

令和元年度「市バス・地下鉄お客様満足度調査」

報 告 書

< 海外からお越しのお客様への聞き取り調査編 >

令和2年9月



京 都 市 交 通 局

# 目次

---

|     |             |   |
|-----|-------------|---|
| I   | 調査概要        | 2 |
| II  | 回答者構成       | 3 |
| III | 調査結果        |   |
|     | 【市バス】       |   |
|     | 調査結果        | 5 |
|     | 【地下鉄】       |   |
|     | 調査結果        | 6 |
|     | 自由記述欄の主な御意見 | 7 |
| IV  | 調査票         | 9 |

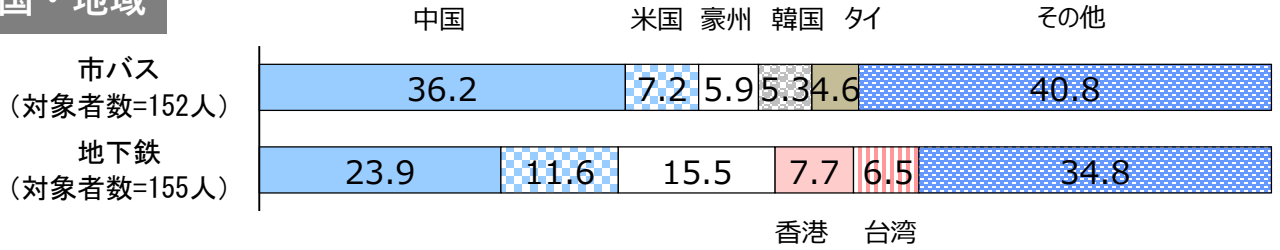
# I 調査概要

|         |  |
|---------|--|
| 1 調査目的  | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 交通局では、平成31年3月に策定した「市バス・地下鉄事業経営ビジョン」において、市バス・地下鉄に対するお客様のニーズを把握し、更なる利便性・サービスの向上等につなげることを目的に、令和元年度以降、毎年「お客様満足度調査」を実施することを掲げており、今回第1回目の調査を実施したものです。</li><li>■ お客様から頂戴した御意見を今後の事業運営にいかし、次年度以降の満足度の向上を目指してまいります。</li></ul> |
| 2 調査対象  | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 市バス・地下鉄を御利用の海外からお越しのお客様</li></ul>  |
| 3 調査日   | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 令和2年1月14日（火）午後</li></ul>   |
| 4 調査方法  | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 京都駅（京都駅前バスターミナル、地下鉄烏丸線 京都駅）において、英語や中国語など外国語に堪能な調査員による聞き取り調査</li></ul>  |
| 5 調査項目等 | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 案内表示のわかりやすさや職員の接遇など、市バス・地下鉄のサービス全般について、5段階（満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満）で評価していただきました。</li></ul>   |
| 6 回答数   | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 市バス        152件</li><li>■ 地下鉄        155件</li></ul>  |

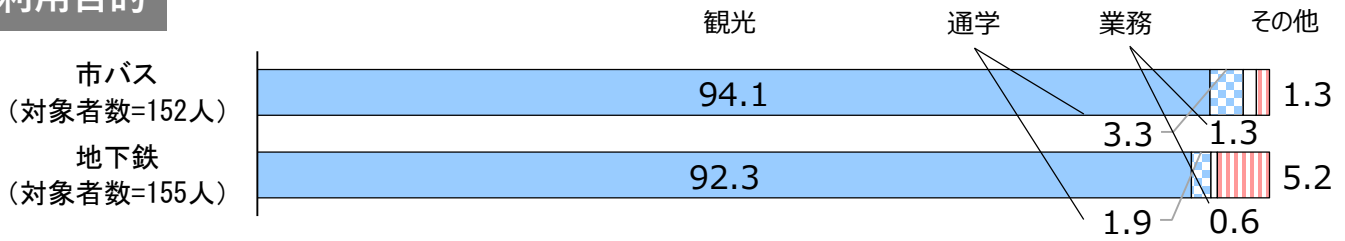
## II 回答者構成

(%)

