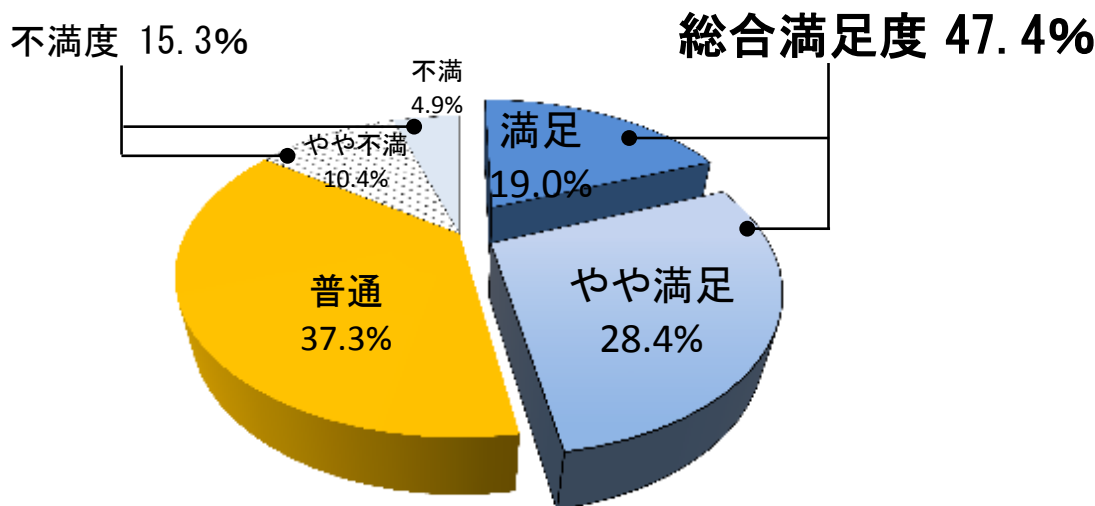


## 平成24年度川崎市バスお客様アンケート調査の結果について(概要版)

### 【市バスサービス全般について】

設問⑪ 「市バスのサービス全般について、どのように思いますか？」



- 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います。
- 今後のさらなるサービス向上に向け、サービスポリシーを実践する上での参考とするため、これまでのお客様アンケート調査をサービスポリシーの4つの柱に沿ったお客様満足度調査に改め、平成24年10月半ばから約1か月半の期間で実施して、1,130通の有効回答をいただきました。
- その結果、市バスサービス全般の評価では、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度（総合満足度）は47.4%となりました。
- サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度は、《安全》は61.0%、《安心・信頼》は59.8%、《快適》は46.8%、《コミュニケーション》は39.3%となりました。

#### 市バスサービスポリシー

市バスサービスポリシーとは、市民やお客様の声に応え、満足いただくために取り組むサービスについてのお約束で、これまでに実施してきたサービス業務をもとに、4つの柱からなるサービスポリシーを定め、それぞれのサービスポリシーごとの行動基準に基づき、具体的な取組例を活用して、日々の業務の中でサービス向上に取り組めます。

#### 【サービスポリシーの4つの柱】

- 《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
- 《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
- 《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
- 《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

#### アンケート調査概要

- 調査目的：市バスサービスについてお客様満足度を把握し、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など、計11問
- 評価方法：設問ごとに「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」の5段階評価（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
- 配布場所：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市民まつり会場等において配布
- 実施期間：平成24年10月16日（火）～平成24年11月30日（金）
- 有効回答数：1,130通

## 【サービスポリシーごとの満足度(設問①～⑧)】

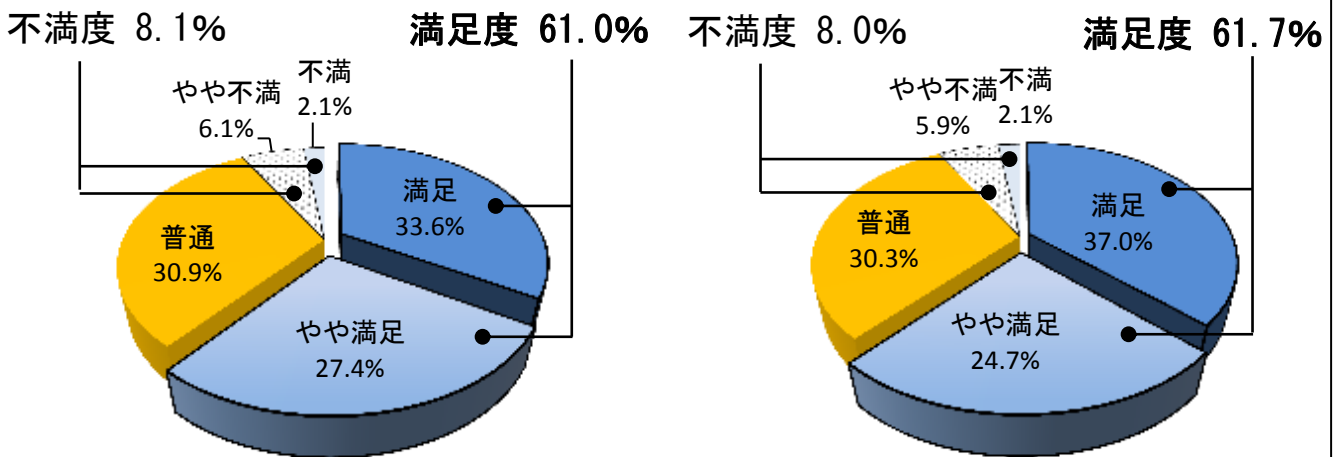
### I 安全

《安全》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は61.0%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高い。(設問①)

《安全》の取組の一つである「交通ルール・マナーの遵守」について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は61.7%で、サービスポリシーに基づく4つの取組例の中で最も高い。(設問②)

設問①「市バスは、安全であると思いますか？」

設問②「市バスは、交通ルール・マナーを守っていると思いますか？」



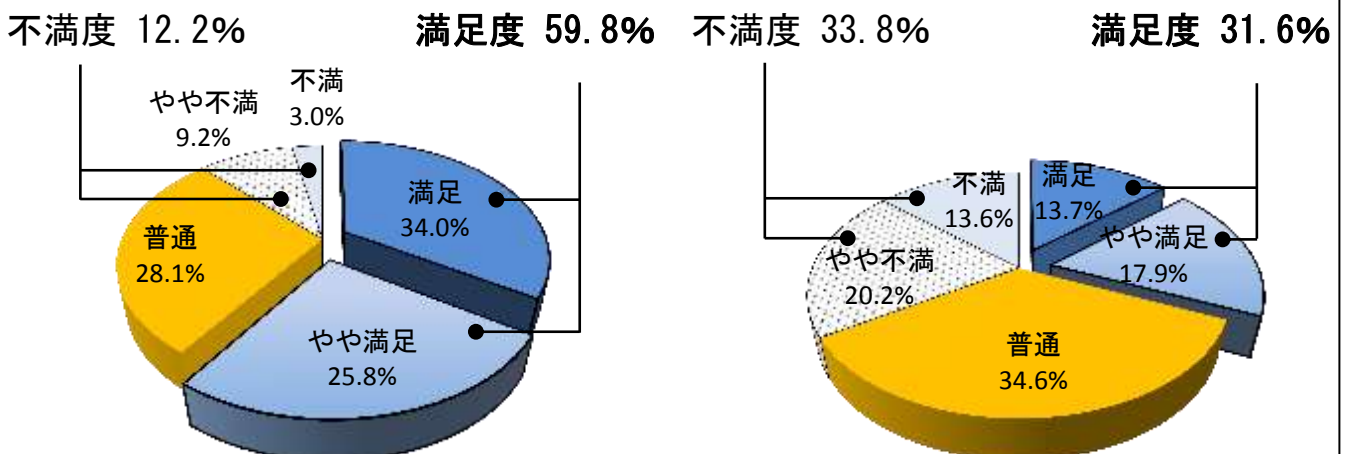
### II 安心・信頼

《安心・信頼》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は59.8%で、サービスポリシーの4つの柱では、《安全》に次いで2番目に高い。(設問③)

《安心・信頼》の取組の一つである「混雑時や遅延時における御案内」について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は31.6%で、サービスポリシーに基づく4つの取組例の中で最も低く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満度は33.8%と最も高い。(設問④)

設問③「市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？」

設問④「市バスは、混雑時や遅延時に、お客様に丁寧な御案内ができていますか？」



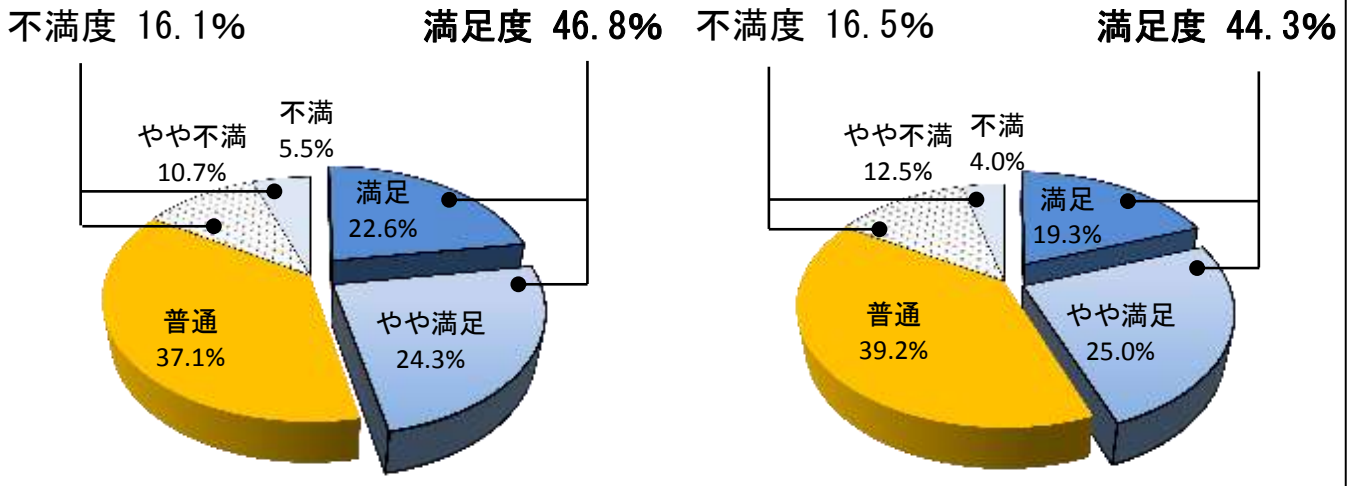
### Ⅲ 快適

《快適》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は46.8%と、総合満足度とほぼ同じであり、サービスポリシーの4つの柱の中で3番目である。(設問⑤)

