

# 土木交通委員会説明資料

平成28年10月6日

交 通 局

# 目 次

ページ

1	バス乗務員の採用選考状況	1
2	バス乗務員の人員構成等	2
3	バス事業の労働力に関する国土交通省発表資料	3
4	バスの運行ミス等の件数の推移	4
5	運行支援システムの導入効果	5
6	バスダイヤの設定方法	6
7	地域巡回系統の運行車両	7
8	地域巡回路線等維持補助金の推移	8
9	自転車駐車場があるバス停留所及び 自転車駐車対策の取組	9
10	バスの任意保険の各都市比較	10
11	バスの在籍年数別車両数	11
12	地下鉄車内の痴漢等被害届出件数	12
13	地下鉄女性専用車両に対する満足度調査	13
14	地下鉄女性専用車両に関する要望及び課題	14

15	地下鉄駅の一般トイレ	15
16	伏見駅ナカビジネス	16
17	広告料収入の推移	18
18	職員提案制度	19
19	安全文化に関する職員アンケート	20
20	接客サービスについてのお客様アンケート	23

# 1 バス乗務員の採用選考状況

(単位 人)

区分 \ 年度	26	27
募集人員	35	30
応募者数	154	111
採用者数	34	17

## 2 バス乗務員の人員構成等

### (1) バス乗務員の人員構成

(単位 人)

区 分	交 通 局	委 託 営 業 所
一 般	1, 0 1 7	5 0 2
若 年 嘱 託	6 8	1 7
再 雇 用 そ の 他 嘱 託	8 3	1 8
計	1, 1 6 8	5 3 7

(注) 1 年度末在籍人員を示します。

2 委託営業所については、交通局の区分に相当する在籍人員を示します。

### (2) 一般バス乗務員の平均年齢及び平均勤続年数

区 分	交 通 局	委 託 営 業 所
平 均 年 齢	4 4 歳 0 月	4 4 歳 0 月
平 均 勤 続 年 数	1 2 年 4 月	1 1 年 9 月

### 3 バス事業の労働力に関する国土交通省発表資料

#### 2. 現状分析

(1) 自動車運送事業等の現状（特に記載のないものは平成25年の統計に基づく）

#### ② バス事業

##### 【就業構造】

- ・ 営業用バス運転者数は、この10年間ほぼ横ばいで推移（13万人）しており、このうち、女性比率は1.4%と全産業平均（43%）を大きく下回っている状況にある。
- ・ 営業用バス運転者の平均年齢は、この10年間で上昇（45.9才→48.3才）しており、全産業平均（42.0才）を大きく上回っている状況にある。年齢構成を見ても、男性運転者のうち40才未満の割合が18.7%と低く、若年層の運転者が不足している。
- ・ 営業用バス運転者の労働時間数も、全産業平均と比べて長時間化の傾向（バス：209h/月、全産業平均：177h/月）である一方で、年間所得額は全産業平均よりもやや低位な状況にある（バス：440万円、全産業平均：469万円）。
- ・ 平成19年以降、第二種運転免許保有者数のうち、大型自動車・中型自動車は減少傾向にある（大型：112万人→101万人、中型：103万人→84万人）。また、年代別に見ると、大型二種免許については60歳代が最も多い状況にある（25.5%）。

(注) 平成26年7月に「自動車運送事業等の人材の確保及び育成に向けたプロジェクトチーム」がとりまとめ、国土交通省自動車局が報道発表した「自動車運送事業等の人材確保・育成対策」より抜粋したものです。

#### 4 バスの運行ミス等の件数の推移

(単位 件)

