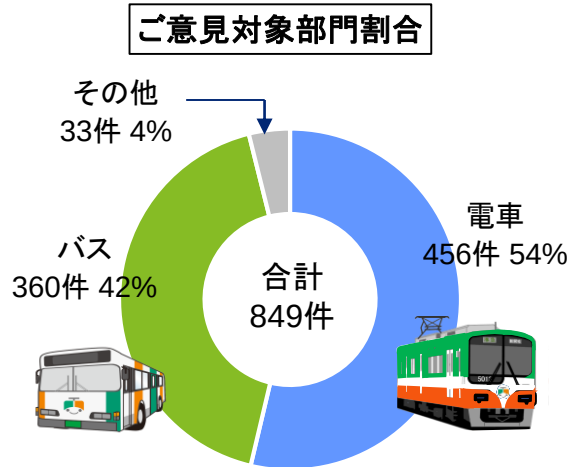
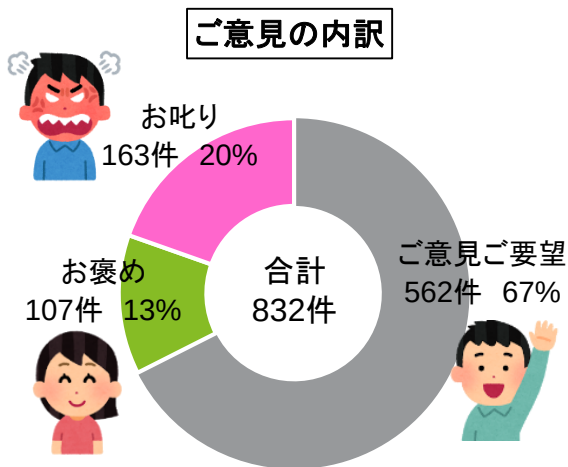
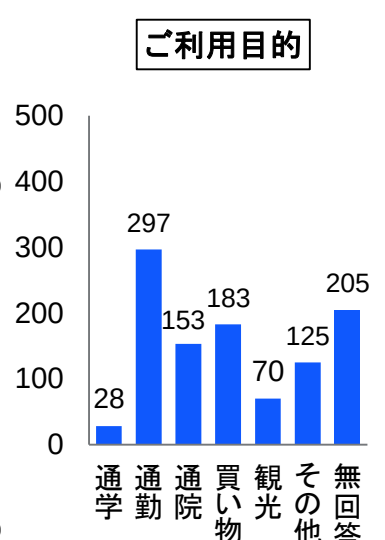
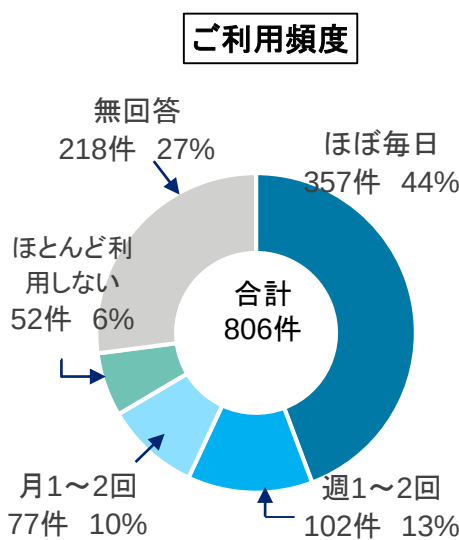
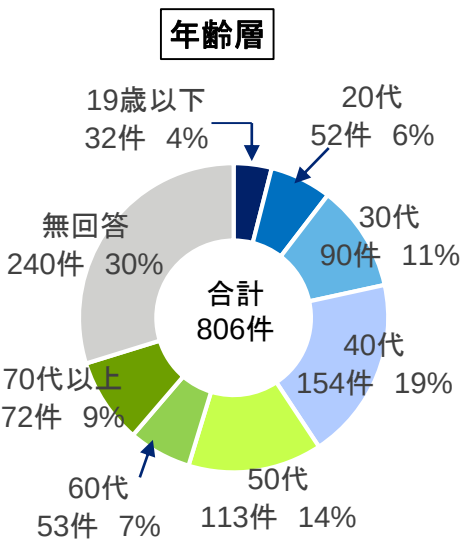
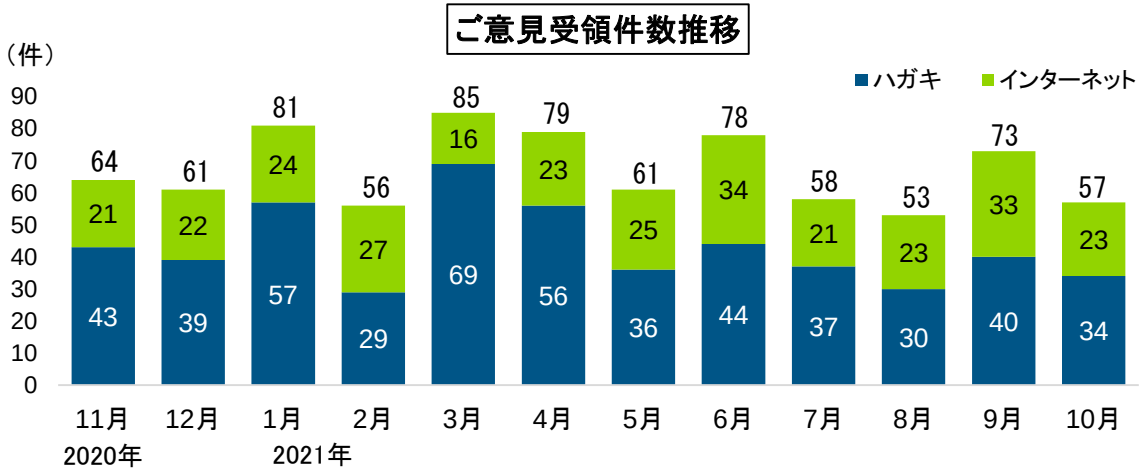


