

## 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23年2月から平成24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 237通（春71件、夏112件、秋37件、冬17件）

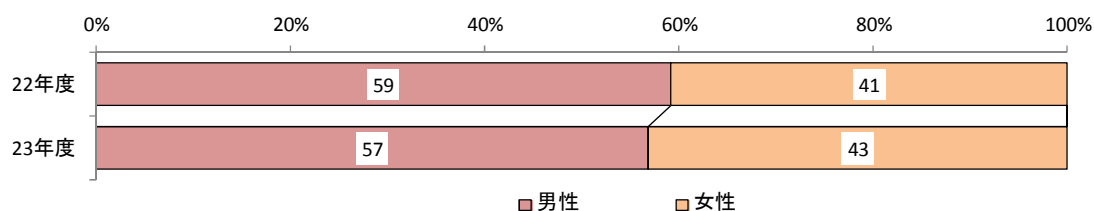
## 1. 「おもてなしの宿」 回答者基礎データ

### 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	152	105	17	274
23年度	124	94	19	237

(注：以下・未回答の数は全てのグラフに含んでいません)

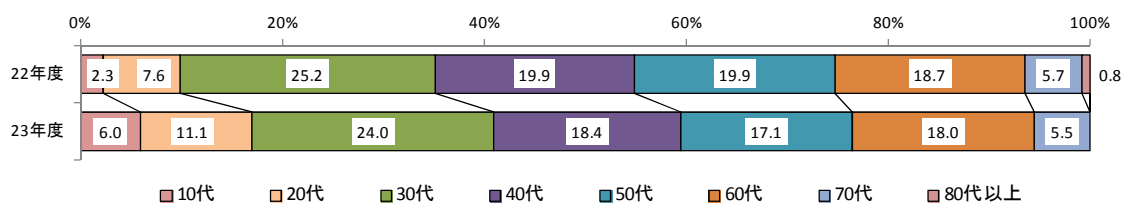


「おもてなしの宿」の返信男女別割合は、男性からの返信が約 57%（前年度約 59%）、女性が約 43%（前年度約 41%）という結果になり、前年度と同じく本年度も男性からの返信が多くなっている。

### 1-2. 年代別割合

回答者年代別割合

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答	合計
22年度	6	20	66	52	52	49	15	2	12	274
23年度	13	24	52	40	37	39	12	0	20	237



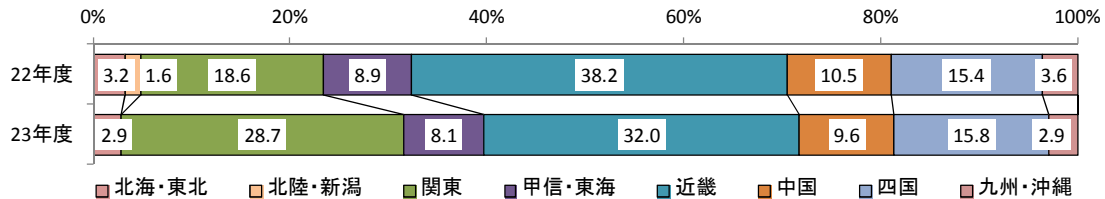
本年度の年代別割合は、30代が1番多く 24.0%で、次いで40代が 18.4%、60代が 18.0%、50代が 17.1%、20代が 11.1%、10代と70代は10%以下という結果になっている。

又、前年度と比べ、10代、20代等若年層からの返信が目立ち、80歳代以上からの返信はなかった。

### 1-3. 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
22年度	8	4	46	22	94	26	38	9	27	274
23年度	6	0	60	17	67	20	33	6	28	237

