

## V おもてなしの宿アンケート

### ● 概 要

スタッフが44の宿泊施設を訪問し「おもてなしの宿アンケートはがき」の配布・設置をお願いした。

この報告書は平成25年3月から平成26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 311件（春87件、夏90件、秋68件、冬66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。

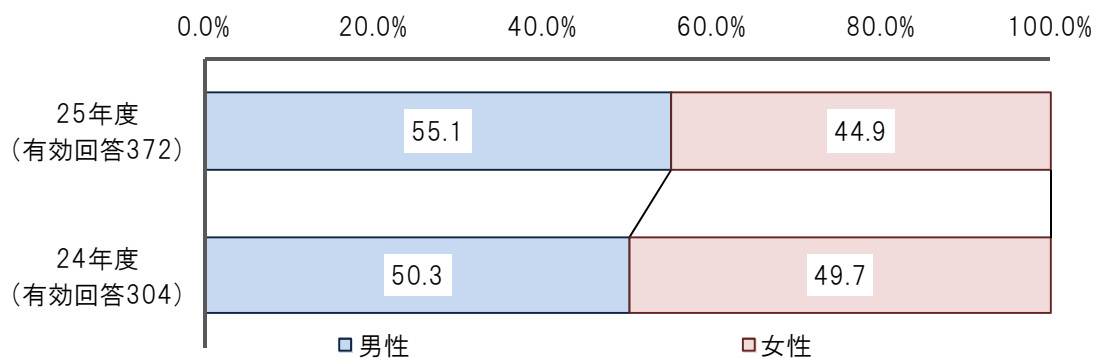
## 1. 「おもてなしの宿」回答者

### 1-1. 男女別割合

回答者男女別割合

(注：以下・未回答の数は主にグラフには含んでいません)

	男性	女性	未回答	合計
25年度	205	167	6	378
24年度	153	151	7	311

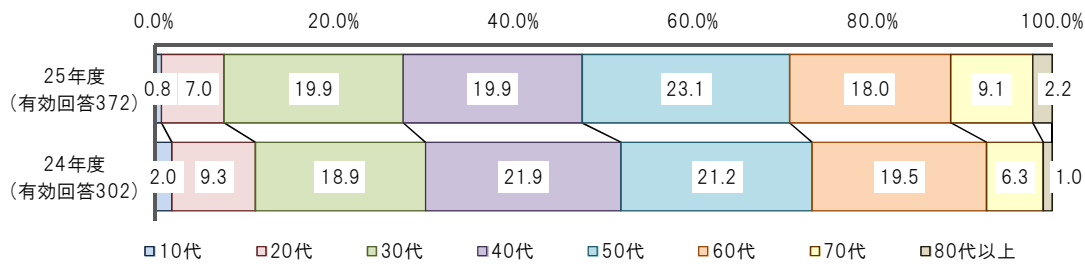


返信された「おもてなしの宿」アンケートの男女別割合は、男性 205 件 (55.1%)、女性 167 件 (44.9%) と前年度と同じく男性の割合が多くなっている。前年と比べると、男性の割合が 4.8 ポイント増となった。

## 1-2. 年代別割合

回答者年代別割合

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答	合計
25年度	3	26	74	74	86	67	34	8	6	378
24年度	6	28	57	66	64	59	19	3	9	311



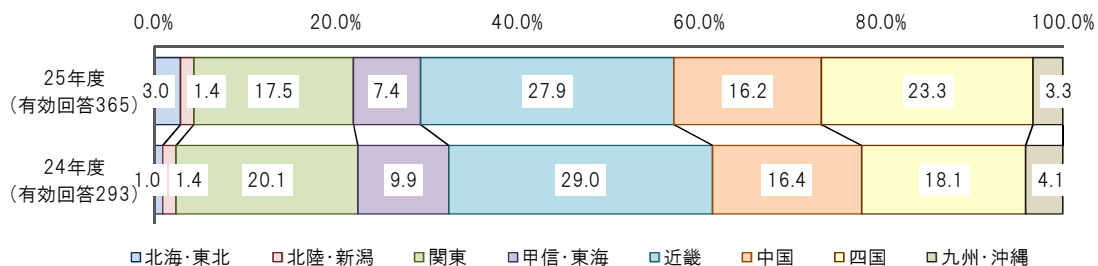
年代別割合は、50代が86件(23.1%)で最も多く、次いで30代と40代がそれぞれ74件(19.9%)、60代が67件(18.0%)、それ以外は10%以下となった。

前年度と比べ、50代が1.9ポイント、80代以上が1.2ポイント増加し、70代が2.8ポイント、20代が2.3ポイントの減少となった。

## 1-3. 出発地

出発地ブロック別割合

	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
25年度	11	5	64	27	102	59	85	12	13	378
24年度	3	4	59	29	85	48	53	12	18	311

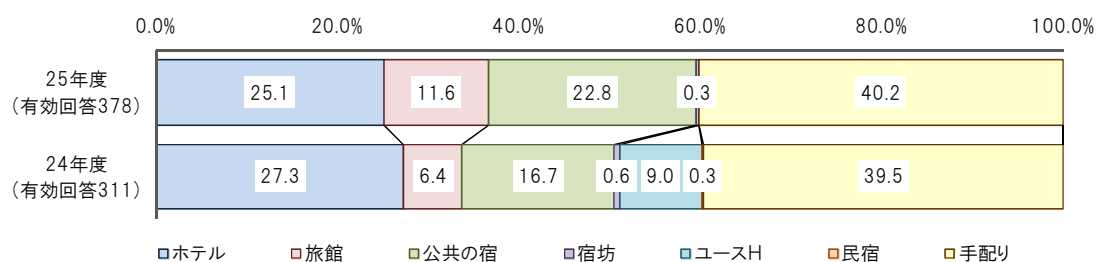


出発地ブロックは近畿が102件(27.9%)で最も多く、次いで四国が85件(23.3%)、関東が64件(17.5%)、中国が59件(16.2%)、それ以外は10%以下となった。

