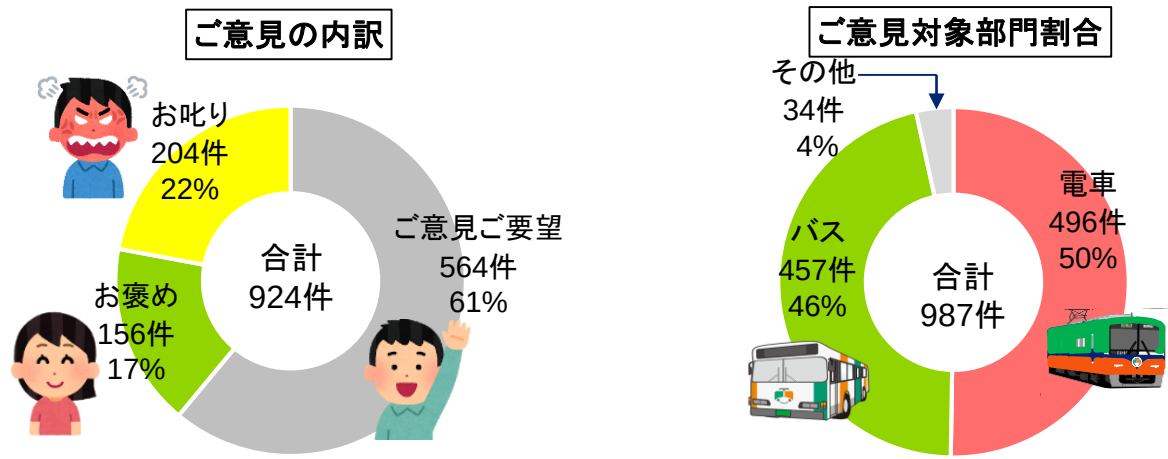
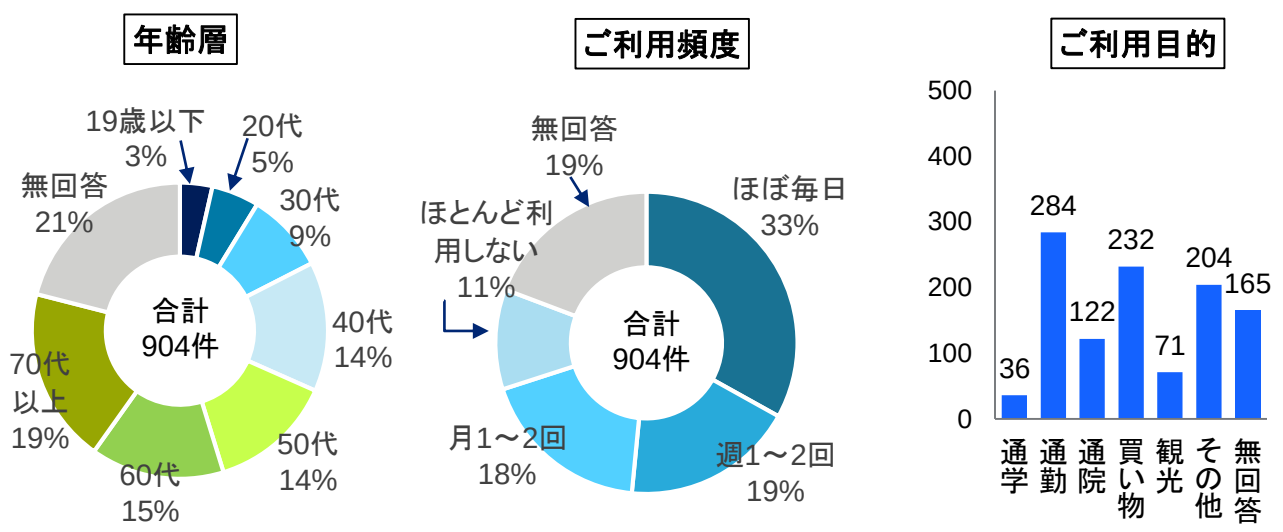
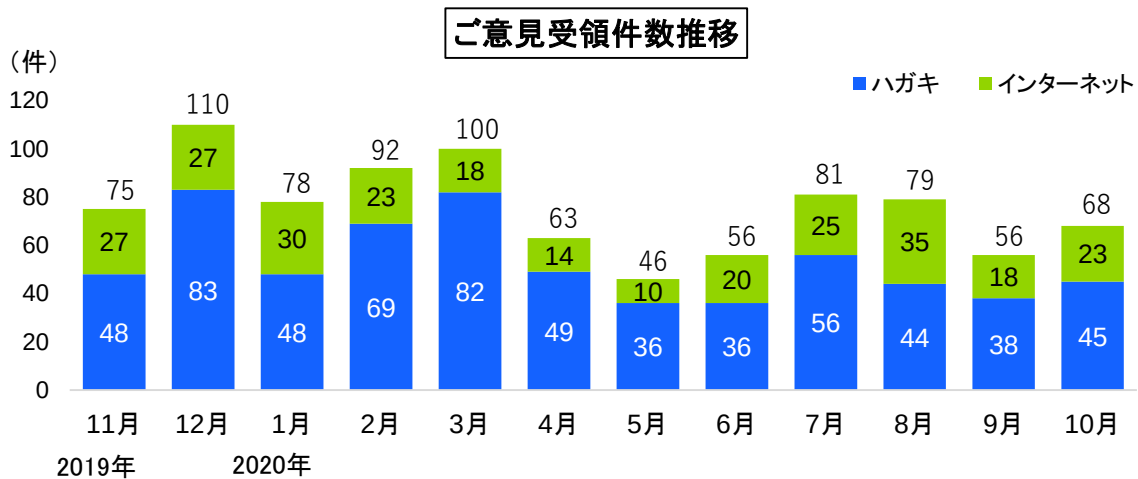


