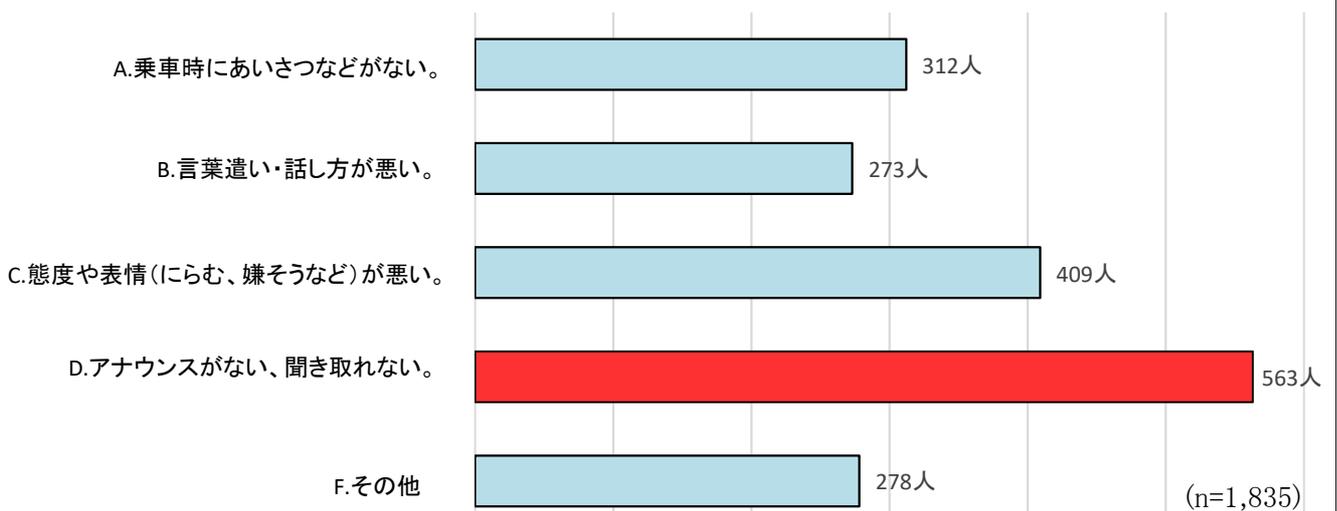
質問5 市バス運転手の接客態度や案内には好感が持てる。



(2) 《コミュニケーション》について改善してほしい点

<D. アナウンスがない、聞き取れない。>が563人で最も多く、次いで<C. 態度や表情(にらむ、嫌そうなど)が悪い。>が409人となっています。

質問5-2 市バス運転手の接客態度などに関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)



(3) 《コミュニケーション》についての分析

- ・質問5において《コミュニケーション》は、サービスポリシーの4つの柱の中で**最も低い満足度**となりました。
- ・それに伴い質問5-2全体の回答件数は1,835件と、《安全》に次いで多くの改善要望が寄せられていることから、お客様が市バスの接客態度や案内に対し、不満を感じていることがわかりました。
- ・質問5-2において**＜D. アナウンスがない、聞き取れない。＞**という回答が最も多かったことから、《コミュニケーション》についての満足度向上のためには、**車内アナウンスの徹底**が最も重要であると考えます。
- ・**＜D. アナウンスがない、聞き取れない。＞**以外の項目についても回答数が多く、《コミュニケーション》については全ての項目について重点的に対策をとる必要があると考えます。
- ・**＜F. その他＞**の回答に**「運転手によって差がある」**といった意見が多く寄せられたことから、接客態度や案内が不適切、不十分な運転手に対する重点的な指導・教育を実施し、どの運転手においても、お客様が気持ちよく御乗車いただけるようなサービスを提供できるようにすることが、市バス全体の接遇向上につながると考えます。

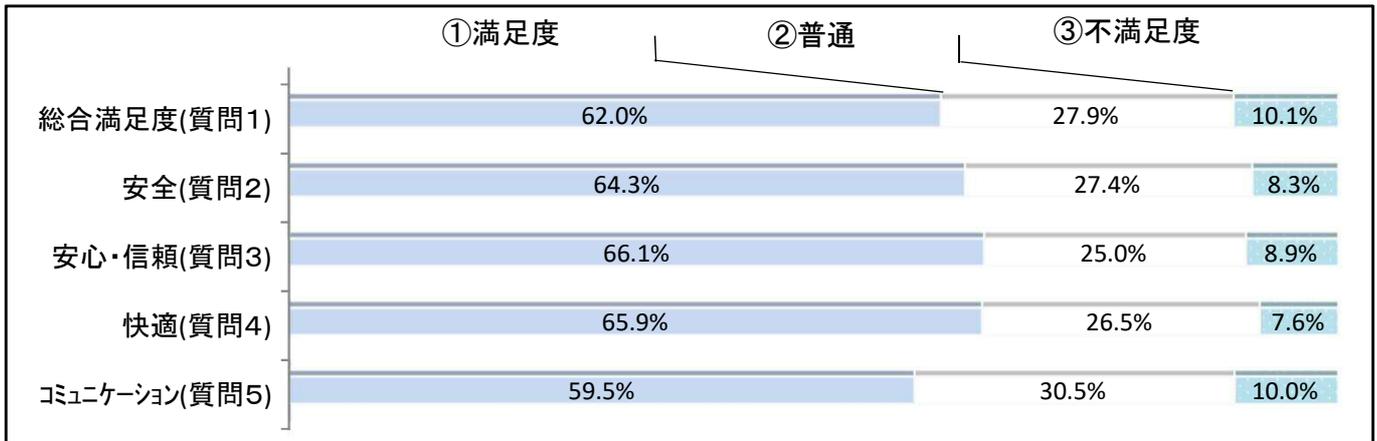
(4) ＜F. その他＞に寄せられた主な意見

- ・とても丁寧な運転手とそうでない運転手がいて、運転手によって差がある。
- ・声が聞き取りにくい運転手もいる。
- ・人によりまちまち。全体サービスの向上をするべきだと思う。
- ・声掛けして欲しい。
- ・あいさつをしても返ってこないことが多い。
- ・接客とは言えない態度の人が多すぎる。

