

## 平成28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)

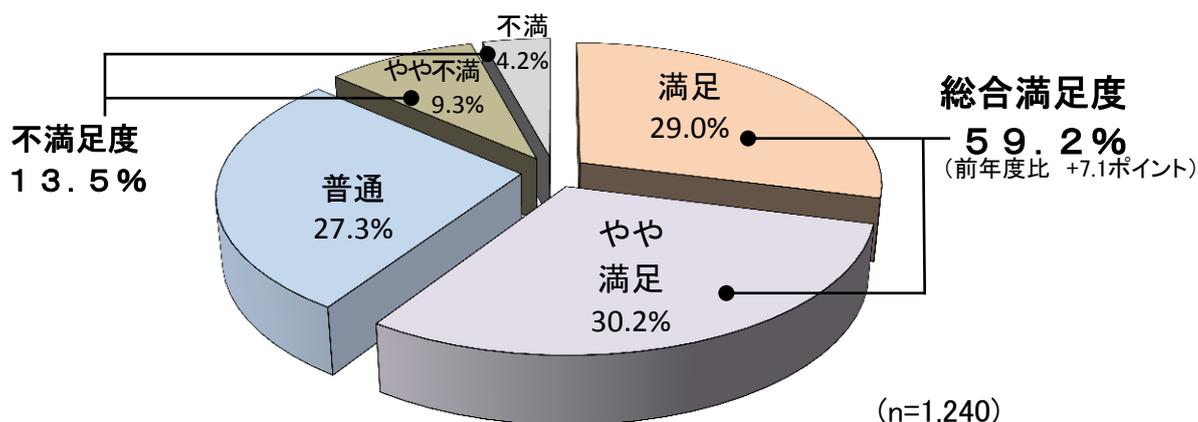
## アンケート調査概要

- 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
- 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 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28年10月10日(月)から12月16日(金)まで
- 有効回答数：1,240通

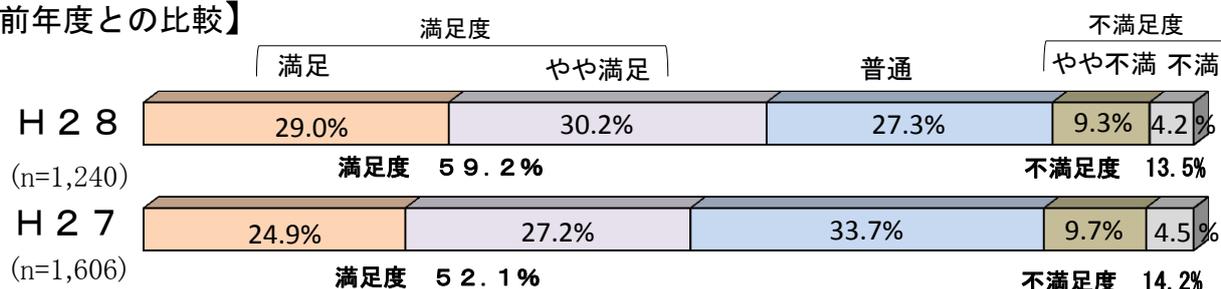
## 【市バスサービス全般について】

※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、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59.2%となり、前年度の52.1%から7.1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年度から平成26年度にかけて向上し、昨年度は低下したものの今年度は平成26年度より高い評価をいただき、再び上昇傾向となりました。引き続き満足度の向上に取り組んでまいります。

(総合満足度の推移)

