

## V お客様の声アンケート

### ● 概 要

2名のスタッフが「お客様の声アンケートはがき」を139の観光施設等を訪問し配布した。以後、定期的に配布・設置のお願いに伺った。

この報告書は平成22年2月から平成23年2月に返信された観光客からの声を集計したものである。

返信総数 753 通 （内訳：春 89 件、夏 305 件、秋 214 件、冬 145 件）

「お客様の声」 回答者基礎データ

(表 5-1) 男女別割合

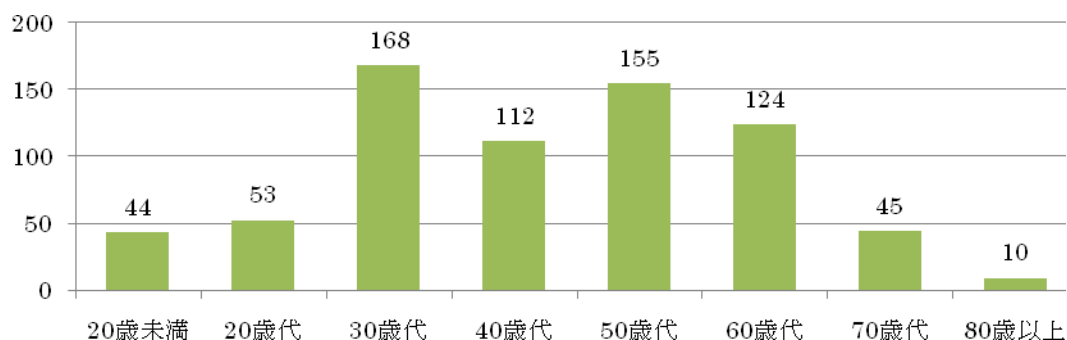
回答者男女別割合

	男性	女性	未回答	合計
件数	360	365	28	753
割合	47.8	48.5	3.7	100.0

(表 5-2) 年代別割合

回答者年代別割合

年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	未回答	合計
件数	44	53	168	112	155	124	45	10	42	753
割合	5.8%	7.0%	22.3%	14.9%	20.6%	16.5%	6.0%	1.3%	5.6%	100.0%

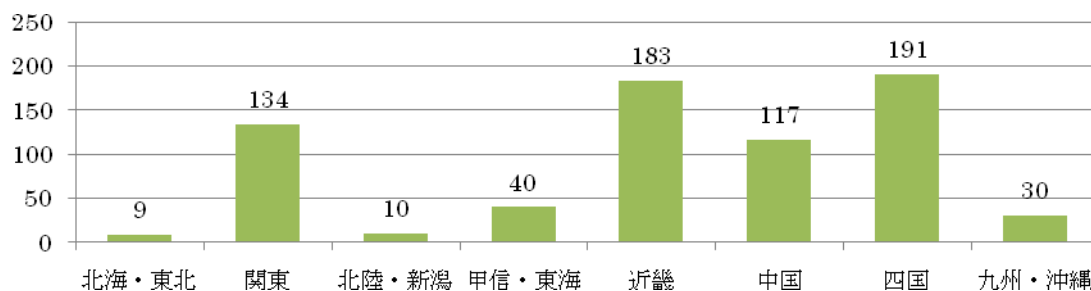


アンケートハガキの投函は、男女別では男性：約 48%、女性：約 49%と、ほぼ半々の割合となった。年代別では30代が最も多く約 22%、次いで50代が約 21%、60代が約 17%、40代が約 15%という結果となり、それ以外は10%以下となった。返信数を多くするには、施設でのハガキを置いてもらう場所、手に取って見てもらえる工夫なども必要である。

(表 5-3) 出発地

出発地ブロック別割合

出発地	北海道・東北	関東	北陸・新潟	甲信・東海	近畿	中国	四国	九州・沖縄	未回答	合計
件数	9	134	10	40	183	117	191	30	39	753
割合	1.2%	17.8%	1.3%	5.3%	24.3%	15.5%	25.4%	4.0%	5.2%	100.0%

