

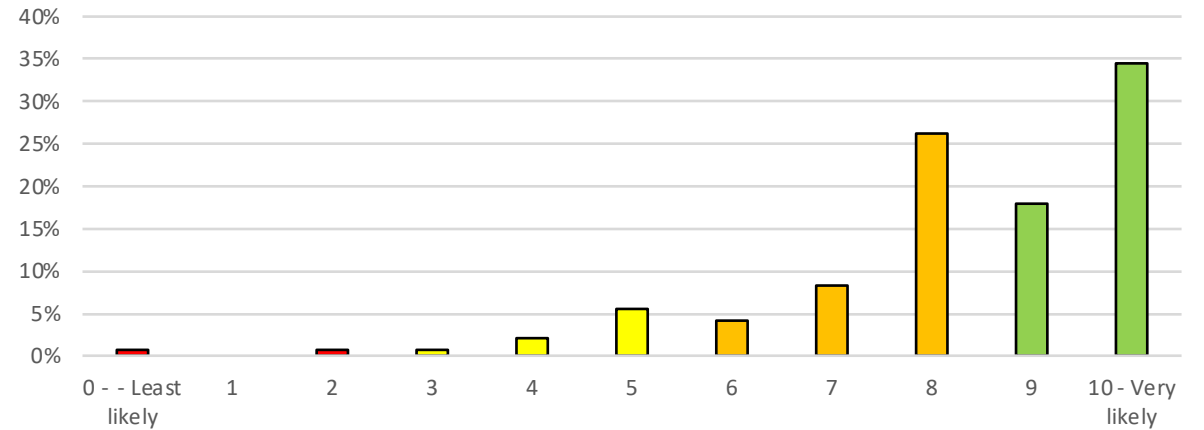
Arolwg o Fodlonrwydd Cwsmeriaid

Cyfnod 3- 26 Mai 2019- 22 Mehefin 2019

Uchafbwyntiau

- Ein sgôr hyrwyddwr ar gyfer Cyfnod 3) oedd 36 gyda 44% o'n cwsmeriaid yn barod i'n hargymell i'w teulu a ffrindiau.
- **93%** o'n cwsmeriaid yn fodlon gyda'r amgylchedd ein cerbydau
- **95%** o'n cwsmeriaid yn fodlon gyda'u siwrnai
- **83%** o'n cwsmeriaid yn fodlon gydag amgylchedd ein gorsafoedd.
- **98%** o'n cwsmeriaid wnaeth prynu eu tocynnau o flaen yn fodlon gyda'r proses prynu tocynnau.
- **88%** o'n cwsmeriaid yn fodlon gyda'r ffordd y deliwyd gyda'r oedi.

