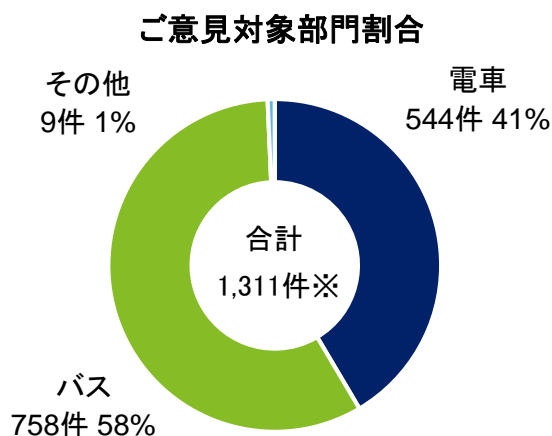
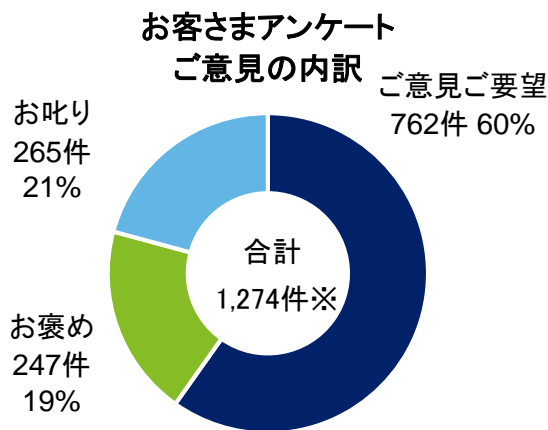
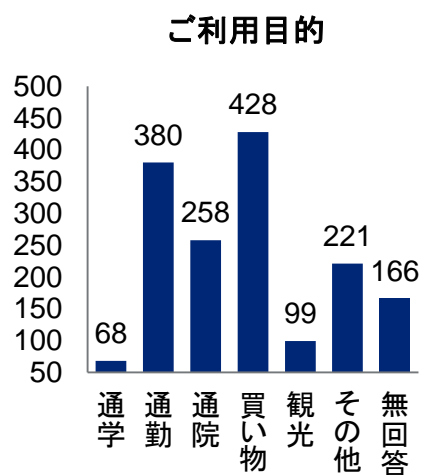
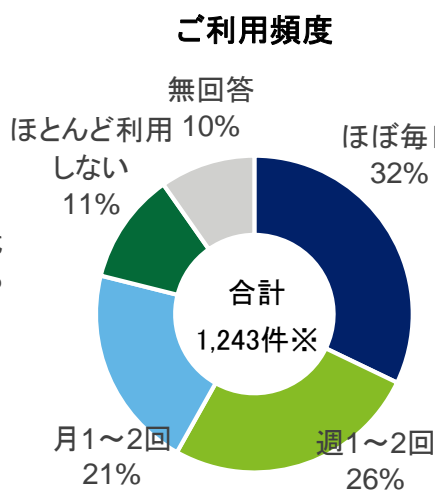
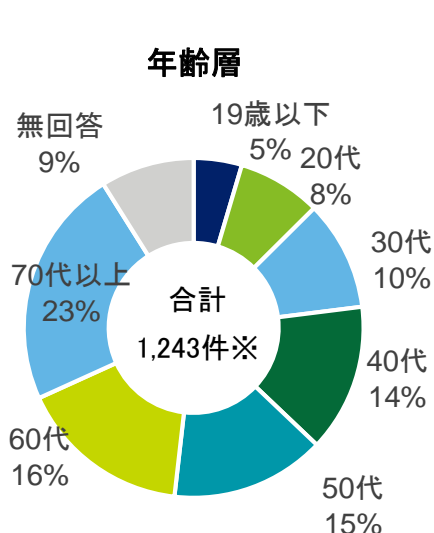
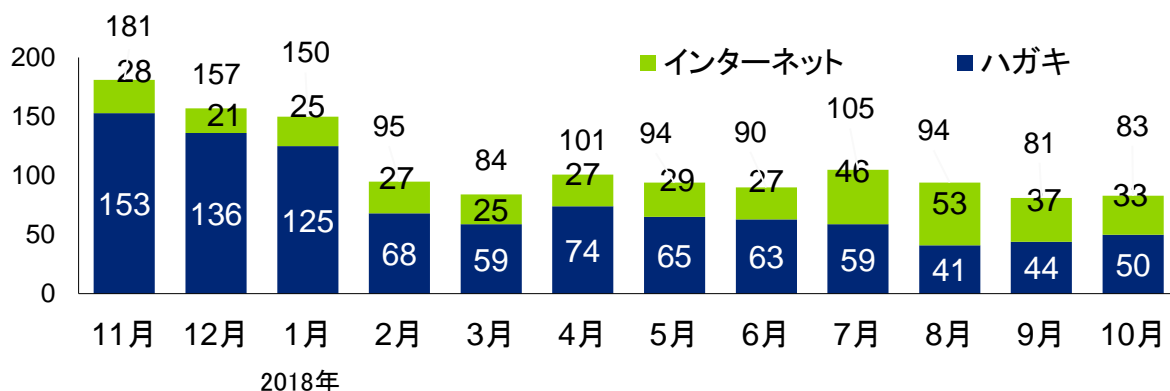