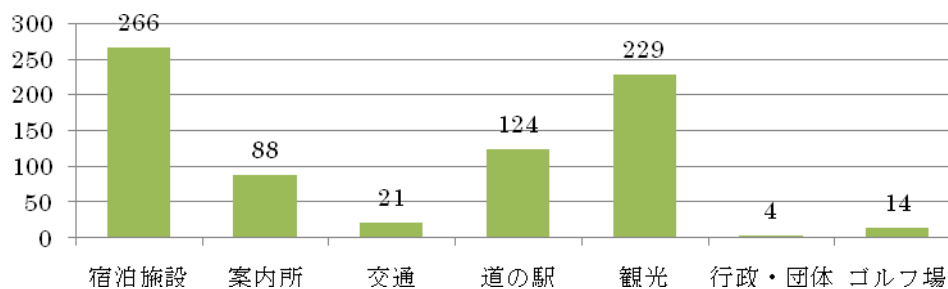


出発地ブロック割合は四国が191件で1番多く、2番目に多かったのは近畿で183件、次いで関東が134件、東海・甲信が40件、九州・沖縄が30件で、北陸・新潟や北海道、東北の観光客からの返信もあった。

(表 5-4) 返信されたハガキの設置箇所

ハガキ設置箇所別返信割合

分類	宿泊施設	案内所	交通	道の駅	観光	行政・団体	ゴルフ場	その他	合計
件数	266	88	21	124	229	4	14	7	753
割合	35.3%	11.7%	2.8%	16.5%	30.4%	0.5%	1.9%	0.9%	100.0%



返信されたハガキは、宿泊施設が266件、次いで観光施設が229件、道の駅が124件、案内所が88件、交通が21件、その他件数は少ないが、ゴルフ場などからもあった。年間を通して宿泊施設、観光からの返信数が多い結果となった。宿泊施設は時間があるので返信を書いて頂けるお客様が多くいることが考えられる。また、交通や、観光案内所、ゴルフ場などからの返信数を多くするための工夫も必要だと考える。

「お客様の声」 満足度について

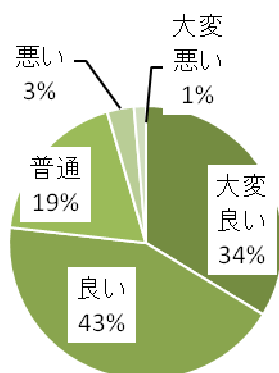
\* 平均点数について

5=大変満足、4=満足、3=やや満足、2=やや不満、1=不満 として算出。

5点満点で点数が高いほど、満足度が高くなっている。(グラフには未回答は含まない。)

(表 5-5) 宿泊先の満足度

評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	214	273	118	20	9	116	750	4.05

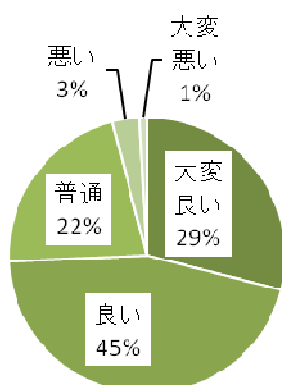


“大変良い”と“良い”のお客様が77%を占めた。理由は「価格がリーズナブル」「接客が親切」「設備、立地、料理が良い」などがあつた。

“普通”のお客様は19%となっており、“普通”や“悪い”を選んだお客様の中には「来ていただいたという心遣いがほしかった」「老朽化して景観が台無し」「清掃が不十分」などのご意見があつた。

(表 5-6) 食事処・料理店の満足度

評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	201	314	150	22	6	60	753	3.98

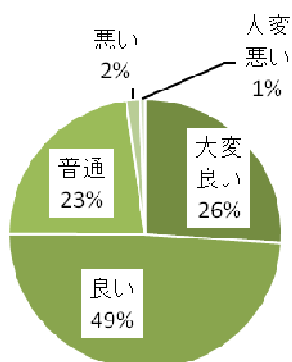


“大変良い”と“良い”を選んだお客様が74%を占めた。理由は「新鮮で手頃な値段」「種類が豊富」「サービス旺盛」「カツオが美味しかった」「対応が良かった」などのご意見があつた。

