資料５

Ｒ４年度バスモニター制度実施結果について

・市内路線バスモニター活動報告について ・・・・・・ Ｐ１

・Ｒ４モニター評価について ・・・・・・ Ｐ２

・事業者別比較（西肥バス・させぼバス） ・・・・・・ Ｐ３

・前年度との比較（Ｒ３年度⇔Ｒ４年度） ・・・・・・ Ｐ４

・モニター報告集計表について（参考） ・・・・・・ Ｐ５

市内路線バスモニター活動報告について

令和４年度の活動につきましては、令和４年６月１日から令和５年３月３１日までの約１０ヶ月間において、バスモニターの応募があった９名によりモニター報告をいただいております。モニター会議につきましては、令和４年５月２７日及び令和４年１１月２８日の計２回開催しております。

報告件数については、乗務部門１４１件、非乗務部門１４件の合計１５５件提出され、運転技術、接客マナーに関して８割程度は良い報告でしたが、残りの２割は急発進、急ブレーキや肉声案内が不明瞭、車内対応が無愛想だったなどの指摘がありました。

また、別紙に記載しております評価項目のうち、「ドア開閉操作」、窓口における「言葉使い」、「名札・身だしなみ」、「親切・丁寧な対応」の４項目については高評価、「積増し車内案内」の１項目については、低評価でした。

モニターからのご指摘については、その都度、バス事業者において接客接遇や安全運転の指導に反映させ、改善に努めているとのことです。

主な意見については下記のとおりです。

【乗務部門】

（１）運転操作について
- 満員乗車の際にアナウンスなく急発進された。停車の際も急停車した感じで前のめりになった。立っている人が多い場合、もう少し配慮した運転をしてほしい。
- アクセル操作が荒く、バス停で停車する前からドアを開け危険。
- ブレーキ操作が少し荒いと感じた。シフト操作をもう少し丁寧にしてほしい。

（２）接客マナー（車内アナウンス等）について
- 肉声案内が不明瞭で何を言っているのか聞き取れなかった。
- とにかく無愛想。乗車時、発車時、信号停車、降車、積増しに至るまで常に無言。
- アナウンスがとても丁寧。発車時、停車時、安全確認もきちんとされていた。制服もきちんと着用し好印象だった。

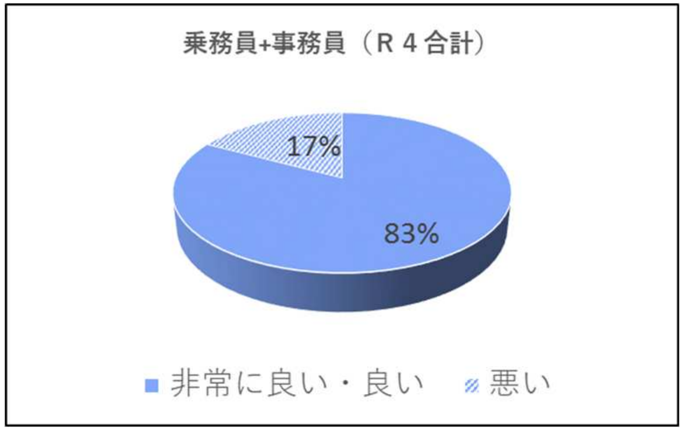
【非乗務部門】

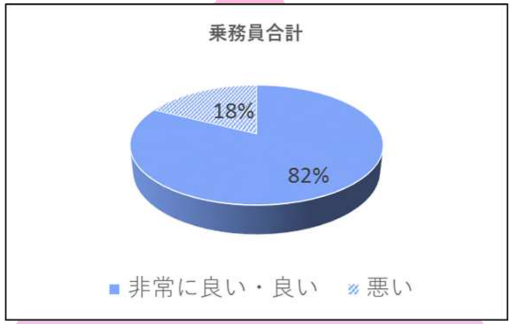
（３）接客マナーについて
- 説明が不十分で親切に欠けると思う。（高速バス利用に伴う駐車券処理時の対応）
- 笑顔でテキパキとした対応、丁寧な説明、身だしなみの良さ、謝辞に至るまでお手本のようなすごく良い接客。このようなスタッフをもっと大事にしていくべき（高速バスチケット購入時の対応）
- ちゃんとレシートと共に口頭でもチャージ金額、残高金額を説明してくれて、分かり易くよかった。（ポイントチャージ移行時の対応）

