

# Arolwg o fodlonrwydd cwsmeriaid

Cyfnod 11 (05/01/2020-01/02/2020)

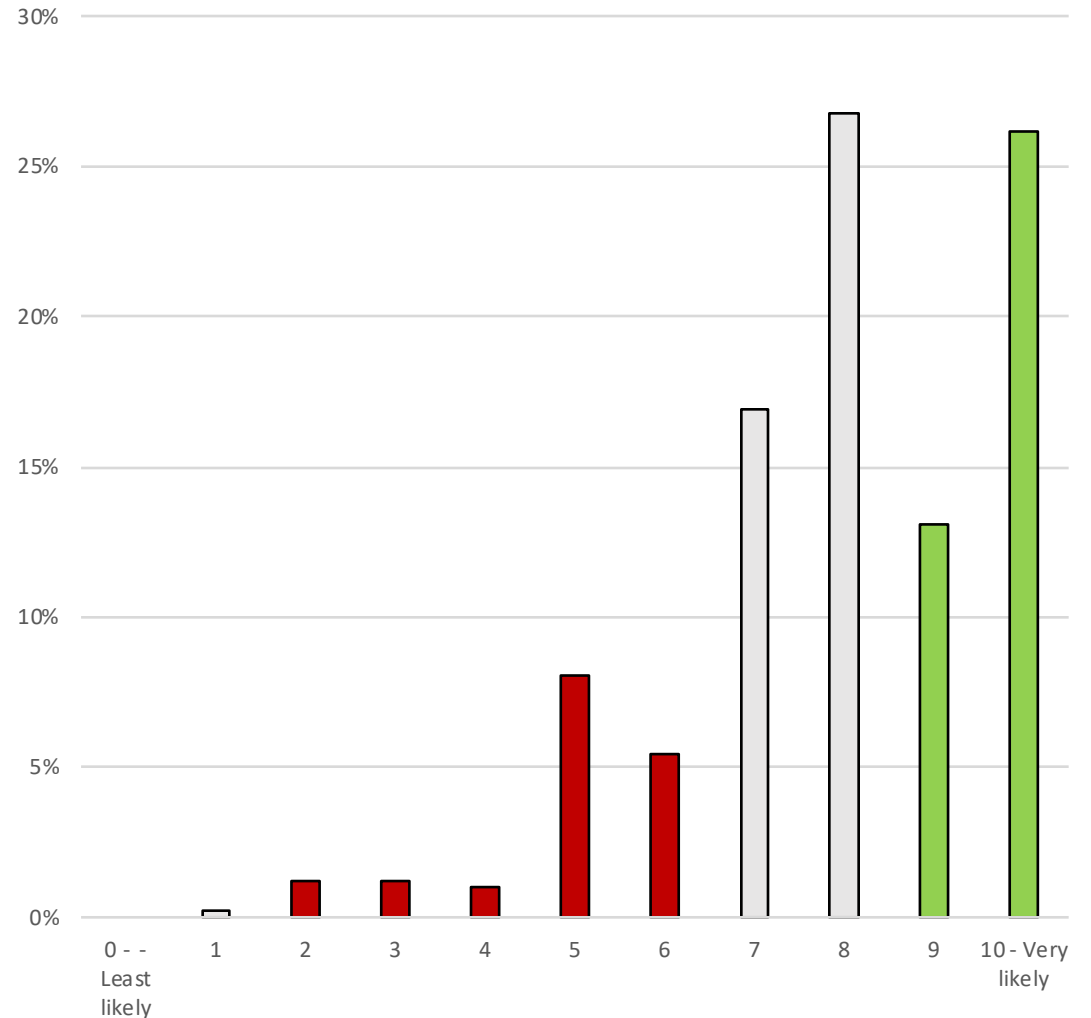


TRAFNIDIAETH CYMRU  
TRANSPORT FOR WALES

## Arolygon o Fodlonrwydd Cwsmeriaid; Penawdau

- Roedd bodlonrwydd cyffredinol â **siwrneiau** wedi codi 10% i **89%** o'r cwsmeriaid yn fodlon o'i gymharu â 79% yn Arolwg yr Hydref.
- Ein **Sgôr Hyrwyddwr Net** ar gyfer Cyfnod 11 oedd **22** gyda **39%** o'n cwsmeriaid yn barod i'n hargymell i'w teulu a'u ffrindiau.
- Roedd **90%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd **ar y trenau** yn gyffredinol, sydd 15% yn uwch na chanlyniad Arolwg yr Hydref sef 74%.
- Roedd **82%** o gwsmeriaid yn fodlon ag amgylchedd yr **orsaf** yn gyffredinol, 11% yn uwch na chanlyniad yr Arolwg diweddaraf sef 71%.
- Roedd **97%** o gwsmeriaid a oedd wedi prynu tocynnau ymlaen llaw yn fodlon â'r broses **prynu tocynnau** yn gyffredinol, o'i gymharu â 76% yn Arolwg yr Hydref.
- Roedd **63%** o'r cwsmeriaid yn fodlon â sut cafodd yr **oedi** a wynebwyd ei drin –18 pwynt canran yn uwch na chanlyniad Arolwg yr Hydref sef 45%.

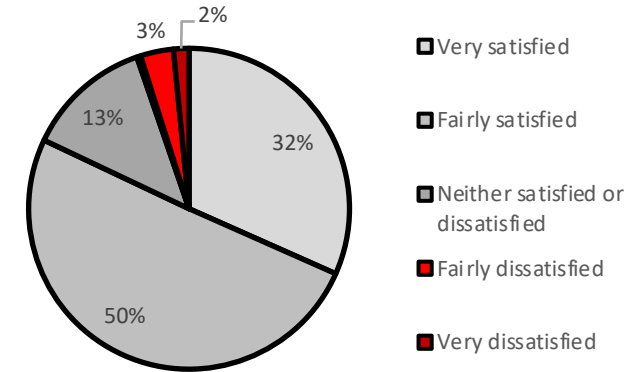