《快適》の取組の一つである《停留所施設や車内の清潔性》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は44.3%で、総合満足度をやや下回った。(設問⑥)

設問⑤ 「市バスは、心地よく快適に利用できると  
思いますか？」

設問⑥ 「市バスの停留所施設や車内は清潔だと  
思いますか？」



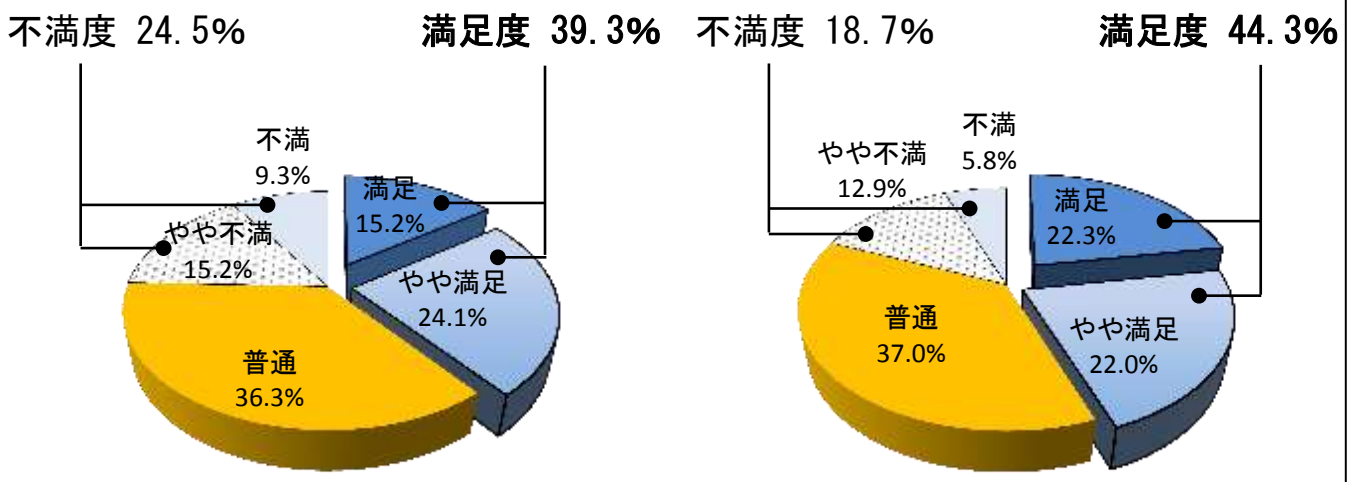
### Ⅳ コミュニケーション

《コミュニケーション》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は39.3%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低い。(設問⑦)

《コミュニケーション》の取組の一つである《分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は44.3%と、《コミュニケーション》の満足度を5ポイント上回っているが、総合満足度をやや下回った。(設問⑧)

設問⑦ 「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⑧ 「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？」



## 【市バスナビの認知度と満足度(設問⑨、⑩)】

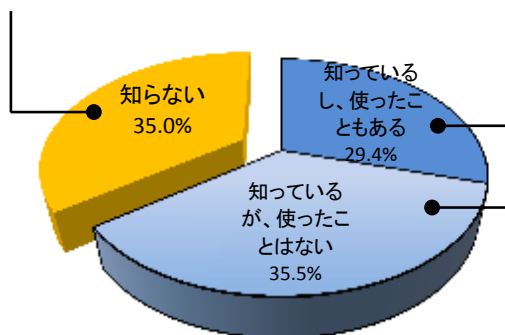
パソコンや携帯電話等で運行状況がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「知っているし、使ったこともある」と「知っているが、使ったことはない」を合わせた認知度は65.0%となった。(設問⑨)

『市バスナビ』を使ったことがある人における評価では、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は60.4%となった。(設問⑩)

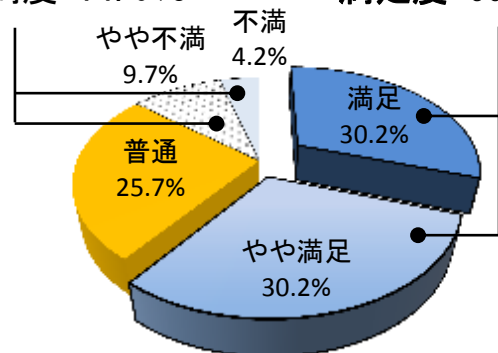
設問⑨「運行情報検索サービス『市バスナビ』をご存知ですか？」

設問⑩「(市バスナビを使ったことのある方に伺います。)市バスナビは使いやすいと思いますか？」

「知らない」35.0% **認知度 65.0%**



不満度 14.0% **満足度 60.4%**

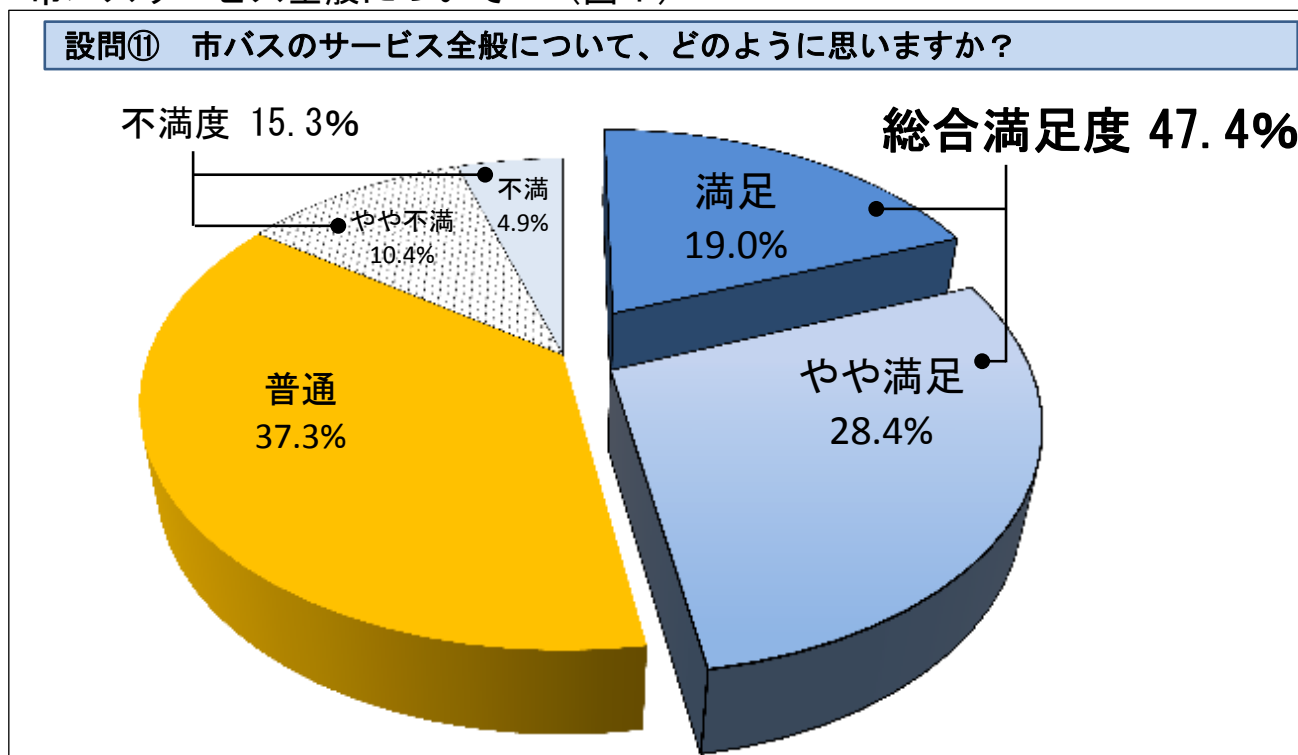


### 今後に向けて

- 《安全》とその取組である<交通ルール・マナーの遵守>については、最も高い評価であり、これまでの事故防止の取組等を継続します。
- 《安心・信頼》については、《安全》に次いで高い評価であり、運行ミス撲滅に向けた取組など、これまでの取組を継続します。しかしながら、<混雑時や遅延時における御案内>の満足度は31.6%と全設問の中で最も低く、不満度は33.8%と最も高いことから、特に力を入れて取り組みます。
- 《快適》については、総合満足度とほぼ同じ評価となりましたが、《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回っていることから、取組をさらに進める必要があると考えます。《快適》の取組である<停留所施設や車内の清潔性>については、総合満足度をやや下回る評価で、同じく《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回っており、さらなる清潔性の保持に努めます。さらに、市バスの快適性を高めるため、乗り心地の良い運転や気配りのある接客の向上など、広範な取組を進めます。
- 《コミュニケーション》については、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低い評価となりました。その取組である<分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス>についても、総合満足度をやや下回る評価であり、《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回りました。さらに、全設問中で最も満足度が低かった《安心・信頼》の取組である<混雑時や遅延時における御案内>には、コミュニケーションの要素も含まれていることから、<分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス>とともに、状況に応じてお客様の立場や気持ちを理解した接客を行うなどのコミュニケーション能力を高めることが最重要課題であり、今後も、研修などを通して、さらなるコミュニケーション能力の向上を図り、「お客様にあいさつなど感謝の気持ちを伝える」取組を重点的に進めます。
- 『市バスナビ』については、認知度は65.0%、満足度は60.4%となりました。今後は、使い方も含めた広報の取組を継続するとともに、スマートフォン対応版ページの作成などにより、利便性の向上に取り組めます。