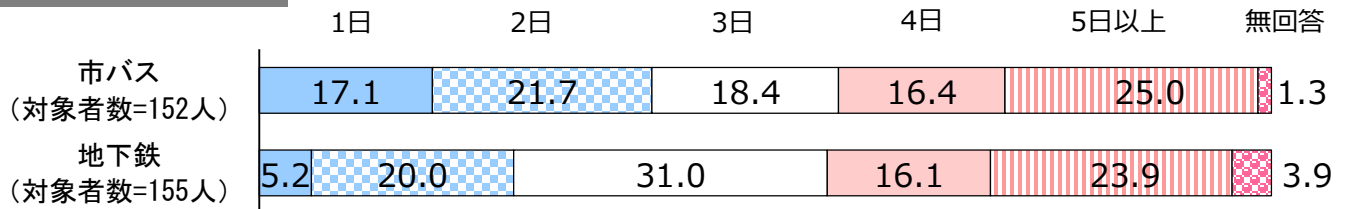
### 国・地域



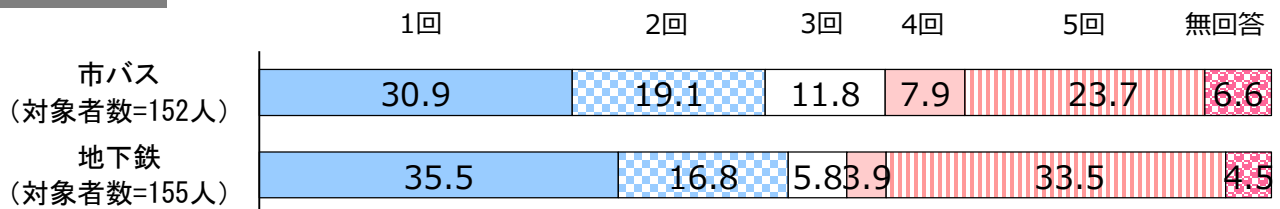
### 利用目的



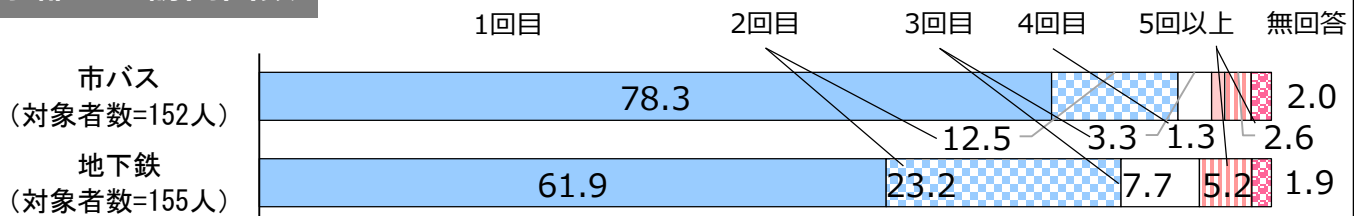
### 京都の滞在日数



### 利用回数



### 京都への訪問回数



### III 調査結果

## 【総合評価】

満足度

不満度

評価

86.2%

3.9%

4.64点/5点

※満足度は「満足」又は「やや満足」と回答された割合の合計、不満度は「やや不満」又は「不満」と回答された割合の合計

※評価点は、5段階評価の満足度を、「満足＝5点」、「やや満足＝4点」、「どちらでもない＝3点」、「やや不満＝2点」、「不満＝1点」として点数化した数値を合計し、回答総数で割り戻して算出

## 【属性別評価】

## 【凡例】

(%)

