

VI おもてなしの宿アンケート

● 概 要

2名のスタッフが「おもてなしの宿アンケートはがき」を45の宿泊施設を訪問し配布した。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 274通（春45件、夏125件、秋73件、冬31件）

「おもてなしの宿」 回答者基礎データ

(表 6-1) 男女別割合

回答者男女別割合

	男性	女性	未回答	合計
件数	152	105	17	274
割合	55.5%	38.3%	6.2%	100%

(表 6-2) 年代別割合

回答者年代別割合

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答	合計
件数	6	20	66	52	52	49	15	2	12	274
割合	2.2%	7.3%	24.1%	19.0%	19.0%	17.9%	5.5%	0.7%	4.4%	100.0%

「おもてなしの宿」の返信は、男性が多く約 56%、女性が約 38%、未回答が約 6%となった。年代は 30 代が 1 番多く 66 件で、次いで 40 代が 52 件、50 代が 52 件と同数で、60 代が 49 件、20 代が 20 件、70 代が 15 件、それ以外は 10 件以下という低い結果となった。

(表 6-3) 出発地

出発地ブロック別割合

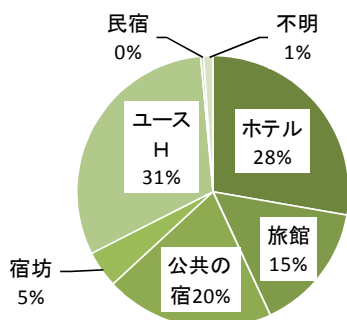
出発地	北海・東北	北陸・新潟	関東	甲信・東海	近畿	中国	四国	九州・沖縄	未回答	合計
件数	8	4	46	22	94	26	38	8	27	273
割合	2.9%	1.5%	16.8%	8.1%	34.4%	9.5%	13.9%	2.9%	9.9%	100.0%

出発地ブロックでは近畿が最も多く 94 件となり、次いで関東が 46 件、四国が 38 件となった。

E T C 割引の普及や龍馬伝の影響があり、近畿や関東圏の割合が高くなっていると考えられる。中国・四国は日帰り圏内ということもあり、返信率は低くなっている。

(表 6-4) 返信された封筒の設置箇所

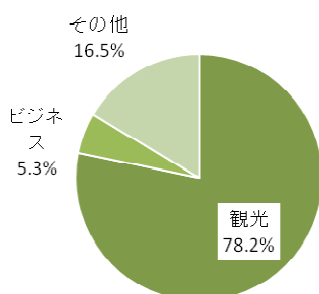
	ホテル	旅館	公共の宿	宿坊	ユースH	民宿	不明	合計
件数	76	42	55	12	85	1	3	274
割合	27.7%	15.3%	20.1%	4.4%	31.0%	0.4%	1.1%	100.0%



アンケートが返信されてきた宿としては、ユースホテルが 31%を占めた。次にホテル、公共の宿、旅館と続く。ユースホテルの割合が多い理由は、宿の関係者や宿泊者同士の触れ合いがあり、情報交換が気軽にできるということなどが挙げられる。

(表 6-5) 旅行の目的

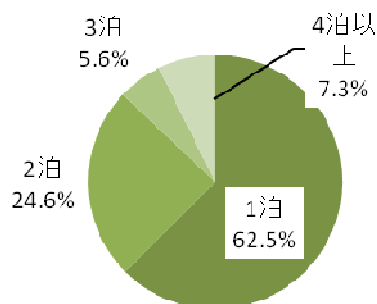
目的	観光	ビジネス	その他	未回答	合計
件数	190	13	40	31	274