前年度と比べ、四国が5.2ポイント、北海・東北が2.0ポイント増加し、関東が2.6ポイント、甲信・東海が2.5ポイント、近畿が1.1ポイント減少となった。

## 1-4. 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	手配り	不明	合計
25年度	95	44	86	1	0	0	152	0	378
24年度	85	20	52	2	28	1	123	0	311



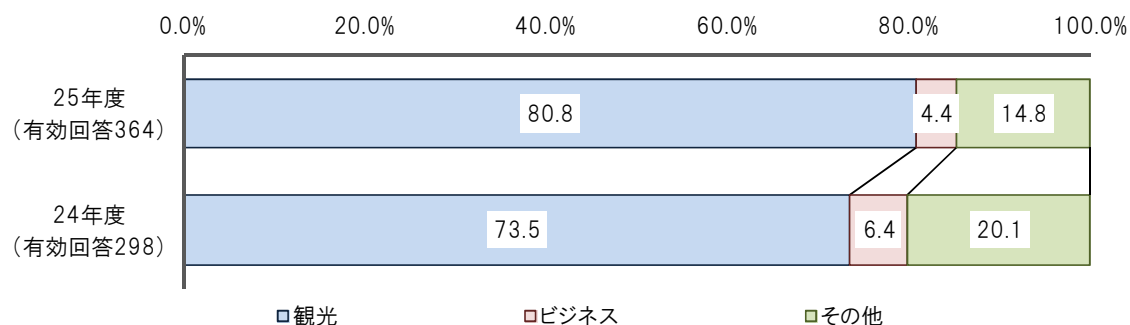
アンケートが返信された設置箇所としては、手配りが152件(40.2%)、次いでホテルが95件(25.1%)、公共の宿が86件(22.8%)、旅館が44件(11.6%)となり、それ以外は10%以下となった。

前年度と比べると、公共の宿が6.1ポイント、旅館が5.2ポイント増加し、ユースホステルが9.0ポイント、ホテルが2.2ポイント減少となっている。

なお、施設の廃業がユースホステルからの返信数が大幅に減少した要因となっている。返信数を増加させる為、今年度の配布の際に、紙面と口頭でお客様の目に付きやすい所に設置していただくよう、再度ご協力のお願いを継続した。

## 1-5. 旅行の目的

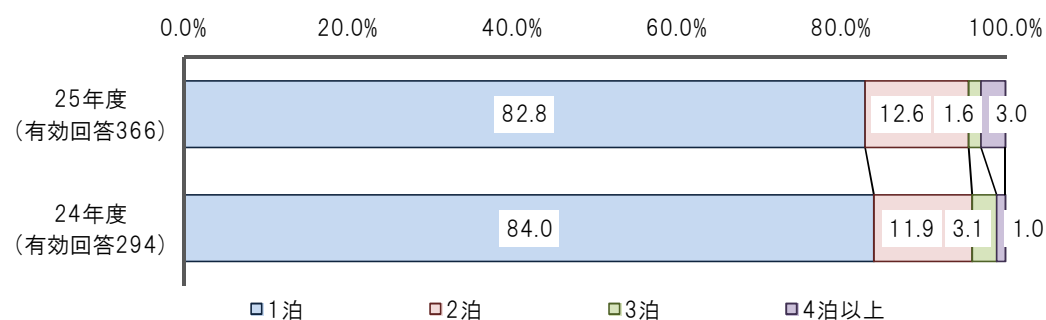
	観光	ビジネス	その他	未回答	合計
25年度	294	16	54	13	377
24年度	219	19	60	13	311



旅行の目的としては、観光が294件(80.8%)と最も多く、その他が54件(14.8%)、ビジネスが16件(4.4%)となっている。その他の内容としては「遍路」や「温泉」、「帰省」、「スポーツ観戦」などがあつた。前年度と比べ、観光が7.3ポイント増加し、その他が5.3ポイント、ビジネスが2.0ポイント減少となっている。

## 1-6. 宿泊日数

	1泊	2泊	3泊	4泊以上	未回答	合計	平均宿泊数
25年度	303	46	6	11	12	378	1.30
24年度	247	35	9	3	17	311	1.23



宿泊日数は、1泊が大半を占め303件(82.8%)、次いで2泊が46件(12.6%)、3泊や4泊以上は5.0%に満たなかった。

前年度と比べ、4泊以上が2.0ポイント、2泊が0.7ポイント増加し、3泊が1.5ポイント、1泊が1.2ポイントの減少となっている。前年度と比べ、平均宿泊数は1.30泊で0.07泊増加となった。

## 2. 「おもてなしの宿」 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 として算出しています。

5点満点で点数が高いほど、満足度が高くなっています。(グラフには未回答は含みません。)

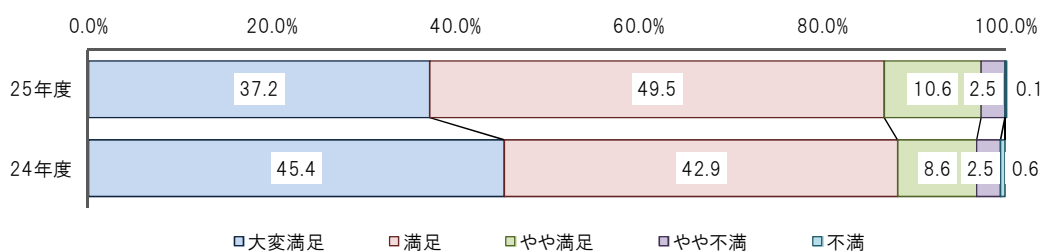
### 2-1. 予約係・フロント系のサービスについて

	大変満足	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	合計	平均点数	全体平均
対応	142	179	36	19	1	1	378	4.17	25年度 4.21
挨拶	138	189	37	11	1	2	378	4.20	
言葉づかい	138	188	46	4	0	2	378	4.22	24年度 4.30
身だしなみ	141	189	41	4	0	3	378	4.25	

