

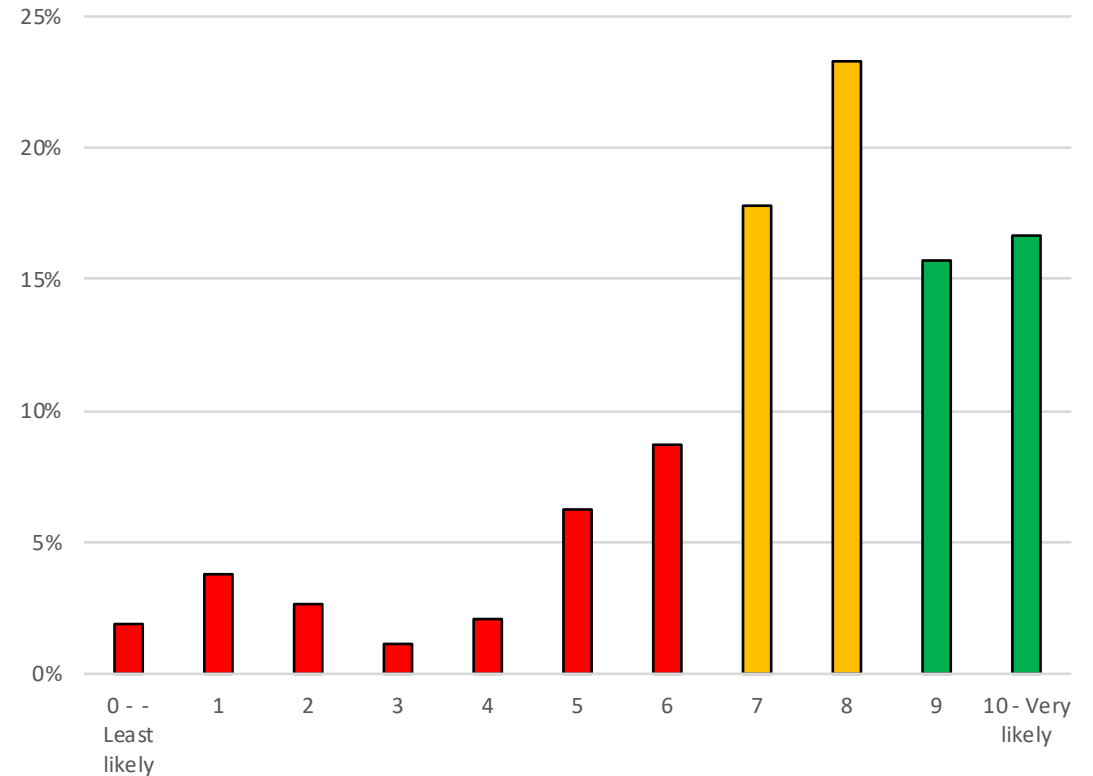
Arolwg o fodlonrwydd cwsmeriaid

9 (10/11/2019-07/12/2019)

Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid; Uchafbwyntiau

- Ein Sgôr hyrwyddwr Net ar gyfer Cyfnod 9 oedd **6** gyda **32%** o'n cwsmeriaid yn barod i'n hargymell i'w teulu a'u ffrindiau.
- **78%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol
- **80%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol.
- **75%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol
- **91.5%** o gwsmeriaid a oedd wedi prynu tocynnau ymlaen llaw yn fodlon â'r broses prynu tocynnau yn gyffredinol,
- **76%** o gwsmeriaid yn fodlon â sut cafodd yr oedi a gawson nhw ei drin

