

路線バスの接客サービスが利用意識に及ぼす影響に関する研究

秋田大学 学生会員 ○三上 晃平
 秋田大学大学院 正会員 鈴木 雄
 秋田大学大学院 正会員 日野 智

1. はじめに

地方都市では路線バスの利用者の減少に伴い、経営の赤字や路線の縮小が深刻な問題になっている。このような状況が今後も続いていくと、サービスの低下だけではなく、公共交通の維持そのものが困難となる。状況を改善するために、過去の研究では運賃の低廉化やバス路線の効率化などの「バスシステム」に関する様々な研究が行われてきた。その中で、運転手による接客が利用満足度に影響することや運転手へのネガティブな印象が路線バスに対して否定的な態度を形成する可能性のあることが示唆されている。しかし、具体的にどのような接客が利用者の満足度や利用回数に大きく影響を与えるのか、好感・不快感を持つ接客の特徴については明らかにされていない。本研究では、路線バス利用者がどのような接客サービスに好感や不快感を持ち、それらの接客経験が満足度や利用回数にどう影響しているのかを明らかにする。そして、好感を持つ接客と不快感を持つような接客の利用意向への影響の違いや個人属性などによる傾向があるのかを分析する。

2. 調査の概要

本研究では、バスの利用状況や路線バスにおいてどういった接客サービスを利用者が体験しているのかを把握するために、web上での調査を2回に分けて実施した。1回目の調査では路線バス利用者が好感・不快感を持つ接客の種類を把握する目的で行い、101票を回収した。2回目の調査では、1回目の調査で多く挙げられた接客に対して、経験があるか、その接客に好感や不快感を持つか、また、そういった接客がある場合に利用回数を変えるか、全体的に接客への満足度が高く、または低くなった場合に利用回数を変えようと思うか等を質問し、306票を回収している。

3. 路線バスにおける接客への意識

1回目の調査において、よく行われる接客として、好

感を持つような接客と不快感を持つような接客の両方で挨拶に関する回答が多く見られた。また、「運転中に話しかけてくる」という回答も両方に見られた。

2回目の調査における路線バスの各満足度を見ると、「総合的な満足度」では64%が満足またはやや満足と回答している。最も満足度が高い項目は「車内の清潔さ」であった。「運転手の接客」の満足度も72%と高い結果であった。

数量化理論Ⅱ類を用い、路線バスの総合満足度に影響を与える要因を把握した(図1)。最も総合満足度に影響を与えるのは「時間の正確さ」であった。「運転手の接客」は「運賃の安さ」や「運賃の分かりやすさ」、「車内の清潔さ」と同程度の影響であった。すなわち、路線バスの利用満足度の向上や利用の増加において「運転手の接客」も重要であることが示唆される。

アイテム	カテゴリ	カテゴリスコア	レンジ
運賃の安さ	不満(37.6%)	-0.148	0.658
	満足(62.3%)	0.510	
運賃の分かりやすさ	不満(39.9%)	-0.140	0.643
	満足(60.0%)	0.502	
運転手の接客	不満(27.0%)	-0.125	0.631
	満足(72.9%)	0.506	
運転の丁寧さ	不満(26.4%)	-0.008	0.037
	満足(73.5%)	0.028	
時間の正確さ	不満(51.4%)	-0.111	0.805
	満足(48.5%)	0.695	
バス停までの行きやすさ	不満(31.7%)	-0.127	0.352
	満足(68.2%)	0.226	
運行本数の多さ	不満(60.0%)	-0.049	0.507
	満足(39.9%)	0.457	
車内の清潔さ	不満(25.8%)	-0.153	0.625
	満足(74.1%)	0.472	

図1 路線バスの総合満足度への影響要因

4. 接客サービスが利用回数に与える影響

2回目の調査では、接客サービスに対する満足度が向上・低下した場合に利用回数を増加・減少させるかを質問している。接客サービスの満足度が向上した場合に利用を増やすと思う・たぶん増やすと思うと回答した

キーワード：公共交通、路線バス、接客サービス、意識調査分析

連絡先：〒010-8502 秋田県秋田市手形学園町1番1号、TEL(018)889-2359、FAX(018)889-2975

割合は48%であり、路線バスの利用頻度が高い被験者ほど増やす意向が高い。週1回以上路線バスを利用する被験者では、87.0%が増やすと回答している。接客サービスの満足度が低下した場合に利用を減らすと思う・たぶん減らすと思うと回答した割合は60%であった。路線バスの利用頻度による違いはみられず、よく路線バスを使う被験者もあまり使わない被験者も同程度であった。これらのことから、好感を持つような接客は利用頻度の高い人ほど影響が大きく、接客によって利用を増やすことが可能だと考えられる。一方、不快感を持つような接客はより広く利用回数に影響する。

