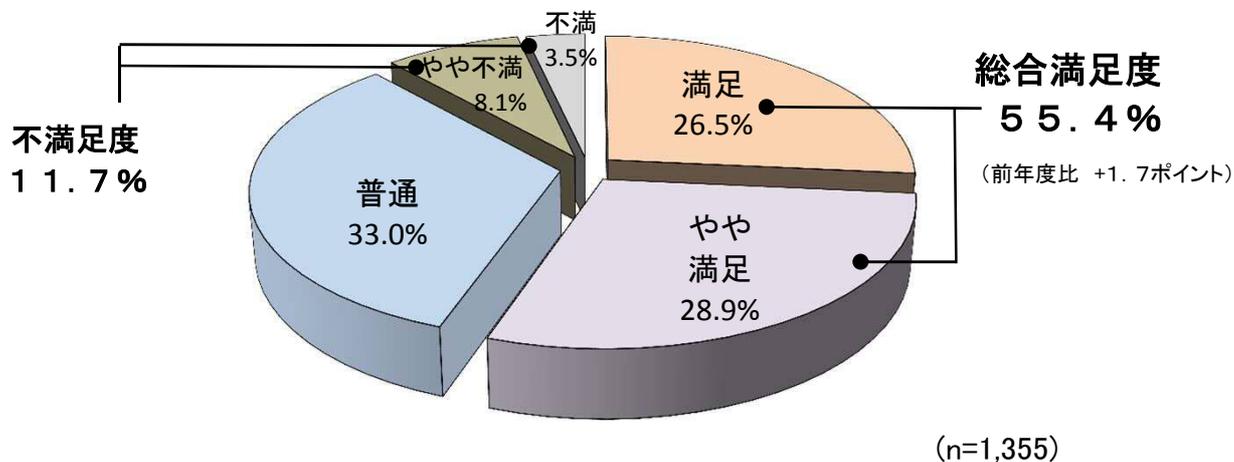


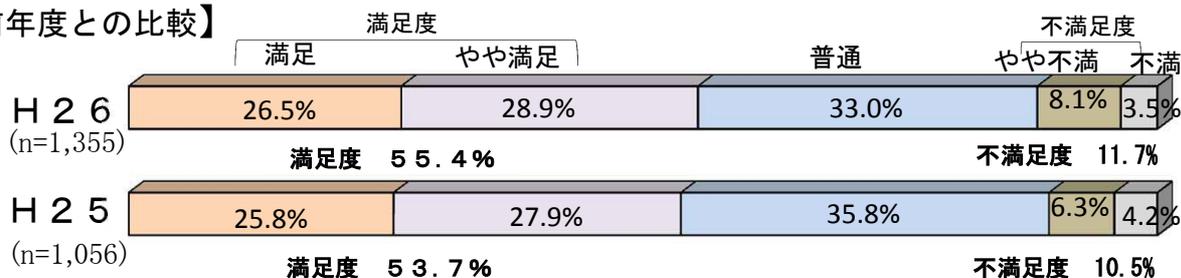
# 平成26年度川崎市バスお客様アンケート調査結果について

## 【市バス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、どのように思いますか？



### 【前年度との比較】



### 市バスサービスの総合満足度

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55.4%となり、前年度の53.7%から1.7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年度から毎年、向上しています。

(総合満足度の推移)

	24年度	25年度	26年度
総合満足度	47.4%	53.7%	55.4%
前年度比	—	6.3 <sup>↑</sup>	1.7 <sup>↑</sup>

### 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
- 評価方法：質問ごとに「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において配布
- 実施期間：平成26年11月1日（土）～平成26年12月12日（金）
- 有効回答数：1,402通（平成25年度 1,082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。

<b>1 《安全》について</b>	… P. 4～5
質問② 市バスは、安全であると思いますか？	《安全》の満足度
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？	《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
質問④ 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
質問⑤ 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
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？	《快適》の満足度
質問⑦ 市バスの停留所施設は清潔だと思えますか？	《停留所施設の清潔性》の満足度
<b>4 《コミュニケーション》について</b>	… P. 10～11
質問⑧ 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
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
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？	『市バスナビ』の認知度
質問⑪ 市バスナビは、使いやすいと思えますか？	『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
質問① 市バスのサービス全般について、どのように思えますか？	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 1,402通）

### (1) 年齢別

区分	回答数	回答割合
20歳未満	30	2.1%
20～39歳	208	14.8%
40～59歳	319	22.8%
60歳以上	385	27.5%
不明	460	32.8%
合計	1,402	100.0%

### (2) 利用頻度別

区分	回答数	回答割合
週4回以上	552	39.4%
週1～3回	321	22.9%
月1、2回程度	252	18.0%
不明	277	19.8%
合計	1,402	100.0%

