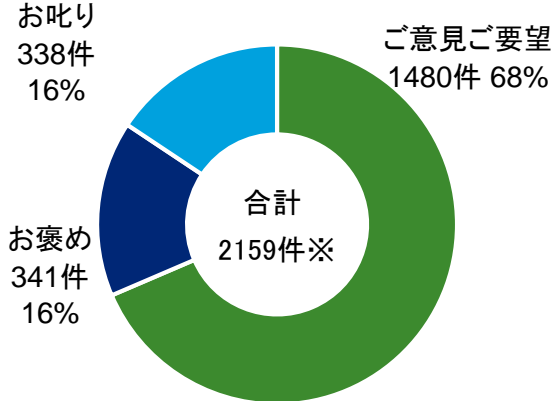
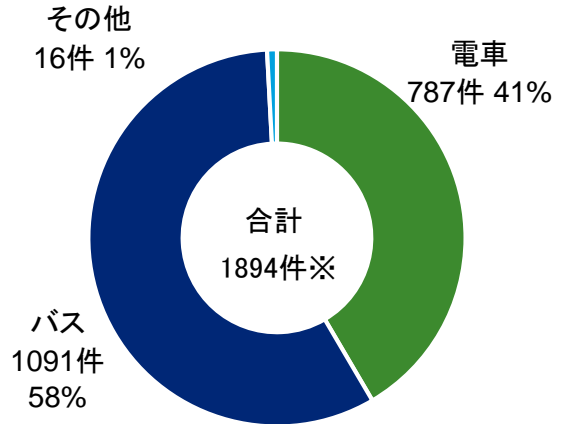


お客さまアンケート結果概要 (H28.11~H29.10)

お客さまアンケート
ご意見カテゴリ割合



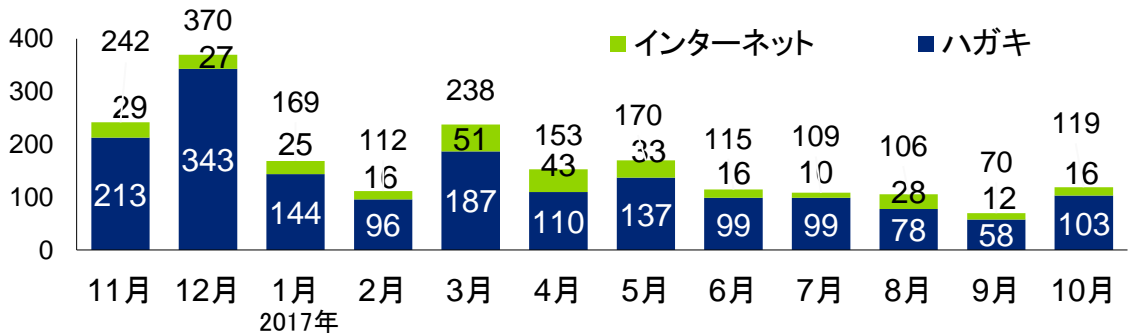
ご意見対象部門割合



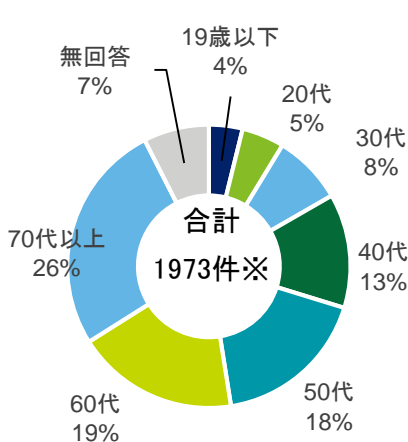
※ 1つのご意見に複数の要素が含まれる場合、それぞれの要素を1件として数えています

(件)

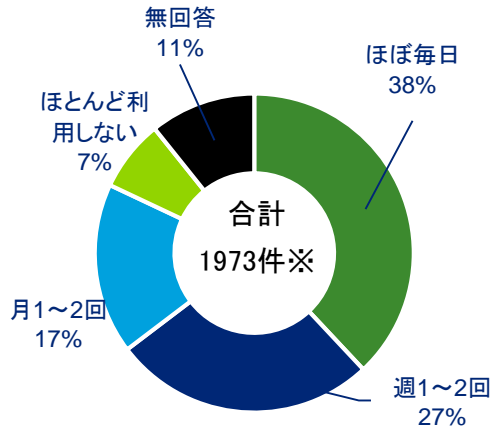
ご意見受領件数推移



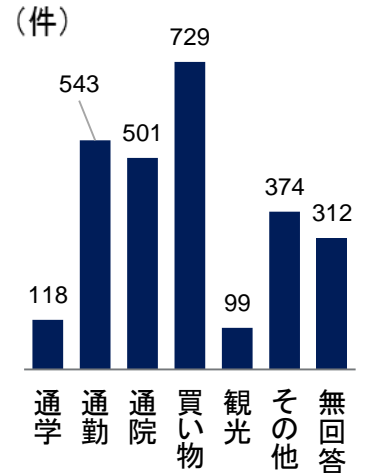
年齢層



頻度



目的



「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した。
頂いた声に真摯に耳を傾け、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

私は弱視ですが、仕事上バス電車を毎日利用しています。困ることは、アナウンスが聞こえにくいことです。聞き取りやすいアナウンスをお願いしたいです。
【通勤にご利用のお客さまより】

現在妊娠8ヶ月。通勤で利用しています。帰宅時のバスは満車で座れないことが多々あります。お腹が大きくなってきて、誰が見ても妊婦と分かりますが、一度も席を譲ってもらったことがありません。運転手さんの一声(放送)があればありがたいと思います。
【通勤にご利用のお客さまより】

