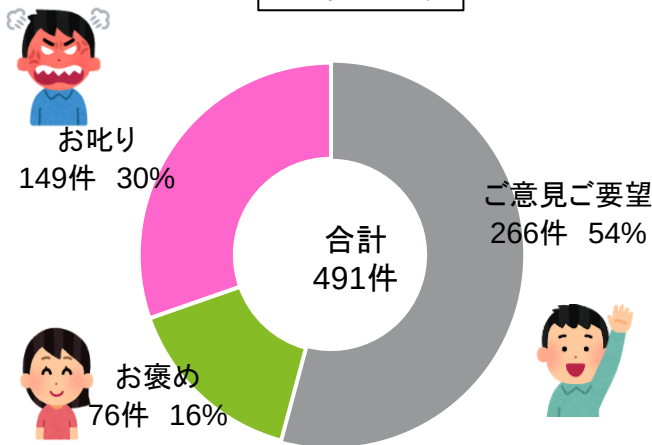
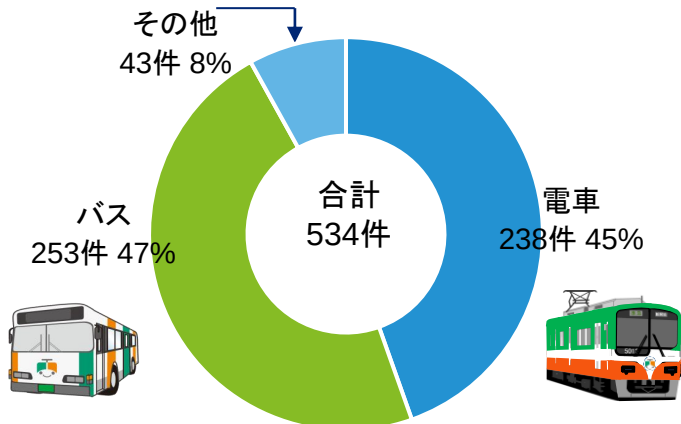


