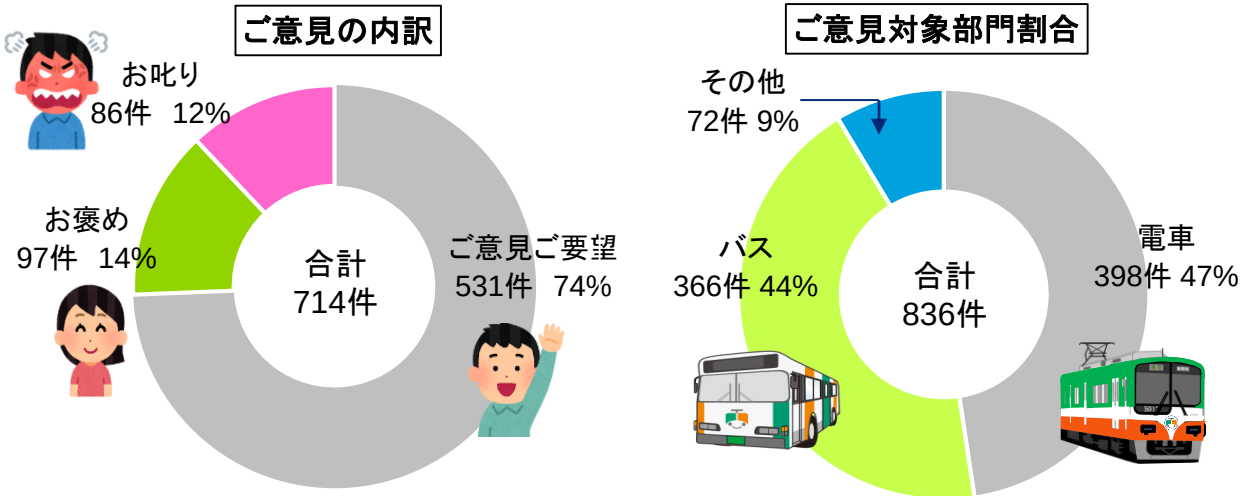
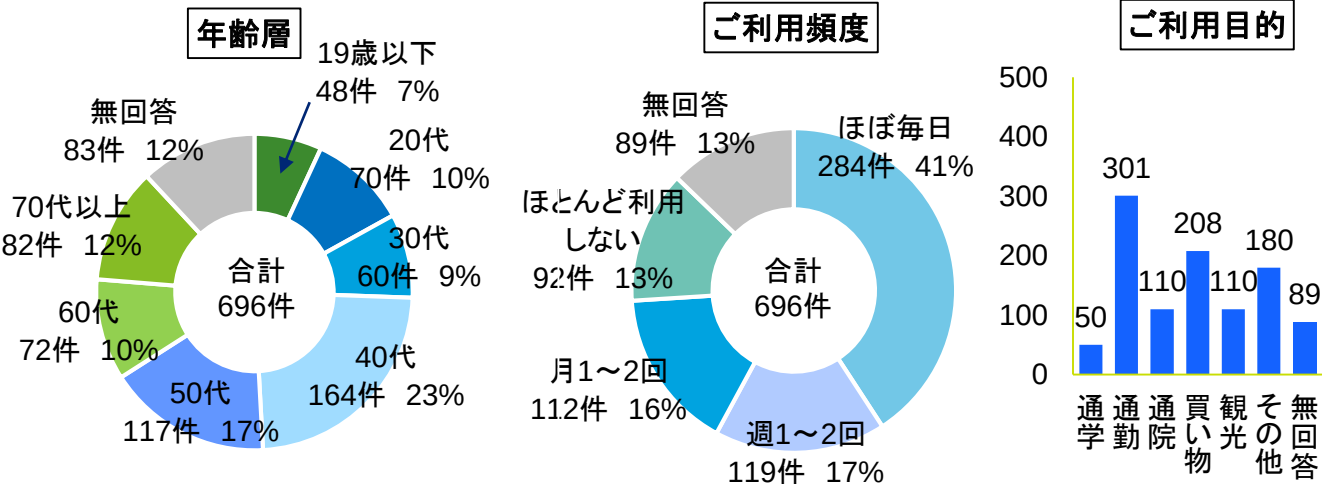
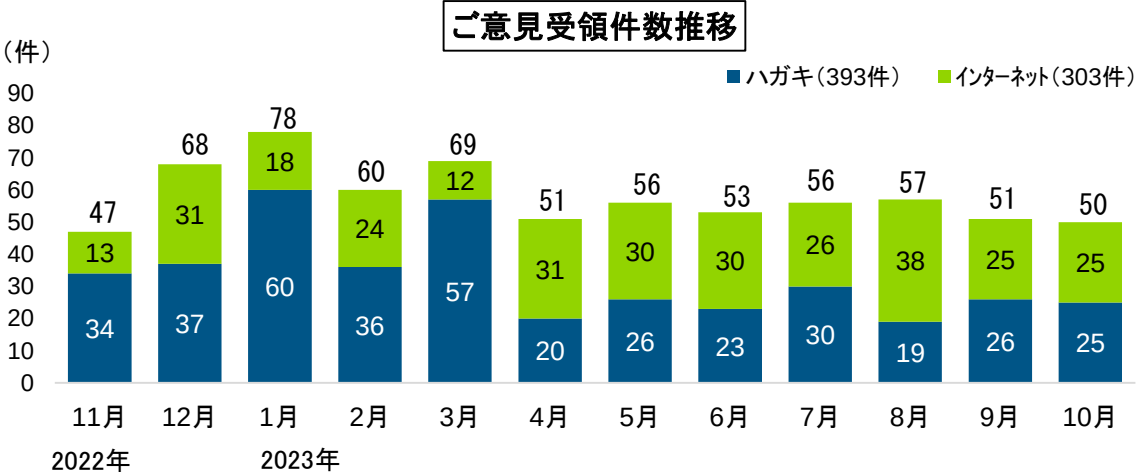