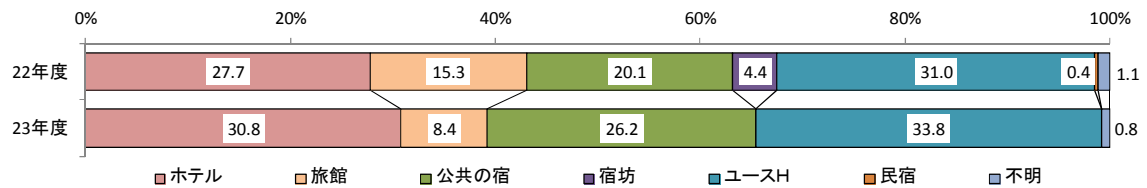


本年度も出発地ブロックでは近畿が最も多く 32.0%であった。次いで関東が 28.7%、四国が 15.8%となっている。

前年度と比べ関東からの返信数のみが増加し、その他の地域は減少している。中国、四国は日帰り圏内ということから、「おもてなしの宿」の返信者に占める割合は来県者の割合から考えると少なくなっている。

### 1-4. 返信された封筒の設置箇所

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
22年度	76	42	55	12	85	1	3	274
23年度	73	20	62	0	80	0	2	237



アンケートが返信されてきた宿としては、ユースホステルが約 33.8%を占めている。次にホテル、公共の宿、旅館と続いている。

前年度と比べると旅館、宿坊からの返信が減少している。宿の関係者と宿泊者のコミュニケーションが「おもてなしの宿」の返信数につながっていると考えられ、ユースホステルや公共の宿、ホテルではそういった関係性が前年に引き続き、継続されていると考えられる。

## 2. 「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。  
(未回答は含まない。)

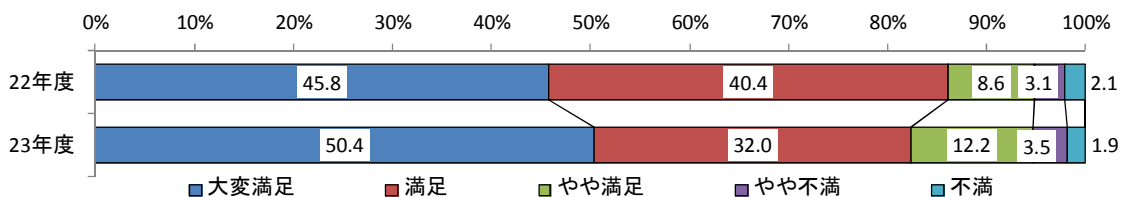
### 2-1. 予約係・フロント係のサービスについて

	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	115	78	25	11	2	6	237	4.27	4.25
挨拶	136	62	22	9	2	6	237	4.39	
言葉づかい	131	74	24	2	1	5	237	4.43	22年度 (4.24)
身だしなみ	116	91	24	1	0	5	237	4.39	
自己紹介	74	58	44	17	16	28	237	3.75	

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ている。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が、自己紹介をしなかった事に対して、不満のコメントは少なく、自己紹介は特になくて良いと考えられる。

好意的な声としては、「電話予約の対応はとても丁寧で、好感が持てました」や「ネット予約でしたが、丁寧な情報で助かりました」「ペアレントの対応は、とても温かく満足のいくものでした」「駐車場の方が親切で印象深かった」などのご意見があり、どの設問も“大変満足”“満足”の割合が高くなっている。

反面、不満の声として「大きなホテルなのに、こんな物かと思った」「事務的な対応で温かみを感じられなかった」「駐車場が止めにくかった」など否定的な声もあった。



(注；各評価の回答数を設問全てで合計し、割合を算出したグラフです)

前年度比では、“満足”の割合が減少した分、“大変満足”と“やや満足”が増加し、全体平均では4.25点と前年度(4.24点)とほぼ同じ結果となっている。

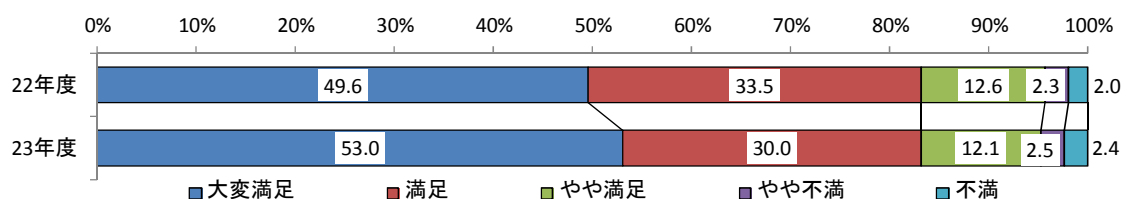
## 2-2. 客室係のサービスについて

	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	88	67	29	6	7	40	237	4.13	4.29
挨拶	108	57	22	4	4	42	237	4.34	
言葉づかい	110	56	25	1	4	41	237	4.36	22年度 (4.26)
身だしなみ	105	62	21	4	2	43	237	4.36	
気配り	107	51	21	9	6	43	237	4.26	

