

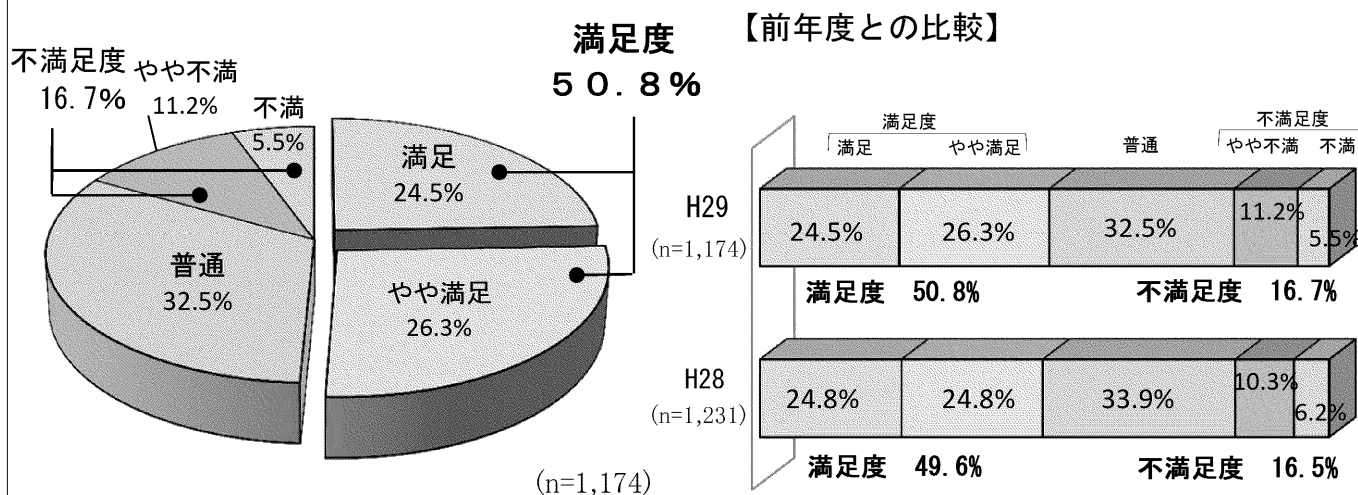
## 4 《コミュニケーション》について

○《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1.2ポイント向上して50.8%で、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前年度から0.2ポイント増加して16.7%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前年度から1.4ポイント向上して52.9%、「やや不満」と「不満」を合わせ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。

