

V おもてなしの宿アンケート

●概 要

県内 44 の宿泊施設に設置及び配布していただいている「おもてなしの宿アンケートはがき」の返信を、平成 26 年 3 月～平成 27 年 2 月の期間で集計し、報告書にまとめたものです。

返信総数 282 通（内訳：春 99 件、夏 70 件、秋 62 件、冬 51 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%以上になる場合がある。

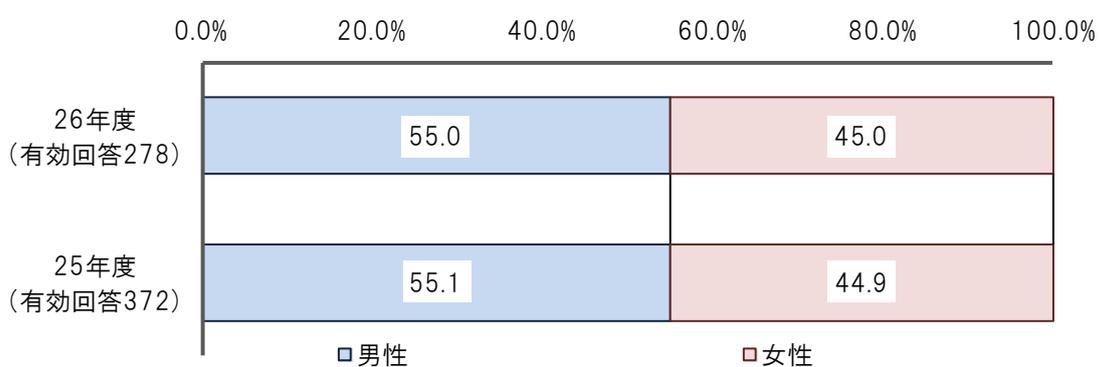
1. 「おもてなしの宿」回答者

1-1. 男女別割合

回答者男女別割合

(注：以下・未回答の数はグラフには含んでいません)

	男性	女性	未回答	合計
26年度	153	125	4	282
25年度	205	167	6	378

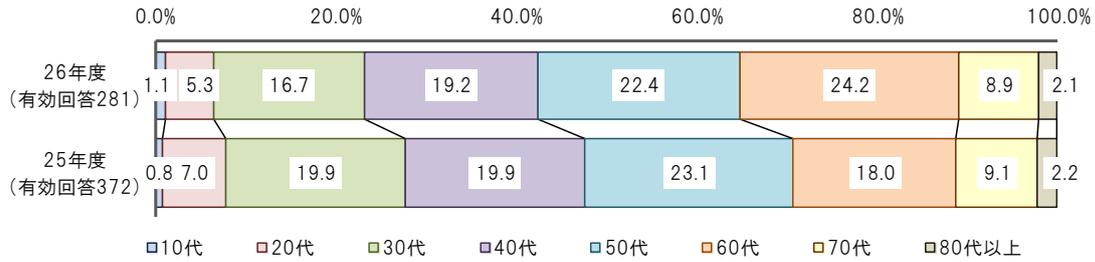


返信された「おもてなしの宿」アンケートの男女別割合は、男性 153 件 (55.0%)、女性 125 件 (45.0%) と前年度と同じく男性の割合が多くなっている。前年と比べると、男性の割合が 0.1 ポイント減となっている。

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
26年度	3	15	47	54	63	68	25	6	1	282
25年度	3	26	74	74	86	67	34	8	6	378



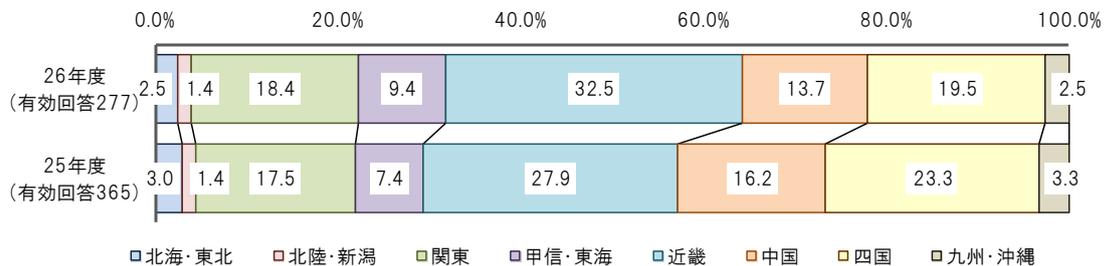
年代別割合は、60代が68件(24.2%)で最も多く、次いで50代が63件(22.4%)、40代が54件(19.2%)、30代が47件(16.7%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、60代が6.2ポイント、10代が0.3ポイント増加し、30代が3.2ポイント、20代が1.7ポイント、40代と50代が0.7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