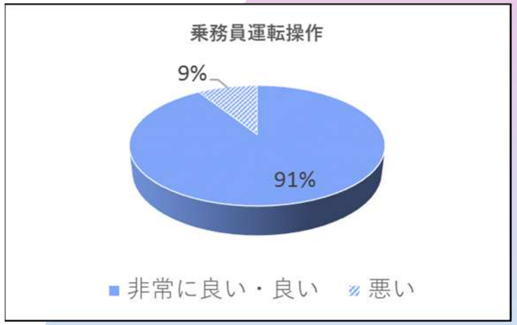
R4モニター評価について

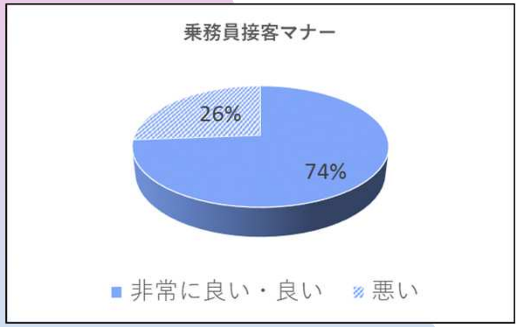
令和４年度の乗務員（西肥バス、させぼバス合計）に対するモニター評価のうち、<u>運転操作</u>については、<u>約９割が良い評価</u>であったものの、<u>乗務員接客マナー</u>については、車内肉声案内等についてのモニターからのご指摘があり、<u>約７割に留まっている。</u>

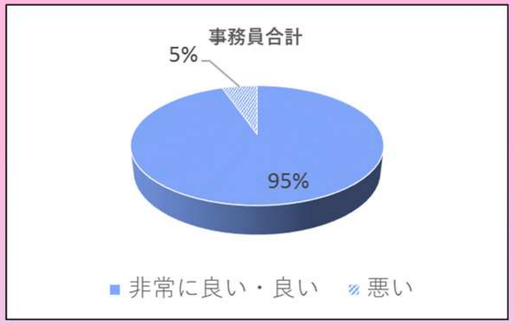
<u>事務員（非乗務員）については</u>、窓口接客における言葉使いや親切・丁寧な対応等により<u>９割が良い評価</u>となっている。