# 平成24年度川崎市バスお客様アンケート調査の結果について

## 市バスサービス全般について (図1)



- 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います。
- 今後のさらなるサービス向上に向け、サービスポリシーを実践する上で参考とするため、これまでのお客様アンケート調査をサービスポリシーの4つの柱に沿ったお客様満足度調査に改め、平成24年10月半ばから約1か月半の期間で実施して、1,130通の有効回答をいただきました。
- その結果、市バスサービス全般については、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度（総合満足度）は47.4%となりました。（図1）
- サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度は、《安全》は61.0%、《安心・信頼》は59.8%、《快適》は46.8%、《コミュニケーション》は39.3%となりました。

### アンケート調査概要

- 調査目的：市バスサービスについてお客様満足度を把握し、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など、計11問（3ページに記載）
- 評価方法：設問ごとに「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」の5段階評価（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
- 配布場所：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市民まつり会場等において配布
- 実施期間：平成24年10月16日（火）～平成24年11月30日（金）
- 有効回答数：1,130通



## 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「 <b>安全を実感できる市バス</b> 」をめざします	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>
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「 <b>安心・信頼してご利用できる市バス</b> 」をめざします	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>
III 快適	お客様が「 <b>心地よく快適にご利用できる市バス</b> 」をめざします	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>
IV コミュニケーション	お客様に「 <b>感謝の気持ちを伝え続ける市バス</b> 」をめざします	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ol>

## 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。

- サービスポリシーの4つの柱に対応した調査項目 設問①、③、⑤、⑦
- サービスポリシーに基づく具体的な取組に関する調査項目 設問②、④、⑥、⑧

<b>1 《安全》について</b>	… P. 4～5
設問① 市バスは、安全であると思いますか？	《安全》の満足度
設問② 市バスは、交通ルール・マナーを守っていると思いますか？	＜交通ルール・マナーの遵守＞の満足度
<b>2 《安心・信頼》について</b>	… P. 6～7
設問③ 市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？	《安心・信頼》の満足度
設問④ 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？	＜混雑時や遅延時における御案内＞の満足度
<b>3 《快適》について</b>	… P. 8～9
設問⑤ 市バスは、心地よく快適に利用できると思いますか？	《快適》の満足度
設問⑥ 市バスの停留所施設や車内は清潔だと思いますか？	＜停留所施設や車内の清潔性＞の満足度
<b>4 《コミュニケーション》について</b>	… P. 10～11
設問⑦ 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？	《コミュニケーション》の満足度
設問⑧ 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ますか？	＜分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス＞の満足度
<b>5 運行情報検索サービス『市バスナビ』について</b>	… P. 12～13
設問⑨ 運行情報検索サービス『市バスナビ』をご存知ですか？	『市バスナビ』の認知度
設問⑩ 市バスナビは、使いやすいと思いますか？	『市バスナビ』の満足度
<b>6 市バスサービス全般について</b>	… P. 14
設問⑪ 市バスのサービス全般について、どのように思いますか？	市バスサービスの総合満足度
<b>7 アンケート全体の総括</b>	… P. 15

## 回答者の属性（有効回答数 1,130通）

### (1) 年齢別

区分	回答数	回答割合
20歳未満	51	4.5%
20～39歳	199	17.6%
40～59歳	326	28.8%
60歳以上	429	38.0%
不明	125	11.1%
合計	1,130	100.0%

### (2) 利用頻度別

区分	回答数	回答割合
週4回以上	608	53.8%
週1～3回	311	27.5%
月1、2回程度	169	15.0%
不明	42	3.7%
合計	1,130	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%とならないことがある
- (2) 各設問に対する有効回答数を「n」で表す

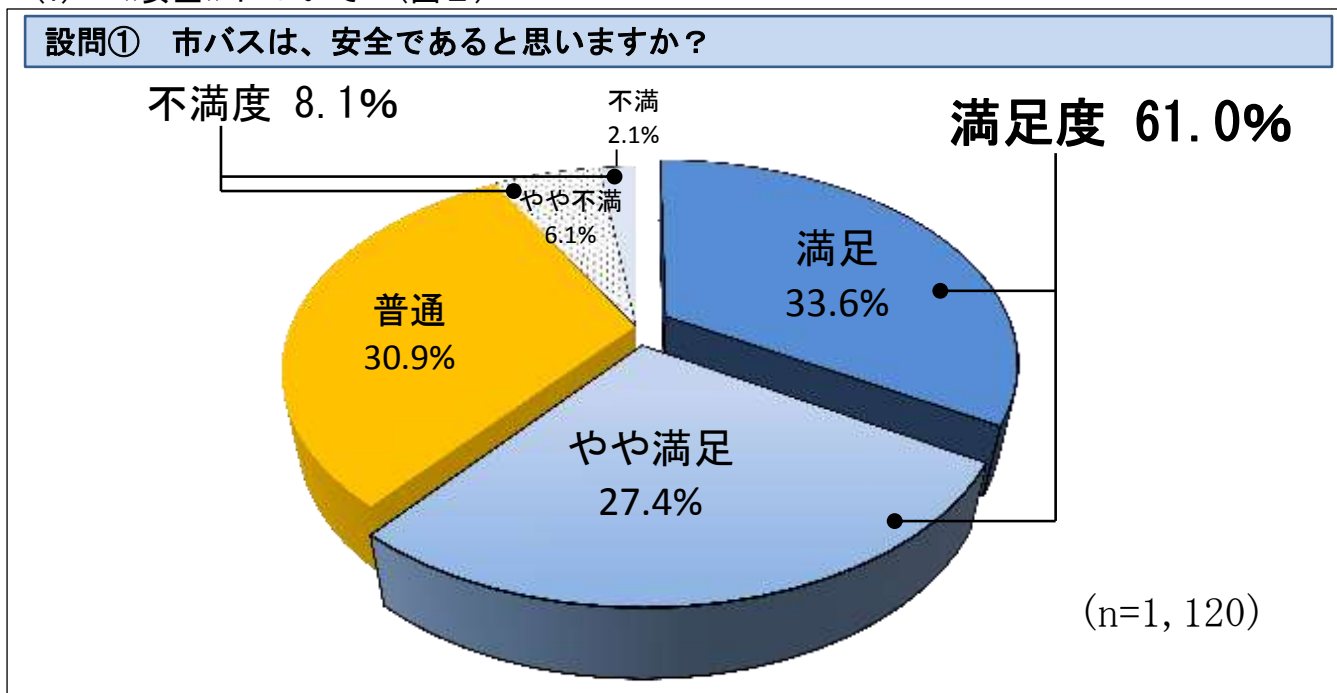
# 1 《安全》について

## サービスポリシー

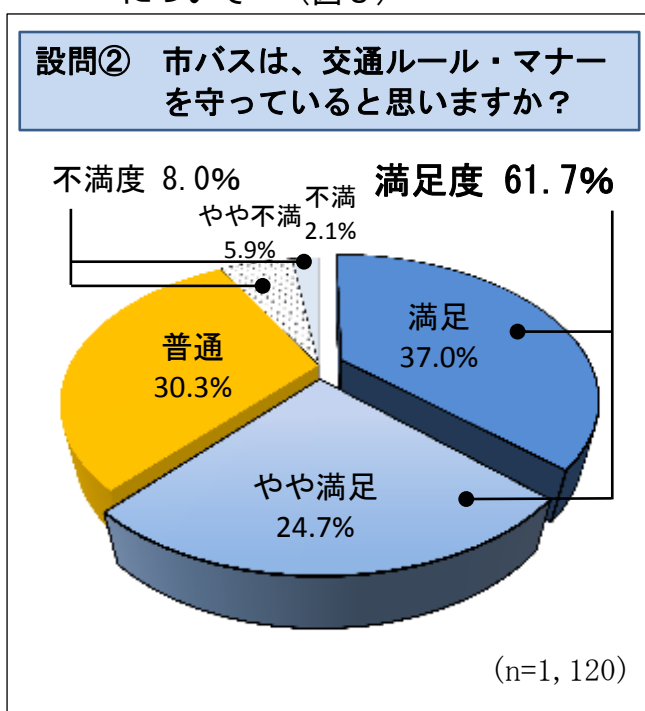
どのようなときも安全最優先で行動し、お客様や周囲の人が「安全を実感できる市バス」をめざします

- 《安全》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は61.0%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高い。(図2)
- 《安全》の取組の一つである〈交通ルール・マナーの遵守〉について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は61.7%で、サービスポリシーに基づく4つの取組例の中で最も高い。(図3)

(1) 《安全》について (図2)



(2) 〈交通ルール・マナーの遵守〉について (図3)



(3) 設問①と設問②の関係性

**設問②で「満足」「やや満足」と答えた人が設問①でどのように答えているか**

- ・設問②で「満足」「やや満足」と答えた人(690人)の**84.9%**が設問①で「満足」「やや満足」と答え、**2.0%**が「やや不満」「不満」と答えています。