Tebygolrwydd o argymell



# Arolygon o Fodlonrwydd Cwsmeriaid; Gorsaf

- **82%** o gwsmeriaid yn fodlon ag **amgylchedd cyffredinol yr orsaf**, cynnydd o 4 pwynt canran o Gyfnod 10.
- **79%** yn fodlon â'r **cyfleusterau toiled**
- **56%** yn fodlon â'r **dewis o siopau**
- **67%** yn fodlon â'r **cyfleusterau parcio**
- **93%** o bobl yn fodlon â **pharodrwydd y staff i helpu yn yr orsaf**.

## Bodlonrwydd cyffredinol â'r amgylchedd yn yr orsaf



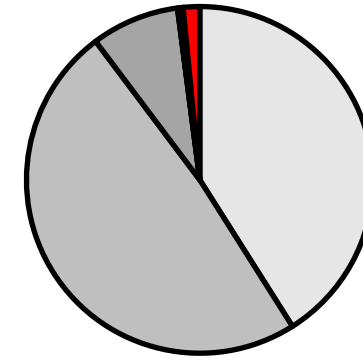
## Amgylchedd yr Orsaf



# Arolygon o Fodlonrwydd Cwsmeriaid ar y Trenau

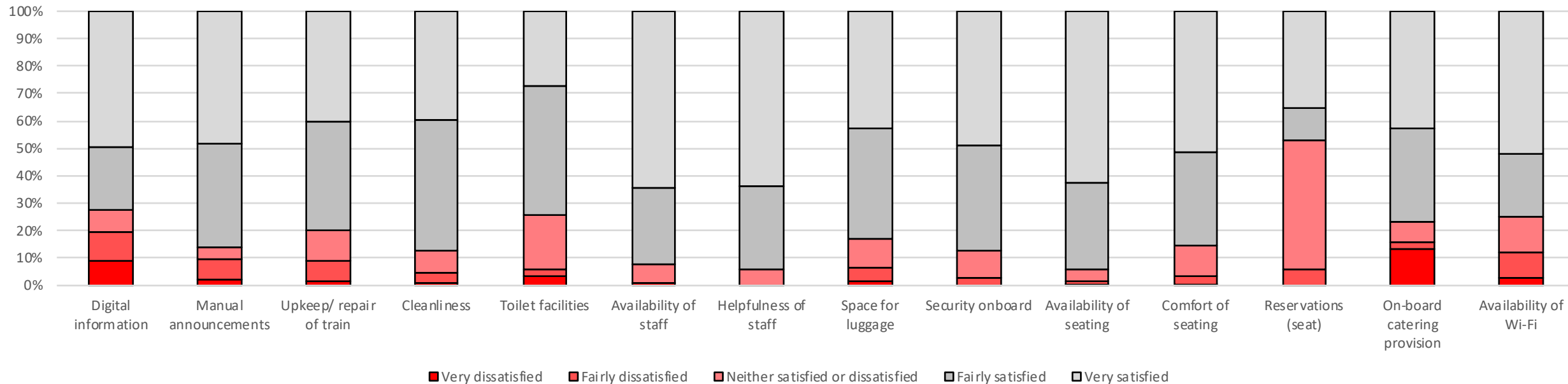
- **90%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r **amgylchedd cyffredinol ar y trenau.**
- **75%** yn fodlon ag argaeledd **darpariaeth Wi-Fi** ar y trê
- **83%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r lle oedd ar gael i **storio bagiau**
- **88%** yn fodlon â'u **diogelwch** personol ar y trê
- **87%** yn fodlon â **glanweithdra** ar y trê
- **74%** yn fodlon â'r **cyfleusterau toiledau** ar y trê
- **95%** yn fodlon â **pharodrwydd y staff i helpu**

