

路線バス運転手の接客内容が バス利用意向に与える影響に関する研究

鈴木 雄¹・日野 智²・三上 晃平³

¹正会員 秋田大学大学院理工学研究科 (〒010-8502 秋田県秋田市手形学園町1-1)

E-mail:yusuzuki@gipc.akita-u.ac.jp

²正会員 秋田大学大学院理工学研究科 (〒010-8502 秋田県秋田市手形学園町1-1)

E-mail:hino@gipc.akita-u.ac.jp

³正会員 青森県上北地域県民局地域整備部 (〒034-0093 青森県十和田市西十二番町20-12)

E-mail:kohei_mikami@pref.aomori.lg.jp

本研究では、路線バスの運転手の接客について、好感を持つものと、不快に思うものの把握を行った。その結果、接客の基本である挨拶や、質問へのしっかりとした回答ですら出来ていない場合があることが示された。また、好感を持つ接客により、路線バスの利用頻度を増やしたいと感じることや、不快に思う接客により、路線バスの利用頻度を減らしたいと感じることが明らかとなった。好感を持つ接客で路線バスの利用頻度を増やそうと感じる人よりも、不快に思う接客で利用頻度を減らそうと感じる人の人が多い結果であった。接客頻度による分析では、多くの接客において頻度が高いほど、利用を増やそうと感じる人や、利用を減らそうと感じる人が多くなることが明らかとなった。良い接客は継続させ、悪い接客は無くしていくことが求められる。

Key Words : bus driver's service, consciousness survey and analysis

1. はじめに

地方都市において、路線バスの衰退が続いている。三大都市圏のバス輸送人員は、平成20年度の27.1億人から、平成28年度の28.4億人へと増加している。その一方で、三大都市圏以外の都市では平成20年度の15.9億人から、平成28年度の14.5億人へと減少を続けている。それに伴い、地方都市での路線バスの収支率も減少している¹⁾。バス利用者の確保には、そのニーズの把握が重要である。利用者のバス利用満足度としては、運賃の安さや、運行本数の多さ、定時性などが挙げられる。その中の一つとして、運転手の接客態度も重要であると考えられる。

十勝バス²⁾では利用者獲得のために、「おはようございます」や「ありがとうございました」などの挨拶の徹底を行った。戸別訪問による利用者ニーズの把握やバスの乗り方の説明、エリアを絞った目的別時刻表の作成などの施策も合わせ、平成24年度では利用客数が前年度から12.4%増加している。また、いわくにバス³⁾では「運転士の態度が不親切で不愉快だった」との苦情に対し、「運転席近くに点検用のハンマーがあります。それを使って、割とマジで次から運転士殴っていいです」と返信

したことも話題になった。さらに、損保ジャパン日本興亜ホールディングスは、路線バス運転手の姿勢や車内案内を覆面調査するサービスを行っている。このように運転手の接客に関する話題も多い。

路線バスの接客について行われた研究は以下のものがある。佐藤・谷口⁴⁾は、路線バス運転手の「接客」や「運転操作」などのドライバー要因が、バス利用の総合満足度に大きな影響を与えていることを示している。また、谷口・藤井⁵⁾は、一度でも運行乗務員の態度にネガティブな印象をもてば、他の多くの運行乗務員に問題がなくても「二度と乗らない」と否定的な態度が形成されることを示している。さらに、伊藤ら⁶⁾は、モビリティマネジメント手法を用いたバス運転士への意識啓発による意識・行動変化の効果を示している。これらの研究では、バス運転手の接客の重要性を指摘しているが、接客の具体的な内容や、その接客内容がバス利用に与える影響までは明らかにされていない。そこで本研究では、バス運転手の接客について、好感を持った経験や、不快に思った経験について具体的に示すとともに、それらが路線バスの利用意識に与える影響について明らかとすることを目的とする。