設問②で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

設問①で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	84.9%
設問①で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	2.0%

**設問②で「やや不満」「不満」と答えた人が設問①でどのように答えているか**

- ・設問②で「やや不満」「不満」と答えた人(90人)の**45.6%**が設問①で「やや不満」「不満」と答え、**13.3%**が「満足」「やや満足」と答えています。

設問②で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

設問①で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	45.6%
設問①で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	13.3%



#### (4) 各設問の回答に当たっていただいた御意見

- 設問①では、「満足」「やや満足」と答えた人から「安全である」等の御意見をいただきました。また、「満足」から「不満」まで幅広い層から「急発進・急停止・急ハンドルがある」という御意見をいただきました。
- 設問②では、「満足」「やや満足」と答えた人から「交通ルール・マナーを守っている」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは「不適切と思われる信号通過があった」等の御意見をいただきました。また、「満足」から「不満」まで幅広い層から「急発進・急停止・急ブレーキがある」や「運転が荒い」という御意見をいただきました。

##### 設問①での主な御意見

- ・安全である
- ・交通ルール・マナーを守っている など
- ・急発進・急停止・急ハンドルがある
- ・運転が荒い
- ・速度を出しすぎと  
思える場面があった  
など

##### 設問②での主な御意見

- ・交通ルール・マナーを守っている
- ・他社より良い など
- ・不適切と思われる信号通過があった
- ・速度を出しすぎと思える場面があった
- ・急発進・急停止・急ハンドルがある
- ・運転が荒い など

#### (5) 《安全》に関する評価と今後の取組

##### 【評価】

- 《安全》の満足度は61.0%で、市バスサービス全般の満足度（総合満足度）47.4%を13.6ポイント上回るとともに、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。このことから、《安全》は、お客様に最も満足いただいているサービスであると受け止めています。
- 《安全》の取組の一つである〈交通ルール・マナーの遵守〉の満足度は61.7%で、《安全》の満足度と同程度であり、サービスポリシーに基づく4つの取組例の中で最も高い評価となりました。
- 設問①と設問②の関係性を見ると、設問②の〈交通ルール・マナーの遵守〉で「満足」「やや満足」と答えた人の84.9%が、設問①の《安全》でも「満足」「やや満足」と答えていることから、お客様に安全を実感していただくためには、〈交通ルール・マナーの遵守〉の取組が重要であると考えます。

##### 【今後の取組】

《安全》については、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高い評価であり、その取組の一つである〈交通ルール・マナーの遵守〉についても、4つの取組例の中で最も高い評価をいただいていることから、安全最優先の徹底や法令遵守の取組などを規定した交通局安全方針に基づき、ヒヤリハット情報・事件事例等を活用した事故防止や〈交通ルール・マナーの遵守〉など、これまでの取組を継続します。

また、《安全》に関して、「急発進・急停止・急ハンドルがある」との御意見を多くいただいていることから、行動基準である「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」に基づき、具体的な取組例である「お客様のためにならない急がつく運転操作はやめましょう」などにも取り組み、お客様が安全を実感できる市バスをめざします。

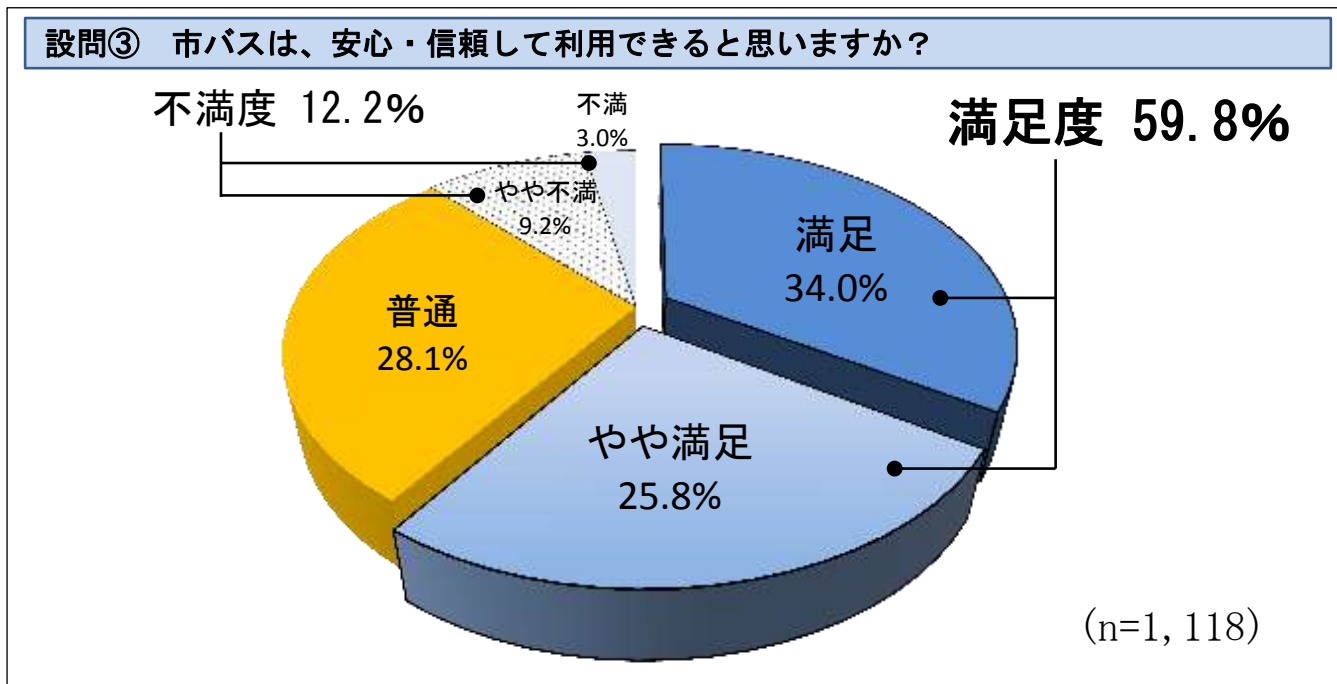
## 2 《安心・信頼》について

### サービスポリシー

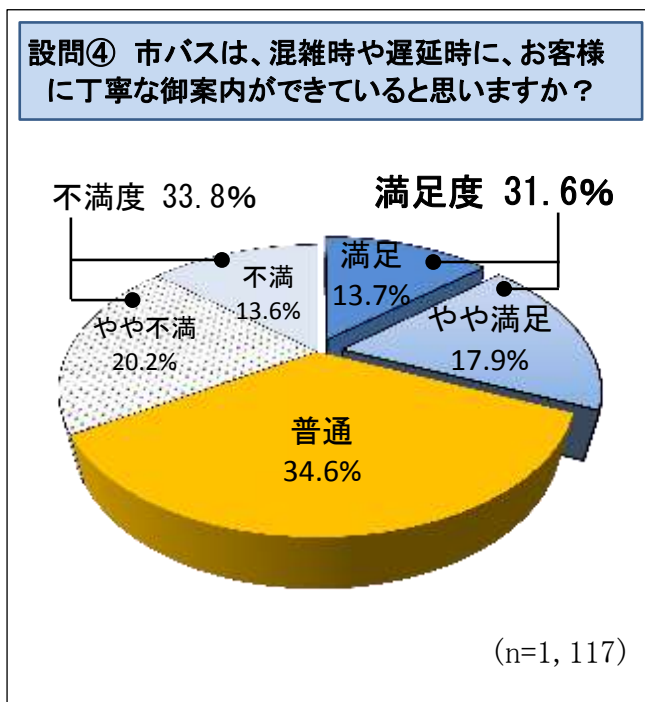
お客様の立場を理解して親切丁寧に行動し、お客様が「安心・信頼して御利用できる市バス」をめざします

- 《安心・信頼》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は59.8%で、サービスポリシーの4つの柱では、《安全》に次いで2番目に高い。(図4)
- 《安心・信頼》の取組の一つである《混雑時や遅延時における御案内》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は31.6%で、サービスポリシーに基づく4つの取組例の中で最も低く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満度は33.8%と最も高い。(図5)

(1) 《安心・信頼》について (図4)



(2) 《混雑時や遅延時における御案内》について (図5)



(3) 設問③と設問④の関係性

設問④で「満足」「やや満足」と答えた人が設問③でどのように答えているか

・設問④で「満足」「やや満足」と答えた人(351人)の90.0%が設問③で「満足」「やや満足」と答え、0.6%が「やや不満」「不満」と答えています。

設問④で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

設問③で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	90.0%
設問③で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	0.6%

設問④で「やや不満」「不満」と答えた人が設問③でどのように答えているか

・設問④で「やや不満」「不満」と答えた人(377人)の27.1%が設問③で「やや不満」「不満」と答え、30.0%が「満足」「やや満足」と答えています。

設問④で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

設問③で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	27.1%
設問③で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	30.0%

#### (4) 各設問の回答に当たっていただいた御意見

- 設問③では、「満足」「やや満足」と答えた人から「安心感がある、信頼できる」等の御意見をいただきました。また、「満足」から「不満」まで幅広い層から「バスがいつも遅れる」「バスがいつ来るか分からない」等の運行時間に関する御意見をいただきました。
- 設問④では、「満足」「やや満足」と答えた人から「心配りが感じられる」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは「十分な案内・説明がない」という御意見を多くいただきました。