Tebygolrwydd o argymell



Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid; Gorsaf

75% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol

69% yn fodlon â'r cyfleusterau toiled

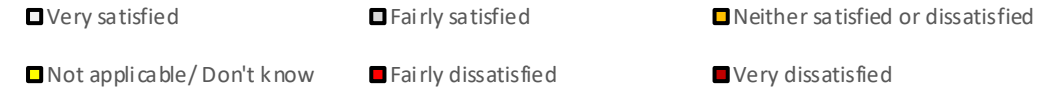
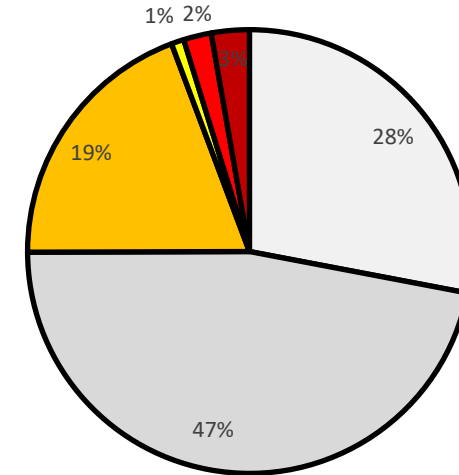
57% yn fodlon â'r dewis o siopau

69% yn fodlon â'r cyfleusterau parcio

86% o bobl yn fodlon â pharodrwydd y staff i helpu yn yr orsaf.

91% yn fodlon â'r ffordd o ganfod y ffordd mewn gorsafoedd

Bodlonrwydd cyffredinol â'r amgylchedd yn yr orsaf



Amgylchedd yr Orsaf



Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid; Ar y trê

78% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.

71% yn fodlon ag argaeledd darpariaeth Wi-Fi ar y trê

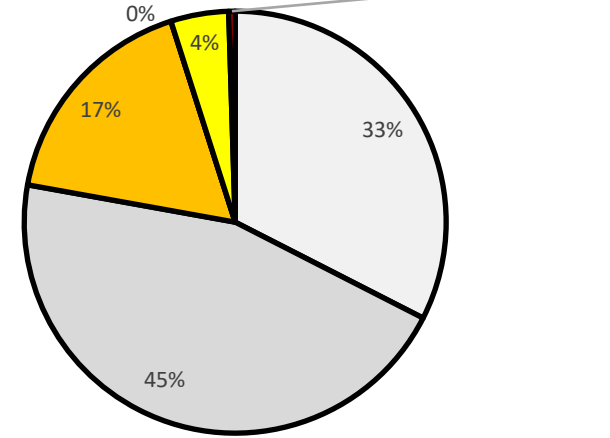
85% yn fodlon â'u diogelwch personol ar y trê.

74% yn fodlon â glanweithdra ar y trê.

48% yn fodlon â'r cyfleusterau toiledau ar y trê

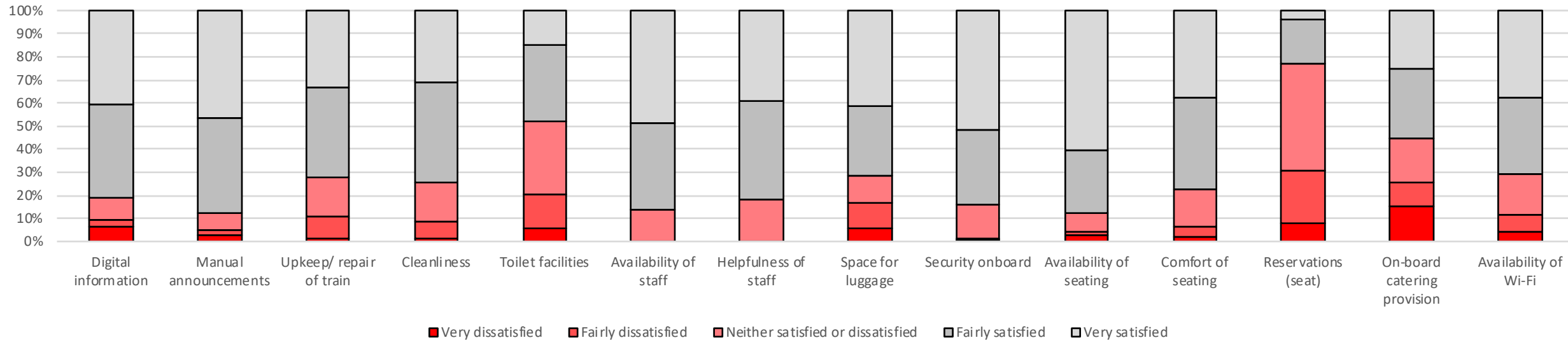
81% yn fodlon â pharodrwydd y staff i helpu