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ている。未回答が多い原因としては、ビジネスホテルなど客室係がない施設などがあり、評価がつけられなかったためと考えられる。

客室係のいる施設では、「やわらかな高知弁が親しみやすく、何を聞いてもすぐに対応して頂けました」「部屋にベビーチェアを設置して下さってとてもありがたかったです」「部屋に案内していただく途中、きちんと顔を見ながら館内の説明をしていただきました」「各部屋や、お風呂などの説明を細かく丁寧にしていただきました」などの好意的な声があり、サービスが行き届いているとの回答が多く寄せられている。

気配りの設問では、“やや不満”、“不満”が合わせて15件あり、他の設問から比べて少し多く、「新人さんだったのか、あまり覇気がない感じだった」「気配り上手な方、気配りが慣れない方、やはり様々。経験を重ねると上手になるのでしょうか」などの声があり、更に丁寧な接客、従業員教育が求められている。



(注：各評価の回答数を設問全てで合計し、割合を算出したグラフです)

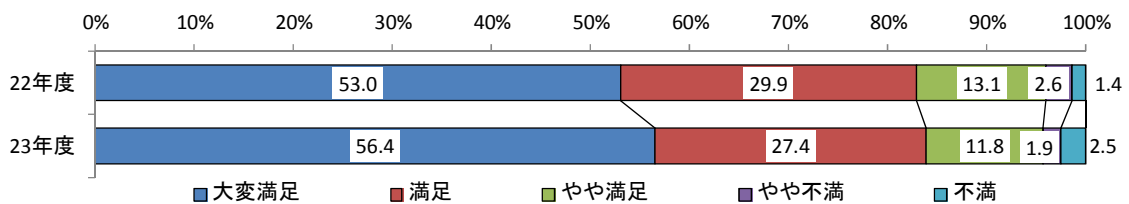
前年度比では、“大変満足”が増加しているが、全体平均では4.29点（前年度4.26点）で、ほぼ横ばいとなっている。

## 2-3. 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	125	64	23	5	9	11	237	4.29	4.34
挨拶	129	57	32	3	4	12	237	4.35	
言葉づかい	126	67	25	3	3	13	237	4.38	22年度 (4.31)
身だしなみ	126	66	26	3	3	13	237	4.38	
気配り	128	53	26	7	9	14	237	4.27	

レストラン・食堂系のサービスについては「料理の説明もきちんとしていたし、出すタイミングも一人一人違うので気配りが良いと思いました」「ありきたりのものでなく、高知の地物を活かした料理が非常に良かった」「感じよく食事の説明をしてくださり、一層美味しくいただきました」などの好意的声が多くあり、満足度も高くなっている。

反面、「部屋食でしたが、形式的な説明で親切さが全然感じられない係りだった」「バックヤードで係りの女性私語が多く、客室（レストラン）に聞こえてきて、不快でした」「通路を走らないで。お膳を下げるときは膝をついて」などの否定的な声もあった。



(注：各評価の回答数を設問全てで合計し、割合を算出したグラフです)

