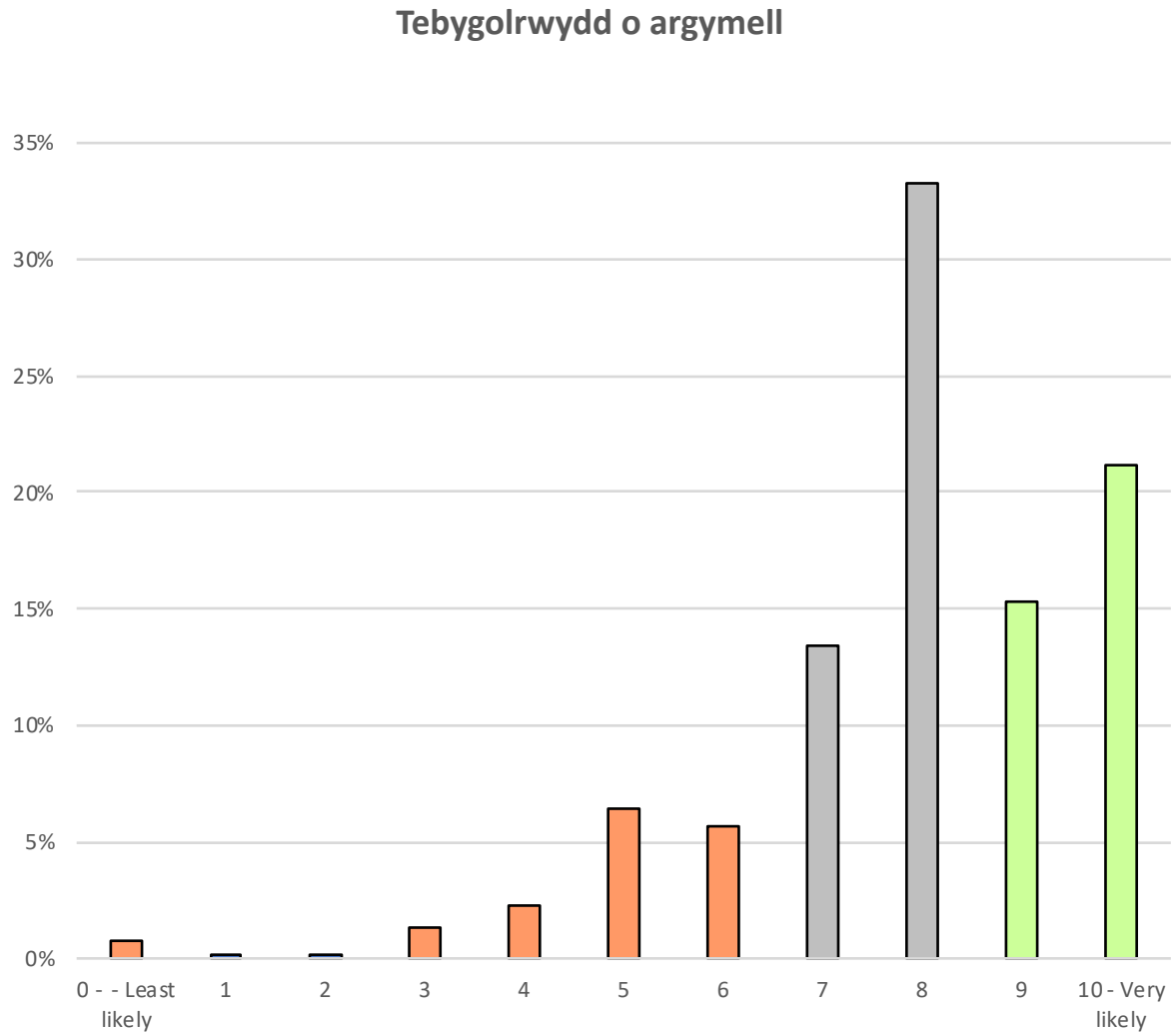
Arolwg boddhad cwsmeriaid

Cyfnod 5 (Gorffennaf 21- Awst 17)

TRAFNIDIAETH CYMRU
TRANSPORT FOR WALES

Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Uchafbwyntiau

- Ein Sgôr hyrwyddwr Net ar gyfer Cyfnod 5 oedd **20** gyda **36%** o'n cwsmeriaid yn barod i'n hargymell i'w teulu a ffrindiau.
- **71%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.
- **93%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol
- **72%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol.
- **97.9%** o gwsmeriaid a oedd wedi prynu tocynnau ymlaen llaw yn fodlon â'r broses prynu tocynnau yn gyffredinol
- **40%** o gwsmeriaid yn fodlon â'r ffordd yr ymdriniwyd â'r oedi a ddigwyddodd.