Ⅲ 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。



令和元年度については、**総合満足度をはじめ、全てのサービスポリシーごとの満足度も低下**という結果となりました。今回のアンケートから、今まで以上にお客様の改善要望を収集し、サービス向上の参考にするため、アンケートの設問を変更したことが、満足度の低下の主な要因として考えられますが、**総合満足度7.6ポイント低下という結果を重く受け止め**、令和2年度については、今まで以上に運転手に対し、適切で有効な指導を実施してまいります。

また、〈その他〉の回答に「**運転手によって差がある**」といった意見が多く寄せられたことから、全体的な運転手への指導・教育は継続しながら、丁寧な運転、接客態度や案内等が不十分とされる運転手に対する重点的な指導・教育を実施し、どの運転手においても高水準のサービスを提供できるようにすることが、市バス全体のサービス向上につながると考えます。

Ⅳ 今後に向けて

今回のアンケートの結果を受け、各サービスポリシーについて以下のとおり不満足度の減少及び満足度の向上を図ります。

○《安全》について

〈C. 運転が荒い。〉、〈A. 座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している。〉に対する改善策として、**添乗観察による指導及びそのフォローアップ**の強化、**運転訓練車を用いた実技研修・指導教育**を実施します。また、市バス事業において最も重要である「安全最優先」の徹底のため、研修・指導教育の実施、川崎市交通局安全方針や、コンプライアンス（法令遵守）の掲示、デジタルサイネージへの掲示等で安全意識の向上に引き続き取り組むことで、市バスの安全性向上を図ります。

○《安心・信頼》について

〈A. バス停にいたが、通過されて乗車できなかった。〉に対する改善策として、営業所内の**掲示物等による周知**の強化、研修の実施等により、**バス停接近時の徐行及び周辺確認**の徹底を図ります。また、苦情惹起者に対する**ドライブレコーダーを用いた指導**を引き続き実施し、お客様に安心・信頼いただけるよう取り組みます。

○《快適》について

〈A. 乗車時に不便に感じる。〉に対する改善策として、**添乗観察による指導**や、営業所内の**デジタルサイネージへの掲示による周知**を強化し、お客様の利便性を考慮した乗車扱いを徹底するとともに、**ニーリング（乗降時に車体を傾げる）機能を積極的に実施**し、お客様が快適に市バスを御利用いただけるよう取り組みます。

○《コミュニケーション》について

全ての項目に対し多くの御意見をいただいたことを受け、**添乗観察による指導**の強化や、**接遇研修**等の運転手教育により、接客業として適切な口調や態度、丁寧な言葉遣いで明瞭に話すことの徹底、マイクの音量やスイッチの適正な使用など、アナウンスの質の向上、及びお客様に与える印象の改善を図り、お客様に気持ちよく御乗車いただけるよう取り組みます。

「改善してほしい点」として御回答いただいた他の項目についても、このアンケート結果を研修等で活用することにより、さらなるサービスの向上を図ります。

記入方法

◎質問1・2・3・4・5は回答欄から該当する点数(10点満点)を1つ○で囲んでください。

◎質問2-2・3-2・4-2・5-2はあてはまる項目のアルファベットを○で囲んでください。(複数回答可)

記入例

満足	やや満足	普通	やや不満	不満					
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
A		B	C	D	E	F			

質問

【質問1】市バスのサービス全般について満足している。

【質問2】市バスは事故防止への意識があり、安全である。

【質問2-2】市バスの安全性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

- A.座席に着席する前や、つり革等につかまる前に発進している。
- B.発車時の声掛けがない。
- C.運転が荒い(急発進、急停止、急ハンドルなど)。
- D.扉の開閉が危険である(バスが停車する前に開扉するなど)。
- E.特になし
- F.その他()

【質問3】市バスは確実な運行等をしており、安心・信頼して利用できる。

【質問3-2】市バスへの安心感及び信頼性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

- A.バス停付近にいたが、通過されて乗車できなかった。
- B.停車ボタンを押下したのに、停車してくれなかった。
- C.服装が乱れている。
- D.マスクやサングラスを着用していて、イメージが悪い。
- E.特になし
- F.その他()

【質問4】市バスは心地よく快適に利用できる。

【質問4-2】市バスの快適性に関して、次のことを改善してほしい。(複数回答可)

- A.乗車時に不便を感じる(バス停での停車位置が悪いなど)。
- B.サポートが必要なお客様(車いす利用者など)への対応が不適切である。
- C.車内が汚れている。
- D.停留所施設が汚れている。
- E.特になし
- F.その他()

【質問5】市バス運転手の接客態度や案内には好感が持てる。

【質問5-2】市バス運転手の接客態度などに関して、次のことを改善してほしい。

(複数回答可)

- A.乗車時にあいさつなどが無い。
- B.言葉遣い・話し方が悪い。
- C.態度や表情(にらむ、嫌そうなど)が悪い。
- D.アナウンスがない、聞き取れない。
- E.特になし
- F.その他()

○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、市バス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。

質問項目						各質問について「特に感じた点」があれば、ご記入ください。					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満						
1	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2-2	A B C D E F ()										
3	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
3-2	A B C D E F ()										
4	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
4-2	A B C D E F ()										
5	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
5-2	A B C D E F ()										
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。)											

(切り取り後)