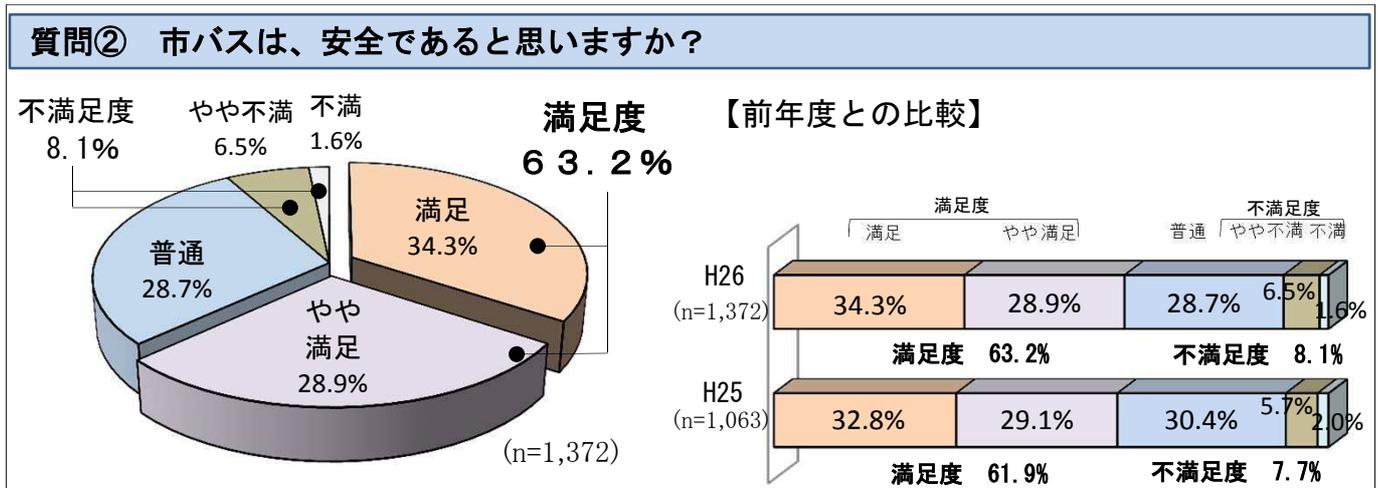
## 図表の見方

- (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。

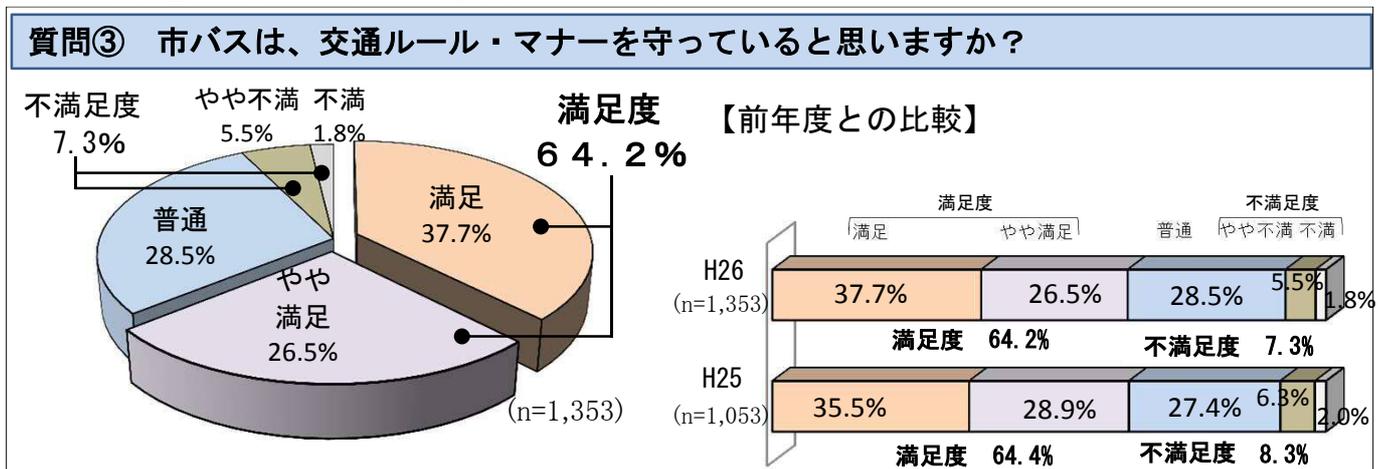
# 1 《安全》について

- 《安全》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から1.3ポイント向上して63.2%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8.1%で、4つの柱の中で最も低くなっています。
- 《安全》の取組の一つである《交通ルール・マナーの遵守》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は64.2%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で最も高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は7.3%で、4つの取組の中で最も低くなっています。

## (1) 《安全》について



## (2) 《交通ルール・マナーの遵守》について



## (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(868人)の87.1%が質問②で「満足」「やや満足」と答え、1.1%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問③で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	87.1%
質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	1.1%

**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(99人)の54.5%が質問②で「やや不満」「不満」と答え、13.1%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問③で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	54.5%
質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	13.1%

#### (4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

- 質問②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いた一方で、「やや不満」「不満」と答えた人からは、「運転が荒い」「急発進や急停止がある」「不適切な扉の開閉がある」等の御意見をいただきました。
- 質問③では、「満足」「やや満足」と答えた人から「交通ルールを守っている」「自転車や他車に配慮している」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」「速度を出しすぎと思える場面があった」「不適切と思われる警音器の使用があった」等の御意見をいただきました。

##### 質問②での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人 「やや不満」「不満」と答えた人

- |                                                                             |                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・安全である</li><li>・運転が丁寧である</li></ul> など | <ul style="list-style-type: none"><li>・運転が荒い</li><li>・急発進や急停止がある</li><li>・不適切な扉の開閉がある</li></ul> など |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

##### 質問③での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人 「やや不満」「不満」と答えた人

- |                                                                                        |                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・交通ルールを守っている</li><li>・自転車や他車に配慮している</li></ul> など | <ul style="list-style-type: none"><li>・不適切と思われる信号通過があった</li><li>・速度を出しすぎと思える場面があった</li><li>・不適切と思われる警音器の使用があった</li></ul> など |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### (5) <<安全>>に関する今後の取組

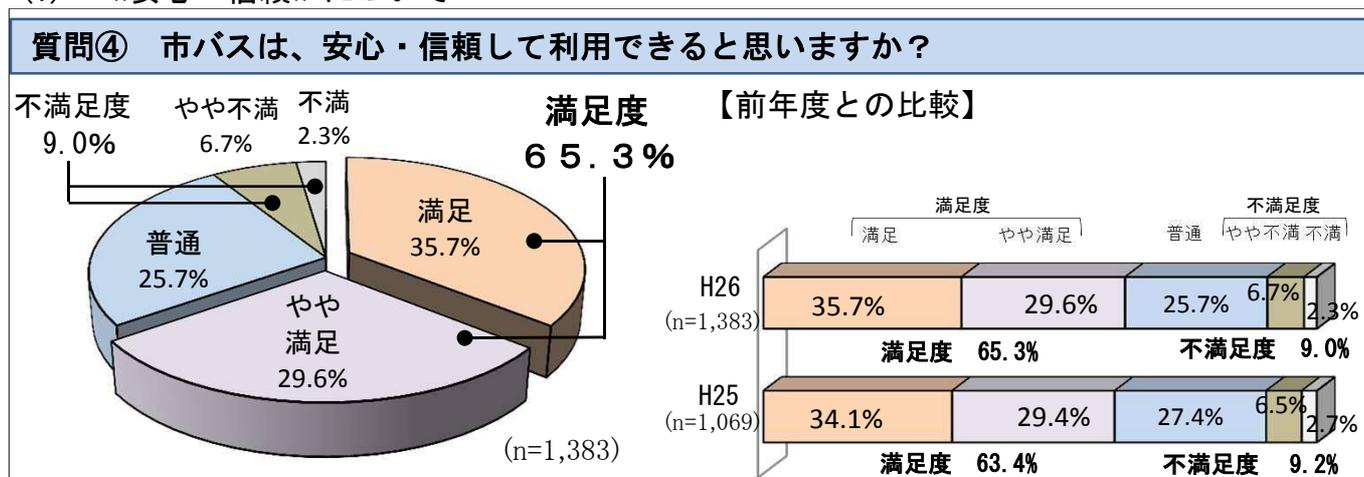
- <<安全>>の満足度は63.2%で、サービスポリシーの4つの柱の中では、<<安心・信頼>>に次いで2番目に高く、不満足度は8.1%で、4つの柱の中で最も低くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの柱の中で<<安心・信頼>>とともに高い評価となっています。
- <<安全>>の取組の一つである<<交通ルール・マナーの遵守>>の満足度は64.2%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で最も高く、不満足度は7.3%で、4つの取組の中で最も低くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの取組の中で最も高い評価となっています。
- また、質問③と質問②の関係性を見ると、質問③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87.1%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の54.5%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は強い関係性があるといえます。
- このことから、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むとともに、高齢者の増加など輸送安全を取り巻く状況の変化や、事故の発生要因分析を踏まえた効果的な事故防止対策の実施など、運輸安全マネジメントに基づく取組を充実・強化し、安全水準の更なる向上に取り組めます。
- <<安全>>に関しては、「やや不満」「不満」と答えた人から「急発進や急停止がある」等の御意見を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