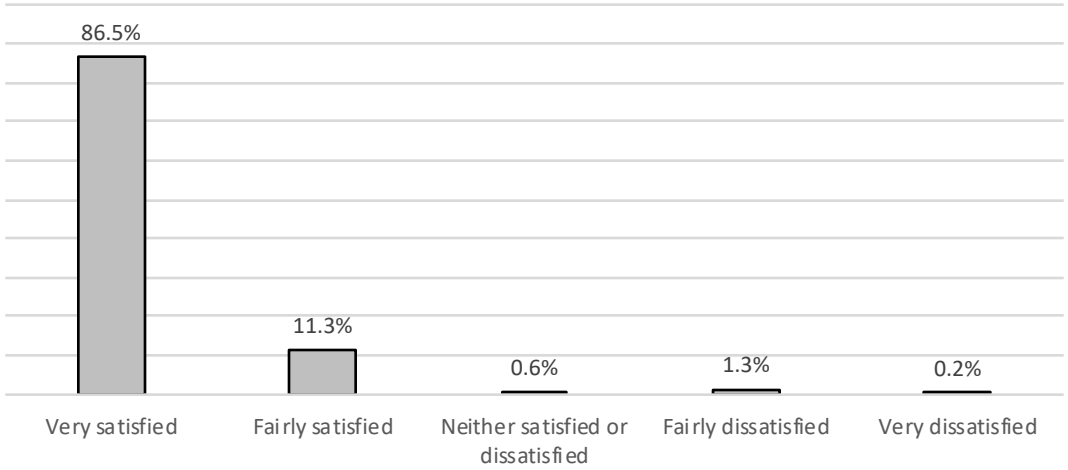


Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Proses a chyfleusterau prynu tocynnau

97.9% o gwsmeriaid a oedd wedi prynu tocynnau ymlaen llaw yn fodlon â'r broses prynu tocynnau yn gyffredinol, mae hyn 0.8% yn fwy na C4.

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

Bodlonrwydd â'r broses prynu tocynnau



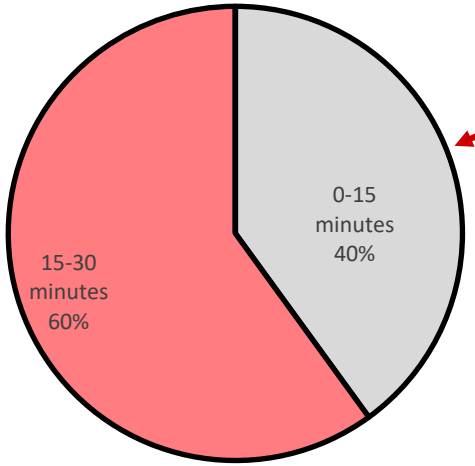
- Y 3 ffordd fwyaf poblogaidd o brynu tocynnau oedd;
  1. Swyddfa Docynnau (**42% -2% o C4**)
  2. Ar y trên (**13% -4% o C4**)
  3. Tocyn heb ei brynu eto **(12% +3% o P4)**

- Yn 4ydd, **10%** wedi prynu trwy ap, ac yn 5ed, **10%** wedi defnyddio gwefan.

Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Ar y trên – Taith ac Amhariadau

93% o gwsmeriaid yn fodlon â'r daith yn gyffredinol

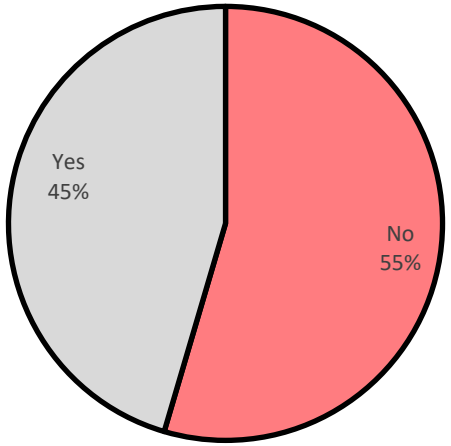
Pa mor hir oedd yr amhariad?



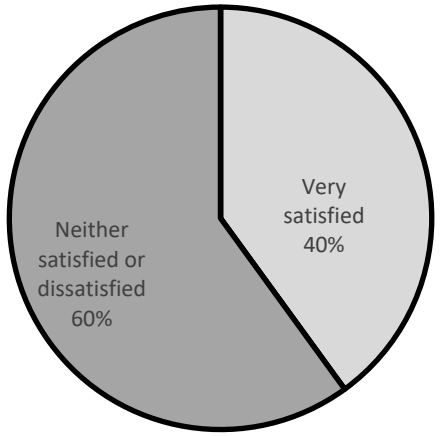
4% o gwsmeriaid wedi cael oedi.

