

3 議題(2) 佐世保市地域公共交通計画(旧佐世保市地域公共交通網形成計画)の進捗について

R5年度市内路線バスモニター活動報告について

実施期間 : 令和5年4月1日～令和6年3月31日
モニター人数 : 9名
モニター会議 : 2回開催(4月、11月)
報告件数 : 乗務部門 182件 非乗務部門 9件 合計 191件

運転操作、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、ドアの開閉操作、発車時の肉声案内が不明瞭である等の指摘がありました。

モニターからのご指摘については、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した。

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
- ・急ブレーキ急発進に加え、乗客が座る前に発進。「発車」のアナウンス無し、スピードも出ているように感じた。
- (2) 接客マナー(車内アナウンス等)について
- ・肉声対応がとても良く、安心して乗車できた。
 - ・行先の案内等聞き取りやすいはっきりした声で伝えられ、すごいと思った。
 - ・業務連絡アナウンス以後、スイッチをすぐ切り、言葉は無言で運行されていた。
 - ・後部座席が空いているにもかかわらず、席を詰めるようにとアナウンスもなしに、通過しますと言ってバス停の客を乗せなかった。

【非乗務部門】

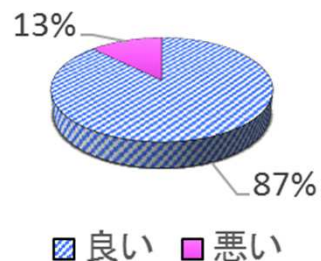
- (3) 接客マナーについて
- ・全体的に不満な点はないが、もう少し笑顔があると嬉しい。
 - ・早口で窓口をはさんでの説明や言葉が聞き取りにくかった。
 - ・窓口対応にて、担当窓口の方ではなかったが、てきぱきと対応してくださって助かった。

R5モニター評価について

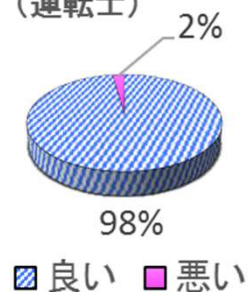
- 令和5年度の運転士（西肥バス、させばバス合計）に対するモニター評価のうち、運転操作については、約9割が良い評価であったものの、乗務員接客マナーについては、車内肉声案内等についてのモニターからのご指摘があり、約7割に留まっている。

