

V お客様の声アンケート

● 概 要

スタッフが 139 の観光施設等を訪問し、「お客様の声アンケートはがき」の配布・設置のお願いをした。

この報告書は平成 24 年 3 月から平成 25 年 2 月の間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 1,137 件（春 322 件、夏 317 件、秋 324 件、冬 174 件）

図中の構成比は、未回答を除いた有効回答数を母数として算出し、小数点 2 位を四捨五入しているため、択一設問の構成比の合計が 100%にならない場合がある。

また、複数回答の設問は構成比を合計すると 100%以上になる。

1. 「お客様の声」 回答者

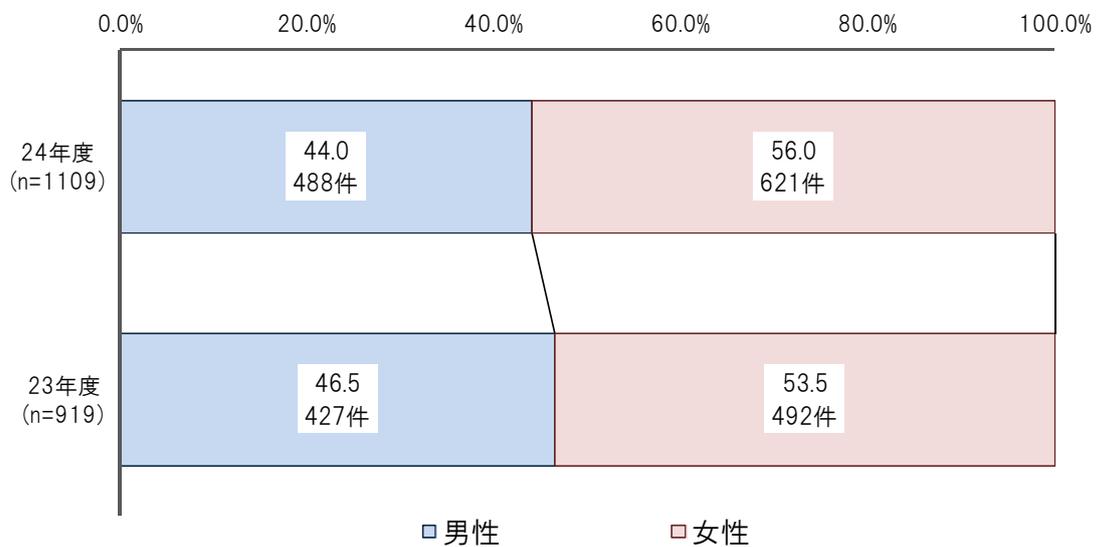
1-1. 男女別

返信総数

24年度 1,137件 (内訳：春 322件、夏 317件、秋 324件、冬 174件)

23年度 939件

回答者男女別割合



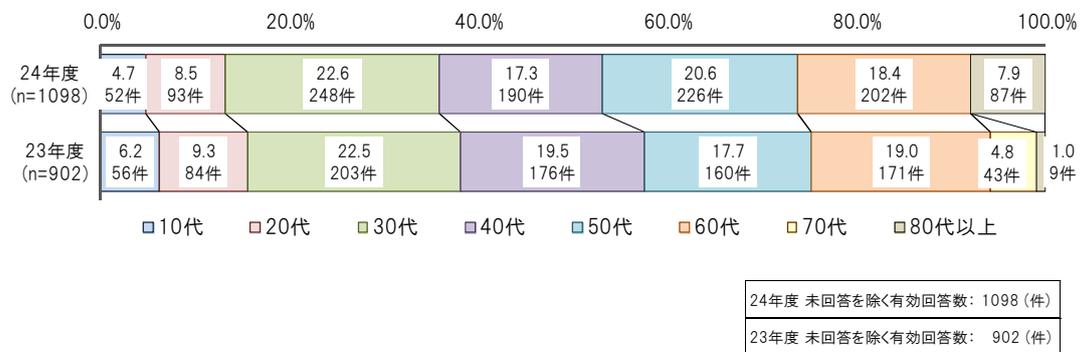
24年度 未回答を除く有効回答数：1109 (件)

23年度 未回答を除く有効回答数：919 (件)

アンケートハガキの回答者は、男女別では男性 44.0% (前年度 46.5%)、女性 56.0% (前年度 53.5%) と、女性の割合が多くなっている。

1-2. 年代別

回答者年代別割合

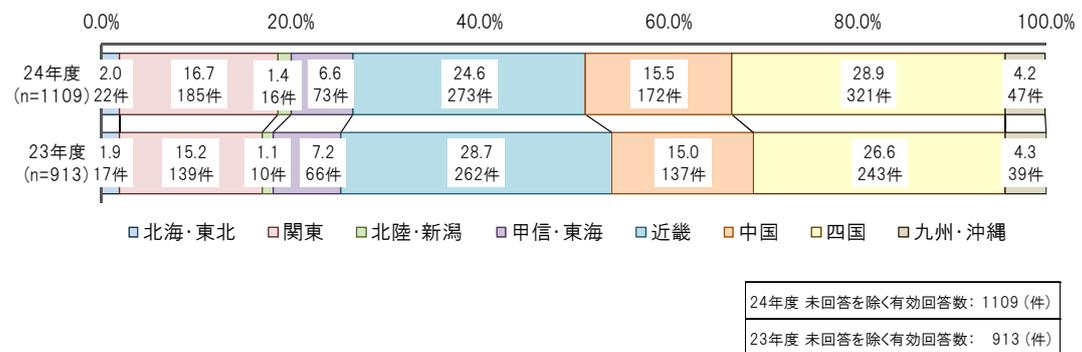


年代別割合では30代が22.6%と最も多く、次いで50代が20.6%、60代が18.4%、40代が17.3%、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べると、50代と80代の割合が増加し、70代が4.8ポイント、40代が2.2ポイントの減少となっている。

1-3. 出発地

出発地ブロック別割合

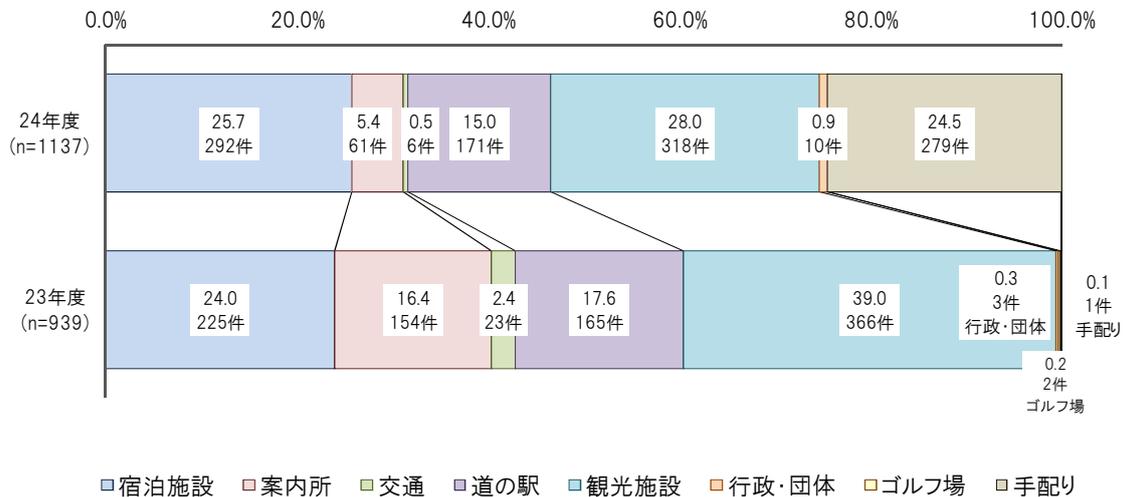


出発地ブロック割合は、四国が28.9%と最も多く、次いで近畿が24.6%、関東が16.7%、中国が15.5%、甲信・東海が6.6%、九州・沖縄が4.2%と続いている。北陸・新潟や北海道・東北の割合は少数となっている。

前年比では、近畿からが4.1ポイント減少し、四国からが2.3ポイント増加となっている。

1-4. 回答のあったはがきの設置箇所

はがきの設置箇所別返信割合



24年度 未回答を除く有効回答数： 1137 (件)
 23年度 未回答を除く有効回答数： 939 (件)

