

平成29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)

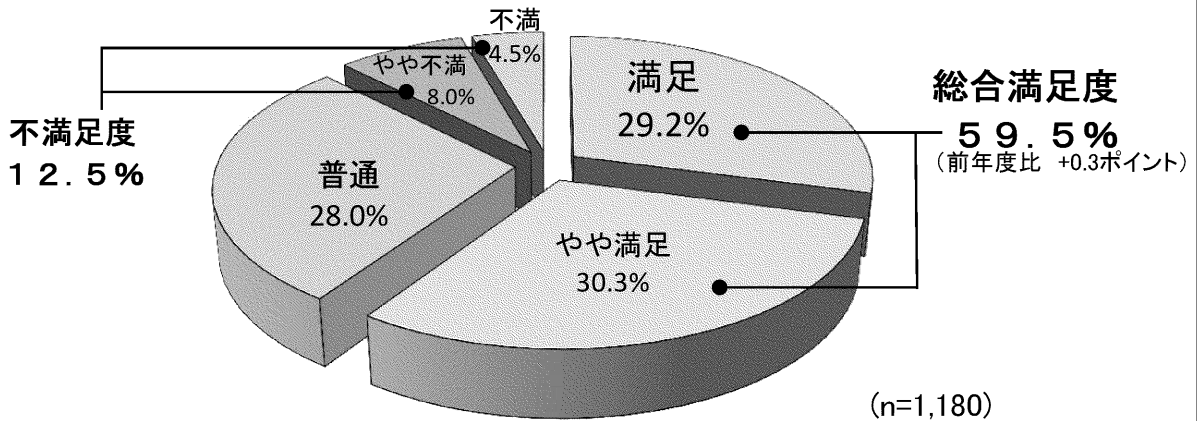
アンケート調査概要

- 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問を設定
- 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段階で評価(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29年9月26日(火)から11月30日(木)まで(66日間)
- 有効回答数：1,180通(平成28年度回答数1,240通)

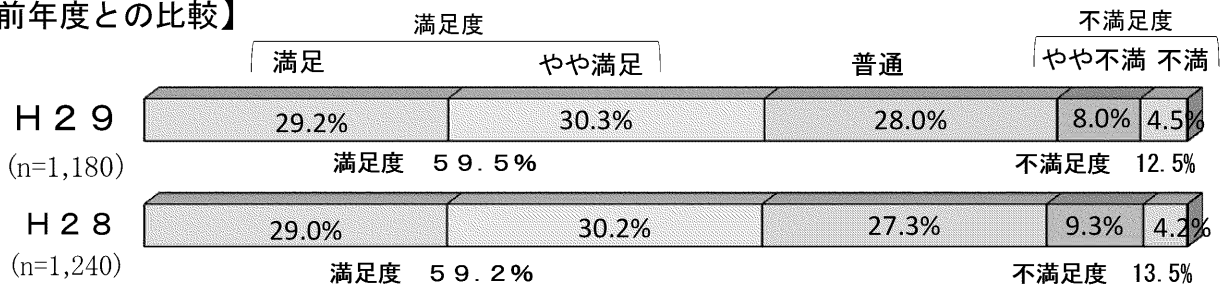
【市バスサービス全般について】

※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59.5%となり、前年度の59.2%から0.3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。

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
(総合満足度の推移)						
総合満足度	47.4%	53.7%	55.4%	52.1%	59.2%	59.5%
前年度比	—	6.3↑	1.7↑	3.3↓	7.1↑	0.3↑

