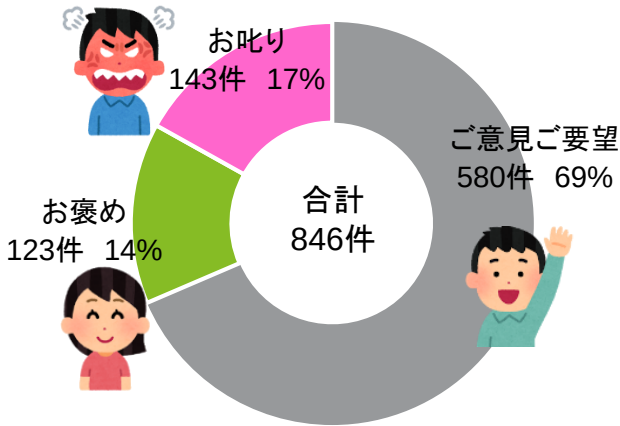
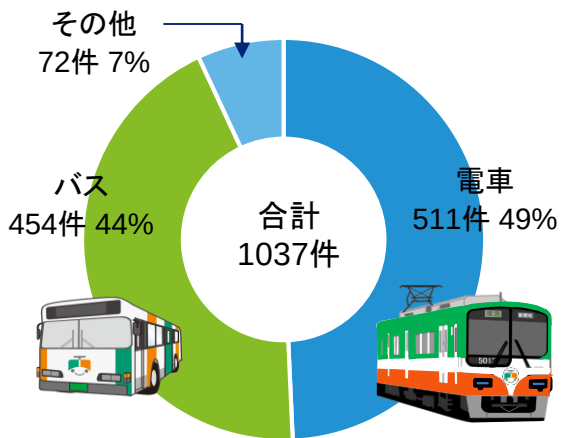


お客さまアンケート結果概要（R3.11～R4.10）

ご意見の内訳

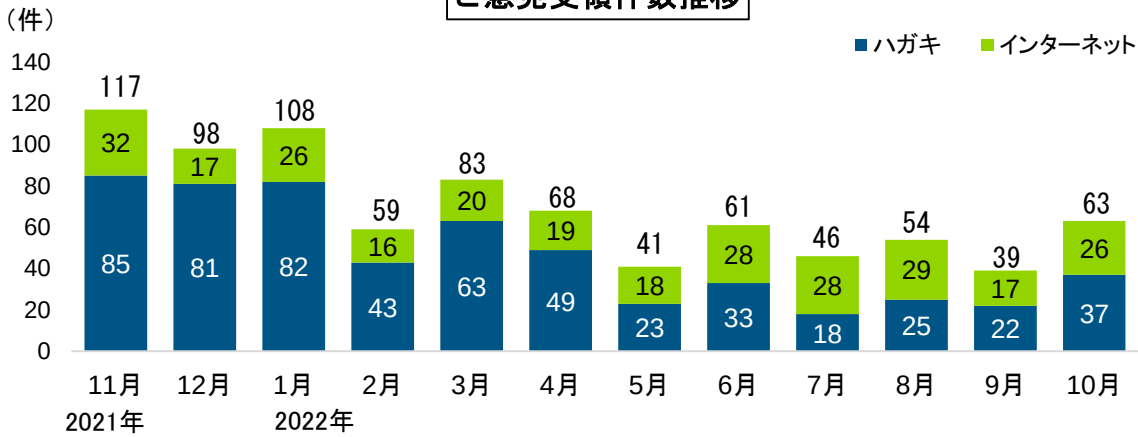


ご意見対象部門割合

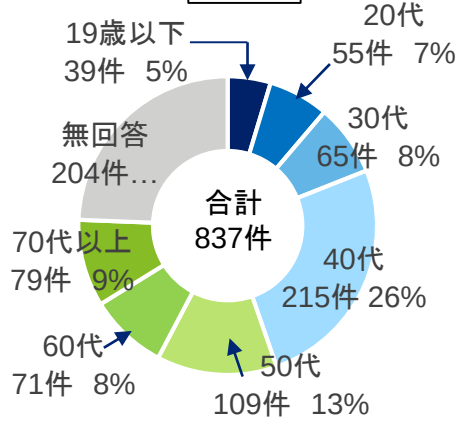


※ 1つのご意見に複数の要素が含まれる場合、それぞれの要素を1件として数えています。

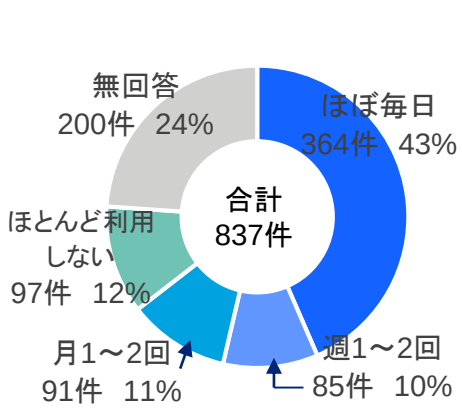
ご意見受領件数推移



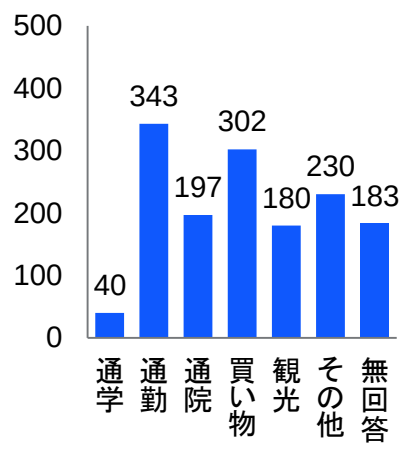
年齢層



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

鏡 川橋の安全地帯を電車に乗るため歩いていました。後2、3歩で乗れると思ってしていると発車してしまいました。それくらい待てないものでしょうか？最近、アンケートでサービスが良くなったと書いたばかりでしたが、一人の運転士の行動で感じが悪くなりました。