返信されたはがきの設置箇所は、観光施設が 318 件と最も多く、次いで宿泊施設が 292 件、手配りが 279 件、道の駅が 171 件、案内所が 61 件、行政・団体が 10 件、交通が 6 件で、ゴルフ場からの返信は無かった。なお、今年度より高知県観光動向調査（観光統計調査・満足度調査）の際、調査員が粗品と共に調査はがき「お客様の声」の配布を行う「手配り」を実施している。

観光施設、宿泊施設からは年間を通して返信があったが、ゴルフ場や行政・団体、案内所については、より多くの返信を得られるような工夫も必要と思われる。

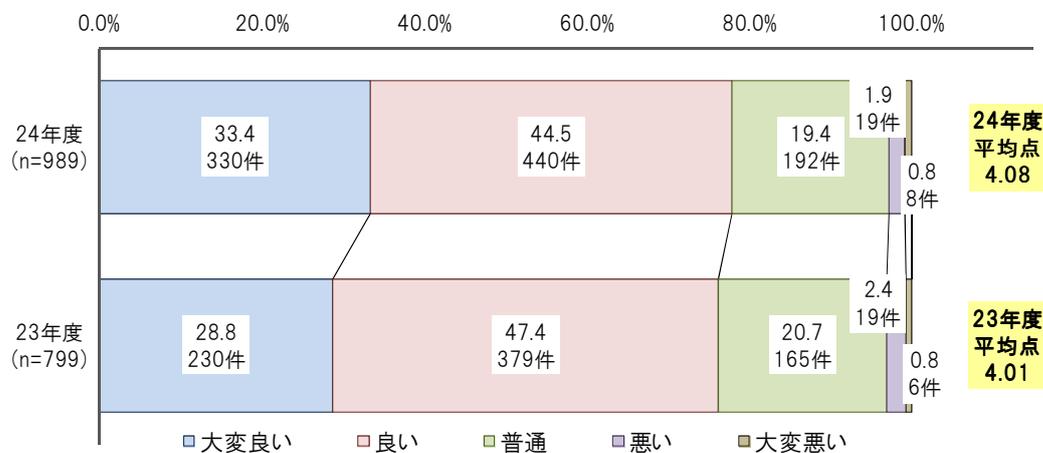
2. 「お客様の声」 満足度

* 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 として算出している。

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)

2-1. 宿泊先の満足度



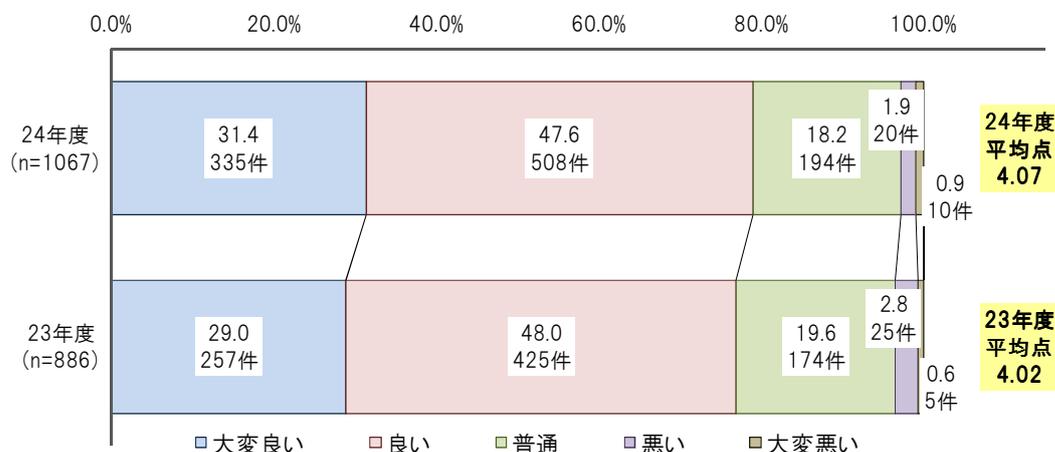
24年度 未回答を除く有効回答数: 989 (件)

23年度 未回答を除く有効回答数: 799 (件)

宿泊先の満足度は、“大変良い”と“良い”の回答が合計 770 件 (77.9%)、普通の回答が 192 件 (19.4%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 27 件 (2.7%) となっている。平均点は前年度と比べ 0.07 ポイント増となっている。

“大変良い”や“良い”と回答されたお客様は、「ロケーション抜群で、部屋が清潔」「全てが行き届いていた」「木材を沢山用いているのがおしゃれで、買い物もでき、接客も素晴らしい」などの理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答されたお客様は、「改装しているが、作りが古い」「団体客と結婚式利用客がいたせいか、個人客への案内が不足していた」「室内浴室の臭いが少し気になった」などの理由をあげている。

2-2. 食事処・料理店の満足度



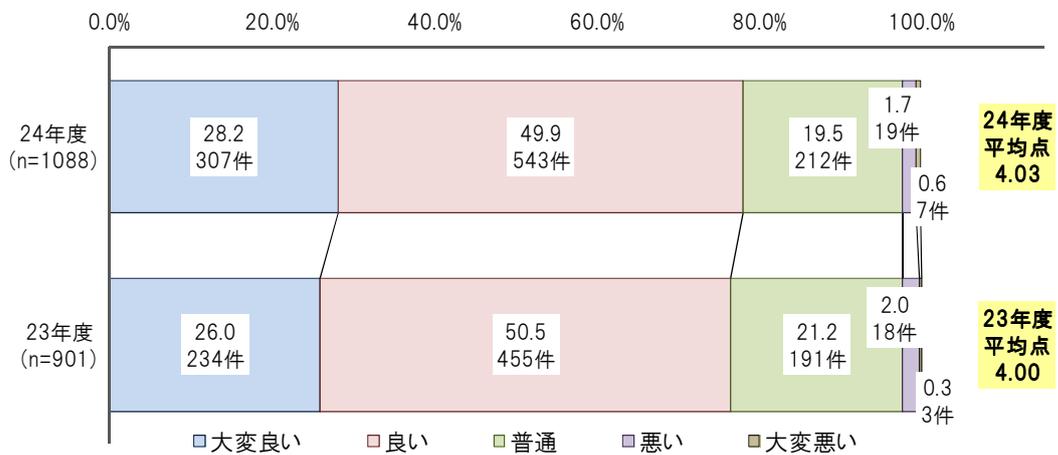
24年度 未回答を除く有効回答数: 1067 (件)

23年度 未回答を除く有効回答数: 886 (件)

食事処・料理店の満足度は、“大変良い”と“良い”の回答が合計 843 件 (79.0%)、普通の回答が 194 件 (18.2%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 30 件 (2.8%) となっている。平均点は前年度と比べ 0.05 ポイント増となっている。

“大変良い”や“良い”と回答されたお客様は、「見て楽しく、食べて美味しい」「カツオの塩タタキが美味しい。ポウシパン、トマトカレー、フルーツトマトも美味」「ボリューム感、早い、旨い、安い」「新鮮な活魚料理」「活気がある。地元の美味しいものがある」などの理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「言葉がきつく、冷たい感じで料理も美味しくない」「食材に偏りがあった」「待たされた上に、食器が汚れた状態で料理を出された」「接客がものすごく悪い」などの理由を挙げている。

2-3. 観光施設の満足度

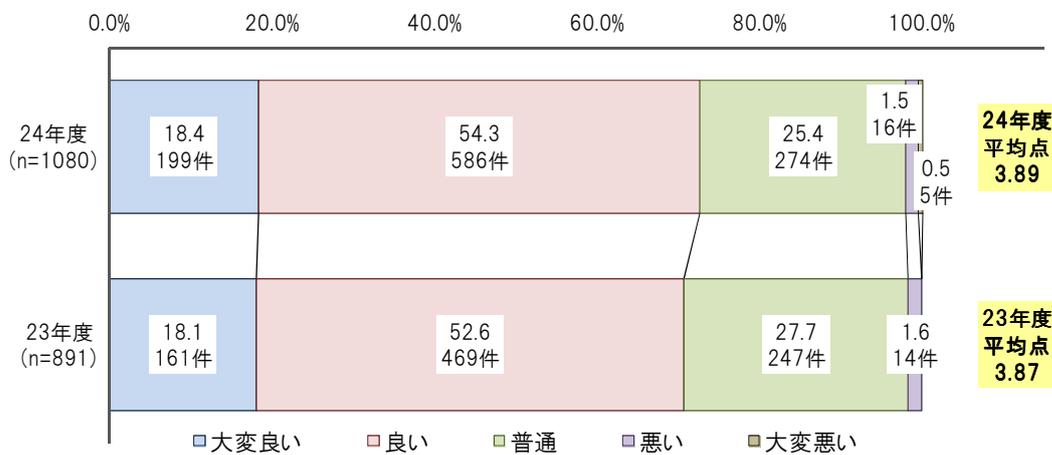


24年度 未回答を除く有効回答数: 1088 (件)
23年度 未回答を除く有効回答数: 901 (件)