	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
26年度	7	4	51	26	90	38	54	7	5	282
25年度	11	5	64	27	102	59	85	12	13	378

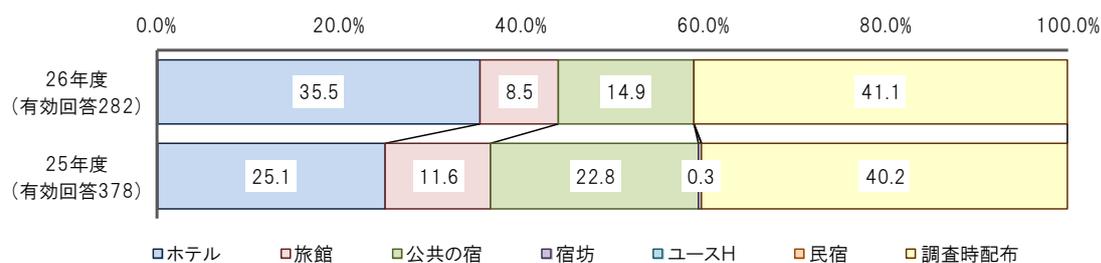


出発地ブロックは近畿が90件(32.5%)で最も多く、次いで四国が54件(19.5%)、関東が51件(18.4%)、中国が38件(13.7%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、近畿が4.6ポイント、甲信・東海が2.0ポイント、関東が0.9ポイント増加し、四国が3.8ポイント、中国が2.5ポイント、九州・沖縄が0.8ポイント減少となっている。

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	調査時配布	不明	合計
26年度	100	24	42	0	0	0	116	0	282
25年度	95	44	86	1	0	0	152	0	378



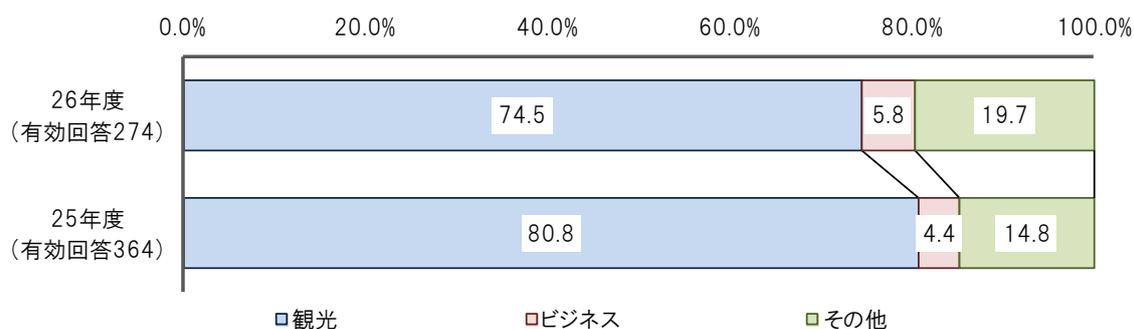
アンケートが返信された設置箇所は、調査時配布が 116 件 (41.1%) で最も多く、次いでホテルが 100 件 (35.5%)、公共の宿が 42 件 (14.9%)、旅館が 24 件 (8.5%)、それ以外はなかった。

前年度と比べると、ホテルが 10.4 ポイント、調査時配布が 0.9 ポイント増加し、公共の宿が 7.9 ポイント、旅館が 3.1 ポイント、宿坊が 0.3 ポイント減少となっている。