区 分		26 年 度	27 年度												
			4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
運 行 ミ ス	路線誤り	246	22	15	26	24	22	19	26	16	16	20	13	11	230
	ダイヤ誤り	173	22	14	14	9	20	16	7	7	7	11	7	7	141
	バス停通過	151	14	15	18	7	4	8	13	8	15	9	12	17	140
	行先表示誤り	89	10	3	3	8	7	8	4	2	2	0	1	0	48
	計	659	68	47	61	48	53	51	50	33	40	40	33	35	559
道路交通法違反		6	1	1	1	1	2	2	0	0	0	1	1	0	10
不適切事案		36	1	1	2	1	1	0	0	4	1	1	1	2	15
合 計		701	70	49	64	50	56	53	50	37	41	42	35	37	584

## 5 運行支援システムの導入効果

(単位 件)

区 分	平成27年 1月～3月	平成28年 1月～3月	増減率 (%)
路線誤り	53	44	△17.0
ダイヤ誤り	38	25	△34.2
行先表示誤り	22	1	△95.5
計	113	70	△38.1



## 6 バスダイヤの設定方法

バスダイヤについては、全バス車両に搭載しているシステムにより運行に要した時間を把握し、路線別、時間帯別、平日・土曜・日曜休日別の平均値を基に設定しています。

その結果を、毎年4月のダイヤ改正時に反映しています。

## 7 地域巡回系統の運行車両

車両種別	系 統 名
中 型	千種、楠、西、富田、港、南、守山、徳重、緑、天白
小 型	東、北、山田、中村、中、昭和、瑞穂、熱田、中川、 南陽、志段味、名東

(注) 他の種別の車両で運行する場合があります。

## 8 地域巡回路線等維持補助金の推移

(単位 百万円)

区 分		年 度	
		2 6	2 7
当 年 度	地域巡回路線	320	309
	不採算路線	1,682	1,641
前々年度 精 算 額	地域巡回路線	△ 141	44
	不採算路線	175	144
計		2,036	2,138

## 9 自転車駐車場があるバス停留所及び自転車駐車対策の取組

区 分	内 容
自転車駐車場（収容台数10台以上）がある停留所	41箇所
自転車駐車対策の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・放置自転車追放月間における街頭キャンペーンへの参加</li> <li>・バス停留所での乗降に支障する駐輪自転車の整理</li> </ul>

(注) 鉄道駅付近及びバス回転場隣接の自転車駐車場は除きます。

# 10 バスの任意保険の各都市比較

(単位 千円)

区 分	名古屋	東京	横浜	京都	大阪	神戸
対人賠償	10,000	20,000	無制限	無制限	無制限	30,000
対物賠償	1,000	2,000	2,000	5,000	1,000	5,000
弁護士特約	なし	3,000	なし	3,000	3,000	なし
1両当たり 保 険 料	62	180	122	99	141	75

# 1 1 バスの在籍年数別車両数

(単位 両)

在籍年数	車両数
16年以上17年未満	15
15年以上16年未満	49
14年以上15年未満	30
13年以上14年未満	40
12年以上13年未満	40
11年以上12年未満	40
10年以上11年未満	62
9年以上10年未満	140
8年以上 9年未満	140
7年以上 8年未満	140
6年以上 7年未満	119
5年以上 6年未満	104
4年以上 5年未満	77
3年以上 4年未満	2
2年以上 3年未満	2
1年以上 2年未満	2
1年未満	10
計	1,012

(注) 在籍年数は、平成27年度末の年数です。

## 1 2 地下鉄車内の痴漢等被害届出件数

(単位 件)

区分 \ 年 度	2 6	2 7
痴 漢 行 為	1 7	2 6
盗 撮 行 為	4	6
計	2 1	3 2

(注) 警察に通報した件数です。

### 1 3 地下鉄女性専用車両に対する満足度調査

(単位 件)

区分 \ 年度	26	27
満足・概ね満足	382 (36.6%)	355 (35.4%)
普通	294 (28.2%)	276 (27.5%)
やや不満・不満	181 (17.4%)	190 (18.9%)
その他	186 (17.8%)	182 (18.2%)
計	1,043	1,003