観光施設の満足度は、“大変良い”と“良い”の回答が合計 850 件 (78.1%)、普通の回答が 212 件 (19.5%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 26 件 (2.3%) となっている。平均点は前年度と比べ 0.03 ポイント増となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「展示内容が良く、資料も豊富」「思ったより見所があり楽しめた」「遠いけど、行っただけの価値あり」「ボランティアの案内が親切」「キレイで、案内板の説明が分かり易かった」などの理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様は、「接客態度が最低で、もてなしの心のかけらも感じられない」「駐車場が少なく、交通の便が悪い」などの理由が挙げられている。

2-4. 観光施設の美化の満足度

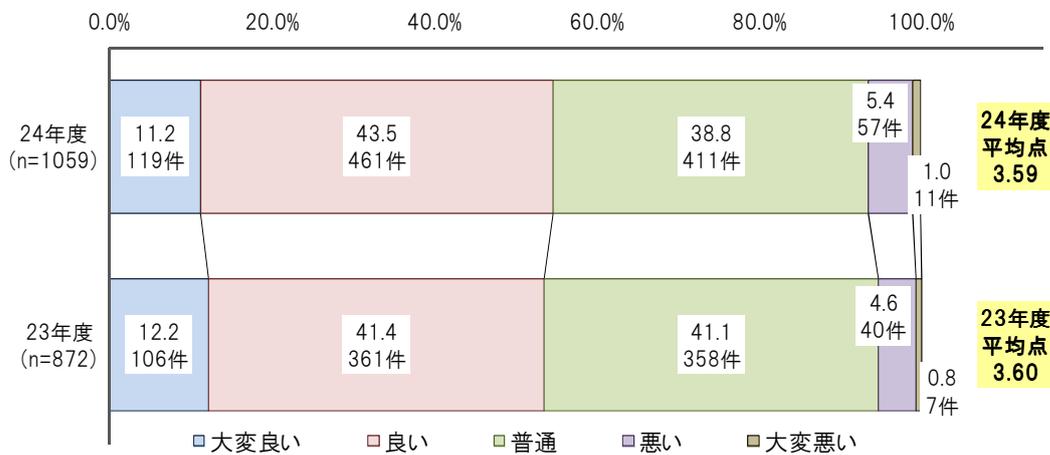


24年度 未回答を除く有効回答数: 1080 (件)
23年度 未回答を除く有効回答数: 891 (件)

観光施設の美化の満足度は、“大変良い”と“良い”の回答が合計 785 件 (72.7%)、普通の回答が 274 件 (25.4%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 21 件 (2.0%) となっている。平均点は前年度と比べ 0.02 ポイント増となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「掃除、手入れが行き届いている」「遊歩道が程良く整備されている」「分かり易い所にゴミ捨て場があり、投棄もあまりなかった」などの理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様は、「3年前は道路沿い、川岸、公園ももっとキレイだった。ゴミを地元の人が平気で捨てている」「漂流物とかゴミが海岸に多くあった」などの理由が挙げられている。

2-5. 公共トイレの快適性についての満足度

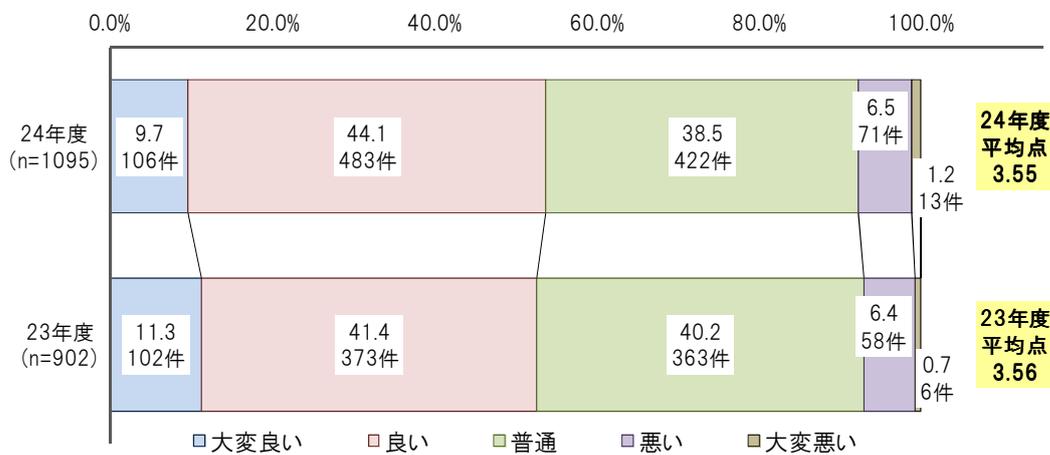


24年度 未回答を除く有効回答数: 1059 (件)
23年度 未回答を除く有効回答数: 872 (件)

公共トイレの快適性についての満足度は、“大変良い”と“良い”の回答が合計 580 件 (54.7%)、普通の回答が 411 件 (38.8%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 68 件 (6.4%) となっている。平均点は前年度と比べ 0.01 ポイント減となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「適度な間隔で配置出来ていて、どこもキレイに磨いていた」「花が生けてあり、とても良い」「丁寧に清掃されている印象を受けた」などの理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様は「トイレが臭い、洋式が無い」「備え付けの紙無し、害虫、美化不足」「薄暗い、汚れている」「和式が多い。苦手」「洋式を増やして欲しい」「ウォシュレットが欲しい」などの理由が挙げられている。

2-6. 案内標識の満足度

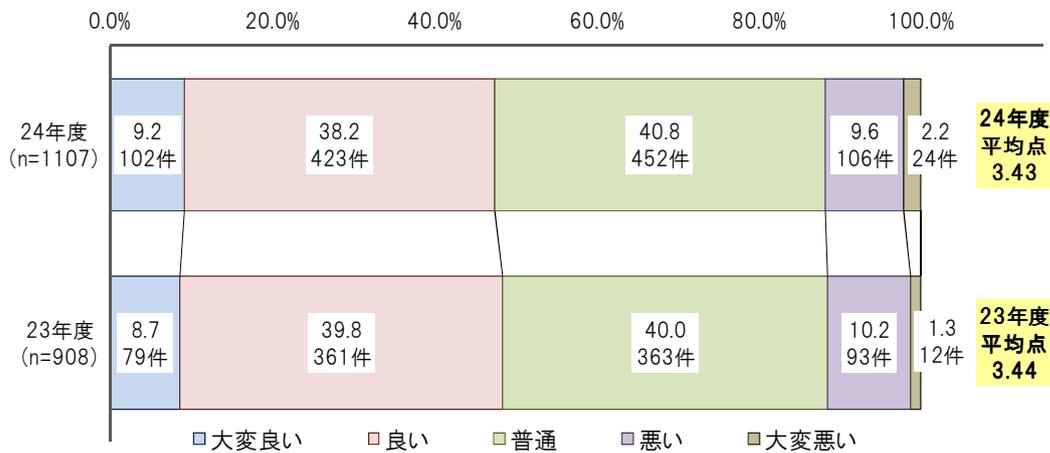


24年度 未回答を除く有効回答数: 1095 (件)
23年度 未回答を除く有効回答数: 902 (件)