観光が 190 件と 1 番多い結果となっている。その他の内容としては「お遍路」や「結婚式、同窓会」などがあった。

(表 6-6) 宿泊日数

日数	1泊	2泊	3泊	4泊以上	未回答	平均宿泊数
件数	155	61	14	18	25	1.64



宿泊日数は圧倒的に 1 泊が多く 155 件であった。次いで 2 泊が 61 件という結果となった。平均宿泊数は 1.64 泊となった。

「おもてなしの宿」 満足度について

* 平均点数について

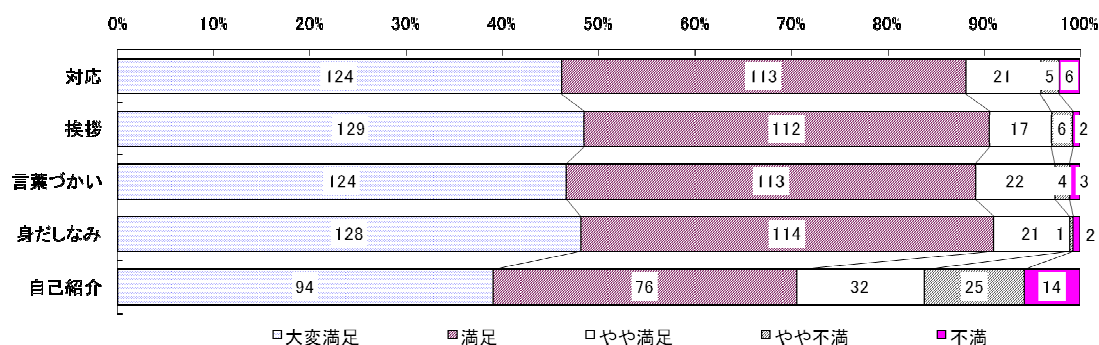
5=大変満足、4=満足、3=やや満足、2=やや不満、1=不満 として算出。

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。)

* 合計について 回答数の合計 (今回は 45 通) を表示している。

(表 6-7) 予約係・フロント係のサービスについて

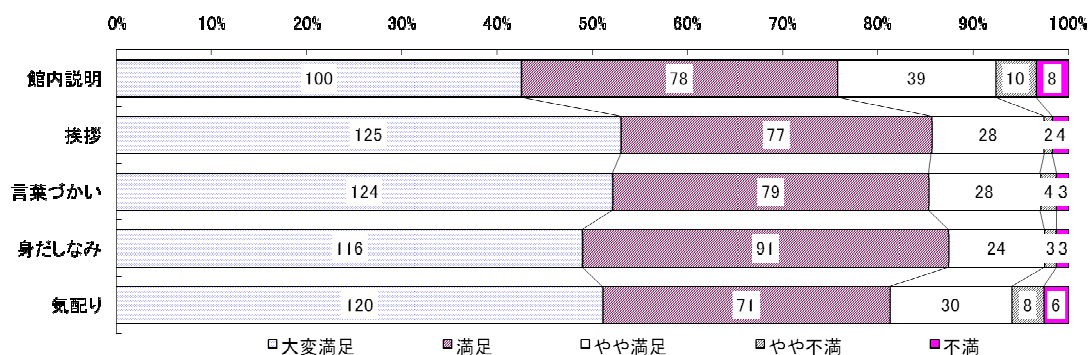
	大変満足	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	合計	平均点数	全体平均
対応	124	113	21	5	6	5	274	4.28	4.24
挨拶	129	112	17	6	2	8	274	4.35	
言葉づかい	124	113	22	4	3	8	274	4.32	
身だしなみ	128	114	21	1	2	8	274	4.37	
自己紹介	94	76	32	25	14	33	274	3.88	



予約係・フロント係のサービスについては自己紹介の設問以外は平均が4点代と、満足度が高い結果となった。自己紹介については“やや不満”“不満”“未回答”の件数が他より多い結果になっている。しかし、「名札が付いているのでそれを見た」や「ネット予約」「名前は名乗らなかったが丁寧な対応だった」などのご意見もあった。比較的どの設問も“大変満足”“満足”の割合が高く、「明るくさわやかな笑顔が印象的」「質問に丁寧に答えていただき感じが良かった」「皆さん親切で清潔感があった」などの意見があった。

(表 6-8) 客室係のサービスについて

	大変満足	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	合計	平均	全体平均
館内説明	100	78	39	10	8	39	274	4.07	4.26
挨拶	125	77	28	2	4	38	274	4.34	
言葉づかい	124	79	28	4	3	36	274	4.33	
身だしなみ	116	91	24	3	3	37	274	4.32	
気配り	120	71	30	8	6	39	274	4.24	