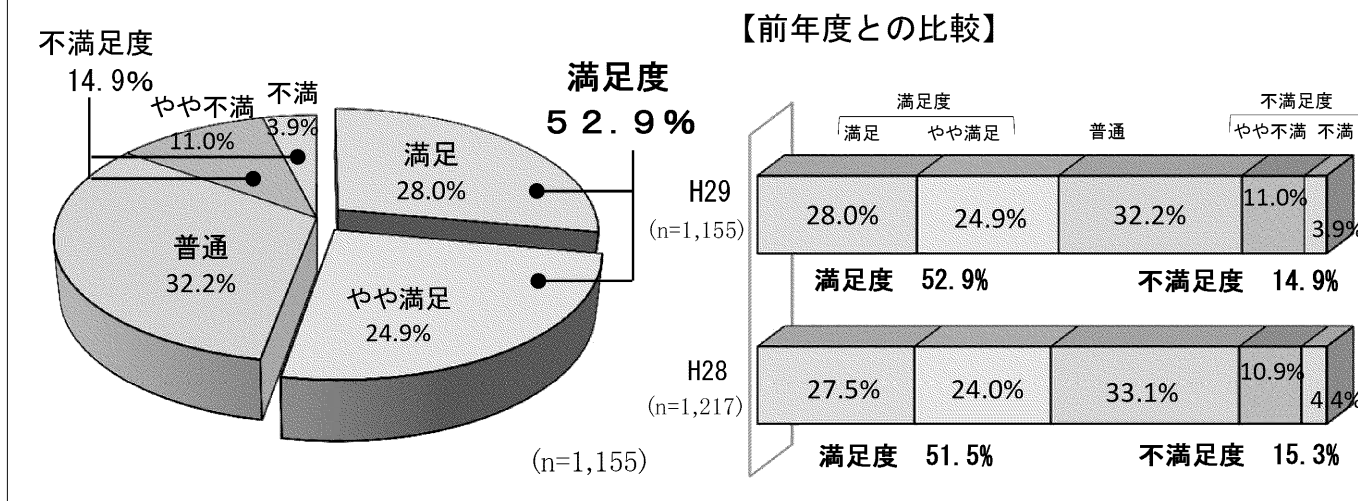
### (1) 《コミュニケーション》について

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？



### (2) 〈分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス〉について

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？



### (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(611人)の82.2%が質問⑧で「満足」「やや満足」と答え、3.4%が「やや不満」「不満」と答えています。

質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	82.2%
質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	3.4%

#### 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(172人)の64.0%が質問⑧で「やや不満」「不満」と答え、8.1%が「満足」「やや満足」と答えています。

質問⑧で「やや不満」「不満」と回答した人の割合	64.0%
質問⑧で「満足」「やや満足」と回答した人の割合	8.1%

○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82.2%が、また、「やや不満」「不満」と答えた人の64.0%が、質問⑧の《コミュニケーション》でも同様の評価となっており、質問⑨と質問⑧は関係性があるため、アナウンスの質の向上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⑧での主な御意見