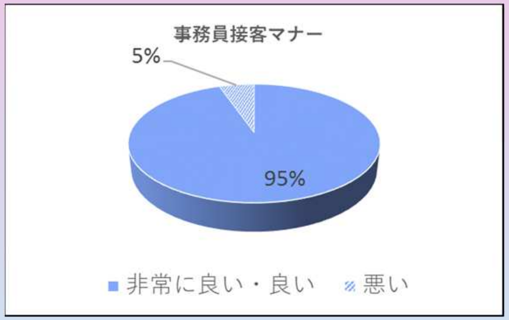




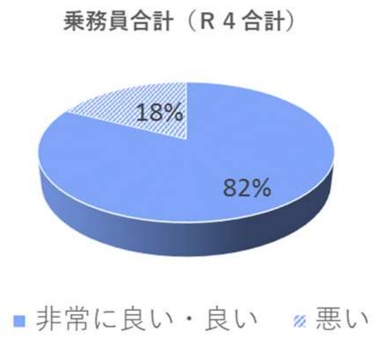








R4モニター評価について（事業者別比較）



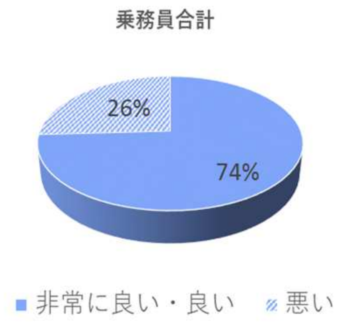
■モニター評価の比較結果について

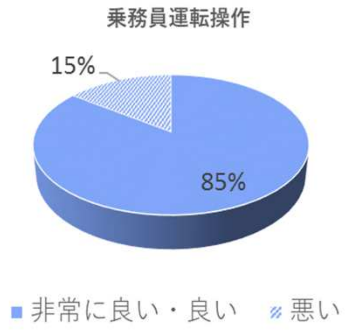
【運転操作】
　西肥バスがさせぼバスに比べ良い評価が１０ポイント上回っている。

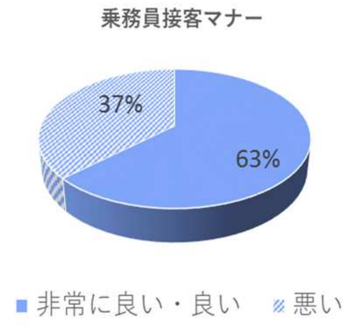
【接客マナー】
　西肥バスがさせぼバスに比べ良い評価が１８ポイント上回っている。