電 車内に「電車が止まってから席をお立ち下さい」と掲示があります。運行中は危険なので着席して下さいとの主旨だと思いますが、一方で、乗車して着席する前に発車することがあります。過去にも指摘があっているようです。更なる改善を求めます。



高 知県に観光に来て初めて電車に乗らせて頂きました。ご高齢の女性の方が降りる際、ICカードの残額が足りなかったようでした。その時の乗務員の方の対応が、高圧的というか、口調が荒くてとても驚きました。他の乗客の方も驚いた様子でした。せっかくの旅行中に、ああいった場面を見るのはいい気持ちがしません。時間厳守や他の乗客の方を待たせてはいけないなど、私には分からないことが沢山あるのだと思いますが、やはり、接客という面を大切にしたいと思いました。



バ ス停で待っていましたが、そのまま通過。たまたま信号待ちになったため追いかけて乗車出来ましたが、停留所に人がいるのに停車しないのはありえません。運転席横のドアをノックして伝えようとするも乗車口だけが開き、こちらが止まらなかったことを言うまで運転手から何も言わない。毎日通勤で乗車するなかで挨拶をしてくださったり、気をつけてと声をかけてくださる運転手さんが多い中、全体のイメージが下がりが残念です。



お 客様思いの親切な運転手さんも沢山いらっしゃいますが、横柄な態度、口調の運転手があります。通勤によく利用していますが、1日の始まり、終わりにそのような運転手にあたると大変気分が悪くなります。人と接する以上もう少し良い対応ができませんか？

該 当の行き先と思われるバスが来たので乗車しました。バスの前の表示に「はりまや橋」とか色々書いてあり、「高岡」の地名も見えましたが不安で乗車後運転士さんにその旨聞くと、いちど頷いただけ。せめて「そうです」くらいいいえませんか？ 丁寧に伺ったのに腹立たしい。

【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



高知に日帰り旅行にお伺いしました。とさでん交通さんの電車・バスを利用させていただきましたが、運転手さんの放送や案内の感じの良さがとても心地よく、いい旅になりましたので、御礼をしたく記入させていただきました。全体にレベル高いなと思いました。バスも電車も新しくなくても車内はすごく綺麗で、清掃の方がしっかりされている印象が強く残りました。西日本一の接遇と言わず、平均値でも日本一に近いかもしれないので旅行者の立場ですが楽しみにさせていただきます。



ほとんど公共交通の利用もないまま、今回、日祝が無料との事で電車に乗せてもらいました。運転士さんの技術もマナーも大変よく、日頃は見すごしていた沿線の事にも沢山気づかされ、心ゆたかな気持ちになりました。無料ということで多くのお客さんでいっぱいでした。高齢の方、ひきこもっている方、幼い子をつれて若い方が外出するよい取り組みだと実感しました。ささやかな買い物も、経済にも一役あるのでは・・・とその効果の大きいことを考えています。ありがとうございました。

とても丁寧な運転でノーガード電停や足元、忘れ物などの注意を促す放送をしたりしていて、とても好印象でした。小さい頃からよく路面電車に乗っていますが、特に丁寧で真面目な運転士さんだと思います。



よく電車を利用させていただいています。運転士さんは、皆さんまじめにお仕事をしてくださり、「いつも安全運行ありがとうございます」と感謝しています。私がとりわけ感心していますのは、皆さんの制服の着方です。いつもきちんと身につけられていて、本当に感じが良いです。



乗る時も降りる時も丁寧に優しく声をかけもらい、乗車中も「発車します」「バスが揺れますのでご注意ください」とアナウンスがあり、安心して乗車できました。途中、小学生が乗ってきた時も、気にかけてあげていて、降りる時には「いってらっしゃい」と見送ってあげ、男の子も元気に挨拶して降りて行き、ほのぼのとした気持ちになりました。月に何回か利用しますが、もっとバスを利用したいという気持ちになりました。

久しぶりにバス乗りました。その日がたまたま日曜日、そして無料デーと相重なり、お客さまも多かったです。天気は雨でしたが、乗っている間の私の心は快晴!!それは乗務員さんの丁寧な運転とアナウンス、心配りに尽きるものです。短い時間でしたが快適でした。”またバスに乗りたい”と思える時間でした。ありがとうございました。

バスに乗車しましたが、行き先の最寄のバス停がいまいち分からず、運転手さんに相談すると降りる停留所を快く教えてくれました。とても丁寧に対応して下さり、助かりましたし、気持ちよく乗車できました。また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。