前年度比では、“大変満足”が3.4ポイント増加し、平均点はほぼ横ばいながらも高評価が得られ、安定したサービスが行われていると考えられる。

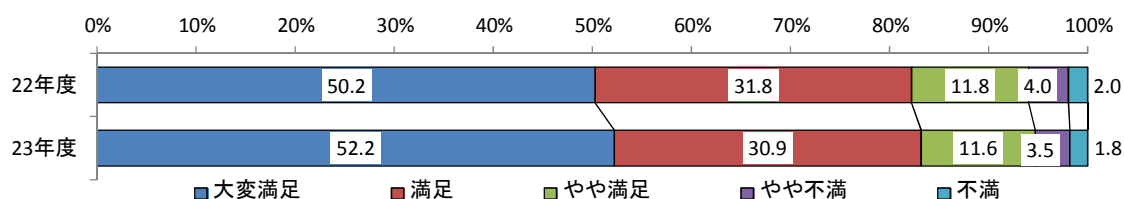
## 2-4. 施設について

	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	114	82	26	9	2	4	237	4.27	4.28
館内表示	94	92	37	8	1	5	237	4.16	
分煙	107	71	33	7	2	17	237	4.25	
客室の清掃	121	78	19	8	7	4	237	4.28	
食堂の清掃	122	68	24	2	3	18	237	4.39	
サービス	128	64	19	7	8	11	237	4.31	22年度 (4.24)
食事の量	135	57	23	7	1	14	237	4.43	
食事のお味	139	51	26	6	3	12	237	4.41	
料理の説明	100	54	32	15	7	29	237	4.08	
休息	130	69	24	3	3	8	237	4.40	
音・臭い	102	80	24	15	8	8	237	4.10	

施設については、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」「客室の清掃」で“大変満足”を選び、“不満”は全ての項目で10件以下という少ない結果となっている。

平均点が一番低いのは「料理の説明」だが、未回答も29件あり、未回答の理由として外食利用、朝食バイキングのみの利用などが考えられる。

否定的な声としては「部屋の畳が古い」「エレベーターが2台しかなく、待ち時間が長い」などの設備面での不満や、「浴室には、カビ・臭気・髪の毛、不潔感たっぷり」「床や壁の汚れも多い」といった清掃面での不満があった。「音・臭い」に関しては、“やや不満”“不満”が合計23件あり、「エアコンの臭い」「エアコンの音が大きい」「タバコの臭い」などが挙げられている。



(注：各評価の回答数を設問全てで合計し、割合を算出したグラフです)

前年度比では、全体平均で4.28点（前年度4.24点）とほぼ横ばいとなっている。“不満”や“やや不満”のご意見・ご要望を参考にし、さらなる努力・改善が求められている。

## 【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・対応>

- 部屋は狭いけれどとても景色が良くて朝日が素晴らしかったです。スタッフもとても優しく親切で心配りが良く大変良かったと思います。
- 部屋はびっくりするほどではないがお茶受けが今までにないほど沢山。お手紙があり、寝具もきれい。浴場の広間が素晴らしかったり、エレベーター等でお会いしたホテル関係の方々の言葉遣い、姿、感心することだらけ。一番は若い人たちが生き生き働ける職場、いいですね。夕食の時のよさこいのサービスでその場を一層盛り上がりました。
- 騒がしかったと思いますが暖かく迎えて下さり、ありがとうございました。とても楽しい思い出になりました。
- きめ細やかな対応や明るい笑顔など安心して過ごすことができました。一泊でしたが貴重な経験でした。本当にありがとうございました。
- 朝の笑顔でのお迎えがとても嬉しかったです。ありがとうございました。友人にも伝えたいと思います。日曜市も目の前ですごく満足でした。
- 全体的に料金に見合ったサービスだったので期待通りだった。
- 名残惜しい気持ちで帰れる旅ができてうれしいです。土地そのものの魅力ももちろんおもてなしをして下さった四万十YHの皆さんのおかげです。ぜひまた来たいです。大切な場所がまた一つ増えた感じです。ありがとうございました。
- 電話対応をして頂いたフロントの女性の方、頑張っている感じが好感を持ってました。
- 明るいペアレントさんに大変お世話になりました。あたたかい雰囲気癒されてゆっくりできました。また来たいです。
- 私は、四国大好き、高知大好きで、10回くらい行っています。名産センター「かつお船」の接待に心打たれました。誠意溢れていて忘れられません。今回もバス4台で行く事ができました。また、別のグループで行く機会を作ります。
- とても親切にもてなしてもらい、居心地良く過ごしました。こだわりの建物や室内は落ち着きを感じます。何度も来ていますが、また訪れたいです。
- 配慮が行き届いたサービスでした。とても気持ち良く楽しく過ごせました。
- ここの女将はすごい。料理作ってカヌー教えて作詞作曲ピアノ演奏、整体師で、なんでもやっている。忙しいのに、笑顔絶やさず、温かいもてなしに心打たれました。
- 山奥で交通が不便でも訪問して大変良かった。村民の柚子などにかける情熱が伝わりました。
- 施設も広くて、感じの良いスタッフがたくさんいたのでまた行きたい。
- 食事、レジャー、細やかな気配り、どれもとても素晴らしかったです。
- 夕方、突然の予約だったにもかかわらず、本当に感謝しています。館内もとても清潔でフレンドリーな雰囲気でした。
- 楽しく過ごさせていただいており、自分の家に戻ってきている気にもなりました。
- 館内の男性の方は、とってもハキハキしていて良かった。女性の方も丁寧でしたが、もう少し気を配って頂けると嬉しかったです。特に、食事会場。ただ、初めから温かいお茶が用意されていたのはうれしかったです。何かジュースなど頼まないといけない雰囲気になりがちですが、急須も大きくて各テーブルに置かれていたのは良いサービスです。
- 今回、日にちを間違えて行ったにも関わらず、すぐに対応していただき、ありがたかったです。スタッフの対応は良かったと思います。
- 一番印象に残ったのは、警備員さんの配慮ある対応です。