【　合　計　】
　総合的に、西肥バスがさせぼバスに比べ良い評価が１４ポイント上回っている。

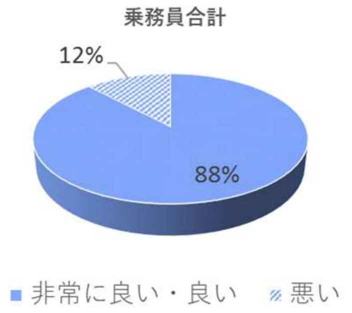
させぼバス

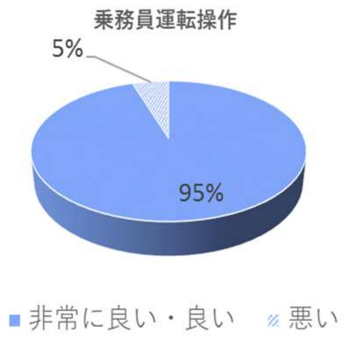


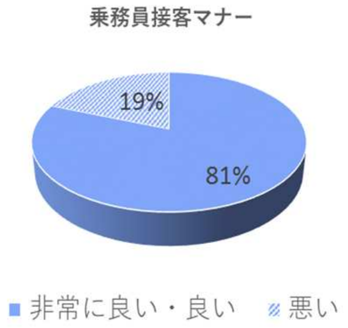




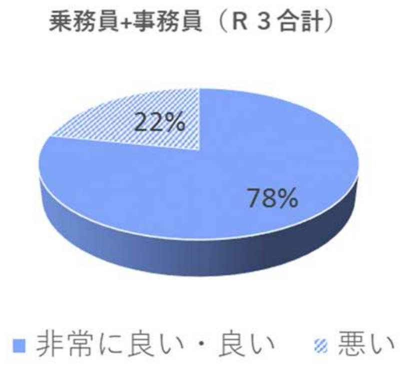
西肥バス

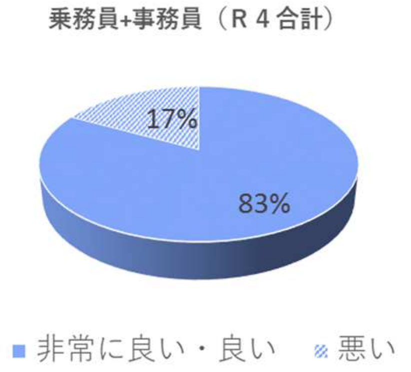


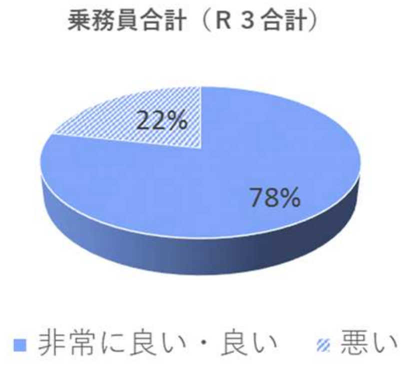


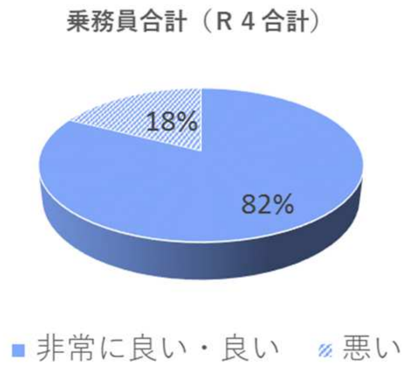


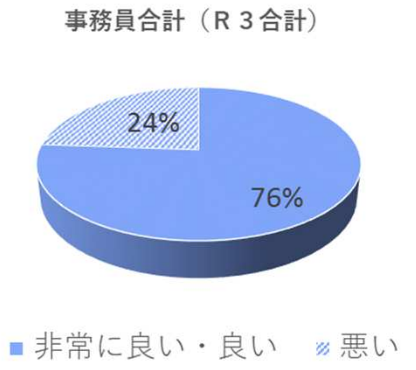
R3⇔R4モニター評価について（前年度比較）

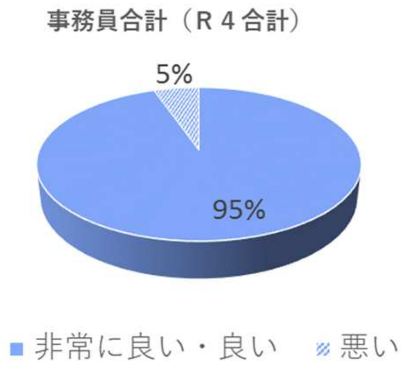












【前年度（令和３年度）と令和４年度との比較】

・全体（乗務員＋事務員）合計 ：「非常に良い・良い」が前年比５ポイント増加。
・乗務員合計 ：「非常に良い・良い」が前年比４ポイント増加。
・事務員合計 ：「非常に良い・良い」が前年比１９ポイント増加。

モニター報告集計表について（参考資料）

・乗務員　※未回答は除く

	運転操作						接客マナー						合計	
評価	ブレーキ操作	ドア開閉操作	発車時車内安全確認	停車時車内安全確認	走行速度	停留所停車位置	行先肉声案内	発車時肉声案内	停車時肉声案内	到着案内（お礼）	積増し車内案内	総括接客態度		割合
◎・○	130	135	112	116	132	122	107	105	103	113	64	110	1,349	82.41
×	7	2	25	20	5	15	30	32	33	24	67	28	288	17.59
合計	137	137	137	136	137	137	137	137	136	137	131	138	1,637	100.00

【させぼバス】

	運転操作						接客マナー						合計	
評価	ブレーキ操作	ドア開閉操作	発車時車内安全確認	停車時車内安全確認	走行速度	停留所停車位置	行先肉声案内	発車時肉声案内	停車時肉声案内	到着案内（お礼）	積増し車内案内	総括接客態度		割合
◎・○	50	53	39	41	50	48	38	35	34	39	22	38	487	74.12
×	5	2	16	14	5	7	17	20	21	16	30	17	170	25.88
合計	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	52	55	657	100.00

【西肥バス】

	運転操作						接客マナー						合計	
評価	ブレーキ操作	ドア開閉操作	発車時車内安全確認	停車時車内安全確認	走行速度	停留所停車位置	行先肉声案内	発車時肉声案内	停車時肉声案内	到着案内（お礼）	積増し車内案内	総括接客態度		割合
◎・○	80	82	73	75	82	74	69	70	69	74	42	72	862	87.96
×	2	0	9	6	0	8	13	12	12	8	37	11	118	12.04
合計	82	82	82	81	82	82	82	82	81	82	79	83	980	100.00

・事務員　※未回答は除く

	接客マナー					合計	
評価	言葉使い	説明の分かり易さ	名札・身だしなみ	親切・丁寧な対応	迅速・適切な処理		割合
◎・○	11	10	11	11	10	53	94.64
×	0	1	0	0	2	3	5.36
合計	11	11	11	11	12	56	100.00