

## IV お客様の声アンケート

### ●概要

県内 137 の観光施設等に設置及び配布していただいている「お客様の声アンケートはがき」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 1122 通 （春 382 件、夏 273 件、秋 254 件、冬 213 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。

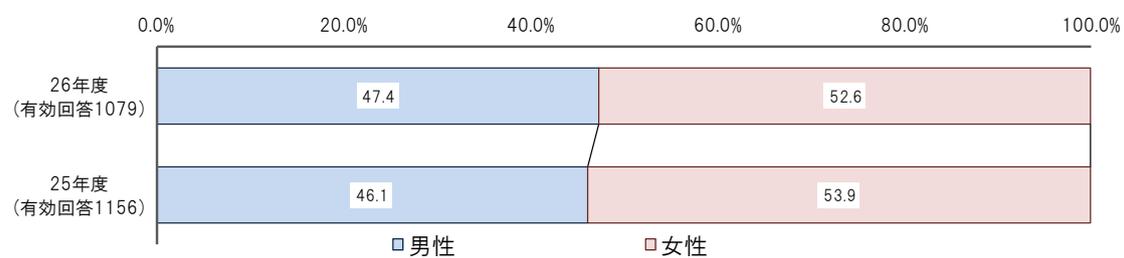
また、複数回答の設問は構成比を合計すると 100%以上になる場合がある。

## 1. 「お客様の声」回答者

### 1-1. 男女別割合

回答者男女別割合

	男性	女性	未回答	合計
26年度	511	568	43	1122
25年度	533	623	35	1191

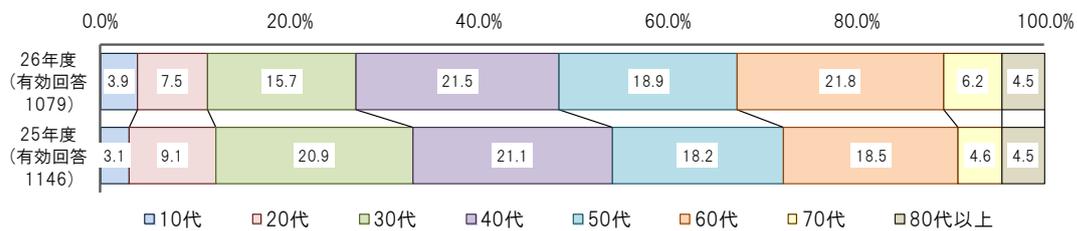


返信されたアンケートハガキの男女別割合は、男性 511 件(47.4%)、女性 568 件(52.6%)と女性の割合が多くなった。

## 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
26年度	42	81	169	232	204	235	67	49	43	1122
25年度	35	104	240	242	208	212	53	52	45	1191



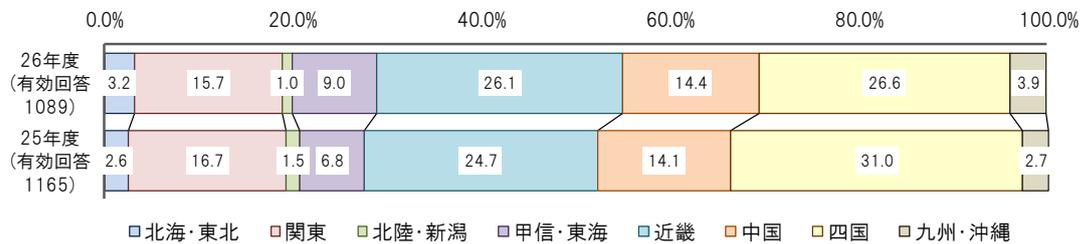
年代別割合は、60代が235件(21.8%)と最も多く、次いで40代が232件(21.5%)、50代が204件(18.9%)、30代が169件(15.7%)となっており、その他の年代は10%以下となっている。

前年度と比べると、60代が3.3ポイント、70代以上が1.6ポイント増加し、30代が5.2ポイント、20代が1.6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	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
26年度	35	171	11	98	284	157	290	43	33	1122
25年度	30	194	18	79	288	164	361	31	26	1191



