

# 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

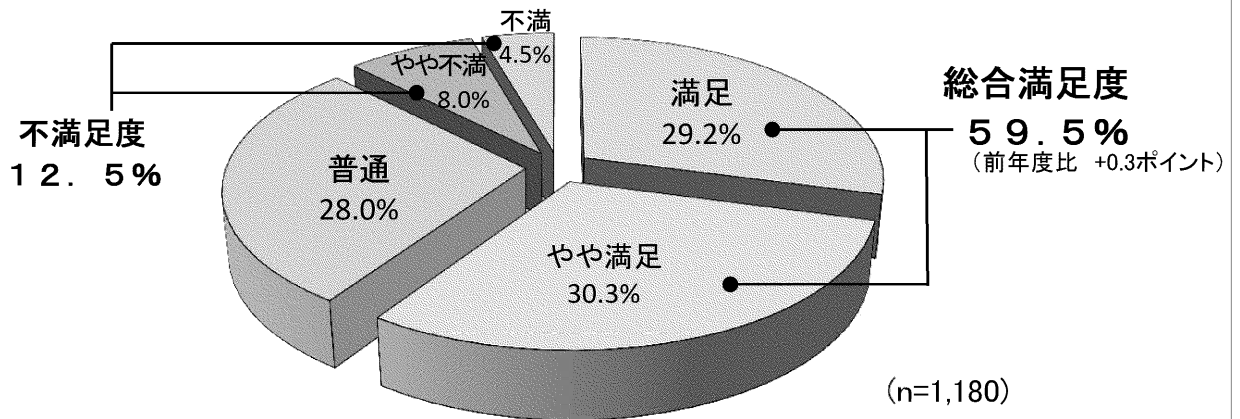
## アンケート調査概要

- 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)

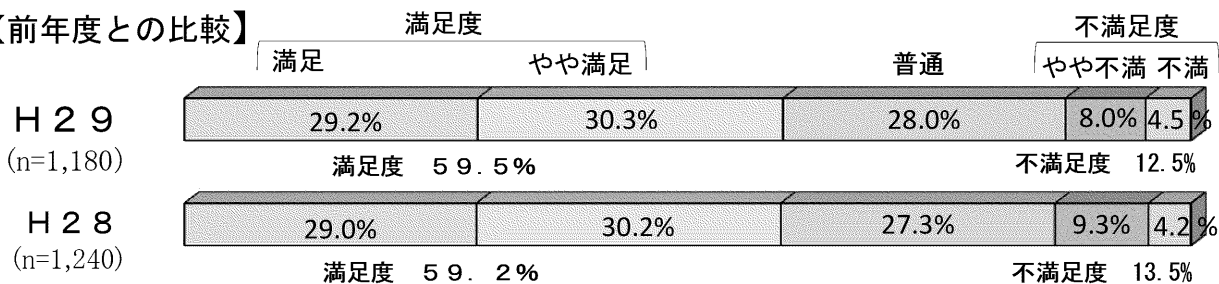
## 【市バスサービス全般について】

※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。

(総合満足度の推移)

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
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↑

## 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"> <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「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"> <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「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"> <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「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"> <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。

### 1 《安全》について …… 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

### 2 《安心・信頼》について …… 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、不快感のない服装・身だしなみをしていると思いますか？ …… <服装・身だしなみ>の満足度

### 3 《快適》について …… 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や車内は清潔だと思いますか？ …… <停留所施設等の清潔性>の満足度

### 4 《コミュニケーション》について …… P. 10～11

- 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？ …… 《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ると思いますか？ …… <わかりやすい・聞き取りやすいアナウンス>の満足度

### 5 運行情報検索サービス「市バスナビ」について …… 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？ …… 『市バスナビ』の満足度

### 6 市バスサービス全般について …… P. 14

- 質問① 市バスのサービス全般について、どのように思いますか？ …… 市バスサービスの総合満足度

### 7 アンケート全体の総括 …… P. 15

## 回答者の属性（回答数 1,180通）

#### (1) 年齢別

区分	回答数	回答割合
20歳未満	60	5.1%
20～39歳	216	18.3%
40～59歳	351	29.7%
60歳以上	304	25.8%
不明	249	21.1%
合計	1,180	100.0%

#### (2) 利用頻度別

区分	回答数	回答割合
週4回以上	422	35.8%
週1～3回	308	26.1%
月1、2回程度	323	27.4%
不明	127	10.8%
合計	1,180	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。