お客さまアンケート結果概要 (H29.11~H30.10)



※ 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**



「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。いただいたお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

運 行便数が少ないうえに、交通状態によっては大幅に遅れることもしばしば。なので、バスこっちのサービスはとても助かっています。が、しかし、システムエラーなのか乗るはずのバスはずっと棧橋車庫に。利用者のごことを考えてますか？
【通勤でご利用のお客さまより】

過 日高速バス(梅田行)を利用したが、1時間渋滞にかけ遅れた。運転手は一言も状況説明なし。客のイライラ感はついていた。トイレ休憩時も、“着きました”アナウンスもなし。ドアを開けてさあ行ってくれという姿勢。これやから田舎バス会社と馬鹿にされるはず。
【高速バスをご利用のお客さまより】

高 知駅から上町1丁目まで電車にりましたが、降車する際の運転士の対応が不満。小さい子供連れであったため降車する人の最後に並んで待っていたところ、前の人が降りるとドアを閉められそうに。私たちに気づき「降りますか？」と聞いたものの、その態度も「いたの？」というような不満げな言い方。目の前で腕時計を確認して早くしろという態度。こんな不快な思いをしたのは初めてです。もう少し勉強してもらいたいです。
【沿線にお住まいのお客さまより】

昨 日はりまや橋から長浜行のバスに乗る。途中、子供が両替に運転手さんに声をかけるも、1万円やんか無いわ…それっきり。お客さまとして子供は乗車し両替してほしいとただけなのに、何という態度。そのあとの車内アナウンス…西日本一の…県外に長くいた私にとって、高知のバス運転手は最悪と聞いていたが…これほどとは…。高知県人として恥ずかしい限り。子供の時このような経験をすると、二度とバスには乗りたくないでしょう。
【通勤でご利用のお客さまより】

台 風接近のため、14:30よりバス・電車を運休??運休の判断がちくと早すぎやせんかよ。結果論かもしれんけど、今19:00やけんどたいしたこたない。運休を決めるがはちゃんと情報をとって、合理的に決めたがやろか??おかげで仕事を終えて帰るがにこじやんと難儀した。とさでん交通さんは、地域住民の公的な足です。職員の安全を考えるのは当然やけんど、公的な部分も忘れんといてよ。行きはよいよい、帰りは怖い…では誰も乗らんなるぜよ。とさでん交通のファンより。
【沿線にお住まいのお客さまより】

