

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138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23年2月から平成24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。

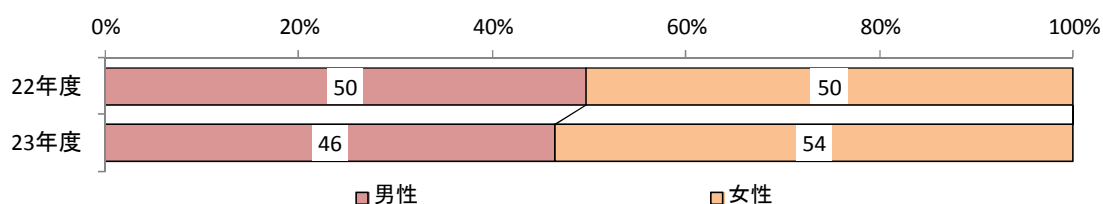
返信総数 939通 (内訳：春203件、夏325件、秋267件、冬144件)

1. 「お客様の声」 回答者基礎データ

1-1. 男女別割合

回答者男女別割合

	男性	女性	未回答	合計
22年度	360	365	28	753
23年度	427	492	20	939



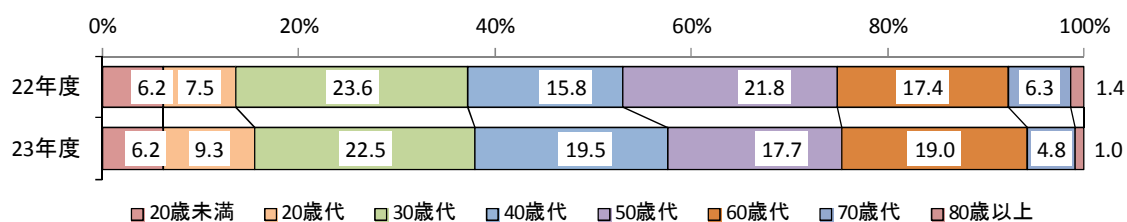
(注：以下・未回答の数は全てのグラフに含んでいません)

アンケートハガキの投函は、男女別では男性 46%（前年度 49%）、女性 53%（前年度 51%）と、若干女性の割合が多くなっている。

1-2. 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
22年度	44	53	168	112	155	124	45	10	42	753
23年度	56	84	203	176	160	171	43	9	37	939



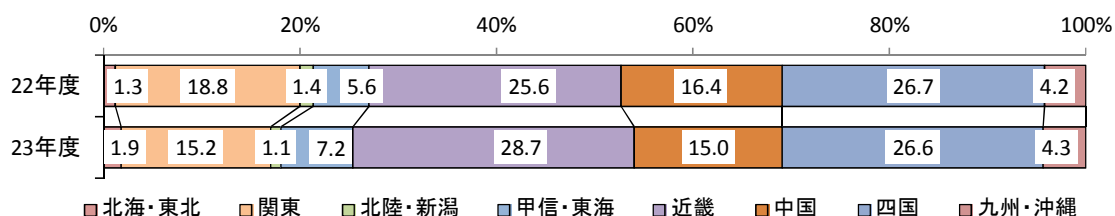
本年度の年代別割合では 30 代が最も多く 22.5%、次いで 40 代が 19.5%、60 代が 19.0%、50 代が 17.7%という結果だった。

前年度と比べると、40 代と 60 代の割合が増加し、30 代がマイナス 1.1 ポイント、50 代がマイナス 4.1 ポイントと減少が目立った。又、返信数増加の為に、施設でのハガキの置き場所、施設員への奨励、動向調査員による配布などの工夫も必要と考えられる。

1-3 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
22年度	9	134	10	40	183	117	191	30	39	753
23年度	17	139	10	66	262	137	243	39	26	939

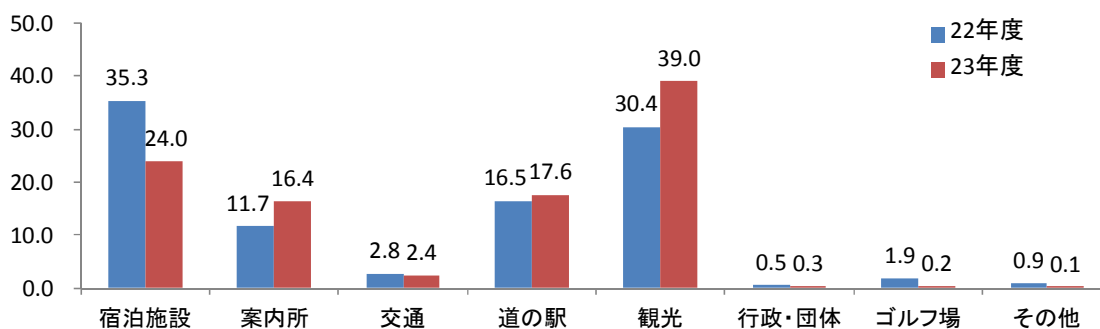


出発地ブロック割合は、近畿が262件で28.7%と1番多く、2番目に多かったのは四国で243件の26.6%だった。次いで関東が139件、中国が137件、甲信・東海が66件、九州・沖縄が39件となっている。北海道・東北、北陸・新潟の観光客からの返信は少数であった。

1-4. 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
22年度	266	88	21	124	229	4	14	7	753
23年度	225	154	23	165	366	3	2	1	939



返信されたハガキは、観光が366件、次いで宿泊施設が225件、道の駅が165件、案内所が154件、交通が23件と続く形となっている。

前年と比べ、観光や案内所からの返信数が増加した理由として、委託先アンケート調査（観光統計調査・満足度調査）の際、調査員が粗品と共に調査ハガキ「お客様の声」の配布を行った効果が出たためと思われる。