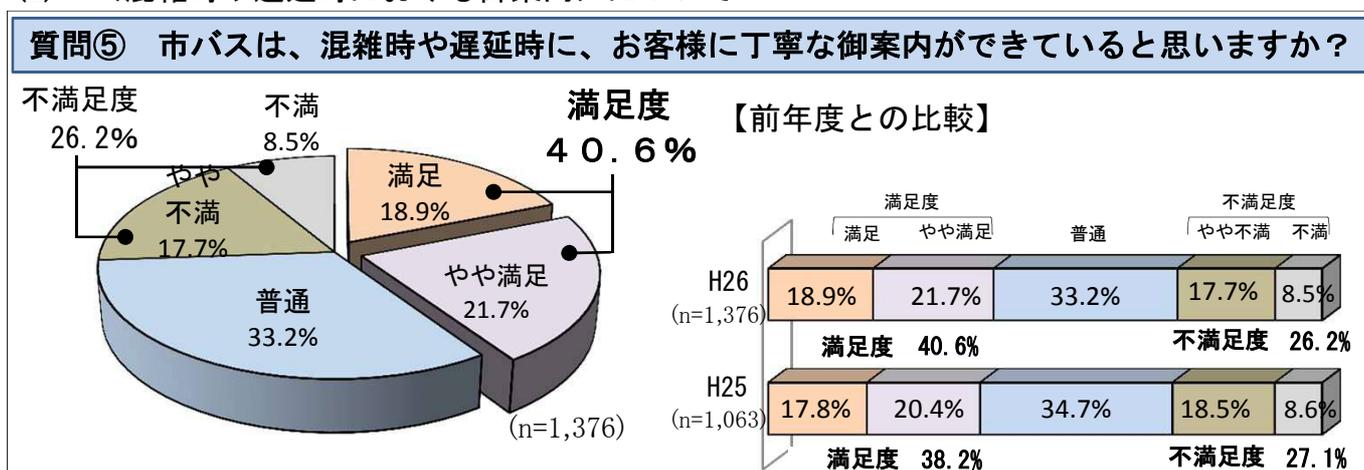
○ 《安心・信頼》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から1.9ポイント向上して65.3%となり、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は9.0%で、4つの柱の中で《安全》に次いで2番目に低くなっています。

○ 《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40.6%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で最も低く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は26.2%で、4つの取組の中で最も高くなっています。

### (1) 《安心・信頼》について



### (2) 〈混雑時や遅延時における御案内〉について



### (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(559人)の92.6%が質問④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⑤で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	92.6%
質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	0.7%

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(360人)の28.7%が質問④で「やや不満」「不満」と答え、34.8%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問⑤で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	28.7%
質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	34.8%

#### (4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

- 質問④では、「満足」「やや満足」と答えた人から「安心感がある」「対応がよい」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、「時間通りに来ない」「運転手によって差がある」等の御意見をいただきました。
- 質問⑤では、「満足」「やや満足」と答えた人から「アナウンスがある」「混雑時の対応が丁寧」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、「まったく遅延の説明がない」「車内誘導の案内がない」「運転手によって差がある」等の御意見をいただきました。

##### 質問④での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人	「やや不満」「不満」と答えた人
<ul style="list-style-type: none"> <li>・安心感がある</li> <li>・対応がよい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間通りに来ない</li> <li>・バス停案内が遅れる</li> <li>・運転手によって差がある</li> </ul>

##### 質問⑤での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人	「やや不満」「不満」と答えた人
<ul style="list-style-type: none"> <li>・アナウンスがある</li> <li>・混雑時の対応が丁寧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まったく遅延の説明がない</li> <li>・車内誘導の案内がない</li> <li>・運転手によって差がある</li> </ul>

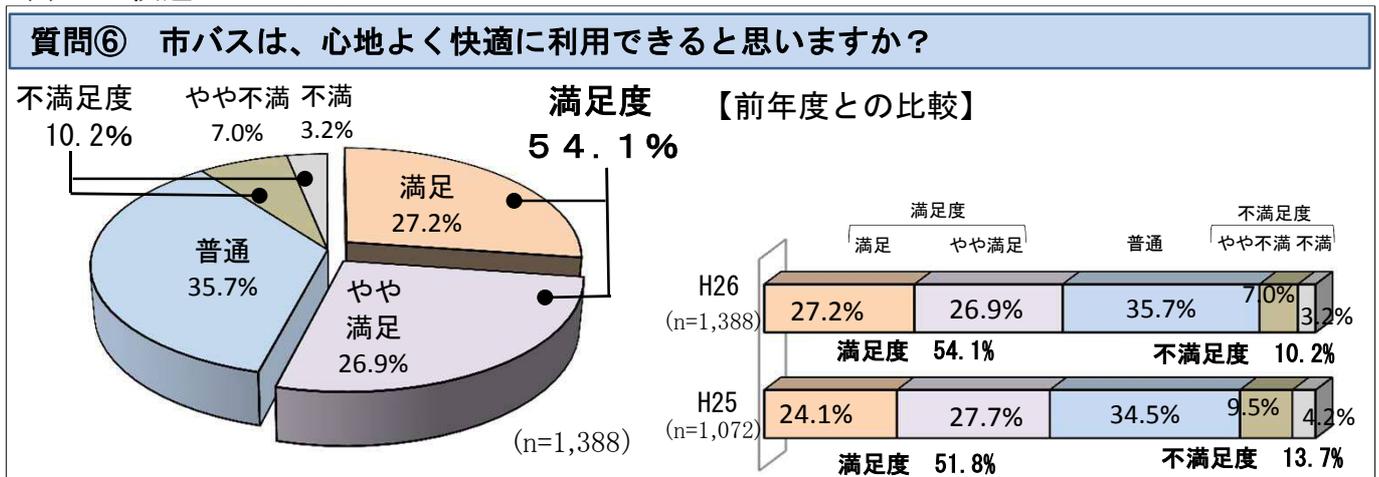
#### (5) <安心・信頼>に関する今後の取組

- <安心・信頼>の満足度は65.3%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も高く、不満足度は9.0%で、4つの柱の中で<安全>に次いで2番目に低くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの柱の中で<安全>とともに高い評価となっています。
- <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、40.6%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で最も低く、不満足度は26.2%で、4つの取組の中で最も高くなっています。このことから、満足度と不満足度を合わせた評価では、4つの取組の中で最も低い評価となっています。
- また、質問⑤と質問④の関係性をみると、質問⑤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34.8%が、質問④の<安心・信頼>で「満足」「やや満足」と答えていることから、<混雑時や遅延時における御案内>には、<安心・信頼>という面だけでなく、<コミュニケーション>の要素も含まれているものと考えられます。
- <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運転・接遇をはじめ、運行表や車内放送を確認する「基本動作」の習慣化や運行ミスの発生要因に応じた対策を着実に実施し、運行ミスの撲滅に取り組みます。
- <混雑時や遅延時における御案内>については、前年度のお客様アンケート調査での評価を踏まえ、「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」とともに、「混雑時は、車内後方へお進みいただくよう親切丁寧な案内」に力を入れて取り組んだ結果、満足度で改善効果がみられましたが、依然として低い評価であることから、今後も重点的に取り組みます。
- <安心・信頼>に関しては、「時間通りに来ない」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。路線バスは、走行環境の影響などにより、定時運行が難しい状況が生じることがありますので、今後も、走行環境の改善に向けた関係機関への働きかけ等を通して定時性の確保に取り組みます。また、スマートフォンや携帯電話、パソコン等の情報端末で運行状況がリアルタイムで分かる『市バスナビ』などの運行情報の提供を積極的に展開するなどにより、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。