予約係・フロント系のサービスについては、全ての設問で平均が4点台と、満足度が高い結果となった。

良いご意見としては、「予定時間前に到着したが、すぐに対応してくれた」や「電話対応が良かった」「周辺の情報をわかりやすく教えてくれた」などのご意見があり、どの設問も“大変満足”“満足”の割合が高くなった。

反面、不満の声として「笑顔がなく、対応が事務的だった」「観光施設や道順を聞いた時に正確では無かった」「予約できていないと言われた」などの意見があった。



(注：設問全てで各評価の回答数を合計し、構成比を算出したグラフ)

前年度と比べ、“不満”の割合が減少しているものの、“大変満足”も減少しているため、全体平均は4.21点と、前年度に比べ0.09ポイント減少となった。

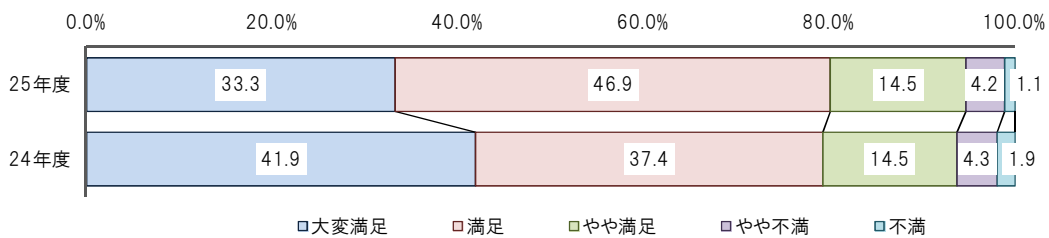
## 2-2. 客室係のサービスについて

	大変満足	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	合計	平均点数	全体平均
館内説明	76	143	36	22	7	94	378	3.91	25年度 4.07
挨拶	95	138	42	7	3	93	378	4.11	
言葉づかい	100	134	40	7	1	96	378	4.15	
身だしなみ	96	136	40	7	1	98	378	4.14	24年度 4.13
気配り	105	114	47	17	4	91	378	4.04	

客室係のサービスについては、他の設問より未回答が多くなり、館内説明も3点台と低い評価となった。要因としては、客室係がない施設では、館内説明がフロントで行われ、客室係としての評価がつけられなかったためと思われる。

客室係のいる施設では、「清潔感があり、気配りが良かった」「明るくさわやかな笑顔で、親切丁寧なもてなしだった」「気配りのある声掛けをして下さった」などのご意見があり、サービスが行き届いているとの回答が多く寄せられた。

館内説明と気配りの設問では、他の設問と比べて“不満”の回答が多く、「館内説明はなし」「元気がなかった」「おもてなしの心が不足している」などの意見があった。



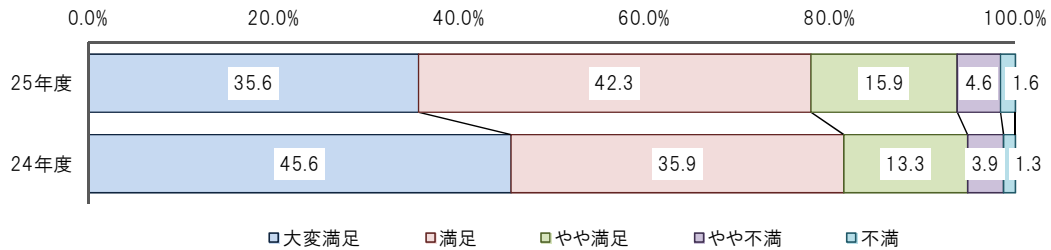
前年度と比べ、“大変満足”が8.6ポイント減少したため、全体平均では4.07点と、前年度より0.06ポイント減少となった。

### 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	平均点数	全体平均
対応	112	141	53	22	10	40	378	3.96	25年度 4.06
挨拶	129	131	57	16	4	41	378	4.08	
言葉づかい	116	152	56	10	3	41	378	4.09	24年度 4.21
身だしなみ	126	150	51	8	1	42	378	4.17	
気配り	117	138	51	22	9	41	378	3.99	

レストラン・食堂系のサービスについては「子どもへの配慮があり良かった」「積極的に声をかけてもらえた」「食材の説明が丁寧だった」などのご意見があった。

対応と気配りの設問では、他の設問と比べて“不満”の回答が多く、「対応が素人っぽい」「呼んでいるのに、中でしゃべっていて出て来てくれない」「会席を用意してもらったが、放置状態で料理を持ってくるタイミングが悪い。裏での会話が丸聞こえ」などの意見があった。



(注：設問全てで各評価の回答数を合計し、構成比を算出したグラフ)