【サービスポリシーごとの満足度(質問②～⑨)】

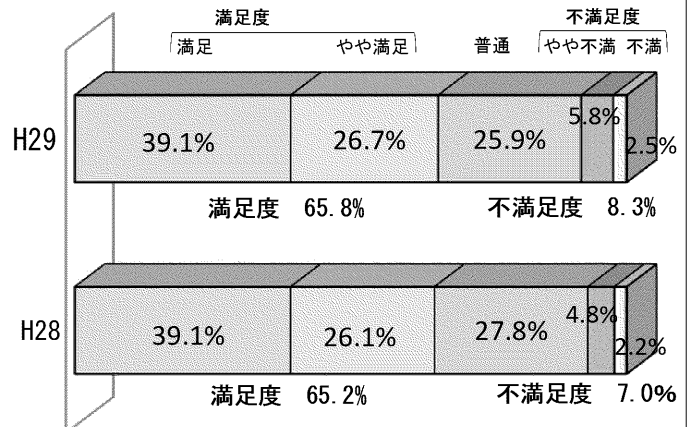
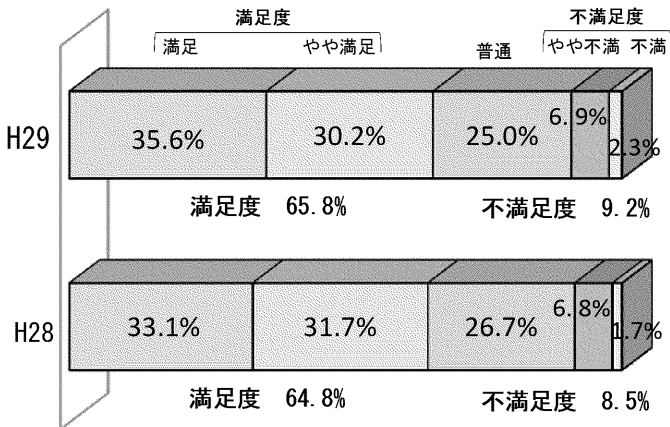
I 安全

○《安全》について、満足度は前年度から1.0ポイント向上して65.8%となっています。
また、不満足度は前年度から0.7ポイント増加して9.2%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0.6ポイント向上して65.8%となっています。
また、不満足度は、前年度から1.3ポイント増加して8.3%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？」



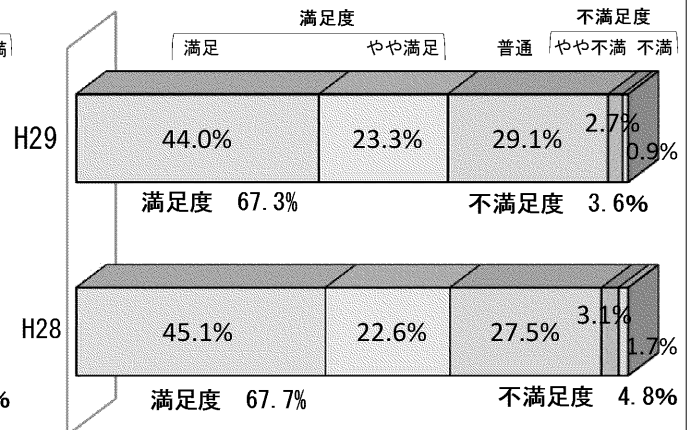
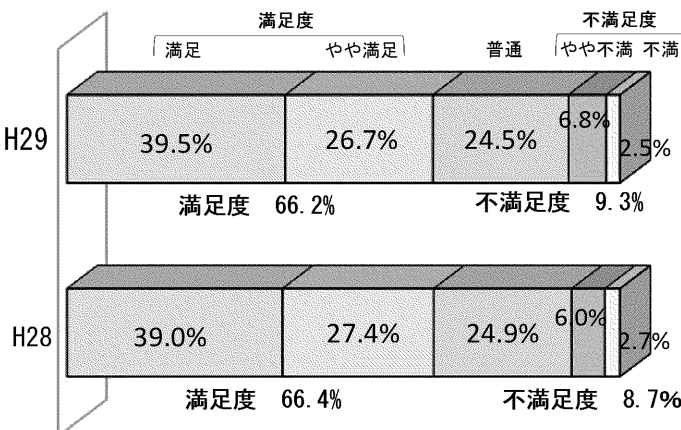
II 安心・信頼

