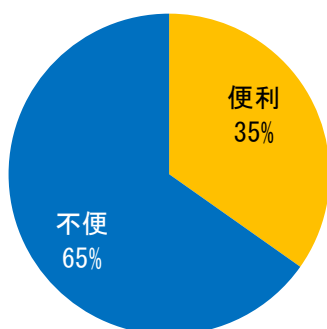


4 従業員のサービスについて 編

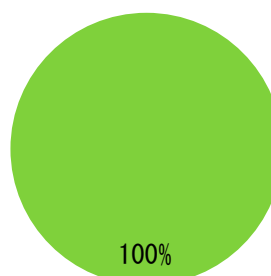
回答数：23 （便利：8／不便：15）



便利 公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、便利だと感じること

(1) 対応について

8 ■



【主な意見】

(1) 対応について

- バスは良く利用します。子供のペースで乗り降りしますが運転手さんが待ってくれるのが安心できます。【北九州市・31歳・子ども1人】
- 便利だと思うのは理解のある運転手さんが乗っているとき。不便なのは逆な時。【佐賀市・35歳・子ども2人】

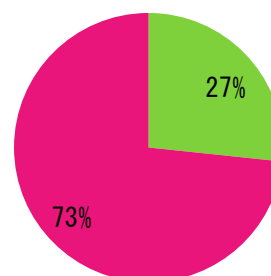
不便 公共交通機関をご利用の際、子どもが一緒の場合、不便だと感じること

(1) 運転について

4 ■

(2) 対応について

11 ■



【主な意見】

(1) 運転について

- 荒い運転をする方がいて子どもが倒れそうになるので怖いことがある。【広島市・30歳・子ども2人】

(2) 対応について

- バスの運転手さんも乗り降りに手伝ってくれる人は少ない。【広島市・34歳・子ども1人】

自由回答項目別集計

不便

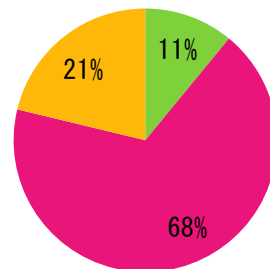
- はじめてベビーカーでバスに乗ったときベビーカーが大きくて入口から入れなくて困っていると運転手が嫌な顔して後ろから乗ってと言われ不親切でびっくりした。ベビーカーでは乗るなって事だと思った。【東京都 23 区・35 歳・子ども 1 人】
- 駅員さんなどが昔に比べて少ないのでエレベーターの場所などを聞くことが難しい。【神戸市・35 歳・子ども 2 人】

要望

公共交通機関に対して期待すること、その他ご意見

回答数 : 146

(1) 運転について	16	■
(2) 対応について	99	■
(3) その他 サービスについて	31	■



【主な意見】

(1) 運転について

- 運転士や点検時などの不祥事で利用客に迷惑をかけないでほしい。【札幌市・34 歳・子ども 2 人】
- 時間が遅れている時のかなり荒い運転には大丈夫かと心配になる。【松山市・36 歳・子ども 3 人】

(2) 対応について

- 3 歳の息子が電車大好きで、先頭部に乗り車掌さんの動きをじーっと見つめていたら、『こどもきっぷ』と電車の写真カードをくださった。このような予期せぬサービスはとても嬉しい。【岡山市・42 歳・子ども 1 人】
- 公共交通機関（特に電車）が好きな子どもがいます。時々運転士さんや車掌さんが手を振ってくださるととても喜ぶますので、親としてもとてもありがたいと思います。【大阪市・39 歳・子ども 2 人】
- 車内アナウンスがあり昔に比べて雰囲気も明るくなりました。【青森市・33 歳・子ども 2 人】
- 子どもが少しでも動くたびに運転手さんにバスを停めて注意されてしまい、乗っているのが嫌になって途中で降りたことがあります。稀な例かもしれないけど、乗る人もマナーを守って乗るように気をつける必要があるし、公共交通機関に関わっておられる方も保護者がきちんと見ていたらある程度は大らかに見てもらえるとお互い気持ちがいいかなと思います。【鳥取市・34 歳・子ども 2 人】
- 子供たちが楽しんで乗れるよう憧れの存在でありつづけてほしい。【名古屋市・37 歳・子ども 2 人】

自由回答項目別集計

要望

●妊婦時や乳幼児と一緒に電車に乗るとそれに配慮するようなアナウンスが流れて有り難く思えたことが何度もあります。これからもこういった心遣いを続けて欲しいです。【札幌市・32歳・子ども1人】

(3) その他 サービスについて

●窓口の案内の充実は、とても心強いです。【仙台市・41歳・子ども1人】

●いろいろな考えの人がいるので、小さな子どもがいるからといって過剰に優遇してほしいとは思いませんが、何か困ったことが起きたときにすぐに訴えることができるような場所（部署？）を目立つように設置して欲しい。【北九州市・44歳・子ども2人】

●ニュースやインターネットの口コミなどで、幼児連れで公共機関に乗っていて、嫌な思いや危険な思いをしたと言うのよく目にするので、問題があった乗り物に一定期間、警察官や警備員を配置するなどをして下さると、気軽にひどいことをする人が減り、乳幼児連れもマナーを守らなきゃと意識できるのかなと思いました。【札幌市・29歳・子ども2人】

●私が子供の頃は駅員室に何人も職員がいました。今は経費削減で人も少なく最低限のように感じます。というか、事が起きた時に足りてませんでした。札幌の地下鉄は市から委託を受けたところがやっているようです。もっと予算つけて職員を増やさないと、いつかとんでもない事が起きてしまうのではないかと不安になります。【札幌市・38歳・子ども2人】

●接客サービスの質をよくして欲しいです。【大阪市・44歳・子ども2人】