前年度と比べ、“大変満足”が10.0ポイントと大きく減少し、全体平均も4.06点と前年に比べ0.15ポイント減少となった。

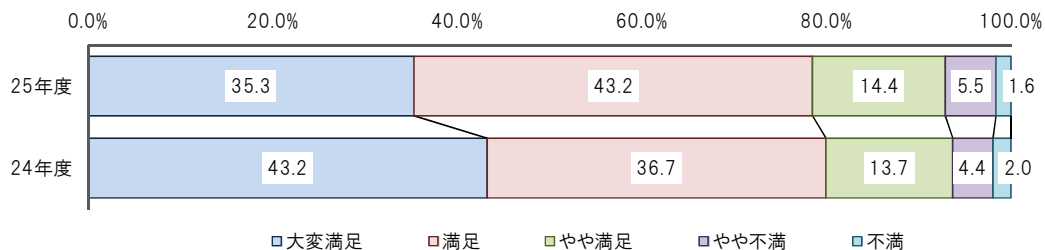


## 2-4. 施設について

	大変満足	満足	やや満足	やや不満	不満	未回答	合計	平均点数	全体平均	
雰囲気	121	188	52	13	2	2	378	4.10	25年度 4.07	
館内表示	88	199	69	16	2	4	378	3.95		
分煙	112	162	55	27	4	18	378	3.98		
客室の清掃	134	167	53	19	3	2	378	4.09		
食堂の清掃	134	155	41	7	2	39	378	4.22		
サービス	141	158	44	20	5	10	378	4.11		
食事の量	144	123	49	14	5	43	378	4.16		24年度 4.15
食事のお味	141	125	44	18	8	42	378	4.11		
料理の説明	89	117	64	35	10	63	378	3.76		
休息	162	152	40	17	5	2	378	4.19		
音・臭い	120	152	55	32	15	4	378	3.88		

施設については、平均点数が4点台の設問が過半数を占めている。「各階でアロマを焚いていて、とても良い香りだった」「建物、設備は古いが、それを十分カバーできる気配りが良かった」「部屋が明るく開放的で、リラックスできた」等、全体的に好意的な意見があった。

最も平均点の低かった、料理の説明では「こちらから質問しないと説明してくれない」「食事内容が残念」といった意見などがあった。その他評価の低かったご意見としては「お風呂のカビや湯垢が気になった」「髪の毛が落ちていた」「シーツが汚れていた」といった清掃面での不満や、「ホテル全体がタバコ臭い」「空調の音がうるさい」など、音や臭いへの不満などが多く寄せられている。



(注：設問全てで各評価の回答数を合計し、構成比を算出したグラフ)

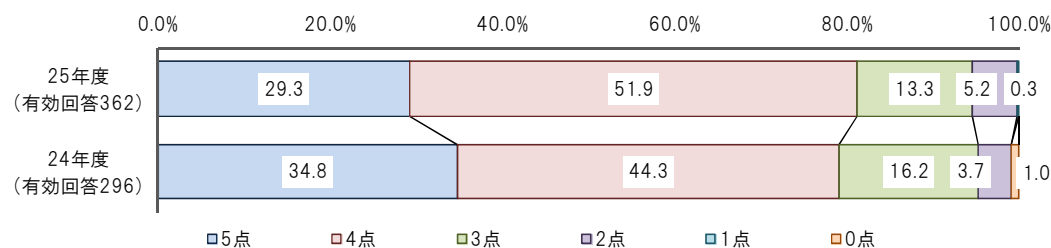
前年度と比べ、全体平均で4.07点となり、前年度より0.08ポイント減少となった。

## 2-5. 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

(4.5 点などの整数ではない回答は小数点以下を切り捨て)

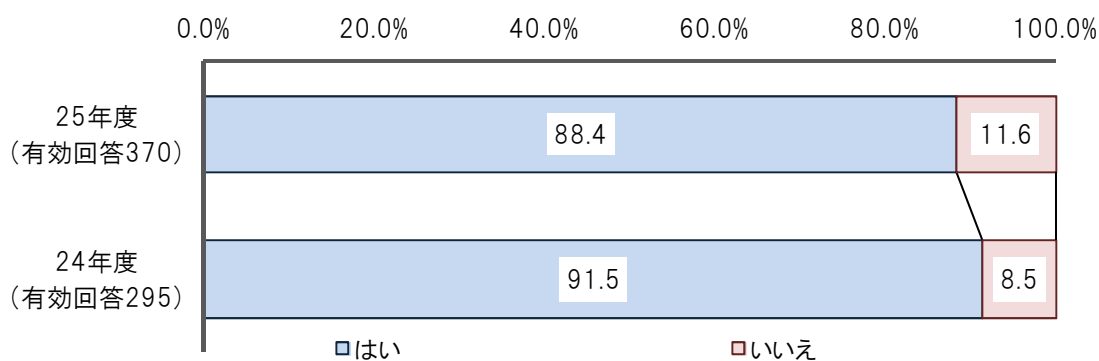
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
25年度	106	188	48	19	1	0	16	378	4.05
24年度	103	131	48	11	0	3	15	311	4.07



本年度の当該施設の評価は、平均 4.05 点となった。“5 点”と“4 点”の評価は合計 81.2% となり、前年度と比べて 2.1 ポイント増加しているが、“5 点”の割合が 5.5 ポイント減少しているため、当該施設の平均点は、前年に比べ 0.02 点減少となった。

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
25年度	327	43	8	378
24年度	270	25	16	311

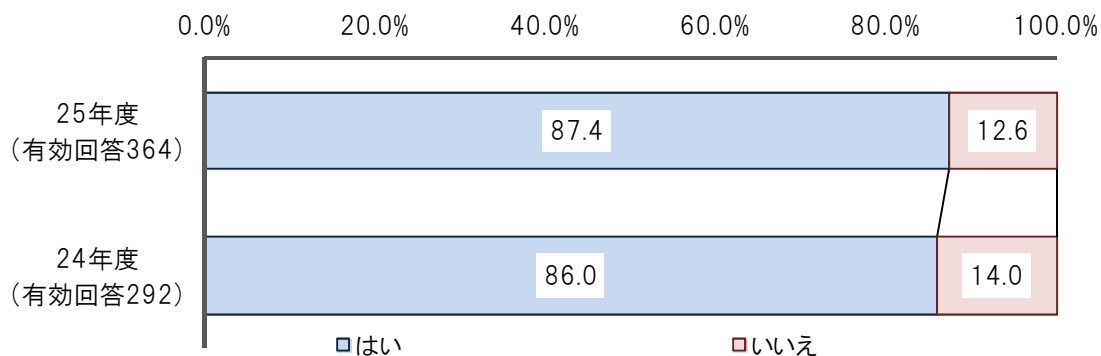


再度ご利用して頂けるお客様が 88.4% を占めた。

“いいえ”を選んだお客様は「食事内容にがっかり」「レストランの食事が悪いわ、従業員の言葉づかいが悪いわで、2 回目は利用しなかった」などの厳しいご意見があった。前年と比べると“はい”の割合が 3.1 ポイント減となった。