○《安心・信頼》について、満足度は前年度から0.2ポイント低下して66.2%となっています。
また、不満足度は前年度から0.6ポイント増加して9.3%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0.4ポイント低下して67.3%となっています。
また、不満足度は、前年度から1.2ポイント減少して3.6%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？」



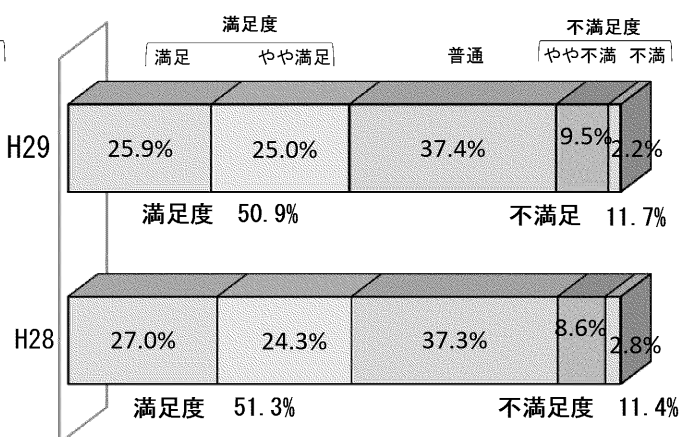
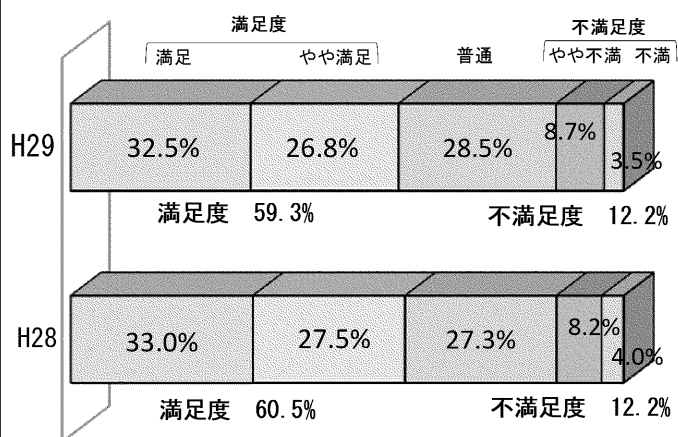
Ⅲ 快適

○《快適》について、満足度は前年度から1.2ポイント低下して59.3%となっています。また、不満足度は前年度と同一の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0.4ポイント低下して50.9%となっています。また、不満足度は、前年度から0.3ポイント増加して11.7%となっています。

質問⑥「市バスは、心地よく快適に利用できますか？」

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？」



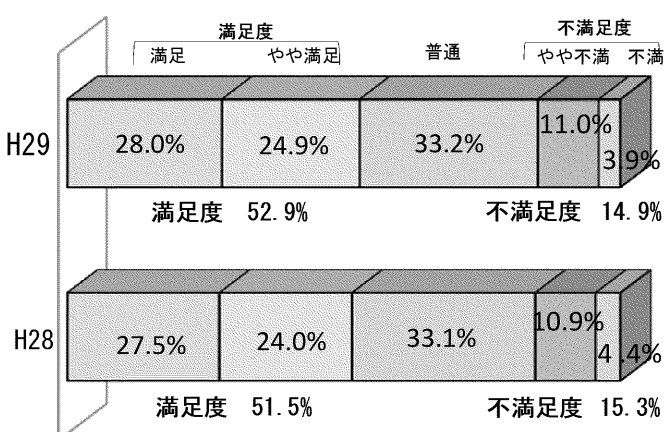
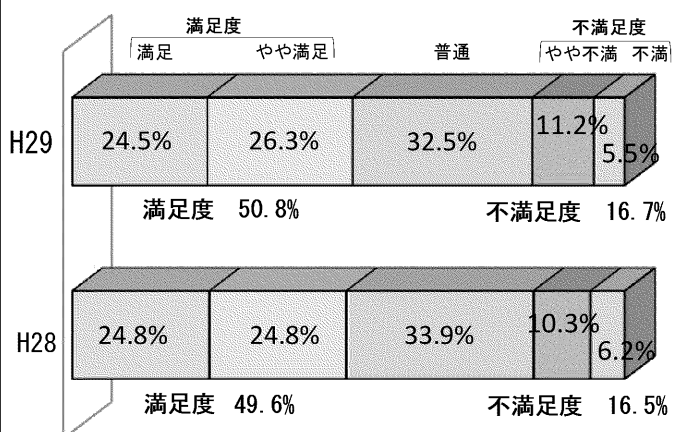
Ⅳ コミュニケーション