(注) ( )内は、全体の件数に占める割合です。



## 1 4 地下鉄女性専用車両に関する要望及び課題

### (1) 要望

- ・ 女性専用車両に係るご意見347件のうち、路線拡大に関するご要望は12件ありました。

### (2) 課題

- ・ 女性専用車両に係る賛成意見は15件、反対意見は135件であり、総じて反対意見が多い状況にあります。
- ・ 鶴舞線は名鉄犬山線及び豊田線と、上飯田線は名鉄小牧線と相互直通運転を実施し、相互に車両が乗り入れています。名鉄線においては、相互直通運転区間は車両数を固定しているものの、その他の区間では車両編成が2両編成から8両編成まであり、車両の連結又は解放により編成を組む場合があることから、運行形態を勘案すると特定の車両における女性専用車両の設定に課題があります。
- ・ 交通局の地下鉄路線のみで女性専用車両を運行した場合には、名鉄線との接続駅でお客様に車両を移動していただく必要が生じ、安全性、定時運行、お客様のホーム上での流動等に影響を及ぼすおそれがあり、ご案内が課題となります。
- ・ 女性専用車両の車両への標示は、交通局の車両だけでなく、相互に乗り入れている名鉄車両にも行う必要があり、名鉄線内でのお客様の誤解や混乱につながるおそれがあります。
- ・ 桜通線は5両編成と編成車両数が少なく、女性専用車両を導入した場合、編成中の混雑率が不均衡となり、安全性、定時運行、お客様のホーム上での流動等に影響を及ぼすおそれがあり、ご案内が課題となります。

## 1.5 地下鉄駅の一般トイレ

### (1) 大便器の洋式化

(単位 器)

区 分	男性用	女性用	計
大便器の数	250	380	630
洋 式	108	117	225
和 式	142	263	405

(注) 一般トイレは全87駅に男性用、女性用それぞれ116箇所を整備しています。

### (2) 出入口部の階段

(単位 箇所)

区 分	男性用	女性用
階段あり	39	39
階段なし	77	77
計	116	116

### (3) 温水洗浄便座

一般トイレには整備していません。

## 1 6 伏見駅ナカビジネス

### (1) 事業計画

区 分	事 業 費	回収年数
店 舗 部 分	約 4 億 円	1 4 年 程 度
駅施設部分	約 1 0 億 円	

### (2) 効果

- ・ お客様利便の向上
- ・ 駅構内のにぎわい創出と魅力の向上
- ・ 附帯事業収入の増

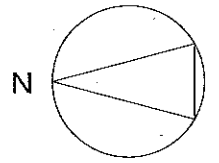
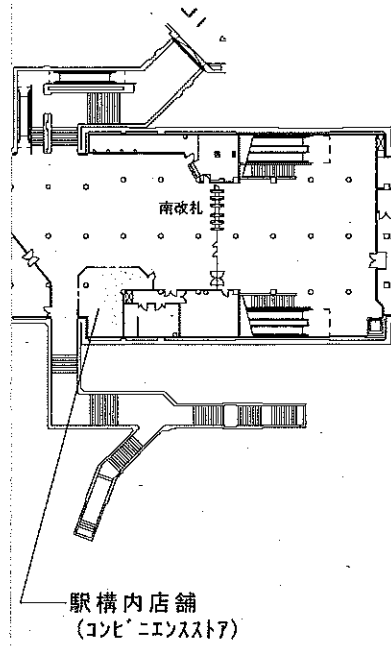
### (3) 他駅での検討