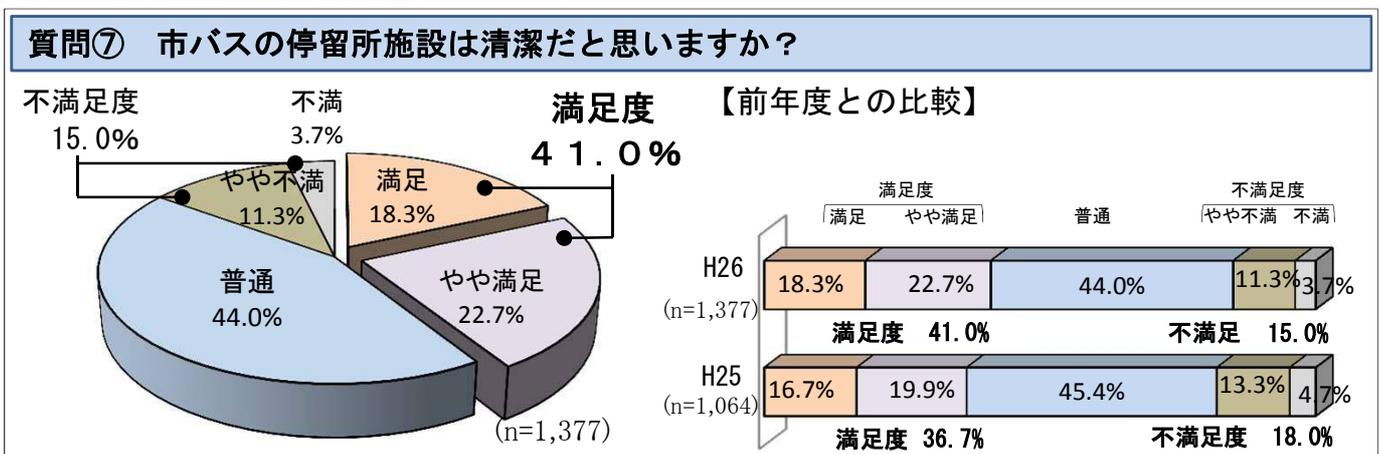
### 3 《快適》について

- 《快適》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から2.3ポイント向上して54.1%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番目に高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は10.2%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《停留所施設の清潔性》について、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は41.0%で、4つの取組の中で《分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス》に次いで3番目に高く、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は15.0%で《交通ルール・マナーの遵守》に次いで2番目に低くなっています。

#### (1) 《快適》について



#### (2) 《停留所施設の清潔性》について



#### (3) 質問⑦と設問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(565人)の80.0%が質問⑥で「満足」「やや満足」と答え、3.9%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問⑦で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	80.0%
質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	3.9%

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(206人)の23.0%が質問⑥で「やや不満」「不満」と答え、24.5%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問⑦で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	23.0%
質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	24.5%

#### (4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

- 質問⑥では、「満足」「やや満足」と答えた人から「快適に利用できている」「車内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、「運転が荒い」「車内温度を調節してほしい」「いつも混雑している」等の多様な御意見をいただきました。
- 質問⑦では、「満足」「やや満足」と答えた人から「清潔に保たれている」「不快に感じたことはない」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、「停留所が汚れている」「ゴミや吸殻が落ちている」「上屋やベンチを整備してほしい」「停留所により清潔性に差がある」等の御意見をいただきました。

##### 質問⑥での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・快適に利用できている
- ・車内が清潔に保たれている
- など
- ・運転が荒い
- ・車内温度を調節してほしい
- ・いつも混雑している
- など

##### 質問⑦での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・清潔に保たれている
- ・不快に感じたことはない
- など
- ・停留所が汚れている
- ・ゴミや吸殻が落ちている
- ・上屋やベンチを整備してほしい
- ・停留所により清潔性に差がある
- など