## Bodlonrwydd Cyffredinol ar y Trê



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

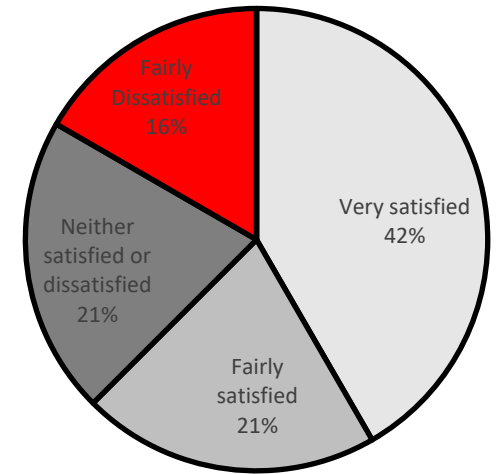
## Amgylchedd ar y trê



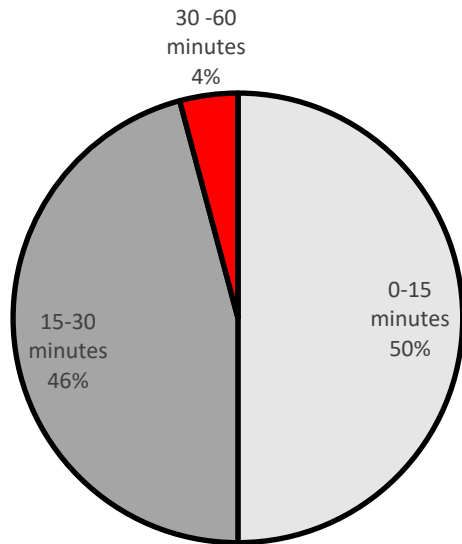
# Arolygon o Fodlonrwydd Cwsmeriaid; Amhariad

- **12%** o gwsmeriaid wedi wynebu **oedi**, cynnydd o 6 pwynt canran ers Cyfnod 10
- **Ni** fyddai **50%** o'r sampl hwn wedi bod yn **gymwys** i hawlio **iawndal am oedi** (llai na 15 munud).
- Roedd **48%** o gwsmeriaid yn **gwybod** am y cynllun **'Ad-daliad am Oedi'**
- Gan fwyaf roedd cwsmeriaid yn fodlon â sut cafodd yr **amhariad ei drin**: Roedd 63% o gwsmeriaid yn fodlon â hyn
- Mae hyn yn 18 pwynt canran yn uwch na'r bodlonrwydd o 45% yng nghanlyniadau'r Arolwg diweddaraf.

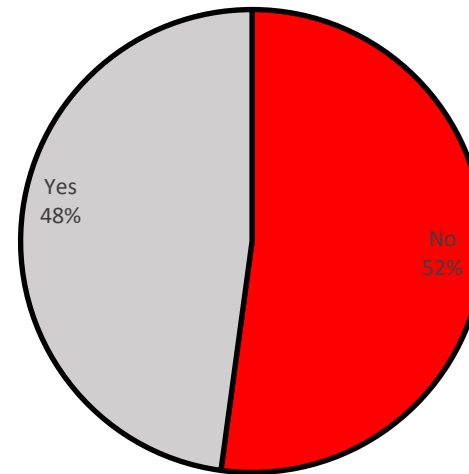
## Bodlonrwydd â sut cafodd amhariad ei drin



## Pa mor hir oedd yr amhariad?



## Ymwybyddiaeth o 'Ad-daliad am Oedi'



**Diolch yn fawr**