2. 路線バス運転手の接客に対する意識調査概要

本研究では、路線バス運転手の接客の具体的な内容を示すことや、それらの接客内容が路線バスの利用意識に与える影響について明らかとするために、2回のWebによる意識調査を実施した。1回目のWeb調査では、バス運転手の接客について好感を持った経験や、不快に思った経験について自由記述方式にて質問を行っている。2回目のWeb調査では、1回目の調査で示された経験について集約を行い、それらについて経験があるか、好感を持つか、不快に思うか、それらの経験により路線バスの利用回数を増やそうと思うか、利用回数を減らそうと思うかなどについて質問を行った。1回目の調査の概要を表-1に示す。また、2回目の調査の概要を表-2に示す。さらに、1回目の調査にて集約された接客の内容について表-3に示す。路線バス運転手の接客の内容については、好感を持った経験178件から13項目、不快に思った経験187件から14項目へと集約を行った。

表-1 1回目のWeb調査の概要

第1回Web調査概要
調査対象：日本全国の住民
調査時期：平成30年10月15日～平成30年11月15日
調査方法：Googleフォーム
拡散方法：SNSでの拡散やブログへのリンク貼り付け
回収状況：101票
調査内容：性別、年齢、居住地域、路線バス利用頻度 路線バス運転手の接客の経験（自由記述） ・好感を持てる ・不快に思う

表-1 2回目のWeb調査の概要

第2回Web調査概要
調査対象：日本全国の住民
調査時期：平成30年12月1日～平成31年1月31日
調査方法：Googleフォーム
拡散方法：SNSでの拡散やブログへのリンク貼り付け および知り合いへの呼びかけ
回収状況：313票
調査内容：性別、年齢、居住地域、路線バス利用頻度 路線バスの満足度 ・運賃の安さ ・運賃のわかりやすさ ・運転手の接客 ・運転の丁寧さ ・時間の正確さ ・運行本数の多さ ・自宅からバス停までの行きやすさ ・車内の清潔さ ・総合満足度 好感を持った経験(13項目) 不快に思った経験(14項目)への経験頻度 各経験への好感・不快 各経験によるバス利用意識 ・好感により増やそうと思う ・不快により減らそうと思う

3. 路線バス運転手の接客に対する意識

(1) 路線バス利用の基本特性

はじめに、Web調査による回答の基本的な特性と路線バス利用の特性について示す。ここでは2回目のWeb調査の結果について示す。回答者の性別について図-1に、年齢構成について図-2に示す。年齢構成ではWeb調査ということもあり、比較的若い回答者が多い結果となった。10代および20代で67.1%となっている。次に、回答者の居住地について表-4に示す。調査内では市区町村まで質

表-3 集約された路線バス運転手の接客経験

好感を持った経験
しっかりと挨拶があった
自分の挨拶に明るく返してくれた
運転中に話しかけてくれた
乗り降りの際に重い荷物を持ってくれた
座るのを確認してから発車してくれた
愛想や態度が良かった
混んでいる時、自分が乗れるように「奥につめてください」と乗客にアナウンスした
到着が遅れたことへの謝罪やアナウンスがあった
運賃の支払いや両替を補助・待ってくれた
発車の時や段差がある際にアナウンスがあった
質問にしっかりと答えてくれた（乗換えや運賃など）
迷惑客に対してしっかりと注意しているのを見た
お年寄りや子供に配慮しているのを見た
不快に思った経験
乗り降りの際の挨拶がなかった
自分の挨拶に返してくれなかった
挨拶を返してくれたが雑だった（こちらを見てない・めんどくさそうなど）
運転中に話しかけてきた
自分が席に座る前に発車した
愛想や態度が悪かった
詰めれば乗れそうなのに乗車拒否された
到着や運行が遅れたことに対する謝罪やアナウンスがなかった
運賃の支払いや両替、乗り降りを急かされた
質問に対してしっかりと答えてくれなかった
発車の時や段差がある際にアナウンスをしなかった
迷惑客に対して注意をしていなかった・対処が不十分だった
お年寄りや子供に対して配慮していなかった
とても混んでいるのに、他のお客さんを乗せるために「もっと奥につめてください」とアナウンスされた

