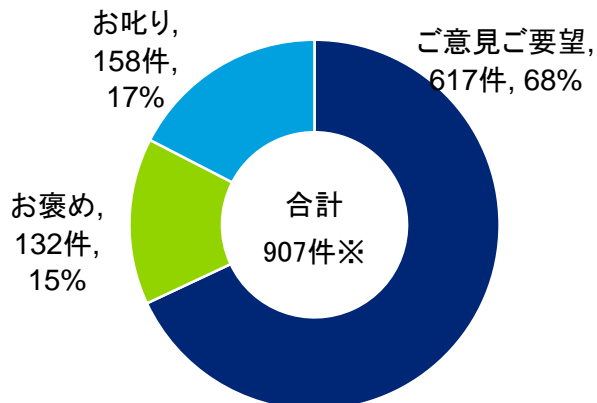
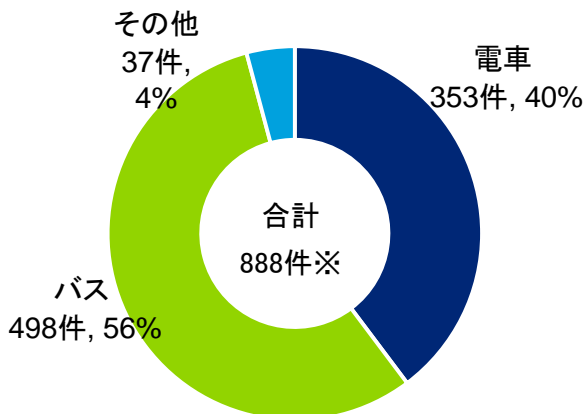


お客さまアンケート結果概要

お客さまアンケート
ご意見カテゴリ割合

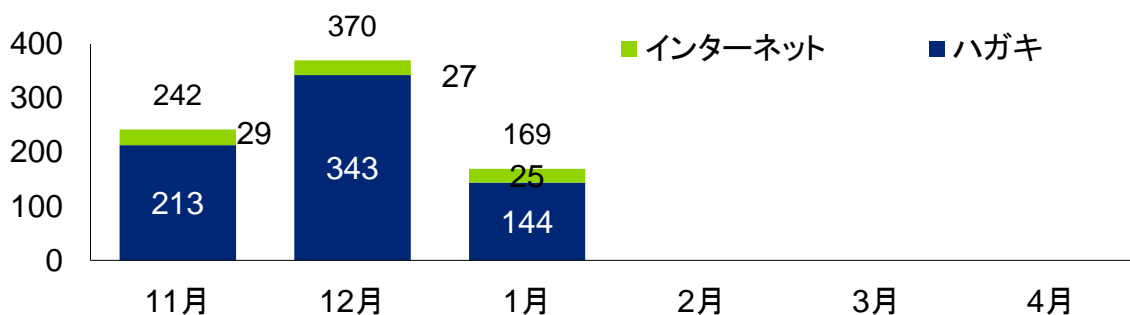


ご意見対象部門割合



※ 1つのご意見に複数の要素が含まれる場合、それぞれの要素を1件として数えています

(件) ご意見受領件数推移



(参考) アンケート設置箇所

- 電車は乗降口付近のウインドステッカー上(写真左)、バスは乗車口(写真右)に設置しております



「お客さまの声」事例

お客さまの声(一部抜粋※)

お客さまから頂戴したご意見・お叱り、お褒めの声を一部掲載させていただきます。

頂いた声を励みに、今後も西日本一の接客・サービスを目指して努力してまいります。

※以下の文章は、個人情報保護等の観点から、文意を損ねない範囲で一部を編集しております

ご意見・お叱りの声

降車時、こちらが挨拶しても返事が無かったり、「あざした」など省略表現の人もいれば、すごく丁寧に返事してくれる人もいます。返事くらいはしてほしい。最低限のマナーだと思います。

【通学にご利用のお客さまより】

自宅近くの△△バス停を利用しています。10月から経路とダイヤが変更され、大変不便になりました。平日ダイヤで、△△発の上りは朝7時台後半に1便のみ、市内中心部発の下りは夕方6時台の便がありません。機会があればバス通勤にしたいと思っておりますが、今のダイヤでは、通勤時間帯の便数が少なく非常に利用し辛いです。その他の時間帯とも合わせ、増便の検討をお願いします。

【沿線にお住まいのお客さまより】

朝倉大学前電停南側にある待合室について、窓ガラスが割れて開閉不能で、また樋が壊れて雨水が出入り口に直接滴る状態です。

【通勤でご利用のお客さまより】(修繕対応済)

よく、足の不自由な女性が乗車しているのを見かけます。降りる時に「降ります、すみません、すみません、降ります。」と何回も言いながら降り口まで進んでいますが、運転手さんが声をかけているのを聞いたことがありません。「はい分かりました」でも「ゆっくりでいいですよ」でも、一言声をかけたらどうでしょうか。

【沿線にお住まいのお客さまより】

お褒めの声

「バスこっち」が大変便利です。夕方に時刻表があてにならずタクシーを使うこともありましたが、「バスこっち」を使うと待たずに乗れるので、便利になりました

【沿線にお住まいのお客さまより】

旅行で高知に遊びに行った際、とさでんさんの電車に乗りました。運転士の方々の接客のレベルの高さにびっくりしました。降車時もほとんどの運転士さんが笑顔でありありがとうございますと気持ちの良い挨拶をしてくれて、とても良い気分が高知市内観光ができました。中でも、運転士のBさんは特に運転も接客も良かったです。休憩に帰られるところで話しかけたのですが、嫌な顔一つなく笑顔でこちらの質問に答えてくれました。ありがとうございますと伝えください。

【観光にご利用のお客さまより】

出発してから次の駅で止まった時、運転士さんが乗り口の方へと行かれたので、どうしたかな？と様子を見てみると、おばあさんの押し車をかかえ、前の方へと運んで行かれました。そしてその方が降りる時もその押し車をおろしていらっしゃいました。運転士さんにとっては何気ない行動であったのかもしれませんが、とても自然に行っている親切があまりにもすばらしくおハガキに書かせていただきました。

【沿線にお住まいのお客さまより】