お客さまアンケート結果概要（R4.11～R5.10）



※ 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。



「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

自 家用車で右折待ちをしている際、前から電車が来たため停車し通過を持っていると、運転士がこちらに向かって通り過ぎるまで何かを言ってきました。
紳士的な方が多い印象ですが、今回は非常に不快でした。



は りまや橋停留場で乗換えたい乗客の方がいたのですが、方法が分からずお金を入れていなかったところ、運転士さんが非常にきつい口調で流れを説明しながら「お金を入れて下さい」と言っていました。
その方は「ご迷惑をおかけしました」と言って下車されましたが、観光客や不慣れな乗客もいることを念頭において対応されることを願います。



運 転に集中しないといけない、時間を守れないといけないのは分かるのですが、停車中に質問したら、今は聞くなみたいな雰囲気、アナウンスで説明するからと突き放した言い方をされましたが、肝心のアナウンスは声が小さすぎて電車の音に消されて何を言っているのか分かりませんでした。

「バスが停車し、ドアが開くまで席を立たないで下さい。」とアナウンスがあるのに、乗車時に着席確認せず、すぐに発車するのはどうしてですか。3～5秒待てば着席するのに発車することがあります。これは一番危険、転倒リスクが大です。遅れてあせっているのでしょうが、安全第一ですよ。



高 齢の女性の方が、県庁前に止まるか聞いたのですが、運転手の方が結構きつめの言い方をして、すごく気になりました。マイクで車内全体に声が通り、聞いている方もすごく嫌な気持ちになるので改善願います。

運 転が荒い運転手さんがいます。乗客が少ないためかスピードも出ていて座っていても縦横に揺れ、気分が悪くなる時もあります。バス停に止まる時もちょっと乱暴で怖く感じることもあります。改善をお願いしたいです。

【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



東京や中国・九州でも公共交通機関を利用しますが、車内アナウンスが聞き取りにくいことも多く「こんなもんだ」と思っていたのですが、とさでん交通の乗務員さんのよく通るアナウンスと丁寧な声がけがとても心地良く、旅先での乗換えなど不安な時にも心強いなと想像しました。地方の公共交通は財政的に厳しいですが、「存続してほしいな」「また乗ってみたいな」と思った気持ちの良い朝でした。

観光のため初めて高知の公共交通を利用させていただきました。乗務員さんがとてもすばらしく気持ちよい対応でした。乗り方が分からず質問させていただいたのですが、とても親切にお答えいただきありがとうございました。運転もとても丁寧で快適・安心運転でした。初めてでしたが御社の乗務員さんの対応・運転に感服いたしました。これからも頑張ってください。



電停で停車したとき、運転士さんが運転席から後ろへ走って行きました。そこには白杖を持った女性が乗車したところでした。彼は、その女性を一席空いていた私の横に座らせ「上町四丁目で降りられますよね」と声を掛けられていました。日頃から気にかけていないと、とっさにできることではないと思います。利用者のことに心をくだいておられる御社の社員の方の顧客対応に感動した一日でした。

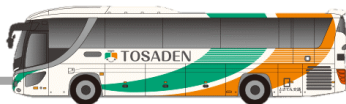


乗車したバスの運転手さんの丁寧な対応に感動しました。乗車時に遅延している事へのアナウンス、運転中は右左折時や停車の前に揺れることへの注意喚起、運転自体も優しく、その日体調が悪かったんですが、乗っている間はとても気持ちがよい時間でした。本当にありがとうございました。



1人のスタッフの行動でその会社が分かると言われますが、電車の運転士さんのお仕事ぶりに感激しました。乗車後のわずか10分程にもかかわらず、とても心地良いひとときでした。久しぶりの電車でしたが安心して乗車できました。とさでん交通の皆様が、高知の元気に増々お力添えをいただきます様、心から応援しています。ありがとうございました。

高速バスがとても快適でした。車内も清掃でピカピカでした。それ以上に嬉しかったのが、ドライバーさんの運転が穏やかで優しく、いつも気分が悪くなってしまうのに今回初めて酔うことがありませんでした。降車時にそのことをお伝えすると「嬉しいです」と仰られ、こちらも嬉しい気持ちになりました。今回は他社で予約したのですが、次回からは、とさでん交通さんの予約サイトで申し込みます。



【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。