乗降客数が多い32駅について、駅ナカビジネスの可能性を調査し、伏見駅を選定

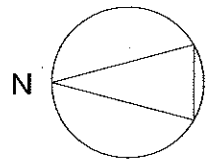
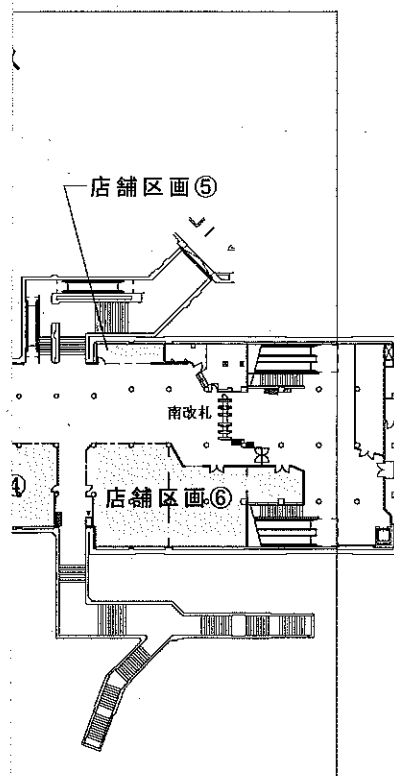


(4) 平面図

ア 現状



イ 計画





## 17 広告料収入の推移

### (1) バス

(単位 千円)

区分		年度	26	27
車 両	ポスター等		18,413	22,456
	ステッカー		4,067	4,078
	外側板		30,437	28,843
	ラッピング		68,906	71,123
	案内放送		24,360	23,304
	計		146,183	149,804
そ の 他	バス停留所		5,072	5,396
	ターミナル		28,076	28,800
	屋外看板等		3,607	3,581
	計		36,755	37,777
合 計			182,938	187,581

### (2) 地下鉄

(単位 千円)

区分		年度	26	27
車 両	ポスター等		1,375,455	1,290,906
	ステッカー		430,896	427,851
	ラッピング		1,400	6,328
	案内放送		176,340	173,352
	計		1,984,091	1,898,437
駅	ポスター等		570,607	582,314
	壁面		677,870	703,619
	各種アンドン		48,973	43,177
	構内器物類		16,408	15,185
	屋外看板等		9,731	10,709
	計		1,323,589	1,355,004
合 計			3,307,680	3,253,441

## 1 8 職員提案制度

### (1) 提案件数

(単位 件)

年度 区分	26	27
収支改善	20	22
サービス向上	71	114
その他	29	26
計	120	162

### (2) 実施した提案内容の例

- ・省エネルギー化を図るため、桜通線列車の出発を指示する列車標識について、白熱電球からLED電球に変更するとともに、列車接近時のみに点灯するようにシステムを変更
- ・外国人のお客様に対応するため、事故発生時等にホームのLED式案内装置に表示する緊急文に英文を追加
- ・駅ちかウォーキングの参加促進を図るため、会員登録されたお客様に駅ちかウォーキングの開催情報等に関するメールマガジンを配信
- ・バス運転席からの視認性の向上を図るため、一般バスの方向幕を従来よりも後方に移したタイプの車両を導入



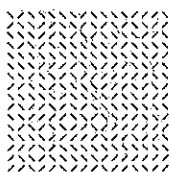
# 1 9 安全文化に関する職員アンケート

(単位 %)

設 問		肯定的な回答の割合	
		26年度	27年度
1	働きやすくやりがいのある職場だと感じているか	70.1	71.0
2	コンプライアンス意識が浸透している職場だと思うか	82.3	85.3
3	コンプライアンス違反等を職場の誰かに相談できるか	78.3	80.4
4	基本動作やマニュアル等の目的を理解し、法令、規則等のルールに基づいて仕事をしている意識があるか	96.4	96.9
5	勤務時間外においても自らの行動が公務の信用に影響を与える場合があることを認識しているか	97.7	98.0
6	局長ホットラインを知っているか	84.7	90.6
7	「名古屋市交通局安全方針」を言えるか	86.0	87.3
8	輸送の安全に関する取組みについて上司から説明を受けているか	89.7	91.0
9	輸送の安全に関する「職場の目標」を知っているか	82.3	83.4
10	安全最優先を意識して仕事をしているか	95.0	97.2
11	ヒヤリ・ハットや気がかりな事象を報告できるか	83.0	85.0