- 急な予約（当日予約）にもかかわらず、笑顔でテキパキ対応してもらいうれしかった。ありがとうございました。
- △ 立派な建物のAランクホテルでも暖かい気配りが欲しい。同じビジネスホテルでも東横インのホテルが布団はふかふかだし、気配りが行き届いている。生け花が一輪活けてあったり、メッセージが置いてある。ポットに水も入れてありズボンプレスーも置いてある。
- △ 何の気配りもしない、最低な宿でした。
- △ 従業員に「お客様、良く来ていただきました」という態度が感じられず、全員入れ替えてほしい。特に、レストランはひどいし、美味しく食べて頂くなんて考えていない。
- △ 公共の宿に泊まったが、前々日に泊まった民間ホテルに比べ、もっとサービスに努めるべきだと思う。料金もサービスにもその余地があると思う。高知城や桂浜の素晴らしい景色をもっと生かして頑張してほしい。
- △ 若いスタッフの教育ができていないようだ。行ってからビジネスホテルだと分かり、家族連れファミリーが楽しめないホテルだ。チェックアウト時にゆうパックを頼んだが、ホテルのミスで翌日受け取ることができなかった。とにかく、手違いのミスが多いホテルで驚いた。食事は良かったが、浴室は残念でした。
- △ 聞いたことには親切に答えてくれたが、知らない土地なのでホテル側から声をかけてくれるとありがたいし、旅も豊かになると思う。地元では当たり前でも旅人にとっては心を動かされることが多い。
- △ お布団があまりふかふかでなかったのが残念です。枕もぺちゃんこだったので、もう少し高さがあるとうれしいです。遅めのランチや郷土料理を頂けるレストラン、もしくはルームサービスが可能だとありがたいです。子供の浴衣を用意していただいていたのですが、浴衣は寝るとしわくちゃになるので、大人も子供も2枚ずつ用意していただけるともとうれしいです。
- △ あと少しの気配りや、心配り、清掃の係の方たちのプロ意識があれば、格段に良くなるホテルだと思うのに、とても残念です。ご自分達の眼で評価の良いホテルを見ることも必要なのではないのでしょうか。日曜日のビジネスホテルだった為か、活気が感じられなかった。