事務員については、窓口接客における言葉使いや親切・丁寧な対応等により約9割が良い評価である。

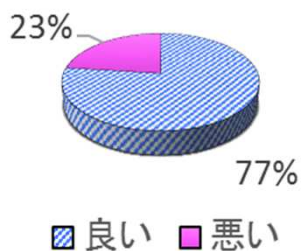
合計（運転士）



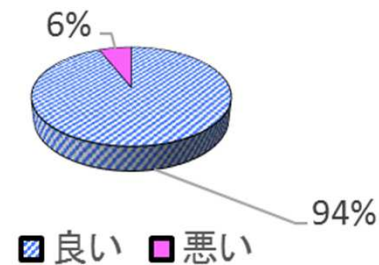
運転操作（運転士）



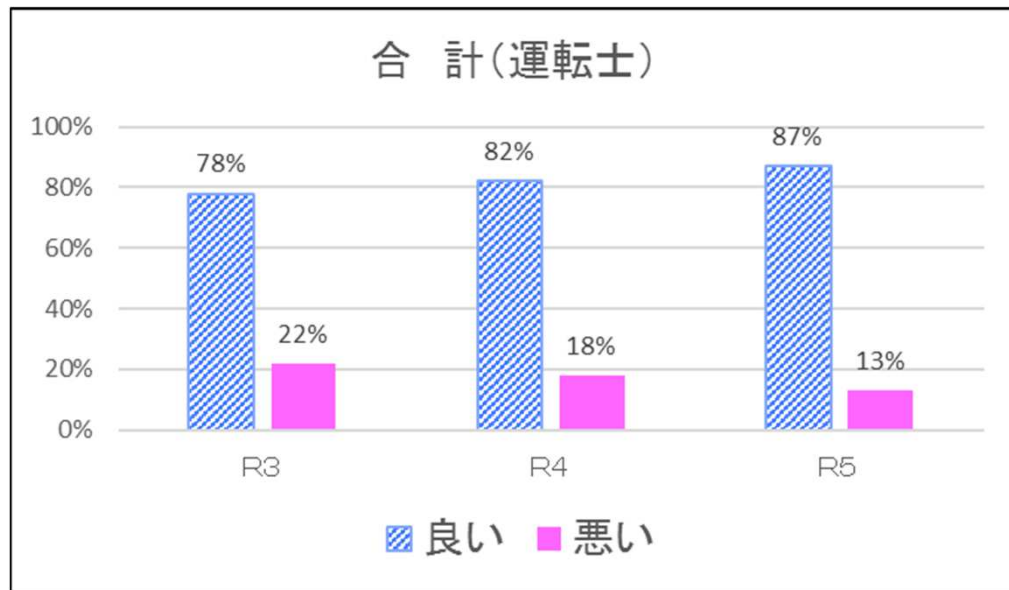
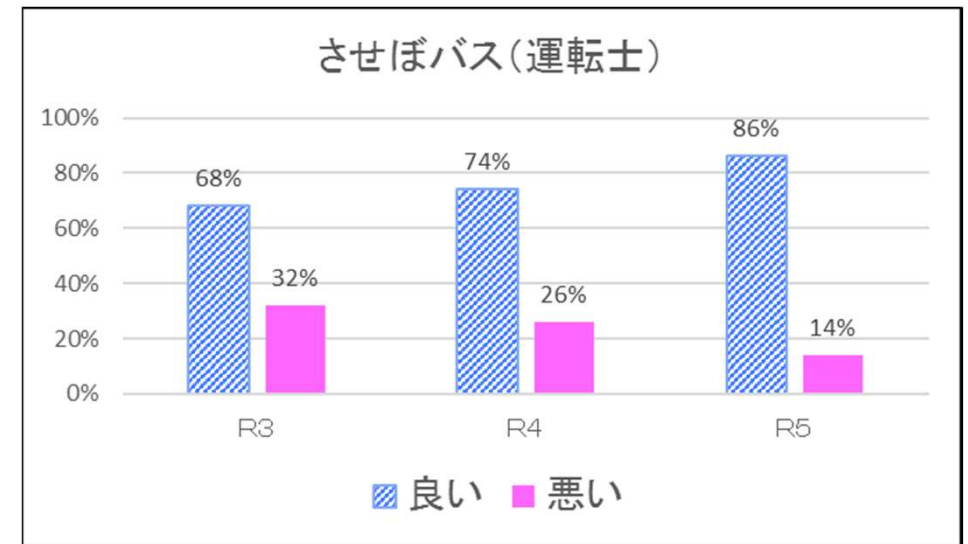
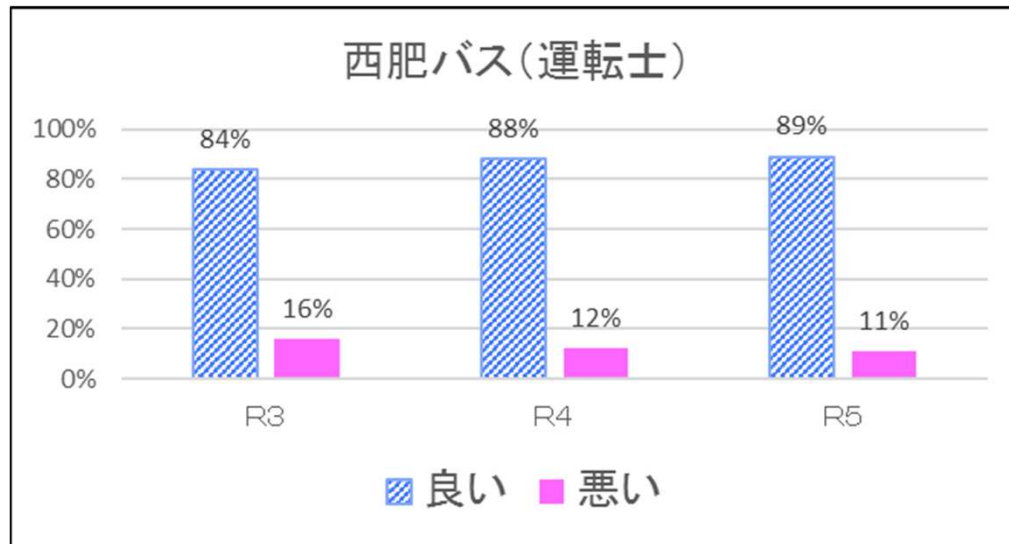
接客マナー（運転士）



接客マナー（事務員）



R3～R5モニター評価について(運転士・年度比較)



- ・ R 3 年度から R 5 年度にかけて、全体的に、運転士の運転操作、接客マナーに対するモニター評価の向上が見られる。
(良い78%→87%)
- ・ 会社別にみても各社 R 3 年度から R 5 年度にかけて、モニター評価は向上している。