

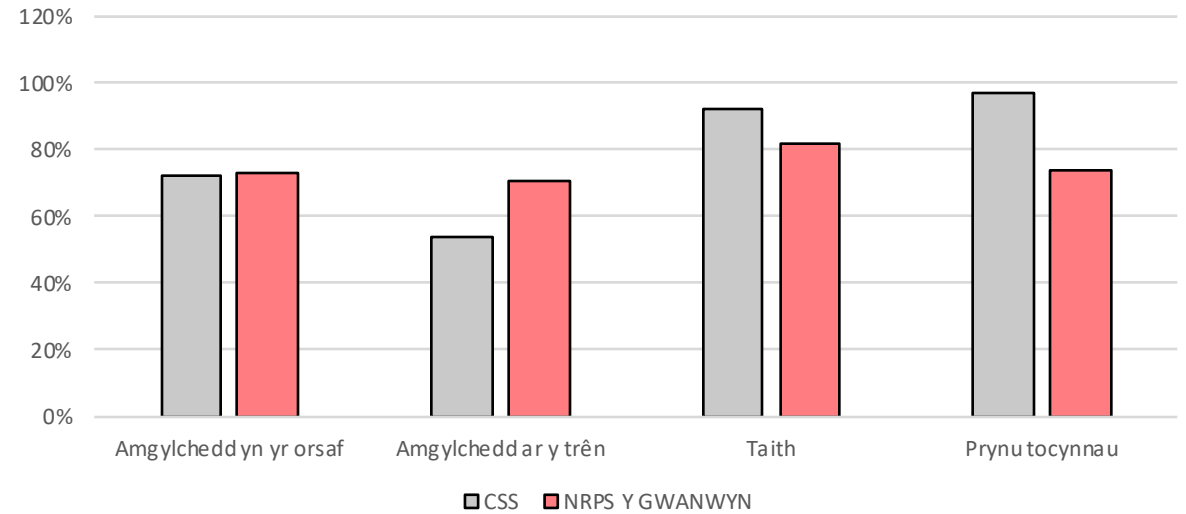
Arolwg boddhad cwsmeriaid

Cyfnod 4 (23 Mehefin 2019 - 20 Gorffennaf 2019)

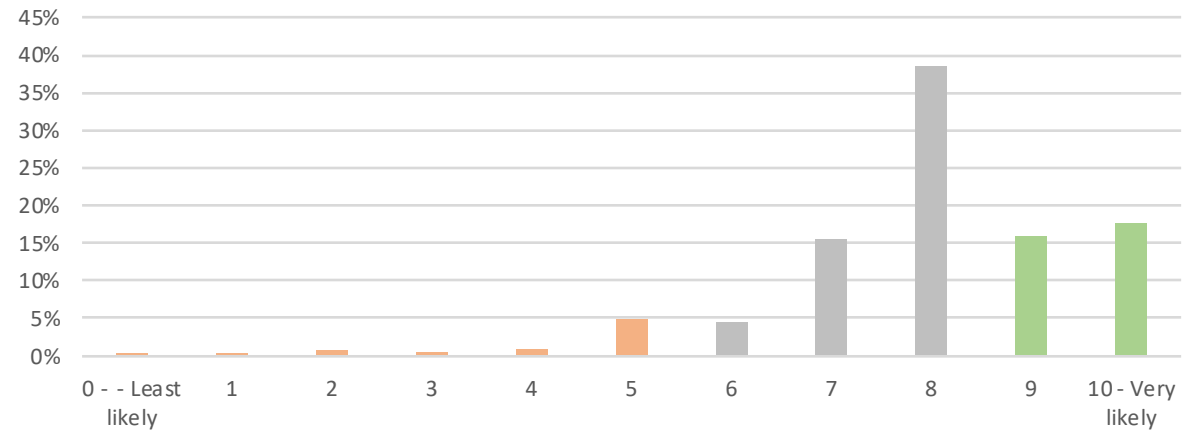
Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Uchafbwyntiau

- Ein Sgôr hyrwyddwr Net ar gyfer Cyfnod 3 oedd **21** gyda **34%** o'n cwsmeriaid yn barod i'n hargymell i'w teulu a ffrindiau.
- **54%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.
- **92%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol
- **72%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol.
- **97.1%** o gwsmeriaid a oedd wedi prynu tocynnau ymlaen llaw yn fodlon â'r broses prynu tocynnau yn gyffredinol
- **71%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r ffordd yr ymdriniwyd â'r oedi a ddigwyddodd.