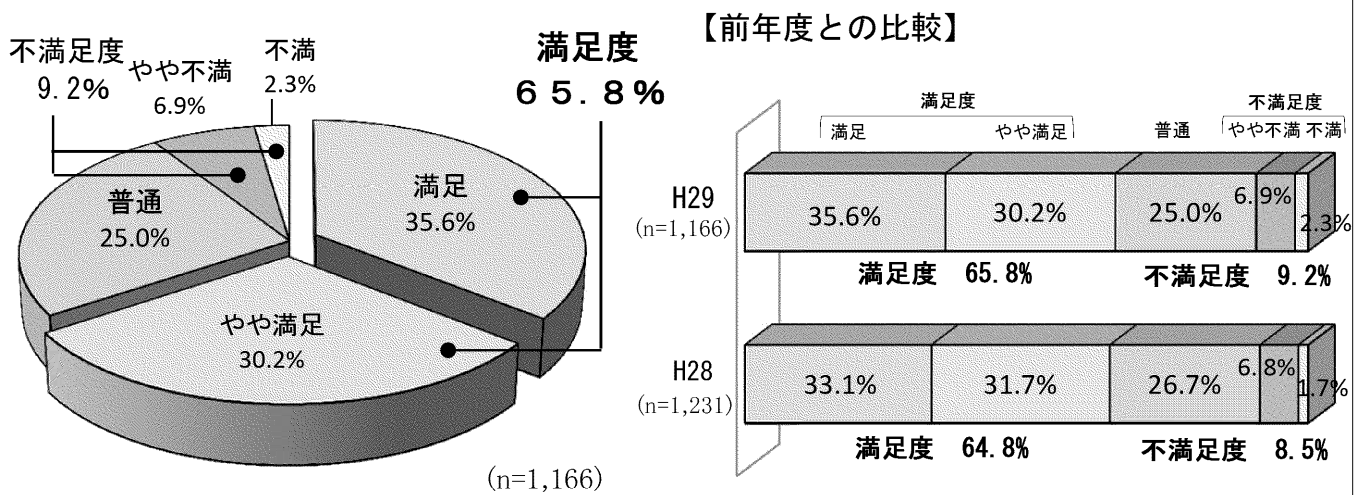
# 1 《安全》について

○《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1.0ポイント向上して65.8%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前年度から0.7ポイント増加して9.2%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、前年度から0.6ポイント向上して65.8%、「やや不満」と「不満」を合わせ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。

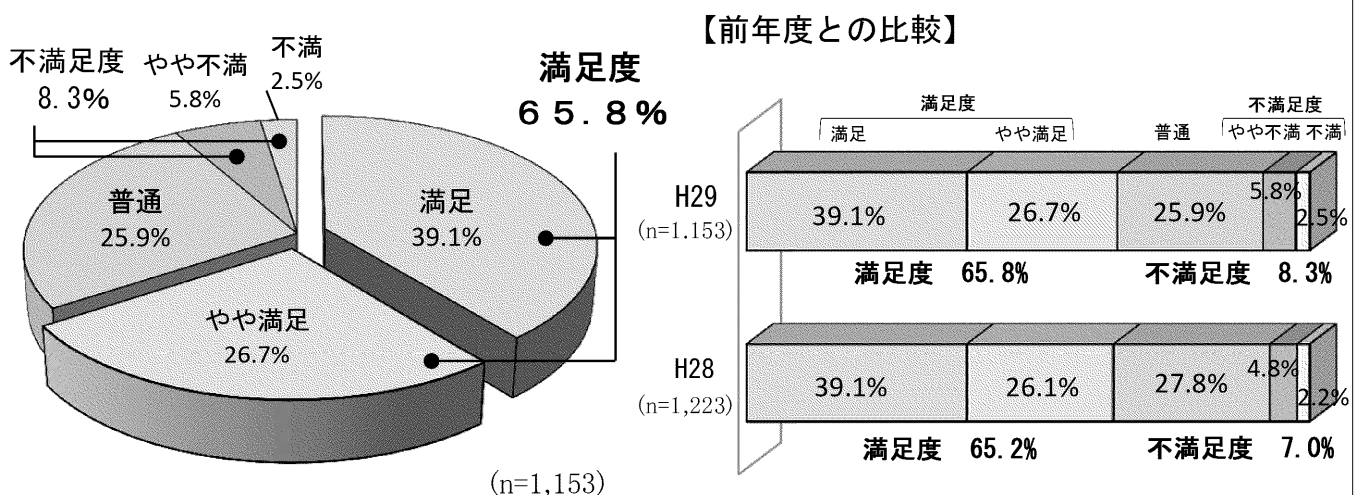
## (1) 《安全》について

### 質問② 市バスは、安全であると思いますか？



## (2) 《交通ルール・マナーの遵守》について

### 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？



### (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（759人）の87.4%が質問②で「満足」「やや満足」と答え、1.7%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	87.4%
質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	1.7%