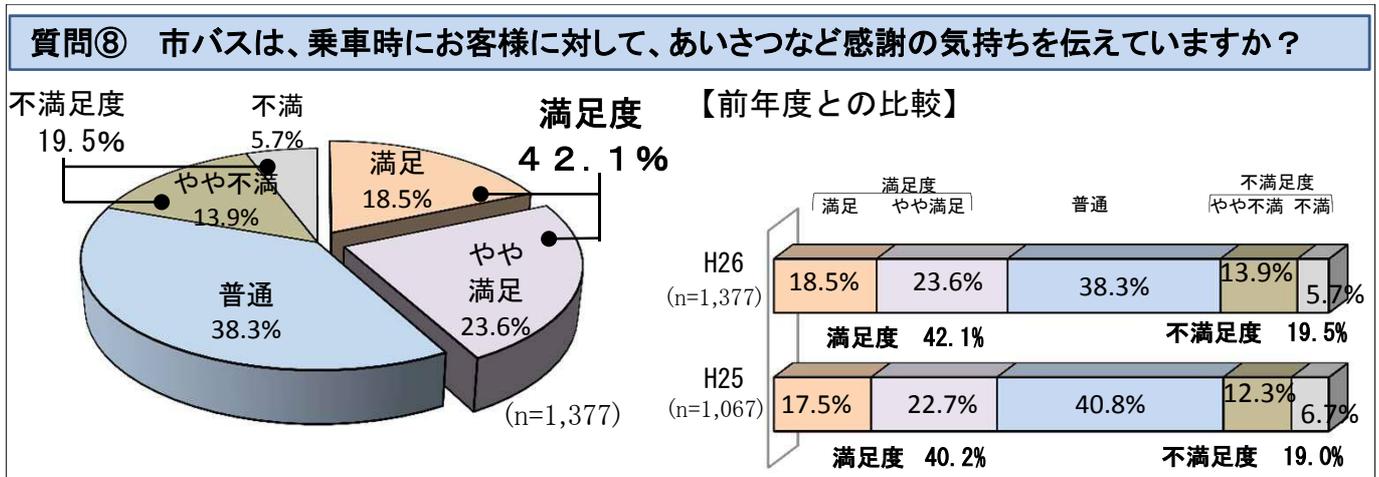
#### (5) <<快適>>に関する今後の取組

- <<快適>>の満足度は54.1%で、サービスポリシーの4つの柱の中で<<安全>>に次いで3番目に高く、不満度は10.2%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。このことから、満足度と不満度を合わせた評価では、4つの柱の中で<<コミュニケーション>>に次いで低い評価となっています。
- <<快適>>の取組の一つである<停留所施設の清潔性>の満足度は41.0%で、サービスポリシーに基づく4つの取組の中で<分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス>に次いで3番目に高く、不満度は15.0%で、4つの取組の中で<交通ルール・マナーの遵守>に次いで2番目に低くなっています。このことから、満足度と不満度を合わせた評価では、<混雑時や遅延時における御案内>に次いで低い評価となっています。
- また、質問⑦と質問⑥の関係性を見ると、質問⑦の<停留所施設の清潔性>で「やや不満」「不満」と答えた人の24.5%が、質問⑥の<<快適>>で「満足」「やや満足」と答えていることから、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。
- このことから、バス車内の清潔性の保持、乗り心地の良い運転と優先席の御案内といった気配りのある接遇など、これまでの広範な取組を継続します。
- <停留所施設の清潔性>に関しては、「停留所が汚れている」「ゴミや吸殻が落ちている」といった御意見をいただいておりますが、停留所の多くは道路上に設置されているため、常に清潔な状態に保つということは難しい面がありますが、道路管理者と連携・協力するとともに、点検・清掃を計画的に実施することにより、停留所施設等の清潔性の保持にこれまで以上に努めることにより、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。

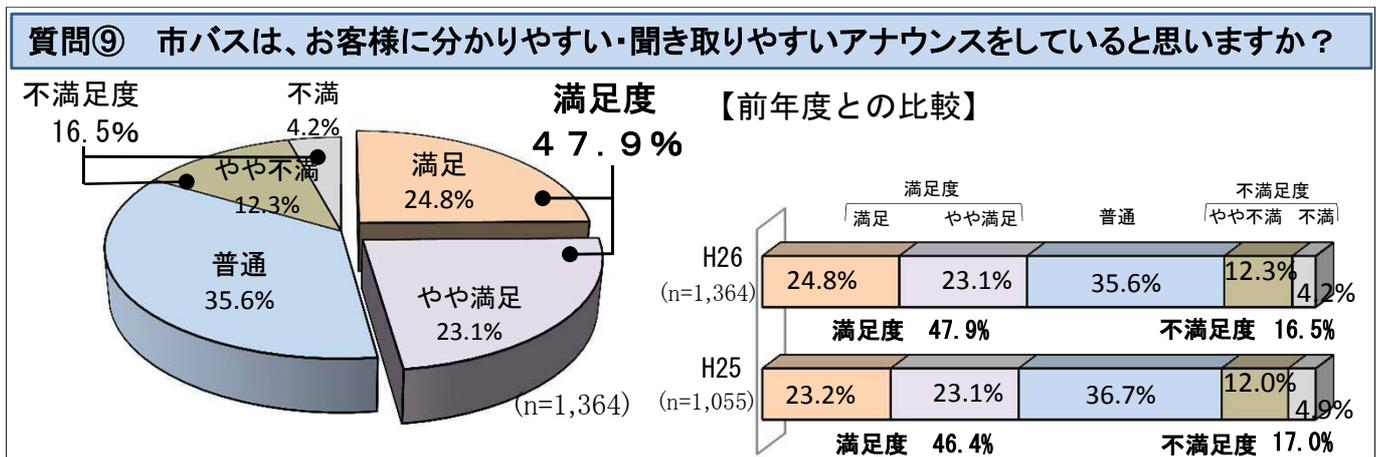
## 4 《コミュニケーション》について

- 《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前年度から1.9ポイント向上して42.1%となり、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19.5%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〈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47.9%で、4つの取組の中で〈交通ルール・マナーの遵守〉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16.5%で〈混雑時や遅延時における御案内〉に次いで2番目に高くなっています。

### (1) 《コミュニケーション》について



### (2) 〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉について



### (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(653人)の72.9%が質問⑧で「満足」「やや満足」と答え、3.9%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問⑨で「満足」「やや満足」と答えた人のうち

質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	72.9%
質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	3.9%

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(225人)の67.9%が質問⑧で「やや不満」「不満」と答え、5.9%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問⑨で「やや不満」「不満」と答えた人のうち

質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	67.9%
質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	5.9%

#### (4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

- 質問⑧では、「満足」「やや満足」と答えた人から「丁寧な対応である」「女性運転手が親切である」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、「無言である」「言葉はあるが伝わらない」「運転手によって差がある」等の御意見をいただきました。
- 質問⑨では、「満足」「やや満足」と答えた人から「分かりやすい、聞き取りやすい」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、「無言である」「分かりにくい、聞き取りづらい」「運転手によって差がある」等の御意見をいただきました。

##### 質問⑧での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人    「やや不満」「不満」と答えた人

- ・丁寧な対応である
- ・女性運転手が親切である
- ・無言である
- ・言葉はあるが伝わらないなど
- ・運転手によって差があるなど

##### 質問⑨での主な御意見

「満足」「やや満足」と答えた人    「やや不満」「不満」と答えた人

- ・分かりやすい、聞き取りやすい
- ・大型車内モニターや自動音声案内が良い
- ・無言である
- ・分かりにくい、聞き取りづらい
- ・運転手によって差があるなど