CSS Vs NRPS



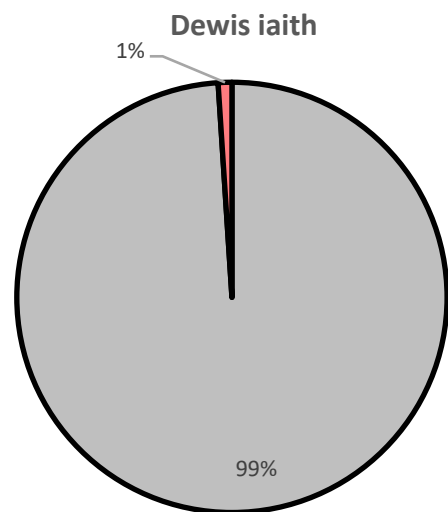
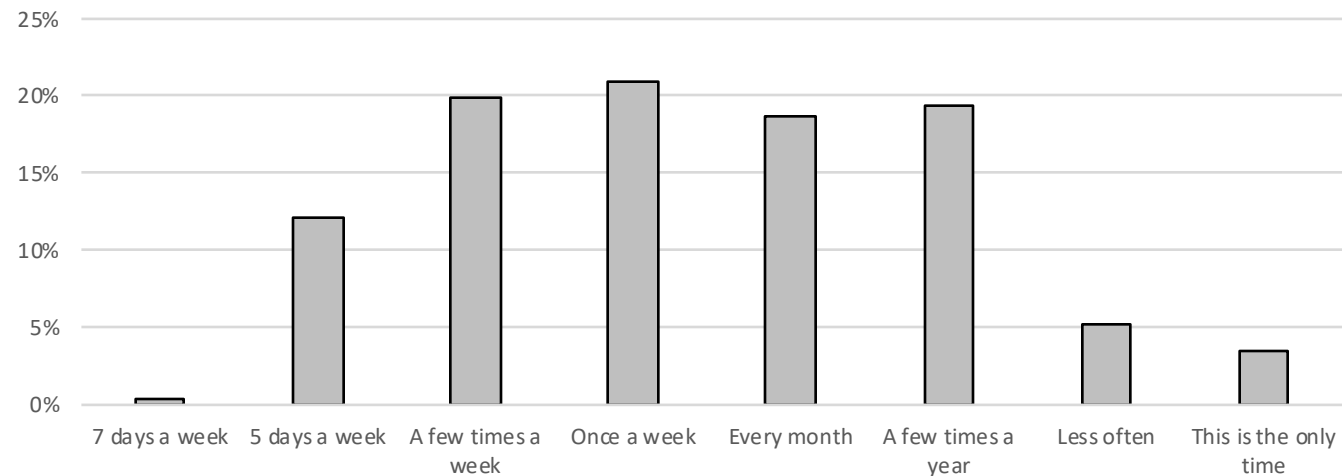
Tebygolrwydd o argymell



Arolwg boddhad cwsmeriaid; Pwy sydd wedi llenwi'r arolwg?

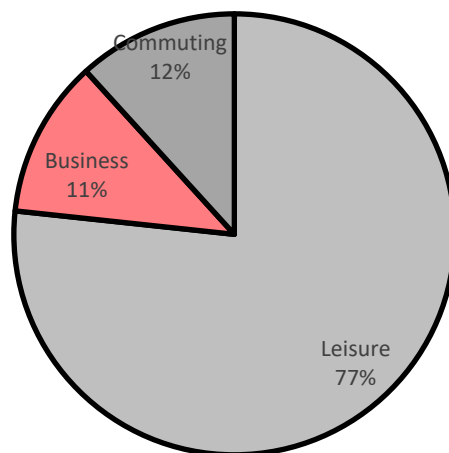
- **77%** o gwsmeriaid a gafodd eu harolygu yn teithio ar gyfer hamdden.
- **32%** o gwsmeriaid yn defnyddio Gwasanaethau Rheilffyrdd Trafnidiaeth Cymru fwy nag unwaith yr wythnos
- **99%** o gwsmeriaid yn ffafrio llenwi'r arolwg yn Saesneg.

Pa mor aml y teithir ar Reilffyrdd Trafnidiaeth Cymru

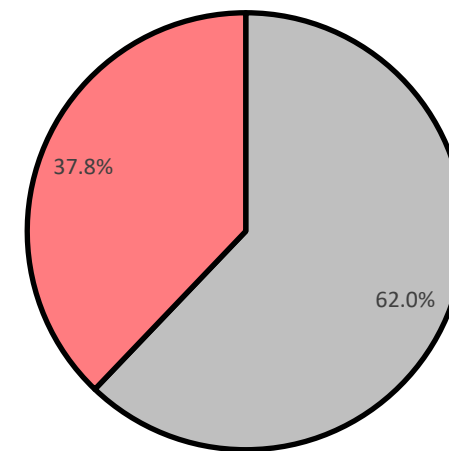


English/Saesneg Welsh/Cymraeg

Rheswm dros deithio



Cwsmeriaid wedi'u nodi fel...