#### 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（95人）の59.6%が質問②で「やや不満」「不満」と答え、8.5%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問②で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	59.6%
質問②で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	8.5%

○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87.4%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の59.6%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は関係性があるため、交通ルール・マナー遵守を徹底していく必要があると考えます。

### (4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

#### 質問②での主な御意見

##### 「満足」「やや満足」と答えた人

- ・丁寧な運転で安心できる。
- ・安全運転を心がけていると思う。

など

##### 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・運転が荒い
- ・急発進急停車する。
- ・着座前に発車することが多い。

など

#### 質問③での主な御意見

##### 「満足」「やや満足」と答えた人

- ・速度・信号を厳守している。
- ・交差点は徐行している。

など

##### 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・信号の変わり目でスピードを出す。
- ・一般車や歩行者に対してクラクションを鳴らすことがある。

など

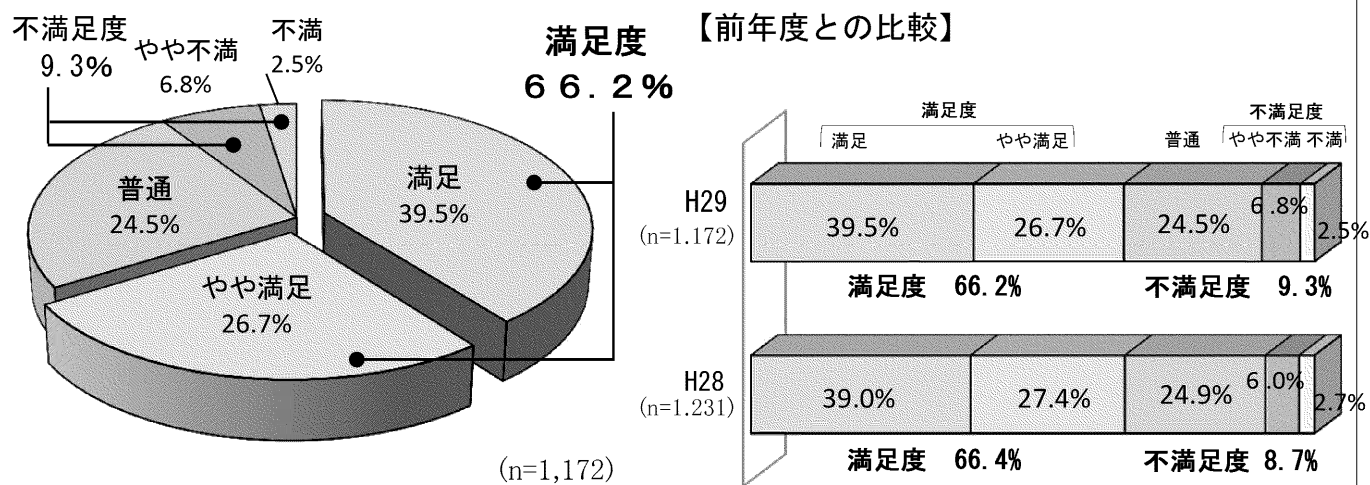
## 2 《安心・信頼》について

○《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0.2ポイント低下して66.2%でしたが、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前年度から0.6ポイント増加して9.3%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〈服装・身だしなみ〉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0.4ポイント低下して67.3%、「やや不満」と「不満」を合わせ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。