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ている。

1-5. 旅行の目的

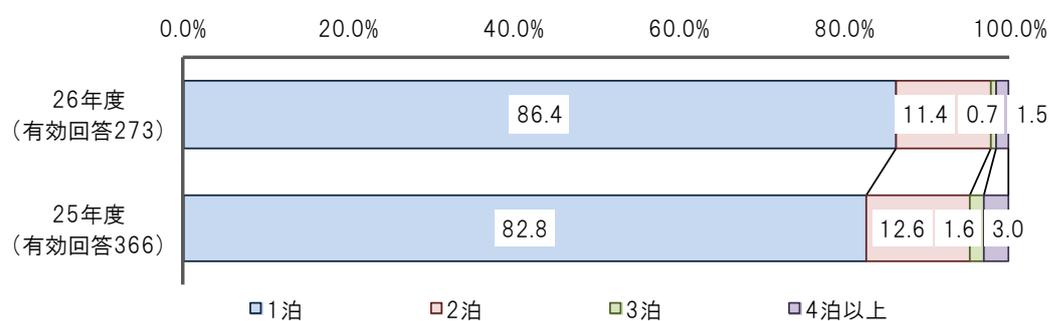
	観光	ビジネス	その他	未回答	合計
26年度	204	16	54	8	282
25年度	294	16	54	13	377



旅行の目的は、観光が204件(74.5%)で最も多く、その他が54件(19.7%)、ビジネスが16件(5.8%)となっている。その他の内容としては「遍路」や「帰省」、「スポーツキャンプ見学」などがあった。前年度と比べ、その他が4.9ポイント、ビジネスが1.4ポイント増加し、観光が6.3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
26年度	236	31	2	4	9	282	1.19
25年度	303	46	6	11	12	378	1.30



宿泊日数は、1泊が大半を占め236件(86.4%)で最も多く、次いで2泊が31件(11.4%)、3泊や4泊以上は5.0%に満たなかった。

前年度と比べ、1泊が3.6ポイント増加し、4泊以上が1.5ポイント、2泊が1.2ポイント、3泊が0.9ポイント減少となっている。前年度と比べ、平均宿泊数は1.19泊で0.11泊減少となっている。

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。)

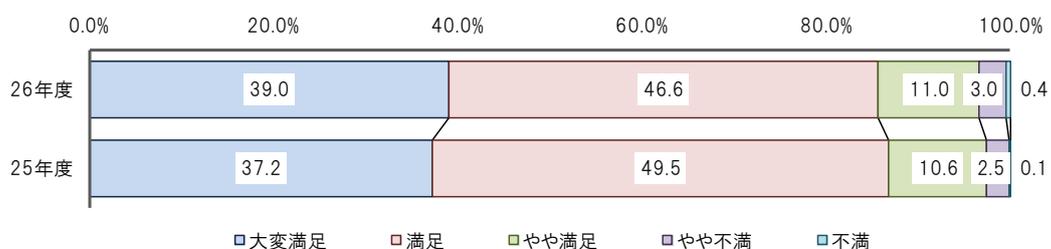
2-1. 予約係・フロント係のサービスについて

	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	106	136	24	13	2	1	282	4.18	26年度 4.21
挨拶	109	128	32	11	1	1	282	4.19	
言葉づかい	108	132	34	6	1	1	282	4.21	25年度 4.21
身だしなみ	115	127	33	4	1	2	282	4.25	

予約係・フロント係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ている。前年度と比べ、“大変満足”の割合が増加しているものの、“満足”の割合が減少しているため、全体平均は4.21点と、前年度と同様の結果となっている。

良いご意見としては、「フロントの方が出迎え、見送りをしてくれて気持ち良かった」「優しく質問に応じてくれた」「笑顔でてきぱきと仕事をしていた」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「チェックイン・アウトの集中時間帯の対応が少し雑だった」「もう少し大きな声で説明してほしい」などのご指摘があった。



(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)