案内標識の満足度は“大変良い”と“良い”の回答が合計 589 件 (53.8%)、普通の回答が 422 件 (38.5%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 84 件 (7.7%) となっている。平均点は前年度と比べ、ほぼ横ばいとなっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「標識が木などに隠れる事も無く、分かり易い」「ナビ無しでも結構迷わずに目的地まで行ける」「ガイドなど、まとめて書いたものがあり分かり易かった」「交差点のアルファベットが分かりやすい」「交差点の記号が良かった」「交差点が英字で面白かった」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「もっと目立つ標識が、良いタイミングであると良い。駐車場の有無の標示も欲しい」「市内に入ると目的地までの距離が、全く分からない」「交差点の表示は地名の方が分かり易いし、全国一般的」「外国語表示が少ない」「通り名を書いて欲しい」などの理由が挙げられている。

2-7. 高知の道の満足度

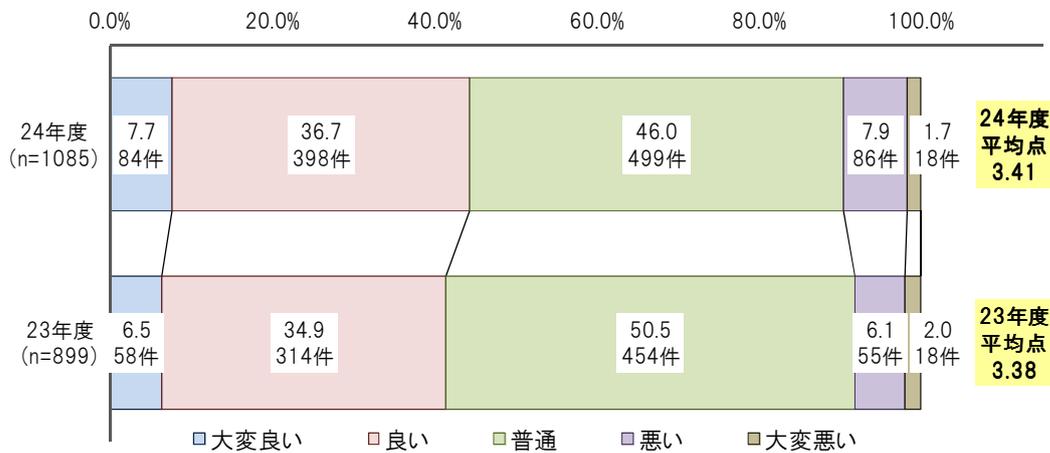


24年度 未回答を除く有効回答数: 1107 (件)
23年度 未回答を除く有効回答数: 908 (件)

高知の道の満足度は、“大変良い”と“良い”の回答が合計 525 件 (47.4%)、普通の回答が 452 件 (40.8%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 130 件 (11.8%) となっている。平均点は前年度と比べ、ほぼ横ばいとなっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「道路が広く、運転しやすい」「車が少なく走り易いし、見晴らしが良い」「毎年、良い道が出来ている」などの理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様は、「道が細すぎて心臓に悪かった」「大型バスが通れない」「主要道路でも、狭くてカーブが急な箇所がある」「自転車で走行しづらいから」「良いのは車道だけ。歩きにくい」「歩道のアスファルトの悪さ。雑草等」などの理由が挙げられている。

2-8. 交通マナーの満足度

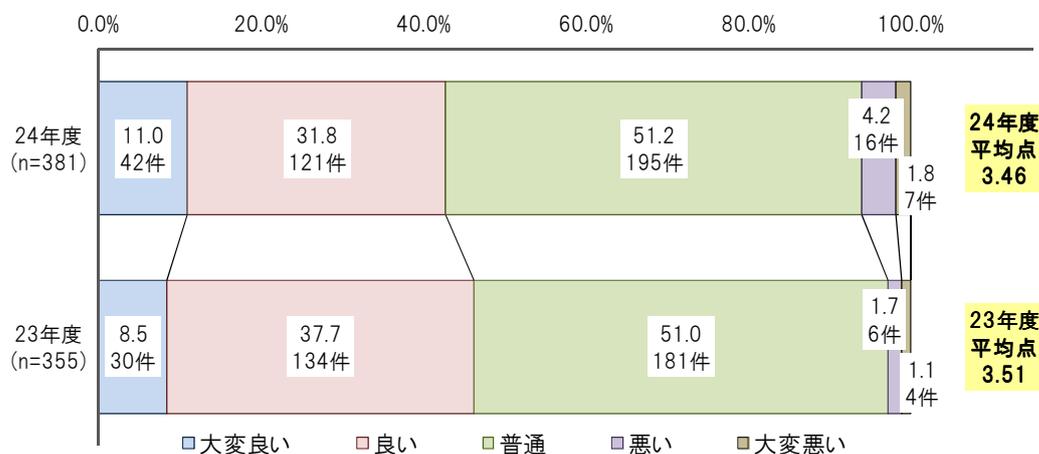


24年度 未回答を除く有効回答数: 1085 (件)
23年度 未回答を除く有効回答数: 899 (件)

交通マナーの満足度は、“大変良い”と“良い”の回答が合計 482 件 (44.4%)、普通の回答が 499 件 (46.0%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 104 件 (9.6%) となっている。平均点は前年度と比べ 0.03 ポイント増となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「スピードは出すが、歩く人優先の姿勢に好感がもてた」「譲り合う県だと思った」「バスの運転手さんが親切だった」などの理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様は、「トンネル内の無灯火」「無理な追い越し」「スピード違反」「指示器無しの無理な割り込み」「高齢者の運転が他県より雑で危ない」「高齢者の自動車のマナーが悪い。後ろの車の事も考えて下さい」などの理由が挙げられている。

2-9. タクシーの接客マナーの満足度



24年度 未回答を除く有効回答数： 381 (件)

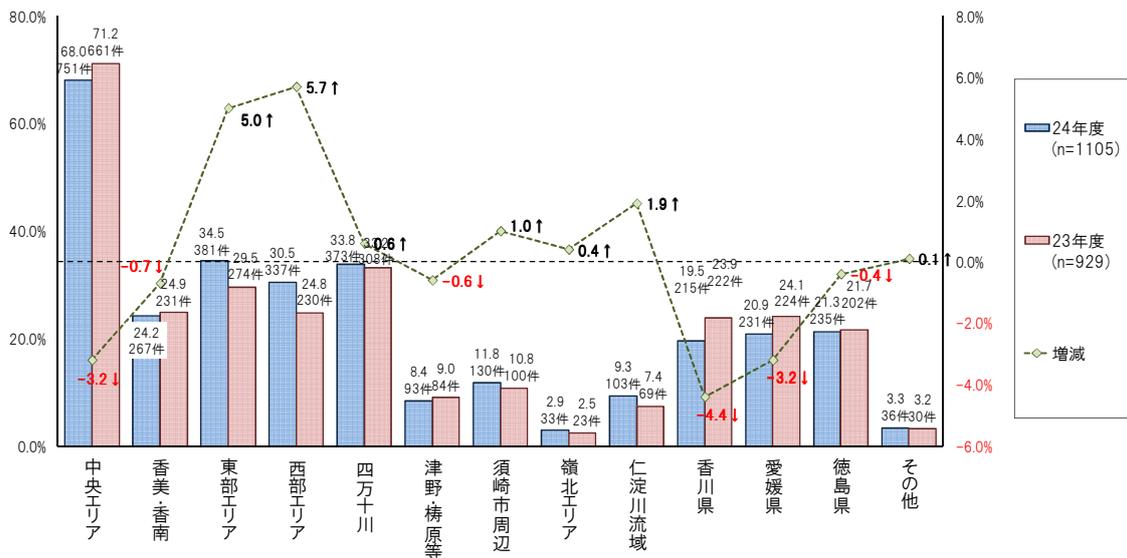
23年度 未回答を除く有効回答数： 355 (件)

タクシーの接客マナーは、“大変良い”と“良い”の回答が合計 163 件 (42.8%)、普通の回答が 195 件 (51.2%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 23 件 (6.0%) となっている。平均点は前年と比べ 0.05 ポイント減となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は「観光ポイントや、歴史の話が面白かった」「接客態度が抜群」「色々教えてもらえて楽しかった」などの理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様は、「近くまでだと分かると、明らかに不機嫌になった」「領収書を持っていなかった」「口数少なく、愛想も悪い」などの理由が挙げられている。