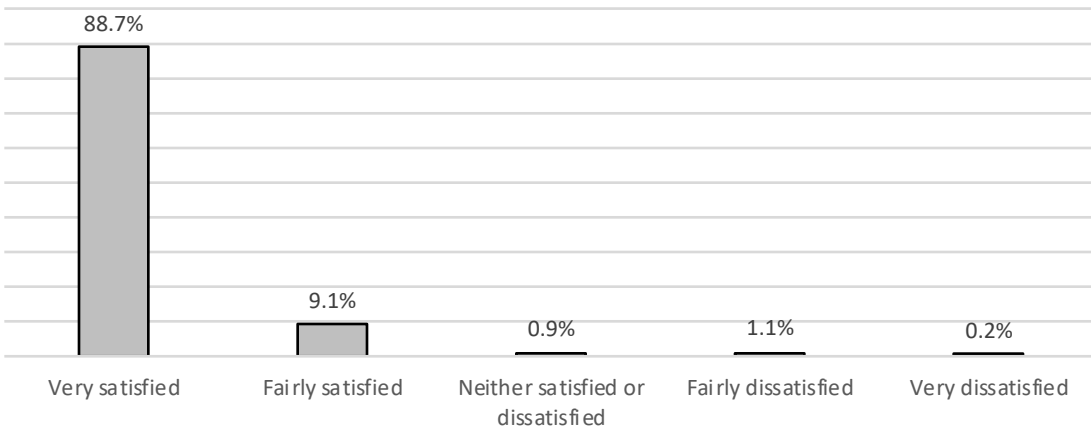
Tebygolrwydd o Argymell



Proses a chyfleusterau prynu tocyn

98% o'n cwsmeriaid wnaeth prynu eu tocynnau o flaen yn fodlon gyda'r proses prynu tocynnau.

Fodlonrwydd gyda phroses prynu tocynnau



Y 3 ffordd fwyaf poblogaidd o brynu ticedi oedd;

1. Swyddfa Tocynnau
2. Ar y Trên
3. TVM (Peiriant Tocynnau)

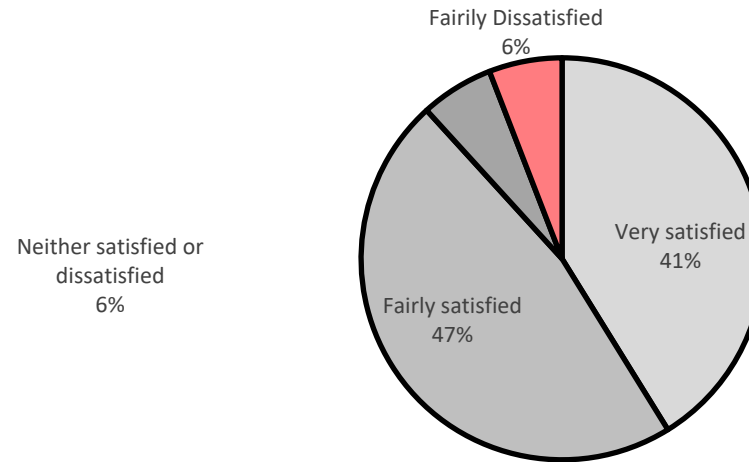
On-Board – Journey & Disruption

95% o'n cwsmeriaid yn fodlon gyda'u siwrnai

O'r cwsmeriaid wnaeth cwblhau'r arolwg roedd **88%** yn fodlon gyda'r ffordd wnaeth yr aflonyddwch gael i'w delio efo, gyda 6% yn nodi anfodlonrwydd

73% O gwsmeriaid yn cysylltu eu bodlonrwydd gyda'r cymorth gan staff, ac oherwydd fe wnaethant dderbyn diweddariadau cyson am yr aflonyddwch.

Fodlonrwydd delio gydag aflonyddwch



Dim ond 43% o gwsmeriaid sydd yn ymwybodol o'n system lawndal ad-daliad am oedi. Darganfyddwch mwy; <https://trctrenau.cymru/cy/delay-compensation>