サンプル数

満足

やや満足

どちらでもない

やや不満

不満

無回答

満足度

不満度

|          |         | サンプル数 | 満足    | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 無回答 | 満足度   | 不満度  |
|----------|---------|-------|-------|------|---------|------|-----|-----|-------|------|
| 全体       |         | 152   | 77.6  | 8.6  | 6.6     | 2.6  | 1.3 | 3.3 | 86.2  | 3.9  |
| 利用<br>目的 | 観光      | 143   | 76.9  | 8.4  | 7.0     | 2.8  | 1.4 | 3.5 | 85.3  | 4.2  |
|          | 通学      | 5     | 100.0 |      |         |      |     |     | 100.0 | 0.0  |
|          | 業務      | 2     | 100.0 |      |         |      |     |     | 100.0 | 0.0  |
|          | その他     | 2     | 100.0 |      |         |      |     |     | 100.0 | 0.0  |
| 滞在<br>日数 | 1日（日帰り） | 26    | 76.9  | 7.7  | 7.7     | 7.7  | 7.7 | 7.7 | 84.6  | 0.0  |
|          | 2日      | 33    | 72.7  | 15.2 | 9.1     | 3.0  |     |     | 87.9  | 3.0  |
|          | 3日      | 28    | 82.1  | 3.6  | 3.6     | 3.6  | 3.6 | 3.6 | 85.7  | 7.1  |
|          | 4日      | 25    | 64.0  | 12.0 | 16.0    | 4.0  |     |     | 76.0  | 4.0  |
|          | 5日以上    | 38    | 89.5  | 2.6  | 2.6     | 2.6  |     |     | 92.1  | 5.3  |
|          | 無回答     | 2     | 50.0  | 50.0 |         |      |     |     | 100.0 | 0.0  |
| 利用<br>回数 | 1回      | 47    | 74.5  | 6.4  | 14.9    | 2.1  |     |     | 80.9  | 4.3  |
|          | 2回      | 29    | 79.3  | 13.8 | 3.4     |      |     |     | 93.1  | 0.0  |
|          | 3回      | 18    | 77.8  | 5.6  | 5.6     | 5.6  |     |     | 77.8  | 11.1 |
|          | 4回      | 12    | 75.0  | 16.7 | 8.3     |      |     |     | 91.7  | 0.0  |
|          | 5回      | 36    | 83.3  | 5.6  | 2.8     | 5.6  |     |     | 88.9  | 5.6  |
|          | 無回答     | 10    | 70.0  | 20.0 | 10.0    |      |     |     | 90.0  | 0.0  |
| 訪問<br>回数 | 1回      | 119   | 77.3  | 10.1 | 6.7     | 2.5  |     |     | 87.4  | 2.5  |
|          | 2回      | 19    | 84.2  | 5.3  | 10.5    |      |     |     | 84.2  | 15.8 |
|          | 3回      | 5     | 60.0  | 20.0 | 20.0    |      |     |     | 60.0  | 0.0  |
|          | 4回      | 2     | 100.0 |      |         |      |     |     | 100.0 | 0.0  |
|          | 5回以上    | 4     | 100.0 |      |         |      |     |     | 100.0 | 0.0  |
|          | 無回答     | 3     | 33.3  | 33.3 | 33.3    |      |     |     | 66.7  | 0.0  |

## 【総合評価】

満足度

不満度

評価

86.4%

2.5%

4.48点/5点

※満足度は「満足」又は「やや満足」と回答された割合の合計、不満度は「やや不満」又は「不満」と回答された割合の合計

※評価点は、5段階評価の満足度を、「満足＝5点」、「やや満足＝4点」、「どちらでもない＝3点」、「やや不満＝2点」、「不満＝1点」として点数化した数値を合計し、回答総数で割り戻して算出