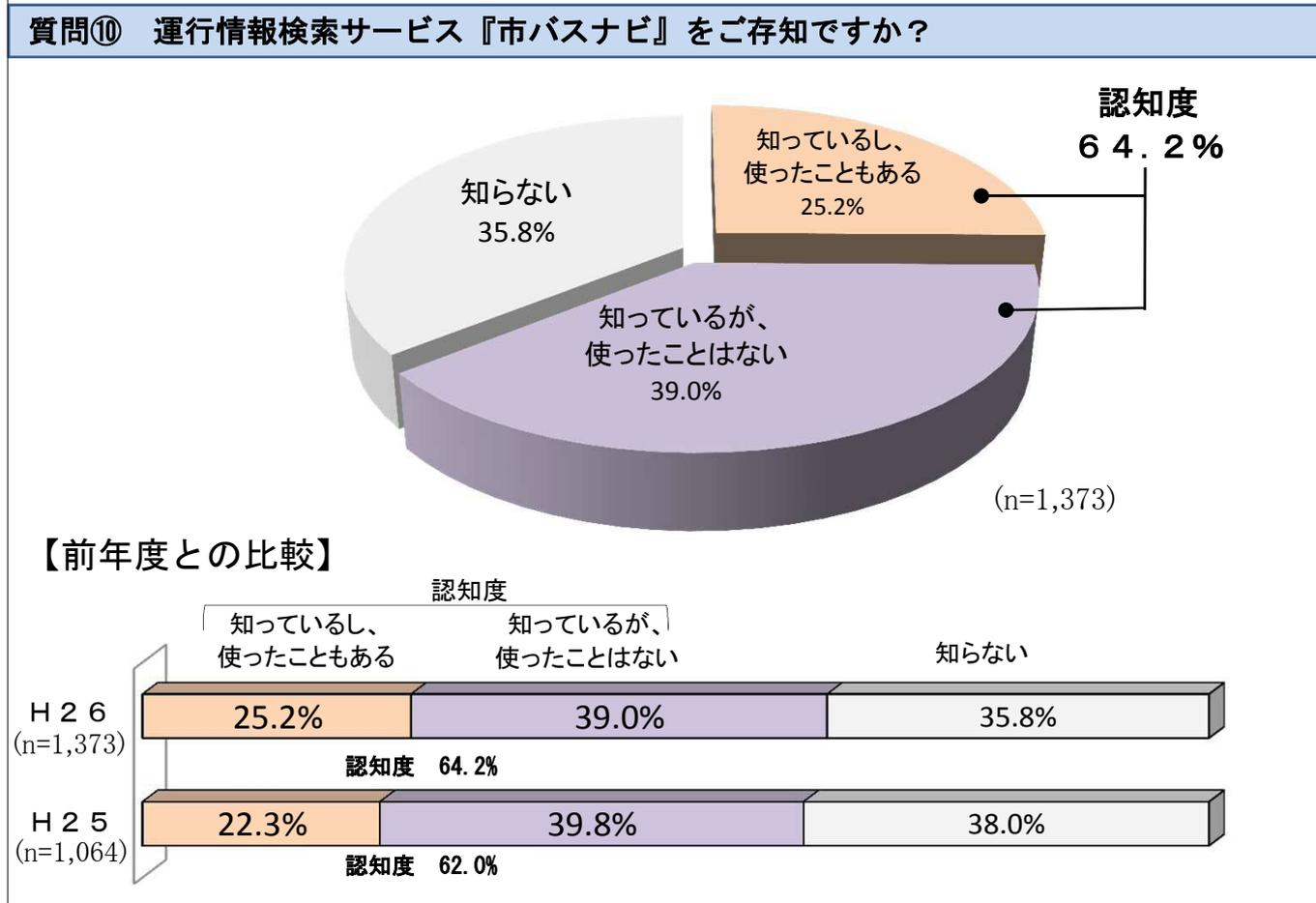
#### (5) 《コミュニケーション》に関する今後の取組

- 《コミュニケーション》の満足度は42.1%で、サービスポリシーの4つの柱の中で最も低く、不満度は19.5%で、4つの柱の中で最も高くなっています。このことから、満足度と不満度を合わせた評価では、4つの柱の中で最も低い評価となっています。
- 《コミュニケーション》の取組の一つである〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉の満足度は47.9%で、4つの取組の中で〈交通ルール・マナーの遵守〉に次いで2番目に高く、不満度は16.5%で、〈混雑時や遅延時における御案内〉に次いで2番目に高くなっています。このことから、満足度と不満度を合わせた評価では、4つの取組の中で〈交通ルール・マナーの遵守〉に次いで2番目に高い評価となっています。
- また、質問⑨と質問⑧の関係性を見ると、質問⑨の〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉で「満足」「やや満足」と答えた人の72.9%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の67.9%が、質問⑧の《コミュニケーション》でも同様の評価をしていることから、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〉の取組を継続していくことが重要であると考えます。
- さらに、コミュニケーション能力の向上を図るため、平成24年度から「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」を重点取組項目とするなど、特に力を入れて取り組んでおり、一定程度の成果が表れていると考えられることから、今後も取組を継続します。
- 《コミュニケーション》とその取組である〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉に関しては、「やや不満」「不満」と答えた人から「無言である」や「分かりにくい、聞き取りづらい」等の御意見をいただいていることから、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アナウンスの向上に取り組めます。

## 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、「知っているし、使ったことがある」と「知っているが、使ったことはない」を合わせた認知度は前年度から2.2ポイント向上して64.2%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2.6ポイント向上して68.1%となっています。

### (1) 『市バスナビ』の認知度



### (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歳未満」で、76.7%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「60歳以上」で、57.3%となりました。

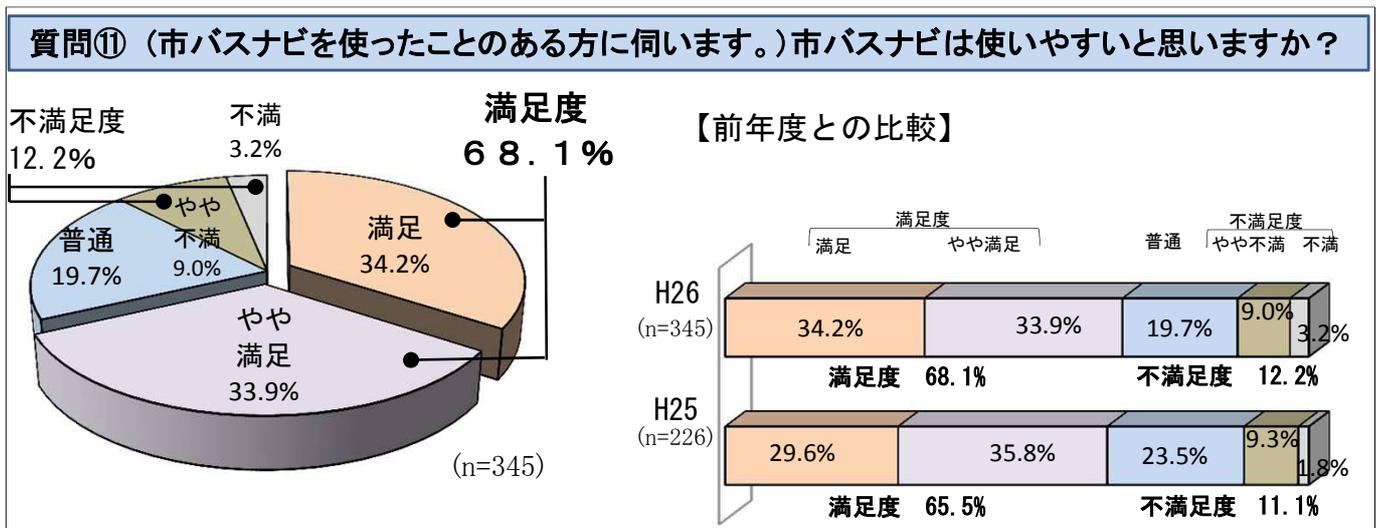
区分	認知度 (H26)	認知度 (H25)
全体 (n=1,373)	64.2%	62.0%
20歳未満 (n=30)	76.7%	62.1%
20～39歳 (n=208)	70.2%	64.0%
40～59歳 (n=319)	75.2%	68.8%
60歳以上 (n=385)	57.3%	55.3%

