

令和6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

Q4「あなたは、市営バス運転手のお客様への対応についてご満足いただけていますか。」及びQ9「あなたは、市営地下鉄の駅係員のお客様への対応についてご満足いただけていますか。」の質問に対して、「ア 満足」「イ やや満足」を選択回答した方の合計が、Q4 では 90.4%、Q9 では 94.2%だったことから、お客様への接遇対応に関して一定程度のご満足をいただいていることがわかりました。

一方で、Q10「あなたは、市営地下鉄の駅の設備（トイレ・エレベーター等）についてご満足いただけていますか。」の質問に対して、「ウ やや不満」「エ 不満」を選択回答した方の合計が 24.2%だったことから、駅の設備（トイレ・エレベーター等）について課題があることがあらためて把握できました。

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、取り組んでいきます。

なお、横浜市交通局では、X（旧 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します。

横浜市交通局 X（旧 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。