2. 「お客様の声」 満足度について

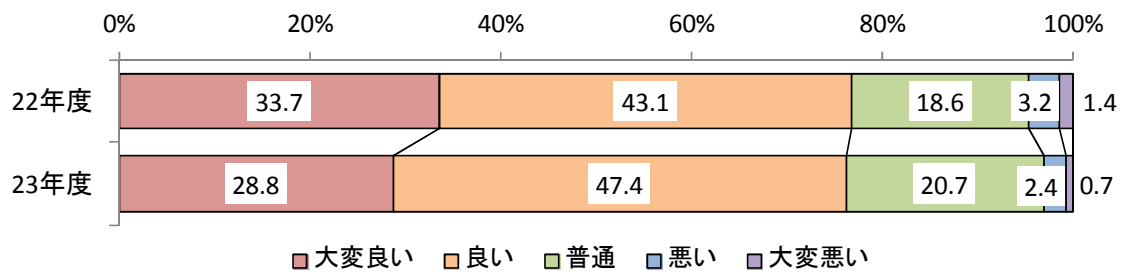
* 平均点数について

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。なお、未回答はグラフには含んでいない。

2-1. 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
22年度	214	273	118	20	9	119	753	4.05
23年度	230	379	165	19	6	140	939	4.01



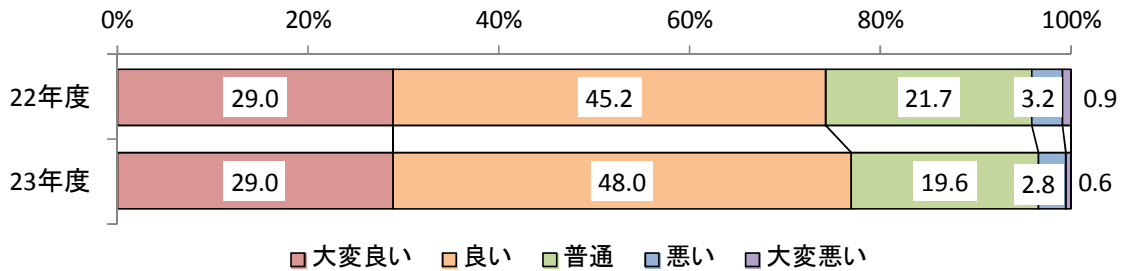
宿泊先の満足度は件数の多い順に“良い”が379件、約47%、“大変良い”が230件、約29%で、“普通”が165件、約20%となっている。“大変良い”と“良い”のお客様は合計609件、76.2%を占め一定の評価を得ている。好意的な声として「県産品のバイキングが良かった」「親切、丁寧、気さく、食事が美味しい」「施設が清潔。サービスもいい。何より親切」などがあつた。

“普通”のお客様は165件、20.7%となっており、“普通”や“悪い”を選んだお客様の中には「設備が古く時代おくれで、布団はひどくせんべい布団で痛かった」「料理の味、魚の鮮度が悪い」「古いし、清潔感なし」などのご意見があつた。また、前年と比べ未回答の件数が多いのは、日帰りや帰省のお客様からの回答が多かったためと考えられる。

前年と比べ“悪い”“大変悪い”の割合が減少しているが、“大変良い”の割合が約5ポイント減少しており、平均点では、若干の減少となっている。

2-2. 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
22年度	201	314	150	22	6	60	753	3.98
23年度	257	425	174	25	5	53	939	4.02



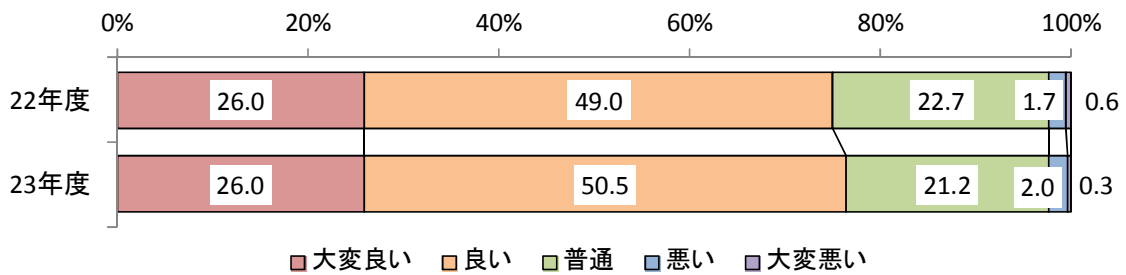
食事処・料理店の満足度は件数の多い順に“良い”が425件、約48%、“大変良い”が257件、約29%で、“普通”が174件、約20%となっている。“大変良い”と“良い”を選んだお客様は合計で682件、77.0%を占め一定の評価を得ている。好意的な声として「カウンターでの地元の人とのふれあい」「かつお、果物、芋けんぴのファンです」「種類が多く、土地ならではの料理が楽しめました」「ネタが新鮮で、リーズナブルに頂ける」「季節感があり、料理が美味しかった」などがあった。

“悪い”と“大変悪い”を選んだお客様は合計30件で3.4%だった。理由としては「味はそこそこだが、接客マナーは最悪」「タバコの煙」「名物を食べられる所が少ない」といったご意見があった。

前年比では“悪い”と“大変悪い”が減少し、“良い”が約2.8ポイント増加したため、全体の平均点では若干の増加となっている。

2-3. 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
22年度	187	352	163	12	4	35	753	3.98
23年度	234	455	191	18	3	38	939	4.00



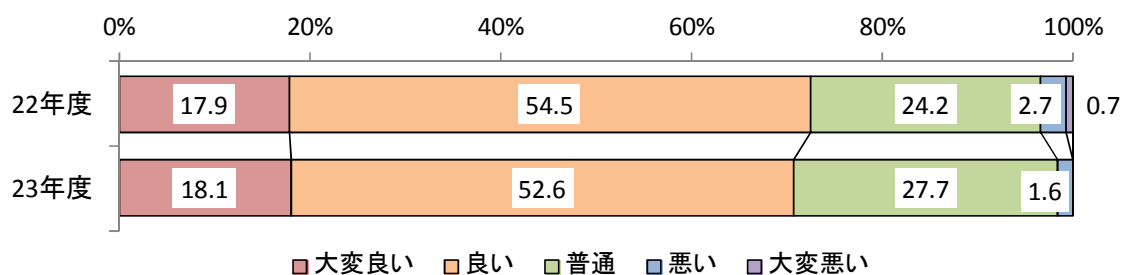
観光施設の満足度は件数の多い順に“良い”が455件、約51%、“大変良い”が234件、約26%で、“普通”が191件、約21%となっている。“大変良い”と“良い”を選んだお客様は合計で689件、76.5%を占め一定の評価を得ている。好意的な声として「高知弁がたのしかった」「ボランティアガイドの方の説明が良い」「資料が豊富で、展示の仕方も良い」「雄大で、穏やかな気持ちになれる。家族向けで良い」などがあつた。