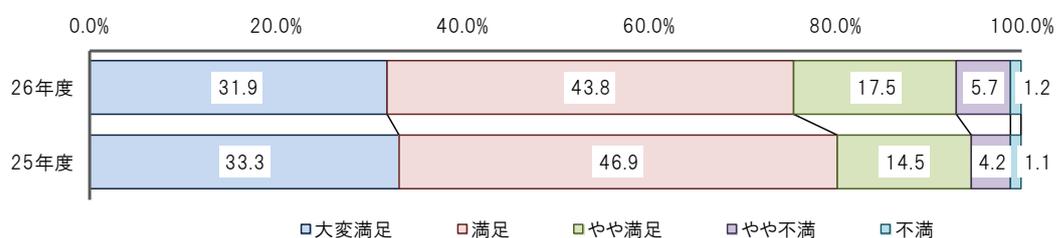
2-2. 客室係のサービスについて

	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	56	91	43	28	6	58	282	3.73	26年度 3.99 25年度 4.07
挨拶	78	96	42	8	1	57	282	4.08	
言葉づかい	76	104	35	8	1	58	282	4.10	
身だしなみ	79	98	39	7	1	58	282	4.10	
気配り	68	101	37	13	4	59	282	3.97	

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、館内説明と気配りが3点台と低い評価となっている。要因としては、客室係がいない施設では、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。全体平均は 3.99 点となり、前年度より 0.08 ポイント減少となっている。

客室係のいる施設では、「係の方が笑顔で挨拶をしてくれて嬉しかった」「蚊がいて困っていたら、すぐに殺虫剤を持って来てくれた」「ハーブティーが置いてあるなど、部屋に気配りが感じられた」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、「客室までの案内が無かった」「説明が高圧的で感じが悪かった」「エレベーター前に回収したシーツを置いていた。踏んでしまい、滑って転びそうになった」「事務的な感じで笑顔がなかった」などのご指摘があった。



(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)

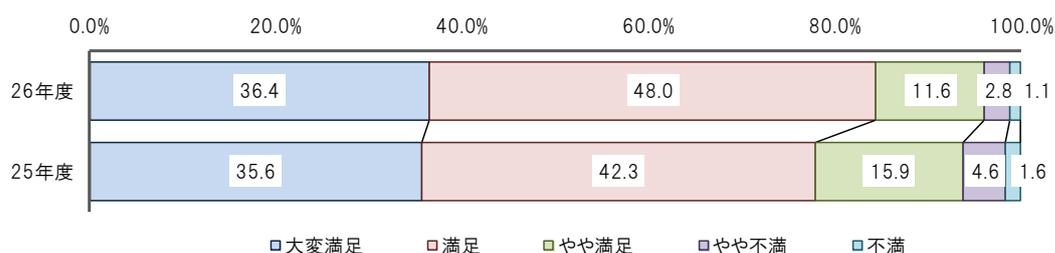
2-3. レストラン・食堂系のサービスについて

	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	88	112	25	11	4	42	282	4.12	26年度 4.16 25年度 4.06
挨拶	90	114	30	5	2	41	282	4.18	
言葉づかい	84	122	29	5	1	41	282	4.17	
身だしなみ	89	121	25	6	0	41	282	4.22	
気配り	87	109	31	7	6	42	282	4.10	

レストラン・食堂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ている。前年度と比べ、“満足”の割合が5.7ポイント増加したため、全体平均は4.16点となり、0.1ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「子ども向けの配慮が有難かった」「ひとつひとつ丁寧に料理の説明をしてくれた」「食べ終わるタイミングを見て、料理を出してくれた」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、「案内がモタモタしていた」「食事の予約をしていたのに待たされた」「出された料理が冷めていた」「ご飯のおかわりをお願いすると、嫌そうに対応された」などのご指摘があった。



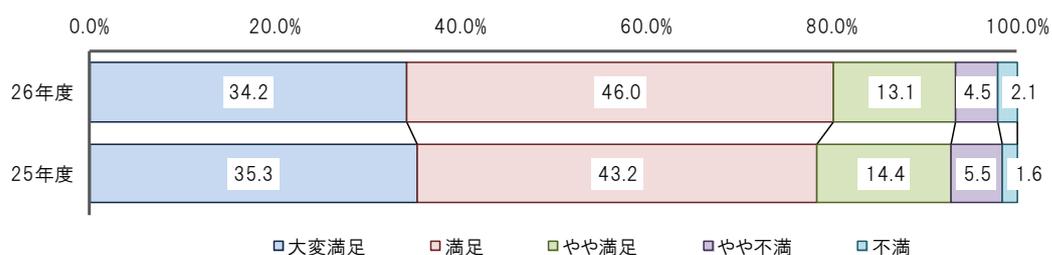
(注：設問全てで各評価の回答数を合計し、構成比を算出したグラフ)