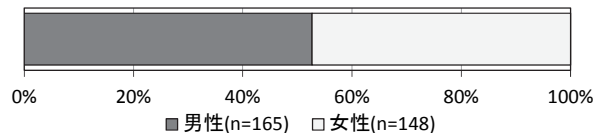


図-1 回答者の性別

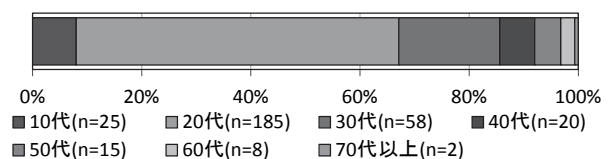


図-2 回答者の年齢

問しているが、ここでは都道府県でまとめたものを示す。知り合いへ回答の呼びかけを行っているため、秋田県の割合が高く61.5%となっている。次に、路線バスに対

表4 回答者の居住地

都道府県	人数	割合	都道府県	人数	割合
北海道	3	1.0%	山梨県	2	0.7%
青森県	9	3.0%	静岡県	1	0.3%
秋田県	185	61.5%	新潟県	7	2.3%
岩手県	7	2.3%	富山県	1	0.3%
山形県	1	0.3%	石川県	3	1.0%
宮城県	7	2.3%	岐阜県	2	0.7%
福島県	2	0.7%	愛知県	7	2.3%
栃木県	9	3.0%	滋賀県	1	0.3%
群馬県	1	0.3%	京都府	1	0.3%
埼玉県	4	1.3%	岡山県	1	0.3%
東京都	23	7.6%	広島県	2	0.7%
千葉県	6	2.0%	香川県	1	0.3%
神奈川県	13	4.3%	福岡県	2	0.7%

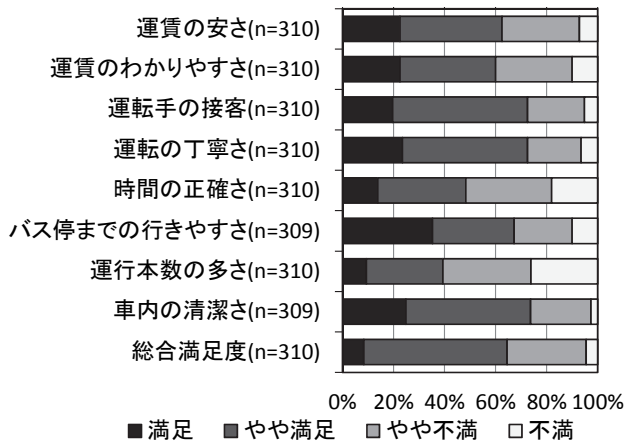


図3 路線バスに対する満足度

表5 総合満足度への影響

アイテム	カテゴリスコア	レンジ
運賃の安さ	満足(n=67)	0.510
	不満(n=231)	0.148
運賃の分かりやすさ	満足(n=65)	0.502
	不満(n=233)	0.140
運転手の接客	満足(n=59)	0.506
	不満(n=239)	0.125
運転の丁寧さ	満足(n=69)	0.028
	不満(n=229)	0.008
時間の正確さ	満足(n=41)	0.695
	不満(n=257)	0.111
バス停までの行きやすさ	満足(n=107)	0.226
	不満(n=191)	0.127
運行本数の多さ	満足(n=29)	0.437
	不満(n=269)	0.049
車内の清潔さ	満足(n=73)	0.472
	不満(n=225)	0.153
軸の重心		
満足	1.991	相関比: 0.389
やや満足	-0.008	
やや不満	-0.424	
不満	-0.516	

する各種満足度について分析を行う。「運賃の安さ」や「運賃のわかりやすさ」など8項目について質問を行っている。各種満足度に対し「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の4段階にて回答を得ている。それらの結果を図-3に示す。「満足」および「やや満足」と回答された割合をみると、「車内の清潔さ」でもっとも高く73.8%となっている。次いで「運転手の接客」「運転の丁寧さ」の72.6%となっている。運転手の接客の満足度は高いことがわかる。その一方で、「運転手の接客」に対し「不満」「やや不満」と回答した人も27.4%存在する。これらの各種満足度が路線バスの総合満足度に与える影響について把握を行うため、数量化理論II類による分析を行った。外的基準を路線バスの総合満足度、アイテムを各種満足度としている。その結果を表-5に示す。