一方で“悪い”を選んだお客様は約2%で「交通の便が悪過ぎて大変」「思った所とのイメージの差が大きい」などのご意見があつた。

前年と比べ、全体平均では、ほぼ横ばいとなっている。

2-4. 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
22年度	128	391	173	19	5	37	753	3.86
23年度	161	469	247	14	0	48	939	3.87



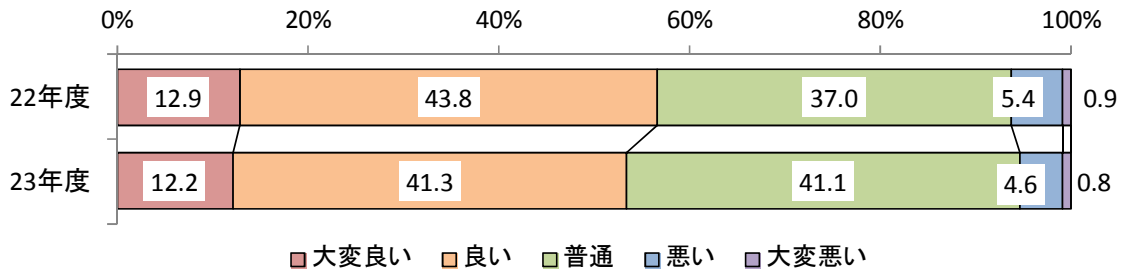
観光施設の美化の満足度は件数の多い順に“良い”が469件、約53%、“大変良い”が161件、約18%で、“普通”が247件、約28%となっている。「掃除、手入れが行き届いている」や「ゴミを見かけなかった」などの好意的な声が多く、“大変悪い”の評価はなかった。

“悪い”を選んだお客様は14件、約1.6%で、ご意見としては「さびれている。もったいない」「以前より、ゴミの量が増えた」などがあつた。

前年と比べ、全体の平均としては、ほぼ横ばいの評価となっている。

2-5. 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
22年度	90	306	258	38	6	55	753	3.62
23年度	106	361	358	40	7	67	939	3.60



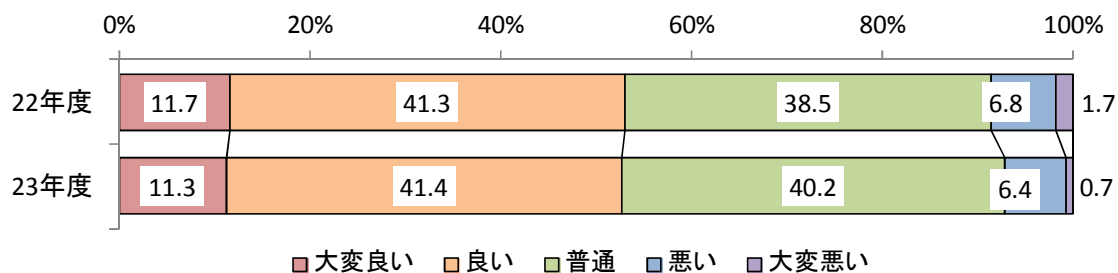
公共トイレの快適性についての満足度は件数の多い順に“良い”が361件、約41%、“普通”が358件、約41%、“大変良い”が106件、約12%となっている。「各所に車いす用トイレがあった」「トイレの数が多くキレイでした」という好意的な声がある反面「とても狭く、小さな子供を連れて入ると動けない」「虫がたくさんいて暗かった」等の否定的なご意見もあった。

前年比で見ると“大変良い”と“良い”が合計71件、3.2ポイント減少し、“普通”が100件、4.1ポイント増加する結果となったが、全体の平均点では、ほぼ横ばいとなっている。

観光客が厳しい目で評価する場所だけに、清掃・照明・臭い等に関するご意見、ご要望が多く、施設管理維持の向上が求められていると考えられる。

2-6. 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
22年度	84	296	276	49	12	36	753	3.55
23年度	102	373	363	58	6	37	939	3.56

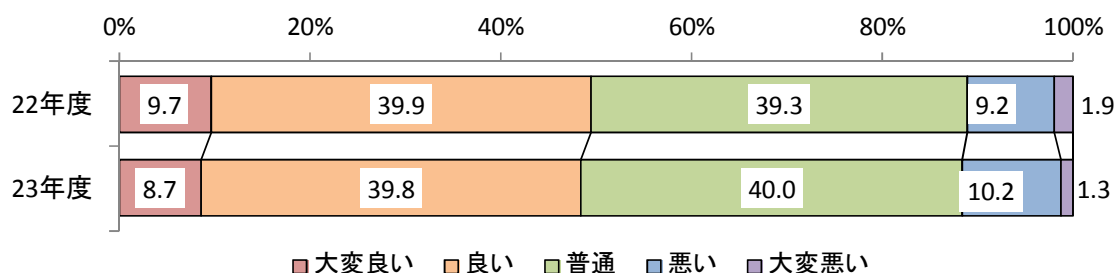


案内標識の満足度は件数の多い順に“良い”が373件、約41%、“普通”が363件、約40%で、“悪い”が58件、約6%となっている。「ブルーが基調の案内看板は、見た目以上に分かりやすい」「交差点表示のABC、地図との対比が分かりやすいので、場所がすぐ分かる」「高速道路からの案内が分かりやすかった」といった好意的なご意見が多くみられる一方、「看板を増やして欲しい」「分かりやすくして欲しい」などのご意見もあった。

前年比では、平均はほぼ横ばいで観光客にとって目に見える改善がなされているという状態ではないといえる。

2-7. 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
22年度	70	288	283	66	14	32	753	3.46
23年度	79	361	363	93	12	31	939	3.44