(注) アンケートの対象者は、設問6を除き、管理委託営業所及び駅務業務委託駅の職員を含みます。

(参考) アンケート用紙



※あてはまるもの何れかにチェック☑をお願いします。皆様のご協力をお願いいたします。

平成27年度「安全文化」に関する職員アンケート

勤務：	<input type="checkbox"/> 本庁(係長以上)	<input type="checkbox"/> 本庁(係員)	<input type="checkbox"/> 公所(係長以上)	<input type="checkbox"/> 公所(助役・主任等)	<input type="checkbox"/> 公所(係員)			
所属：	<input type="checkbox"/> 安全監理担当部	<input type="checkbox"/> 総務部	<input type="checkbox"/> 企画財務部	<input type="checkbox"/> 営業統括部	<input type="checkbox"/> 電車部	<input type="checkbox"/> 自動車部	<input type="checkbox"/> 施設部	<input type="checkbox"/> 車両電気部
年齢：	<input type="checkbox"/> 29歳以下	<input type="checkbox"/> 30歳～39歳	<input type="checkbox"/> 40歳～49歳	<input type="checkbox"/> 50歳～59歳	<input type="checkbox"/> 60歳以上			

コンプライアンス意識・健全な職場環境について

- ① あなたの職場は、職員一人ひとりが働きやすくやりがいのある職場だと感じていますか？
- 感じている                       まあまあ感じている
- あまり感じていない               感じていない
- 
- ② あなたの職場は、コンプライアンスの意識(法令等を遵守し、社会規範に従い、高い倫理観を持って行動すること)が浸透していると思いますか？
- 思う                                       まあまあ思う
- あまり思わない                       思わない
- 
- ③ 職場でコンプライアンス違反やその疑いがあった場合、職場の誰かに相談できますか？
- できる                                       まあまあできる
- あまりできない                       できない
- 
- ④ あなたは、定められた基本動作や作業手順、マニュアルについて、目的を理解し、法令、規則等のルールに基づいて仕事をしているという意識がありますか？
- ある                                       ない
- 
- ⑤ あなたは、勤務時間外においても、自らの行動が公務の信用に影響を与える場合があることを認識していますか？
- している                                       していない

局長ホットラインについて

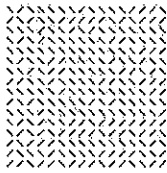
- ⑥ あなたは、局長ホットラインを知っていますか？
- 知っている                                       知らない

コンプライアンスに関するキャッチフレーズの募集

安全文化を構築するために、あなたが考えるキャッチフレーズがありましたら、ご記入ください。  
 ※最優秀作品については、安全文化推進月間のポスターに採用します。(ペンネームの記入は任意です)  
 (例) 26年度『ま、いいか 不祥事おこす そのゆるみ』

(ペンネーム：                                      さん)

(裏面に続きます)



輸送の安全に対する意識について

- 7 あなたは、「名古屋市交通局安全方針」で定めた3つの原則をすべて言うことができますか？  できる  できない
- 
- 8 あなたは、今年度の輸送の安全に関する取組み（目標・施策など）について上司から説明を受けていますか？[係長以上の方は、部下に対して説明していますか？]  受けている [している]  受けていない [していない]
- 
- 9 あなたは、今年度の輸送の安全に関する「職場の目標」を知っていますか？  知っている  知らない
- 
- 10 あなたは、安全最優先を意識して仕事していますか？  している  していない
- 
- 11 あなたは、職務上において、安全に関わるヒヤリ・ハットや気がかりな事象（事務上の誤りなど）が発生した場合、上司に積極的に報告することができますか？  できる  まあまあできる  
 あまりできない  できない
- 
- 12 ⑪で「あまりできない」「できない」と答えた方に理由をお尋ねします。最も当てはまるものを1つお選びください。  
 面倒  対策が取られない  
 評価が下がる  ミスを他人に知られたくない  
 その他(下の欄に記入してください)