○《コミュニケーション》について、満足度は前年度から1.2ポイント向上して50.8%となっています。また、不満足度は前年度から0.2ポイント増加して16.7%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1.4ポイント向上して52.9%となっています。また、不満足度は、前年度から0.4ポイント減少して14.9%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？」

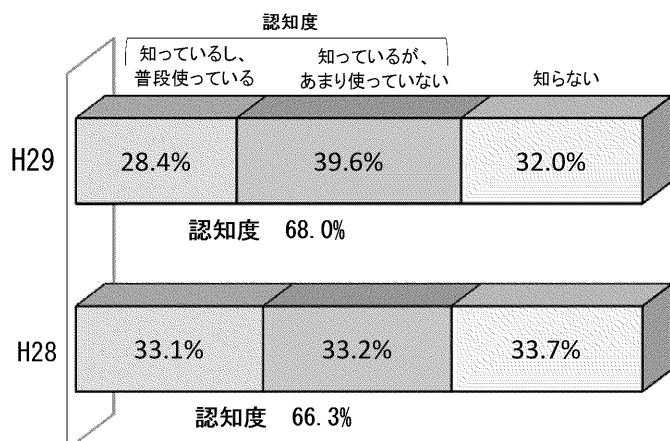


【市バスナビの認知度と満足度（質問⑩～⑪）】

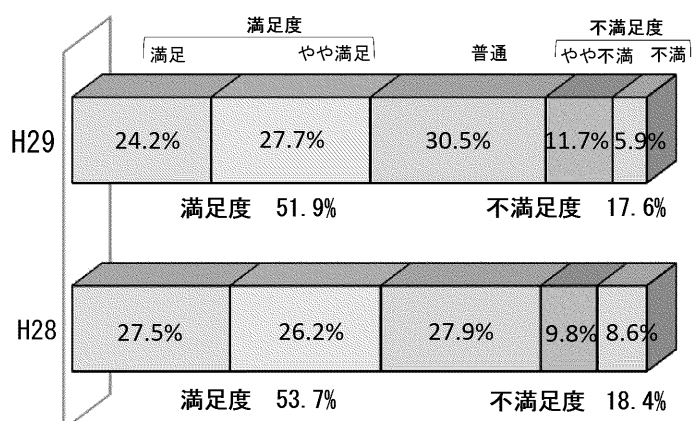
○スマートフォンや携帯電話、パソコン等で運行情報がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「知っているし、普段使っている」と「知っているが、あまり使っていない」を合わせた認知度は前年度から1.7ポイント向上して68.0%となっています。

○『市バスナビ』を使ったことがある人における満足度は前年度から1.8ポイント低下して51.9%となっています。また、不満足度は前年度から0.8ポイント減少して17.6%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》については、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、高齢者の増加や自転車の車道走行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、親切丁寧な運転・接遇、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空調への細やかな配慮、車内マナーに関する注意喚起のアナウンスや効果的な車内ポスターの掲出など、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に取り組みます。また、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に取り組めます。
- 『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、交通局ニュースなどによる広報に取り組めます。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めます。