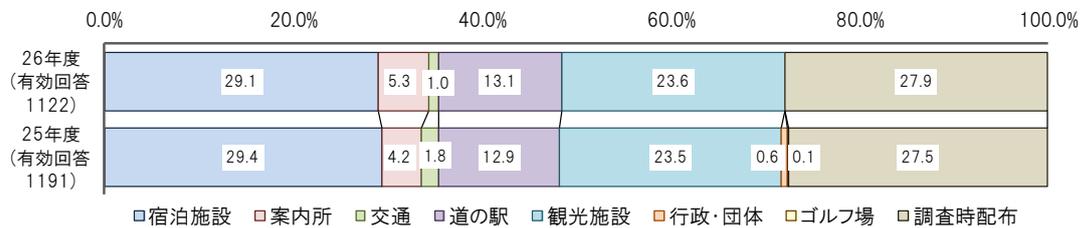
出発地ブロック割合は、四国が 290 件で(26.6%)と最も多く、次いで近畿が 284 件(26.1%)、関東が 171 件(15.7%)、中国が 157 件(14.4%)と続いており、その他の出発地ブロックは10%以下となっている。

前年度と比べると、甲信・東海が 2.2 ポイント、近畿が 1.4 ポイント増加し、四国が 4.4 ポイント、関東が 1.0 ポイント減少となっている。

## 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

	宿泊施設	案内所	交通	道の駅	観光施設	行政・団体	ゴルフ場	調査時配布	合計
26年度	327	59	11	147	265	0	0	313	1122
25年度	350	50	21	154	280	7	1	328	1191



返信されたハガキは、宿泊施設が 327 件(29.1%)と最も多く、次いで調査時配布が 313 件(27.9%)、観光施設が 265 件(23.6%)、道の駅が 147 件(13.1%)と続いており、その他の設置箇所からの返信は 10%以下となっている。

宿泊施設、観光施設からは年間を通し、安定した返信数があったが、ゴルフ場などの一般企業や行政・団体からの返信がない為、更なる協力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

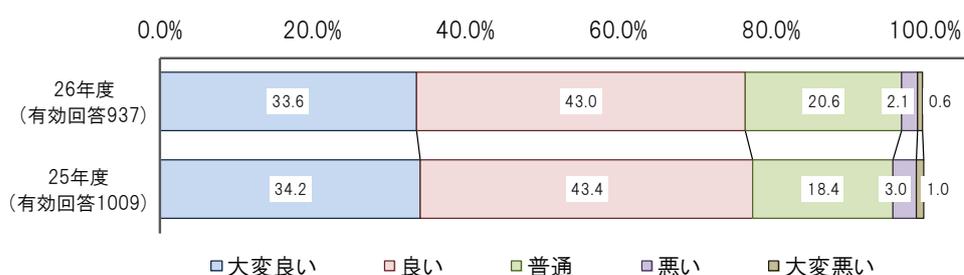
### \* 平均点数について

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

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	315	403	193	20	6	185	1122	4.07
25年度	345	438	186	30	10	182	1191	4.07

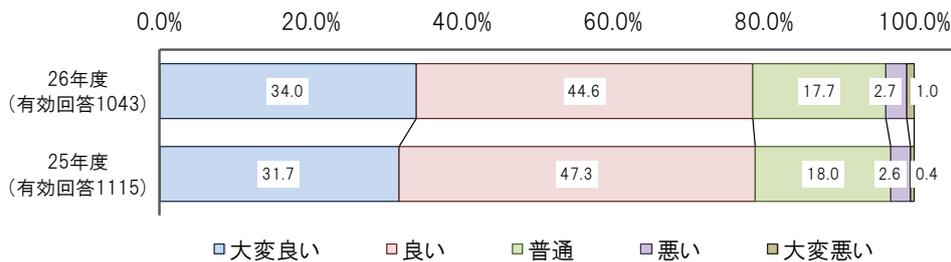


宿泊先の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計718件(76.6%)、“普通”の回答が193件(20.6%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計26件(2.7%)となっている。平均点は前年と同様の4.07点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「フロントや従業員が上品な対応をした」、「駐車場まで傘をさして出迎えてくれた」、「部屋や大浴場が非常にキレイだった」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、「清掃に対する気配りが足りない」、「設備が古く、洗面台から水漏れがあった」、「ほこりと髪の毛が落ちていた」などのご指摘があった。

## 2-2. 食事処・料理店の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	355	465	185	28	10	79	1122	4.08
25年度	354	527	201	29	4	76	1191	4.07