レンジの値をみると「時間の正確さ」でもっとも高く0.805となっている。「運転手の接客」のレンジの値は0.631であり、全体の4番目に高い値となっている。運転手の接客についても総合満足度に影響していると考えられる。運転手の接客について満足度が高く、総合満足度への影響も低くないため、現状の満足度を維持することが必要といえる。

(2) 路線バス運転手からの接客経験

路線バス運転手からの接客について、好感を持ったもの13項目、不快に思ったもの14項目への経験頻度の質問を行った。各項目について「頻繁にある」「何度かある」「1度だけある」「経験がない」からの選択としている。好感を持つ経験について図-4に示す。また、不快に思う経験について図-5に示す。これらの経験に関しては、路線バスの利用頻度が年に数日以上ある人のデータを用いている。

好感を持つ経験として「頻繁にある」と回答された割合をみる。「運賃の支払い等への補助がある」でもっと

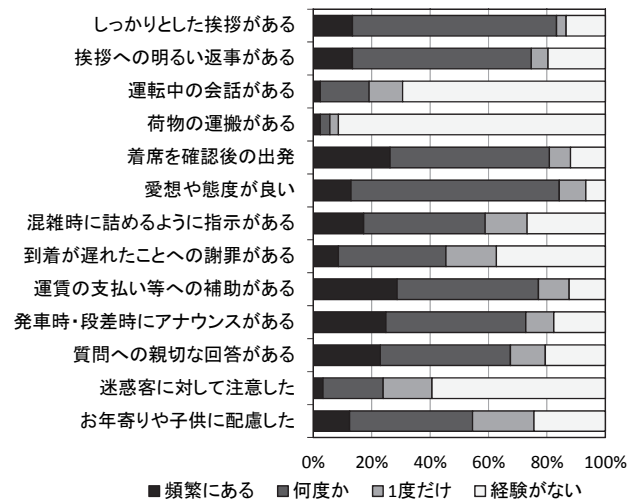


図4 好感を持つ接客の経験(n=209)

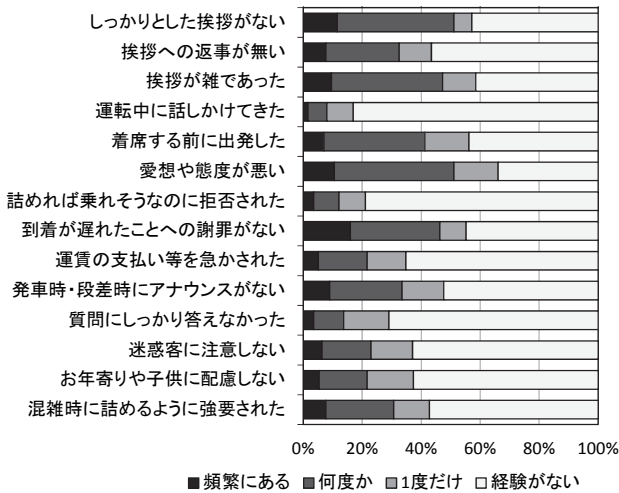


図-5 不快に思う接客の経験

も高く28.7%となっている。次いで「着席を確認後の出発」の26.3%となっている。「しっかりと挨拶がある」や「挨拶への明るい返事がある」ではともに13.4%となっている。基本的な接客である挨拶においても日常的には出来ていない可能性がある。

次に、不快に思う経験として「頻繁にある」と回答された割合をみる。「到着が遅れたことへの謝罪がない」でもっとも高く20.6%となっている。路線バスの遅れが当たり前となり、それに対する謝罪が無いことが考えられる。次いで「しっかりと挨拶がない」で12.9%、「愛想や態度が悪い」で12.4%となっている。接客態度の悪い運転手が存在することが考えられる。

