

2021年度の 市バス・地下鉄アンケートに 対する取り組み



2021年度アンケートに対する取り組み(神戸市バス)

1. お客様サービス向上・接客について

ご意見(抜粋)

- ・ 運転士の個人差の問題だと思うが、**サービスレベルの違い**が大きい。
- ・ **乱暴な言葉遣いで、早口で発言内容が不明**の運転士が多いと思う。
- ・ **ベビーカーでの乗車を便利**にしてほしい。また、運転士にはベビーカーを嫌な顔せず対応してもらいたい。

- 「お客様への丁寧な対応やマイクを使った声かけ、やさしいソフトな運転などがしっかりできている運転士」や「添乗調査の結果が優良な運転士」に対する表彰制度等により、運転士のモチベーションアップを図り、サービス向上に努めてまいります。
- 寄せられたサービス・マナーに関するご意見・ご要望を各バス営業所管理職に情報共有し、都度、対応を検討しております。また、管理職による**添乗調査を強化**し、各営業所における指導、場合によっては営業所監督者を通じて、改善と報告を求める対応を行ってまいります。
- 二人乗りベビーカーの取り扱いについて、これまでは折りたたんで乗車していただくこととしておりましたが、**折りたたまずにご乗車いただけるよう取り扱いを変更**しました。その周知にあたっては、ホームページやバス車内への掲示のほか、多胎児教室にて利用方法を説明するなどいたしました。引き続き、誰もが安心して乗車できる環境づくりに努めてまいります。
(ベビーカーの取り扱い変更については下記参照↓↓)
<https://www.city.kobe.lg.jp/a71810/kurashi/access/kotsukyoku/bus/babycar.html>

2. 安全な運転に向けた取り組み

ご意見(抜粋)

- ・黄色信号でスピードをあげたり、カーブを曲がる時に十分にスピードを落とさず**急カーブ**になっている。
 - ・とにかく**運転が荒い運転士が一定数いる**。危ないくらい。
 - ・運転が雑すぎる**急発進**で座っていても怖い。
-
- 全乗務員に対し、**管理職による添乗調査**を行い、安全確認・運転操作・接遇等の調査、指導を行いました(2023年2月末時点で延べ4,118回実施)。本結果を、営業所監督者と共有し、個別指導や研修での指導資料として活用することで安全運転の徹底に取り組んでまいります。
-
- 地下鉄三宮駅前重大事故を風化させない研修施設「安全の礎」において、**全乗務員を対象に研修**を行いました。研修では、他社局も含めた最近の事故事例の紹介や安全な運転操作についての研修を行い、職員に「二度と事故を起こさない」という意識を徹底していきます。
-

3. 利用時の利便性向上に向けた取り組みについて

ご意見(抜粋)

- ・2系統を利用しているが**本数が多すぎる**ようにも思う。
- ・運行本数を**増やして欲しい**。
- ・利用者数が**少ない時間帯の運行本数をできるだけ減らす**。
- ・時間に**遅れてくる**ことが多い。

- 市バス2タッチによるデータ(ご利用状況)を参考に、一部の路線において総運行本数を変えず、時間帯あたりの運行本数の増減を行ってまいります。お客様からのご要望やご利用状況を参考に、2023年4月1日時点で、**約60路線において、停留所間運転時分の見直しや発車時刻の変更**を行いました。

ご意見(抜粋)

- ・地下鉄との**乗り継ぎ**が良いようにして欲しい。
- ・地下鉄と接続をよくしたらもっと良くなると思う。
- ・JRとの**連携したダイヤ編成**にできないでしょうか？
- ・摩耶ケーブル下で18系統から102系統に乗り継ぎできるようにして欲しい。

- バスからバスへの乗り換えを含め、可能な限り鉄道との**乗り継ぎを意識したダイヤ編成**に取り組んでまいります。

3. 利用時の利便性向上に向けた取り組みについて

ご意見(抜粋)