具体的な施策について

- 13 安全文化を定着させるために効果的な施策があればお聞かせください。

ご協力ありがとうございました。安全監理課 H27.6

## 20 接客サービスについてのお客様アンケート

(単位 %)

区 分		バス乗務員		地下鉄駅務員	
		25年度	27年度	25年度	27年度
実施状況 お礼・あいさつの	常にしている	34.6	36.3	24.5	28.6
	している	39.9	37.1	29.3	37.6
	時々している	17.6	19.1	20.2	19.4
	ほとんどしていない	6.5	7.4	21.9	14.0
	無回答	1.4	0.1	4.1	0.4
接客態度の印象	良い接客態度、姿勢	38.7	41.9	34.0	40.3
	普通	52.8	52.0	62.5	56.4
	気になる接客態度、姿勢がある	8.3	6.1	2.4	3.0
	無回答	0.2	0.0	1.1	0.3
どのよう に比べて 変化したか	大変良くなった	2.7	2.0	0.8	1.1
	良くなった	26.5	19.6	11.3	13.1
	変わらない	60.9	68.0	74.1	74.3
	やや悪くなった	0.4	0.4	0.3	0.3
	悪くなった	0.5	0.3	0.1	0.3
	昨年は利用していない・無回答	9.0	9.7	13.4	10.9

(注) 同一の営業所・駅において、2年に1回調査を実施しています。

No.

〇〇営業所 接客サービスについてのアンケートのお願い

調査日：平成 27 年 月 日 (月) 調査員名

調査バス停： \_\_\_\_\_

〇〇系統 (△△～□□) について、ご利用のお客様にお伺いします。

この系統(路線)の運転士の「あいさつ」についてお伺いいたします。

問1 運転士は「おはようございます」「ご利用ありがとうございます」「お待たせいたしました」等のあいさつをしていますか (〇はひとつ)

- ①常にしている (90%以上はしている)    ②している (70%以上はしている)
- ③時々している (50%以上はしている)    ④ほとんどしていない (半分以上していない)

問2 運転士の「あいさつ」の印象はいかがですか (〇はひとつ)

- ①大変好感がもてる    ②好感がもてる    ③普通    ④好感がもてない

問3 「あいさつ」は聞き取りやすいですか (〇はひとつ)

- ①聞き取りやすい    ②普通    ③聞き取りにくい

問3-1 「聞き取りにくい」理由を教えてください (〇はいくつでも)

- ①声またはマイク音量が小さい    ②声またはマイク音量が大きい
- ③声のトーンが低い (事務的、冷たい印象)    ④早口
- ⑤マイクが近すぎる    ⑥不自然に語尾を伸ばしている
- ⑦語尾をはっきり発音していないため、語尾が聞き取れない    ⑧イントネーションが不自然
- ⑨マスクをしているので、声がかもって何を言っているのか分からない
- ⑩その他 ( )

運転士の接客態度・接客応対についてお伺いいたします。

問4 運転士の接客態度や姿勢の印象はいかがですか (〇はひとつ)

- ①良い接客態度、姿勢    ②普通    ③気になる接客態度、姿勢がある

問4-1 運転士の接客態度、姿勢でお客様が気になるところはありますか (〇はひとつ)

- ①特にない    ②ある

問4-2 運転士の接客態度、姿勢でお客様が気になるところはどのような場面ですか (〇はいくつでも)

- ①乗車時、降車時のお礼・あいさつがない    ②無愛想な表情
- ③言葉遣いが丁寧ではない    ④接客する態度が横柄
- ⑤お客様を見てあいさつや接客をしていない    ⑥椅子にふんぞり返った姿勢
- ⑦マスクをしている    ⑧サングラスをしている    ⑨身だしなみが悪い
- ⑩着座確認をせずに発車    ⑪急ブレーキや急発進等、運転操作が荒い、または乱暴である
- ⑫遅れた時の理由について、説明の案内放送がない
- ⑬混雑時にお客様に詰めていただくよう、案内放送がない
- ⑭案内放送が聞き取りにくい    ⑮料金・乗車券收受時の応対が悪い
- ⑯その他 ( ) ※安全面で必要な運転士の運転操作等に関することも含む。