お客さまアンケート結果概要（R1.11～R2.10）



※ 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

この1年間でお客さまから頂戴しましたバス・電車の安全や接遇などに関しますご意見の一部と、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。）

今後も、お客さまからのお声に真摯に耳を傾け、西日本一の接遇・サービスを目指して努力してまいります。

ご意見・お叱りの声

通院でなくてはなりません。バスも電車もありがたく思っています。その中で運転手さん、すごく気持ち良い方と、とにかく良くない方の差があります。こちらが「ありがとうございます」といっても返事がなかったり、ずっと前から思っていました。もう少し、全体で気持ち良くのれるようにしていただきたいです。

電車に乗ったら、まだ席につかないうちに発車してしまいころびそうになった。ちゃんと乗客が座ってから発車してほしい、危ないやないですか？ 前の方に座ってそのことを言っても「すみません」の一言もなく非常にふゆかいでした。前にも同じような事があったときは「すみません」と一言いってくれた…！ちゃんとお客が座ってから発車してほしい。何かあってからでは遅い。



運転手がバスを降りるお年寄りを急かしたり、ため口で強い口調で受け答えしたり、降りる際もお年寄りの背中ギリギリでドアを閉めたりと大変不愉快。私は運転席の近くに座っていたのですが、運転手さんはイライラした様子でした。必ず時間通りに運行しないといけない理由か何かあったのでしょうか。とにかく腹立たしく、ここに連絡さしあげました。



停留所のバス車内でのアナウンスはなし、降車時のあいさつもなし。最悪の接客でした。接遇西日本一はウソでしょうか？ 社内教育をきちんとお願いしたい。

歩行者信号が変わって急いで渡りましたが、電車に目の前で置いていかれました。時刻はちょうどの時間でした。次の電車は時間より遅れていました。仕方ないことも分かりますが、目の前で置いていかれることが何度もあります。何とかしてほしいです。



棧橋三丁目電停の待つ場所に大きく穴が空いています。なおしている場所もありますが、中心に大きく空いているので早急になおして下されば、足がとられなくて良いと思います。お願いします！一度見に来てください。

バス運転手の半分くらいはバス停（歩道）近くに乗降口を停車するが、残りは離れた所に停車するため、歩道から車道に降りてバスに乗ることになる。高齢者や障害者にとって、折角の低床バスでも効果が死んでいる。後方車両の支障にもなるので、歩道に寄せて停車することを希望します。

【当社での主な対応】

○バス・電車乗務員の不適切な運転や接遇態度

- 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要望

- ご意見を頂いた都度、早急に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を行っています。

○運行に関する要望

- 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



はりまや橋7時38分頃発、トーマン団地行に乗務された運転手さん。
善楽寺へ行くのに一宮神社前まで利用しましたが、バス停を降りてから善楽寺までの行き方や、帰りのバス停の位置、高知駅へ戻るバスは系統によってターミナルが変わることを詳しく教えて頂き、安心して乗ることができました。また機会があれば進んで利用させていただきます。お礼を伝えて頂ければと思います。

皆に聞こえる様に、はきはきと気配りの出来た運転手さんですばらしかったです。カーブの所とかでこぼこ道など、こまかく注意して下さいました。楽しく、気持ち良く、バスに乗れました。ありがとうございました。

先日、バスに乗車しました。その際、バスが定刻より少し遅れており、降車されるお客様一人一人に「遅くなりすみません」と運転手さんが声をかけられていました。小学生には「遅くなってごめんね。」と優しく声をかけられていたのが印象的でした。とても感じがよくこちらも気持ちよくバスを降りることができました。ありがとうございました。これからもお仕事頑張ってください。



珍しく車イスのスペースがあるバスに乗りました。はりまや橋から車イスの方が乗られて、その様子ずっと見てました。バス停で降りるとき、運転手さんがスロープを作ったりするのを初めて見ました。大人の男性でしたから重たいでしょう。でもケガでもさせたら大変ですから、万全の注意の中での行動でしょう。スロープの急な傾きにも驚きました。そのバスには、途中で白い杖の方も乗られてきて、運転手さんの行動、ご苦労に頭下がりました。



本日14時45分通過の電車に乗りました。今はどの方も大体感じ良くなっていますが、今日の運転士さんは特に良かったです。〇〇銀行前で風のため自転車が倒れていました。電車は当たらなかったかも知れませんが、すぐさま下りて自転車を起こし倒れない様にして来ました。その動作の機敏なこと、気持よく思ったのは私だけではなかったでしょう。誰かが「御苦労様」と声をかけていました。「とんでもないです。万が一当たったらいけないので。」とのことでした。今日一日何か嬉しい気持ちになりました。ありがとうございました。



朝倉から乗った電車ですが、運転士が老人客の質問に丁寧に答えたり、発車・信号待ちのときにアナウンスしたり、大橋通で降りそびれた客さんを降ろしたり、安全第一の運行でした。こんな運転士さんだとこれからも乗りたくなります。市内均一運賃が200円なのも硬貨2枚でいいので便利です。



【当社での主な対応】

○バス・電車乗務員の親切、丁寧な接客態度

- ・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、接客レベルの向上に活用しています。