- ・バスの路線、停留所が分かりにくい。
 - ・上屋、ベンチを設置してほしい。
 - ・設置した上屋、ベンチの維持管理ができていない。
-
- バス停の位置情報について、乗り場毎に詳しい位置が表示されるようGoogleマップ等の**位置情報検索システムとの連携**を行いました。
-
- わかりやすいバス停の案内表示について、複数の乗り場を有する停留所を中心に、わかりやすい案内表示の検討を進めてまいります。2022年度は、湊川公園西口及び布引の各乗り場に、他の系統の乗り場位置を表示する等の取り組みを行いました。
-
- 2022年度は、ご要望のあった名谷テニスガーデン前、竜が台7丁目を含め10か所にベンチを設置しました。2023年度は、**バス停の上屋を5か所程度、ベンチを150か所程度の設置**を進めてまいります。また、維持管理については、ご利用者や営業所からの情報提供と併せて適宜巡回を実施し、汚損箇所の把握及び迅速な対応に努めてまいります。
-

4. マナー啓発について

ご意見（抜粋）

- ・バス停の**禁煙を徹底**してほしい。
- 具体的な情報がお客様から寄せられた際は、状況について確認を行い、**ポスターやステッカー**（「バス停は禁煙です」「市内全域路上喫煙ポイ捨て禁止」）を掲示する取り組みを行いました。併せて、**市バスの車内放送**を用いて、「神戸市ぽい捨て及び路上喫煙の防止に関する条例」に基づく**喫煙マナーの啓発**についても強化してまいります。

2021年度アンケートに対する取り組み（神戸市営地下鉄）

1. お客様への対応について

ご意見（抜粋）

- ・ 駅係員が挨拶をしない。
 - ・ 偉そうな態度をとる。
-
- お客様に対する親切・丁寧な接遇や制服・制帽の正しい着用など身だしなみを整えるよう指導を行っており、併せて実施しているサービス向上にむけた研修等により、引き続き、更なる接遇向上に努めてまいります。

2. 駅施設・設備について

ご意見（抜粋）

- ・ 駅の施設・設備が全体的に古いし、暗い。
-
- 照明器具のLED化を進めており、2022年度は、LED化されていなかった9駅（西神・山手線6駅、海岸線3駅）のうち4駅（伊川谷、駒ヶ林、苅藻、大丸前）をLED化し、結果、**海岸線は全駅がLED化**されました。また、2023年度は、**新長田駅を除く全駅の駅舎特別清掃**を実施してまいります。

市バスポイントサービスについて



ご意見(抜粋)

- ・月1～3日程度以上利用するお客様の21.3% (216人/1,015人) が登録をしていると回答があった一方で、**お客様の78.7%が登録していない**ことが明らかとなっております。
 - ・ポイントサービスのわかりにくい点、改善点について、「お年寄りにも分かるように**丁寧に説明してくれる場所があったらよい。**」「**どうすれば登録できるか分からない。**」とのご意見をいただきました。
 - ・登録したと回答されたお客様のうち「やや不満」「不満」と回答されたのは**17.7%** (55人/310人) となっております。
 - ・登録したと回答されたお客様のうち「やや不満」「不満」と回答された中で、「**ポイントの付与率が低い**」、「**有効期限が短い**」、「**全額のみではなく差額利用ができたらいい**」、「**乗継割引が受けられない**」、「**いつ、どの区間でポイントを利用したかの確認ができない**」とのご意見をいただきました。
-
- ご興味をもっていただくために、目を引くデザインを採用し、「お得な付与率」をPRした内容のポスターを作成し、バス・地下鉄車内にて周知しております。
-
- 市内6か所(西神中央駅、名谷駅、JR舞子駅、三宮駅、JR六甲道駅、JR神戸駅)にて街頭キャンペーンを実施し、新規登録の促進を図りました。また、3月中に新規登録をいただいた方に210ポイントを付与するキャンペーンを実施いたしました。
-