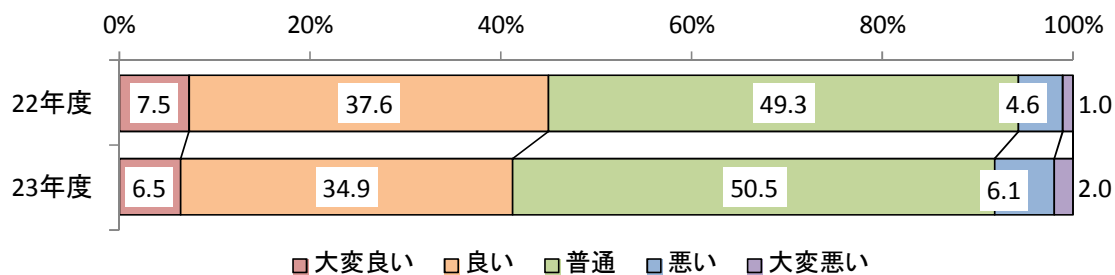


高知の道の満足度は件数の多い順に“普通”が363件、約40%、“良い”が361件、約40%で、“悪い”が93件、約10%となっている。「街灯がなく、道が細い」「狭い、すれ違いが怖い」「車線が少ない。制限速度がわかりにくい」などといったご意見があり、必ずしも観光客の方に満足していただけている状態にはない。

前年と比べ、全体の平均点では極端な変化はないが、「東西に広く観光地が離れている」「山道が多い」といった問題もあり、「高知自動車道の早期延長」「県道の整備」等、なお一層の道路整備が観光振興においても重要と考えられる。

2-8. 交通マナーの満足度

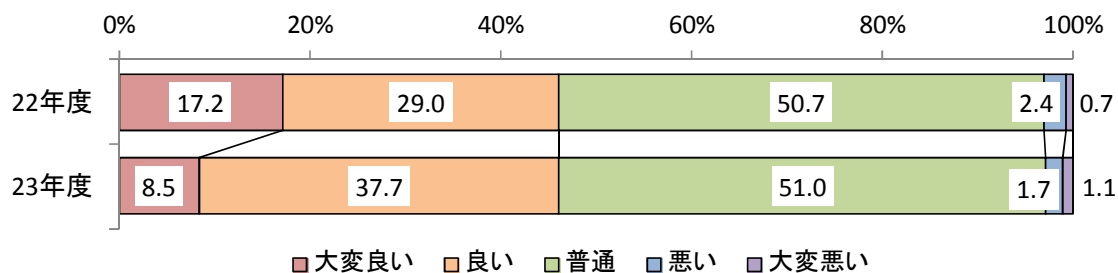
評価	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
22年度	52	261	343	32	7	58	753	3.46
23年度	58	314	454	55	18	40	939	3.38



交通マナーの満足度は、件数の多い順に“普通”が454件、約51%、“良い”が314件、約35%で、“大変良い”が58件、約7%となっている。「大型トラックがよけて走ってくれたり、減速して走ってくれたり、特にマナーが良い」「穏やかな運転ですね」「何処を走っても速度を守り、譲り合いがあり、とても良かったです」といった好意的な声もあるが、「運転中の携帯電話通話」「無理な追い越し」「スピードの出し過ぎ」等、交通違反への不満の声が多くあった。“悪い”と“大変悪い”の合計は58件、約8%となり、交通マナーの満足度は前年に比べ低下しており、県内ドライバーの交通マナーの向上のための啓蒙が必要と考えられる。

2-9. 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
22年度	51	86	151	7	2	456	753	3.60
23年度	30	134	181	6	4	584	939	3.51

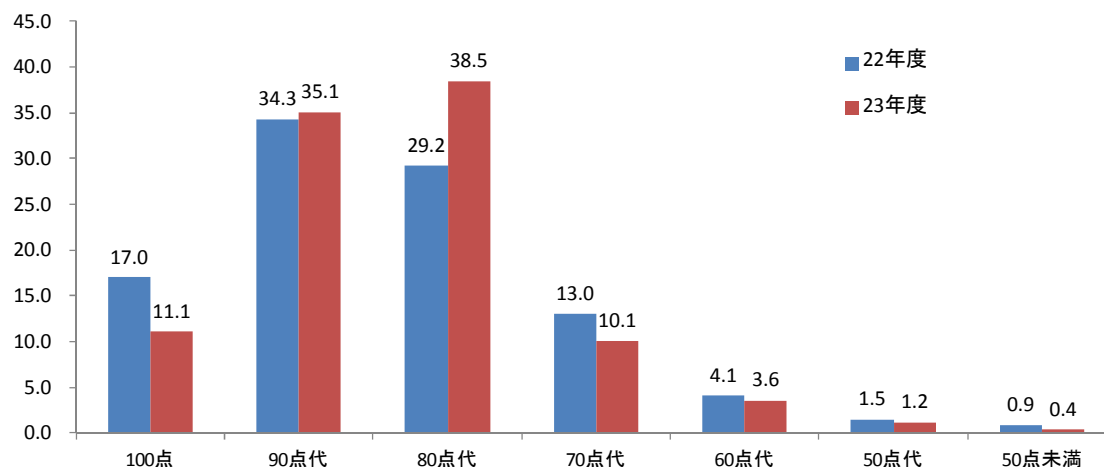


タクシーの接客マナーでは、本年度も未回答が 584 件と他の設問と比べて多くなっている。観光客の県内移動手段として自家用車が多く、タクシー利用者が限られているためと考えられる。タクシーの接客マナーの満足度は、件数の多い順に“普通”が 181 件、約 51%、“良い”が 134 件、約 38%で、“大変良い”が 30 件、約 9%となっている。“大変良い”や“良い”の理由としては「近くでも、どこでも気持ちよく接してくれました」「ドライバーさんが写真を撮ってくれたり、とても親切だった」「歴史説明が詳しい」などのご意見が挙げられている。

前年比では“大変良い”が約 8.7 ポイント減少し、その反面で“良い”が約 8.7 ポイント増加している。“悪い”“大変悪い”は前年から合計約 0.3 ポイントの減少が見られ、“普通”での評価が約 0.3 ポイント増加している。

2-10. 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
22年度	116	234	199	89	28	10	6	71	753	84.6
23年度	100	315	344	91	32	11	4	42	939	84.5



本年度の旅行の満足度の平均点数は 84.5 点で、80 点代が 38.5%と最も多く、次いで 90 点代が 35.1%、100 点代が 11.1%、70 点代が 10.1%となっている。

本年度の旅行の満足度の平均点数は前年度とほとんど変化が無いという結果になっている。

各項目毎の満足度は、平均点で見ると前年から横ばい傾向のものが多いが、満足度の内訳としては“大変良い”が減少し“良い”“普通”等が増加しており、「まあまあだった」「悪くは無かった」等、可もなく不可もなくという評価がされていると思われ、再訪を期待できる結果ではない。