(3) 接客経験による路線バス利用への影響

運転手の接客による、路線バスの利用頻度の増加や減少への影響について分析を行う。まずはじめに、「好感を持つ接客があった場合に路線バスの利用を増やそうと思うかどうか」について図-6に示す。また、「不快に思う接客があった場合に路線バスの利用を減らそうと思うかどうか」について図-7に示す。好感を持つ接客があった場合に路線バスの利用頻度を「増やそうと思う」と回答したのは10.2%であった。一方で、不快に思う接客があった場合に路線バスの利用頻度を「減らそうと思う」と回答したのは24.6%であった。好感を持った時に利用頻度を増やそうと回答した人よりも、不快に思った時に利用頻度を減らそうと回答した人の方が高い割合となった。

次に、好感を持つ各接客の項目と、不快に思う各接客の項目について、それぞれでバス利用頻度の変化への質問を行った。その結果を図-8および図-9に示す。これらの接客項目について、過去に経験をしたことがある人はその時のことを思い出して回答をしてもらっている。また、経験をしたことがない人には、経験した場合のことを想定して回答をしてもらっている。

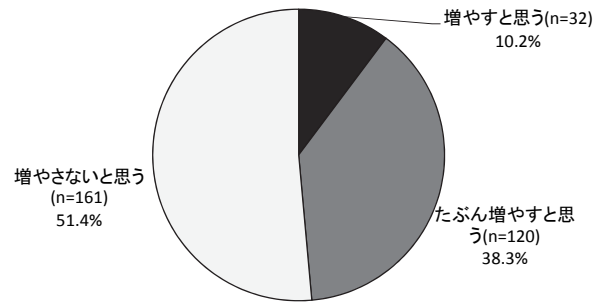


図-6 好感を持つ経験によるバス利用頻度の変化

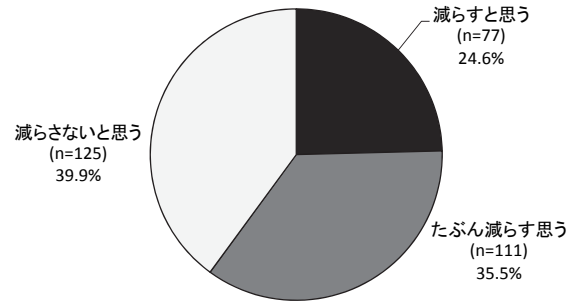


図-7 不快に思う経験によるバス利用頻度の変化

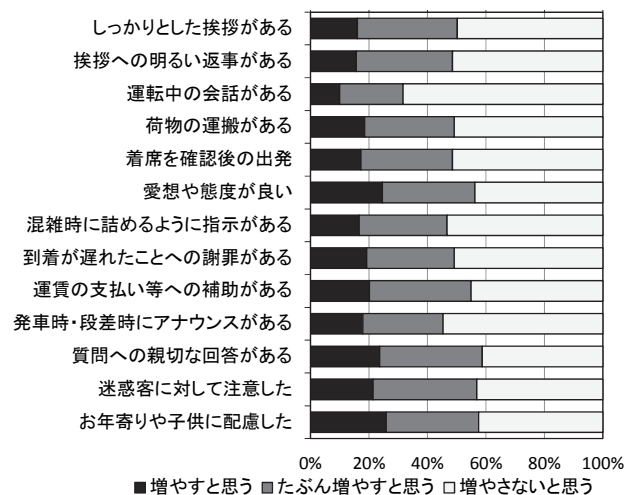


図-8 好感を持つ各経験によるバス利用頻度の変化

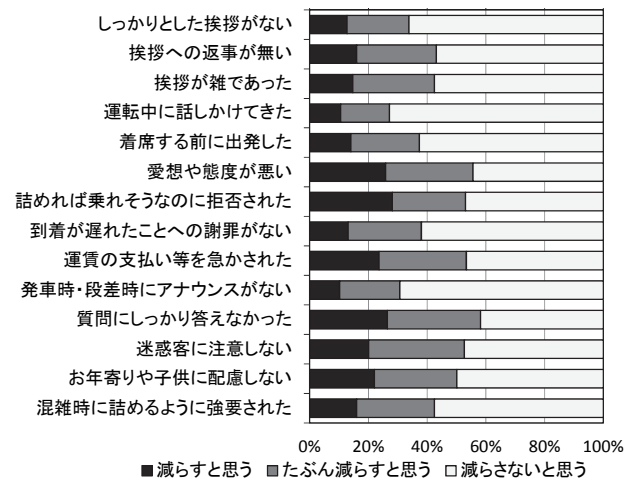