## 【凡例】

## 【属性別評価】

サンプル数

満足

やや満足

どちらでもない

やや不満

不満

無回答

満足度

不満度

|          |         | サンプル数 | 満足    | やや満足 | どちらでもない | やや不満 | 不満  | 無回答 | 満足度   | 不満度 |
|----------|---------|-------|-------|------|---------|------|-----|-----|-------|-----|
| 全体       |         | 155   | 60.6  | 25.8 | 7.1     | 0.6  | 1.9 | 3.9 | 86.4  | 2.5 |
| 利用<br>目的 | 観光      | 143   | 60.1  | 28.0 | 7.0     | 0.7  | 2.1 | 2.1 | 88.1  | 2.8 |
|          | 通学      | 1     | 100.0 |      |         |      |     |     | 100.0 | 0.0 |
|          | 業務      | 3     | 66.7  | 33.3 |         |      |     |     | 66.7  | 0.0 |
|          | その他     | 2     | 100.0 |      |         |      |     |     | 100.0 | 0.0 |
|          | 無回答     | 6     | 50.0  | 50.0 |         |      |     |     | 50.0  | 0.0 |
| 滞在<br>日数 | 1日（日帰り） | 8     | 75.0  | 25.0 |         |      |     |     | 100.0 | 0.0 |
|          | 2日      | 31    | 48.4  | 32.3 | 12.9    | 3.2  |     |     | 80.6  | 6.5 |
|          | 3日      | 48    | 56.3  | 29.2 | 8.3     | 4.2  |     |     | 85.4  | 4.2 |
|          | 4日      | 25    | 84.0  | 4.0  | 4.0     |      |     |     | 88.0  | 0.0 |
|          | 5日以上    | 37    | 54.1  | 35.1 | 2.7     | 8.1  |     |     | 89.2  | 0.0 |
|          | 無回答     | 6     | 83.3  | 16.7 |         |      |     |     | 83.3  | 0.0 |
| 利用<br>回数 | 1回      | 55    | 61.8  | 29.1 | 5.5     | 1.8  |     |     | 90.9  | 1.8 |
|          | 2回      | 26    | 61.5  | 19.2 | 7.7     | 3.8  |     |     | 80.8  | 7.7 |
|          | 3回      | 9     | 44.4  | 22.2 | 33.3    |      |     |     | 66.7  | 0.0 |
|          | 4回      | 6     | 50.0  | 50.0 |         |      |     |     | 100.0 | 0.0 |
|          | 5回以上    | 52    | 65.4  | 26.9 | 3.8     | 1.9  |     |     | 92.3  | 1.9 |
|          | 無回答     | 7     | 42.9  | 14.3 | 42.9    |      |     |     | 42.9  | 0.0 |
| 訪問<br>回数 | 1回      | 96    | 64.6  | 24.0 | 4.2     | 1.0  | 2.1 |     | 88.5  | 3.1 |
|          | 2回      | 36    | 44.4  | 41.7 | 8.3     | 2.8  |     |     | 86.1  | 2.8 |
|          | 3回      | 12    | 66.7  | 8.3  | 16.7    | 8.3  |     |     | 75.0  | 0.0 |
|          | 5回以上    | 8     | 75.0  | 12.5 | 12.5    |      |     |     | 87.5  | 0.0 |
|          | 無回答     | 3     | 66.7  | 33.3 |         |      |     |     | 66.7  | 0.0 |

市バス

| 項 目      | 主な御意見  |
|----------|--|
| ▪ 路線・ダイヤ | <ul style="list-style-type: none"><li>・バス路線が複雑でわかりにくい。</li><li>・時刻表が平日・土曜・休日で分かれており、わかりづらい。</li></ul>      |
| ▪ 車両     | <ul style="list-style-type: none"><li>・バス車内の案内表示がわかりやすかった。</li><li>・荷物置き場が欲しい。</li></ul>                   |
| ▪ バス停留所  | <ul style="list-style-type: none"><li>・目的地へ向かうバス停を見つけるのが難しかった。</li><li>・Google Mapと案内内容を統一してほしい。</li></ul> |
| ▪ 運賃     | <ul style="list-style-type: none"><li>・乗る前に乗車券がいるのかわからなかった。</li></ul>                                      |
| ▪ 案内・接遇  | <ul style="list-style-type: none"><li>・一日券をなくしたが、丁寧に対応してもらえた。</li><li>・自国のバスより情報が多い。とても満足している。</li></ul>   |

地下鉄

| 項 目      | 主な御意見   |
|----------|---|
| ▪ 駅施設    | <ul style="list-style-type: none"><li>・エレベーターが足りない。スーツケースを持って階段を登るのは大変だった。</li><li>・エスカレーターは上り下りを両方設置してほしい。</li></ul> |
| ▪ 運賃     | <ul style="list-style-type: none"><li>・一日券の種類が多くて間違いやすい。</li><li>・ＩＣカードが便利であった。</li></ul>                             |
| ▪ 案内・接遇  | <ul style="list-style-type: none"><li>・駅員の対応が良かった。</li><li>・京都駅は広くて、案内表示が少ない。</li></ul>                               |
| ▪ 路線・ダイヤ | <ul style="list-style-type: none"><li>・京都駅は地下鉄、ＪＲ、近鉄など路線が多いので、間違えてしまう。</li><li>・烏丸線、東西線以外にも路線がほしい。</li></ul>          |
| ▪ 車両     | <ul style="list-style-type: none"><li>・席数が少ない。</li><li>・車内の英語サインが小さい。</li></ul>                                       |