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
25年度	318	46	14	378
24年度	251	41	19	311



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が 87.4%を占め、「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”を選択している。

前年度と比べて、“はい”の割合が 1.4 ポイント増加となった。また、再度利用はするが、紹介はしないと回答されたお客様からは、「階段だらけなので年配者にはお勧めできない」「建物が古く、リニューアルすべき」といった施設面に関するご指摘が寄せられている。

一人ひとりのお客様に満足してもらい、おもてなしの宿として評価して頂く為には、お客様から挙げた、ご指摘や問題点をお客様の目線、立場で対応しひとつひとつ解決していくことが求められる。

## (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>

- 前回泊まった時と同じ枕を手配してくれた。気配りに妻が大変喜んでいました。
- フロントも食事も一人でこなされていたが、細かく気配りされており、快適に過ごせた。
- 電話対応から受付までとても気持ち良く対応して頂けました。
- 観光ルート案内や施設サービスなども丁寧に教えて下さって助かった。
- 居心地が良いため、中土佐で宿泊するときに利用しています。こちらが気を使わなくても済むように、必要以上のサービスをせず自然に接して下さるのが良い。
- 帰る際に、玄関先のはりまや橋での写真撮影は、他にはない企画でよい。
- バスが着いたら従業員の方が皆笑顔で迎えしてくれた。荷物も運んでくれるし、帰りも雨にもかかわらず、従業員の方が大勢で手を振り見送ってくれた。従業員の方に会えば必ず挨拶をしてくれ、嬉しかった。
- チェックアウト後も車を停めさせてくれて、要望にも柔軟に対応してくれました。
- ショッピングプラザの方が、お土産のアドバイスをしてくれ納得のいく買物ができました。
- 古くからある旅館ですが、清潔にしてあり、働いている人の気配りをいろいろと感じた。お風呂にゆず茶が用意してあったり、路面電車から降りたら迎えに来てくれたり、とても親切だった。
- チェックイン前にも関わらず、駐車場の確保を快く受け入れてくれた。急な雨でも、家族みんなに傘の貸し出しを素早くしてくれた。出発時には、市内地図、市電の乗り方など教えてくれた。ありがとうの一言です。
- 客室等とてもキレイでした。また接客していただいた方の気配りがとても良く、気持ちよく過ごせました。
- フロントで教えていただいた店がとても良く満足しました。料金以上のサービスを受けたように思いました。
- 価格も安く、サービスも朝食も期待していませんでした。従業員の皆さんが考えて対応してくださり、サービスの原点を見た気がしました。素晴らしい対応だと思います。
- レストランで薬局について聞いたところ、従業員の方が親切に教えてくれ、とても助かりました。
- フロントスタッフの方は、皆さんとても親切で大変快適に過ごす事が出来ました。
- 初めて高知県に行きました。とても心温まるおもてなしに、とてもリラックスできました。一日の疲れも取れ、二日目も元気よくお参り出来ました。
- 接客していただいた皆様がとても優しくフレンドリーで、人見知りしがちな子供たちもリラックスして喜んでいました。
- キンメ丼を食べられる場所を聞いたら、店の番地まで教えていただき、大変ありがたかった。
- 雨漏りがあり、施設に古さを感じましたが、手入れをしている感じが良かった。台風が来ておりチェックアウトの際に、傘をさして手伝ってくれてありがたかった。
- 食事、温泉、外への移動(車)、全て満足できました。車で何回も出入りしましたが、その度に、親切に対応、車移動をして下さいました。また行きたいです。
- 支配人様以下、スタッフの方々がフレンドリーでよく働かれていて、気持良く過ごせた。
- ぼうしパンを売っている店をフロントで尋ねたら、曜日や時間などを考慮してフロントスタッフの2人が、相談しつつ数か所を教えて下さり、無事に購入できた。とても親切でした。