問5 これまで乗車券購入や道案内等について、運転士にお尋ねになったことはありますか。(○はひとつ)

①ある

②ない

問5-1 その時の運転士の対応はどうでしたか。(○はひとつ)

①親切に应对

②普通の应对

③親切ではなかった

問5-2 その時の運転士の対応が「親切ではなかった」点はどんなことですか。(○はいくつでも)

①無愛想な表情

②言葉遣いが丁寧ではない

③接客する態度が横柄

④お客様を見て应对していない

⑤業務知識が不足しており、満足する回答を得られなかった

⑥面倒臭そうな应对

⑦その他 ( )

問6 昨年と比べて、この系統の運転士の接客サービスはどのように変化しましたか。(○はひとつ)

①大変良くなった

②良くなった

③変わらない

④やや悪くなった

⑤悪くなった

⑥昨年はこの系統を利用していない

問7 運転士のどのような接客サービスに好感をお持ちになりますか。(○はいくつでも)

①乗車時、降車時に目を見てお礼・あいさつを実施

②笑顔で接客

③言葉遣いが丁寧

④親切・丁寧な接客態度

⑤着座確認して発車

⑥所属・氏名の名乗り、安全運転宣言、PR等の車内案内放送

⑦清潔できちんとした身だしなみ

⑧その他 ( )

ア. 乗車券等の販売における親切な应对

イ. 行き先、路線、料金等のお尋ねに対する親切な应对

ウ. 車椅子、ベビーカーのお客様への親切な应对

エ. 混雑している時、遅れている時、時間調整している時等の適時、適切な車内案内放送

お客様自身についてお伺いいたします。

問8 市バスを利用される主な目的と、その頻度をお知らせ下さい。(○はひとつずつ)

【利用目的】  ①通勤  ②通学  ③買い物  ④趣味・レジャー  ⑤通院  ⑥その他 ( )

【利用頻度】  ①ほぼ毎日  ②週に4~5回  ③週に2~3回  ④週に1回程度  ⑤月に1、2回

⑥月に1回以下

問9 お客様自身の性別と年齢をお知らせ下さい。(○はひとつずつ)

【性別】  ①男性  ②女性

【年齢】  ①19歳以下  ②20~29歳  ③30~39歳  ④40~49歳  ⑤50~59歳  ⑥60歳以上

\*\*\*以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。\*\*\*

## 〇〇駅 接客サービスについてのアンケートのお願い

調査日：平成27年 月 日(月) 調査員名

## 当駅の駅員の「あいさつ」についてお伺いいたします。

問1 お客様が改札口を通る際、「おはようございます」「ご利用ありがとうございます」等のあいさつをしていますか。(〇はひとつ)

- ①常にしている(90%以上はしている)    ②している(70%以上はしている)  
 ③時々している(50%以上はしている)    ④ほとんどしていない(半分以上していない)

問2 駅員の「あいさつ」の印象はいかがですか。(〇はひとつ)

- ①大変好感がもてる    ②好感がもてる    ③普通    ④好感がもてない

問3 「あいさつ」は聞き取りやすいですか。(〇はひとつ)

- ①聞き取りやすい    ②普通    ③聞き取りにくい

問3-1 主にどのような場面で聞き取りにくいですか。(〇はひとつ)

- ①改札窓口の外で行うあいさつ    ②改札窓口の中で行うあいさつ

問3-2 「聞き取りにくい」理由を教えてください。(〇はいくつでも)

- ①ラッシュ時で、お礼・あいさつの間隔が長い(お客様4~5名程度に実施)  
 ②閑散時で、お客様一人ひとりにお礼・あいさつを実施していない  
 ③声またはマイク放送が小さい    ④声またはマイク放送が大きい  
 ⑤声のトーンが低い    ⑥早口    ⑦マイクが近すぎる  
 ⑧不自然に語尾を伸ばしている    ⑨イントネーションが不自然  
 ⑩マスクをしているので、声がこもって何を言っているのか分からない  
 ⑪その他( )