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	89	132	40	15	3	3	282	4.04	26年度 4.03	
館内表示	69	148	45	14	3	3	282	3.95		
分煙	86	131	31	14	3	17	282	4.07		
客室の清掃	85	135	33	12	13	4	282	3.96		
食堂の清掃	79	127	28	3	3	42	282	4.15		
サービス	101	132	29	10	4	6	282	4.14		
食事の量	96	105	28	9	2	42	282	4.18		25年度 4.07
食事のお味	101	92	37	7	3	42	282	4.17		
料理の説明	65	81	41	23	11	61	282	3.75		
休息	122	116	28	5	6	5	282	4.24		
音・臭い	90	122	36	18	10	6	282	3.96		

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。「施設の古さをもてなしでカバーしようとする努力が感じられた」「室内はきれいで、段差もなく使いやすかった」等、全体的に好意的な意見があった。全体平均は4.03点となり、前年度と比べ0.04ポイント減少となっている。

最も平均点の低かった、料理の説明では「食材の説明がいっさい無かった」「苦手な貝類ばかり出て困った。あらかじめ言って欲しい」といったご指摘などがあった。その他評価の低かったご意見としては「ロビー一階のトイレにゴミがあふれていた」「冷暖房機の吹き出し口にホコリがこびりついていた」といった清掃面での不満や、「トイレの流水音が大きくて気になった」「お風呂がカビ臭く、客室全体が臭った」など、音・臭いへの苦情などが多く寄せられている。



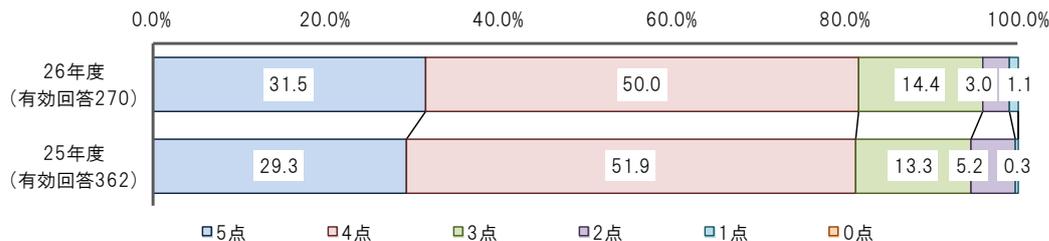
(注：設問全てで各評価の回答数を合計し、構成比を算出したグラフ)

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)

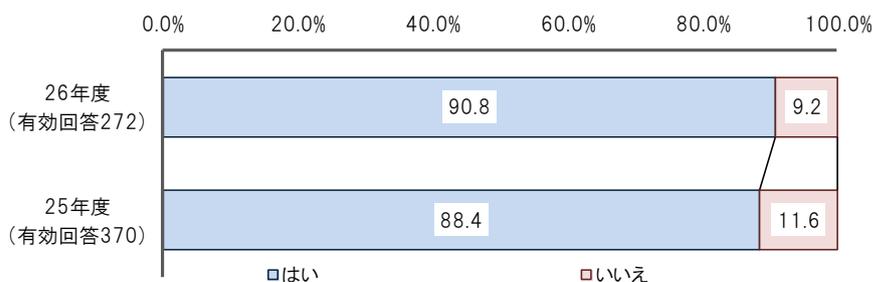
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
26年度	85	135	39	8	3	0	12	282	4.08
25年度	106	188	48	19	1	0	16	378	4.05



本年度の当該施設の評価は、平均 4.08 点と、前年度と比べ 0.03 点増加となっている。“5 点”と“4 点”の評価は合計で 81.5%と高い評価となっている。

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
26年度	247	25	10	282
25年度	327	43	8	378