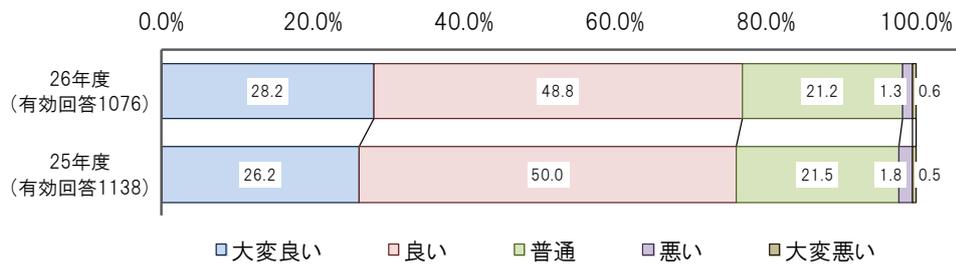


食事処・料理店の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計820件(78.6%)、“普通”の回答が185件(17.7%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計38件(3.7%)となっている。平均点は前年と比べ、0.01ポイント増加の4.08点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「美味しく食べられるように工夫してくれている」、「高知ならではの料理や珍しい日本酒が多く味わえ、おいしかった」、「店主の接客が良かった」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、「スタッフの接客態度が良くなかった」、「料理が出てくるのが遅かった」、「飲食店が少ない」、「禁煙の店が少ない」などのご指摘があった。

### 2-3. 観光施設の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	303	525	228	14	6	46	1122	4.03
25年度	298	569	245	20	6	53	1191	4.00

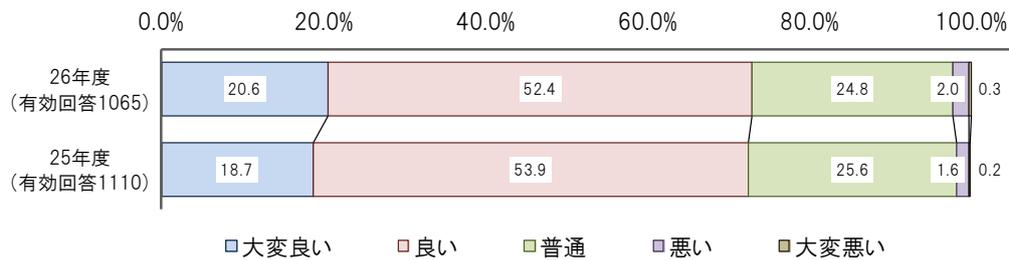


観光施設の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 828 件(77.0%)、“普通”の回答が 228 件(21.2%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 20 件(1.9%)となっている。平均点は前年と比べ、0.03 ポイント増加の 4.03 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「説明板などが充実している」、「案内が親切だった」、「展示作品が豊富で良く維持管理されている」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、「バリアフリーになってない」、「内容が薄い割に料金が高い」、「さびれた印象だった」などのご指摘があった。

## 2-4. 観光施設の美化の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	219	558	264	21	3	57	1122	3.91
25年度	208	598	284	18	2	81	1191	3.89

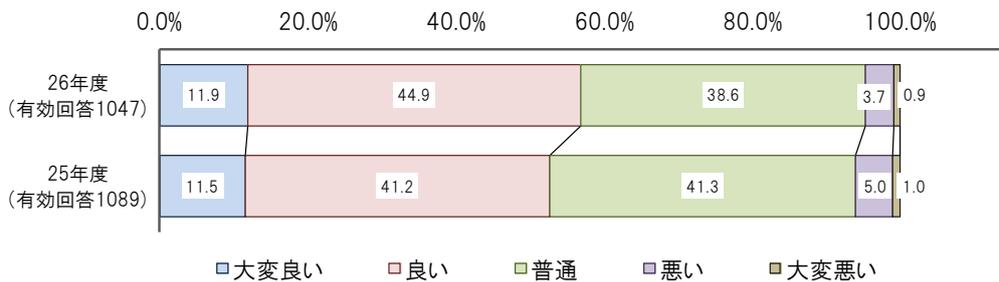


観光施設の美化の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計777件(73.0%)、“普通”の回答が264件(24.8%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計24件(2.3%)となっている。平均点は前年と比べ、0.02ポイント増加の3.91点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「ゴミ一つ落ちていなくて、とても気持ち良かった」、「どこに行っても嫌な思いはしなかった」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、「施設が古く、トイレも汚かった」、「施設周辺の除草がされていない」などのご指摘があった。