#### <食事>

- 朝食がとても気持ち良く頂きました。高知はいつ訪ねても食事が美味しくてうれしいのですが、今回の和食の朝食は大変満足でした。素敵な一日の始まりになりました。ありがとうございました。
- 夕食時にご主人とお酒を飲みながらの会話が楽しかった。他のお客さんへの気配りも完ぺき。朝夕の食事自分が宿泊したユースの中では最高クラスだと思います。次回来る時は孫とカヌーを楽しみたいと思います。
- 料理が大変美味しかった。カヌーは8歳の息子が体験させてもらい、沈下橋からも飛び込みができて、上手にご指導してくださり、感謝です。
- 結婚披露宴で利用させて頂きました。招待した方から、料理の味や量に対して絶賛して頂きました。スタッフの方々も本当によくして頂き、こちらを選んで良かったです。
- お部屋が素敵でした。お料理も美味しかったです。
- △ ご飯がおいしい。昼ごはんはサラダをつけて欲しい。
- △ ひとつ言えば、洋食、連泊の時、少し変化があれば良かった。例えばヨーグルトの味を変えるとか…。
- △ 製氷機があると良いと思う。朝食は、高知の特産品が一品あれば良かった。朝食にジュース・ヨーグルトが無かった。
- △ 朝食が多品種少量でしたが、少品種にして単品の量を考えてください。品数は多かったのですが、どれもおいしいなあと思う物がなかったです。

### <施設>

- 部屋もきれいでお店の方もとても親切ですごく良かったです。またぜひ行きたいと思いました。
- とても雰囲気良くて何度も来たくなるようなYHでした。今度はゆっくり四万十川を満喫したいです。
- 館内が可愛くて使いやすく満足です。食事也非常に美味しく、次は両親にすすめます。
- ツアーでしたがプライベートで来ても車で来ても、駅にも近いし、とても便利の良い所なのでぜひまたよさこいに来てみたいと思いました。
- 客室が駅前側でしたので、龍馬の像と駅の建物が見渡せて一人シングル部屋でも寂しくなく、ぐっすりと眠れました。(シングルで泊まると、いつもなんとなく不気味に感じるホテルもあったりしますので)清潔感のある雰囲気も良かったです。
- 駅に近く便利です。心地良く2泊しました。ありがとうございました。部屋からの見晴らしが良く、楽しみました。
- カヌーも1日体験できて、ここに泊まって本当に良かったです。海外でユースを利用した事はあったのですが、日本では初めてとなり、どうかと思っていましたが、良かったです。
- この度はお世話になりました。とても癒されました。これから先もサービスが持続できれば、高知の1番の宿として間違いなく大成出来るのではないかなあとと思います。頑張ってください。文句なしに素晴らしい宿です。
- ホテルの客室も広々していて、落ち着いたので良かった。駅にも近く、駅周辺も窓から観察でき満足した。
- △ 他県でも海側の宿へ宿泊した時、同じカビ臭くて不愉快だったが料金が安かったので我慢した。料金が高いのに状態が悪いのは最悪だ！
- △ 空気清浄機があれば助かります。
- △ 施設全体はとても良いが、分煙の配慮が全くなされていないので、改善して欲しい。
- △ 駐車場が満車の時に少し遠いのが残念ですが、また宿泊したいと思いました。
- △ バスタオルとタオルがもう1セットあれば良かったです。布団がもう少しふかふかで軽ければと思いました。
- △ 客室や、浴室の換気が悪かったのが残念でした。また、枕が薄いものがあれば良いと思いました。浴室にコンセントがないのでドライヤーを室内でしか使えないのが残念でした。
- △ 同じタイプのホテルで、大浴場があるところはとても少なく、できるだけある場所を選んでいきます。こちらは3回目の宿泊ですが、女性の浴室が狭いのが少し残念ですが、夫は大満足でした。朝も大浴場が開いていればもっと嬉しいです。
- △ 朝のお風呂の時間が8時半までは早い。せめて9時までにしてほしい。
- △ ロビー前のエレベーター横にある売店の位置を変えた方がいいと思う。
- △ 冷蔵庫の電源が入っているかどうか全く分かりません。電源I Nの時はランプが点灯するタイプの物に変更してほしい。
- △ 小さな事ですが、障子紙が剥がれていたり、洋服ダンスの扉の開閉に難があった。
- △ 室内のエアコンのスイッチがわからず、説明等も無かったのが残念。室内の絨毯も傷んでおり、少し残念でした。

