

令和5年度「お客様の声」への対応について

令和5年度にアストラムラインへお寄せいただいた「お客様の声」（お客様の声カード・メール等）は279件（前年度286件）でした。

お客様からいただいたご意見・ご要望は、貴重な情報として社内で共有し、今後のサービス向上への取り組みや事業運営の参考にさせていただきます。

○ お客様の声受付件数

区分	設備	商品	対応	マナー	お礼	その他	計
令和5年度	90	42	37	33	28	49	279
令和4年度	55	32	61	31	39	68	286
令和3年度	54	39	58	27	25	71	274

○ ご意見・ご要望の内容

- 設備 … 車内が暑い（寒い）、案内サインの改良・設置など
- 商品 … クレジットカード決済の導入、ラッピング車両の運行、ダイヤ改正など
- 対応 … 係員の対応がわるい、運転操作が荒いなど
- マナー … 歩きスマホ、エスカレーターでの歩行、乗降時のマナーなど
- お礼 … トイレがきれい、係員の対応がよかったなど
- その他 … 車内の換気（窓開け）、不審者への対応など

○ 対応事例

・本駅駅の出入口に案内表示を設置しました。



・トイレ案内サインをリニューアルしました。



・新型7000系車両「カープ・トラム」の運行を開始しました。（車内もポスターで装飾しました。）

