

「市内路線バス・モニター」報告書(乗務員用)

(様式1)

報告者氏名

■「市内路線バス・モニター」制度について

1. 目的

「市内路線バス・モニター」制度は、特に、乗客サービスや接客マナー等について、モニターの自由な意見や要望、感想等を直接お寄せいただくというものです。

モニターから寄せられた意見や要望、感想等については、今後のバス事業者の運営の中に反映させ、更なるバス利用者サービスの向上を図ることとしています。

2. モニターの職務

- (1) モニター会議への出席と意見交換 (年2~3回)
- (2) モニター報告書の提出 (毎月1回以上)
- (3) その他、利用者サービスの向上に関する意見や提言の提出 (随時)

3. 令和元年度モニター状況

- 期間：令和元年11月1日~令和2年3月31日
- モニター人数：7名
- 第1回モニター会議  
日時：令和元年11月20日(水)  
場所：西肥自動車本社

4. 令和2年度「市内路線バス・モニター」

- 募集：広報させば3月号掲載
- 募集人数：10名
- 期間：令和2年4月1日~令和3年3月31日

乗車日時	令和元年12月9日(月)		8時07分~8時17分		行先	[REDACTED]			
乗車場所	[REDACTED]		降車場所	[REDACTED]	乗車時お客様	15人くらい			
乗務員	[REDACTED]		氏名	[REDACTED]	バス番号	[REDACTED]			
運転操作	項目	評価	項目	評価	接客マナー	項目	評価		
	ブレーキ操作	○	停車時車内安全確認	○		行先肉声案内	○	到着案内(お礼)	○
	ドア開閉操作	○	運行速度	○		発車肉声案内	○	積増し車内案内	○
	発車時車内安全確認	○	停留所停車位置	○		停車肉声案内	○	総括接客態度	○
※ご意見欄									
過去にバス案内所で聞いた 運転、接客よりも気になるのが、佐世保駅始発で8:04のバスなのに定刻に来たためしかない。今回12/4,5,6,9,10,11,12にバス停で待ちましたが定刻には1度も来ず、9日と12日は3~5分遅れくらいで到着。他の日は8:10過ぎても来ませんでした。駅前の信号待ちの関係もあるかもしれませんが、せめて定刻の8:04にはバス停から見える位置まで出ておくべき。それが無理ほら(今の状態)定刻を5分程遅らせて設定するべきでは?(ダイヤ見直し)									

※評価について(良い:◎、普通:○、悪い:×)

「市内路線バス・モニター」報告書(乗務員用)

(様式1)

報告者氏名

乗車日時	令和元年12月7日(土)		12時11分~13時20分		行先	[REDACTED]			
乗車場所	[REDACTED]		降車場所	[REDACTED]	乗車時お客様	9人くらい			
乗務員	[REDACTED]		氏名	[REDACTED]	バス番号	[REDACTED]			
運転操作	項目	評価	項目	評価	接客マナー	項目	評価		
	ブレーキ操作		停車時車内安全確認			行先肉声案内		到着案内(お礼)	◎
	ドア開閉操作	◎	運行速度			発車肉声案内		積増し車内案内	◎
	発車時車内安全確認		停留所停車位置			停車肉声案内		総括接客態度	◎
※ご意見欄									
混みあってくると「おつろ下さい」「お立ちのお客様御注意下さい、等所要所で結構大きな声で案内され乗車交付されていない(乗車場所を思い出せば高齢者)方にも優しく対応されていました。渋滞はなかったもののほとんどの停留所で乗降があり、8分も遅れて到着しました。先の方でバスを待たれる方は大変だろうと思いましたが、以前ハウステンボス行の早岐駅前で「只今9分遅れです。お急ぎのところ申し訳ありません」と案内があった事思い出していました。									