- 食事係の方は親切で何を聞いても、すぐに対応してくれました。
- 足の障害を心配して、階段の事、荷物の事、お風呂の事とても気を使って下さった事にとでも感謝しています。
- 毎年一週間アルビレックスのキャンプについて来ています。ホテルの方は私を覚えてくれて、気さくに声をかけて下さいます。美味しい店なども教えて下さりありがたいです。
- 温泉がとても良く、スタッフの方はどの方も感じが良くて、気持ち良く過ごせ満足しました。
- 当日の予約だったにもかかわらず、スムーズに対応してもらえてよかったです。
- 忘れ物を届けてくれてありがたかった。
- 送迎車ありがたかった。
- △ 機械的な対応が気になった。
- △ 設備などは大変満足で素晴らしいホテルでしたが、キーホルダー付きで予約したのに貰いそびれて残念でした。
- △ 若い人を雇うのは難しいかもしれませんが、やはり若者の雰囲気はホテルなどを明るくします。年齢的にバランスを取った雇用も必要ではないでしょうか。
- △ 店員の言葉遣いが悪く、食事も口に合わなかった。
- △ 朝食の会場が広く、居心地が悪い。「早くすませて、さっさと出て」と言われているように感じた。居心地の良い空間にする工夫が必要だと思う。
- △ 日の出時間の看板に気付かず、日の出を見ることができなかった。高台に建つ絶景の宿。チェックイン時に一言添えて下されば、ワンランク上のおもてなしと感じたと思う。
- △ おもてなしをしてくれようと頑張っている気持ちは伝わってくるが、根本的な所でゆるく、全体的に惜しい感じが最初から最後まで拭えなかった。
- △ もっとサービスの質を上げてほしいと思います。従業員も一生懸命に働いているのですが、素人っぽい対応が目立ちました。従業員教育が足りないのではないのでしょうか。
- △ もう少し職員の笑顔がほしかった。
- △ 宿泊料金が違っていた。後日、過払い分は振り込んでもらえたが、こちらが気付かなかつたら損していた。毎年家族旅行でホテルを利用しているが、こんな不愉快を感じたホテルは初めてだった。
- △ 利用したサービスについてはおおむね満足できたが、客室内の消臭はしっかりと行なってほしいと思いました。また、大浴場の洗い場が室外で寒い思いをした為、事前に説明してもらいたかった。
- △ 川下りが出来る施設を訪ねて教えてもらったが、休業日か廃業か分からないが、営業していなかった。時間をかけてそこまで行ったのに。最新情報を提供すべきだと思う。
- △ 自家用車で行ったのですが、高さのある車の駐車場が非常に少なく、民間の駐車場に停める事になった。確認した時にその旨を伝えてほしかった。
- △ 防災の説明がなかった。
- △ 女性浴場の定員3名にがっかりでした。男性浴場もなければ納得ですが、普段はビジネスマンが多いので仕方ないだろうみたいな説明には不満でした。四万十周辺の観光や景色、人柄には満足でしたので、あとは宿が良ければ大満足でした。
- △ 夜間にフロントでミーティングをされていましたが、それは客のいない所ですべきではないのでしょうか。聞きたいことがあっても聞きにくくなります。
- △ 立体駐車場の出し入れが、もたついていて不快でした。きちんと誘導してほしい。
- △ 浴場にお水のサービスがほしい。

## <食事>

- 客室に置いてくれた、おむすびがとても、ありがたかった。
- 値段の割に朝食サービスもありお得。次も是非利用したい。
- 食事の量も丁度よく、肉、魚等のバランス良く色々な物が食べられて良かった。
- 朝食ビュッフェのおむすびがリクエスト出来るのは珍しく、大変美味しかった。スタッフの皆さんの気配りがとても気持ち良かったです。
- 海の幸、地物の野菜をふんだんに使い、良い味付けで最高の旅館でした。
- 城西館は、お料理は大変美味しく、量も多く満足しました。
- 料理がとても美味しかったです。お肉の苦手な娘が「ステーキ美味しい」とおかわりをしてビックリしました。また、高知に行った時は宿泊したいと思います。
- 知人より紹介され宿泊しましたが、夕食は圧巻、評判通りの内容でした。
- カニ汁はとても美味しかった。
- 二人なのに夕食で皿鉢料理が出たのが嬉しかったです。他の宿に2泊していたのですが、夕食が一番豪華で美味しくて、大満足でした。ぜひ友人たちにも勧めたいです。
- 夕食のフレンチは、高知県の食材をいかしており、とても美味しかった。ホテルが遠隔地にあるので、そのデメリットを補うだけの味だったと思います。朝のバイキングも初めて口にする高知の食材をいただき美味しかったので、お土産にも買いました。
- 高知の食材を使ったお料理ひとつひとつが美しく美味しかったです。
- 朝食が美味しいと聞いており、本当に美味しかった。食べられて良かった。
- 朝食が無料だったので、とても嬉しかった。
- △ 食事の内容を細かく聞きたかったが、うるさがられそうな気がして聞けなかった。お品書きとかあればいいと思った。
- △ 食事内容にがっかりしました。新鮮な魚が土佐の売りなのに、あんな貧弱な内容では県外から来た人に恥ずかしいと思いました。
- △ 男の人にはちょっと物足りないかもしれないと思った。
- △ 夕食は、和食と洋食と2種類ありましたが少し時間がかかった。1種類ではなく他の物も食べてみたかった。
- △ 館内の案内より品数やメニューが貧相だった。
- △ 食事を頼んでから出来るまで時間がかかり過ぎる。食事に関しては商売が下手だと思う。
- △ 朝食が定食で出されたが、小学生には量が多く残してしまい勿体なかった。大人も好きな物を自由に取れるので、バイキング形式の方がありがたい。
- △ チェックアウトが11:00だと、もっとゆっくりできる。朝食時、白いご飯がほしい。
- △ 朝食バイキングの品数が少なかった。
- △ 旅行中は、少しでも地元の料理を食べたいと思う。高知特産の柚子などを使った料理がほしかった。
- △ 朝食バイキングで、もっと特徴のある食材を使った方がよい。今のままだと魅力に欠けると思います。
- △ 二部屋のみのお宿でした。施設はとてもキレイでしたが、食事が少なすぎ、調理も上手とは言えませんでした。
- △ 高知はごはんが安くて美味しいのですが、接客態度や分煙がもう少し改善されたら良いと思います。旅行を終えて、家に帰ったら「おいしかった」ことより、服のタバコの臭いが気になります。
- △ 特産の柚子を使った料理が少し多い気がした。
- △ 料理の説明がなかったので増やしたらいいと思う。
- △ 和食の場合、どこの宿でも量が多すぎるので、量の希望を聞いてほしい。

