

4 報告事項 (3)「市内路線バスモニター報告」について

市内路線バスモニター報告

令和3年度の市内バスモニター制度におきましては、新型コロナの影響により4月からの実施が出来ず、令和3年11月25日にモニター会議を開催し、7名のモニターによって令和3年度の事業を開始しました。

直近までのモニター報告は乗務部門96件、非乗務部門18件の合計114件提出され、運転技術、接客マナーに関して8割程度が良い報告でしたが、残りの2割は急発進、急ブレーキや、肉声案内がない、窓口での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17評価項目のうち、「停車時車内安全確認」、「積増し車内案内」、「窓口における説明の分かり易さ」の3項目については低評価でした。

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

- ・安全確認（目視、指差しなど）がほぼできていない。
- ・バス停に到着時、かなりのスピードでバス停に接近し停車するなど、ブレーキ操作が荒い。
- ・一部バス停の乗降の際に、乗車口及び降車口がバス停の標柱と離れて停車しており、乗車に時間を要して不便。もう少しバス停に寄せてほしい。

(2) 接客マナー（車内アナウンス）について

- ・接客時に無言、無愛想である。
- ・乗車して降車するまでの間、肉声によるアナウンスが全く無かった。
- ・案内のボリュームが小さい、もっとはっきりとした案内を心がけてほしい。
- ・車内混雑時の座席への誘導案内の際、「高校生の皆さん・・・」と呼びかけられているが、きちんとしっかりした高校生もたくさんいるので、「乗客の皆さん・・・」とお願いできたらいいと思う。

【非乗務部門】

(3) 接客マナーについて

- ・接客時に無愛想である。
- ・声が低く少し早口だったため、案内が聞き取りにくかった。
- ・もう少し明るく、元気な接客をしていただけるといいと思う。

●主な意見に対するバス事業者の考え方等について

西肥自動車(株)

西肥バスとしては、指差呼称による確認とバス停進入時の速度、バス停への付け方などの教育、指導を徹底しています。ご指摘いただいた場合には、その乗務員のバスに添乗し、ご指摘の通りであれば当該乗務員の所属営業所の運行管理者より指導を行います。

車内混雑時の座席への誘導案内につきましては、学校との定期的な意見交換の中で、高校生の乗車マナー向上の一環として提案いただいた内容を放送しています。今後も、全てのお客様の乗車マナー向上について、車内放送やポスター等で啓発に取り組んでまいります。

なお、モニター様より頂戴したご意見は、できるだけ速やかに対応するよう引き続き努めてまいります。

させぼバス(株)

・運転操作について

人身事故・車内事故が発生する要因として一番多い発進時及び停車時における、車内の安全確認を確実にやり、緩やかな発進・停止を行うよう指導を行っているところですが、「安全・安心・快適」なバス運行を目指し、一層の注意指導を行っていく所存です。

また、バスを停車させる際、お客様が乗降しやすいような停車を行う様、指導を行っていますが、駐車車両等で、どうしても歩道から離れて停車させなければならない場合があります。安全第一を考えながら、出来る限り歩道に寄せるよう、指導を行ってまいります。

・接客マナーについて

乗務員には、運転士であると同時にセールスマンでもあると、常々言っておりますが、まだ接客業であるとの認識が不十分な対応もあるようです。どうすれば快適に安心して乗車して頂くことが出来るのかを、運転操作と併せて接客接遇についても、再度、一から指導教育を行いたいと思います。

「させぼバス」には、案内用語・案内五原則用語のマニュアルがあり、マイク調整も含めて細かく指導を行っていますが、教育指導の力が及ばず、お客様に不快な思いをさせているようです。

車内案内の内容の件で、「高校生の皆さんが・・・」の放送は、高校生の皆さんが自主的に案内放送を作られ、車内で放送してほしいとお願いされたものです。

今後も、快適にご乗車いただくよう、より一層の指導教育を行ってまいります。