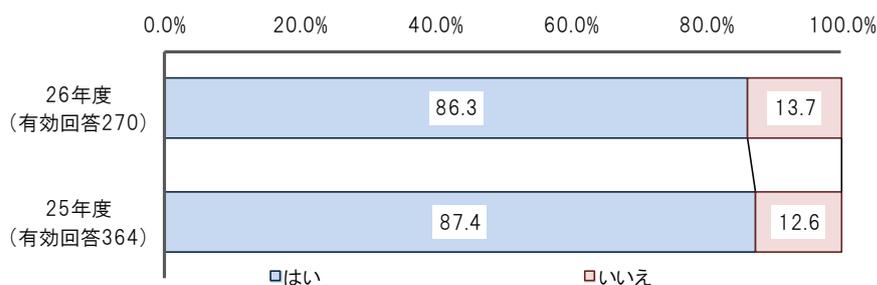


再度ご利用して頂けるお客様が 90.8%を占めている。

“いいえ”を選んだお客様は「換気が悪くなにかと臭いが気になる。もう少し工夫して欲しい」「事務的な対応で、心が感じられなかった」などのご意見があった。前年と比べると“はい”の割合が 2.4 ポイント増加となっている。

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
26年度	233	37	12	282
25年度	318	46	14	378



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が 86.3%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1.1ポイント減少となっている。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、「バリアフリーなどの整備が無くて不安」「施設の設備が古く、騒音が気になる」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、お客様から挙がった、ご指摘や問題点をお客様の目線、立場で対応し解決していくことが求められる。

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>

- ネットで格安プランを予約しましたが、当日普通プランの部屋を用意してもらえて嬉しかったです。予約時の質問にも、その日のうちにメールで返事をいただきました。また、夏に宿泊してみたいと思う宿でした。
- 挨拶がしっかりしていて感じが良く、お客さんに対しての思いやりがすごくあると感じました。
- 大雨で土讃線が不通になり、延長滞在した時の対応は帰京できない客の身になってくれてありがたかったです。
- 9月のオンシーズンにも関わらず、よくしていただきました。皆さんのおかげで結婚記念日、夫婦誕生日の良い記念になりました。
- 地域おこし、村おこしが感じられ、対応してくれた人も感じが良かったです。また来たいと思える宿でした。どこにでもあるような宿にはなって欲しくないで、今のままを維持して欲しいです。心からそう思います。
- 近くの美味しいお店を教えて下さり、アットホームな感じのスタッフに好感が持てました。
- どのお店もホテルも温かく受け入れてくれる雰囲気、とても嬉しく思いました。
- スタッフの客に接するマナーがとても気持ち良かった。
- 施設の古さは仕方がないが、それをカバーすべく努力しているのが感じられて好感が持てました。
- 喫煙部屋しか空きがなかった時に、空気清浄機や消臭剤スプレーを貸していただきました。
- 室内の整備として、充電器が置かれていたり、受付でアメニティのサービスがあったりと、大変心遣いを感じました。加湿器付空気清浄機もこの季節にはうれしいサービスです。全体的に素晴らしいサービスだと思いました。
- フロントに入った瞬間に良い香りがしました。また、清潔なスリッパ、加湿器、消臭剤等、欲しい物が揃っていて嬉しいです。特に加湿器は、手入れがされていて安心して使用できました。
- 朝、4時半出発でしたが、朝食におにぎり等を作っていただきました。大変感謝しています。
- △ 布団を敷くときに、テーブルを床に出しており、危険を感じました。ぶつかったり、万が一の避難の際に邪魔になるのではないのでしょうか。
- △ 朝食時に人手が少なく、声をかけるのが躊躇われました。
- △ 宿泊場所周辺のおすすめや、アクティビティなどがあれば予約時に教えてもらいたかったです。
- △ 人手不足なのか、全体的に何か少し足りないと感じました。ゆとりや癒しを感じられず、無機質な街中のビジネスホテルのような感じでした。
- △ 高知は「サービス」という点で、レベルが低い気がします。気遣い、心配りがかなり低いように感じ、残念に思います。人によっての差も大きいですが、もう少し全体のレベルが上がれば「来てよかった！」の満足度が上がる気がします。