Gorsaf

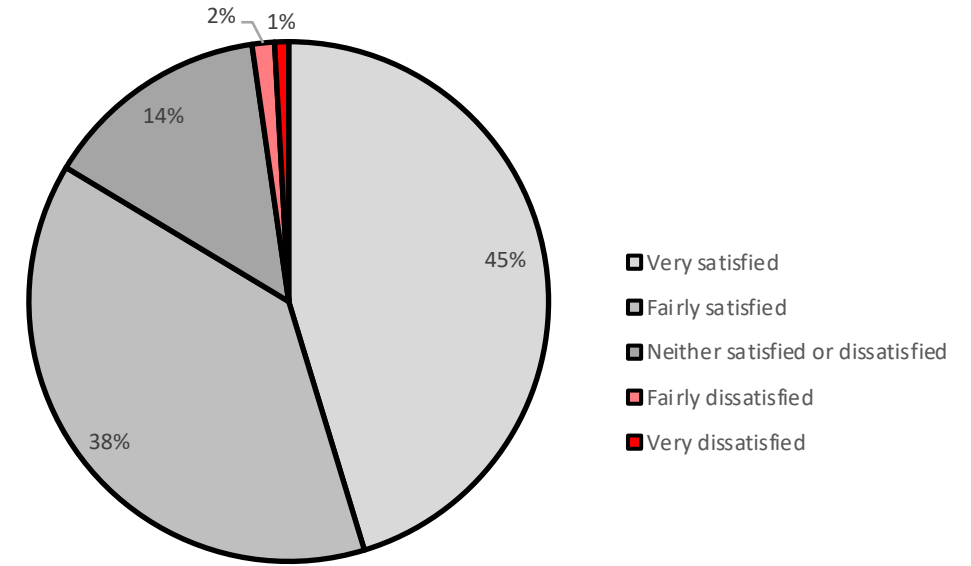
83% o'n cwsmeriaid yn fodlon gydag amgylchedd ein gorsaf, fyny 7% o cyfnod 2. Yn cymharu gyda Gwanwyn NRPS (73%).

63% yn hapus gydag ein a chyfleuster toiledau

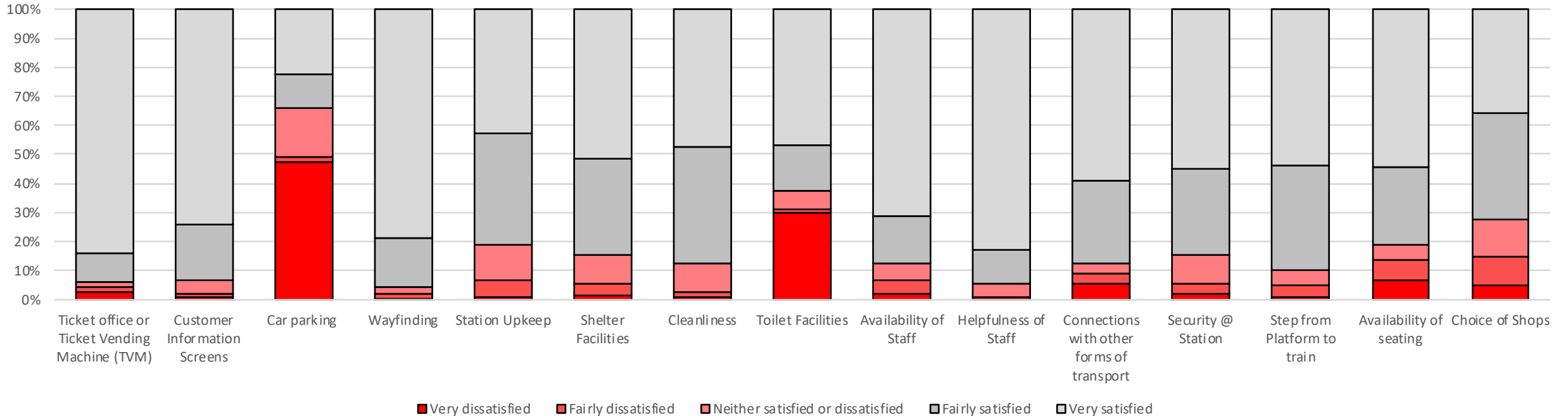
73% yn fodlon gyda'r dewis o siopau.

34% yn hapus gyda chyfleuster parcio.