Bodlonrwydd Cyffredinol ar y Trê



- Very satisfied
- Fairly satisfied
- Neither satisfied or dissatisfied
- Not applicable/ Don't know
- Fairly dissatisfied
- Very dissatisfied

Amgylchedd ar y trê



Cymru-Barbariaid

Arolygon o Fodlonrwydd

Cwsmeriaid

Arolwg o Fodlonrwydd Cwsmeriaid Cymru-Barbariaid

Cynhaliwyd 123 o arolygon yng gorsaf Caerdydd Canolog ddydd Sadwrn, 73 ar ôl y gêm a 50 yn ystod bore'r gêm.

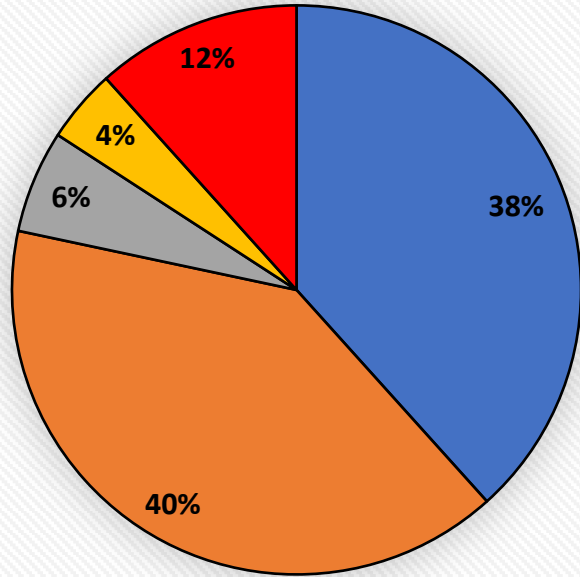
Dyma'r uchafbwyntiau:

- **78%** o'r cwsmeriaid a holwyd yn teimlo ei bod yn hawdd gwneud y daith
- **79%** yn fodlon â'r daith yn gyffredinol
- Dim ond **27%** fyddai'n argymhell TrC
- Dim ond **29%** o bobl oedd wedi gweld hysbysebion am drefniadau teithio ar drenau ar ôl y gêm.
- **46%** o bobl yn teimlo bod angen darparu rhagor o wybodaeth a chymorth



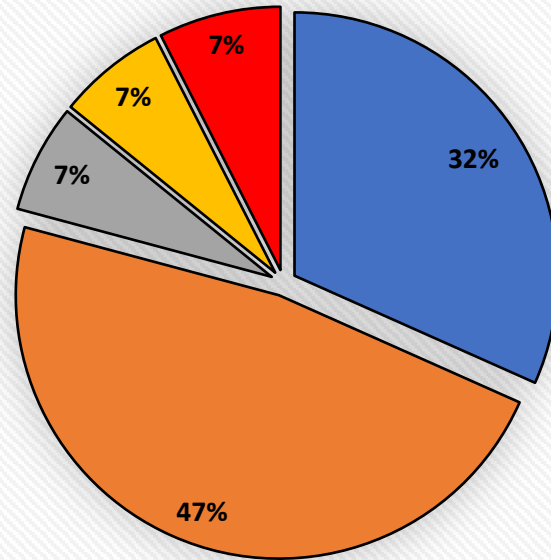
Trosolwg Cyffredinol

Pa mor hawdd oedd teithio ar drên heddiw?