△ 料理はとても美味しかったが、前回と朝夕とも似た感じだったので、少し変化がほしかった。

### <施設>

- 部屋自体は狭いものの、宿泊料金が安い割に、設備・サービス面が非常に充実していた。
- 明るくて清潔な感じがしました。
- 客室にファブリーズがあったのが、大変良かった。
- 広いお部屋で清潔でとても気に入りました。また利用したいと思います。
- 初めての宿泊でしたが、とても快適に過ごせました。風呂も部屋もキレイで気持ち良かったです。季節折々に宿泊したいと思います。
- 一泊だけでしたが、こんな料金でいいのかと思うほど安かった。
- 全体的に静かでゆっくりでき、落ちつけた。
- 足摺のホテルは、対応も明るく細やかで部屋も清潔で広く過ごしやすかったです。
- 地中海風の建物で、異国に来たような気分でした。部屋の前にプールがあり、海が見渡せる所が気に入りました。
- エレベーター内に小さい椅子が用意されており、細かい気配りが感じられた。
- 街中にあるのに、ゆっくり落ち着けるお部屋や浴場が良かったです。お土産屋も品物が充実していてたくさん買えました。
- よさこい祭り期間中で、客室内から高知駅前の演舞場を楽しめた。鉄道ファンの方々にはたまらないロケーションですので、そのあたりをもっとアピールしてもよいホテルだと思った。
- 13,000円で、家族5人が朝食付きで宿泊できて、大満足でした。場所も良かった。
- 静かで景色も良く、部屋の中では外の音がほとんど聞こえなかったので、のんびりと過ごすことが出来ました。
- 洗面台のアクセサリ入れ、大浴場の子供用のおもちゃ、レストランで子供用食器が何種類もあるなど、配慮がいたる所でみられました。
- 場所も便利で快適。お盆の時期に、価格がもう少し安ければ尚良いと思います。高知は他県に比べても観光客を受け入れる体制は整っています。かなりハイレベルではないでしょうか。
- 部屋の窓から、海が見えて良かった。
- 温泉やプールなど館内設備が整っているので、飽きる事なく過ごせました。
- 駅に近く散策が楽しめ、繁華街で最高の場所でした。大浴場も陶器でくつろげました。クローゼットの消臭剤など気配りが感じられました。
- 施設は古かったが、部屋からの眺めや露天風呂は気持ちが良い癒されました。
- 館内がとてもいい香りでリラックスでき、心地よかったです。お料理もバリエーションに富み量も充分あり、美味しかった。
- 龍馬の生誕地というキャッチフレーズ通り、資料が充実しており、お部屋に準備されていた年表が分かりやすく、また周辺の散策マップが翌日の散策の際に便利だった。
- コテージだったので、あまりサービスや食事は特にないが、もう一度行きたくなる宿でした。
- 温泉の湯の温度も適温で、特に露天風呂からの山と川の景色は最高で川の流れを聞きながらのんびり出来ました。部屋からの景色も良く、静かで久しぶりにゆったりとした時間を過ごせました。
- 少し古い部分もあったがキレイにされていた。部屋が広く子どもが嬉しそうだった。
- 温泉の泉質がとても良く、また来たいと思った。
- 客室が隔離されていて、安心感がある。
- ロケーションが良く、東窓の良い部屋を使わせていただき大変満足。
- 龍馬パスポートが利用でき、リーズナブルで良かったです。お風呂もお部屋も満足でした。

- 潮騒、窓からの眺め、海洋深層水の露天風呂は本当に素晴らしかったです。窓のお手入れを  
すると、なお良いと思います。
- 桑田山温泉はお湯も良く、楽しく過ごせました。
- 部屋の雰囲気、照明の工夫、机の配置など使いやすく、良く配慮されていると思いました。
- お風呂がとて広くきれいでした。施設全体の雰囲気も落ち着いており、ゆっくりでき仕事  
の疲れがとれました。また、家族で利用したい。
- ゆっくりできた。加湿器が良かった。
- 2年前に宿泊した際、好印象でしたので今回は迷わず同ホテルにしました。来年もこのホテ  
ルに宿泊したいです。
- 足摺テルメは、夜空を見たら星もキレイで大変良かった。個人的にはエステがあればもっと  
良いと思いました。
- メニューも詳しく客室で分かり、番組表のコピーもあってすごく役立ちました。レストラン  
はイルミネーションがきれいでした。
- △ 5,500円という価格なら文句のつけようありません。ただ、ホームページなどの写真があま  
りにもキレイすぎた。実際は少し古びた建物でした。
- △ 入口ドアの施錠は念の為説明した方が良い。
- △ 喫煙場所が入口に近く、たばこの臭いが気になった。
- △ 冬期の入浴時、通路に出ると風が強くとびに身体が冷え切って寒さが応えました。
- △ 大浴場と客室が離れていて天候の悪い日は不便。また、大浴場はバリアフリー化がなされて  
いない。フロアのテーブル全てに灰皿が置いてあり分煙化できていない。
- △ 温泉にゆっくり入れると思ったのに終了時間が早すぎた。延長してほしい。
- △ 夜にホテルに着いたので、外灯がなくて入口が分かりにくかった。
- △ 夕食のパンが冷たくて不味い。お風呂にヘアケア用品が無い。ヘアクリームとかセットロー  
ションぐらいは置いてほしい。
- △ 館内に造花が多く残念でした。生花があればもっとよかったです。
- △ 雨天時は、部屋に入るまでに濡れてしまうので対応してほしい。
- △ ドライヤーの数が少ない。大浴場には1つしかなく部屋にもなかった。
- △ 隣の部屋で大きな音がすると聞こえるので、防音対策をして欲しかった。
- △ お風呂のロッカーの開閉が気になりました。
- △ この料金と内容なら十分満足ですが、欲を言えば大浴場がもう少し広いと良いと思います。
- △ 部屋が狭く、開放感が無い。悪く言えばウィークリーマンションの一室の様だった。
- △ 某ホテルは併設のレストランがファミレス系なのが残念です。
- △ 施設の割には利用料金が高めの設定だった。
- △ 廊下が蒸し暑かった。
- △ 臭いは宿の印象に強く影響する要素なので、もう少し気を使った方が良くと思う。
- △ 浴室が少し暗かった。
- △ 冷蔵庫がなく不便。
- △ バンガローに宿泊したが、食器類が不足していた。
- △ 部屋の洗面所のペーパータオルは不要。タオルが置いてあった方が良い。
- △ 高知市内はツインルームが少なく予約がとりにくかった。もっとツインルームを増やして  
ほしい。
- △ 駐車場のスペースが狭くて、出し入れに気を使いました。トランクからの荷物の出し入れも  
困難なぐらい狭かったので、改善してほしい。