##### 設問③での主な御意見

- ・安心感がある、信頼できる
- ・他社よりも安心など
- ・バスがいつも遅れる
- ・運行ミスがある
- ・バスがいつ来るか分からないなど

##### 設問④での主な御意見

- ・心配りが感じられる
- ・案内や説明が丁寧など
- ・十分な案内・説明がない
- ・乗務員によって差がある
- ・バスがいつも遅れる など

#### (5) 《安心・信頼》に関する評価と今後の取組

##### 【評価】

- 《安心・信頼》の満足度は59.8%で、サービスポリシーの4つの柱の中では《安全》に次いで2番目に高い評価となりました。
- 《安心・信頼》の取組の一つである〈混雑時や遅延時における御案内〉の満足度は31.6%と、サービスポリシーに基づく4つの取組だけではなく、全設問の中でも最も低い評価で、かつ、不満度は33.8%と最も高く、満足度を上回りました。
- 設問③と設問④の関係性を見ると、設問④の〈混雑時や遅延時における御案内〉で「やや不満」「不満」と答えた人の30.0%が、設問③の《安心・信頼》で「満足」「やや満足」と答えており、「やや不満」「不満」と答えている人より多い結果となっています。これは、〈混雑時や遅延時における御案内〉には、《安心・信頼》という面だけではなく、《コミュニケーション》の要素も含まれていることによるものと考えます。

##### 【今後の取組】

《安心・信頼》については、サービスポリシーの4つの柱の中で《安全》に次いで高い評価であり、約60%のお客様に満足いただいていることから、親切丁寧なお客様対応や運行ミス撲滅に向けた対策など、これまでの取組を継続します。

しかしながら、〈混雑時や遅延時における御案内〉については、満足度が31.6%と全設問の中で最も低く、かつ、不満度が33.8%と最も高いことから、《コミュニケーション》の取組とともに、重点的に取り組む必要があると考えます。そのため、具体的な取組例である「混雑時は、車内後方へお進みいただくよう親切丁寧に案内しましょう」や「停留所に到着したときは、できる限り、『お待たせしました』とアナウンスしましょう」などに特に力を入れて取り組みます。

また、《安心・信頼》に関して、「バスがいつも遅れる」や「バスがいつ来るか分からない」などの運行時間に関する御意見を多くいただいています。一般道を走行する路線バスは、走行環境の影響を受けるなどにより、予定どおりの時間での運行が難しい状況が生じることがありますので、走行環境の改善に向け、関係機関への働きかけを行うなど、定時性の確保に向けた取組を進めるほか、パソコンや携帯電話等で運行状況がリアルタイムで分かる『市バスナビ』の広報に継続して取り組むなどにより、お客様が安心・信頼して御利用できる市バスをめざします。

### 3 《快適》について

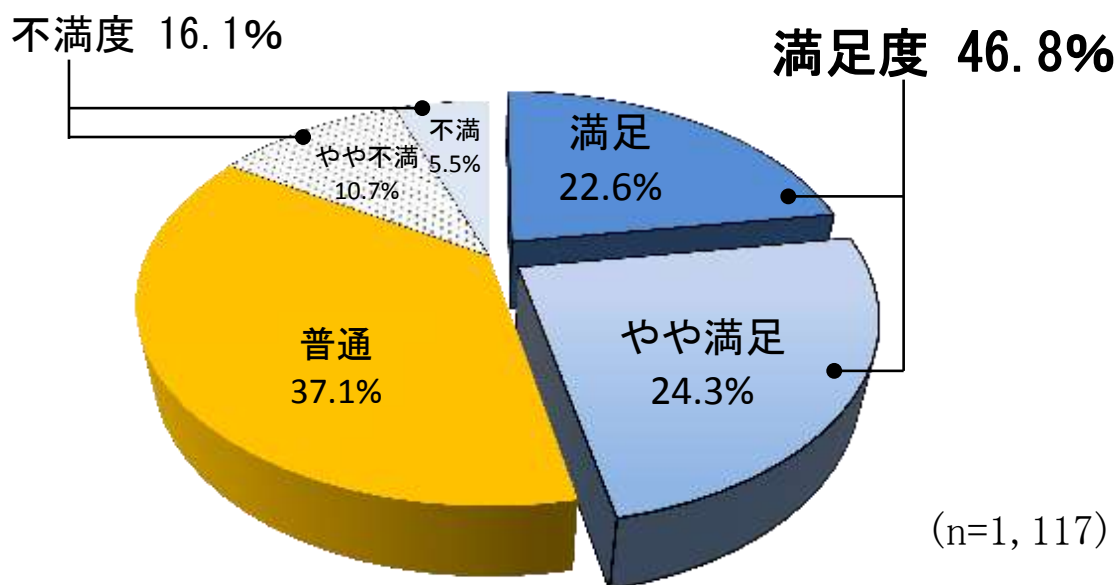
#### サービスポリシー

お客様が「心地よく快適に御利用できる市バス」をめざします

- 《快適》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は46.8%と、総合満足度とほぼ同じであり、サービスポリシーの4つの柱の中で3番目である。(図6)
- 《快適》の取組の一つである〈停留所施設や車内の清潔性〉について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は44.3%で、総合満足度をやや下回った。(図7)

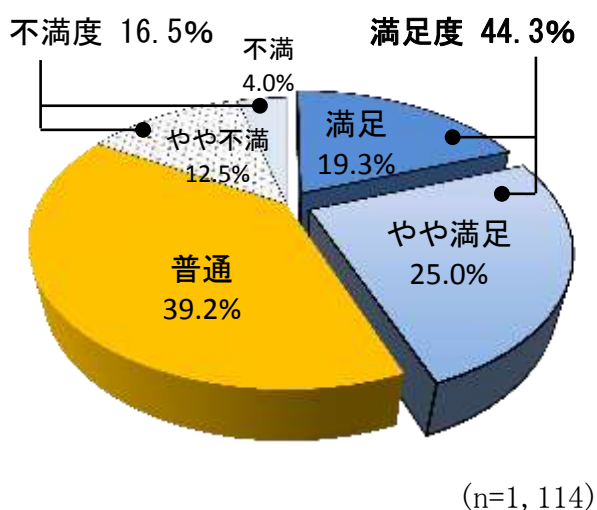
#### (1) 《快適》について (図6)

設問⑤ 市バスは、心地よく快適に利用できると思いますか？



#### (2) 〈停留所施設や車内の清潔性〉について (図7)

設問⑥ 市バスの停留所施設や車内は清潔だと思えますか？



#### (3) 設問⑤と設問⑥の関係性

設問⑥で「満足」「やや満足」と答えた人が設問⑤でどのように答えているか

・設問⑥で「満足」「やや満足」と答えた人(491人)の69.9%が設問⑤で「満足」「やや満足」と答え、7.1%が「やや不満」「不満」と答えています。

設問⑥で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

設問⑤で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	69.9%
設問⑤で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	7.1%

設問⑥で「やや不満」「不満」と答えた人が設問⑤でどのように答えているか

・設問⑥で「やや不満」「不満」と答えた人(184人)の30.4%が設問⑤で「やや不満」「不満」と答え、22.8%が「満足」「やや満足」と答えています。

設問⑥で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

設問⑤で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	30.4%
設問⑤で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	22.8%



#### (4) 各設問の回答に当たっていただいた御意見

- 設問⑤では、「満足」「やや満足」と答えた人から「車内モニターが大きくなり良くなった」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは「車内温度をこまめに調節してほしい」「乗客のマナーを改善してほしい」等の御意見をいただきました。
- 設問⑥では、「満足」「やや満足」と答えた人から「車内や停留所が清潔に保たれている」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは「車内や停留所が汚れている、ごみがある」等の御意見をいただきました。また、「満足」から「不満」まで幅広い層から「上屋やベンチを設置してほしい」という御意見をいただきました。

##### 設問⑤での主な御意見

- ・車内モニターが大きくなり良くなった
- ・快適に利用できているなど
- ・車内温度をこまめに調節してほしい
- ・乗客のマナーを改善してほしい
- ・運転を改善してほしいなど

##### 設問⑥での主な御意見

- ・車内や停留所が清潔に保たれている
- ・上屋やベンチがよく整備されているなど
- ・車内や停留所が汚れている、ごみがある
- ・上屋やベンチを設置してほしい
- ・乗客のマナーを改善してほしいなど

#### (5) 《快適》に関する評価と今後の取組

##### 【評価】

- 《快適》の満足度は46.8%で、サービスポリシーの中では3番目であり、総合満足度とほぼ同じ評価となりました。
- 《快適》の取組の一つである〈停留所施設や車内の清潔性〉の満足度は44.3%で、総合満足度をやや下回る評価となりました。
- 設問⑤と設問⑥の関係性を見ると、設問⑥の〈停留所施設や車内の清潔性〉で「満足」「やや満足」と答えた人のうち、設問⑤の《快適》でも「満足」「やや満足」と答えた人は69.9%に留まり、また、設問⑥の〈停留所施設や車内の清潔性〉で「やや不満」「不満」と答えた人のうち、設問⑤の《快適》で「満足」「やや満足」と答えた人は22.8%となっています。このことから、お客様に心地よく快適に御利用いただくためには、〈停留所施設や車内の清潔性〉のみならず、それ以外にも広範な取組が必要であると考えます。

##### 【今後の取組】

《快適》については、サービスポリシーの4つの柱の中では3番目であり、総合満足度とほぼ同じ評価となりましたが、《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回っていることから、取組をさらに進める必要があると考えます。

また、《快適》の取組の一つである〈停留所施設や車内の清潔性〉については、総合満足度をやや下回る評価で、同じく《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回っており、停留所施設においては清掃をより徹底し、バス車内においても、定期清掃のほか、行動基準である「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」に基づき、さらなる清潔性の保持に努めます。