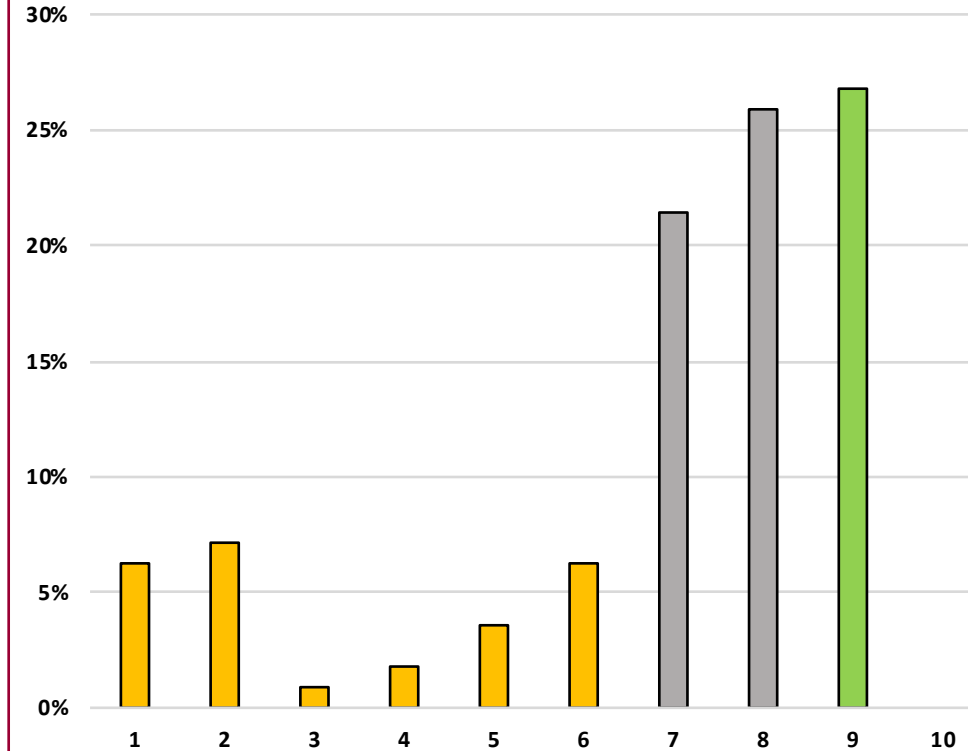
Very Easy
Fairly Easy
Neither Easy or Difficult
Fairly Difficult
Very Difficult

Bodlonrwydd â'r Daith yn Gyffredinol



Very satisfied
Fairly satisfied
Neither satisfied or dissatisfied
Fairly dissatisfied
Very dissatisfied

Pa mor debygol ydych chi o argymhell trenau Trafnidiaeth Cymru i ffrind neu i aelod o'r teulu?

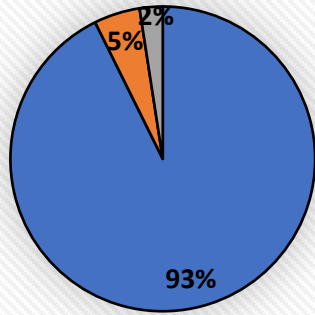


- 78% o'r cwsmeriaid a holwyd yn teimlo ei bod yn hawdd gwneud y daith
- 79% yn fodlon â'r daith yn gyffredinol
- Dim ond 27% fyddai'n argymhell TrC i ffrind neu i aelod o'r teulu, fodd bynnag roedd 47% wedi rhoi sgoriau goddefol sef 7 ac 8.