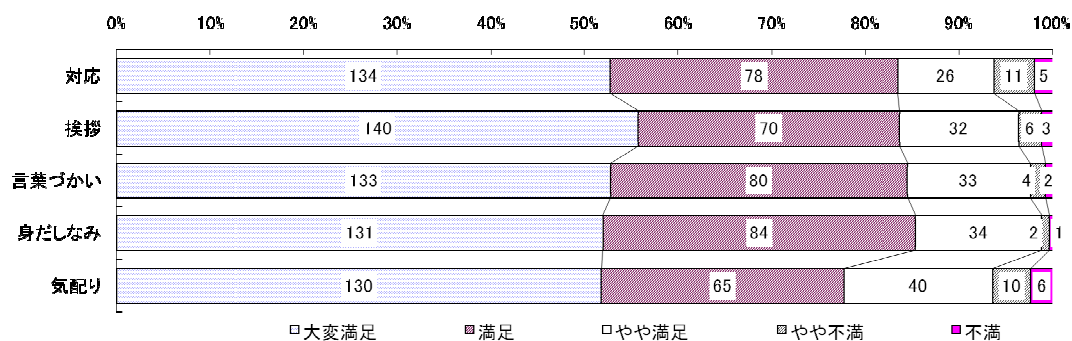
客室係のサービスについては他の設問より未回答が多いものの、満足度が高い結果となった。未回答が多いのは、客室係がない施設や「チェックインが遅く、会っていない」などの理由があり、評価できなかったためと思われる。

高知市内の旅館などでは「夕食時の気配りがありがたかった」、郡部の宿泊施設では「ゆったりとした時間を提供してもらえた」「遅れて到着したのですが色々な気配りを感じた」「部屋へ案内する時、施設を案内しながら進んでくれた」というご意見があり、満足度が高い施設は、地域に関わらず、客室係のサービスが行き届いているという結果となった。

館内説明の設問は、“やや不満”、“不満”を合わせて18件あり、他の設問から比べて少し多く、さらに丁寧な説明が求められてる。

(表 6-9) レストラン・食堂系のサービスについて

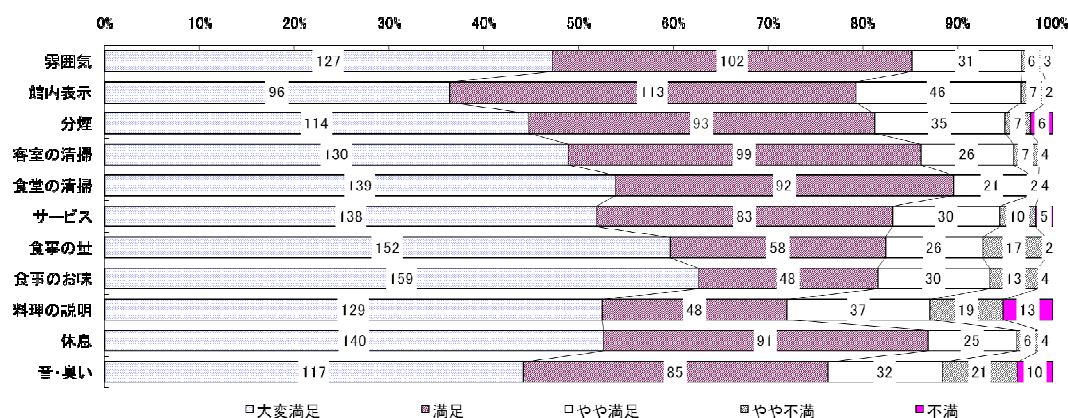
	大変満足	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	合計	平均	全体平均
対応	134	78	26	11	5	20	274	4.28	4.31
挨拶	140	70	32	6	3	23	274	4.35	
言葉づかい	133	80	33	4	2	22	274	4.34	
身だしなみ	131	84	34	2	1	22	274	4.36	
気配り	130	65	40	10	6	23	274	4.21	



レストラン・食堂系のサービスについては「地元の食材を使っていて大変おいしかった」「珍しい食材のことを楽しく説明してくれた」「食事の内容だけでなく器も雰囲気があって良かった」などのご意見があり、満足度が高くなった。反面、「従業員のおしゃべりが聞こえる」「朝食時、後から来た方がどんどん先に配膳され後回しにされ少し不愉快でした」「アレルギーを伝えていたのにその料理が出た」などのご意見もあり、繁忙期の接客サービスの向上と気配りが満足度を上げる課題と思われる。

