

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

| 調査概要

1 調査目的

- 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。
- 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。

2 調査対象

- 市バス・地下鉄を御利用の海外からお越しのお客様

3 調査日

- 令和2年1月14日（火）午後

4 調査方法

- 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

5 調査項目等

- 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。

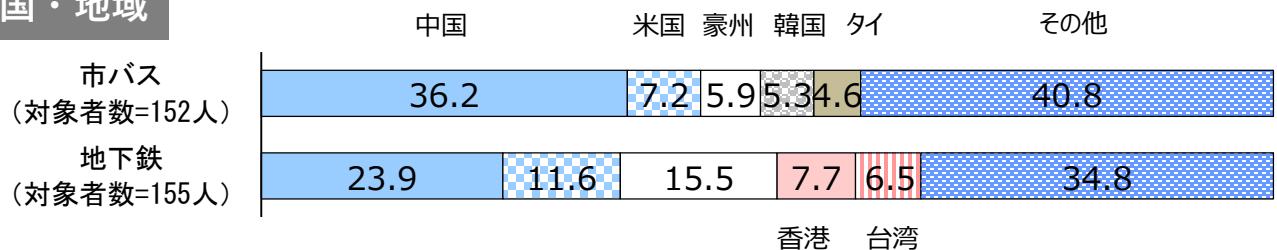
6 回答数

- 市バス 152件
- 地下鉄 155件

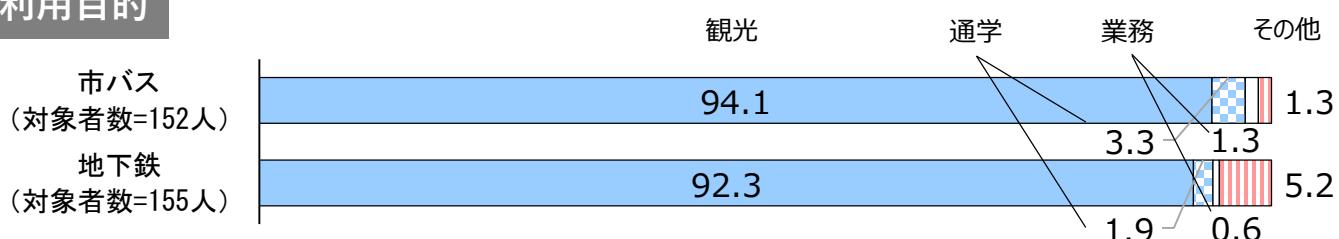
II 回答者構成

(%)

