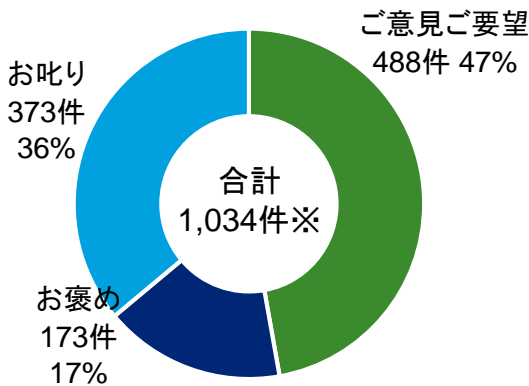
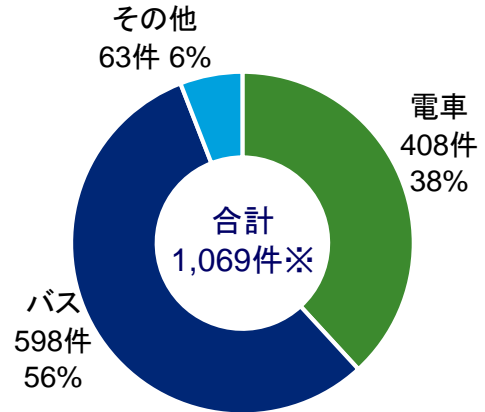


お客さまアンケート結果概要 (H30.11~R1.10)

お客さまアンケート
ご意見の内訳



ご意見対象部門割合

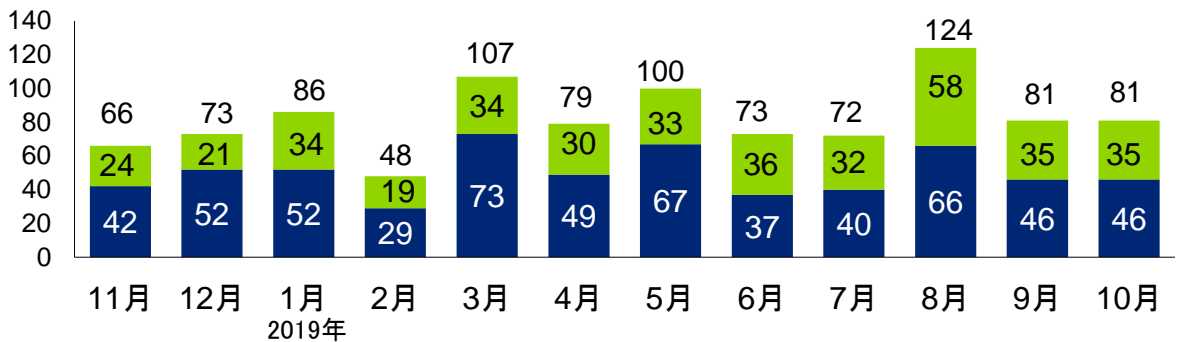


※ 1つのご意見に複数の要素が含まれる場合、それぞれの要素を1件として数えています

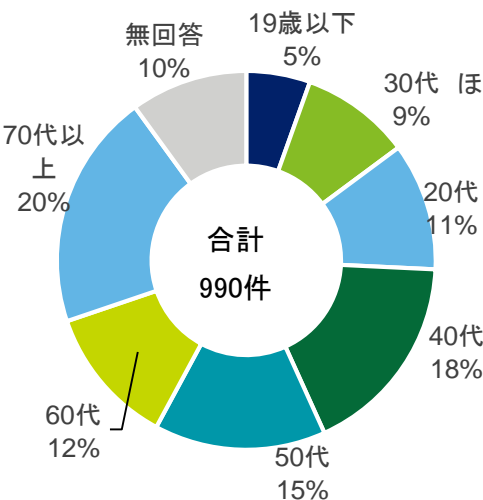
(件)