図-9 不快に思う各経験によるバス利用頻度の変化

はじめに、好感を持つ各接客項目について路線バスの利用頻度を「増やすと思う」と回答した割合をみる。「お年寄りや子供に配慮した」でもっとも高く25.9%となっている。次いで「愛想や態度が良い」の24.6%、「質問への親切な回答がある」の23.6%となっている。基本的な接客である愛想や態度が良いことや、質問に親切に答えるだけであっても、路線バスの利用頻度が増える可能性がある。

次に、不快に思う各接客項目について路線バスの利用頻度を「減らすと思う」と回答した割合をみる。「詰めれば乗れそうなのに拒否された」でもっとも高く28.1%となっている。次いで「質問にしっかり答えなかった」の26.5%、「愛想や態度が悪かった」の25.9%となっている。愛想や態度、質問への回答は、しっかりと対応した場合には路線バスの利用頻度が増加するが、その一方で悪い対応をした場合には利用頻度を減らすことがわかる。

以上のことから、普段出来る簡単な接客内容であっても、路線バスの利用頻度を増やしたいと感じたり、減らしたいと感じたりすることが示された。

(4) 接客経験の頻度と路線バスの利用意識との関係

好感を持つ接客を受けた場合や、不快に思う接客を受けた場合に利用頻度を変えようと思うかどうかについては、その接客を受けた頻度にもよると考えられる。そこで、各接客を受けた頻度による、その接客を受けた場合に路線バスの利用頻度を「増やそうと思う」「減らそうと思う」と回答した人の割合について比較を行う。好感を持つ接客について図-10に、不快に思う接客について図-11に示す。さらに、経験の頻度による「増やそうと思う」と回答した人の割合の差の多重比較検定の結果を