##### 「満足」「やや満足」と答えた人

- ・お年寄りに親切、ほほえましい。
- ・挨拶する運転手が増えてきた。

など

##### 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・挨拶する運転手は稀である。
- ・返事をしない運転手がいる。
- ・良い運転手と悪い運転手の落差が激しい。

など

#### 質問⑨での主な御意見

##### 「満足」「やや満足」と答えた人

- ・アナウンスが丁寧だと思う。
- ・アナウンスの上手な人が多くなったと思う。

など

##### 「やや不満」「不満」と答えた人

- ・何を言ってるのか解らないアナウンスが多い。
- ・声が小さくて聞こえないときがある。

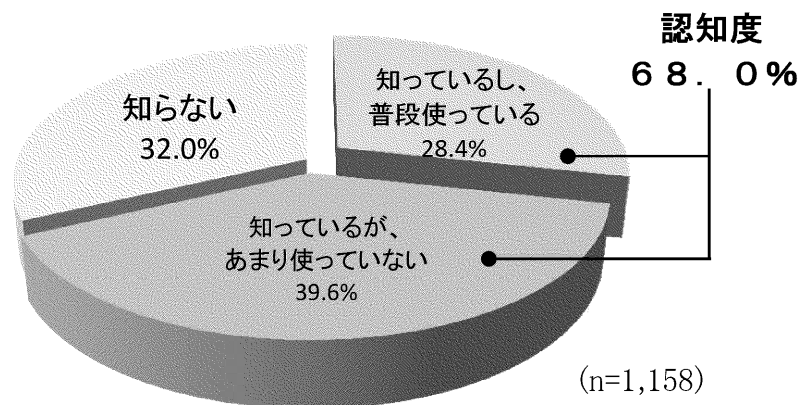
など

## 5 運行情報検索サービス『市バスナビ』について

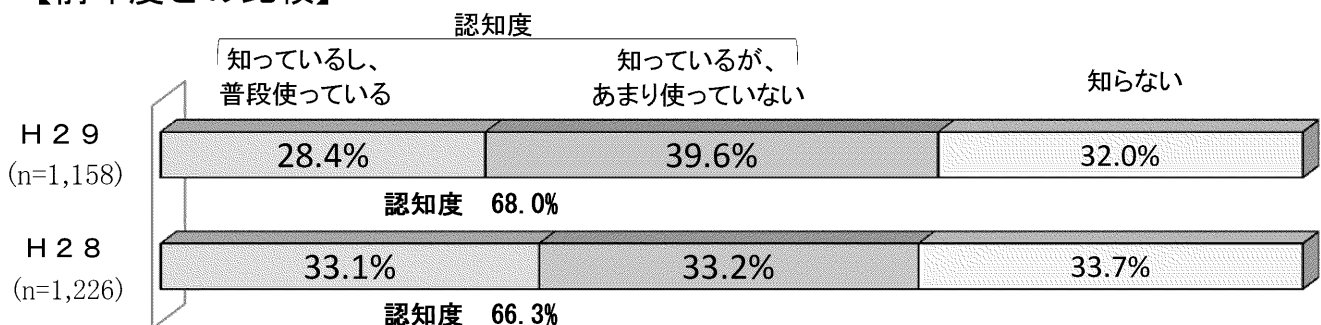
- スマートフォンや携帯電話、パソコン等で運行情報がリアルタイムで分かる『市バスナビ』について、「知っているし、普段使っている」と「知っているが、あまり使っていない」を合わせた認知度は前年度から1.7ポイント向上して68.0%となっています。
- 『市バスナビ』を使ったことがある人における「満足」と「やや満足」を合わせた満足度は前年度から1.8ポイント低下して51.9%、「やや不満」と「不満」を合わせた不満足度は前年度から0.8ポイント減少して17.6%となっています。

### (1) 『市バスナビ』の認知度

#### 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？



#### 【前年度との比較】



### (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「20～39歳」で、76.7%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「60歳以上」で、59.2%となりました。

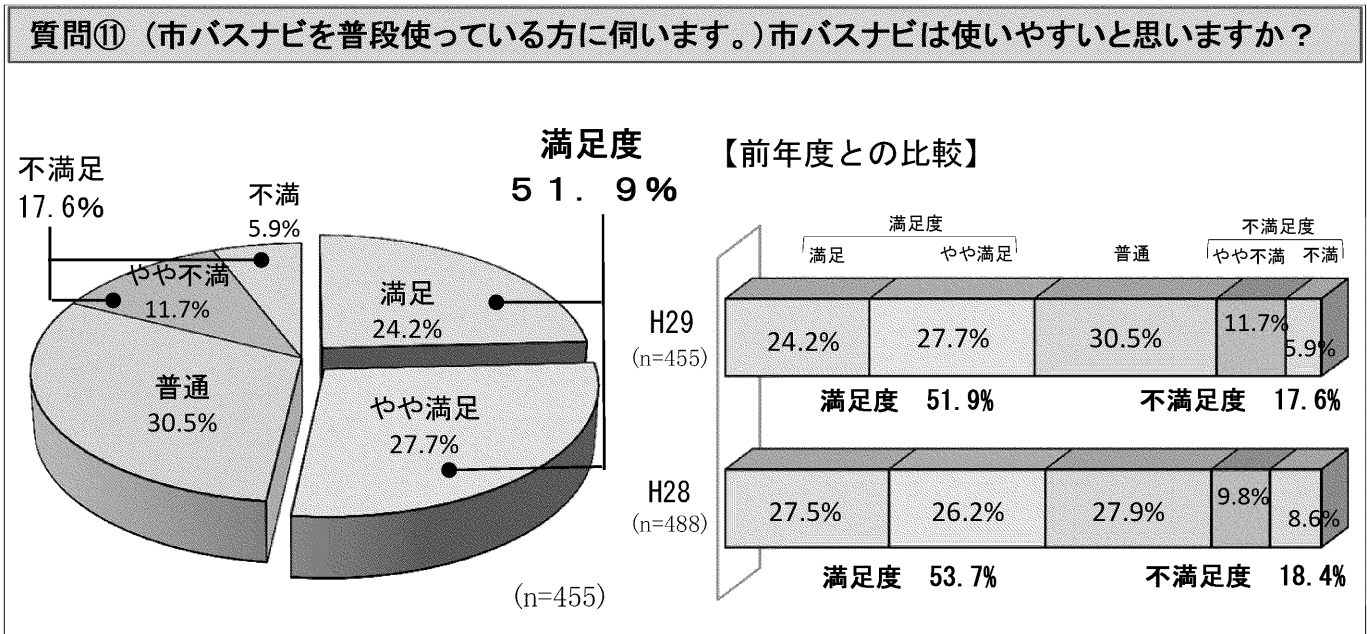
区分	認知度 (H29)	認知度 (H28)
全体 (n=1,158)	68.0%	66.3%
20歳未満 (n=60)	65.0%	59.6%
20～39歳 (n=215)	76.7%	77.3%
40～59歳 (n=349)	76.5%	74.9%
60歳以上 (n=292)	59.2%	51.8%
不明 (n=242)	59.5%	62.1%