“悪い”を選んだお客様は「席が少ない」「品数が少ない」「価格が高い」「料理が冷めていた」といったご意見があつた。

(表 5-7) 観光施設の満足度

評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	187	352	163	12	4	34	752	3.98

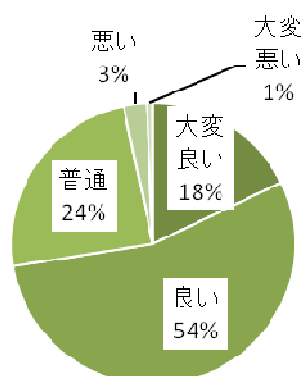


観光施設の満足度は“良い”が圧倒的に多いという結果になった。“大変良い”と合わせて75%になっており、「展示内容が分かりやすい」「バリアフリーが良い」「手入れが行き届いており、美観が良い」「見所が多い」など好意的なご意見が多かった。

一方で“大変悪い”を選んだお客様は「わざわざ見に行く景観でもない」「利用者を無視している」などの意見があった。

(表 5-8) 観光施設の美化の満足度

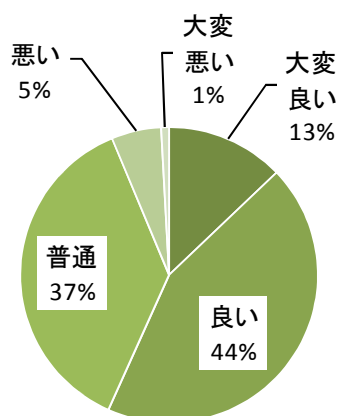
評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	128	391	173	19	5	37	753	3.86



“大変良い”は18%だが、“良い”の評価が54%で、「清掃が行き届いている」との意見も多く、また、“大変悪い”は1%、“悪い”は3%であった。“大変悪い”と“悪い”を選んだお客様のご意見としては「喫煙所が多い」「いろんな所でゴミを見かけた」などであった。

(表 5-9) 公共トイレの快適性についての満足度

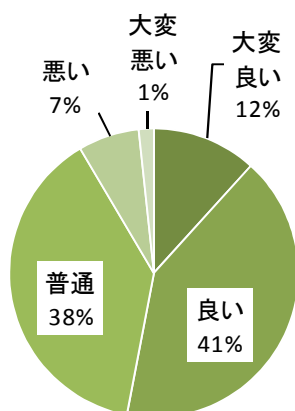
評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	90	306	258	38	6	55	753	3.62



“大変良い”と“良い”を合わせて57%、“普通”が37%、“悪い”が5%となった。「道端に公衆トイレがあるのは感激した」「掃除が来ている」というご意見と、「洋式にしてほしい」「清潔感にやや欠ける」「ウォッシュレットが欲しい」といった意見等があった。観光客が厳しい目で評価する場所だけに、設置環境などの事情もあるが、管理維持、向上が求められる。

(表 5-10) 案内標識の満足度

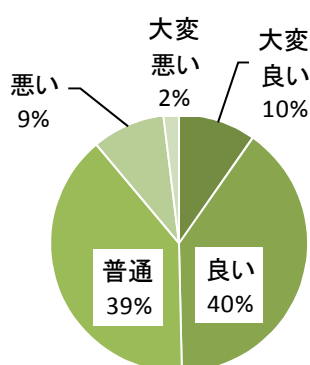
評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	84	296	276	49	12	36	753	3.55



案内標識の満足度は“良い”が41%、“普通”が38%であり、“悪い”と“大変悪い”が合計8%となった。「分かりづらい」「小さく見づらい」「遍路案内が少ない」といった意見が多く、高知は道路事情や、観光地が離れているといった問題があるので、看板を増やす、見やすくする、などの早急な対策が必要である。

(表 5-11) 高知の道の満足度

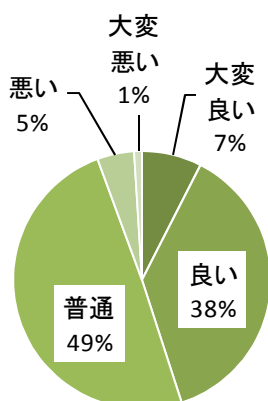
評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	70	288	283	66	14	32	753	3.46