Dyma oedd y prif ffactorau a oedd wedi achosi anfodlonrwydd::

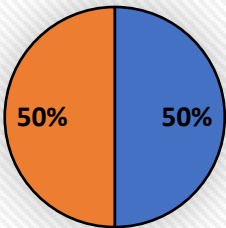
- Dim gwybodaeth yn cael ei darparu wrth giwio
- Problemau capasiti gyda'r sylwadau'n canolbwyntio ar ddiffyg cerbydau
- Yr amser a dreuliyd yn ciwio i fynd i mewn i'r orsaf ar ôl y gêm

Diben y Daith



■ Leisure ■ Commuting ■ Business

Ydych chi wedi bod yn dref heddiw i wylïo gêm rygbi Cymru yn erbyn y Barbariaid?

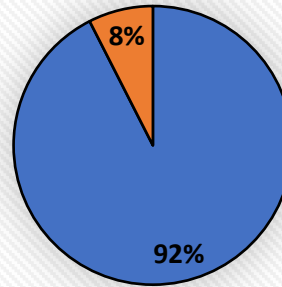


■ Yes ■ No, not watching

Roedd 93% o bobl yn teithio am resymau hamdden ddydd Sadwrn.

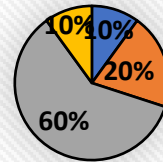
Yn syndod, dim ond 50% oedd yn mynd i wylïo'r gêm, roedd yr adborth yn dangos bod canran uchel yn teithio er mwyn mynd i siopa.

Ydych chi wedi prynu tocyn dwyffordd heddiw?



■ Yes ■ No

Rhesymau dros beidio â phrynu tocyn dwyffordd

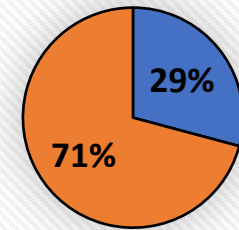


■ Not enough time to buy a ticket
■ Planning on buying the ticket on the train
■ Only needed a single
■ Alternative transport back

Roedd 92% o bobl wedi prynu tocyn dwyffordd ymlaen llaw.

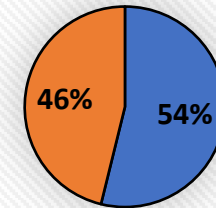
Roedd 70% o'r rheini nad oedden nhw wedi gwneud hynny ddim ond angen tocyn un ffordd ac nid oedd 2 o bobl wedi cael yr amser neu roedden nhw'n bwriadu prynu tocyn ar y trên.

Cyn heddiw, oeddech chi wedi gweld unrhyw hysbysebion am drefniadau teithio ar drefnau ar ôl y gêm?



■ Yes ■ No

Ydych chi'n meddwl bod digon o wybodaeth/cymorth ar gael er mwyn dod o hyd i'r platform iawn ar gyfer eich taith yn ôl?



■ Yes ■ No

Mae'n destun pryder mai dim ond 29% o bobl oedd wedi gweld hysbysebion am drefniadau teithio ar drefnau ar ôl y gêm.

Teimlai 54% fod digon o gymorth neu wybodaeth yn y gorsafoedd ac roedd hyn i'w weld drwy'r sylwadau hefyd.

Dadansoddiad Pellach

Cawsom 122 sylw gan y rheini a holwyd a dyma ddadansoddi'r sylwadau hynny:

- Y thema fwyaf cyffredin oedd nad oedd digon o gerbydau/trenau/capasiti a gafodd ei chodi 40 gwaith yn y sylwadau.
- Roedd 8 sylw bod yr wybodaeth neu'r cyfathrebu'n wael.
- Roedd 10 sylw am oedi a chanslo hefyd.
- Roedd 12 o sylwadau'n canolbwyntio ar ddim ciw, peidio â gorfod ciwio a chiwio cyflym ac roedd y rhain i gyd yn cyd-fynd â sgôr bodlonrwydd uchel o 81% ar gyfartaledd.
- Roedd **83%** o bobl yn fodlon â pha mor barod oedd y staff i helpu ac roedd canmoliaeth benodol yn cynnwys geiriau allweddol fel cyfeillgar, cymwynasgar a da.



Diolch yn fawr