市バスの快適性を高めるためには、〈停留所施設や車内の清潔性〉の保持を含めた広範な取組を進める必要があることから、乗り心地の良い運転や優先席の御案内といった気配りのある接遇の向上などにも取り組み、お客様が心地よく快適に御利用できる市バスをめざします。



## 4 《コミュニケーション》について

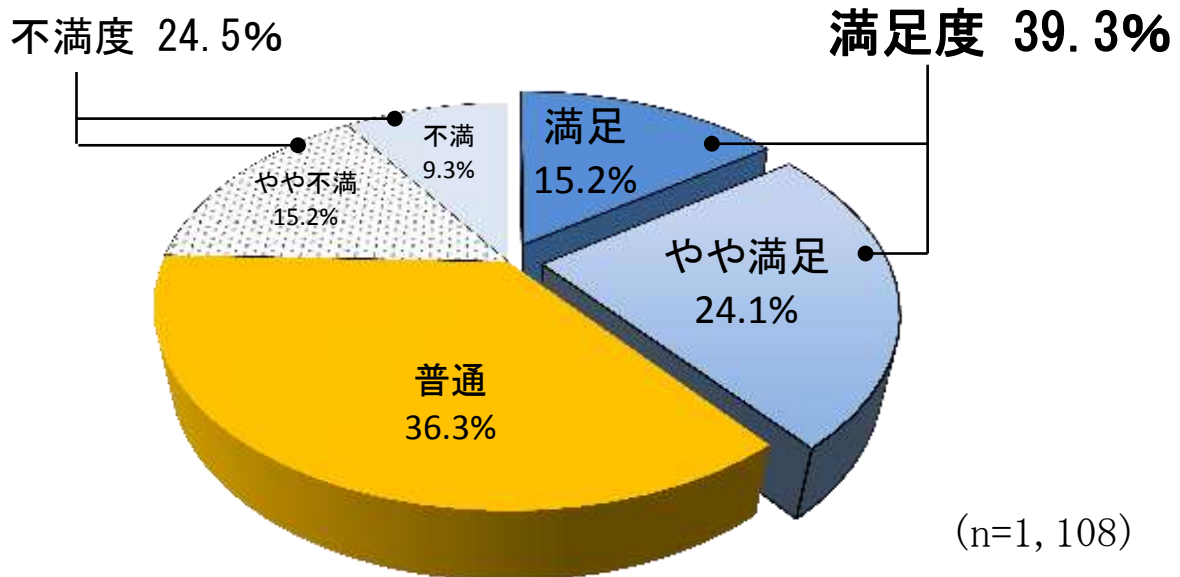
### サービスポリシー

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

- 《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39.3%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低い。(図8)
- 《コミュニケーション》の取組の一つである〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は44.3%と、《コミュニケーション》の満足度を5ポイント上回っているが、総合満足度をやや下回った。(図9)

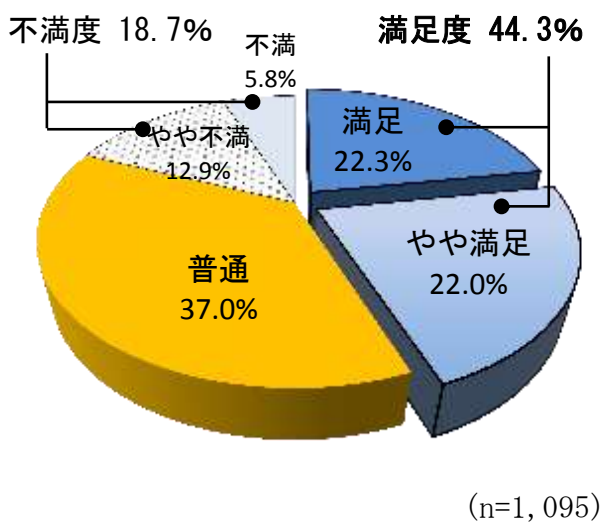
#### (1) 《コミュニケーション》について (図8)

設問⑦ 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？



#### (2) 〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉について (図9)

設問⑧ 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？



#### (3) 設問⑦と設問⑧の関係性

設問⑧で「満足」「やや満足」と答えた人が設問⑦でどのように答えているか

- ・設問⑧で「満足」「やや満足」と答えた人(482人)の68.3%が設問⑦で「満足」「やや満足」と答え、5.6%が「やや不満」「不満」と答えています。

設問⑧で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

設問⑦で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	68.3%
設問⑦で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	5.6%

設問⑧で「やや不満」「不満」と答えた人が設問⑦でどのように答えているか

- ・設問⑧で「やや不満」「不満」と答えた人(202人)の71.3%が設問⑦で「やや不満」「不満」と答え、8.9%が「満足」「やや満足」と答えています。

設問⑧で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

設問⑦で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	71.3%
設問⑦で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	8.9%

#### (4) 各設問の回答に当たっていただいた御意見

- 設問⑦では、「満足」「やや満足」と答えた人から「感謝の気持ちを伝えている」「以前よりも良くなっている」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは「乗務員により差がある」等の御意見をいただきました。
- 設問⑧では、「満足」「やや満足」と答えた人から「大型車内モニターや自動音声案内が良い」等の御意見をいただいた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは「聞き取りづらい、分かりにくい」等の御意見をいただきました。

##### 設問⑦での主な御意見

- ・感謝の気持ちを伝えている
- ・以前よりも良くなっている など
- ・乗務員により差がある
- ・挨拶などは聞こえない
- ・態度が悪い、無愛想
- ・言葉はあるが、伝わらない など

##### 設問⑧での主な御意見

- ・大型車内モニターや自動音声案内が良い
- ・聞き取りづらい、分かりにくい
- ・乗務員により差がある
- ・何も言っていない など
- ・分かりやすい、聞き取りやすい など

#### (5) 《コミュニケーション》に関する評価と今後の取組

##### 【評価】

- 《コミュニケーション》の満足度は39.3%で、サービスポリシーの4つの柱の中では最も低い評価となりました。
- 《コミュニケーション》の取組の一つである〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉の満足度は44.3%で、《コミュニケーション》の満足度を5ポイント上回りましたが、総合満足度をやや下回る評価となりました。
- 設問⑦と設問⑧の関係性を見ると、設問⑧の〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉で「やや不満」「不満」と答えた人の71.3%が、設問⑦の《コミュニケーション》でも「やや不満」「不満」と答えていることから、お客様に感謝の気持ちを伝えるためには、〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉の取組が特に重要であると考えます。

##### 【今後の取組】

《コミュニケーション》については、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低い評価で、唯一、満足度が40%を下回る結果となりました。また、その取組の一つである〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉は、総合満足度をやや下回る評価となり、どちらも、《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回っています。さらに、全設問の中で最も満足度が低い《安心・信頼》の取組の一つである〈混雑時や遅延時における御案内〉には、《コミュニケーション》の要素も含まれていることから、〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉とともに、状況に応じてお客様の立場や気持ちを理解した接遇を行うなど、「お客様にあいさつなど感謝の気持ちを伝える」というコミュニケーション能力を高める取組が最重要課題であると考えます。

市バスでは、平成24年度から、年度ごとにサービス向上に向けた重点取組項目を定め、グループワーク研修等の機会を通して全乗務員に取組の徹底を図ることとし、平成24年度は、乗務員がお客様と直接顔を合わせる機会となる乗車時に、感謝の気持ちを込めた応接を行うことを重点取組項目として取り組んできました。今後も引き続き、重点取組項目での取組の徹底を図っていきます。

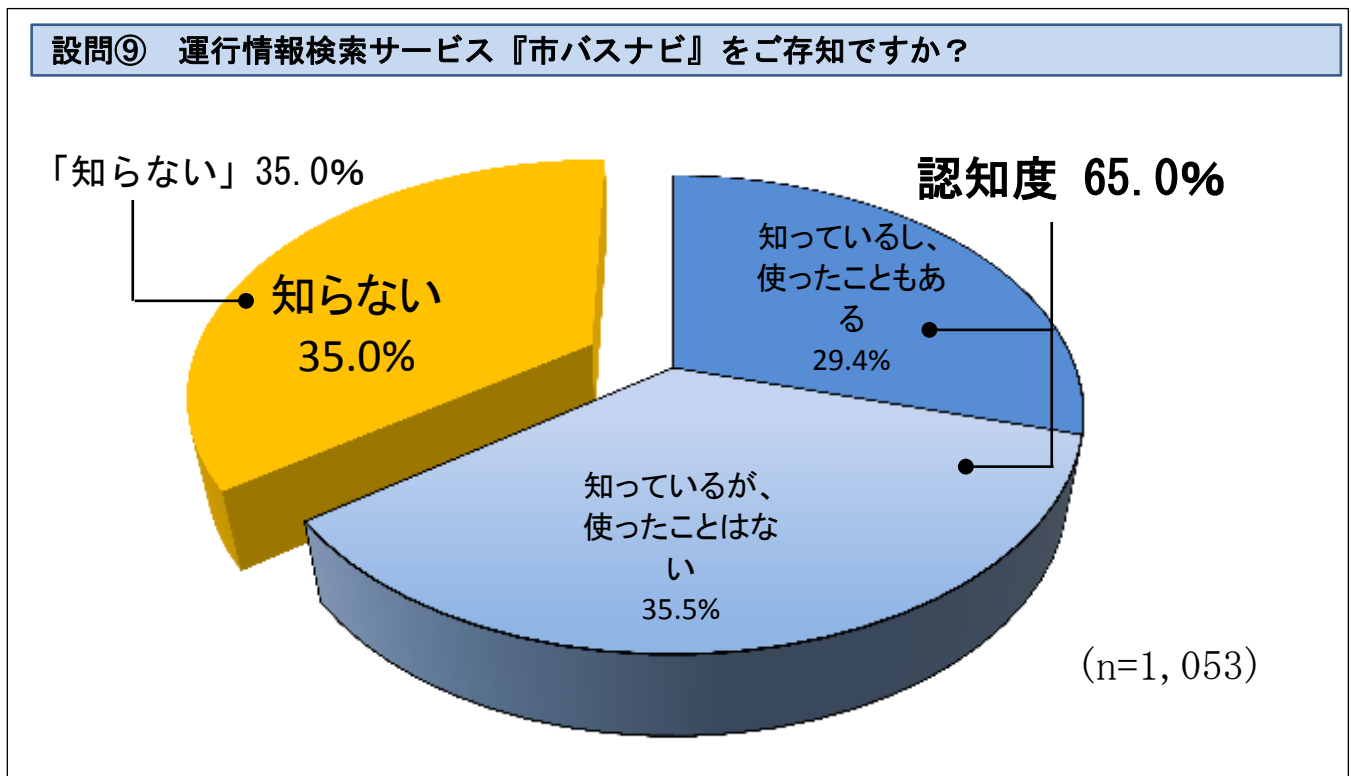
また、〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉についても、優しい口調と丁寧な言葉づかいでハッキリと話すことを徹底するなど、感謝の気持ちやお客様が必要としている情報等を確実に伝えるための能力の向上を図っていきます。