“良い”が40%、“普通”が39%となっており、“悪い”と“大変悪い”の合計が11%と、案内板の設問に近い結果となっている。「狭い、舗装されていない」「時間により混雑する」「歩道が途中で無くなる、反対側になる」などといったご意見があった。

(表 5-12) 交通マナーの満足度

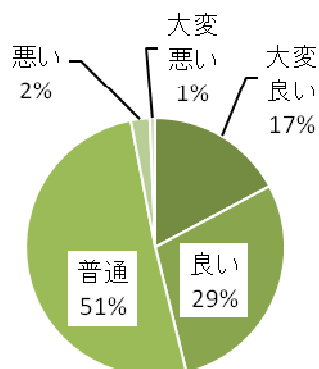
評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	52	261	343	32	7	58	753	3.46



交通マナーは“良い”が38%“普通”が49%、と半数以上を占める結果となった。「ウィンカーを出さない」「飛ばしすぎ」「無理な割り込みや追い越しがある」といった意見もあったが、“大変悪い”“悪い”は合計で6%という結果となった。

(表 5-13) タクシーの接客マナーの満足度

評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
件数	51	86	151	7	2	454	751	3.60

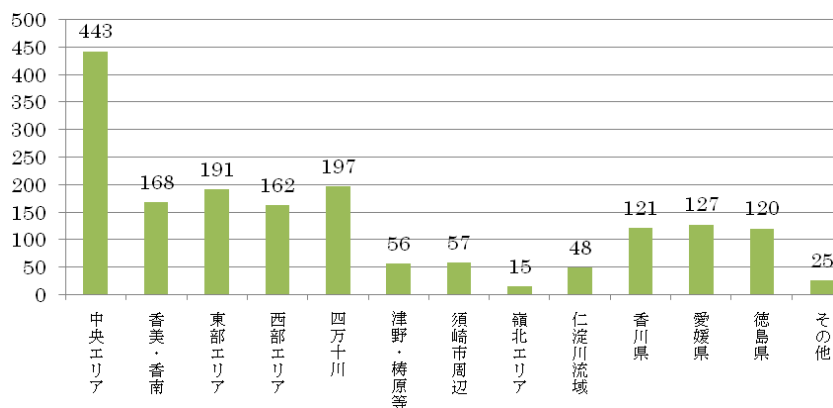


県内移動手段として自家用車が多く、利用者が限られているので未回答が454件あり、他の設問と比べて多くなった。良かった理由などには「親切だった」「案内やPRをしてくれた」「人柄がよかった」などの意見があった。

(表 5-14) お客様が訪れた地域

(複数回答有)

地域	中央エリア	香美・香南	東部エリア	西部エリア	四万十川	津野・梶原等	須崎市周辺	嶺北エリア	仁淀川流域	香川県	愛媛県	徳島県	その他
件数	443	168	191	162	197	56	57	15	48	121	127	120	25
割合	58.8%	22.3%	25.4%	21.5%	26.2%	7.4%	7.6%	2.0%	6.4%	16.1%	16.9%	15.9%	3.3%



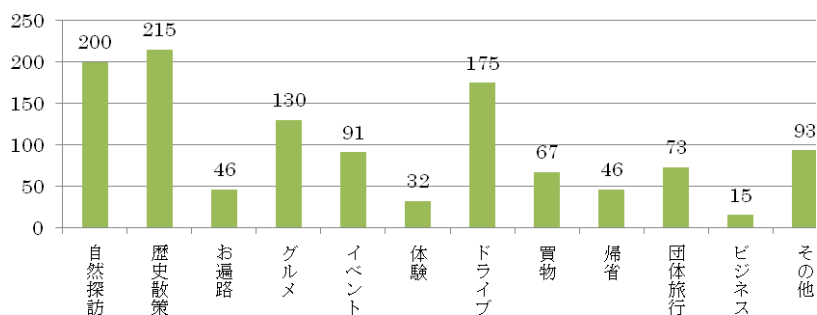
お客様が訪れた地域は「中央エリア」が443件と1番多く、次いで、「四万十川」「東部エリア」「香美・香南」「西部エリア」となっている。四国の他3県は、愛媛が127件、香川が121件、徳島が120件という結果となった。