“大変満足した”“大変良かった”の評価を如何にして頂くかが今後の課題であり、おもてなしの心、観光地やトイレの美化、各施設の見直し、交通面での整備など、1つ1つの向上がより一層求められている。

＜観光施設＞

- 歴史あり、自然あり、高知の魅力にたくさん触れることができました。また、是非来たいと思います。
- フランスのモネの庭を再現したモネの庭、とても素晴らしかった。最高の旅行でした。
- 四万十川の沈下橋がとてもいい。大切にしてほしい。
- 桂浜は、あまり観光地化されず、自然がそのままの状態が残っているので良いと思います。また来たいです。
- 何処に行くにも、しっかりと案内板があり助かります。どなたも温かく、親切な方々ばかりで気に入りました。四国はマラソンばかりですが、それ以外でまた来たいと思います。
- 寒風山を越えて、木の香温泉へ行ってきました。紅葉は今一つでしたが、美味しい空気を吸って気分転換になりました。
- ツアーでモネの庭散策とガーデニング教室に参加したのですが、すごく良かったので、またモネの庭へ行きたいと思っています。ただ雨の日だったので、ほぼ外の散策なので残念でした。雨の日でも十分満足できるよう何かしてくれるとうれしいです。
- 昨年初めて桂浜へ行き、すっかりその壮大さ優しさ美しさの虜になり、今年、会社の人とバス1台をチャーターして再び桂浜荘に連泊して参りました。敬愛する龍馬さんを育まれた土佐・高知が日本で1番好きな土地となりました。感謝します。ありがとう。
- 10年くらい前は、よく高知県に遊びに行っていました。(日帰り、宿泊共に)今回久しぶりに2日過ごし、以前より車で移動しやすく、県全体がきれいでびっくりしました。また遊びに行きたいです。
- 子供(7歳・5歳)は初めての洞窟で、とても喜んでいました。私は20年近く前に来ていたが、資料館などは、年をとり新たな発見があり面白かった。
- 各お寺とも何処も大変きれいに掃除等をされていて、気持ち良く参拝させて頂きました。
- レンタカーでの移動でしたが、道の駅に数か所寄りました。地元の特徴が出ていて大変良かったし、トイレもきれいで良かった。
- どうしても土佐犬が見たくて、土佐犬センターに行きました。初めて闘犬を見たのですが、少しかわいそうになってしまいました。子犬はかわいかったです。抱っこしたかったです。高知県、一回で好きになりました。9月の休みに、また行きたいです。
- のいち動物園に初めて行きましたが充実度に驚きました。スコールの演出などとても良かったです。
- 四国カルストは初めてです。高知にこんな澄みきった場所があるなんて…。ミストがかかったカルストも最高でした。のんびり牛さんが可愛かったです。また来ます！
- △ 他県と比べ「道の駅」の中身・種類・量など、規模が小さいように思われる。
- △ 龍河洞は、とても良かったのですが、少しさびれてる印象でした。もっとアピールしても良いと思いました。
- △ 高知県は、夏に行く所は多いですが、冬にはあまり・・・高知城も行きましたが、ベビーカーでは登れず担いで登りました。

- △ 憧れのはりまや橋、行かない方がよかったかも。3日間の高知滞在で1番がっかりした。
- △ 小説を観光化するには疑問が。歴史上の事実を観光化すべきではないでしょうか。幕末志士社中は最悪、入館料が高い。それ以外は、一生懸命観光に力を入れているのを感じられる。
- △ 坂本龍馬を訪ねての旅行でした。高知の方々は、「龍馬さん」と呼ばれることに感動しました。坂本家の墓所のお参りした際、白い花が咲いていてきれいでした。何の花か知りたくて高知市観光課に問い合わせたところ「わからない」と言う返事にガッカリ。今回の旅行の唯一残念な所です。
- △ 白山洞門は素晴らしい所でしたが、台風後に行ったので海辺に沢山のゴミがあったので片付けられたらもっとステキだと思いました。
- △ 四万十川の沈下橋の辺りは観光スポットや店が少なかった。
- △ 真夏でとても暑かった。もう少し木陰やベンチがあり、休める場所がほしかった。高知の人は大好きです。がんばってください。
- △ 日曜市でももう少し試食があれば良かった。味が分かれば買う気になる。
- △ 橋原の町中をもっとゆっくり散策したいと思いました。高知駅の像はいまいち感心しない。
- △ 室戸岬はもっと活気があると思って来たのですが、案外静かで、海岸の遊歩道は大岩石に比べ低く、展望がきかない。もっと太平洋の大きなうねりを見ることができるといいのでは。
- △ ずっと以前、竜串海岸に行って大変良かったので再度行きたいと長年思っていて、行ってみたが、整備されすぎていてがっかりして帰った。
- △ 室戸市観光協会にある展望台は時間外に利用できません。常時利用できるようにしてください。
- △ 足摺、四万十は雨で、天候が悪いと素晴らしさが半減してしまい、室内で楽しめる所が少なく残念でした。天気の良い悪しで満足度の差が大きい。
- △ 竜串海岸は車いすがまったく入れませんでした。案内もなく、大変がっかりしました。
- △ ひろめ市場、楽しかったのですが、なんとかもう少し座席数を増やせませんか？探すのが大変です。
- △ 観光施設が少し少ない。高知駅周辺にだけでも施設を増やしてほしい。

<交通>

- 台風で南風22号が遅れた時、南風22号の車掌さんが乗り換え駅で走り回って、一生懸命に対応して下さいました。お陰様で気持ちよく帰る事が出来ました。車掌さんに感謝!!名古屋栄中日ビルの高知県案内の方も親切で、感じが良かったです。次回は、仁淀川流域に行きたい。
- 路面電車が大変便利でした。
- 昔、高知県は悪路で有名だったが、今回バスで走ってみて、道路が良くなっているのが分かった。
- アンパンマンミュージアムとバス、電車の交通の便が良くて、スムーズに乗り換えることができました。暑かったのもう少し涼しくなったらまた行きたい。
- 高知駅が以前より大変きれいになっていて驚きました。これからも、高知の玄関として整備してほしいです。