3-1. お客様が訪れた地域

(複数回答あり)



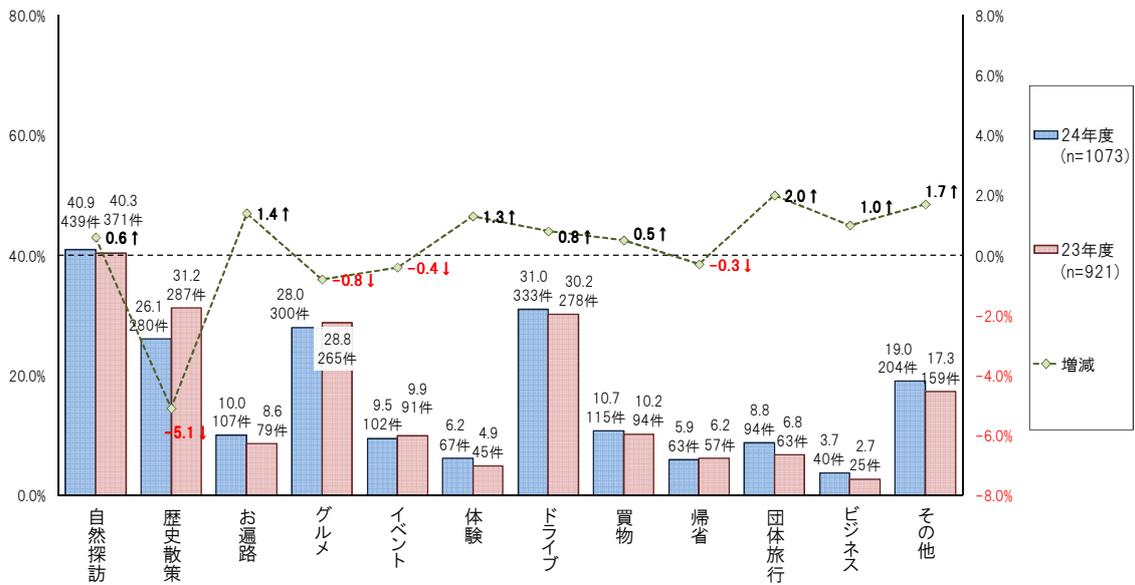
お客様が訪れた地域は「中央エリア」が751件（68.0%）と最も多く、次いで、「東部エリア」「四万十川」「西部エリア」「香美・香南」となっている。

前年度と比べ、「西部エリア」（前年比5.7ポイント増）と「東部エリア」（同5.0ポイント増）が目立って増加している。

高知県以外の四国他3県は徳島県が235件（同0.4ポイント減）、愛媛県が231件（同3.2ポイント減）、香川県が215件（同4.4ポイント減）という結果となっている。四国他3県が減少していることから、四国内を周遊する観光が減少していることが推測される。

3-2. 旅行の目的

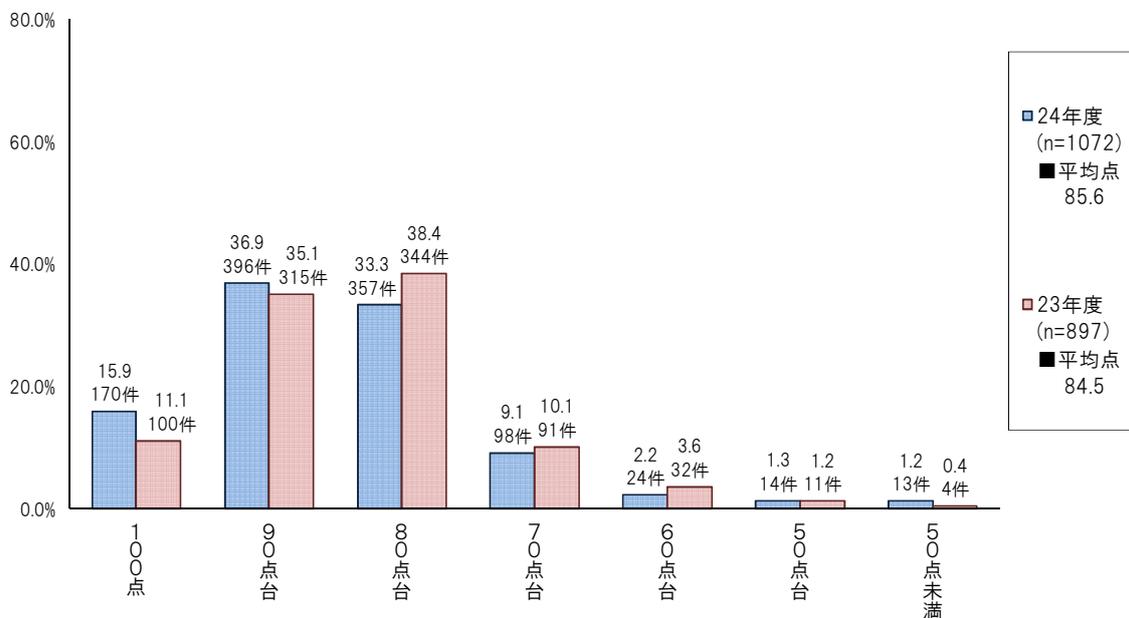
(複数回答あり)



旅行の目的は、「自然探訪」が439件（40.9%）と最も多く、次いで「ドライブ」が333件（31.0%）、グルメが300件（28.0%）、「歴史散策」が280件（26.1%）となっている。

前年と比べ、「歴史散策」が5.1ポイントと大幅な減少となり、「団体旅行」、「お遍路」、「体験」などが若干増加している。

3-3. 旅行の満足度点数



24年度 未回答を除く有効回答数： 1072 (件)

23年度 未回答を除く有効回答数： 897 (件)

旅行の満足度の点数を100点満点で採点いただいた結果は、90点台が396件(36.9%)と最も多く、次いで80点台が357件(33.3%)、100点が170件(15.9%)、70点台が98件(9.1%)と続いている。

前年と比べ、80点台が5.1ポイント減少したものの、100点が4.8ポイント増加、90点台が1.8ポイント増加しており、平均点は前年度と比べ1.1ポイント増の85.6点となっている。

高得点の評価をしたお客様は、人情や食に関して評価する意見が多く、再訪や移住したいといった好意的な意見が多くあった。

50点未満の低得点の評価をされたお客様は前年度より0.8ポイント増加しており、宿泊施設や飲食店に対する不満が挙げられている。

お客様の声満足度の各項目に挙がっているように、宿泊施設での対応向上、観光施設の設備充実なども満足度を高めるための対策として重要と思われる。

<観光施設>

- ひょうたん桜は満開で見事でした。中越家の桜はもう少しで満開かなという感じでした。毎年訪れていますが春を感じさせるドライブです。
- 桂浜に着いたら雨降りなので、桂浜水族館へ入りましたが大満足。種類も多く内容が良いので、設備に公費で援助して下さいね。
- のいち動物公園では、リスの目線やキリンの目線などが、とても楽しめました。
- 仁淀川領域の新緑がきれいでした。木の香温泉でゆっくりできました。
- 室戸ジオパークは遊歩道があり、野外の熱帯植物園にでもいるようで良かった。説明板もガイドさんも分かり易く、とても貴重な素晴らしい場所だと再確認しました。また弘法大師の洞窟も興味深かった。
- 桂浜の海岸散策は、道路も歩き易く気持良かった。牧野植物園庭園ガーデンは素晴らしい。
- 長者の菖蒲の棚田、越知の日の浦の紫陽花は素晴らしかったが、道が悪く恐怖体験でした。
- 四万十川でのカヌーが目的で高知を訪れましたが、カヌーは勿論、高知市での観光、また赤岡での絵金蔵も全部すばらしかったです。高知の方はあったかいです。
- 天狗高原はまた行きたいです。満天の星が見たいと思いました。ユースホテルも、とても過ごし易かった。
- 馬路森林鉄道インクラインは、職員も熱意を持ち好感度大であった。
- 足摺岬は見どころが沢山あり、弘法の7不思議や、椿のトンネルが楽しかった。又竜串の奇岩は独特で素晴らしかった。
- 土佐おもてなし勤王党さんのファンで、関東から高知までステージを見に来ました。勤王党の皆さんや、とさてらすや志士社中のスタッフさんに本当に親切にもてなして頂けて大満足でした。勤王党さん、来年度も続投希望です。
- 馬路村へ行って裸足で役場に入ったのは良かった。ごっくん馬路村御馳走になり最高。美味しかったので土産に買って帰りました。
- △ 88ヶ所寺のトイレは古く汚く、数も少ない。もう少しなんとかならないものですか。
- △ 日曜日に高知城に行きました。高知城を見た後に日曜市で買物をする予定でしたが、駐車場探しに時間をとられ、買物は断念しました。
- △ 桂浜の活気が無い。闘犬も迫力無し。闘牛、闘鶏、ドッグレース等出来る事あると思う。
- △ 各観光地にベンチや休憩する所を多くして、路上喫煙は出来ないようにして欲しい。
- △ ひろめ市場は人が多すぎて。他に美味しく頂ける所を、探して行けば良かったです。
- △ 龍馬パスポートの印を集め楽しかった。それぞれの施設で、もっと特典を多くしてお得感を感じさせて欲しいです。
- △ 室戸岬灯台は期待していましたが、ただ外からチョロッと見るだけで、期待外れでした。もっとゆっくり出来るように公園のようになっていたら良いのと思いました。室戸ジオパークはトイレの数も少なく、観光バスが重なると列ができて待つ時間が大変でした。
- △ よさこい祭りのトイレ事情改善。