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

# 【サービスポリシーごとの満足度(質問②～⑨)】

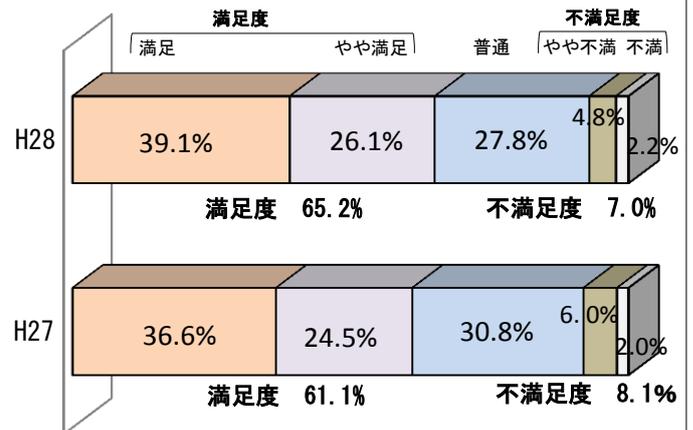
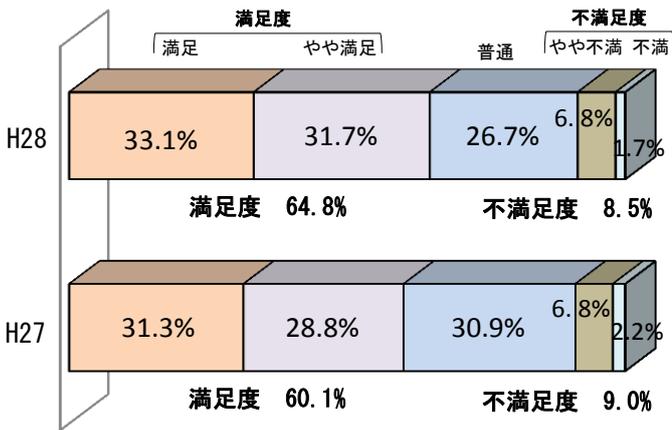
## I 安全

○《安全》について、満足度は前年度から4.7ポイント向上し64.8%となっています。また、不満足度は前年度から0.5ポイント減少し8.5%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」について、満足度は前年度から4.1ポイント向上し65.2%となっています。また、不満足度は、前年度から1.1ポイント減少し7.0%となっています。

質問②「市バスは、安全であると思いますか？」

質問③「市バスは、交通ルール・マナーを守っていると思いますか？」



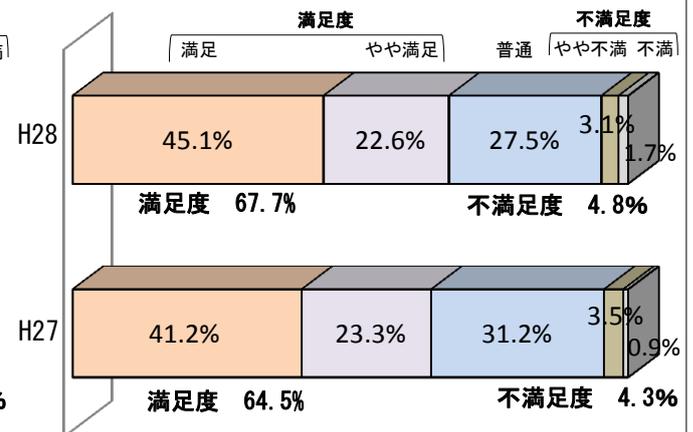
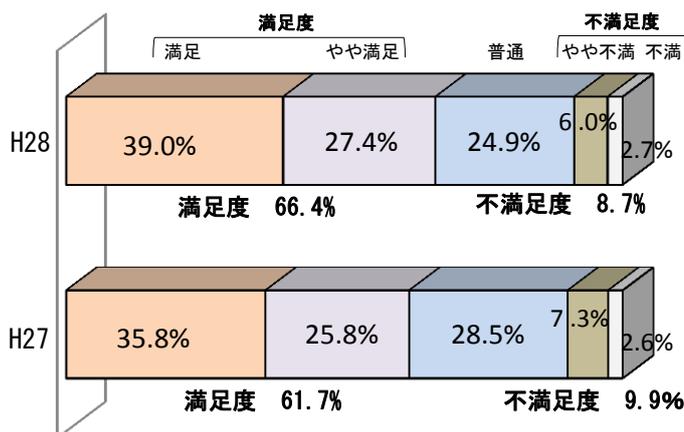
## II 安心・信頼

○《安心・信頼》について、満足度は前年度から4.7ポイント向上し66.4%となっています。また、不満足度は前年度から1.2ポイント減少し8.7%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、満足度は前年度から3.2ポイント向上し67.7%となっています。また、不満足度は、前年度から0.5ポイント上昇し4.8%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と思いますか？」