### (3) 『市バスナビ』の認知度と市バスの利用頻度との関係性

- ・最も認知度が高いのは「週4回以上」で、71.2%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「月1、2回程度」で、57.5%となりました。

区分	認知度 (H26)	認知度 (H25)
全体 (n=1,373)	64.2%	62.0%
週4回以上 (n=552)	71.2%	71.1%
週1～3回 (n=321)	65.4%	61.2%
月1、2回程度 (n=252)	57.5%	53.5%

#### (4) 『市バスナビ』の満足度



#### (5) 『市バスナビ』の満足度と年齢との関係性

- ・全ての年齢層で満足度が60%を超えています。
- ・最も満足度が高いのは「20歳未満」で、72.2%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「40～59歳」で、61.5%となりました。

区分	満足度 (H26)	満足度 (H25)	不満足度 (H26)	不満足度 (H25)
全体 (n=345)	68.1%	65.5%	12.2%	11.1%
20歳未満 (n=18)	72.2%	81.0%	5.6%	14.3%
20～39歳 (n=84)	71.4%	63.1%	8.3%	7.7%
40～59歳 (n=104)	61.5%	63.6%	21.2%	13.0%
60歳以上 (n=48)	63.0%	76.3%	6.5%	5.3%

#### (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「月1、2回程度」で、69.6%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「週4回以上」で、63.5%となりました。

区分	満足度 (H26)	満足度 (H25)	不満足度 (H26)	不満足度 (H25)
全体 (n=345)	68.1%	65.5%	12.2%	11.1%
週4回以上 (n=171)	63.5%	65.8%	13.5%	10.0%
週1～3回 (n=76)	68.0%	62.3%	12.0%	15.1%
月1、2回程度 (n=46)	69.6%	66.7%	15.2%	8.9%

#### (7) 運行情報検索サービス『市バスナビ』に関する今後の取組

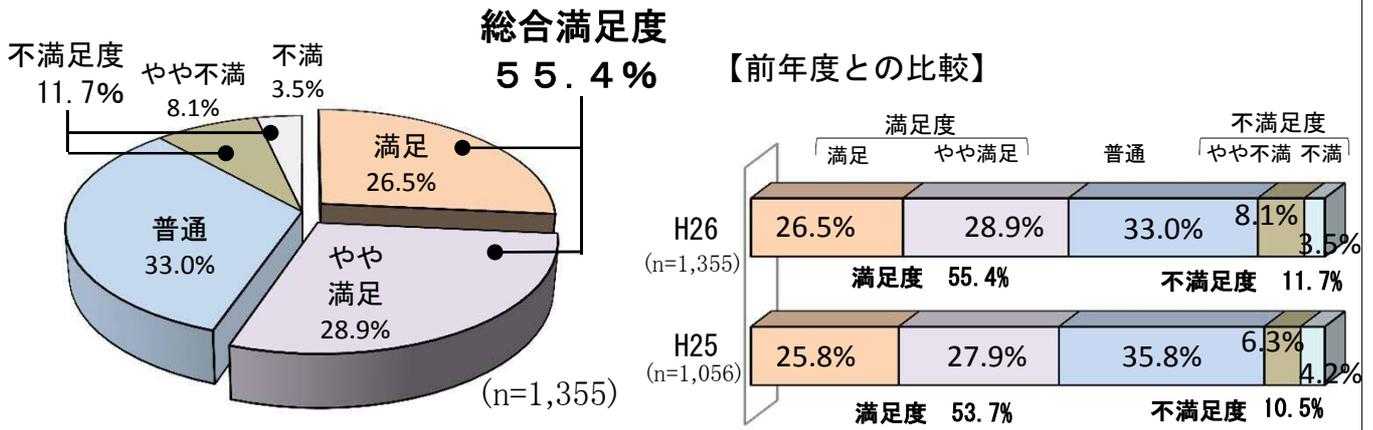
- 『市バスナビ』の認知度については、前年度から2.2ポイント向上して64.2%となりました。
- 『市バスナビ』を使ったことがある人の「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は、スマートフォン対応を図ったことなどにより、前年度から2.6ポイント向上して68.1%となりました。
- 『市バスナビ』については、認知度を向上させるとともに満足度を向上させるため、市バスホームページや市バスマップ、交通局ニュースなどによる広報の充実を図り、どなたにも簡単に御利用できることを周知するとともに、停留所等における運行情報の提供の充実など、更なる利便性の向上に努めます。

## 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」を合わせた満足度（総合満足度）は、前年度から1.7ポイント向上して55.4%となっています。
- 利用頻度別の総合満足度は、利用頻度の高い「週4回以上」御利用いただく方の満足度が47.9%となっています。