### <清掃>

- 掃除や、設備など、手入れが行き届いていて気持ち良かったです。今後も全国のユースホステルを使ってみたいと思うきっかけになりそうです。
- △ クローゼットにあった布団が臭い。

- △ JTBのパフレットから選んだので大丈夫だろうと思っていたが、あまり良くなかった。他県から泊まりに来る客に配慮した心配りをすべき。客の立場に立って清掃を心がけてほしい。
- △ 駅前という好立地の為、利用客はあるのですが、それに甘え過ぎて、そうじ・フロント等の人件費を切り詰め過ぎているのではないのでしょうか。もう二度とこのホテルを利用しないし、他の人にも絶対すすめません。古くても清潔で良い対応ならば、この立地なので多少高価でも利用すると思います。とても残念でした。
- ◇ 四万十川流域の国道、公衆トイレの手入れが良かった。泊まって遊びたくなる。

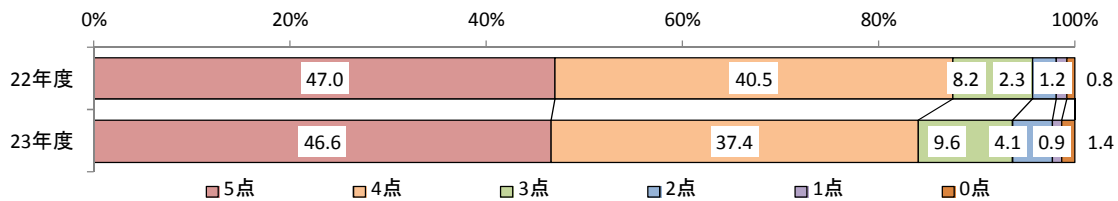
#### <その他>

- 蛍カヌー四万十ツアーなる素晴らしいツアーを企画されていてそれに参加しました。全くカヌーをした事がなかった私と友人ですが、昼間のカヌー体験を通して夜カヌーで蛍に出会う事ができました。本当にうれしかったです。
- 宿、食事、遊ぶ所（四万十川）と、全てが満足できる楽しい旅となりました。高知に来たのは初めてですが、こんなに素晴らしい所だとは思いませんでした。住みたいと思いました。
- お世話になりました。高知の方の人柄や食べ物は最高です。仕事でもプライベートで足を運んでいます、いつも大好きになって帰ります。「また行きます高知」ありがとうございました。高知の案内メールマガジン等あれば、ぜひ配信して下さい。
- 有川浩さん著「県庁おもてなし課」を読みました。随所に県民の皆さんの心配りが見えて、とても気持ちよく過ごせました。
- 観光マップが手作り大きく分かりやすく、とても良かった。
- △ フロントの目の前にお土産屋があり、常に監視されているようで落ち着いて買い物ができないのでどうにかしてほしい。浴室のシャワー、トイレ共に大浴場とは異なりあまり良くないと思う。狭すぎて窮屈に感じる。しかし、念願の足摺テルメに泊まれて本当に良かった。せっかく高い宿泊代金を払っているのだから、大浴場のマッサージ器は出来たら無料にして欲しい。
- △ ネットで予約しました。事前に宿舎その他・桂浜等のパンフレットを送って頂けると、より良いのではと思います。例えば、わざわざ桂浜の駐車場に車を止めなくても、宿舎から散策しながら桂浜に降りて行けるなどわかりませんでした。駐車場も龍馬記念館と併用しているなども案内して頂けたら迷わずに済んだのですが。
- △ 今回利用したホテルは、JTBを通じて紹介してもらいましたが、JTBから受け取ったMAPでは、周辺付近の細かい道や建造物があまり書いていなかったの、駐車場も含めもっと分かりやすい周辺MAPがあるといいと思います。
- △ ホテルの目の前が太平洋という景観は素晴らしいが、今となっては防災対策が気になる。「津波が来たら？」という質問には「諦めています」という返事だった。これでいいのだろうか、何か対策を考えられないのだろうか。
- △ 部屋の中のトイレに行くのに素足で行けないのが不都合でしたが、その他は大変良い。
- △ 交通に不便なところですが、よく工夫していると思います。河岸の道路は、すれ違いも難しい区間もあり、待避所を考えて頂きたい。事故が起きる前に、行政に一考してもらいたい。私は、YHのような雰囲気大好きです。
- ◇ 古くからのやり方を大事にするのもいいが合理的にできる所は合理的にして貰った方が何でも簡潔に済むのではないか？
- ◇ 高知ならではのストーリーのある観光を追及して下さい。