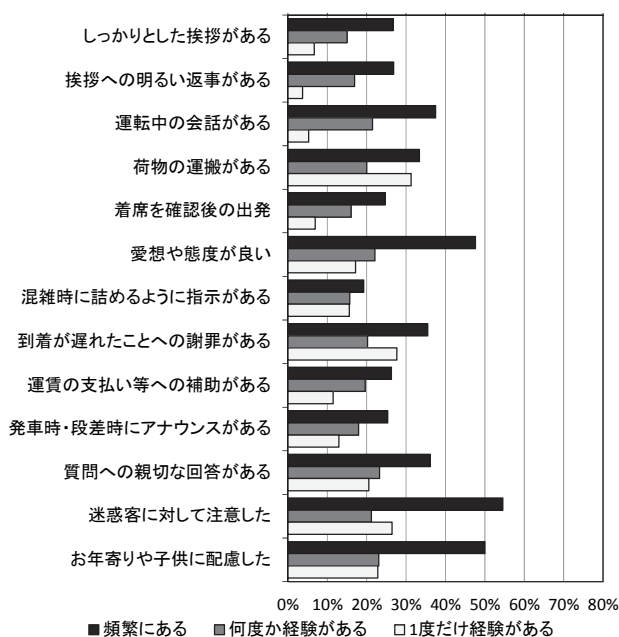


図-10 好感を持つ各経験の頻度と利用頻度増加との関係

表-6に、「減らそうと思う」と回答した人の割合の差の多重比較検定の結果を表-7に示す。

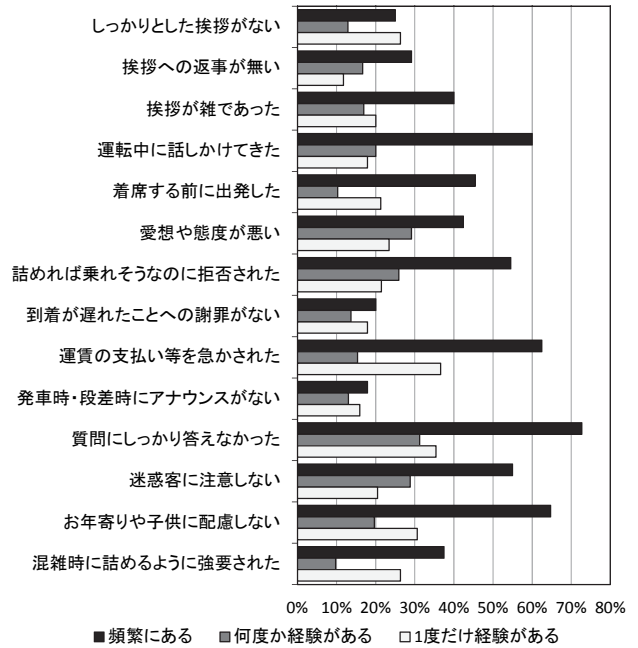


図-11 不快に思う各経験の頻度と利用頻度減少との関係

表-6 好感を持つ経験頻度による利用頻度増加の差の検定

	頻繁に×何度か	頻繁に×1度だけ	何度か×1度だけ
	P値	P値	P値
しっかりと挨拶がある	0.057 *	0.071 *	0.401
挨拶への明るい返事がある	0.126	0.013 **	0.090 *
運転中の会話がある	0.247	0.023 **	0.046 **
荷物の運搬がある	0.586	0.927	0.556
着席を確認後の出発	0.102	0.032 **	0.234
愛想や態度が良い	0.000 ***	0.002 ***	0.529
混雑時に詰めるように指示がある	0.570	0.629	0.982
到着が遅れたことへの謝罪がある	0.080 *	0.432	0.316
運賃の支払い等への補助がある	0.234	0.071 *	0.280
発車時・段差時にアナウンスがある	0.191	0.143	0.522
質問への親切な回答がある	0.057 *	0.084 *	0.731
迷惑客に対して注意した	0.024 **	0.055 *	0.540
お年寄りや子供に配慮した	0.001 ***	0.003 ***	0.976

P* $<$ 0.1, P** $<$ 0.05, P*** $<$ 0.01

表-7 不快に思う経験頻度による利用頻度減少の差の検定

	頻繁に×何度か	頻繁に×1度だけ	何度か×1度だけ
	P値	P値	P値
しっかりと挨拶がない	0.088 *	0.901	0.145
挨拶への返事が無い	0.162	0.089 *	0.532
挨拶が雑であった	0.006 ***	0.048 **	0.695
運転中に話しかけてきた	0.058 *	0.040 **	0.860
着席する前に出発した	0.000 ***	0.011 **	0.088
愛想や態度が悪い	0.139	0.069 *	0.464
詰めれば乗れそうなのに拒否された	0.079 *	0.042 **	0.711
到着が遅れたことへの謝罪がない	0.331	0.807	0.601
運賃の支払い等を急かされた	0.000 ***	0.046 **	0.021 **
発車時・段差時にアナウンスがない	0.538	0.822	0.666
質問にしっかり答えなかった	0.015 **	0.022 **	0.703
迷惑客に注意しない	0.029 **	0.005 ***	0.364
お年寄りや子供に配慮しない	0.000 ***	0.007 ***	0.216
混雑時に詰めるように強要された	0.003 ***	0.266	0.033 **