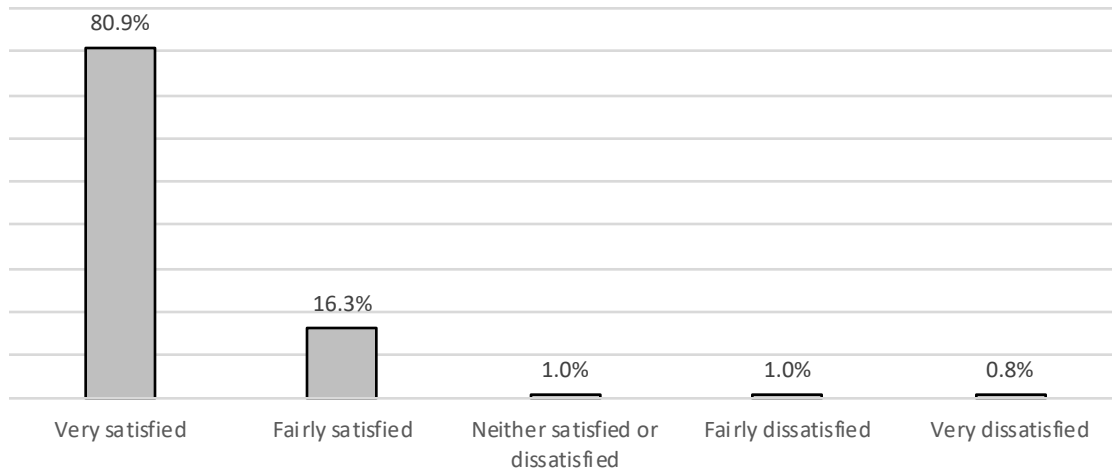
Benyw Gwryw

Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Proses a chyfleusterau prynu tocynnau

97.1% o gwsmeriaid a oedd wedi prynu tocynnau ymlaen llaw yn fodlon â'r broses prynu tocynnau yn gyffredinol

Boddhad â'r cyfleusterau prynu tocynnau yn NRPS y Gwanwyn oedd 74%.

Bodlonrwydd â'r broses prynu tocynnau

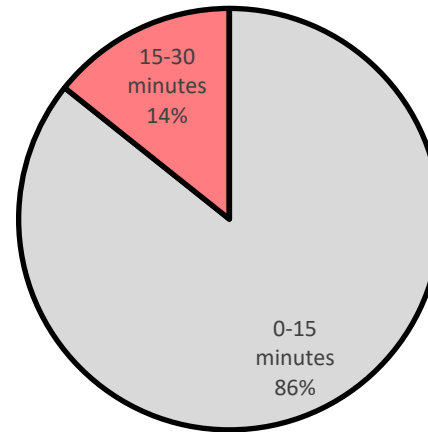


- Y 3 ffordd fwyaf poblogaidd o brynu tocynnau oedd;
 - Swyddfa Docynnau (**44% +1% o C3**)
 - Ar y trê (**17% +3% o C3**)
 - Ap (**12% +2% o C3**)
- Yn y 4^{ydd} lle, nid oedd **9%** o gwsmeriaid wedi prynu tocyn eto ac yn y 5^{ed} lle, roedd **8%** wedi defnyddio TVM.

Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Ar y trê – Taith ac Amhariadau

95% o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol
7% o gwsmeriaid wedi cael oedi.

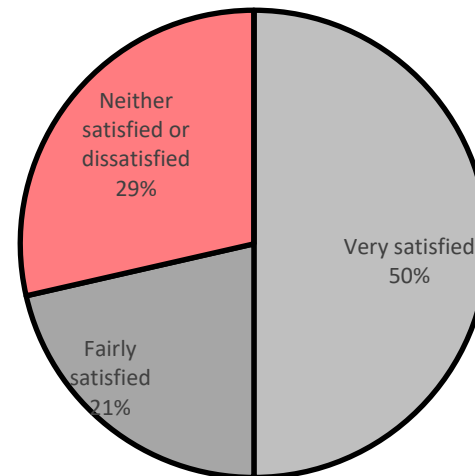
Pa mor hir oedd yr amhariad?