ご意見受領件数推移

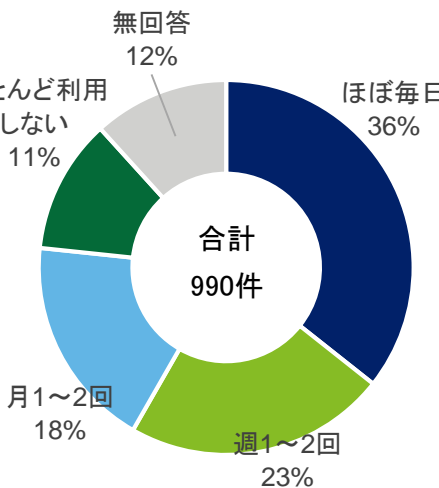
■ インターネット ■ ハガキ



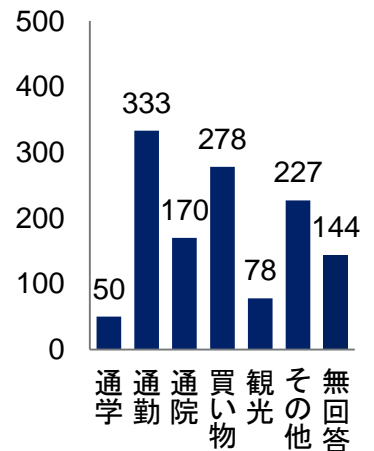
年齢層



ご利用頻度



ご利用目的



「お客さまの声」事例

お客さまの声（一部抜粋※）

お客さまから頂戴したご意見・お叱り、お褒めの声を一部掲載させていただきました。いただいたお声に真摯に耳を傾け、今後も西日本一の接客・サービスを目指して努力してまいります。※以下の文章は、個人情報保護等の観点から、文意を損ねない範囲で一部を編集しております。

ご意見・お叱りの声

バスの降車の際は、「バスが停車してから席をお立ちください」というアナウンスがありますが、乗車の際は、多くの運転手さんが乗客が座らないうちに発車しています。雨の日は特に危険ですし、ましてや高齢者はもっと危険です。せめて「発車します」の一言がほしいところです。是非、教育を徹底してください。

【通勤でご利用のお客さまより】

新人教育も大切ですが、あんまりお客の前でガミガミ大声で指導するのはいかがなものでしょうか。こちらがいたたまれない気持ちになり、不快感を抱えての乗車となり、早く降りたくありません。ご一考下さい。頑張れ新人くん！

【沿線にお住まいのお客さまより】

昨年ぐらいから、電車の運転が荒くなったように感じます。急にスピードをあげ、急ブレーキをかけたりする方が多くなったように見られます。以前はお年寄りが車内に入り、イスに座ってもないのに急発進し、転倒した場面に遭遇したこともありました。倒れた方は直ぐに起き上がり怪我には至りませんでした。運転士も知らぬ顔をして運転を続けていたので、本当に怪我をしたらどうしていたんだろうと思いました。

【沿線にお住いのお客さまより】

ほぼ毎日利用しているからこそ、気になる点があります。時間が守れていないことです。乗車する場所が経由中の場所なら、多少の遅れは必ず発生しますし、それは仕方ないことだと思います。しかし私が言いたいのは始発です。車庫から出る時間に合わせて乗客が乗っているにもかかわらず、運転手が一向にこない。出発の1分前？にはアラームのようなものが鳴りますよね。鳴っているにもかかわらず、まだ来ない、たばこを吸っている、他の運転手と雑談している。これっておかしくないですか？普通の会社で言うと遅刻ですよ？それに、乗客は通勤や通学でバスを利用しています。バスの時間に合わせているんです。時間が過ぎてダラダラ歩いてくる人、謝らない人、それぞれいます。本当に一日の始まりとして気分が悪いです。時間を守れないのであれば、安心と信頼のサービスには繋がりませんよね。しかし、こういった人の中でもしっかり時間内に来て、出発の準備をしている運転手もいます。それが普通だと思うのですが。