P* $<$ 0.1, P** $<$ 0.05, P*** $<$ 0.01

はじめに、好感を持つ接客経験についてみる。各接客について路線バスの利用頻度を「増やそうと思う」と回答した割合は、すべての項目で「頻繁にある」人で高い結果となった。また、多くの項目で「頻繁にある」>「何度かある」>「1度だけある」の順となっている。つまり、好感が持てる接客を繰り返し行うことで、路線バスの利用を増やそうと思う気持ちが醸成される可能性がある。一方で「荷物の運搬がある」や「到着が遅れたことへの謝罪がある」、「迷惑客に対して注意した」では、「1度だけある」>「何度かある」となっており、これらの項目では、少ない経験でも路線バス利用頻度の増加に効果があることも考えられる。

次に、不快に思う接客経験についてみる。各接客について路線バスの利用頻度を「減らそうと思う」と回答した割合は、多くの項目で「頻繁にある」>「何度かある」>「1度だけある」となっている。好感を持つ接客と同様に、不快に思う経験が繰り返されることで、路線バスの利用頻度を減らそうと思う気持ちが醸成されることと考えられる。「しっかりと挨拶がない」「挨拶が雑であった」「着席する前に出発した」「到着が遅れたことへの謝罪がない」「運賃の支払い等を急かされた」「発車時・段差時にアナウンスがない」「質問にしっかりと答えなかった」「お年寄りや子供に配慮しない」「混雑時に詰めるように強要された」では、「1度だけある」>「何度かある」となっており、これらの項目においては、1度の経験であっても路線バスの利用を減らそうと思う可能性がある。

4. おわりに

本研究では、路線バスの接客内容について、好感を持つものと、不快に思うものの把握を行った。その結果、基本的な接客である挨拶や愛想が良いことですら出ていない場合があることが示された。また、好感を持つ接客により、路線バスの利用頻度を増やそうと感ずることや、不快に思う接客により利用頻度を減らそうと感ずることも示された。好感を持つ接客があった場合に利用

頻度を増やす人よりも、不快に思った場合に利用頻度を減らす人の方が多く結果であった。路線バス運転手の接客について、不快に感じさせないことが重要である。さらに、これらの接客により路線バスの利用頻度を増やそうと思ったり、減らそうと思ったりする気持ちは、接客の頻度が増加するにつれて高くなる傾向が示された。良い接客については継続させ、悪い接客は無くしていくことが重要である。

本研究では、地方都市と大都市の結果を合わせて分析を行っている。接客態度は各交通事業者により異なることが考えられる。さらに接客により路線バスの利用頻度を変化させる気持ちは、代替の交通手段（もしくは交通会社）が存在するかどうかによっても異なってくる。今後は各都市の交通状況を考慮した分析が必要である。

参考文献

- 1) 国土交通省：自動車関係情報データ，http://www.mlit.go.jp/statistics/details/jidosha_list.html，2019.1.20 閲覧
- 2) 十勝バス株式会社：「お客さま密着！で地域に貢献する十勝バスの取組み」～40年ぶりの利用者増加の実例～，http://www.bus.or.jp/news/pdf/131113_tokachi_bus.pdf，2019.1.15 閲覧。
- 3) 毎日新聞：「ハンマーで殴っていい」乗客苦情に返信 いわくにバス社長，<https://mainichi.jp/articles/20181219/k00/00m/040/226000c>，2019.1.15 閲覧。
- 4) 佐藤良太，谷口綾子：バス利用者のバス利用満足度に接客サービスが与える影響に関する研究，土木学会論文集 D3（土木計画学），Vol.67 No.5，pp1149-1155，2011。
- 5) 谷口綾子，藤井聡：公共交通利用促進のための“エモーショナル”なマーケティング戦略－ウィーン市交通局のモビリティ・マネジメント，土木計画学研究・講演集，Vol.33，(6)，2006。
- 6) 伊藤遥子，中村文彦，岡村敏之：バス運転士への意識啓発によるモビリティ・マネジメントの効果の促進の可能性，交通工学研究会発表会論文報告集，Vol.28，pp281-284，2008。

(2019.3.10受付)

A STUDY ON THE INFLUENCE OF BUS DRIVER'S HOSPITALITY ON CUSTOMER'S BUS-USING

Yu SUZUKI, Satoru HINO and Kohei MIKAMI