- △ 龍河洞あたりの食事処の充実をお願いしたい。
- △ 以前と比べると、高知市中心部の道路整備が進んでいる。その一方で駐車料金が高く、それが中心商店街の衰退にも影響しているように思えた。
- △ 帰りに土産を淡路のSAで買おうとしましたが、高知県だけコーナーがありませんでした。
- △ モネの庭に行ったのですが、前回行った時と同じ土産物だったので、地元の野菜、手作りの物も売って欲しい。
- △ 四万十流域でカヌー体験や沈下橋を見たりしましたが、交通機関が1日3本程度で、ほとんどタクシー利用となってしまい不自由しました。観光スポットを回るようなバスが、あるといいのではと思いました。
- △ 四国はバイクで行くのにとてもいい地方です。もっと専用飲食店、駐車場、雨宿り場所などの環境整備を進めて下さい。特に道の駅で、大型2輪を止めるスペースが欲しい。
- △ キャンプ場、コテージなど、アウトドアな施設が若干不足している気がします。
- △ 長宗我部氏についての資料館のような物があればいいなと思いました。
- △ パンフレット等に載せている、営業時間や定休日を見て、行動プランを考えても、営業時間内でも、閉めている所や休みの所が有り、時間を無駄にしてしまう事が多々あります。
- △ 道の駅さめうらのシャワールームは使用時間があいまい。24時間使用できたら良い。
- △ 年末年始の休みを利用して観光旅行に出かける方も多いと思います。公共施設が休みの為入館できない所も有り、残念に思いました。
- △ ひろめ市場は、思ったより食事スペースが狭くて席の確保に苦労したし、分煙もしっかりして欲しい。食事マナーが悪い人が多く、印象が悪かった。もっといろいろと土産物店が入っていると思ったのですが、残念。
- △ 道の駅について、キャンピングカー旅行者のために、ゴミの有料受け入れやRVパーク（有料電源付き駐車場）などのインフラ整備を望みます。

<交通>

- 交通マナーが良くて大変運転しやすかった。おもてなしの心がいっぱいです。
- 高知県の移動には、車が無いと不便だが、電車とバスが連動していて良かった。
- 観光に路面電車が大変便利でした。
- △ 高速道路の延長を希望（室戸、足摺の方へ）。
- △ 自然や観光施設はとても良かったです。道路の狭さや舗装を改善されれば、さらにリピーターが増えると思います。
- △ 路面電車に慣れていないと、運転をしていてとまどうことが多い。
- △ 施設は大変良く満足です。各施設間のアクセスが悪く、電車が少なかった。
- △ 越知町日の浦に行く際、この道でいいのか、後どのくらいとかの案内看板欲しいです。
- △ 名古屋方面の早朝新幹線（6時台）と南風の接続が良くありません。小牧空港と高知空港の便が無いのも不便です。

- △ 高知の観光は、車でないと不便ですね。効率よく回れる高速鉄道などがあれば助かる。
- △ 四万十川流域の用井～中村間の道路整備をして下さい。観光施設は充実しているが、この区間の道路幅狭い。
- △ 高知市内の渋滞や車ノロノロ運転が腹立しい。追い越し車線の距離が短く、かえって事故につながる気がします。
- △ 観光に行っても迂回路の不便さを感じます。
- △ 高知空港から高知駅に行きJR特急を、乗ろうと思っても乗れそうにない時がある。その時できれば、路線バスで後免駅に行けたらいいのに。
- △ 道路標識を、詳しく早急にお願いします。人に聞いても分からなかった。高速で取り締まりをお願いします。後ろから煽ってくる。
- △ 国道 55 号線安芸付近で車が渋滞に。新設自動車専用道路への案内標識無し。
- △ 室戸方面にもフェリーがあればと思います。
- △ 高知市外での観光では、周遊バスの運行などを充実させて欲しいです（特に中村）。
- △ 高知道の新宮から大豊間のトンネル内舗装が波打ちしていて走りにくい。
- △ 四国の高速道路は少しの雪でも通行止めになり、解除にも時間が掛かりすぎる。雪が降る所もあるので、もう少し早い対応をしないと冬は四国への旅を控えたい。
- ◇ 甲浦から室戸までバスに乗りました。乗客は私一人でしたが貴重な足です。残して下さい。
- ◇ 龍河洞やモネの庭など公共交通機関で行き易くなると、観光客が来やすくなると思います。
- ◇ 自然が沢山あり、空気も美味しく、魚も美味しいのですが、高速が繋がるか、新幹線が高知まで来れば、観光客が増えると思います。

<食>

- 鍋焼きラーメンは手頃な料金で美味しく、竹輪が入っているのが珍しかったです。
- カツオ薫焼きたたき、カツオ味噌茶漬は絶品でした。ダシがきいて美味しいです。
- 初めて高知に行きました。息子に海を見せてあげるのが当初の目的でしたが、地産にこだわる食事に感激しました。
- カツオのたたき、関東で薬味はスリますが、高知ではスライスで、しかも塩で食べるのを見て、私も食べましたがとても美味しかったです。
- 大好きなぼうしパンを、色々買う事が出来て大満足です。有楽町にあるアンテナショップで、カツオのゆるキャラを見て、人気がある事を初めて知りました。
- 年に4～5回カツオのたたきを食へに行きます。私の家では、スーパーでたたきを買わなくなりました。お店の方の適切なアドバイスもあり感心しています。
- 安芸のちりめん丼、うるめ、アイスクリンが美味しかった。
- △ GWだからか、お食事処がどこも予約でいっぱいだった。やっと入れた居酒屋では、クジラの刺身は凍っているし、青さのりの天ぷらは古くて苦い。その割には金額が高かった。

- △ 四万十川の鰻が本物か確かめられる様にしてほしい。本物なら基本時価で良いと思う。
- △ B級グルメももっと頑張っ欲しい。カツオは高いので、安い物もあるといい。
- △ 高知のお土産にして喜ばれるお菓子は何かでしょうか。これだというのが無い。
- △ 高知のジビエ料理（鹿、猪）は初めて聞きました。普通のお店とかで、食べられたらいいなあと思いました。
- ◇ 高知には美味しい物が沢山あります。大阪で高知県産の物はネギ、生姜、ニラ、ゆず、ピーマン等しかありません。もっと宣伝してほしいです。いつまでもあったかい人情でがんばってほしいです。
- ◇ 高知で食べると何でも美味しい。一人でも来てもらう努力は必要かと（県のために）。