好感または不快感を持つような接客を受けた場合の利用回数の増減の意向を具体的な接客サービス毎に示す(図2・3)。好感を持つような接客と不快感をもつような接客の両方において、挨拶などの乗客と運転手の会話のやりとりに関する項目や「愛想や態度」に関する項目が利用回数を変える意向が大きい結果となっていることから、運転手の印象が利用回数の増減に大きく影響していると考えられる。

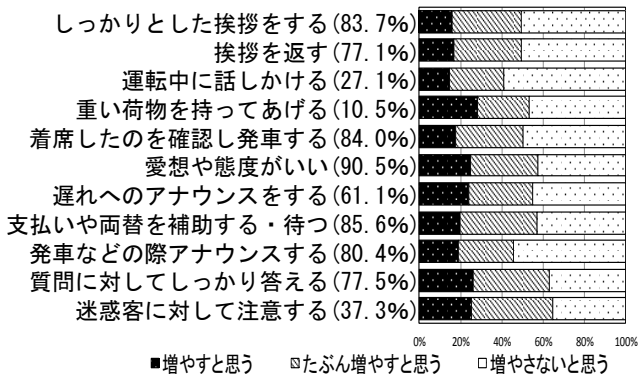


図2 好感を持つような接客と利用回数への影響

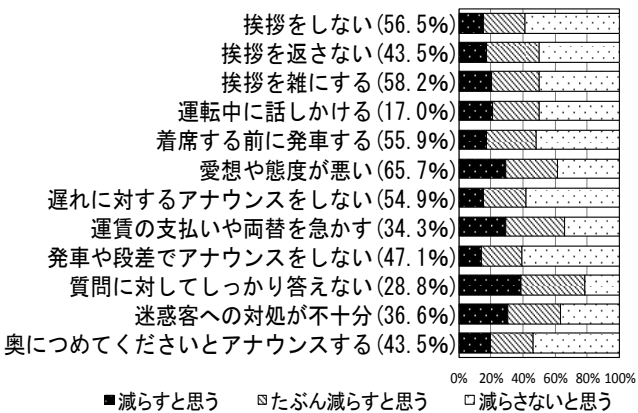


図3 不快感を与えるような接客と利用回数への影響

次に好感・不快感を持つような接客サービスでの利用回数の増加・減少の意向をその接客内容の経験回数ごとに分類した(表1)。不快感を持つような接客では、

調査を行った項目のほぼ全てにおいて、1度以上その接客を経験した被験者は経験した回数に関わらず、利用を減らすと回答した割合が高い。すなわち、不快に感じるような接客の場合は、その接客を1度でも経験すると利用を減らすことが考えられる。これは「どの程度不快に感じたか」を質問した結果でも同様の傾向がみられ、経験した回数に関わらず「不快に感じた」と回答した割合が高くなっている。好感を持つような接客の場合では、調査を行ったほぼ全ての項目において経験した回数に比例して利用を増やすと回答した被験者の割合が増加する傾向にある。これから、好感を持つような接客は、1度経験しただけでは利用を増やそうと考えないが、何度も経験すると利用を増やしても良いと考える人が多いことが示唆される。

表1 経験回数と利用回数の変動

経験	乗車回数を増やしたいと思う			乗車回数を減らしたいと思う		
	頻繁	何度か	1度	頻繁	何度か	1度
乗り降りの際の挨拶 (あり / なし)	57.8%	50.0%	20.0%	44.1%	37.2%	61.1%
愛想や態度 (良い / 悪い)	65.9%	57.4%	47.1%	68.8%	59.3%	63.0%
迷惑客への注意 (あり / なし)	81.8%	69.2%	56.9%	68.8%	54.0%	63.8%
挨拶への返事 (あり/なし)	55.0%	50.9%	33.3%	58.3%	50.6%	43.8%
質問に丁寧に回答 (する/しない)	65.6%	60.9%	65.8%	72.7%	77.4%	80.4%
発車や段差でアナウンス (あり/なし)	51.4%	42.3%	46.7%	33.3%	38.4%	45.5%
支払いや両替 (補助す/急かす)	54.4%	60.8%	48.6%	75.0%	64.0%	64.1%
お客が座ってから発車 (する/しない)	50.7%	51.3%	42.9%	61.9%	42.7%	53.2%
遅れていることの謝罪やアナウンス (あり/なし)	58.1%	53.6%	56.8%	43.8%	38.7%	48.1%
運転中に話しかける (好感/不快感)	42.9%	50.0%	30.6%	60.0%	60.0%	40.7%

5. おわりに

本研究の結果、1度でも不快に感じる接客を受けることで路線バスの利用に対して否定的な態度が形成されること、好感を持つような接客は複数回受けることで利用に対して肯定的な態度が形成されることが明らかとなった。今後の課題として、運転手の接客サービスを向上させるため、運転手の接客内容を評価するための水準や評価を給与などへ反映させるシステムを考察することが挙げられる。