仁淀、嶺北、須崎市、津野・梶原などの郡部の交通アクセスの改善と、体験型や、自然散策などの観光のPRや案内板を増やすなどが今後の課題になると考えられる。

(表 5-15) 旅行の目的

(複数回答有)

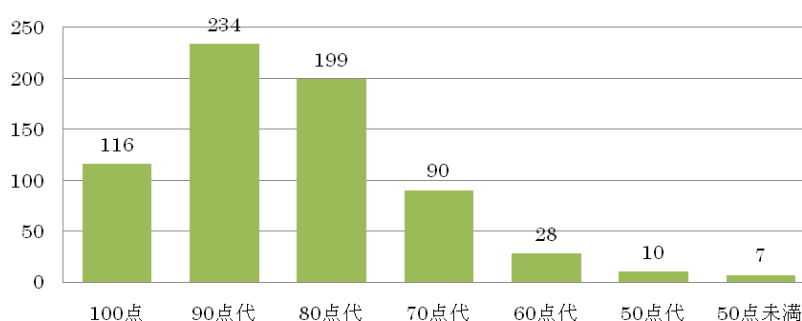
目的	自然探訪	歴史散策	お遍路	グルメ	イベント	体験	ドライブ	買物	帰省	団体旅行	ビジネス	その他
件数	200	215	46	130	91	32	175	67	46	73	15	93
割合	26.6%	28.6%	6.1%	17.3%	12.1%	4.2%	23.2%	8.9%	6.1%	9.7%	2.0%	12.4%



大河ドラマの影響で、歴史散策が 215 件と 1 番多い結果になり、次いで自然探訪が 200 件となった。体験の件数は 32 件と少ないが、海、山、川など自然に恵まれている県なので、季節にあった体験型、滞在型、ファミリー向けメニューを充実させ、県外に向けての PR 等が今後の課題になると考える。詳細な情報を求めるお客様の要望に応えるためにも充実した内容の HP などのネット活用も重要だと思う。また、お遍路さんの休憩所、案内板などを増やすなどの改善も望まれる。

(表 5-16) 旅行の満足度点数

点数	100点	90点代	80点代	70点代	60点代	50点代	50点未満	未回答	合計	平均点数
件数	116	234	199	90	28	10	7	68	752	84.6
割合	15.4%	31.1%	26.5%	12.0%	3.7%	1.3%	0.9%	9.0%	100.0%	



満足度の点数は、90 点代が 234 件と最も多く、次いで 80 点代が 199 件、100 点が 116 件、70 点代が 90 件で、平均点数は 84.6 点となった。各施設のおもてなしや、観光地やトイレの美化、交通面での整備など、1 つ 1 つの向上がより一層お客様の満足度を上げることにつながるため、ハガキでいただいた意見の一部と、60 点代以下の方の意見を参考に列記する。



【参考】意見の抜粋

(評価できる点=○・改善を望む点や要望など=△)