<情報・PR>

- 案内標識等に神経を、使っている事に感心しました。室戸岬を寺巡りの合間に見て廻って、繰り返し押し寄せる波に感動しました。岬巡りの船で海上から陸をながめるのも良いと思いました。
- NHKで「仁淀川」の特集を見てから、ぜひ行きたいと思っていた。海と魚が好きなので、今度は大月町にも行こうと思っている。高知の大自然「海、川、山」が好き。
- 観光案内所でもらう、パンフの写真がキレイで、地図も分かりやすくて良かった。
- レンタサイクルを使って海沿いを走るのは、爽快で良い。PRして下さい。
- △ 通り名称を各交差点に書いて下さい。
- △ 登山道の表示板やベンチ等が古くてボロボロの箇所がある。
- △ 首都圏に住んでいるが、あまり高知観光のパンフレットやPRは聞かない。すばらしい自然があるので、もっと首都圏でもPRすれば良いと思います。
- △ 竜串など観光的に、見るべき場所が沢山あるのに、あまり観光客が来ていない場所が多く残念。もっと他県の人々に、宣伝すべき必要があると思います。
- △ 橋原へ40年ぶりの訪問。道路も町も観光も整備され、特産品も沢山あり、接客レベルも高く、観光地として発展していると実感しました。関東にもアピールして下さい。お土産に椎茸、お茶、小夏を職場で配りましたが、大好評の小夏を、知っている人は1割未満です。勿体ないです。
- △ 龍馬パスポートを途中から利用したが、もっと早くに存在を知る事が出来ると良かったと思う。旅行申込みの際や高知空港などでアピールしてもらいたい。
- △ 龍馬歴史館が休館中だと、現地に行って知った。せめて道路の案内板の下にでも「注」として書いてあると、時間を浪費せずに済みました。
- △ 施設等大げさに紹介しすぎて、楽しみにしていた施設も、行ってみるとしょうもない。
- △ 市街地の駐車場情報、桂浜の混み具合など、リアルタイムで知る事が出来ると便利。
- △ 高知の地酒を購入できるお店の場所、営業時間、休日情報があると良かったです。
- △ 遍路道の標示が不徹底。貼り方が不統一。

- △ とさてらずでMY遊バスチケットを購入しましたが、バス乗り場などの情報もその場で欲しかったです。
- △ 道路の案内標識を、早い時点からこまめに設置して下さい。気付かず行き過ぎてしまう。
- △ 入浴施設、コインランドリーなどのマップや、まっぷるなどに取りあげられている名所、道路などの案内看板があったほうが良い。時間が掛かり、行けなくなった所があった。
- △ 今回は雨の為、ホエールウォッチング等が出来ませんでした。雨の時にオススメのスポット等をまとめて下さると嬉しいです。
- △ 剣山、祖谷溪に行く予定が、通行止めになっていた。もっと早く標示があれば、別のルートを探せたのに残念。
- △ 吉田東洋さんのお墓参りに行きたかったのですが、案内表示が無く分かりませんでした。
- △ 食べ物やお酒は香川、愛媛などより良かったが、PRは香川、愛媛の方が良かった。
- △ 宿泊先を探すのに、土日高知は空いてない印象がある。(大手検索サイトじゃらん使用) 地元に行くと、宿が他に有るのがわかるが、写真付きで紹介するサイトあればいい。
- △ 各観光地付近に他にどんな観光地が有るのか、サインボードが有ると良いと思う。
- △ 逆打ちの場合の遍路道の標識を、もっと分かり易く出して欲しかったです。
- △ 急な雨の時、各施設に貸し傘があると良いと思う。はりまや橋周辺のバス、市電の行き先がわかりづらい。
- △ 温泉の何をアピールしたいのかが、わかりにくい。
- △ 交差点にあるアルファベットの意味が、他府県には無いので分からない。
- △ 高知市内の路面電車、車の走り方は慣れていないので疲れた。標識の改善やHPに交通マナーとかを載せておいて欲しい。
- △ パスポート参加施設のマップがあれば、限られた時間で回る計画が立てやすいと思う。
- △ 高知から室戸岬を通り徳島へ出ようとしたが、バスの運賃が高いので断念した。公共交通機関の金額を改善して欲しい。
- △ 雨や雪での通行止め等の道路情報が聞ける所が欲しい。ITは苦手です。
- △ 桂浜の駐車場が何故有料なのか。龍馬パスポートも何処にあるのか分からなかった。
- △ 年末年始に高知県へ毎年行っていますが、その時期の観光への取り組みが弱いと感じます。お客さんの多い時なのに、観光施設や飲食店等休みの所が多いのは何故。高知は温暖な気候なので、そこをアピールしてみてもは。
- △ 道の駅の身障トイレの標示が分かりにくかった。
- △ 四万十川でどこを舟が行くのか書いたパンフが無い。沈下橋を見たかった。
- ◇ どの施設もキレイで、ゴミが無くて良かった。永年大阪に住んでいましたが、高知が好きになり引っ越してきました。坂本龍馬ばかり目立ちますが、他の著名人のPRも宜しく。
- ◇ 観光の名所、自然など沢山の目玉がありつつ、PRが小さくて勿体ない。看板や商業化の工夫でもっと良くなる。物価は安いし、人は良いし、県庁おもてなし課は珍しい。有川浩も押してみてもは。

- ◇ ドラマの舞台になったり、本で紹介されたりで、行きたくなりました。民宿とか料金が安く、料理が美味しい宿がもっと紹介されると良いと思います。
- ◇ やすの可動橋が下がるちょっと前に偶然通りかかったので、降りて待ってみました。珍しいのでCMした方が良いのでは。

<おもてなし>

- 東部エリアでは初めての見学地が多かったが、案内板もきちんとしてあり行きやすかった。ボランティアガイドさんがみなさん熱心で感動。
- 高知の人はおもてなしの心が根付いていて、とても親切だと思いました。とてもサービス精神が旺盛で話しやすかったです。また訪れたいです。
- 龍馬パスポートは、とてもいい仕組みだと思いまし。これからもこのような企画があるといいなと思います。
- 安芸のホテルに宿泊しましたが、田舎の割に非常に良かったです。真心のこもった接客でした。決して上手くは無いのですが、顧客目線で人間味があり、これは当地方の売りになるのではないのでしょうか。
- 立寄ったレストラン。犬連れだったので、急遽テラス席にブラインドを降ろし準備して頂きました。ありがたかったです。
- 幕末志士社中、龍馬の生まれた町記念館、高知城の観光ボランティアの方々、室戸ジオパークのガイドさん達が素晴らしく、丁寧な案内で大変興味深く廻れました。ガイドさんの有無でこんなに違うとは、思いませんでした。
- 高知県観光コンベンション協会から、送って下さった資料が大変役に立ちました。またロイヤルホテルから施設無料券も送って下さり嬉しかったです。土佐闘犬センターの観光案内所の方もとても親切でした。
- 土電の運転手の接客マナーが大変良かった。酒飲みの独特の文化、べく杯が体験できて面白かった。商店街の心意気。
- 四国の人々は、遍路に対して親切で心温かい対応をして下さり、安心して楽しく巡礼が出来ました。高知市のある宿は、遍路割引をして下さり、格安料金で利用させて頂きました。感謝しております。
- 幕末志士社中で龍馬さん、中岡さんに会いましたが、とてもフレンドリーでホスピタリティーにあふれていました。
- ホテルのフロントで、翌日の宿の予約の事で大変お世話になりました。親切な市民に出会う事が多く嬉しい旅でした。
- MY遊バスが便利で、市内の電車が無料になるのも良かったです。黒パスポートで半額でまわりました。
- △ 対応があか抜けない。接客の勉強をするべきです。
- △ 高知のバス旅行で各所共、事務的な挨拶。受け答えはきちんとしてくれるのですが、何処の場所でもお土産を買っても食事をしても笑顔での接客が一つも有りませんでした。残念です。