質問⑤「市バスは、不快のない服装・身だしなみをしていると思いますか？」



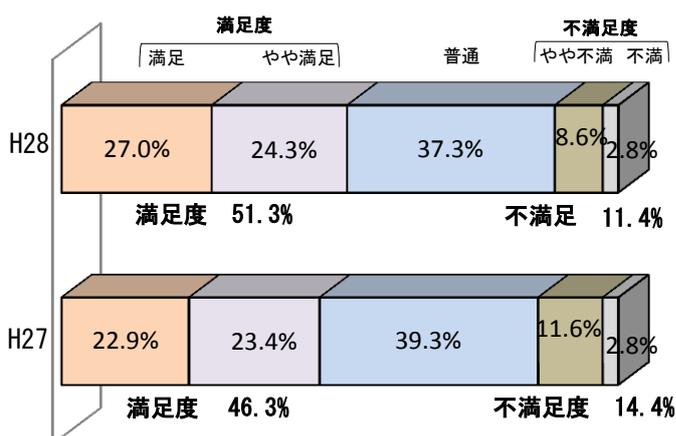
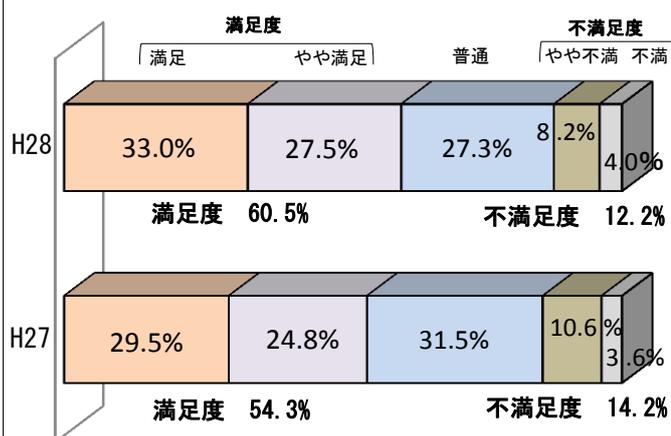
### Ⅲ 快適

○《快適》について、満足度は前年度から6.2ポイント向上し60.5%となっています。  
また、不満足度は前年度から2.0ポイント減少し12.2%となっています。

○《快適》の取組の一つである《停留所施設等の清潔性》について、満足度は前年度から5.0ポイント向上し51.3%となっています。  
また、不満足度は、前年度から3.0ポイント減少し11.4%となっています。

質問⑥「市バスは、心地よく快適に利用でると  
思いますか？」

質問⑦「市バスの停留所施設や車内は清潔だと  
思いますか？」



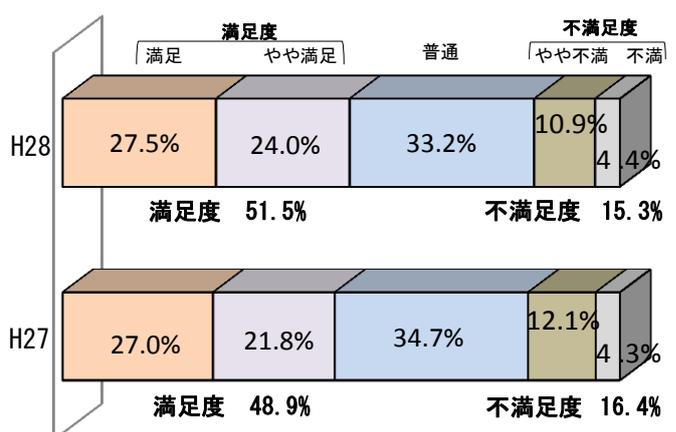
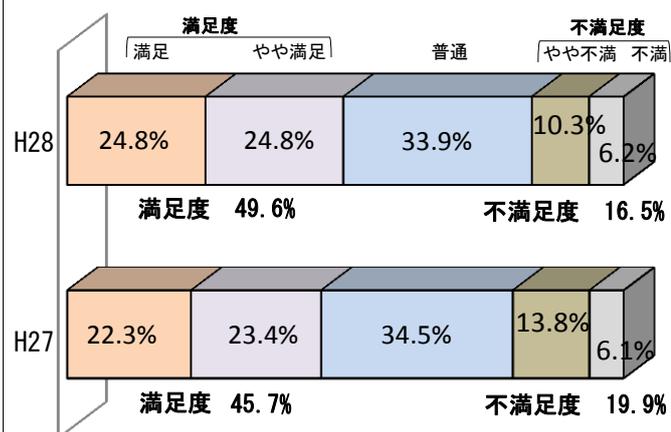
### Ⅳ コミュニケーション