## 2-5. 公衆トイレの快適性についての満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	125	470	404	39	9	75	1122	3.63
25年度	125	449	450	54	11	102	1191	3.57

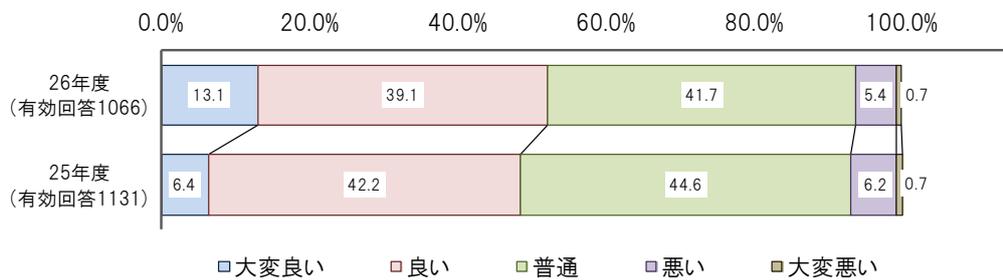


公衆トイレの快適性についての満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 595 件 (56.8%)、“普通”の回答が 404 件 (38.6%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 48 件 (4.6%) となっている。平均点は前年と比べ、0.06 ポイント増加の 3.63 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「清潔にされており、気持ち良く利用できた」、「清掃している人の写真が貼ってあった」、「オムツ替えがしやすかった」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、「洋式が少ない」、「電気が割れたままだった」、「鍵が壊れていた」、「悪臭を感じた」などのご指摘があった。

## 2-6. 案内標識の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	140	417	444	58	7	56	1122	3.59
25年度	72	477	504	70	8	60	1191	3.47

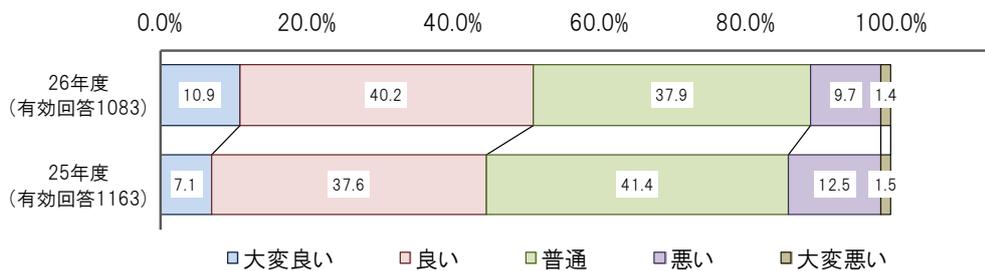


案内標識の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 557 件 (52.2%)、“普通”の回答が 444 件 (41.7%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 65 件 (6.1%)となっている。平均点は前年と比べ、0.12 ポイント増加の 3.59 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「アルファベットの標識が分かりやすく便利だった。自分の位置を伝えるのにも役立った」、「初めてでも分かりやすく、迷わず行けた」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、「高知市内から出ると道路標識が少ない」、「ずいぶん先の表示が紛らわしい」、「距離が分からない」、「看板が進行方向からは見えない位置にあった」などのご指摘があった。

## 2-7. 高知の道の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	118	435	410	105	15	39	1122	3.49
25年度	83	437	481	145	17	28	1191	3.36