今後も、接遇研修や指導教育などの機会を通して、さらなるコミュニケーション能力の向上を図ることにより、取組を重点的に進め、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。

## 5 運行情報検索サービス『市バスナビ』について

- パソコンや携帯電話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、「知っているし、使ったこともある」と「知っているが、使ったことはない」を合わせた認知度は65.0%となった。（図10）
- 『市バスナビ』を使ったことがある人における評価では、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は60.4%となった。（図11）

### (1) 『市バスナビ』の認知度 （図10）



### (2) 『市バスナビ』の認知度と年齢との関係性 （表1）

- ・ 全ての年齢層で認知度が50%を超えました。
- ・ 最も認知度が高いのは「20～39歳」で、80.8%となりました。
- ・ 最も認知度が低いのは「60歳以上」で、53.3%となりました。

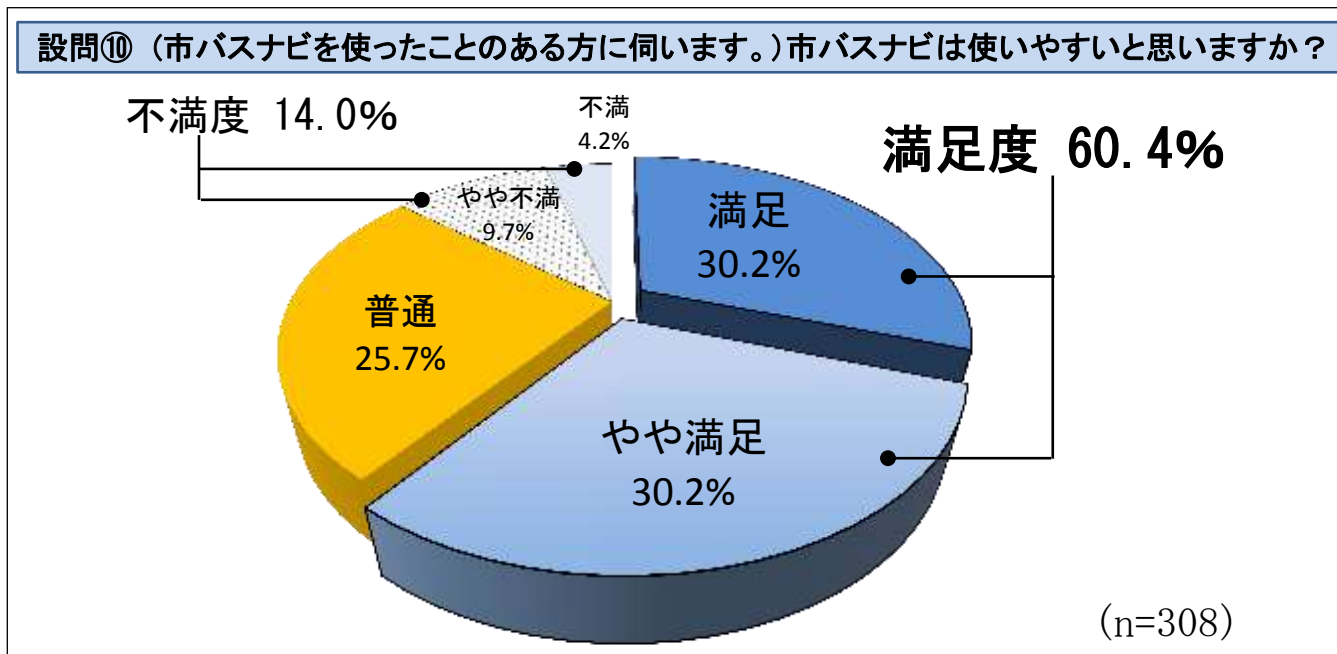
区分	認知度	「知らない」と答えた人の割合
全体 (n=1,053)	65.0%	35.0%
20歳未満 (n=51)	66.7%	33.3%
20～39歳 (n=193)	80.8%	19.2%
40～59歳 (n=317)	70.7%	29.3%
60歳以上 (n=383)	53.3%	46.7%

### (3) 『市バスナビ』の認知度と市バスの利用頻度との関係性 （表2）

- ・ 全ての利用頻度で認知度が50%を超えました。
- ・ 最も認知度が高いのは「週4回以上」で、69.0%となりました。
- ・ 最も認知度が低いのは「月1、2回程度」で、56.5%となりました。

区分	認知度	「知らない」と答えた人の割合
全体 (n=1,053)	65.0%	35.0%
週4回以上 (n=568)	69.0%	31.0%
週1～3回 (n=287)	63.1%	36.9%
月1、2回程度 (n=161)	56.5%	43.5%

(4) 『市バスナビ』の満足度 (図11)



(5) 『市バスナビ』の満足度と年齢との関係性 (表3)

- ・全ての年齢層で満足度が50%を超えました。
- ・最も満足度が高いのは「40～59歳」で、64.4%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「20歳未満」で、54.5%となりました。

区分	満足度	不満度
全体 (n=308)	60.4%	14.0%
20歳未満 (n=22)	54.5%	9.1%
20～39歳 (n=98)	60.2%	17.3%
40～59歳 (n=118)	64.4%	15.3%
60歳以上 (n=34)	58.8%	11.8%

(6) 『市バスナビ』の満足度と市バスの利用頻度との関係性 (表4)

- ・全ての利用頻度で満足度が50%を超えました。
- ・最も満足度が高いのは「週1～3回」で、64.7%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「月1、2回程度」で、52.5%となりました。

区分	満足度	不満度
全体 (n=308)	60.4%	14.0%
週4回以上 (n=190)	60.0%	16.3%
週1～3回 (n=68)	64.7%	11.8%
月1、2回程度 (n=40)	52.5%	10.0%

(7) 運行情報検索サービス『市バスナビ』に関する評価と今後の取組

【評価】

- 『市バスナビ』の認知度は65.0%で、概ね3人に2人が知っているという結果となりましたが、年齢層別に見ると、60歳以上の認知度が53.3%と最も低く、全体の認知度を11.7ポイント下回りました。
- 『市バスナビ』を使ったことがある人の「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は60.4%で、市バスの利用頻度別に見ると、月1、2回程度の満足度が52.5%と最も低く、全体の満足度を7.9ポイント下回りました。

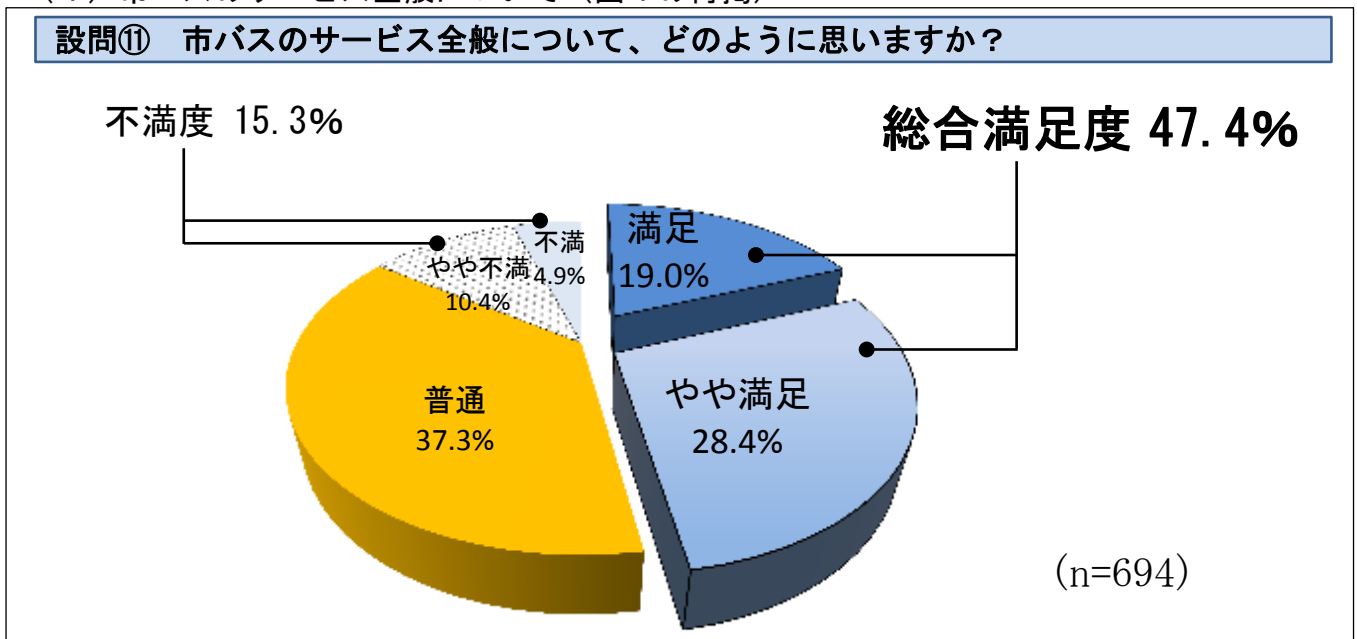
【今後の取組】

『市バスナビ』の認知度と満足度を高めるため、市バスホームページや市バスマップ、交通局ニュースなどの広報について、『市バスナビ』は高齢のお客様にも簡単にお使いいただけることを分かりやすく伝える工夫をするなど、使い方も含めた広報の充実を図るとともに、スマートフォンの普及に合わせて『市バスナビ』のスマートフォン対応版ページを作成するなど、さらなる利便性向上に取り組めます。