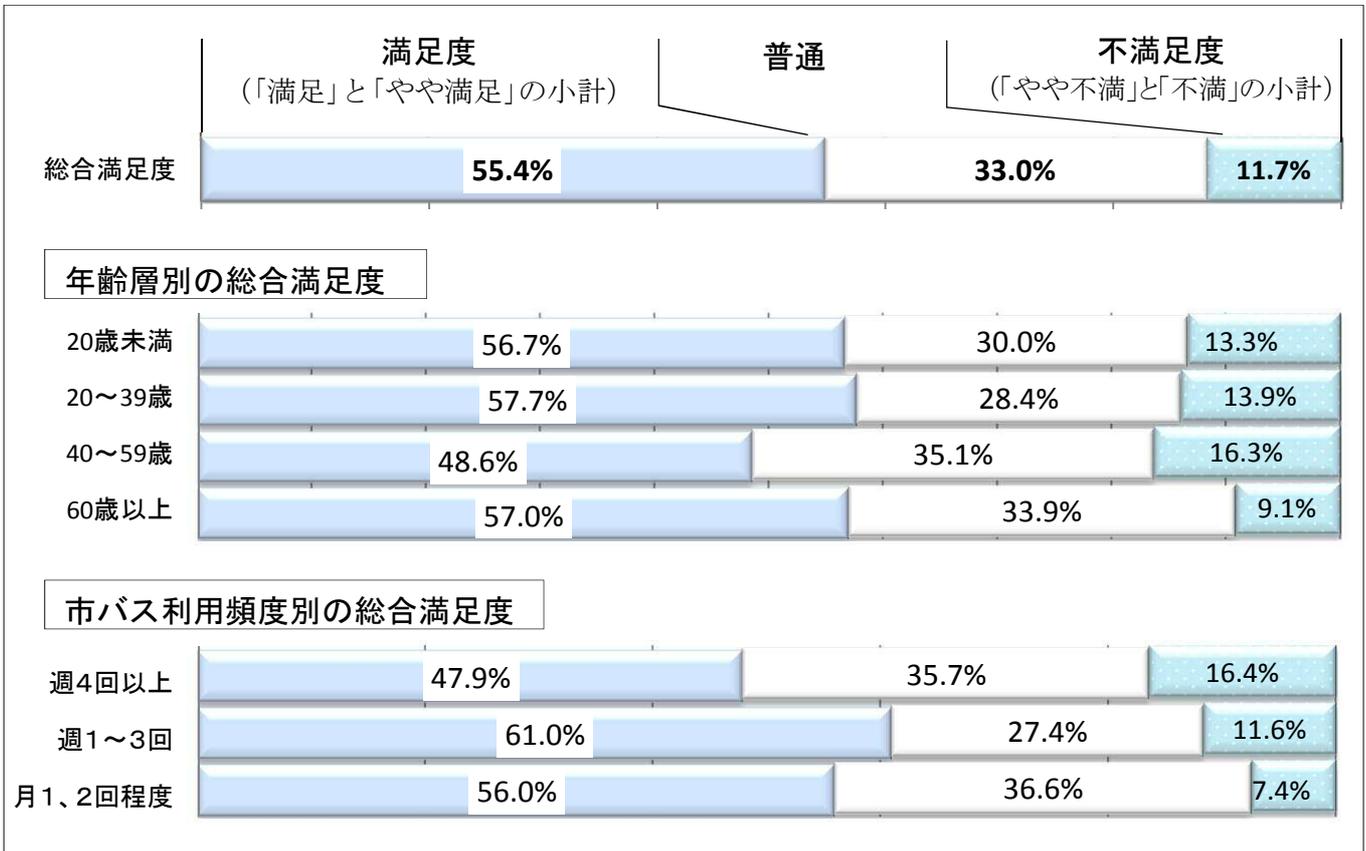
### (1) 市バスのサービス全般について

#### 質問① 市バスのサービス全般について、どのように思いますか？



### (2) 回答属性別に見た総合満足度

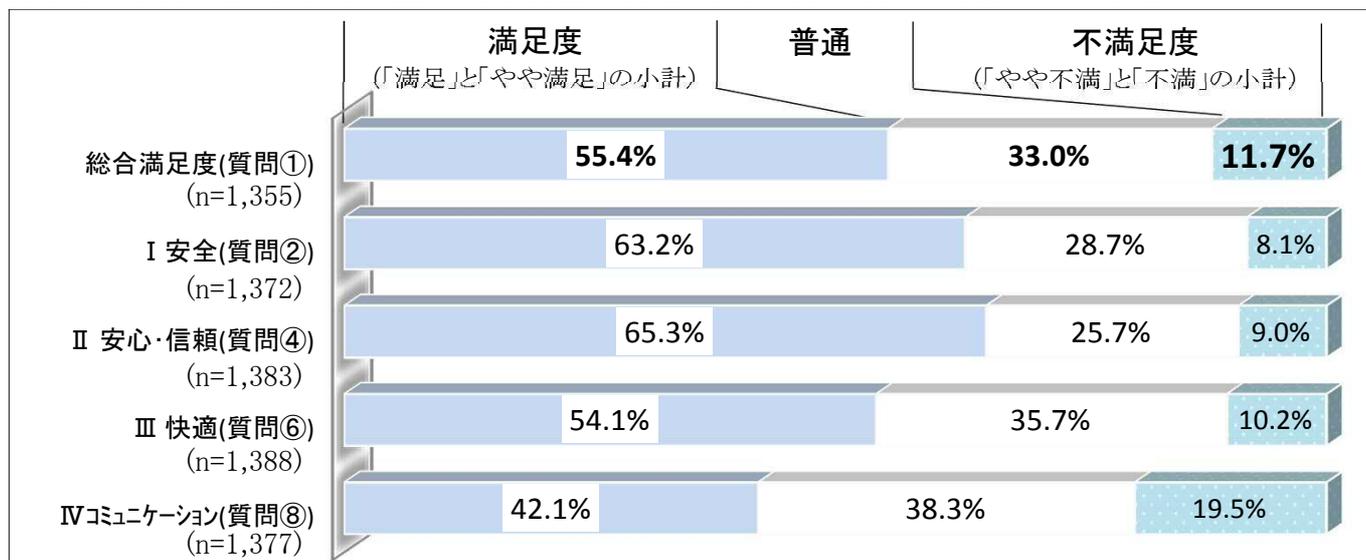
「満足」と「やや満足」の小計を満足度、「やや不満」と「不満」の小計を不満足度とし、普通を入れて3区分で表示しています。



## 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つの柱ごとの満足度

「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。



#### 【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55.4%となり、前年度の53.7%から1.7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63.2%、《安心・信頼》は65.3%、《快適》は54.1%、《コミュニケーション》は42.1%で、いずれも前年度より向上しました。また、満足度と不満足度を合わせた評価では、《安全》と《安心・信頼》はともに高い評価、《快適》は3番目で総合満足度をやや下回る評価、《コミュニケーション》は最も低い評価となりました。
- サービスポリシーに基づく4つの取組について、満足度と不満足度を合わせた評価では、＜交通ルール・マナーの遵守＞は最も高い評価、＜分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス＞は2番目であるものの総合満足度を下回る評価、＜混雑時や遅延時における御案内＞と＜停留所施設の清潔性＞はともに低い評価となりました。

#### 【今後に向けて】

- 《安全》については、サービスポリシーの4つの柱の中では満足度が平成24年度から3年連続して60%を越えており、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つの取組の中で最も満足度が高いことから、これまでの事故防止対策等の取組を継続し、安全水準の更なる向上に取り組みます。
- 《安心・信頼》については、満足度が前年度から1.9ポイント向上して最も高くなったことから、親切丁寧な運転・接遇や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。また、その取組の一つである＜混雑時や遅延時における御案内＞については、満足度が低いものの前年度から向上しており、コミュニケーションの要素も含まれていることから、コミュニケーション能力の向上に取り組みます。
- 《快適》については、前年度に比べ、最も満足度が向上したことから、車内の清潔性の保持や乗り心地の良い運転などを含めた広範な取組を継続します。また、その取組の一つである＜停留所施設の清潔性＞は、満足度が低かったことから、点検・清掃を計画的に実施することにより清潔性の保持に努めます。
- 《コミュニケーション》については、前年度より向上しているものの4つの柱の中で最も低いことから、「乗車時の感謝の気持ちを込めた接客」に力を入れてコミュニケーション能力の向上に取り組みます。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＞については、一定の評価をいただいていることから、研修や指導教育を通じて更なる向上に取り組みます。
- 『市バスナビ』については、認知度と満足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、交通局ニュースなどの広報の充実を図り、どなたにも簡単に御利用できることを周知するとともに、停留所等における運行情報の提供の充実など、更なる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. 33）

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。

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？

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、安全であると思えますか？

質問③ 市バスは、交通ルール・マナーを守っていると  
思えますか？

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えます  
か？

質問⑤ 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？

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は清潔だと思えますか？

IV  
ケ  
ー  
シ  
ョ  
ン

質問⑧ 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？

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ますか？

市  
バ  
ス  
ナ  
ビ

質問⑩ 最後に伺います。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？

○アンケートにご協力くださりまして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  
いただく予定です。

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。

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

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	
----	------	----	------	----	--

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