(表 6-10) 施設について

	大変満足	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	合計	平均	全体平均
雰囲気	127	102	31	6	3	5	274	4.28	4.24
館内表示	96	113	46	7	2	10	274	4.11	
分煙	114	93	35	7	6	19	274	4.18	
客室の清掃	130	99	26	7	4	7	273	4.29	
食堂の清掃	139	92	21	2	4	16	274	4.40	
サービス	138	83	30	10	5	8	274	4.27	
食事の量	152	58	26	17	2	19	274	4.34	
食事のお味	159	48	30	13	4	20	274	4.36	
料理の説明	129	48	37	19	13	28	274	4.06	
休息	140	91	25	6	4	8	274	4.34	
音・臭い	117	85	32	21	10	9	274	4.05	



半数以上の方が「食事の量」「食事のお味」「食堂の清掃」「サービス」「休息」で“大変満足”を選び、“不満”は「料理の説明」「音・臭い」以外は10件以下という少ない結果となった。「地元の食材や野菜を使った料理が良かった」「もう少し高知の色を出してほしい」などのご意見があり、県外客も高知でしか食べられない料理を求めている。

「音・臭い」に関しては平均点が一番低く、水の滴る音、エアコンや換気扇の音、タバコの臭い、お風呂の塩素の臭い、消臭剤の臭いなどが挙げられている。“大変満足”と“満足”の合計件数が他の設問と比べて低いので、総合的に見て、この項目の課題と思われる。意見としては「開けた窓が閉まらない」「隣の部屋のドアの開閉の音が気になる」などの設備面での意見や、「バスルームに長い毛」「エアコンにホコリ」「といった清掃面での不満も挙げられている。全体的に平均点も良いので、料理説明や設備サービス、分煙などのさらなる向上が他の設問の満足度も相乗効果で上がっていく結果となり、全体の満足度も高くなると考える。

【参考】 意見の抜粋

(評価できる点=○・改善を望む点や要望など=△・その他=◇)

<接客・応対>

- 突然の電話にも関わらず良い応対をしていただきました。
- 母親が障害者だったのですが、お風呂に入る時も親切に手伝って頂き本当に感謝しています。
- 母の誕生日のお祝いでサプライズをお願いしたのですが、快く引き受けていただき、ありがとうございました。
- △ 泊まり時間(チェックイン、チェックアウト)などは融通をきかせてほしかったです。
- 毎日、楽しく思い出がいっぱいでき、本当に感謝いっぱいです。カヌーも最初から丁寧に教わり、失敗している私にも、サポートしていただき、何とか最後まで、乗ることができ、最高でした。
- 3歳児の子供にも優しく接して下さり、スタッフ一同の皆様が館内では必ず挨拶をして下さり、気分よく宿泊ができました。また、後日には手紙をくださり、うれしく思いました。
- ホテルの職員の方に足摺岬の先端までボックスカーで連れていってもらい、冬の星座の説明をしていただき、感動しました。素晴らしい企画だと思いました。
- お遍路の途中、初めて泊まらせていただきましたが、暖かいおもてなしに疲れもすっかりとれ、2日目も無事歩き通せました。本当によい思い出となり、厚く御礼申し上げます。
- △ 朝食の時、ホールに人がいなかった。バスタオルを持ってきて欲しいとお願いしたのですがなかなか持って来てくれず困りました。
- △ レストランのスタッフの対応は良いが料理内容を理解していない。
- 四万十川でカヌーをしたくて今回参加しました。四万十川の説明もカヌーのインストラクションも上手くととても楽しめました。カヌーツアー時の移動や、沢登り、食事なども心配りが行き届いていました。
- 立体駐車場の担当者が頑張っているのは気持が良かった。

<食事>

- 食事の量がちょうど良く、内容もヘルシーで、健康を第一に考えられていた。薄味で美味しかった。
- △ 部屋のお茶に高知のお茶は無理でしょうか。
- 安いのに豪華な夕食で驚きました。
- 山菜やお魚が子どもにも優しいお味で、親子共々大変満足しています。従業員の方々もみなさん優しく接していただきました。ありがとうございました。
- 料理最高！これだけでも行った甲斐がありました。