## 6 市バスサービス全般について

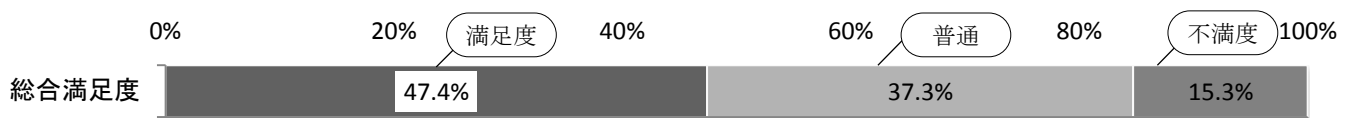
- 《市バスサービス全般》について、「満足」と「やや満足」をあわせた満足度（総合満足度）は47.4%となった。（図1の再掲）
- 年齢層別の総合満足度では、大きな変化はなく、利用頻度別では週4回以上の利用者の総合満足度は43.9%となった。（図12）

（1）市バスのサービス全般について（図1の再掲）

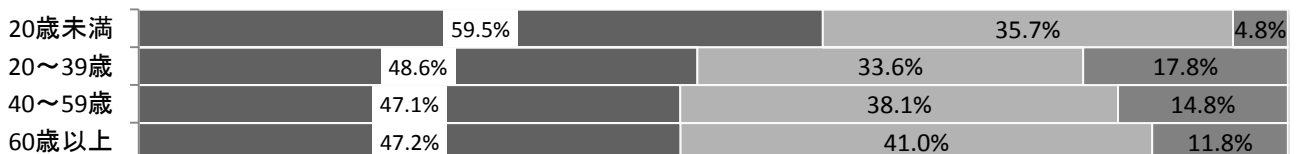


（2）回答属性別に見た総合満足度（図12）

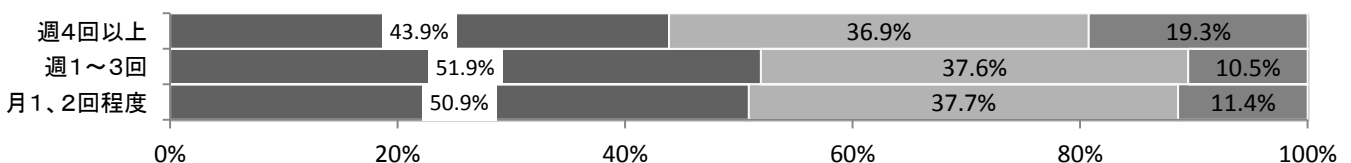
「満足」と「やや満足」の合計を満足度、「やや不満」と「不満」の合計を不満度とし、普通を入れて3区分で表示しています。



### 年齢層別の総合満足度



### 市バス利用頻度別の総合満足度

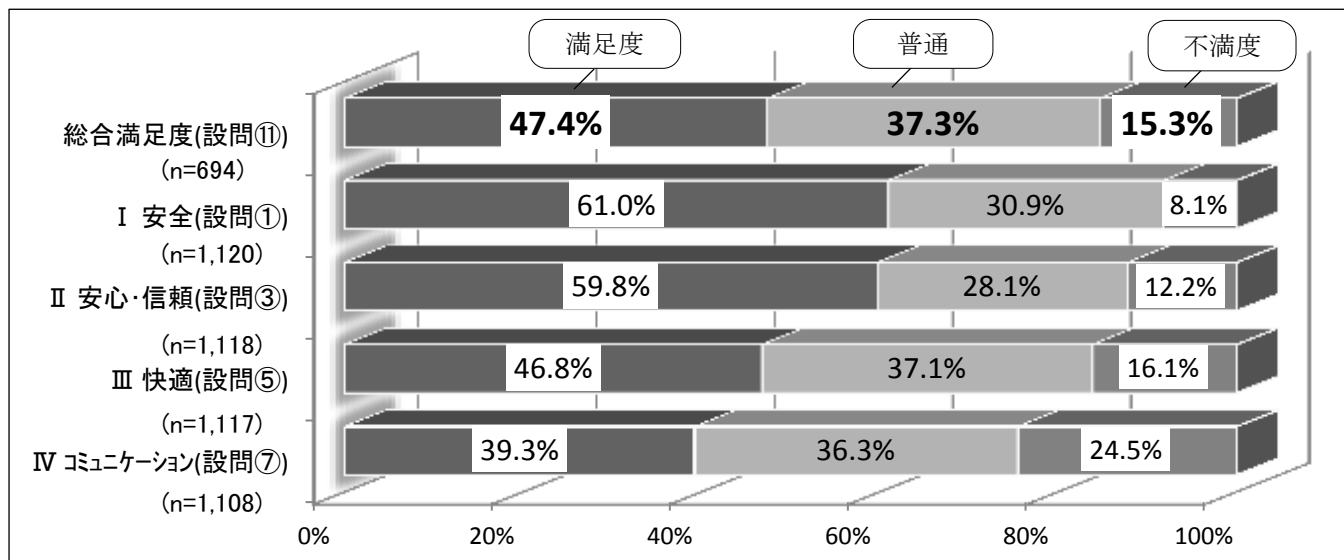




## 7 アンケート全体の総括

### 市バスサービスの総合満足度とサービスポリシーの4つの柱ごとの満足度（図13）

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



#### 【市バスサービスについての総評価】

- 市バスの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、47.4%となりました。
- サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度については、《安全》は61.0%、《安心・信頼》は59.8%と、ともに総合満足度を10ポイント以上上回りました。また、《快適》は46.8%で総合満足度とほぼ同程度の評価、《コミュニケーション》は39.3%で総合満足度を8.1ポイント下回りました。
- 全設問中で満足度が40%を下回ったのは、《コミュニケーション》の39.3%と《安心・信頼》の取組の一つである〈混雑時や遅延時における御案内〉の31.6%（6ページ）の2つでした。また、〈混雑時や遅延時における御案内〉については、不満度が33.8%と全設問中で最も高く、唯一、不満度が満足度を上回りました。

#### 【今後に向けて】

- 《安全》とその取組である〈交通ルール・マナーの遵守〉については、最も高い評価であり、これまでの事故防止の取組等を継続します。
- 《安心・信頼》については、《安全》に次いで高い評価であり、運行ミス撲滅に向けた取組など、これまでの取組を継続します。しかしながら、〈混雑時や遅延時における御案内〉の満足度は31.6%と全設問の中で最も低く、不満度は33.8%と最も高いことから、特に力を入れて取り組みます。
- 《快適》については、総合満足度とほぼ同じ評価となりましたが、《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回っていることから、取組をさらに進める必要があると考えます。《快適》の取組である〈停留所施設や車内の清潔性〉については、総合満足度をやや下回る評価で、同じく《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回っており、さらなる清潔性の保持に努めます。さらに、市バスの快適性を高めるため、乗り心地の良い運転や気配りのある接遇の向上など広範な取組を進めます。
- 《コミュニケーション》については、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低い評価となりました。その取組である〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉についても、総合満足度をやや下回る評価であり、《安全》や《安心・信頼》の満足度を10ポイント以上も下回りました。さらに、全設問中で最も満足度が低かった《安心・信頼》の取組である〈混雑時や遅延時における御案内〉には、コミュニケーションの要素も含まれていることから、〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉とともに、状況に応じてお客様の立場や気持ちを理解した接遇を行うなどのコミュニケーション能力を高めることが最重要課題であり、今後も、研修などを通して、さらなるコミュニケーション能力の向上を図り、「お客様にあいさつなど感謝の気持ちを伝える」取組を重点的に進めます。
- 『市バスナビ』については、認知度は65.0%、満足度は60.4%となりました。今後は、使い方も含めた広報の取組を継続するとともに、スマートフォン対応版ページの作成などにより、利便性の向上に取り組みます。

アンケート調査票（交通局ニュース No. 25）

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

- ① 市バスは、安全であると思いますか？
  - ② 市バスは、交通ルール・マナーを守っていると思いますか？
  - ③ 市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？
  - ④ 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？
  - ⑤ 市バスは、心地よく快適に利用できると思いますか？
  - ⑥ 市バスの停留所施設や車内は清潔だと思いますか？
  - ⑦ 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？
  - ⑧ 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ますか？
  - ⑨ 運行情報検索サービス「市バスナビ」をご存知ですか？
- ⑩ **市バスナビを使ったことのある方に伺います。**  
市バスナビは、使いやすいと思いますか？
- ⑪ 市バスのサービス全般について、どのように思いますか？

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

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	知っているし、使ったことある	知っているが、使ったことはない	知らない			
⑩	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	
⑪	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	

切り取り線

- 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。

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）