- △ 龍馬パスポートは、制度が複雑な割には特典貧弱、内容がせこい。ほとんどの観光客は青パスポートを入手する頃には高知を離れてしまうのではないか。ガイドブックやインターネットの割引の方が魅力的。
- △ 施設のアンケートBOXで入れたアンケートが誰にでも、見えるようになっているものがあった。個人情報があるので見られない、取れないように工夫してほしい。
- △ 龍馬パスポートを提示しても、特典の内容を知らないなので、教えるのに疲れた。かえって不愉快にさせられ残念だった。
- △ 自然に出会えて、のんびりと楽しい旅で大月町に宿泊し、とてもキレイで気持ちよくすごさせて頂きましたが、帰る時フロントの方の「有難うございました」の言葉が無く、楽しかった旅が台無しになりました。
- △ 高知はサービス精神に欠ける。いい場所、自然の良い所が沢山あるのに、活かしきれていないし気配りにかける。もっと外を見て自分達のあり方を見直して欲しいと思います。
- △ 龍馬パスポートをJTBで三人で申請したが、一冊落としてしまい、高知城で冊子を見せ説明したが、たった80円なのに二人分しか割引してくれなかった。湯のみの在庫も無かったしやる気無いつて感じです。二度と高知には来ません。
- △ 人の温かみを感じる事は一度も無かった。数軒のお店で食事をしたが、気分良く食事が出来た店は一軒も無かった。もう高知を訪れる事は無いと思う。
- ◇ 高知は、昔から来てみたくても、遠くてなかなか来れない所だった。龍馬パスポートに2年の期限があるのが悲しい。

<マナー>

- △ 朝市の時、自転車の通行を止めて欲しい。子供にぶつかる恐れがあるため。
- △ 歩きタバコをしている人が非常に多いです。
- △ 高知のマナーにちょっとガッカリしました。路面電車に白い杖の方が乗ってきても知らん顔、誰も席を譲ろうとしません。お店の人の愛想があまり良くない所が多かった。
- △ 男性トイレに入って女性が出て来る事が多かったです。分からない訳ではありませんが、反対は絶対に成り立ちません。
- △ 女性の交通違反車が多く、高齢者の運転のマナーが悪い。後ろの車の事も考えて下さい。
- △ 車の窓から平気でタバコ等を捨てる。街に落ちているゴミの多さにびっくりした。
- △ 中高生ぐらいの自転車マナーが全然なっていない。

<その他>

- 高知県の竜馬の人気は物凄いですね。平成の時代にも彼の手腕は必要だと思います。平成の竜馬の出現がほしいと痛感しました。
- 親切な人達ばかりで楽しかった。方言は大切にしたい。

- 大阪では見られない、キレイな海、山、川、満天の星空に親子で感動しました。また必ず行きます。
 - 自然を満喫し、歴史を感じ、お参りができ、美味しい物を食べ、大変満足しています。日本のよき自然がここにあり嬉しかったし、これからも大切にしていきたいです。本当に素晴らしい所ばかりで、感動いたしました。ゴミもなく美しい街で、住人の方々のマナーの良さ、やさしさを感じた。
 - 夜に道を間違えた時、若い女性2人が調べてくれた。城から寺田邸がわからずにいたら、中年男性がバイクで案内してくれた。総じて人情豊かな土地であると好感を持った。
 - 四万十川上流道路で、レンタカーがパンクした時、対向車の方がタイヤ交換を手伝ってくれて助かりました。人情味を実感しました。
 - 中岡慎太郎館で、バスがなく困っていたところ、学芸員さんに駅まで送って頂いて助かりました。ありがとうございます。電車など、車以外の観光地へのアクセスももっと良くなれば良いと思いました。
 - 人情あふれた街並みでした。久礼大正市場では、商店街散策を楽しめました。黒潮本陣の塩たききは絶品でした。また行きたいです。
 - 夫の仕事に同行した初めての高知ですが、第二のふるさととも云える旅になりました。新鮮な魚料理は最高。屋台のギョーザ、ラーメンも美味しかったです。龍馬パスポートも楽しみ、高知県民の人柄に癒された旅でした。
 - 8月末に行きました。台風接近のため、海は波が高かったですが、逆に普段見られない、風景を見られたのも良かったし、やっぱり海を見ながらのドライブは最高。高知最高、子供も大喜びでした。
 - グルメ満喫出来ました。又、高知の人の人情はいつも豊かで素晴らしいと思います。
 - お遍路で高知へ。何処へ行っても、お店の方やホテルの方に優しくして頂き好感を持ちます。小中学生の子供達が、皆元気に気持ち良く挨拶してくれて本当に嬉しかった。
 - 皆さんが本当に優しく、笑顔で接してくれたので、初めての一人旅でしたが、安心して楽しい時間を過ごすことができました。又高知に来たいです、と言うより住みたいです。
 - 観光ガイドの仕事をしていますが、関東関西のお客様皆さん、大変喜んでお帰りの様子に嬉しくなります。混沌たる日本に、是非土佐のエネルギーを撒き散らさたいです。
 - 行きの車で子供が吐いてしまって、立川パーキングに駆け込むと、トイレの清掃係の女性がとても親切にしてくれました。十分に御礼も言えませんでした。感謝しています。本人に伝えてくれるとありがたいのですが。
 - オリックスキャンプを見学しました。近くで選手が見られて良かったです。来年は頑張ってください。
 - 同行の娘が急病になり、四万十の宿で救急車をお願いし病院へ行きました。皆さん親切にして下さり、とても感謝しております。
 - 9年間、毎年1月に高知に行きます。年に一度の心の洗濯。楽しい思い出が沢山です。
 - 20年くらい前に主人が競輪で落車。本当に高知県民多くの方々にお世話になりました。有難うございました。
- △ 天候が悪くて、あまり出かけられなかった。酔っ払いが多くてビックリした。駅にも、お

酒を持って一杯やっているおっちゃんが結構いる。

- △ 人間味のある方が多く、それ以降毎年訪ねております。市内シャッター街は残念です。
- △ 他県からの旅行や、ドライブ時の高速道路や宿泊施設等の利用による、サービスかプレゼント（割引券やスタンプカード、ポイント等）があると楽しみが増えると思います。
- △ 高知市内は観光に不便は感じないが、他は食事や給油等にやや不便を感じます。道の駅の充実を（コンビニ、ファミレス、給油スタンドなど）。
- △ イベントをもう少し増やして欲しい。キレイなホテルも増やして欲しい。
- △ 駐車場情報が、市役所のHPなどに、詳しく掲載されていると便利だと思いました。また駐車料金が割高に感じました。温泉施設の日帰り入浴時間を長くして頂ければ、利用者も増えると思います。
- △ ゴミ箱の少なさとゴミを散らかすマナーの悪さ。歩行者に水をぶっかける、スピード狂のドライバーが多い。不景気の為では無いと思うが、短気なすぐキレる若者や中年が多い。
- △ 高知県は、もっと勉強する必要があると思う。他の県に高知県関係者としてでは無く、一般客で行けば、観光の本当の事が分かる。龍馬ばかり飽きた。
- △ 街中に緑が少ないと思った。街歩き中に休むベンチ等を設置してもらえると有難い。
- △ 国道 55 号線の津波浸水予測区間は、注意標識は沢山あるが、本当に地域のお年寄りが、安全に逃げられるのか疑問を感じる。
- △ 高知は季節の良い時やよさこい等の行事がある時は、宿泊しづらいです。幾度か断念した。
- △ 駅から桂浜までのバスの本数が少なく、乗り換えの案内も見つけられずにタクシーを使いました。生姜の県なので、しょうがパウダーの大袋が欲しかったのですが、小袋しかありませんでした。
- △ 高知の団体旅行は少ないので残念です。海や山を見ながらゆったりと過ごせました。
- ◇ 質問です。いつも高知-大阪も高速バスを利用させていただいているのですが、車内にコンセントが付いているバスは事前にこちらから見分けられませんか。
- ◇ 高知は良い所すぎです。地元の郷土料理をもっと楽しみたかったです。B-1 グランプリ的なのをやって欲しい。それとカツオ人間最高。
- ◇ 名称についてですが、「高知」を使用するより「土佐」で統一した方が、歴史を感じある意味ブランド力を感じる。
- ◇ 高知高速道延伸、室戸や足摺はやはり遠いです。ただ高速道路が不備な分だけ、沢山の出会いや思い出が残っています。魚類は美味しいですね。
- ◇ 高知城も昔のままで、時の流れを感じられて良かった。自然が素晴らしく、心が洗われました。大河ドラマで、ジョン万さんをぜひやって欲しい。
- ◇ 交通マナーが悪い。ウインカー出さずに入るし、飛び出しは多い。あと、高知の店は閉まるのが早い。ひろめ市場は、素人にはやりにくく、席を取る事も、買う事も出来なかった。
- ◇ 絵のような美しさの沈下橋に、しばし見とれていました。絵ハガキを道の駅やお土産店に置いて下さい。