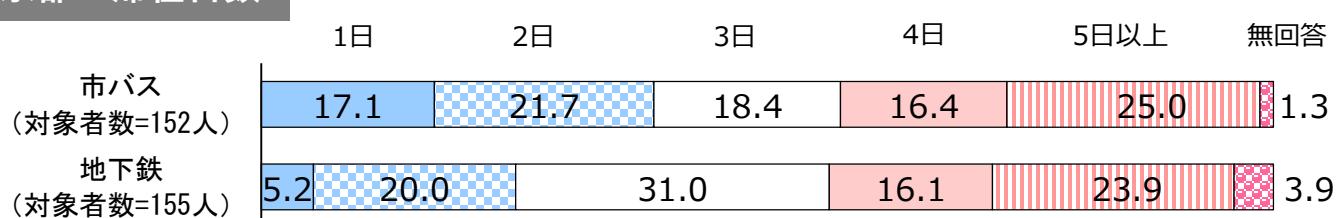
国・地域



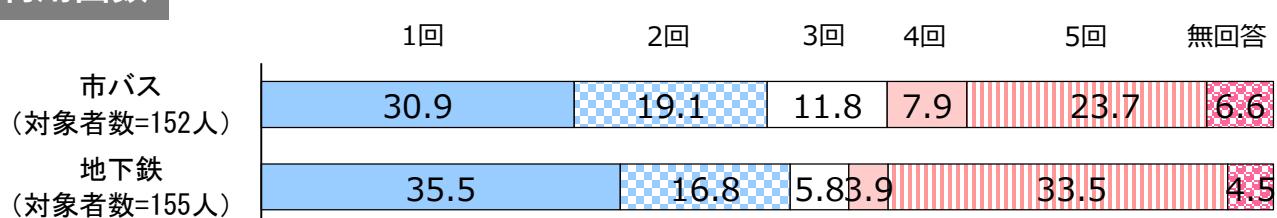
利用目的



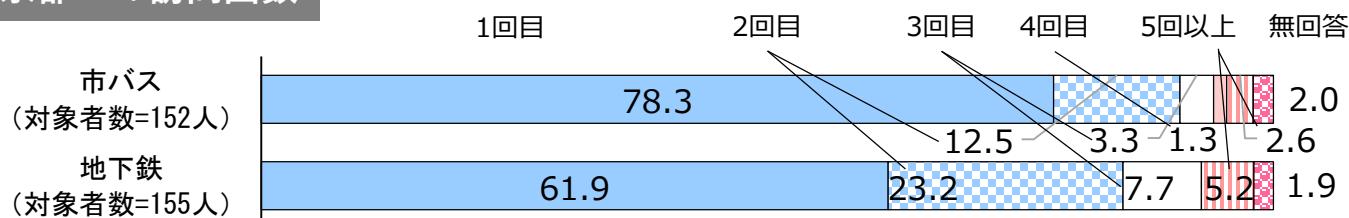
京都の滞在日数



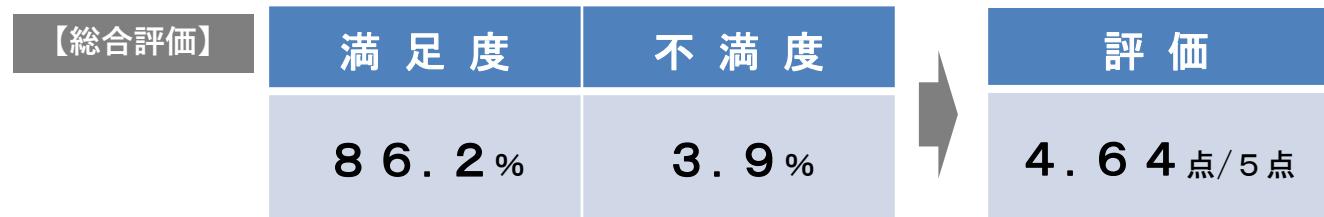
利用回数



京都への訪問回数



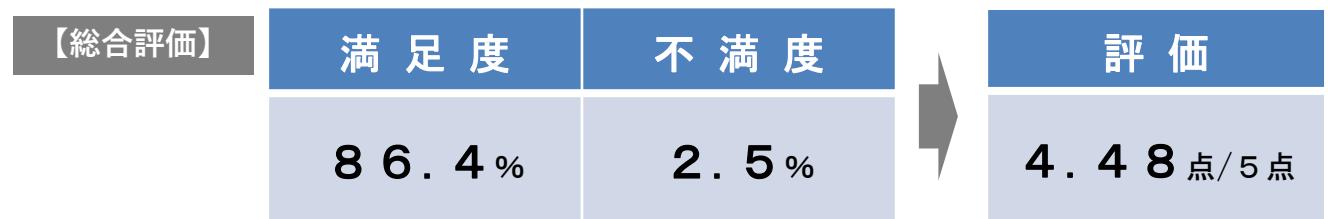
III 調査結果



※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
全体		152	77.6	8.6	6.6	2.6	1.3	3.3	86.2	3.9
利用目的	観光	143	76.9	8.4	7.0	2.8	3.5	1.4	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
滞在日数	1日（日帰り）	26	76.9	7.7	7.7	2.7	2.7	2.7	84.6	0.0
	2日	33	72.7	15.2	9.1	3.0	3.0	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	4.0	4.0	76.0	4.0
	5日以上	38	89.5	2.6	2.6	2.6	2.6	2.6	92.1	5.3
	無回答	2	50.0	50.0					100.0	0.0
利用回数	1回	47	74.5	6.4	14.9	2.1	2.1	2.1	80.9	4.3
	2回	29	79.3	13.8	3.4	3.4	3.4	3.4	93.1	0.0
	3回	18	77.8	5.6	5.6	5.6	5.6	5.6	77.8	11.1
	4回	12	75.0	16.7	8.3	8.3	8.3	8.3	91.7	0.0
	5回	36	83.3	5.6	2.8	5.6	5.6	5.6	88.9	5.6
	無回答	10	70.0	20.0	10.0	10.0	10.0	10.0	90.0	0.0
訪問回数	1回	119	77.3	10.1	6.7	2.5	2.5	2.5	87.4	2.5
	2回	19	84.2						84.2	15.8
	3回	5	60.0	20.0	20.0	20.0	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	33.3	33.3	33.3	66.7	0.0



※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
全体	155	60.6		25.8		7.1	0.6	1.9	86.4 2.5
利用目的	観光	143	60.1	28.0		7.0	2.1	2.1	88.1 2.8
	通学	1	100.0			7.0	0.7	2.1	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	3.2	80.6 6.5
	3日	48	56.3	29.2		8.3	4.2	2.1	85.4 4.2
	4日	25	84.0			4.0	4.0	8.0	88.0 0.0
	5日以上	37	54.1	35.1		3.8	2.7	8.1	89.2 0.0
	無回答	6	83.3		16.7				83.3 0.0
利用回数	1回	55	61.8	29.1		5.5	1.8	1.8	90.9 1.8
	2回	26	61.5	19.2	7.7	7.7	3.8	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	1.9	92.3 1.9
	無回答	7	42.9	14.3	42.9	42.9			42.9 0.0
訪問回数	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	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

自由記述欄の主な御意見

市バス

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

地下鉄

項目	主な御意見
■ 駅施設	<ul style="list-style-type: none">・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。・エスカレーターは上り下りを両方設置してほしい。
■ 運賃	<ul style="list-style-type: none">・一日券の種類が多くて間違えやすい。・ICカードが便利であった。
■ 案内・接遇	<ul style="list-style-type: none">・駅員の対応が良かった。・京都駅は広くて、案内表示が少ない。
■ 路線・ダイヤ	<ul style="list-style-type: none">・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。・烏丸線、東西線以外にも路線がほしい。
■ 車両	<ul style="list-style-type: none">・席数が少ない。・車内の英語サインが小さい。

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 トライフィカ京カード
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 トライフィカ京カード
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）

[]