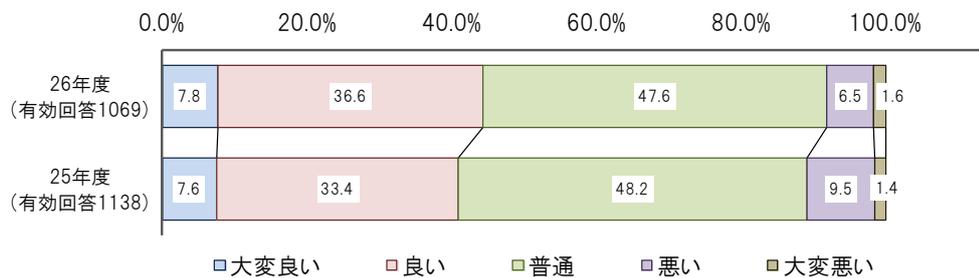


高知の道の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 553 件(51.1%)、“普通”の回答が 410 件(37.9%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 120 件(11.1%)となっている。平均点は前年と比べ、0.13 ポイント増加の 3.49 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「無料区間は大変助かる」、「自動車道ができて、旅行に行く回数が増えた」、「年々、全体的に良くなっていると感じる」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、「道が狭くて危険を感じた」、「照明の暗いトンネルがあり怖かった」、「路面電車との並走は規則が分からず運転しにくかった」、「舗装状態が悪い」などのご指摘があった。

## 2-8. 交通マナーの満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	83	391	509	69	17	53	1122	3.42
25年度	86	380	548	108	16	53	1191	3.36

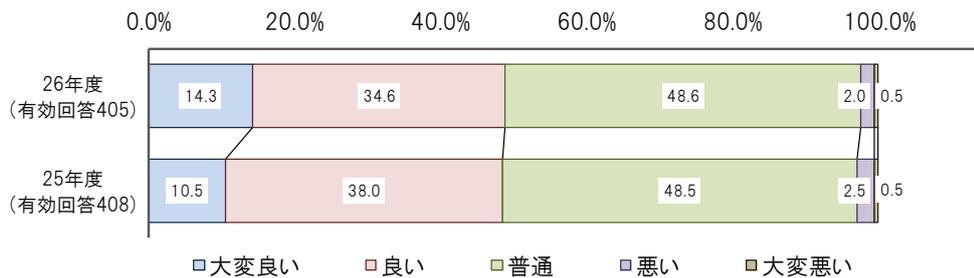


交通マナーの満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計474件(44.4%)、“普通”の回答が509件(47.6%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計86件(8.1%)となっている。平均点は前年と比べ、0.06ポイント増加の3.42点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「優先的に通らせてくれた」、「走行車、駐車車両ともにマナーが良かった」、「快適に走れた」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、「信号無視が多い」、「スピードを出し過ぎている車や、逆に遅すぎる車が出て怖かった」、「自転車のマナーが悪い」、「ウィンカーを出さない」、「大きい車に幅寄せされた」などのご指摘があった。

## 2-9. タクシーの接客マナーの満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
26年度	58	140	197	8	2	717	1122	3.60
25年度	43	155	198	10	2	783	1191	3.56



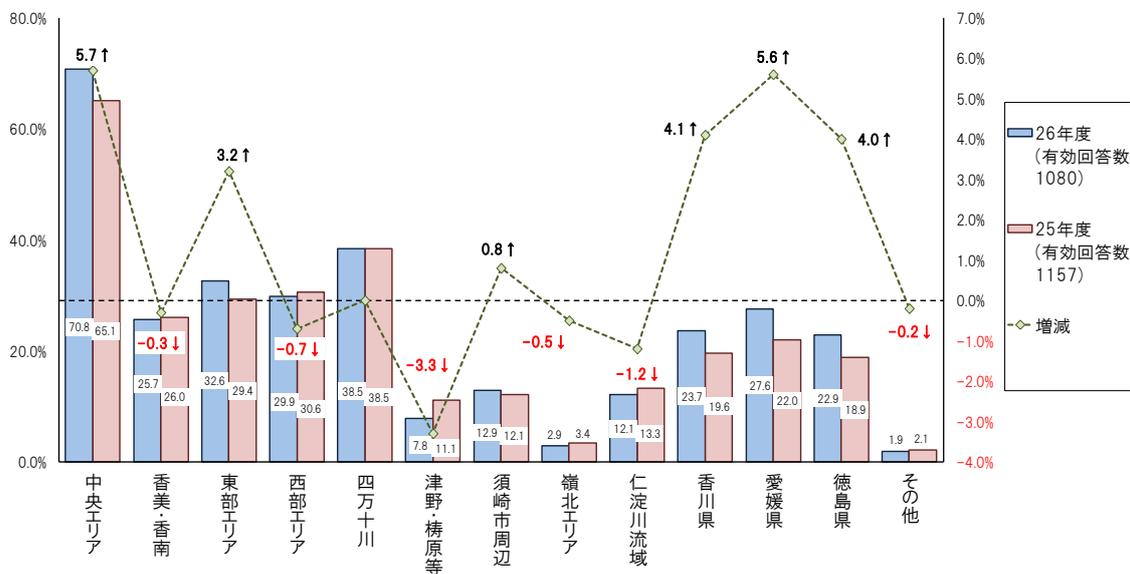
タクシーの接客マナーでは、“大変良い”と“良い”の回答が合計 198 件(48.9%)、“普通”の回答が 197 件(48.6%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 10 件(2.5%)となっている。平均点は前年と比べ、0.04 ポイント増加の 3.60 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「いろいろな観光情報を教えてもらった」、「近くなのに感じが良かった」、「会話が楽しかった」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、「運転が荒い」、「寄って来て付きまとわれた。仕方なく乗ったら説教をされた」などのご指摘があった。