○《コミュニケーション》について、満足度は前年度から3.9ポイント向上し49.6%となっています。  
また、不満足度は前年度から3.4ポイント減少し16.5%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》について、満足度は前年度から2.6ポイント向上し51.5%となっています。  
また、不満足度は、前年度から1.1ポイント減少し15.3%となっています。

質問⑧「市バスは、お客様に対して、「気持ちのよい」  
挨拶やご案内をしていると思いますか？」

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ると思いますか？」

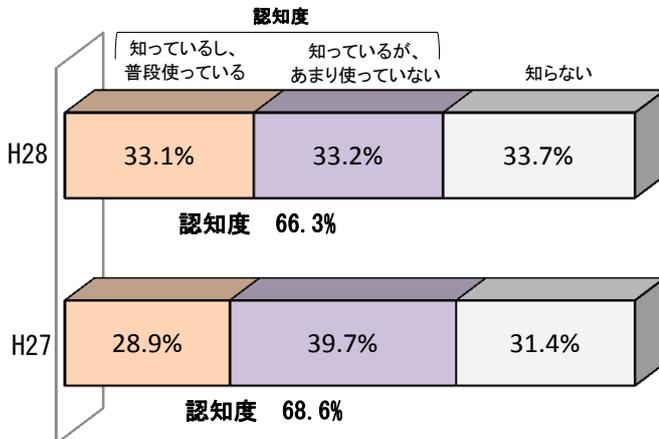


## 【市バスナビの認知度と満足度(質問⑩～⑪)】

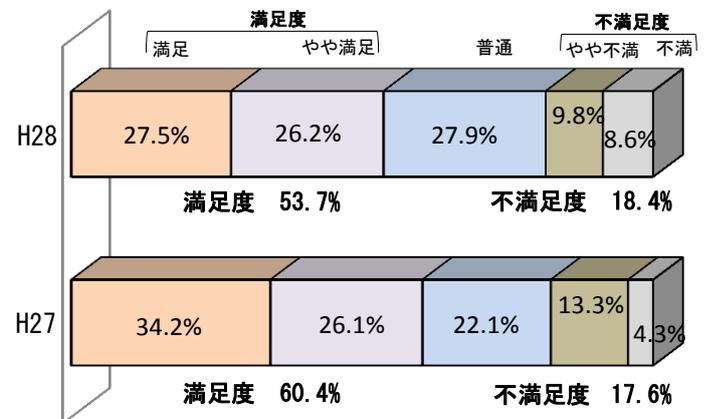
○スマートフォンや携帯電話、パソコン等で運行情報がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「知っているし、普段使っている」と「知っているが、あまり使っていない」を合わせた認知度は前年度から2.3ポイント低下して66.3%となっています。

○『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6.7ポイント低下して53.7%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』をご存知ですか？」



### 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と思いますか？」



## 今後に向けて

### ○《安全》について

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5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つの取組の中で高い評価をいただいていることから、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めます。

### ○《安心・信頼》について

4つの柱の中で最も高い評価をいただいていることから、親切丁寧な運転・接客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「服装・身だしなみ」については、4つの取組の中で最も高い評価をいただいていることから、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・身だしなみで乗務していきます。

### ○《快適》について

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。その取組の一つである「停留所施設等の清潔性」は、満足度が低かったことから、点検・清掃を計画的に実施し、清潔性の保持に努めるとともに、停留所施設を計画的に整備・維持していきます。

### ○《コミュニケーション》について

前年度より満足度が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めます。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、添乗観察やドライブレコーダーを活用し、その結果に基づく改善指導を行うことにより、接客サービスの向上に取り組めます。

### ○『市バスナビ』について

昨年度よりも評価が低下した今回の結果を真摯に受け止め、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による広報を行い、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、タブレット型停留所運行情報表示機等の整備など、更なる利便性の向上に取り組めます。