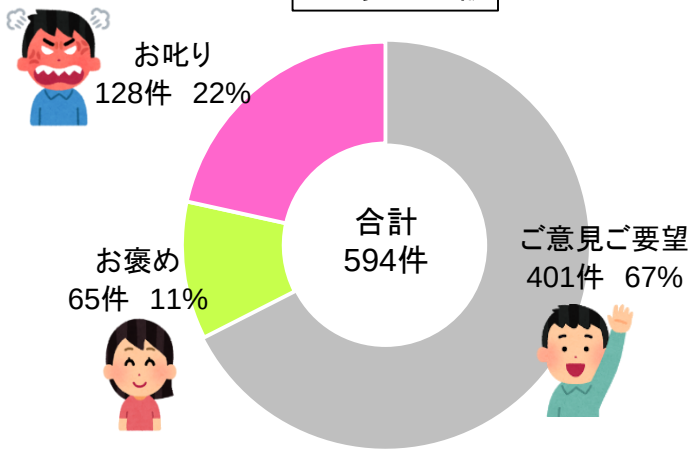
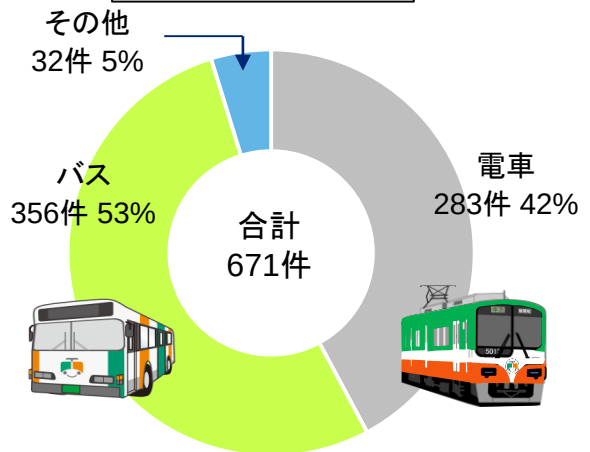