お客さまアンケート結果概要（R2.11～R3.10）



※ 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。

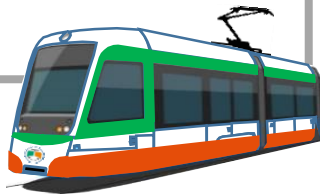


「お客さまの声」の紹介

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

知 寄町二丁目の西行き電停の東降車口近くの線路横が盛り上がり、つまづいて転倒の恐れがあります。修理をお願いいたします。



乗 車しようとしたら電車のドアを閉められました。運転もとても荒く、停車する度に乗客みんなが体が傾くほどでした。

乗 客の私語について。コロナにも関わらず乗客の私語をしている場面をよく見かけます。公益社団法人日本バス協会のホームページではマスク着用だけでなく、会話を控える事を推奨している様です。貴社も自動音声あるいは乗務員のアナウンスをすべきではないでしょうか。乗客が安心安全にバスを利用できる環境を作る事は、公共交通機関としての責務であると思います。

交 通状況や天候もあり時刻通りに運転できず大変だとは思いますが、あまりにも運転が荒かったり、乗り込んだ後まだ座ってもないのに出発されると正直危険だなと思います。わたしは妊婦でお腹も大きいので特に感じてしまいます。運転が荒い方のときは酔いそうにもなります。時刻通り運転したいと思います。もう少し気を遣っていただけると嬉しいです。お年寄りの方もいると思いますので よろしく願い致します。



仕 事の帰りによく乗るのですが、たまにものすごく運転の荒い方がいます。赤信号ギリギリで交差点を左折したり、スピード出したまま右折したりで怖いです。急発進急ブレーキが多くめちゃくちゃ酔います。



お 客さんが停車中にチャージお願いしますと言ったら、「発車しますんで！」とバサッと断っており感じ悪かったです。信号待ちで呼びかけもせず、放置。他の運転手さんは信号待ちになったら、お待たせしましたと呼びかけている方もいます。運転手さんによって対応が全然違いますね。

【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。

○施設の修繕やコロナ対策等のご要望

- ・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。
- ・コロナ対策は、ご意見も参考として、車内掲示のほか自動アナウンスの変更や乗務員による適時の車内放送などの見直しを行っています。

○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

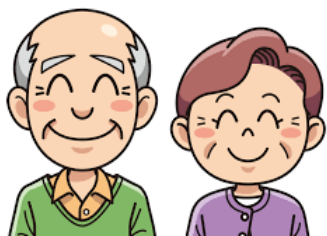
お褒めの声



先日の電車で、マスク着用を促すアナウンスする運転士さんに始めてお目にかかりました。素晴らしいと思います。男性二名がマスクをしていなかったのですが、二人ともスマホに夢中で全然聞いていなかった様子でした。とても残念！これからも頑張ってください。

県外からやってきました。電車は歴史ある貴重なものから新型まで乗りました。自分の生まれた年より古いもの、同じ年のものと楽しませて頂きました。車も増えて安全運転大へんご苦労様です。親切に運転手さんにごめんでいろいろ説明して頂いたり、本当にありがとうございました。

白い杖をついた男性が電車に乗ってこられた時、運転士さんはすぐその男性の元へかけ寄せられ空席まで案内し、どこで降りられるか聞いていました。デنتツターミナルビル前では交替なさる次の運転士手さんに申し送りをしていました。社内教育がゆき届き、運転士さんの行動は心暖まる光景でした。



信号が赤で止まったタイミングで両替に行きました。運転手さんがお札を代わりに入れてくれて助かりました。信号が青になりあちこちにつかまって後ろの席に戻ろうとしていたら、バスは動いていない事に気がきました。雨で車内もぬれてこけるかと思っていたからか席に着くと発進しました。その心遣いがありがたいと思いました。

運転中、運転手の方はアナウンス含め全てにおいて完璧な仕事をされていました。運行状況、行き先別のご案内、バスを降りる際の注意…降車後すぐに点字ブロックがあるので気をつけて下さい、などなど。そんなに気が回る？？と言うくらいの気の配りようでした。このような方は、どの世界においても良い仕事をされる方だと思います。素晴らしかったです。高知県の接客は素晴らしいです。さすがです。

降車の際は「ありがとうございました」だけではなく、「お氣をつけて」という言葉も掛けてくださり、その一言がとても嬉しかったです。このような気持ちの良い対応をして頂けると、今後も利用させて頂きたい♪という気持ちになります。



【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、待遇レベルの向上に活用しています。