＜観光施設＞

- 日曜市は足の弱い私でも不思議と歩けるので、体が動くうちは何度も行きたいと思っています。グアバ茶を求めた時によく来て下さる方と覚えていて下さったのが嬉しかったです。
- 岡御殿は見事でした。保存に対する取り組みにより、見学出来て良かったです。
- 龍馬ファンの夫と一緒に2泊3日の旅でした。どの観光地に行っても気持ち良く過ごせる工夫がされており、暑い中でもさわやかな旅となりました。ありがとうございました。
- △ よさこい祭りはあいにくの悪天候でした。栈敷席まで雨よけの配慮をすべきです。
- 夏休みに毎年四万十市に来ています。海も山も川も本当に美しく、地元の方々の優しさに触れて、とてもリフレッシュできる田舎まちです。この美しさを壊さない程度に便利にしてほしい。
- △ スタンプラリーがたくさんあるが、どれもスタンプを集めるのが難し過ぎます。1つの観光地の中でスタンプを集められるようにしてほしい。1度の旅行で、そんなにたくさん行けません。
- 高知城には開門時間より早くに着いたのに、快く入れて下さり、暑い時期にととてもうれしい冷たいおしぼりのサービスをしていただき、お城でのこのサービスにはとても感動しました。
- 龍河洞に行って尾長鳥、その他の鳥を見て感動しました。お土産屋さんもあり楽しかったです。
- どの人もとても優しく、嫌な思いをする事はありませんでした。駐車場も多くあり、快適な旅行でした。ただ、西部、四万十は宿泊施設が少なく予約を取るのが大変でした。
- △牧野植物園に行き、手入れが十分されていて良かった。園に関するグッズがもう少しあれば良かったと思いました。
- 龍馬伝に興味を持って初めての四国でしたが、諸施設だけではなく、海や川など自然の美しさが印象的でした。商業化しないことも大事かと思いました。
- 高知東海岸観光周遊バスを利用しました。岩崎弥太郎を扮したガイドは面白かったです。パンフレットもたくさんいただき、非常に中身の濃い旅となりました。
- 龍馬伝を見て歴史を感じたくて来県しました。ボランティアの方が龍馬や昔の侍まいについて解説してくれましたがとても分かりやすく良かったので、今度は弥太郎について知りたいと思いました。
- モネの庭はやはり花ざかりの春から夏がいいかも。しかし冬の池の水面が鏡になり、パチリ。これが最高の思い出になりました。また買い物に観賞に出向きたいです。

- 史跡、博物館など見るべき物や自然にあふれ何度でも足を運びたい。
- 色んな発見がありとても楽しかった。嶺北の大杉のガイドさんがとても親切でした。
- 龍馬に関するイベントを見るため出かけたが、他にも見る所があり楽しかった。近いので高速が安い土日にまた訪れたい。
- 四国一周したが高知県は良いと思いました。また行きたいと思います。
- 観光タクシーを利用したが、案内が大変良く高知の旅が心に残ります。機会があれば再度訪ねたいと思います。
- 小さい娘がいたので色々制限がある中、アンパンマンミュージアムや水族館、動物園に温泉、グルメ、様々な高知の魅力を堪能しました。また行きたいです。
- △ であい博会場は規模が小さく、呆気ない感じでした。
- △ 観光地をもう少し工夫して、足の弱い人でも見学できる仕組みを考えてみてはどうか。
- △ 観光マップや標識案内板などを充実させてほしい。せつかくの建造物や物語性のある山などは観光資源なのでうんちくを書いておくとありがたく感じます。飲食、宿泊施設の人達はシャイ過ぎるのでもっとフレンドリーにすると良い。
- △ ある宿で温泉は良かったけど、終了時刻前なのに、風呂の掃除に来られて、不愉快でした。
- △ 高知空港ですがラウンジがないので早く空港についても落ち着けません。拡張するならその辺は改善して欲しい。
- △ ある宿で、アレルギーの食材の名前を言っていたのに、料理に出てきた。
- △ もっとファミリー向け(乳幼児など)に配慮した設備(トイレや歩道など)が多いといいです。
- △ ある宿泊施設で夕食時間にレストランに行っても何一つ料理が用意されていなかった。料理が揃ったのは35分後。昨年も同じだったため意見書を提出したが生かされていなかった。

## <交通>

- △ 道路から各施設の入口や経由を、分かりやすくしてほしい。
- △ 土日は桂浜へ行く道が大変混雑していたので、混み情報など事前に知らせる工夫をしてほしい。
- △ 交差点名がなく、カーナビの案内でも迷うことが多かったです。交差点名や記号をカーナビにも反映してほしい。
- 路面電車が走っている街が、とてもいい感じですよ。これからも大切にしていってほしいです。
- △ 日曜市のまわりに路上駐車(Pエリア以外)が多く、市場関係者の車も移動させてほしい。