【その他】

その他 1. 当該施設を 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

	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
22年度	121	104	21	6	3	2	17	274	4.28
23年度	102	82	21	9	2	3	18	237	4.21



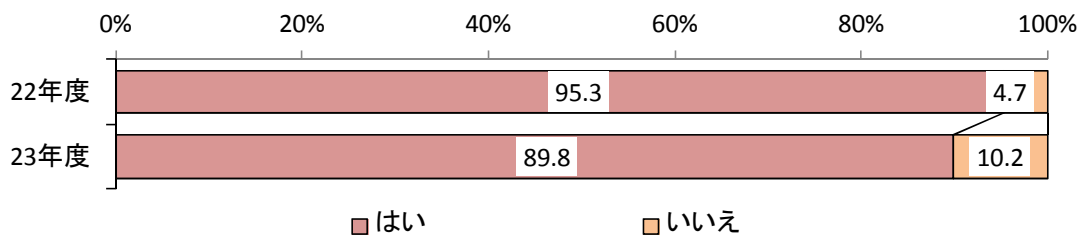
(\* 4.5 点などの整数ではない評価も 4 点台に加えています)

評価の平均は 4.21 点で“5 点”“4 点”の評価は合計 84%となり、前年度比で 3.5 ポイント減少している。

満足度の設問では、前年比平均で減少した項目はないが、当該施設の平均点では、前年度比で 0.07 点減少している。

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
22年度	241	12	21	274
23年度	203	23	11	237

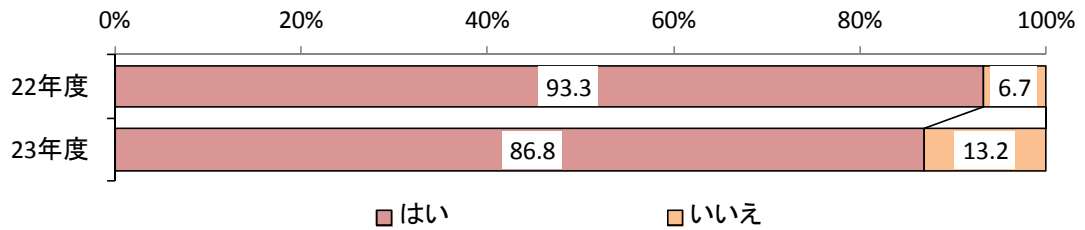


再度ご利用して頂けるお客様が 89.8%を占めており、“いいえ”を選んだお客様は「若いスタッフの教育ができていないようだ」「あと少しの気配りや、心配り、プロ意識があれば、格段に良くなるホテルだと思う」「駅前という好立地の為、それに甘え過ぎ」などの厳しい声があった。

前年比では、“いいえ”を選んだお客様が 5.5 ポイント増加しており、再度の利用意向が低下している。

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
22年度	237	17	20	274
23年度	191	29	17	237



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が約 86.8%を占めている。

また「再度ご利用」の項目で“いいえ”を選んだお客様が、この項目でも”いいえ”を選択しており、“いいえ”を選んだお客様は前年度比で 6.5 ポイント増加している。

満足度の設問では高評価を得ているが、全体的な設問での評価の低下を考えると、トータルで見るとまだまだ不十分な点があり、お客様の目線で引き続き改善に取り組むことが必要と考えられる。