【通勤でご利用のお客さまより】

昨日、バスに乗った男性が、反対方向に間違っ乗ってしまったようで、次のバス停で下車時精算しながらバス停の場所を聞いたところ、鼻で笑われ『見たらわかる』と、ぞんざいな反応。詳しく男性が聞いていたようですが、フンと鼻で笑うばかり。その男性が下車後、『馬鹿か』と運転手は言い放ったのです。マイクをしているため、バスの車内にその運転手の声が響き、他の乗客も『あれはひどいね』と話していました。『接客 三つの斉唱運動』などと車内に貼り出しているのが、滑稽なほどの運転手さんの態度。もちろんその運転手さんは、他のお客さんが下車する際も『ありがとうございます』などと言いません。運転手さん全体がそうなのか、観光でたまたま乗った私には分かりませんが、こういう状態であれば、あのポスターは外すべきです。

【観光でご利用のお客さまより】

「お客さまの声」事例

はりまや橋あたりで高齢の女性が裁判所はどこで降りたらいいか運転士に尋ねました。木で鼻をくっくたように、『さあ知りません』これのみ。知らなければ『お客さまでご存知の方は』とか対応できるはずで。私がすぐ升形まで行きますので、グランド通をお教えしますと伝えました。他の方も憤慨していました。西日本一の接遇の標語が泣きます。

【沿線にお住まいのお客さまより】

お褒めの声

先日電車に乗っていた時に、ある電停にビニールに入ったゴミが有りました。その時停車中に、運転士が降りて拾っていました。何となく心が嬉しい気持ちになり、一日中気持ち良く過ごせました。

【沿線にお住まいのお客さまより】

いつも通勤で電車を利用させて頂いています。冷房の無い電車に乗った時のことです。女性の運転士さんが信号で停車中に、しまっていた窓を機敏に風が入るように開けているのを見て、よく気がつく方だなあと感心しました。おかげで冷房が無くても気持ち良く過ごせました。ありがとうございました。

【通勤でご利用のお客さまより】

今日、乗ったバスの運転手さんがとても丁寧な対応で、とても気分良くバスを降りることができました。バスが遅れていたため、お客様ひとりひとりに遅れて申し訳ございませんでしたと挨拶をしていました。降りる時にそのようなお声がけをされて、いい気分なのは私だけじゃないと思います。これからも電車・バス共に利用させていただきます。

【沿線にお住まいのお客さまより】

この運転士さん最高！毎日、通勤で乗車していますが、この運転士さんは本当にGOOD！夕方、疲れての10分～20分の電車。乗車したら「7分遅れています。寒い中、申し訳ありません。お待たせしました。」など乗車している間もていねいでキレイな言葉のアナウンス。意外と愛想ない方が多いのに、若いのにとてもホッとする乗車時間です。観光客の方もほめてました。「高知の電車感じいい」と。こんな運転士さんは誇らしいです。

【通勤でご利用のお客さまより】

昨日、「堺町」から「前浜・パークタウン線」で女性運転手のバスに乗りました。バス停を通過する際の丁寧な説明や右左折の際の適切なアナウンス、乗降者への優しい気配りの言葉は素晴らしかったです。また、運転もとても上手でした。普段はあまり利用しないのですが、今回とても気持ち良く乗車出来て、これからは積極的に利用しようと思いました。バスの運転は乗車客への気配りや運転等体力的にも大変だと存じますが、お体にお気をつけてお仕事を頑張ってください。

【沿線にお住まいのお客さまより】

運転士の〇〇さん、何回も「つめあわせて坐って下さい」（こんな意味あい）とアナウンスしてくださって、あいさつありがとう！素晴らしい！乗客のほとんどは、聞き流していたけど、これからもよろしくね。ありがとう！

【通勤でご利用のお客さまより】

運賃用に、準備していた小銭を、車内が揺れた際に落としてしまい、周辺に散らばってしまい見つけられず困っていると、「探しておくので構いませんよ。」と女性の運転手さんが運転席から言ってくれました。結局、全ての小銭を見つけることが出来ないまま降車しましたが、その際も「後で見つけておきますね。」と言ってくださり、とても印象的な対応をしていただきました。ありがとうございました。

【沿線にお住まいのお客さまより】