バ ス内での飲食禁止をきちんとアナウンスしてほしい。電車には迷惑行為を列挙しているが、バスでは携帯使用を控えてくださいのアナウンスしかない。よく飲食している学生、一般人を見かける。これはマナー違反だろう。冬場の暖房した車内がかぐマクドナルドのハンバーガーの臭いとかは気持ち悪くなる。ワンパターンのアナウンスだけでなく時代に合わせるべきでは。接客・サービス西日本一とかのアナウンスが白白しく聞こえるのは私だけだろうか。
【通勤でご利用のお客さまより】

「お客さまの声」事例

先日路面電車の事故があった日のこと。いつまでも電車が来ないため、HPで検索したが、『運行状況は普段通り運行』の記載のみ。電話で問い合わせてもなかなかつながらず、やっとつながっても『パタパタしているの。』との回答。あまりにもお粗末な対応では？運転士さんが丁寧な対応をしてくださっても、このような対応をしている様ではお客さんは減っていくのでは？

【通勤でご利用のお客さまより】

お褒めの声

たまにしか利用しないが、車が利用できない時には本当に助かっています。普段利用していなくても、昔ながらの路面電車が走っているのは心が和みます。これからも市民の足として頑張ってもらいたいと思います。『ですか』も便利に使ってます。

【沿線にお住まいのお客さまより】

高知-大阪間の高速バスを利用させていただきました。その際、バス内の充電設備不良があり、困っているお客さまに対して丁寧に対応したり、ほかの乗客にもお詫びを伝えて下さったりと、自分の事ではなかったですがとても良い気持ちになりました。次回も利用したいなあと思いました。久しぶりにあのような丁寧な運転手さんにあたり、旅の最後も素敵な思い出で終わりました。

【高速バスをご利用のお客さまより】

今日、高知駅から棧橋行の電車でのこと。はりまや橋で信号待ちの間、乗り換えのアナウンスが素晴らしかったです。この方面への各駅、ごめん方面の各駅、どの運転手さんより、数多くお客さまに案内していました。運賃の支払い方法の説明も解りやすく、一日乗車券、ですか販売の説明も解りやすく丁寧で、聞いていてとても心地よかったです。また、この方の電車に乗りたいです。

【沿線にお住まいのお客さまより】

いつも子供の送り迎えで利用させて頂いています。今日子供とバスに乗った時に一番後ろの席に座りました。この夏場、かなり炎天下ですので車内は冷房がかなり効いていてとても快適に乗車できます。バスの運転手さんがイオンモールの停留所で停車したときに後ろに座っていた私と子供のところまでやってきて『冷房をかなりきかせていますが、お子さん大丈夫ですか？』と声をかけてくださいました。すごく優しい運転手さんで、その心遣いがとても嬉しかったです。これからもバスをたくさん利用させて頂きます。

【沿線にお住まいのお客さまより】

ちょうど乗ったバスの運転手さんの心遣いに感動しました。私が乗ったのは暗い時間でしたが、その際『足元にお気を付けください』などの、お客さまへの配慮の心が素晴らしかったです。下車するときも、客の顔をちゃんと見て『ありがとうございました』と言ってください、とてもいい気持ちでした。とても素敵な運転手さんでした。

【沿線にお住まいのお客さまより】

運転手の〇〇さん、すごく笑顔で朝から元気になれます。いつも安全運転と丁寧なあいさつありがとうございます。私も見習いたいです。

【通勤でご利用のお客さまより】

私は、バスが来たら手を高く上げて『お願いします』と頭を下げます。手を上げて答えて下さる運転手さんもいます。また、道中『バスが揺れるので注意してください、右に、左に曲がります』とアナウンスして下さる運転手さんもいます。昔と違ってすごく優しい運転手さんばかりだと思います。車の流れに気を配り、譲ることもよく見ます。つい運転手さんの名前を見ます。アナウンスもゆったり、優しく聞こえます。安全運転で安心して乗ってます。ありがとうございます。

【沿線にお住まいのお客さまより】