- △ 天狗高原は、せっかく素晴らしい山々が見えるのに、その名称や標識がない。色々な道で高原へは行けるが、安全な幹線道路が分からない。
- △ 四万十川沿いの公共交通が不十分で、車を運転しない私には不便であった。
- △ 歴史スポットへの案内図、看板がいま一つわかりにくいです。和霊神社になかなかたどりつけなかった。
- △ お遍路で行った時、標識に気づかず迷ってしまった事がありました。
- △ 日曜市に無料駐車場がない！（徳島日曜市にはあるのに）
- △ 路面電車は、本数も多く便利。バスの本数が少ないのが少し不便。以前は車での来高が多かったのですが、今回はJRで訪れ、桂浜への往復が少し不便な気がしました。
- △ 高知は、グルメ・観光ともに満足ですが、歩いて観光している時、道の車が怖かった。
- △ 名所までの距離や駐車場の場所の有無等を、ホテルの目立つ所に記載してほしい。
- △ 公共交通を利用して東部に行ったのですが、中央エリアからの乗り継ぎが悪かった。
- △ 駐車料金は、サービスしてほしい。料金が安い。
- △ 村営バスの本数が少なすぎます。東部エリアの海岸線、岸辺にゴミが所々あってガッカリ。ハトのフンが所々にあった。
- △ 高知県は、東部から西部までの長い土地になっていますので、車での移動が条件的な事を考えると、道路開発の推進を希望致します。
- △ 交通手段がバスと電車だけなので、もっと頻繁に運行してほしいです。
- △ 高速道路を全線開通してもらいたい。
- △ 景観のいい観光地がたくさんあるのに、公共の乗り物の便数が少ない。料金が安いので考えて欲しいです。路面電車は便利でした。
- △ 高知の方々は、大変気さくで親切な方が多い。残された自然が楽しめるよう、四国一周出来る遊歩道・自転車専用道等が出来れば、四国は自然を満喫できる良い観光地になる。
- △ 一人旅なので東京の電車感覚とのずれを感じた。
- △ 一部のJRの駅員と路面電車・MY遊バスの運転手の対応があまり良くなかったのがとても残念です。
- △ 観光地全体がわかる案内板が随所に欲しい。また、案内は多くして欲しい。自転車は、どこを歩いていても危険を感じる。
- △ 乗り換えても市内均一だったので、土佐電は便利でしたが、乗り方が分からなかったので案内板が電車にもあった方がいい。
- △ アルファベットの交差点がわかりづらかった。
- △ バイクでツーリングをしていたのですが、その中でこの夏の暑さでアスファルトが温かくなり過ぎてバイクスタンドがめり込み、倒れ、走行不能になるバイクを見ました。バイクの駐輪場の整備をもう少ししてほしいです。
- △ 高速道路料金が高く、景色が悪い。観光地の駐車料金が安い。運転マナーが悪い。接客は丁寧です。
- △ ホテルの方の対応は皆さん良かったです。足摺岬や黒潮町の遊歩道の整備が不十分で歩けなかった事がとても残念でした。
- △ 新しい道路の標識が分かりにくい。何処へ行く線か、もっと案内があってもいいのでは。
- △ 信号の交差点がローマ字で地名が入っていない箇所がある。

- △ 道の駅がたくさんあり、それぞれに魅力があって、楽しめるのでつい寄りたくなりました。また、道の駅に、赤ちゃん広場や、授乳室の完備を望みます。長距離ドライブなので休憩をよく取るのであると助かります。
- ◇ 人が道いっぱい広がっている中を、上手に運転するタクシーばかりに驚きました。また来たいです。

<食>

- ひろめ市場でかつおのタタキ定食を頂いたが、とても美味しく、やっぱりその土地で食べてこそと思いました。
- 料理に感動しました。うつぼ、カツオの塩たたきにハランボ、チチコ、酒盗。マンボウもありましたね。イヌゴロシも珍しかった。みな、とても美味しくて良い思い出になりました。また、近いうちに食べに行きたいです。
- 久礼のカツオのたたき、美味しかったです。
- 高知のリュウキュウ、チャーテなどの野菜は、とても美味しいです。
- イベントに参加しました。高知の食べ物はとても美味しく、高知県民の方は、皆親切な方が多かったです。
- サバが今年不漁との事で残念だった。お遍路もいつかやりたい。ひろめ市場が良い。ぼうしパン・芋けんぴ・かつお美味しい。
- 今回初めて高知を訪れました。思った以上に全てに満足しました。食べ物は驚くほど美味しく（カツオのたたき最高です。清水サバ美味しくって涙が出ます）景色はどこも美しく、人はどこまでも温かく、本当に大満足でした。ありがとう。高知の思い出いっぱいです。
- 鯨のお寿司がすごく美味しかった。日曜市は迫力があり、市場の食べ物が良かった。又来たいです。
- お土産でゆず茶やジュースがありますが、ボトルだとかさばり重いので、避けてしまいがちです。1袋ずつ小分けやポーションタイプにして、5ケ入り 300 円くらいだと複数購入しようという気持ちになるので、実現化をお願いします。
- 生カツオのお刺身が初めて食べて美味しくてびっくりしました。タタキ以外で食べたのが新鮮。マグロみたいで二重丸でした。
- 大正市場の生のカツオがとても美味しかった。少し高いけれど添加物の入っていない文旦、小夏、などがとても美味しかったです。
- △ 足摺方面で夕方、夕食を食べようにも、閉店が多くて困った。
- △ 見慣れない地元食材(特に魚)の調理方法等のPRがあると良いと思いました。
- △ 須崎～足摺方面の公衆トイレの増設希望。食事処の多くが閉鎖されていて困った。
- △ お店がもう少し夜も営業していて欲しかった。
- △ 高知ならではの昔ながらの雰囲気や、手作り感をこれからも大切にしてほしい。
- △ 須崎名物の鍋焼きラーメンが好きなので、高速のSAで食べようと思ったら冬しか販売しておらず残念でした。夏も販売して欲しいと思います。
- △ 料理がどこへ行ってもカツオのたたきばかりで、初めは良かったが、少し飽きてしまった。他にはないのでしょうか。
- △ 三原村のどぶろく酒が西方面でも買える所ができれば良いなと思います。
- △ どうしても山道が多く、運転には疲れました。自然は最高ですが、食事処が少ないのでは？ファミレスなど見かけなかったような・・・。また来たいです。