<食事>

- 食事がとても美味しく、田舎のおばあちゃん家でごはんを食べているような気分になりました。
- 夕食はカツオ、ウツボ、青さのり、朝食ものり、卵など地元の食材で安心しました。
- お品書きに沿ってそのつど説明があり、それゆえ美味しく味わい深かったです。
- 食べ終わった食器類を時間を置かず、下げてくださいました。
- 朝食時、少し人でごったがえしていましたが、丁寧に対応して下さり、美味しくいただきました。
- 母がご飯を頼んだ際、小声で「軽めでいいかなー」と言っていたのを聞いていたのか、茶碗には少量でとても丁度よい量で盛り付けて下さり、おもてなしの心を感じました。

- 料理は温かい物は温かく、冷たい物は冷たく提供してくれ、スタッフのサービスもつかず離れずでちょうど良かったです。
- 季節感、素材を活かし、ハーブを使ったお料理には感動しました。
- △ 各地域の地酒をいただくのをとても楽しみにしておりますが、300ml で 1,300 円以上の物しかなく、何種類もいただけなかったのが残念でした。
- △ 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。お品書きなどがあればいいと思います。
- △ 朝食の時、牛乳しかないのははじめてのことだった。
- △ 朝食にさわやかさが欲しい。
- △ お正月の宿泊だったので、お雑煮をいただきました。地方によって違うので、毎年それを楽しみに旅行をしています。

<施設>

- 安いし、駐車場が無料で大変満足です。高知城もきれいに見え、静かで寝やすかったです。アメニティがセルフで選べ、不要なものが無くなって良いなと思いました。足の指を広げられるスポンジは、疲れが取れて良かったです。ヒールを履く女性や、お遍路さんにも足を癒すグッズは喜ばれるのではないのでしょうか。
- 風呂などの施設のキャパシティの大きさ、食事の味付けなど、日々の工夫が感じられました。
- 部屋がとても機能的で、街の中心部にあり、どこに行くにも大変便利でした。
- 大浴場があったので、ゆっくりできましたし、お風呂までの案内も丁寧でした。
- 高知市内で温泉が利用できるので、ビックリしました。
- 室内はきれいだし、段差がなく使いやすかったです。素晴らしい景観で、ゆっくりと休ませていただき、宿泊して良かったと思いました。
- そんなに新しい施設ではないと思うが、とてもきれいで大変満足でした。
- 快適に利用させて頂きました。お風呂もジェットバスで気持ち良く、朝食の食器もかわいかったので、女性は嬉しいと思います。
- 観光やビジネス、地元行事等、有効活用されているホテルだと思いました。駐車場混雑時は従業員の誘導もあり、とても親切でした。
- 部屋の直接照明がありがたかったです。老眼には薄暗い部屋は困るのでポイントが高いです。
- 露天風呂からライトアップされた高知城が見えて感動しました。
- お部屋には季節がらコタツがあり、ほっこりと落ち着く場所がありとてもうれしかったです。
- チェックアウトをカードで済ませられるホテルでした。手続きに時間もかからず、立地条件も良く、これならば連泊で利用したいと思いました。
- △ ホテルの洗面台に汚れたタオルがそのままあったのは初めて、不快な思いをしました。
- △ au の電波が悪い。Wi-Fi の導入を希望します。
- △ ロビーにも喫煙コーナーがなくて良かったが、エレベーター内がタバコ臭で不快でした。外で吸ったのか、吸いながら乗ったのかは分かりませんが、しっかりと受動喫煙対策してほしいです。
- △ 洗面所の前の棚も狭く、2人なのにコップが1個しか置いてなくて寂しい限りでした。料理は並べてありましたが、バラバラできちんと並んでおらず、仲居さんが忙しそうに走っていました。落ち着きのないホテルで残念です。
- △ バリアフリーやユニバーサルデザインへの配慮が全くないのはいかかなものかと感じました。恐らく家族連れや高齢者が泊まると、具体的な支障が出るはずですが。
- △ 高知はお遍路さんなどが多そうだから、年配の方にやさしい施設にしたら良いと思います。