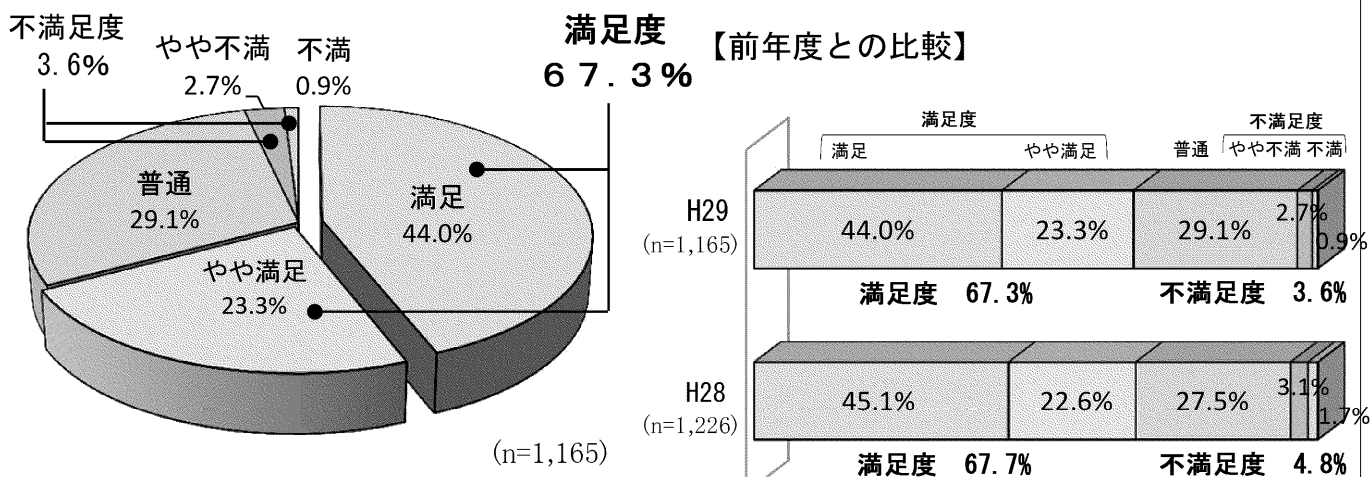
### (1) 《安心・信頼》について

#### 質問④ 市バスは、安心・信頼して利用できると思いますか？



### (2) 〈服装・身だしなみ〉について

#### 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？



### (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（784人）の85.8%が質問④で「満足」「やや満足」と答え、2.2%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	85.8%
質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	2.2%

#### 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（42人）の64.3%が質問④で「やや不満」「不満」と答え、14.3%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問④で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	64.3%
質問④で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	14.3%

○質問⑤と質問④の関係性をみると、質問⑤の〈服装・身だしなみ〉で「満足」「やや満足」と答えた人の85.8%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の64.3%が、質問④の〈安心・信頼〉でも同様の評価となっており、質問⑤と質問④は関係性があるため、お客様に不快感を与えない、服装・身だしなみによる乗務が必要であると考えます。

### (4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

#### 質問④での主な御意見

##### 「満足」「やや満足」と答えた人

- ・ほぼダイヤどおりにバスがくる。
- ・悪天候や災害時に走っている。

など

##### 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・時刻表どおりでない。
- ・運転手によって差がある。

など

#### 質問⑤での主な御意見

##### 「満足」「やや満足」と答えた人

- ・清潔感があり、好感がもてる。
- ・しっかりと制服を着用している。

など

##### 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・時々、サンダル姿が気になる。
- ・帽子変形、長髪の運転手がいる。

など

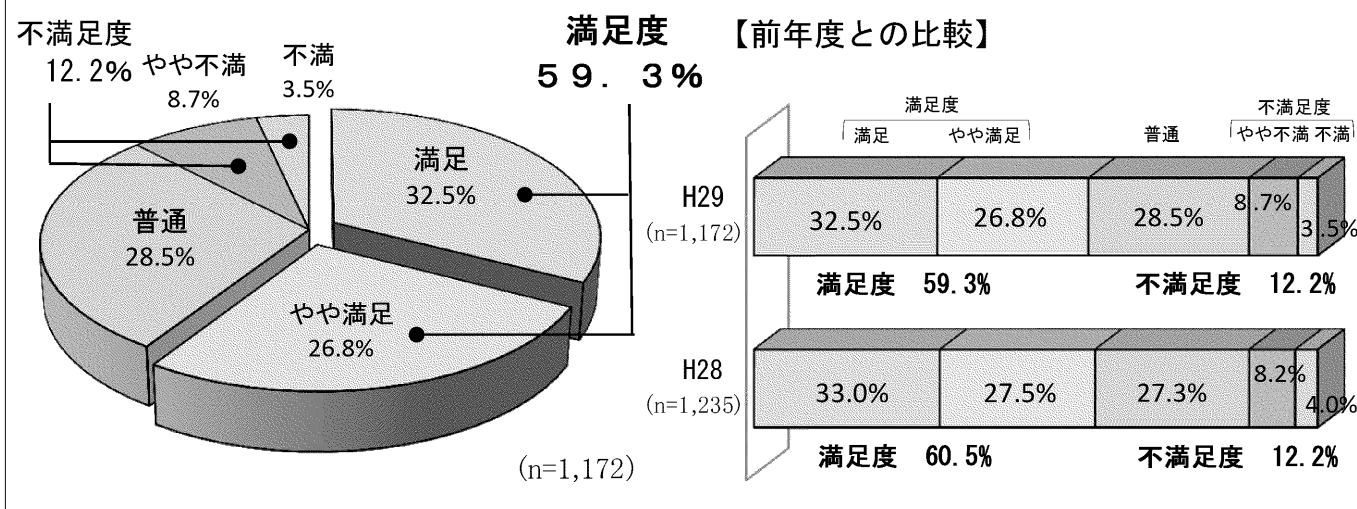
### 3 《快適》について

○《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1.2ポイント低下して59.3%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番目で、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は前年度と同一の12.2%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〈停留所施設等の清潔性〉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0.4ポイント低下して50.9%、「やや不満」と「不満」を合わせ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。

