

令和6年度「お客様の声」への対応について

令和6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437件（前年度279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	お礼	対応	マナー	その他	計
令和6年度	135	108	82	51	29	32	437
令和5年度	90	42	28	37	33	49	279
令和4年度	55	32	39	61	31	68	286

○ ご意見・ご要望の内容

- 設備 … 車内・ホームが暑い（寒い）、ベンチの増設など
- 商品 … ICOCA 導入（パスピー廃止）、クレジットカードの導入、ダイヤ改正など
- お礼 … 声優の車内放送、開業 30 周年記念イベント、体調不良時の対応など
- 対応 … 駅係員の態度、乗務係員のブレーキ操作など
- マナー … 乗降時のマナー（扉付近、奥に詰めない）、外国人へのマナー啓発など
- その他 … 延伸計画、駐輪場、駅周辺での喫煙など

○ 対応事例

- ・マナー向上のため、広島県出身声優 細谷佳正さんがマナー大使に就任しました。



- ・みなさまへの感謝の気持ちを込めて、開業 30 周年記念イベントを開催しました。