- △ 施設内にリンパマッサージのお店があり、利用してみたかったのですが、案内を見つけたのは翌朝で残念に思いました。部屋やフロントに見やすく案内があっても良かったかと思えます。
- △ ドライヤーが使用中で止まることには苛立ちました。
- △ 大浴場の床が滑りやすかったので、きちんと対応をしていただきたいです。利用者の50%以上は年配者だし、飲酒者もいるのが現状なので、看板を設け、「気をつけて」等の対処法では全く意味がないです。
- △ サウナの照明が切れて、チカチカする状態でした。部屋、浴室に換気扇が無いのか臭いがありました。洗面するのにも気分が落ち込みました。
- △ 旅行に行く時は朝風呂が楽しみなのに、朝は男性のみの利用でした。フロントの方に「女性は朝入れないの？」と訪ねると、当然のように「はい」と言われました。こんな男尊女卑の文化が未だにあるのかと驚きました。
- △ 館内は禁煙でしたが、外の喫煙所が玄関先だったので通るたびに臭いがしました。また空気の流れてフロントの所まで煙が入っていました。
- △ 宿泊客が利用できるはずのサウナが故障していて使えませんでした。一時的な故障ではないにもかかわらず、ホームページに告知もなく、予約を入れる際にも知らされることはありませんでした。
- △ お土産コーナーには、どこにでもあるような品物ではなく地元の物だけを売っている方が良いと思います。

<その他>

- 美味しい居酒屋が多くある街なので、食事付の宿に泊まろうとは思いません。利用しているホテルには、クーポン付の居酒屋パンフレットが置いてあるので、それを基に店を探すのも楽しみの一つです。
- 馬路村の駅弁の放送を見て、来てみたいと思い計画しました。自然の豊かな恵みを受けたところで散歩しながら、林業などの歴史をビデオでも見る事ができ、嬉しかったです。良い所なので末永く発展されますようにと思いました。
- ホテルや道の駅、観光施設にも高知県の観光パンフレットが多種置いてあり、とても良かったです。
- 手荷物の移動サービスがあり、身軽になって歩き遍路ができ、一日でも助かりました。
- 車でなくても観光地まで行くことができるが多かったので、そこを旅行者にアピールしても良いと思います。仕事がてら観光もできたのでとても満足です。
- 高知は本当に元気になる大好きな場所でパワースポットです。
- ホテル周辺にはおいしい食事処もあり、何より龍馬パスポートの割引が使えるので本当に助かります。
- 龍馬パスポートを楽しみに使用しています。宿泊券も数回いただき、利用させていただきました。
- 色々な宿泊客に合わせた体験ツアーがあり、非常に良かったです。
- 女性のために、シートパックや温泉の素のサービスがあるのが嬉しかったです。
- お家にいるような気持ちにさせていただきました。
- △ 高知県には、昔懐かしい日本人の良さがあります。是非、良い意味で発展して欲しくないです。
- △ ホテルの対応として、何に対してもその場しのぎでは将来の展望が見られないと思います。
- △ 一部の店舗にて対応の悪い店員さんがいたことは少し残念でした。
- △ イベントをたくさんしてください。
- △ 高知県に「おもてなしの宿」制度がある事を初めて知りました。高知県の観光案内とともに、何らかの形でもう少しPRする必要があると思います。
- △ ホテルのレンタサイクルには、幼児用座席が付いていませんでした。1台でもいいので用意して欲しいです。
- △ ホテル周辺の明かりが少なく、夜は出歩くのが不安でした。
- △ サウナ内で、ほとんどの人がカミソリを持ちひげをそっていました。散ったひげが乾燥して舞ったらと思うと不快でした。

- △ 夜に空港バスで来ると、バス停からの道が分かりません。アクセスマップをもう少し詳しくされてはいかがでしょう。
- △ 足摺岬は高知の重要な観光地です。宿泊場所をもっと増やしてください。
- △ 高知は歴史的に有名な人が多くて、銅像も多いのでうらやましいです。次回来県した際には、銅像めぐりをしたいと思います。
- △ 他県より民宿が少ないようです。夕食は民宿のほうが美味しいのもっとあると嬉しいです。
- △ このアンケートに「やや満足」、「やや不満」の間に「ふつう」を加えてほしいです。
- ◇ 高知市内に1泊しました。路面電車でもっといろんな観光施設に行けたら良かったです。子どもが喜びそうな場所があまり見つからず、1日時間がもったいなかったです。大体、大阪にもあるものが多いので、自然の多い仁淀川流域や海水浴場の近くでもう1泊宿泊した方が、子どもが喜んだのかな、と思いました。