### (3) 『市バスナビ』の認知度と市バスの利用頻度との関係性

- ・全ての利用頻度で認知度が50%を超えています。
- ・最も認知度が高いのは「週4回以上」で、76.8%となりました。
- ・最も認知度が低いのは「月1、2回程度」で、57.9%となりました。

区分	認知度 (H29)	認知度 (H28)
全体 (n=1,158)	68.0%	66.3%
週4回以上 (n=413)	76.8%	76.4%
週1～3回 (n=301)	74.1%	65.9%
月1、2回程度 (n=321)	57.9%	57.3%
不明 (n=123)	50.4%	50.0%

(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

- ・最も満足度が高いのは「20歳未満」で、75.9%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「60歳以上」で、36.0%となりました。

区分	満足度 (H29)	満足度 (H28)	不満度 (H29)	不満度 (H28)
全体 (n=455)	51.9%	53.7%	17.6%	18.4%
20歳未満 (n=29)	75.9%	74.1%	3.4%	0.0%
20～39歳 (n=96)	50.0%	61.3%	22.9%	16.8%
40～59歳 (n=165)	58.2%	60.0%	16.4%	18.9%
60歳以上 (n=75)	36.0%	41.7%	10.7%	12.5%
不明 (n=90)	47.8%	35.8%	24.4%	29.5%

(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「週4回以上」で、57.9%となりました。
- ・最も満足度が低いのは「月1、2回程度」で、44.1%となりました。

区分	満足度 (H29)	満足度 (H28)	不満度 (H29)	不満度 (H28)
全体 (n=455)	51.9%	53.7%	17.6%	18.4%
週4回以上 (n=202)	57.9%	58.4%	18.8%	19.3%
週1～3回 (n=127)	48.8%	49.6%	15.7%	21.6%
月1、2回程度 (n=93)	44.1%	46.2%	18.3%	16.5%
不明 (n=33)	48.5%	55.9%	15.2%	5.9%

○高齢のお客様と、利用頻度の少ないお客様からの満足度が低いことから、機能強化が必要であると考えます。

(7) 各質問の回答に当たっていただいた御意見

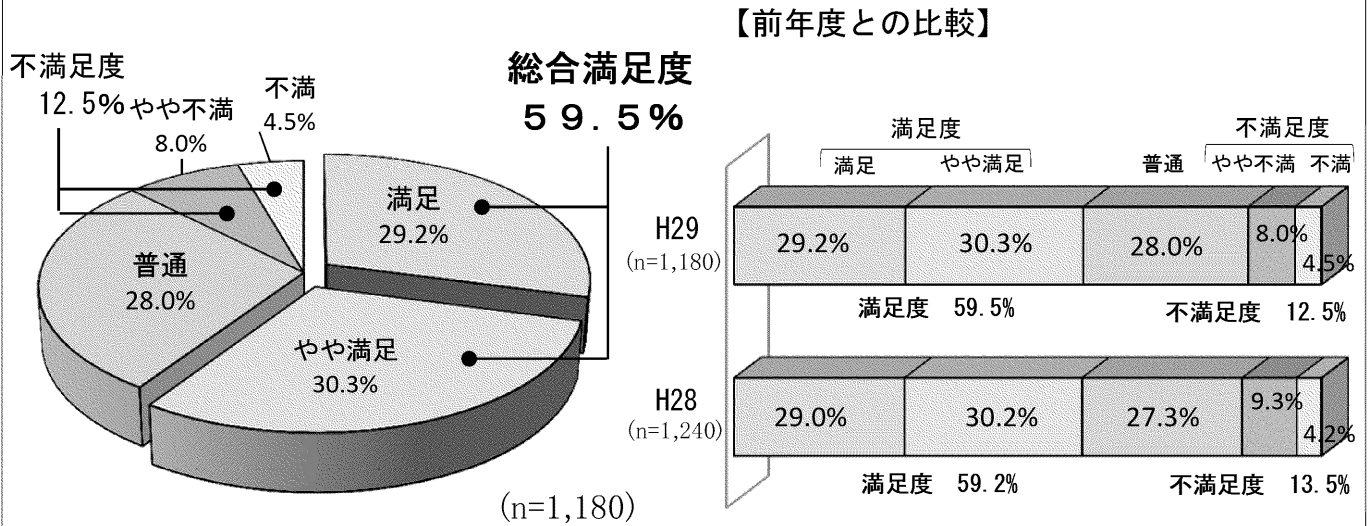
- ・雨天時等、使いたい時に繋がりにくい。
- ・検索しやすいように改良してほしい。
- ・走行位置情報がわかるようにしてほしい。      など