## IV 調査票

## 《市バスについて》

Q 1 あなたの出身国を下記の中から一つお選びください。

- ☐中国 ☐台湾 ☐アメリカ ☐韓国 ☐オーストラリア ☐香港  
☐フランス ☐イタリア ☐イギリス ☐シンガポール  
☐（その他） [ ]

Q 2 あなたが利用した乗車券を下記の中から一つお選びください。

- ☐現金 ☐交通系 IC カード ☐回数券 ☐トラフィカ京カード  
☐バス一日券（600 円） ☐地下鉄・バス一日（二日）券（900 円，1700 円）  
☐その他

Q 3 京都の滞在日数（滞在予定）についてお答えください。

- ☐1 日（日帰り） ☐2 日 ☐3 日 ☐4 日 ☐5 日以上

Q 4 市バス（地下鉄）を利用した回数についてお答えください。

- 市バス：☐1 回 ☐2 回 ☐3 回 ☐4 回 ☐5 回以上  
（地下鉄：☐利用していない ☐1 回 ☐2 回 ☐3 回 ☐4 回 ☐5 回以上）

Q 5 市バスを利用された主な目的を下記の中から一つお選びください。

- ☐観光 ☐業務，仕事 ☐通勤 ☐通学 ☐その他

Q 6 スムーズに目的のバス停まで行くことができましたか。

- ☐はい ☐いいえ

いいえの場合，その理由をお答えください。（自由記述）

[ ]

Q 7 案内表示の分かりやすさやバス運転士の接遇など市バスサービス全般についてお答えください。

- ☐満足 ☐やや満足 ☐どちらでもない ☐やや不満 ☐不満

Q 8 市バスのサービスについて，充実・改善してほしい点があれば，お答えください。

（自由記述）

[ ]

## 《地下鉄について》

Q 1 あなたの出身国を下記の中から一つお選びください。

- ☐中国 ☐台湾 ☐アメリカ ☐韓国 ☐オーストラリア ☐香港  
☐フランス ☐イタリア ☐イギリス ☐シンガポール  
☐（その他） [ ]

Q 2 あなたが利用した乗車券を下記の中から一つお選びください。

- ☐普通券（現金） ☐交通系 IC カード ☐回数券 ☐トラフィカ京カード  
☐地下鉄一日券（600 円） ☐地下鉄・バス一日（二日）券（900 円，1700 円）  
☐その他

Q 3 京都の滞在日数（滞在予定）についてお答えください。

- ☐1 日（日帰り） ☐2 日 ☐3 日 ☐4 日 ☐5 日以上

Q 4 地下鉄（市バス）を利用した回数についてお答えください。

- 地下鉄：☐1 回 ☐2 回 ☐3 回 ☐4 回 ☐5 回以上  
（市バス：☐利用していない ☐1 回 ☐2 回 ☐3 回 ☐4 回 ☐5 回以上）

Q 5 地下鉄を利用された主な目的を下記の中から一つお選びください。

- ☐観光 ☐業務，仕事 ☐通勤 ☐通学 ☐その他

Q 6 スムーズに目的の地下鉄駅まで行くことができましたか。

- ☐はい ☐いいえ

いいえの場合，その理由をお答えください。（自由記述）

[ ]

Q 7 案内表示の分かりやすさや駅職員の接遇など地下鉄のサービス全般についてお答えください。

- ☐満足 ☐やや満足 ☐どちらでもない ☐やや不満 ☐不満

Q 8 地下鉄のサービスについて，充実・改善してほしい点があれば，お答えください。

（自由記述）

[ ]