<情報・PR>

- 観光パンフ、駐在スタッフと、大変行き届いているなと思いました。道路は、路面電車との兼ね合いで、狭く感じる所がありました。
- 日本各地を旅行する前には、各縣市町村にパンフレットを頂きます。その時の対応、説明等が貴県は大変良かった。県が「力」を入れている表れだと感じ、それが各観光地の方まで通じていると今回の旅で思いました。ガンバレ。
- とさてらずに置いてある観光案内チラシや、道の駅などに置いてある冊子など、高知県は楽しい物を作成されていて参考になります。
- 自然、グルメ、施設、交通文句なし。芋ケンピをぜひ関西で、もっとアピールしてほしい。
- 駅などに置いてある無料のガイドブックが、とても良く作ってあると思いました。
- 高知県おもてなし課から、多数のパンフレットを送って頂き大変参考になった。高知市の夜景モニターツアーは良かった。高知市内の日曜日にも営業している、飲食店のリストとかがあれば良かったかも。
- △ 高知の温泉ガイドがあったらいいなと思います。北川村の途中の道路は、広くて整備されていると思いました。
- △ 四万十川は良かった。もう一度訪れたい。高知市内は、いつまでも龍馬ではリピート訪問が無い。女性の目で見て再検討されてはいかがでしょう。
- △ 中津渓谷の自然の良さをもっとアピールしてほしい。大自然のありがたさを感じ、癒される事ができるので産地直売所等を充実し、観光客を集めてほしい。
- △ 龍馬以外にも、見残し海岸という素晴らしい場をネットで見つけて行き、すごく良かったです。でも、今まで知らなかったの、宣伝が足りないと思います。今までたくさん旅行した中で一番良かった程です。皆に知ってほしいです。
- △ 公共交通（バス割引旧券等）のインターネット情報が分かりにくいです。市内観光の人向け公共交通ホームページがあれば分かりやすい。
- △ 交通機関に英語標識が少ない。外国の人は困るのではないのでしょうか。
- △ 竜串の遊歩道や白山洞門がすごく良かったです。もっと大々的に広報すれば良いのに、もったいないと思いました。竜串の売店が閉まっていて残念でした。
- △ 高知城への車いす用案内地図の案内板などが欲しい。正面から入り、とてもきつかった。帰りに道案内をして下さって、車いす障害者への配慮だけでなく、すべての方に快い対応のできる方だなと感心し、感謝しています。
- △ 景品付きのスタンプラリー等の企画をたくさんやってほしいです。
- △ フリーペーパーで、期限切れのクーポンの者をそのまま置いてあったりしたので、最新版の情報に変える心配りを。
- △ 高知ならではの物を食べたいと探しました。フリーペーパーで鍋焼きラーメンを見つけましたが、場所を探すのが苦労しました。道の駅等で宣伝したらと思います。
- △ 日本一の清流「仁淀川」を愛媛と協力して全国にPRしてほしい。道路沿いの空き家（かつてのレストラン等）対策も必要。道の駅の商品ももっと工夫を！どこも同じでは興ざめです。
- △ 龍馬の生まれたまち記念館から和霊神社へ行く案内地図を頼りに出かけたが、案内板がわからず20分位迷ってやっとたどり着いた。
- ◇ 自然、人を感じることができる高知、四万十、カルスト地域の大事な所をPRして、地域活性化につなげたらと思います。

<おもてなし>

- 民宿で昼食をご用意して頂き、遍路にとっては、多大なる事です。感激しました。
- 分からない事などを聞くと親切に教えてくれ、これは、今回の旅行で何度も感じました。やっぱり“お接待”の風土があるからかなと思いました。
- 龍馬ふるさと博の皆様方（スタッフ）は、大変親切でした。気持ち良く見学させて頂きました。龍馬記念館では、ガイド案内があればいいと思います。
- 土佐の方言で歓迎している所は、大変面白く好感が持てる。
- 豊かな自然と、キレイな街並みが気に入りました。地産の野菜を使った食事を、もっと頂きたかったです。地元の方々の人柄に惹かれました。また来ます。
- みなさん、何を聞いてもとても親切に対応してくださり、さすが四国お遍路さんの県ですね。うれしかったです。
- ひろめ市場内にて土産を買った際に、買ったものとは関係ない「輪ゴム」をお願いしたが、快くくださり、高知県の人のかさに触れた気がしました。今回は、西部エリアへ行けませんでした。近いうちに絶対また来ようと思います。
- 宿泊した宿の皆さんや出会った方々、全てに共通して言えるのは、皆さん大変大らかで旅行者にとっても親切で、心温まる1泊2日の旅でした。高知の良さを実感、再認識しました。
- 旅の良さとして、人とのふれあいがあると思いますが、行く先々の街の人が、笑顔で対応して下さいました。
- フロントの男性の笑顔、そして言葉、丁寧で良かったです。家族でまた来たいと思います。
- 出張で初めて高知を訪れました。東京等に比べると、人情が厚いというか、皆さん親切で特に路面電車に乗車の際は色々お世話になりました。観光の際、1日乗車券は安くて便利でした。人情の厚さ、温かさをもっともっと他県にアピールして下さい。
- 優しい、丁寧、村人の気配り、最高でした。
- 道を尋ねた時の高知市民は大変感じが良く感動しました。
- 高知城での冷たいおしぼりサービスがとても良く、おもてなしの心が伝わった。路面電車が日常的に走っているのもいいし、ノスタルジックな気分にさせてくれました。
- 各観光施設のスタッフさんが他の県よりも非常に思いやり、気遣いがあり温かい気持ちになれました。
- 高知駅でボランティアの方に地図、その他の案内をして頂き、楽しく旅行をする事ができました。
- モネの庭は見応えがあり、大変良かったです。係りの方の感じが良かったです。
- 安芸の町ではボランティアの人に親切にしてもらって嬉しかった。古い街並みも良かった。室戸岬も雄大で素晴らしかったです。
- とっても良かったです。道を尋ねてもとても親切に教えてくれました。日曜市も活気が合って、良かったです。安いし、安心だし、またぜひ遊びに行きたいと思いました。
- どの施設へ行っても観光客をすごく歓迎していて、係りの人が親切でどの県よりも観光に力を入れているという感じがしてとても気持ちが良い旅ができました。
- タクシーの運転手さんがとても親切に食事処などを教えて下さった。とても助かりました。
- 立ち寄ったお店の店員の方が、親切だった。四国ではゆっくりと過ごすことができました。
- 道の駅の数やイベント等を見ても、観光地としての取り組み方を自治体がしっかり音頭を取って行われていると感じました。また来させていただきたいと思います。