- ツーリングにもとても良い道が多くて高知が好きになりました。また来ます！！
- △ 交差点には「町名」が必要です。お遍路さんのために「道路案内標識」の即刻設置をお願いします（距離・方向・町名・寺・特産物等）。親切・心配りある案内が必要です。
- 標識や道路状況を補う土地の方々の親切を感じられるひと時でした。
- △ 交差点のアルファベット表記は良いが、それに対応する地図が案内所がない。すべての地図に表記しないと不便。
- △ 足摺岬周辺は道が狭く駐車場も少ない。少し離れた場所でも良いから駐車場を確保し、シャトルバスの運行等検討しては？
- △ 標識が設置されていない所や枝などで見えにくい所があった。右折、左折レーンの表示をもう少し手前から分かるようにしてほしい。
- △ TVのせいで仕方がないですが「龍馬」一色過ぎかと。名産や限定品などをもっとアピールすれば良いのでは？

## <食>

- △ しらす丼の旗が立っていて、食べてみたかったのですが、どこで食べられるのか分かりにくかったのと、値段も書いてないところもありました。
- △ひろめ市場はすごく食べ物が美味しく良かったが、ちょっと食べる席が狭い。
- 高知県は食材がとても新鮮で美味しいものを売っており感動しました。市場も大変良かったです。
- △ 高知は築地のようにいい食材があるので、市場にもっと観光客を呼べるようにすべきだと思います。
- △ 地元ならではのグルメ情報がもう少し欲しいです。インターネットで見てもカツオのタタキばかりだったので、他のグルメ情報があればもっと楽しめたと思います。
- 道の駅や直販所の新鮮野菜と価格に満足しました。

## <情報・PR>

- △ 駅の観光案内所がもう少し分かりやすいと良いと思いました。たとえば、屋形船の個々の情報が、各々に尋ねないといけないのは少し煩雑です。
- 各自治体や観光地のパンフレットが充実していて、観光に力を入れている事が分かった。Iターンを考えているので、候補地の一つになると思った。
- 本県の観光HPは情報が乏しいが、行ってみたら、とてもよい所なので、もっと多くの人に知ってもらうため、県全体の取組みで、キチンとした観光HPを作してほしい。
- △ 日帰り温泉施設(高知県内全体)が詳しく掲載されているパンフレットがあると嬉しい。

- あらゆる観光施設に高知のパンフレットが置いてあって助かった。
- △ 龍馬伝の大河ドラマが終わっても坂本龍馬については色々取り組みをして新しいものを伝えてほしい。
- △ 山間部のPR(例：大川村)のパンフレットの充実をお願いします。
- △ 交通の便がよくないのを実感。道の駅などに次の道の駅などの地図、案内、パンフが欲しい。
- △ イベント会場に力が入るのは分かるが別の観光地にも気を使ってください。
- △ せっかく高知まで来たのにほとんどの観光施設が休館(年末年始)であった。
- △ 1月下旬に四万十川流域へドライブしたかったが、雪があるのかどうか聞く人により情報が異なり、結局は海岸線(国道56号)を通ることになり残念だった。
- △ 88ヶ所参りを逆に行う時、看板などが見えづらい。

### <嬉しかった>

- スタンドで道を聞いたら、親切に教えてくれ、高知の人の印象がすごく良くなった。
- 高知の人は、私が道を聞いた人は皆親切でした。嫌な顔色をした人は1人もいなくてGOOD!
- 地元の人にトイレをお借りしますと、声かけした時、本当に温かい笑顔でどうぞ〜と返して下さり、気持ち良かったです。ありがとうございます。
- 土佐電鉄、乗車前のおしぼりサービスに感動しました。高知城内にもおしぼりサービスがあり今後も観光客の立場に立った優しいサービスを続けてもらえると嬉しいです。
- 室戸ジオパークに寄ったら、荷物を進んで「預かりますよ」と言われたことに感激しました。
- 自家用車利用のため2、3度、国道に迷ったが通りがかりの人に尋ねたところ、いずれも非常に親切に教えていただきました。感謝しております。
- いろいろな人との出会いや思いやり、親切な対応が嬉しかった。感謝です。
- 本当に高知が大好きです。人、言葉、食べ物、全て好きです。高知の人と話していると楽しくなります。

### <マナー>

- △ アーケード内の自転車のマナーの悪さ。日曜市内での歩行タバコのマナーの悪さが気になりました。
- △ 道に、たばこや缶、ビニール袋などをよく見かけたので、いやな気分になりました。