## 当駅の駅員の接客態度・接客応対についてお伺いいたします。

問4 駅員の改札窓口等での接客態度や姿勢の印象はいかがですか。(〇はひとつ)

- ①良い接客態度、姿勢    ②普通    ③気になる接客態度、姿勢がある

問4-1 駅員の接客態度、姿勢でお客様が気になる箇所はありますか。(〇はひとつ)

- ①特にない    ②ある

問4-2 駅員の接客態度、姿勢でお客様が気になる箇所はどのような場面ですか。(〇はいくつでも)

- ①改札窓口等で、お礼・あいさつがない    ②無愛想な表情    ③言葉遣いが丁寧ではない  
 ④接客する態度が横柄    ⑤机に肘をつく、腕を組んだ姿勢    ⑥椅子にふんぞり返った姿勢  
 ⑦常によそ見をしている    ⑧下を向いて接客姿勢が感じられない    ⑨改札窓口等において職員同士で雑談  
 ⑩マスクをしている    ⑪身だしなみが悪い    ⑫事故等で遅れた場合の案内放送がない  
 ⑬案内放送が聞き取りにくい    ⑭携帯電話等の利用マナーを啓発しない  
 ⑮その他( ) ※安全面で必要な駅員の業務内容に関することも含む。

問5 これまで乗車券購入や道案内等について、駅員にお尋ねになったことはありますか（○はひとつ）

- ①ある ②ない

問5-1 その時の駅員の対応はどうでしたが（○はひとつ）

- ①親切に应对 ②普通の应对 ③親切ではなかった

問5-2 その時の駅員の対応が「親切ではなかった」点はどんなことですか（○はいくつでも）

- ①無愛想な表情 ②言葉遣いが丁寧ではない  
③接客する態度が横柄 ④お客様を見て应对していない  
⑤業務知識が不足しており、満足する回答を得られなかった ⑥面倒臭そうな应对  
⑦その他（ ）

問6 昨年と比べて、当駅の駅員の接客サービスはどのように変化しましたか（○はひとつ）

- ①大変良くなった ②良くなった ③変わらない  
④やや悪くなった ⑤悪くなった ⑥昨年は利用していない

問7 駅員のどのような接客サービスに好感をお持ちになりますか（○はいくつでも）

- ①改札窓口等でお礼・あいさつを実施  
②笑顔で接客  
③言葉遣いが丁寧  
④親切・丁寧な接客態度  
⑤お客様を見てあいさつ、接客をしている  
⑥清潔できちんとした身だしなみ  
⑦聞き取りやすい駅構内、ホームでの案内放送  
⑧キビキビとした業務の取り組み姿勢  
⑨清掃の行き届いた駅構内（車内）  
⑩整理整頓された駅長室内  
⑪その他（ ）

- ア. 乗車券等の販売における親切的な应对  
イ. 行き先、路線、料金等のお尋ねに対する親切的な应对  
ウ. 車椅子、ベビーカーのお客様への親切的な应对

お客様自身についてお伺いいたします。

問8 地下鉄を利用される主な目的と、その頻度をお知らせ下さい（○はひとつずつ）

【利用目的】 ①通勤 ②通学 ③買い物 ④趣味・レジャー ⑤通院 ⑥その他（ ）

【利用頻度】 ①ほぼ毎日 ②週に4～5回 ③週に2～3回 ④週に1回程度 ⑤月に1、2回  
⑥月に1回以下

問9 お客様自身の性別と年齢をお知らせ下さい（○はひとつずつ）

【性別】 ①男性 ②女性

【年齢】 ①19歳以下 ②20～29歳 ③30～39歳 ④40～49歳 ⑤50～59歳 ⑥60歳以上

\*\*\*以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。\*\*\*