

令和4年度「横浜市営交通（市営バス・市営地下鉄）に関するアンケート」 集計結果の活用状況

アンケートテーマの担当部署が、アンケート結果をどのように受け止めたのか、
事業にどのように活用しているのかなど、集計結果の活用状況をご紹介します。

1 アンケート結果の事業等への活用状況

皆さまにご回答いただきましたアンケートの結果から、市営交通のサービスやお客様への対応についての満足度を把握することができました。この結果を踏まえ、より多くのお客様にご満足いただけるよう、今後のお客様サービス向上の取組等に活かしていきます。

2 アンケートを実施した感想

Q7「あなたが、市営バスのサービスや取組み等の向上について、今後特に求めることを3つまで選択してください。」及びQ12「あなたが、市営地下鉄のサービスや取組み等の向上について、今後特に求めることを3つまで選択してください。」の設問の結果から、市営交通に対してお客様が今後求めていることの傾向を把握することができました。特に、バスについては「時間どおりに運行すること」、地下鉄については「車両や駅の清潔さ」への関心が高いことが再認識できました。加えて、Q13の自由意見におきましても、様々なご意見をいただき、結果の数値からだけでは得られない貴重なご意見をたくさんいただくことができました。

3 担当部署のeアンケートメンバーへのメッセージ

このたびは、ヨコハマeアンケートにご協力いただきありがとうございました。市営交通に対する率直なご意見を多くいただくことができ、大変参考になりました。

これからも、「市民のみなさまの足」として安全で確実な輸送サービスを提供できるよう、取り組んでまいります。

なお、横浜市交通局では、Twitter・Instagramにて沿線の魅力や、各種イベント等に関する情報を発信しておりますので、ぜひフォローをお願いいたします。

横浜市交通局 Twitter アカウント：@yokohama_koutuu

横浜市交通局広報誌「ぐるっと」Instagram アカウント：@gurutto_yokohama_official

担当：交通局総務課

ヨコハマeアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。