- △ 古いホテルだとは思っていたが、トイレの臭いはひどかった。今までの旅行では最低。いくらお風呂が良くても部屋での時間が一番長くなるので、あの臭いは許せなかった。他の部屋に変えてもらいたかったが我慢した。誕生日の旅行だったが残念な思い出となってしまった。
- △ 風呂の床が歩きにくかった、高齢者は注意が必要。
- △ 設備の手入れをもう少ししっかりとしてほしい。雨漏り、下水臭がした。
- △ エレベーターしか移動の手段がなく、万一の時の避難が不安であった。TVのチャンネルが少なく、衛星放送がないのは不便だった。
- △ 浴場、温泉の温度が少しぬるく感じた。
- △ 客室から本館へ行く道が吹きさらしなので、夏は快適至極ですが、今回はとても寒かった。湯冷めしてお風呂の温かさがそがれて終わるので、何とかしてほしい。
- △ 浴槽に入るのに手すりがなく、バリアフリー化できていない。
- △ 何らかの形でインターネットが使えるようになると良い。ネットがつかないと情報が調べにくい。現状では決して良かったとは言えませんが、全体的には良い施設です。
- △ 外観が良かったので期待して入ったが、室内の白い壁に傷や汚れがあった。
- △ 客数の割に風呂のシャワー数が少なく、待ち時間が発生した。ドライヤーも少なかった。
- △ 子ども用の椅子が赤ちゃん用しかなかったので、幼児用の椅子があれば良かった。
- △ ペットと一緒に食事ができるテラスなどの施設がほしい。
- △ 部屋までWi-Fiが繋がっていれば最高でした。ロビーしかつながらなかったのが残念。
- △ ゆっくり休めて良かった。室内に暖房は充分きいていたが、乾燥していたので加湿器がほしい。

### <清掃>

- 少し部屋が古いと思いましたが、キレイにしてありました。
- 全体的に清潔で良く行き届いている好感のもてるホテルだった。
- △ 電気が切れていた。清掃しているのだろうかと不安になりました。
- △ 使用済み、開封後の備品がありました。
- △ 古い施設ですが、清掃はきちんとやっているとしました。ただ、トイレに髪の毛が落ちていた。サービスとして最終チェックをしてほしい。
- △ 床の汚れがひどかった。

### <その他>

- 海中展望船が含まれたプランがお得だったので決めたのですが、期待以上に素晴らしい体験ができました。海が美しくビックリしました。多くの人に体験してもらえると良いなと思います。遠かったけど行って良かったです。
- 香川では見ることのできない風景や人のあたたかさを感じた旅行でした。初めてカルストに行ったのですが、素晴らしかったので今度は5月ぐらいに行きたいです。
- 北海道から初めて高知県に行きました。高知の人々がとても温かく気に入りました。ぜひ、また行きたいです。
- レンタサイクルがあったのがとても良かった。
- 山川海の自然を楽しむことができ良かった。若返ったような気がします。
- 高知の方々は、親しみやすく非常に快いと感じた。
- 気持ち良く泊らせて頂きました。三人一部屋だったのでちょっと狭かったですが、目の前に広がる海が素敵です。売店の品揃えもハーブ類がホテル独特で良かった。
- 初めての高知で良い思い出となりました。高知が好きになりました。

- 高知の魚、野菜を求めてきたかがあります。天候に恵まれ青い海や空、山を満喫できました。10年前に比べ道路が良くなり、駅がきれいになり観光客も増えたのではと思われました。人も親切でした。
- お菓子工場の見学ができたので楽しかった。
- お土産のカタログが入っている冊子が部屋にあって良かった。
- 四万十川は景色が素晴らしく癒されました。
- 旅館も町を歩いている人も話しかければ色々な事を教えてくれた。タクシーもワンメーターでも嫌な顔もせず、色々と話をしてくれて良かった。今回2度目だったが、また来たい。
- △ 人員不足の感じでしたが、少ない人数でも工夫すれば良くなります。支配人の名前も、どの人が何を担当しているか分からないので分かるようにしてほしい。
- △ 鰹を食べに行ったが、鰹の時期ではないと言われ食べられなかった。ガイドブックには年中食べられるような記載になっており、その辺を改善してほしい。
- △ お風呂上がりにカニ汁の振る舞いがあり、とても感激しました。せっかくの心づくしが大勢の方に知られていなかったのではないかと思います。
- △ 歩き遍路をしていたが、道路は大変危険を感じた。小型バスでお遍路バスを運行したら良いのではないのでしょうか。
- △ ホテルへの道路標識がわかりにくかった。
- △ 県庁おもてなし課が公開中なので、もっとPRされているのかと思いましたが、それ程でもなくて残念でした。旅館に分かりやすい観光マップを掲示してあれば良いなと思いました。
- △ 四万十川上流の道路が対向車も走れるように整備されると安心です。
- △ 寝衣のサイズが大きすぎた。サイズを選べるようにしてほしい。
- △ ロビーにある周辺案内図が部屋にあると良い。部屋にあると、くつろぎながら見られる。
- ◇ 今回は社員旅行でしたので、次回は家族で旅行をしようかと考えております。
- ◇ 部屋着から着替えてレストランに行くのはフレンチとは言え面倒だと思った。
- ◇ 高速道など、道もよくなってずいぶん行きやすくなりました。景観は素晴らしいと思います。ただ、それだけだとリピートは難しいので、イベント等をたくさんして下さい。
- ◇ 足摺岬から、窪津を通る道とスカイラインを通る道でどのくらい時間が違うのか分かりませんでした。足摺岬までは、かなり早く行けるようになっていたのでこの点をもっとアピールした方がいいと思います。