## 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0.3ポイント向上して59.5%となっています。

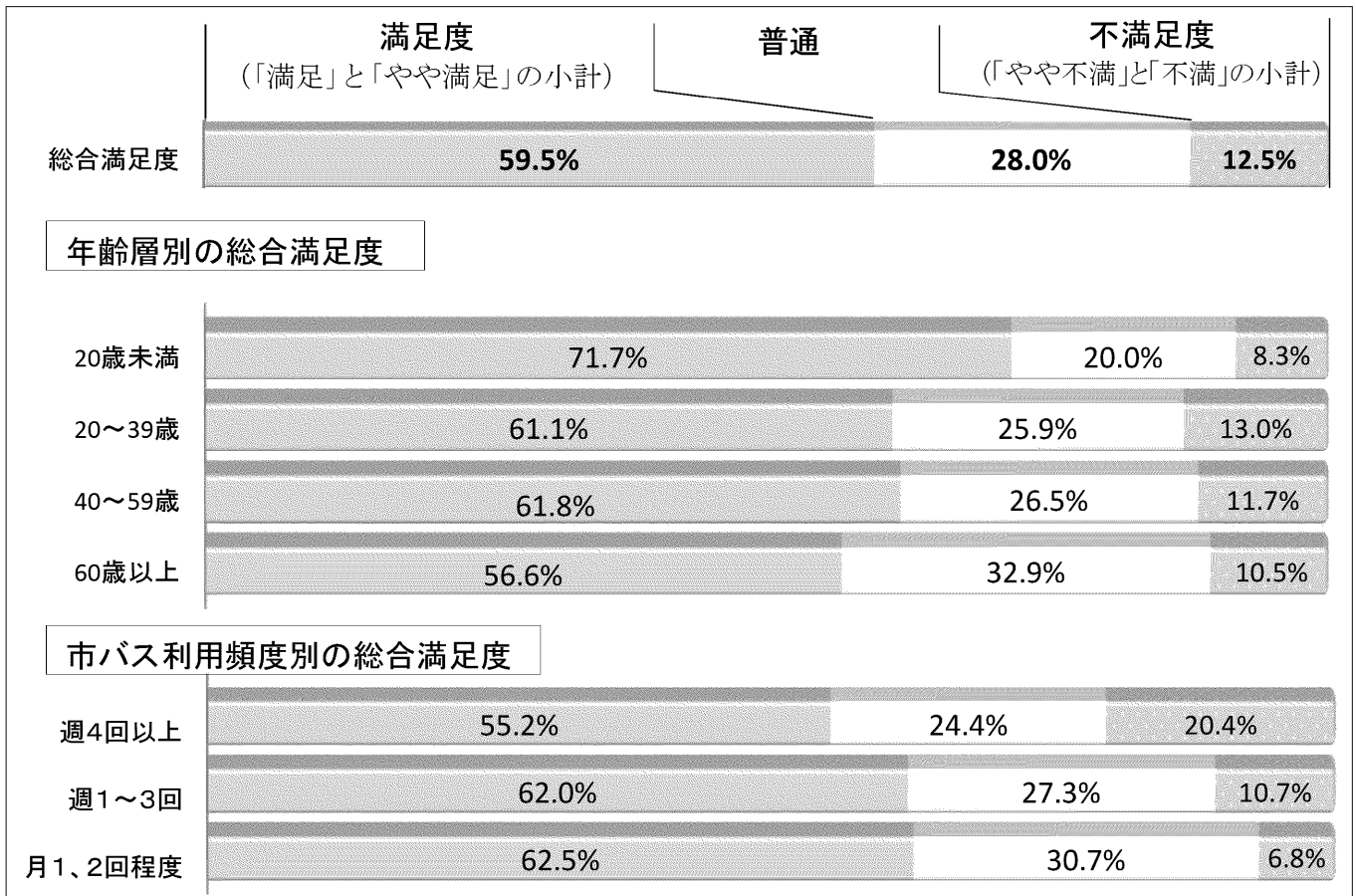
### (1) 市バスのサービス全般について

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つに関する設問ごとの満足度

「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。

	①満足度 (「満足」と「やや満足」の小計)	②普通	③不満足度 (「やや不満」と「不満」の小計)
総合満足度(質問①)	59.5%		28.0% 12.5%
I 安全(質問②)	65.8%		25.0% 9.2%
I 安全(質問③) <交通ルール・マナーの遵守>	65.8%		25.9% 8.2%
II 安心・信頼(質問④)	66.2%		24.5% 9.3%
II 安心・信頼(質問⑤) <服装・身だしなみ>	67.3%		29.1% 3.6%
III 快適(質問⑥)	59.3%		28.5% 12.2%
III 快適(質問⑦) <停留所施設等の清潔性>	50.9%		37.4% 11.7%
IV コミュニケーション(質問⑧)	50.8%		32.5% 16.7%
IV コミュニケーション(質問⑨) <分かりやすい・聞き取りやすい アナウンス>	52.9%		32.2% 14.9%



## 【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。
- サービスポリシーの4つの柱ごとの満足度は、《安全》は65.8%、《安心・信頼》は66.2%、《快適》は59.3%、《コミュニケーション》は50.8%の評価となりました。
- サービスポリシーに基づく4つの取組ごとの満足度は、＜交通ルール・マナーの遵守＞は65.8%、＜服装・見だしなみ＞は67.3%、＜停留所施設等の清潔性＞は50.9%、＜分かりやすい・聞き取りやすいアナウンス＞は52.9%となりました。
- 市バスナビについて、認知度は60.8%となり、前年度から1.7ポイント向上しました。また、満足度は51.9%となり、前年度から1.8ポイント低下しました。

## 【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みます。
- 『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みます。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みます。

# 「お客様の声」をお聞かせください

## ～市バスお客様アンケート調査～

市バスでは、「市バスサービスポリシー」を定め、お客様にご満足いただけるよう、サービス向上に取り組んでいます。今後も更なる発展を目指すため、お客様アンケートを実施しますので、ご協力をお願いします。  
※市バスホームページからもアンケートに参加いただけます。詳細は裏面をご覧ください。

### 市バスサービスポリシーは、市民やお客様へのお約束です。

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まとめたものです。

### サービスポリシー（4つのお約束）

- I 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。
- II 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。
- III 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。
- IV 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。



### 平成29年度の重点取組 『乗車時の感謝の気持ちを込めた接客と発車前の注意喚起』

※市バスでは、お客様に気持ちよく安全にご乗車いただくために、「乗車時の接客と安全」を今年度の重点取組としています。

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。	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。
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？ <small>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。</small>	①	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
I 安全	質問② 市バスは、安全であると思いますか？	②	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
	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？	③	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
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？	④	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
	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えますか？	⑤	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
III 快適	質問⑥ 市バスは、心地よく快適にご利用できると思えますか？	⑥	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
	質問⑦ 市バスの停留所施設や車内は清潔だと思えますか？	⑦	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
IV コミュニケーション	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えますか？	⑧	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
	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えますか？	⑨	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
市バスナビ	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？	⑩	知っている、 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。	
	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？	⑪	満足 やや満足 普通 やや不満 不満	
○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、交通局ニュースや市バスホームページで報告させていただく予定です。			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)	

切り取り線