- △ 温泉は暑くて入れない、電気は全部消されている。部屋には蚊が3匹。懐石料理の食事中、醤油を下げるのに食事の皿の上を手でまたいで回収。席についても飲み物を聞いてこない。今までに経験したことのない最悪なホテルでした。もう2度と来ません。誰にも勧めません。
- △ 公衆トイレ内のゴミ、クモの巣をきれいにしてほしい。虫嫌いの人には使用できない。
- △ もっと田舎を感じたかった。ガイドさんも方言で説明してほしいですね。
- △ 旅行前にパンフレット請求をしました。すぐに送って下さったのは助かりましたが、パンフだけドサッと入っていて少しがっかりしました。松山の方は「ぜひおいで下さい」と一言入っていたし、四国全体で使えるクーポンが入っていたり、道後温泉の地図だとか、ちゃんとツボがおさえてあった。ネットで請求する時、有川浩の事など書いたのに、なんか反応薄いですね。
- △ MY遊バス協賛店の盛り上げ方というか、接客案内がいま一つの感がありますね。ホテルでの案内不足、観光施設でのサービス案内不足。
- △ おもてなし日本一を目指しておられるなら、観光政策として利用者の評判が悪い宿泊施設に対して、改善指導をされるべきです。「高知の恥」です。一度泊まれば言いたい事は、全てわかって頂けます。

<マナー>

- 接客に対するマナー向上に努めている点が、たびたび感じられました。
- 「交通マナー」でも書きましたが、ほとんどの車が少し離れて走ってくれたり、減速してくれたりして、とてもうれしかった。他県ではなかった。
- △ ジオパークに置いてある屑かごは、無いほうがよいのではないかと。ゴミは、持ち帰りが原則としたらよいと思う。山でもすべて持ち帰るので。
- △ とにかくドライバーの運転がひどく、片道1車線を60キロで走行中80キロくらいで追い越す人が多数いた。それがなければ、100点に近かったと思います。

<その他>

- オリックスパツファローズの秋季キャンプを見学に来ました。間近で選手を見る事が出来て、良かったです。春もぜひ、来てもらいたいです。
- 車椅子利用の方も旅行されたので、ホテルも食堂もバリアフリー、観光地のトイレ、四万十川の川の観光など不自由無く旅行出来ました。高知が一番安心して行ける所です。
- また来たいと思うところで、とても満足しました。WiFi通信もできてゲーマーの主人はとても喜んでいました。
- よさこい踊りは大変満足しました。暑い中、大変な踊りで感心しました。
- ライダーズイン雲の上を利用しました。管理人の方に親切に頂きました。ライダーにとって大変有難い施設であり、もっとこのような施設を増やしてほしいです。ありがとうございました。また四国へ行きます。
- 有川浩先生の「県庁おもてなし課」を私と息子(高1)が気に入り、伺いましたが、主人が路面電車にいっぱい乗ってごきげんでした。高知城の係りの方はとても感じが良かったです。
- 自然が素晴らしく、日本の原風景が随所にありました。天気が良ければもっと良かったです。
- △ 高知へは、歴史散策・グルメ巡りと、2ヶ月に1度は行きます。官民一体となり、観光地として工夫・努力を感じます。一般的ですが、津波・山間部の災害対策が遅れている様に感じました。
- △ 西部・四万十川流域にも今度行きたいです。各施設も駐車場料金が安い。施設の料金を払うのだから、サービスでよい。

- △ 核になる観光＋街角めぐりのようなプランの提案を、いくつも出したらよいのではないか。例、ホビー館＋窪川味めぐり（駒島でラーメンを食べて・松鶴堂で栗まんを食べて・中平で抹茶、あるいは淳でコーヒーを飲むとか）観光＋食べ物があると、人は集まってくると思う。
- △ 今回泊まった民宿は、大体 6000 円前後であったが、施設やサービスの格差が非常に大きかった。満足な宿も多かったが、ビジネスとして成り立たないような（部屋は汚い、料理はスーパーの総菜）宿もあった。
- △ 喫煙についての意識が特に低い。食堂では、禁煙がほとんど常識になりつつある中で、「高知は民度が低いんじゃないかと」煙草についての、他の旅行者の弁。道を広げて下さい。他は素晴らしい観光地です。
- △ 津波対策の事なのですが、今回東日本大震災で予想以上の津波が来たので、高知県も津波対策の見直しはなさらないのでしょうか？
- △ 積極的に子供を宿泊させてくれる宿がないように感じた。
- △ 最近、宿泊施設が満室の事が多いので、観光客が増加しているようであれば、ホテル等の誘致をお願いします。
- △ どこも人は親切で景色もきれいなのですが、あまり工夫がないので再び訪れようと思うことは難しいです。もったいない感じがします。
- △ 道の駅や・シィパーク、坂本龍馬記念館などに、お土産物が少なかった。お酒などが充実していましたが、子供関係、キャラクター物などが少なかった。
- △ 通期によさこい等のイベントを開いて頂ければ参加できたと思います。
- △ 観光地それぞれに持ち味があると思うが、どこへ行っても龍馬か、やなせ氏のキャラクターが目立つ。悪いとは言わないが、もう一工夫ほしいと思います。ミスマッチなこともあるので。
- △ 宿のクオリティが全体的に高くない。価格の幅により、差はあって然るべきだが、コストパフォーマンスという観点から見ると他エリアと比較して決して高くない。改善を期待します。
- △ 44 年ぶりに四国を訪れて何か違う空気を感じました。豊かな自然と人々の温かさがもう全く当時の事は何一つ覚えているわけでもなかったけれど、何がというわけではありませんが、ほっとしました。とても気持ちが幸せに満ち溢れる。旅して思うのはその土地のあったかさなり、人情であったり、食べ物であったり、さまざまだと思うのです。含み資産がたくさんあるように思えます。訪れる者を“ウェルカム”してもらえようような施策がとられたらもっともって素晴らしいと思います。
- ◇ もう少し活気があって欲しい。若人がいないのが寂しい。地場産業がないため。
- ◇ 高知はグルメの土地なので、B級グルメなどで発展してもらいたいです。