Fodlonrwydd Amgylchedd Gorsaf



Amgylchedd Gorsaf



Ar y Trên

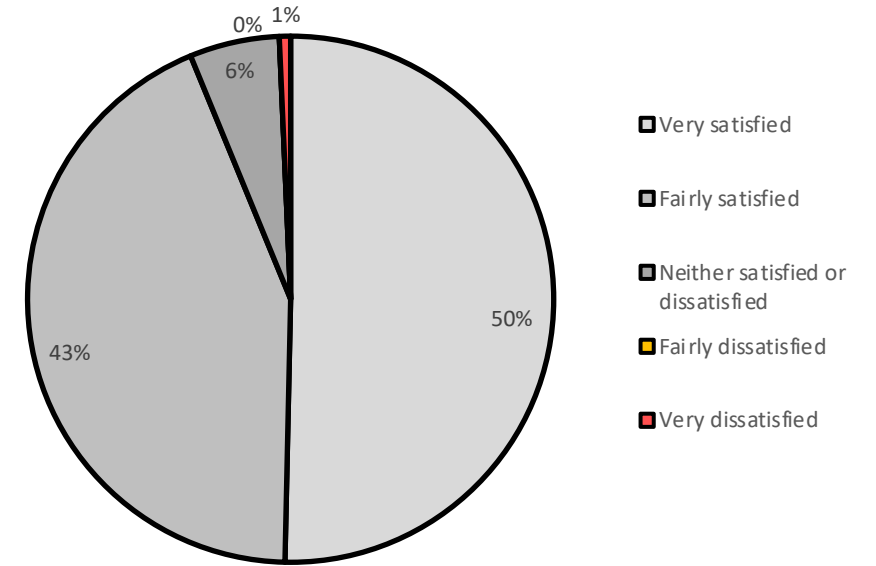
93% o'n cwsmeriaid yn fodlon gyda'r amgylchedd ein cerbydau. Yn cymharu gyda Gwanwyn NRPS(71%)

86% yn hapus gyda'r Wi-Fi ar y cerbydau

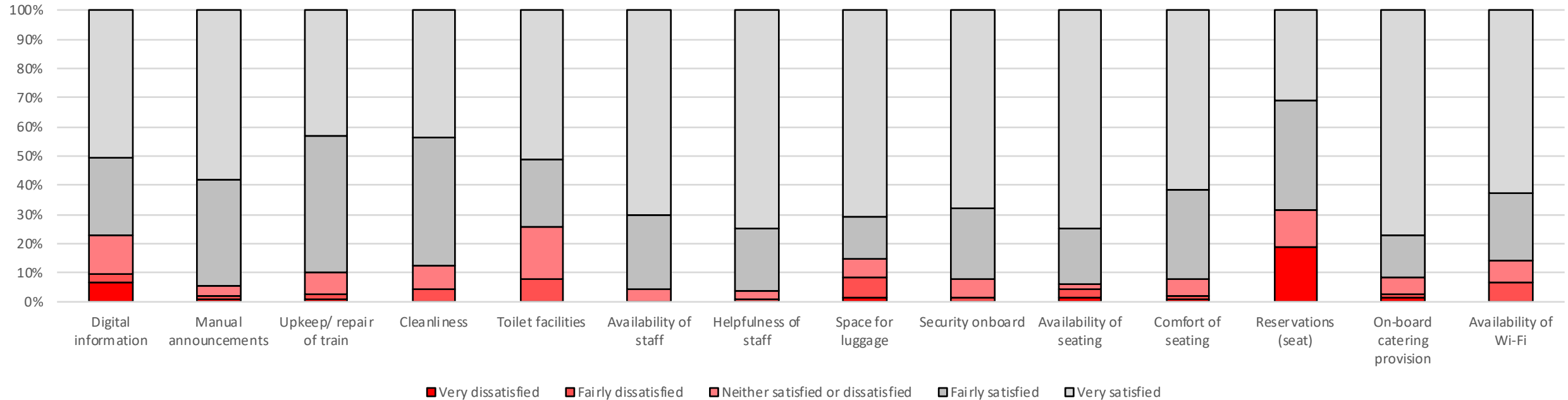
92% yn fodlon gyda'i diogelwch personol ar y trên

75% hapus gydag ein a chyfleuster toiledau ar y trên

Fodlonrwydd Amgylchedd ar y Trên



Amgylchedd ar y Trên



Diolch