お客さまアンケート結果概要（R5.11～R6.10）

ご意見の内訳

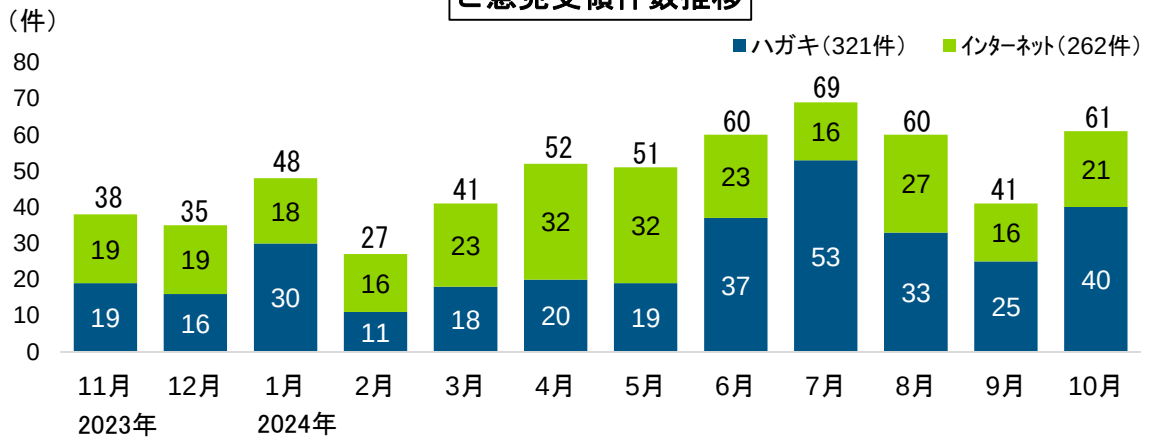


ご意見対象部門割合

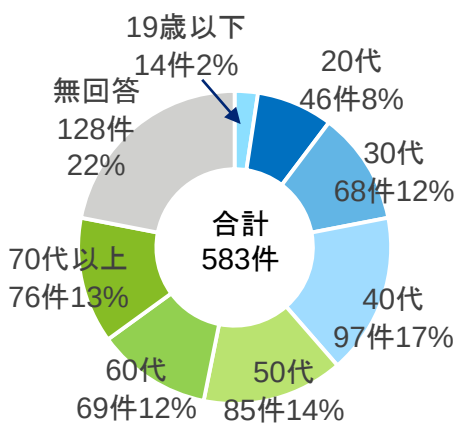


※ 1つのご意見に複数の要素が含まれる場合、それぞれの要素を1件として数えています。

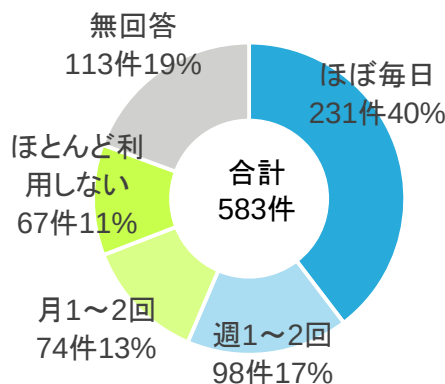
ご意見受領件数推移



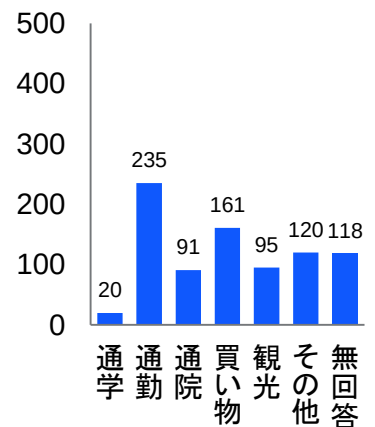
年齢層



ご利用頻度



ご利用目的



「お客さまの声」の紹介

お客さまから頂戴しました意見の一部と、当社での対応等をご紹介します。（文章は、文意を損ねない範囲で一部編集をしています。）

ご意見・お叱りの声

バスに乗り込み、座席に座る前に出発したため、足が滑り転びそうになり危なかったです。

乗客が座席に座ってから出発するのが基本ではないでしょうか？乗車してそんなに時間もたってなかったと思います。

運転手さんによって、すごくムラがあると以前から思っていました。プロ意識を持って頂きたいです。



毎日路面電車を利用しています。いつの頃からか運転士さんのお名前の掲示がなくなりました。個人情報やカスタマーハラスメント対策だと理解できます。しかし、お名前の掲示をしなくなってから、運転技術が低下しているのはご存知でしょうか。若手、ベテラン関係なく低下しています。急発進、急ブレーキひどいです。

菜園場から電鉄ターミナルまでのカーブをかなりの速度で通過するなど、吊り革を持っても恐怖です。



乗って発車する際にアナウンスなし、ボタンを押してもアナウンスなし、到着してもアナウンスなし、挙げ句の果てには「ありがとうございました」と言っても無視。

アナウンスを頻繁にしろとは全く思いませんが、せめて「ありがとうございました」くらいは言いませんか。とんでもなく高レベルな接客は強制しませんが、最低限の接客ぐらいはしてください。



赤信号でバス停車時にですかのチャージをしようとしたら、無視されました。返事がないしこっちを見ようとしないので、何度も声を掛けたら面倒そうに「信号が変わるんで座ってください。」と言われました。

聞こえているのなら、最初から返答すべきですよね。なぜ無視するのか理解不能です。録音テープのようにアナウンスはできても、客対応が難しいのでしょうか？ 不愉快です。



とても運転が荒く怖かったです。ブレーキを強く踏むのをやめて欲しいです。お子様とご高齢者も乗っております。

今回に限らず、時々、毎日乗っていると急いでいるのか怖い運転の方がおります。急いでいようが何であろうが荒い運転は危険です。やめて下さい。

【当社での主な対応】

○バス・電車乗務員の不適切な運転や接客態度

- ・乗務員が特定できる場合は、ドライブレコーダーも活用しながら問題点を指摘し、個別指導を行っています。
- ・乗務員が特定できない場合でも、担当部署で内容の掲示や周知を行うなど、情報共有を行っています。

○施設の修繕等のご要望

- ・ご意見を頂いた都度、早急に現場確認を行い修繕等を実施しています。

○運行に関するご要望

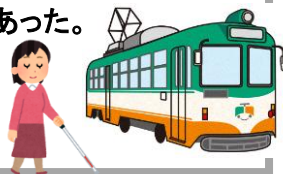
- ・路線や運行時刻など、ダイヤ改正の参考としています。

「お客さまの声」の紹介

お褒めの声

運転士さんが、運転席から
でられて視覚障害の方の席
までの誘導、降りられるまで
の安全確認、声かけとてもす
ばらしかった。

運転がやさしくアナウンス
もやさしい。障害のある方も
安心して乗れる
電車であった。



定年退職を機に歩き遍路をしています。種間寺から再スタートするた
め、JAはるの行きバスに乗車しようとJR高知駅北口バスターミナルへ向
いました。

ところが、乗り場が分からず右往左往。途方に暮れて待機中だったで
あろうバスの運転手さんにお尋ねしたところ、暑い中、わざわざバスを降
りて小走りで駅南の乗り場まで案内してくださいました。お遍路では本当
に困った時は、お大師様が 助けてくれると聞いていましたが、まさにこ
のことかと。



My遊バスで、県外から来たお客さんに
ホテルの場所を聞かれ、運転手さんはご自身のスマホで調べて近くを通
る時に教えてあげていた。

こんな対応をしてくれたらまた来なくなるなと思った。

奈良から観光で訪れて市内移動に電車を利用しました。

1 日中雨で乗車時も傘が必要なほどでしたが、行く方向を
間違った年配のお客さまに、電車を降りて反対方向の乗り
場まで示して案内されていて、とても丁寧な接客でした。

自分が困った時にここまで対応してもらえ
れば助かるし、嬉しいだろうと思いました。大
変と思いますが頑張ってください。



高齢者の方が乗ってこられ、席につくまで
発車しない、ありがたいことです。高齢者は
下肢筋力が弱く、若い人に比べてバランス
がない、車内でも転倒リスクが高い状況に
あります。

母も足に障害があり、電車を利用して移
動しています。今日の運転をみて安心しま
した。

ひとり旅で高知に訪れたのですが、どのバスに乗れば行きたい場所に行けるのかわからず不安で、バスに
乗ってすぐ運転手さんに質問したら、にこやかに応対してくださいました。降りがけに帰りのバス停の場所を
お聞きした時もご丁寧に教えていただきました。

更には、帰りのバスに乗る際も念のために高知駅へ向かうか確認を・・・と思って
運転席に向うと、また同じ運転手さんですごく安心して乗ることができました。おか
げさまで無事に一人旅を終えることができ本当にありがとうございました！

また高知に来た時には利用させていただきます。



【当社での主な対応】

○バス・電車乗務員へのお褒め

- ・乗務員が特定できる場合は、本人に内容を伝えることでモチベーションのアップにつながっています。
- ・乗務員が特定できない場合でも、担当部署で他の乗務員にも周知し、接遇レベルの向上に活用しています。