通勤のため、いつものバスに乗りました。いつもなら始発直後でもエアコンはきいているのですが、吹き出し口からは暖かい風しか出ていませんでした。しばらくたっても涼しくならず、故障していることに気づいたときには、他のお客さまも汗だくで、それぞれ窓を開け始めました。結局終点まで、運転手さんからはなんのおことわりの言葉もありませんでした。日本一の接客マナーを目指しているなら、もう少し努力してください。
【通勤にご利用のお客さまより】

昨日南はりまや橋6時1分の長浜行きに乗りました。若い女性が、ですかのチャージ2千円申し出たら、運転手さんが、1万円じゃか！お釣りがない！と考えられないようなことを言っていました。お釣りがないのはそちらの都合だし、ないならないで言い方があるでしょうに！お客さんがおりる時もありがとうって言っても、ろくに返事もしない。あんな人がいるなんて生まれて初めてです。何が西日本一の接客とサービスでしょう！呆れてモノが言えません。日本中探したってあんな運転手さんいないと思います。一緒に降りた男性も私の独り言を聞いて同感で、ネットに載せると言っていました。〇〇という名前、一生忘れません。
【沿線にお住まいのお客さまより】

私は高知市出身で、今は松山市に住んでいます。先日里帰りのため路線バスを利用しましたが、正直言ってバス運転手の今の接客を見ますと、とても西日本一にはなれないなと感じました。こちらがバスが近づくのに少しでも気づくのが遅れたら、乗らないと判断されてそのまま通り過ぎそうになったり、運転が荒くブレーキで足元がふらつことも多く、バスに乗る際のお声がけもありません。比べることはあまりしたくないですが、伊予鉄バスの方がとても丁寧な対応を心がけていると感じ、地元がこんなことでは恥ずかしいと思いました。これから改善に努めてほしいと思い、書かせていただきました。
【帰省にご利用のお客さまより】

ほぼ毎日、通勤でバスと電車を利用しています。ほとんどの運転手は親切、丁寧な運転をされていますが、ごく一部に気分を害する人がいます。誰とは申しませんが、私が接しただけで4回あります。バスの運転の仕方でも直ぐにわかります。信号無視、停車するバス停を通過、客から…接客は人対人です。全体に頑張っていて取り組んでいてもこのような場面に接すると…。多くの人がいると中にはこのような人もいるかと思いますが、より改善されることを願っています。

【通勤にご利用のお客さまより】

「お客さまの声」事例

朝からとても感じの悪い運転手で不愉快な思いをしました。降りるときにですかチャージをしたんですが、二回タッチするのを忘れ一回しかしなかったら、その運転手は「もう一回」と人をにらみつけるように言い放ちました。その言い方にビックリしました。こっちはお客さま。私も接客業をしています。こういう社員がいるとさでん交通さんはどうなんですかねえ？もう一度社員教育をお願いしたいです。

【通勤でご利用のお客さまより】

お褒めの声

双子育児をしています。先日乗車したとき、運転士さんがわざわざ運転席から降りて下さり、ベビーカーを持ち上げそのままの形で乗ることができました。ここまで優しくしていただいて本当にうれしかったです。

【沿線にお住まいのお客さまより】

バスの中に忘れ物をして、棧橋車庫までいただきに行ったとき、車庫入口の広告の係りの方をはじめ、対応してくださった方の対応がとても良くて、とても嬉しく思いました。帰りはとても気持ちよく電車で帰りました。ありがとうございました。よく電車に乗りますが、運転手さんの接客も以前と比べてとても良くて嬉しく思っています。【沿線にお住まいのお客さまより】

「慌てる必要ございませんので」と車内アナウンスの冒頭に付ける運転手さんがいらっしゃいます。内容はバスを降りる際の注意なのですが、その言葉が今日一日の仕事など全てに対しても声掛けをしてもらっているような気分になって、朝から心ほっと癒されています。ありがとうございます。

【通勤でご利用のお客さまより】

車中で、最近スマホに夢中で一人で広く席をとっている方をよく見かけます。もう少しよってあげればもうひとり座れるのに…。それが、今朝の運転士さんの「一人でも多くのお客さまが座れるように少しずつお詰めください」というアナウンスで、一斉にみんなが動いて席を詰めたのです。その後も、「ご協力ありがとうございました」のアナウンス。ナイスでした。これからも同じ働く女性として頑張りましょう！

【通勤でご利用のお客さまより】

バスも電車も、運転手さんが丁寧になられたと思います。電車のはりまや橋停車の時は、乗り換えをもう少し丁寧に、県外・外国人の方が迷っておられますので教えてあげて下さい。私たち同じ電車に乗っている人も協力したいと思います。

【沿線にお住まいのお客さまより】

運転手の皆さんがとても丁寧で親切ですね。今日も頑張ろうと元気が出ます。いつもありがとうございます。

【通勤でご利用のお客さまより】

最近の運転手さんはとても丁寧で、感じがいいです。乗って席に座るまで見ていて確認してからバスを動かしてくれたり、おりる時も必ず止まってから席を立ってくださいと言ってくれます。足元の不確かな年齢の私にはとてもありがたいです。電車の運転手さんも信号で乗れそうにないかな？と思うときでも待っていてくれたりします。もっとたくさんの方が利用すればいいのにと思うときもありますが、バス電車は年をとればとる程大切なものものです。これからもよろしく願います。

【沿線にお住まいのお客さまより】