40% o'r sampl hwn yn anghymwys i hawlio iawndal am oedi.

Ymwybyddiaeth o 'Ad-daliad am Oedi'



Boddhad â'r ffordd yr ymdrinnir ag oedi



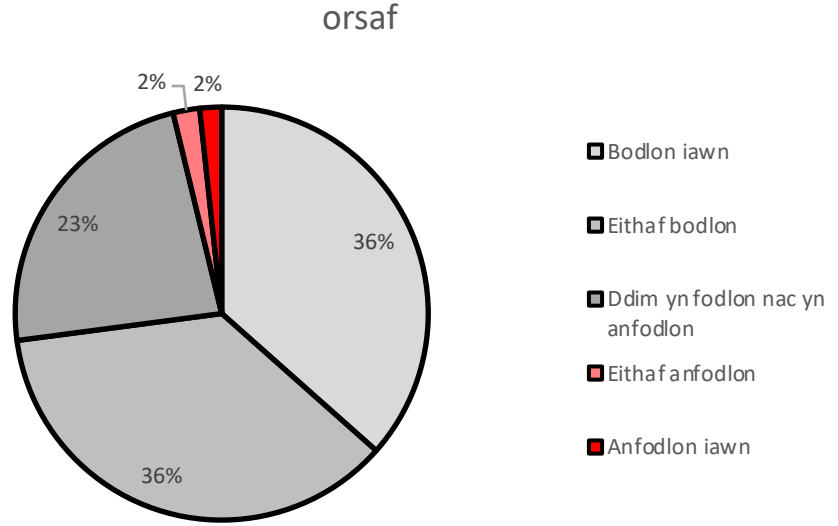
Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Gorsaf

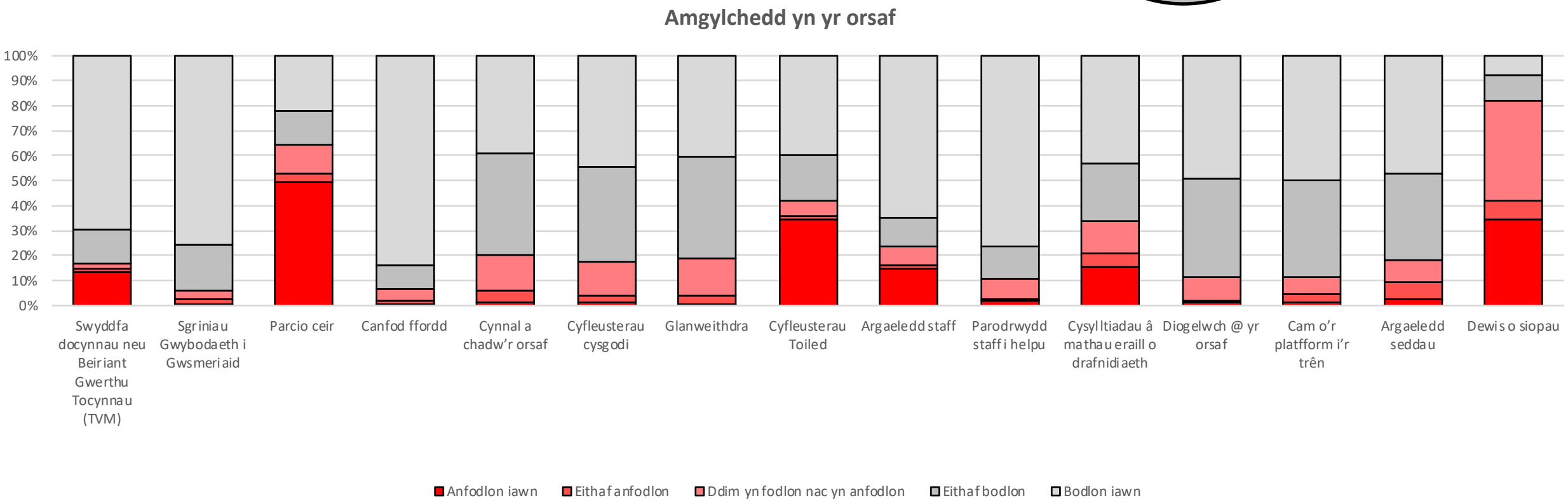
72% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd yn y gorsafoedd yn gyffredinol.