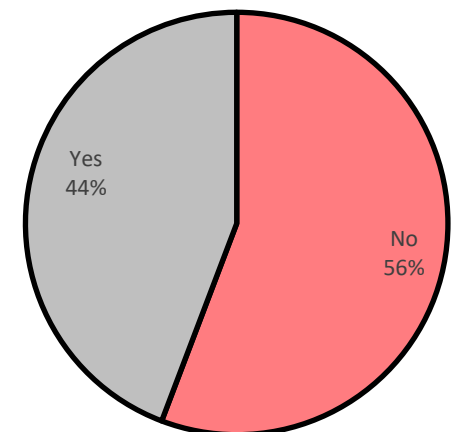
7% o gwsmeriaid wedi cael oedi.

86% o'r sampl hwn yn anghymwys i hawlio iawndal am oedi.

Boddhad â'r ffordd yr ymdrinnir ag oedi



Ymwybyddiaeth o 'Ad-daliad am Oedi'



Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Gorsaf

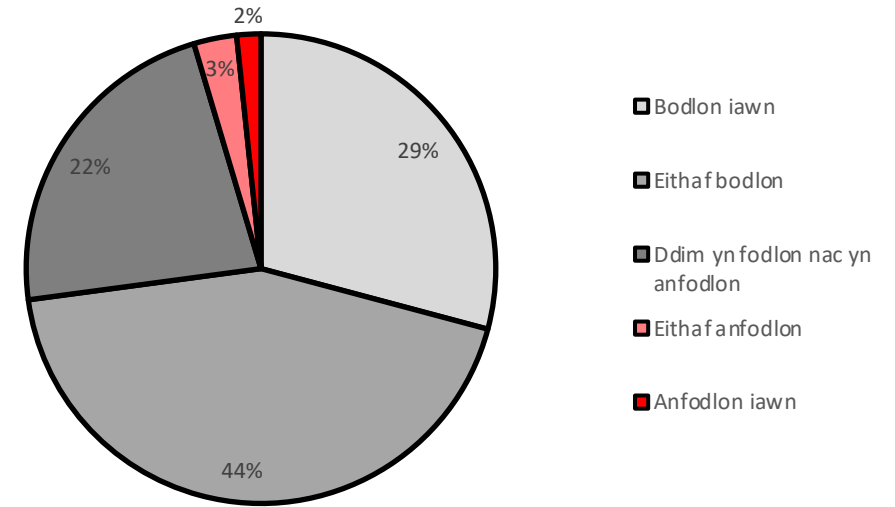
72% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol

49% yn fodlon â'r cyfleusterau toiled

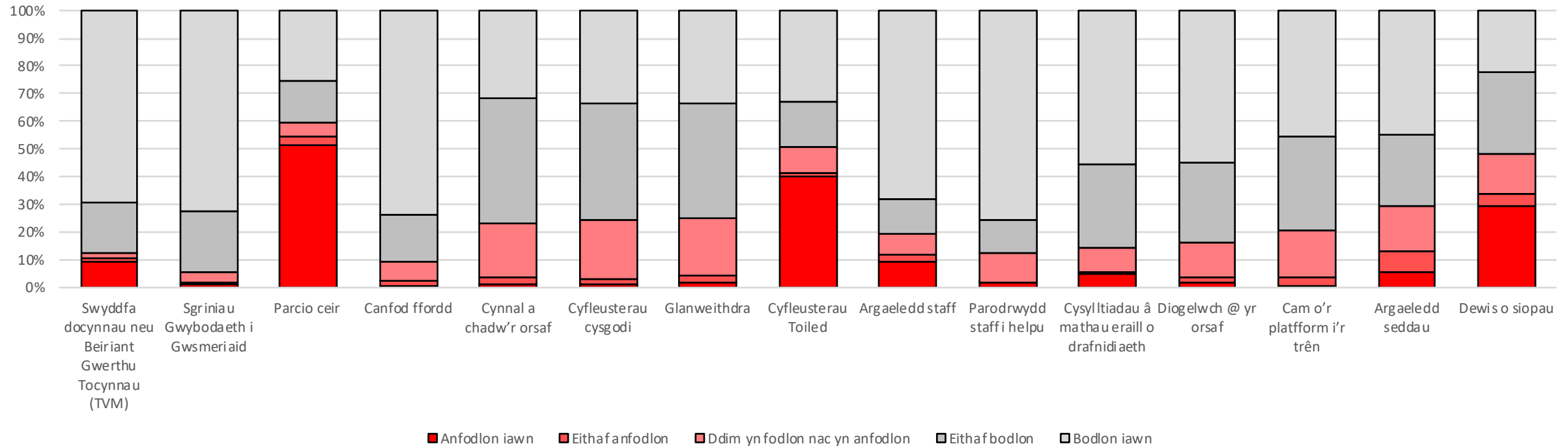
51% yn fodlon â'r dewis o siopau.