<施設>

- 宿泊者は駐車場無料とミネラルウォーターサービスがありがたかった。
- レンタサイクルの無料が良い。
- インテリアや内装など、細かいところまで、手入れが行き届いており、サービスも充実していました。
- △ 館内にたばこ臭が漂い不快でした。
- △ 偶然とはいえボイラー故障で入浴できなかった。浴室に断わりの張り紙はあったが、なんとか修理して朝風呂に入れてもらいたかった。浴室前にて対応した方が良いと思いました。浴室に行って初めて入浴できないことを知った人がかなりいた。
- 宿坊にもかかわらず、旅館のようにゆっくりできました。
- 大自然の中、静かで満点の星空が素晴らしく、食事がものすごく美味しかった。
- 立地条件が良い上に部屋もスタッフの方々も申し分なく、大変コストパフォーマンスに秀でたホテルでした。また、駐車場の方の対応も丁寧でまた泊まりたいと思うホテルでした。
- 料金の割にコンパクトながら設備が良く整っていました。部屋が狭いように思いましたが料金からすると仕方ないと思います。
- △ 建物の至る所で、老朽化が見られました。大変なので改修とまでは言えませんが、スタッフでも簡単に直せることは率先して行動すると、見違えると思いました。例えば、「蝶番の交換」「クモの巣とり」「客室カーテンの洗たく」「ペンキ塗り」など。
- 10年前から時々この宿に来ますがいつも温かく自分の田舎に帰って来たようなホッとする所です。
- △ ラジオ（FM、BGM）が故障しているなど全体的に安かろう、悪かろうでとても不満。
- 露天風呂からの太平洋の眺めは絶景で本当に素晴らしかったです。ホテルは古かったので畳や壁紙等汚れてはいましたがきれいに清掃されていました。
- △すごく居心地よく過ごすことができましたが、タバコの臭いが気になりました。もう禁煙にしたらどうでしょうか

<その他>

- △ 宿泊施設は満足できるものですが、浜に散歩に行った時にゴミが目立ちます。海の近くの宿泊施設を売りにしているのですから、前の浜のゴミも片付けられたら良いと思います。
- 夜明けのカヌーツーリングに参加しましたが本当に良い体験ができました。
- 部屋では龍馬に関するクイズがあり、退屈せずに過ごせました。

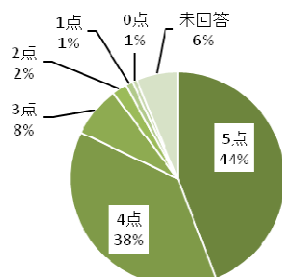
<清掃>

- △ 電話台の下がゴミでいっぱいだったのはビックリした。
- △ お風呂の洗い場の電気カバーの汚れ脱衣所に髪の毛がたくさん落ちていた。

その他

その他 1. 当施設を5点満点で評価していただくとすれば何点いただけますか？

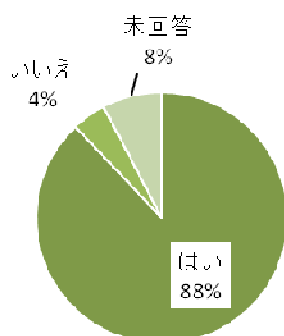
点数	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
件数	121	104	21	6	3	2	17	274	4.28



4.5などの整数ではない評価も4点台に加えている。全体的に点数の高い件数が多く、平均点が高い結果となった。

その他 2. 機会があれば当宿泊施設を再度ご利用いただけますか？

	はい	いいえ	未回答	合計
件数	241	12	21	274

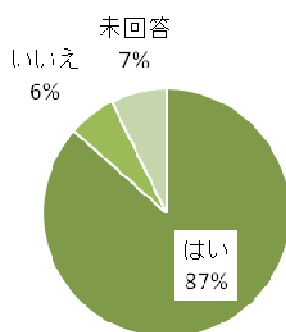


再度ご利用して頂けるお客様が全体中、約88%を占めている。

“いいえ”と“未回答”を選んだお客様は「エアコンにほこり」、「食事に紙が混入」、「食事が美味しくない」、「電化製品の音や故障」、「職員の対応の悪さ」などのご意見があった。

その他 3. 当宿泊施設をお知り合いにご紹介していただけますか？

	はい	いいえ	未回答	合計
件数	237	17	20	274



お知り合いにご紹介していただけるお客様が約87%を占めている。

「再度ご利用」の項目で“いいえ”と“未回答”を選んだお客様が、この項目でも“いいえ”を選択している。