58% yn fodlon â'r cyfleusterau toiled

18% yn fodlon â'r dewis o siopau.

36% yn fodlon â'r cyfleusterau parcio.





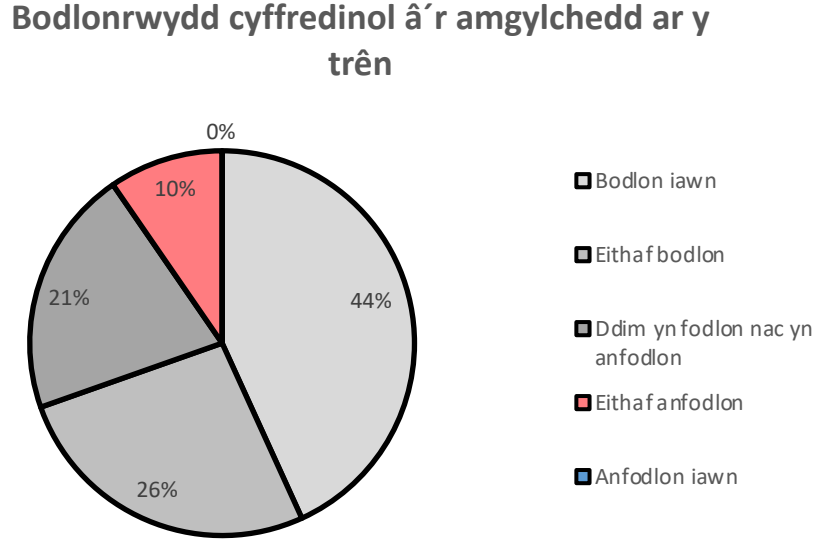
Arolwg Boddhad Cwsmeriaid; Ar y trên

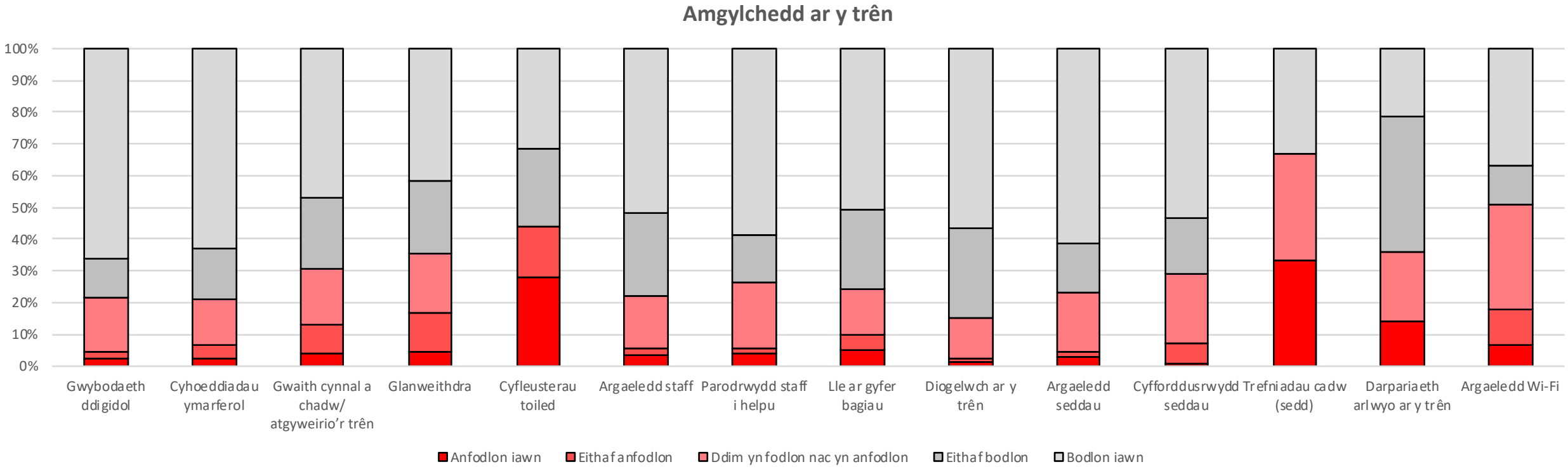
70% o gwsmeriaid yn fodlon â'r amgylchedd ar y trenau yn gyffredinol.

49% yn fodlon ag argaeledd darpariaeth Wi-Fi ar y trên

85% yn fodlon â'u diogelwch personol ar y trên

56% yn fodlon â'r cyfleusterau toiledau ar y trên.





Diolch yn fawr