40% yn fodlon â'r cyfleusterau parcio.

Bodlonrwydd cyffredinol â'r amgylchedd yn yr orsaf



Amgylchedd yn yr orsaf



Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Ar y trê

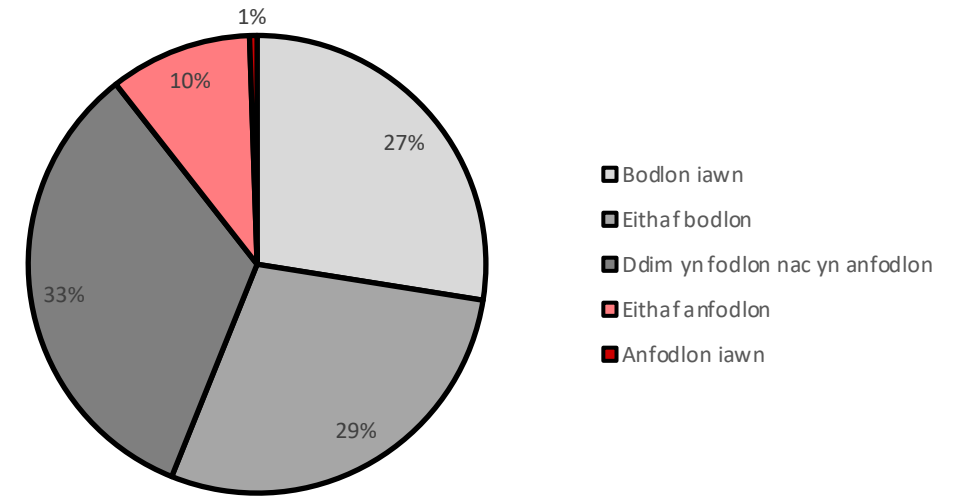
54% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.

39% yn fodlon ag argaeledd darpariaeth Wi-Fi ar y trê

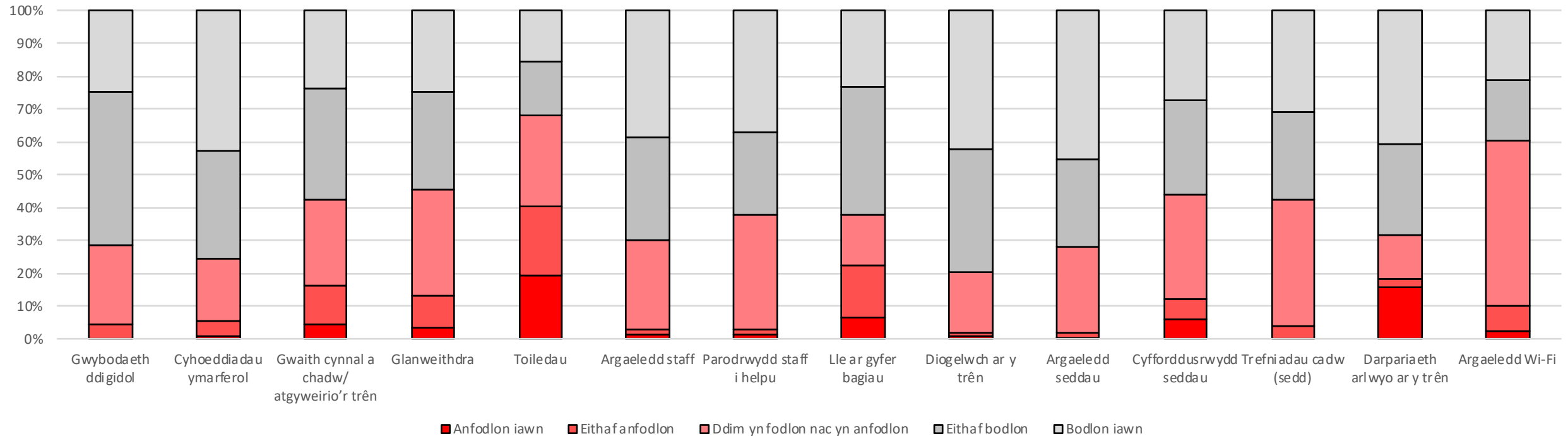
79% yn fodlon â'u diogelwch personol ar y trê

32% yn fodlon â'r cyfleusterau toiledau ar y trê.

Bodlonrwydd cyffredinol â'r amgylchedd ar y trê



Amgylchedd ar y trê



Diolch yn fawr