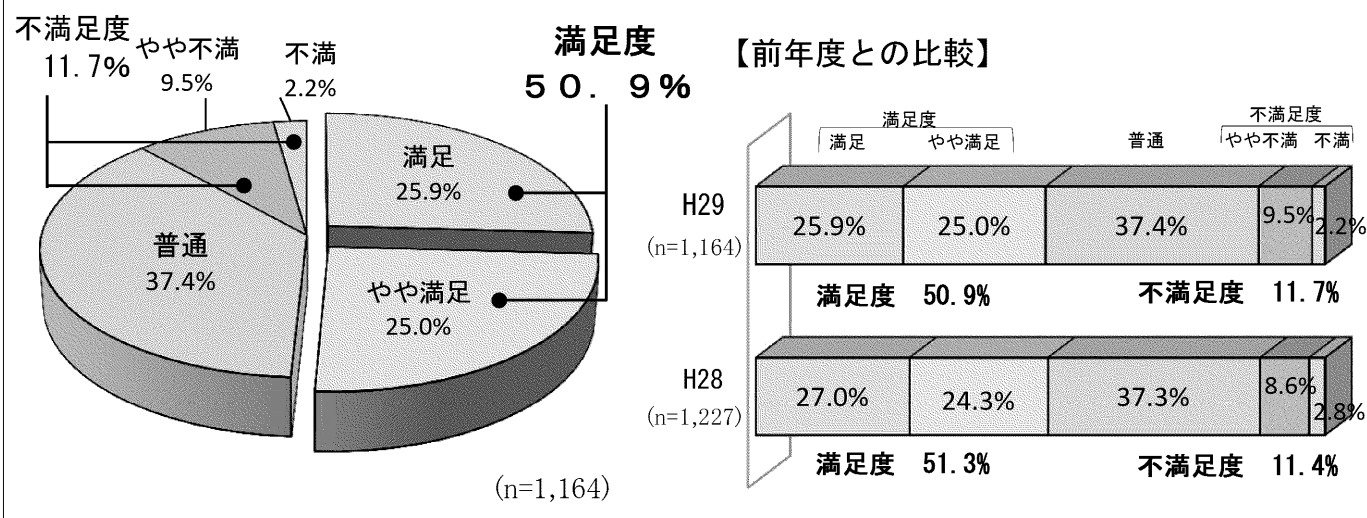
#### (1) 《快適》について

質問⑥ 市バスは、心地よく快適に利用できますか？



#### (2) 〈停留所施設等の清潔性〉について

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？





### (3) 質問⑦と質問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（592人）の82.9%が質問⑥で「満足」「やや満足」と答え、5.4%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	82.9%
質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	5.4%

#### 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（136人）の30.4%が質問⑥で「やや不満」「不満」と答え、22.2%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問⑥で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	30.4%
質問⑥で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	22.2%

○質問⑦と質問⑥の関係性を見ると、質問⑦の〈停留所施設等の清潔性〉で「満足」「やや満足」と答えた人の82.9%が質問⑥の〈快適〉で「満足」「やや満足」と答えていることから、質問⑦と質問⑥は関係性があるといえます。

また、質問⑦で「やや不満」「不満」と答えた人の22.2%が、質問⑥の〈快適〉で「満足」「やや満足」と答え、「やや不満」「不満」と答えた人は30.4%であり、運転手の応接に関する御意見もいただいていることから、〈停留所施設等の清潔性〉のみならず、優しい運転や応接に対する評価の表れであると考えます。

### (4) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

#### 質問⑥での主な御意見

##### 「満足」「やや満足」と答えた人

- ・バス車内が綺麗
- ・アナウンスなどが解りやすくなった。

など

##### 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・空調の調整をしてほしい。
- ・運転手の態度が横柄で不快に感じる。

など

#### 質問⑦での主な御意見

##### 「満足」「やや満足」と答えた人

- ・車内をしっかりと清掃している。
- ・停留所周辺のごみの散乱は改善されたと思う。

など

##### 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・停留所に屋根と椅子を設置してほしい。
- ・停留所にゴミやタバコの吸い殻が散乱している。
- ・車内の座席が汚れている。

など