

令和7年度「お客様の声」への対応について

令和7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373件（前年度437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	お礼	商品	応対	マナー	その他	計
令和7年度	93	91	66	55	40	28	373
令和6年度	135	82	108	51	29	32	437
令和5年度	90	28	42	37	33	49	279

○ ご意見・ご要望の内容

- 設備 … ホームが暑い、ベンチの増設、トイレの改修など
- お礼 … 急病時の対応、忘れ物の搜索、新マスコットキャラクターなど
- 商品 … 旅客運賃の改定、列車ダイヤ、駅スタンプ廃止など
- 応対 … 乗務係員の運転操作、駅係員の接客態度など
- マナー … 優先座席、乗降時のマナー（扉付近、奥に詰めない）など
- その他 … 延伸計画、痴漢等の防止など

○ 対応事例

- ・マナー向上を図るため、「広島電鉄」「JR西日本」「アストラムライン」の3社が連携した「安心レールプロジェクト」を立ち上げ、3月に広島県警察本部にも協力いただいて、「痴漢と盗撮の防止」をテーマとしたキャンペーンを実施しました。