お客さまアンケート結果概要（R6.11～R7.10）

ご意見の内訳

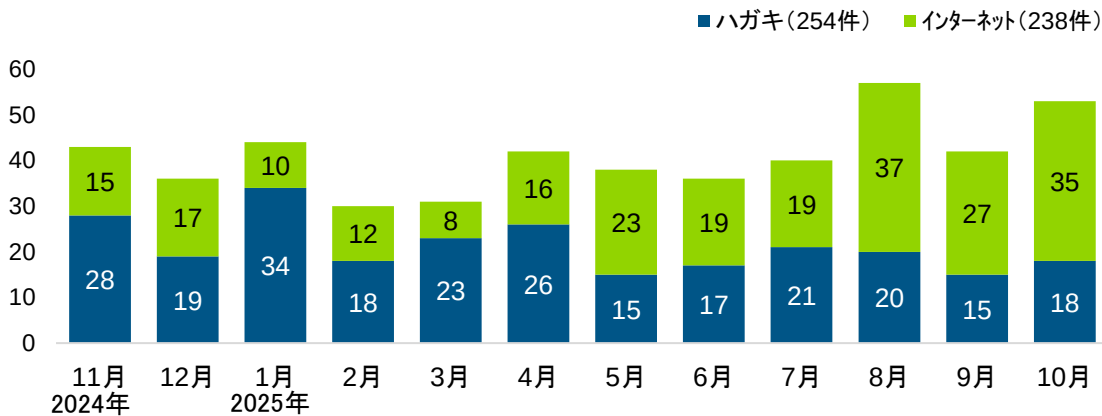


ご意見対象部門割合

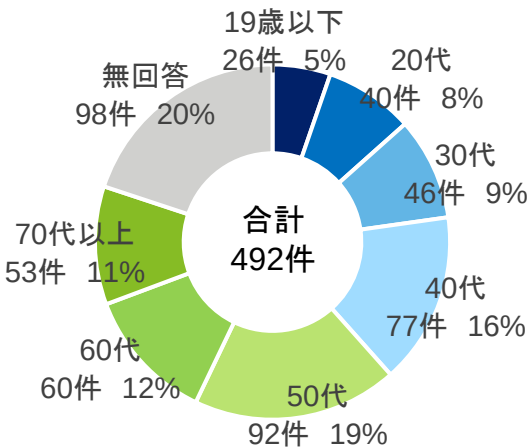


※ 1つのご意見に複数の要素が含まれる場合、それぞれの要素を1件として数えています。

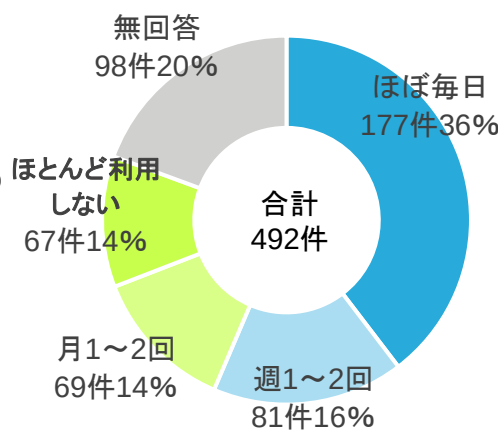
ご意見受領件数推移



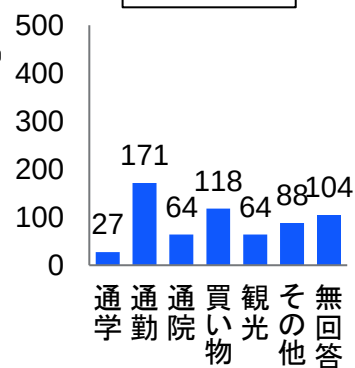
年齢層



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

先日、高知駅バスターミナルで大阪行きのアナウンスを男性の方がしていたら、それに重なるように空港行のアナウンスが始まりました。先に話しているのが、聞こえないのですか。聞こえないなら何か工夫して重ならないようにしないと、利用客は何の案内をしているのか分からないですよ。



料金を現金で支払うときにもたついてしまった際に、声を荒げたり露骨に苛ついていることが分かる対応はやめてほしい。「降りるんですか？」と声を掛けられたがその時にはお金を払っていたのになぜ聞かれるのか分からなかった。おそらく嫌味で言ったのだと思います。また、いつもお礼を言ったらいつもなら返してくれるが、今回は無視をされて、反応が露骨すぎて嫌な気持ちになった。



降車時、「ありがとうございました」と言ったのに無視されました。礼も言えないような人を乗務させないでください。乗務させるのであれば、きちんと礼を言えるようになってからにしてください。この乗務員は前にもありましたが、その際も今回同様に無視されています。二度とこのようなことがないようにお願いします。



信号待ち停車中にですかにチャージしようと男性乗務員に声をかけたところ、こちらがカードをタッチするタイミングが悪かったのか、「カードを離してください！先に処理しないといけないんで！」と激怒するような強い口調で言われました。また、他の乗客が両替したいと話しかけると、「両替機そこにありますけど」と突き放すように指示していました。



運転（アクセル操作、ブレーキ操作）が雑。速度の出すぎ。ブレーキタイミングが遅い。カーブ走行時、速度が速いので立っている人は身体が振られる。座っていても力が入り快適でない。乗客のための運転をしてもらいたい。

【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

電停までの道のりが20分程あり、汗をかきながら電車を待っていました。7/24の運転士さんは、とても優しい声で丁寧にお知らせして下さり、とてもさわやかな気持ちで暑さが苦になりませんでした。素敵な一日ありがとうございました。

聾者と一緒に電車に上町1丁目から乗りました。乗ってすぐ赤信号になり聾者は千円をすかさにチャージしてほしいと運転手さん(女性)にカードを提示しチャージはスムーズに完了。その時その女性運転手さんは手話で「ありがとう」と表現してくれました。その時の聾者はうれしそうな、びっくりしたような、明るい表情になりました。そばで見ている私も嬉しかったです。



今朝は身体の不自由な方が車椅子で乗られておりました。運転手さんのその方への対応と他の乗客への言葉掛け、車椅子の方の降りられる時の様子。そして道中ずっとアナウンスが丁寧で優しく、安心を頂きながら乗せて頂きました。ありがとうございました。



大阪から高知まで、高速バスをはじめて利用しました。ドライバーの方の運転はもちろん、(当たり前なのかも知れませんが)完璧なアナウンス、接客でした。とても気持ち良く乗車、下車できました。(お客との適度な距離感、過度なサービスがないのも良かったです。) ワンマン運転、対応で厳しい業務とは思いますが、また機会があれば是非利用したいと考えています。



2つの電車に乗りました。運転手さん交代の時、乗客の方に向けて丁寧にあいさつして下さいました。とても良かったのと県外在住なので観光客目線でも信頼がおける誠実な感じで安心感がとてもありました。県民としては鼻が高い思いも、どうかこのまま続けていただきたく一筆書くことにしました。

私は7月から「お出かけ70」使わせて頂いている者です。バス代と便数の変化で歩くことで何とか帳尻を合わせていましたが、夏に長距離を歩くのは無理がありパートの身にはどうにもなくなっていました。その時バス停にあったパンフレットを見つけどんなに嬉しかったか！定期のおかげであきらめていた「とさのさと」への食糧調達も自力で可能。ダイヤを調べながら「自力」で必要な行動をあきらめることなく拮据してゆくことの喜び、本当にありがとうございます。



【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。