### 3-1. お客様が訪れた地域

	中央エリア	香美・香南	東部エリア	西部エリア	四万十川	津野・梶原等	須崎市周辺	嶺北エリア	仁淀川流域	香川県	愛媛県	徳島県	その他	未回答
26年度	765	278	352	323	416	84	139	32	131	256	298	247	20	42
25年度	753	301	340	354	445	128	140	39	154	227	254	219	24	34

(複数回答あり)



お客様が訪れた地域は、「中央エリア」が765件(70.8%)と最も多く、次いで「四万十川」、「東部エリア」、「西部エリア」、「香美・香南」となっている。

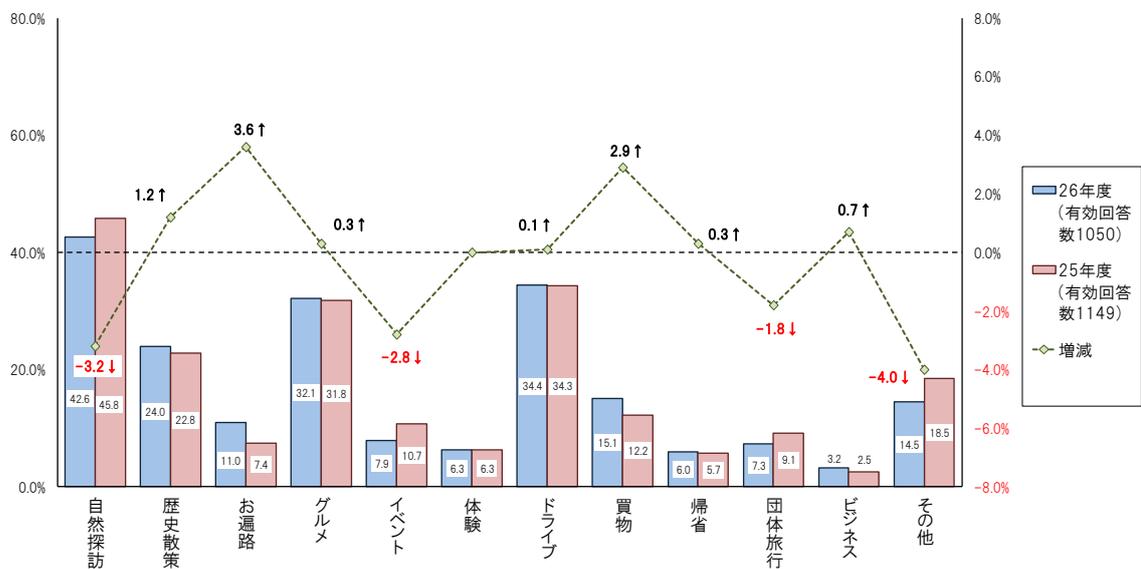
前年と比べ、「中央エリア」が5.7ポイント増加、「東部エリア」が3.2ポイント増加となっている。

四国他3県は前年と比べ、愛媛県が298件(27.6%)の5.6ポイント増加、香川県が256件(23.7%)の4.1ポイント増加、徳島県が247件(22.9%)の4.0ポイント増加となっている。

### 3-2. 旅行の目的

	自然探訪	歴史散策	お遍路	グルメ	イベント	体験	ドライブ	買物	帰省	団体旅行	ビジネス	その他	未回答
26年度	447	252	115	337	83	66	361	159	63	77	34	152	72
25年度	526	262	85	365	123	72	394	140	66	104	29	212	42

(複数回答あり)



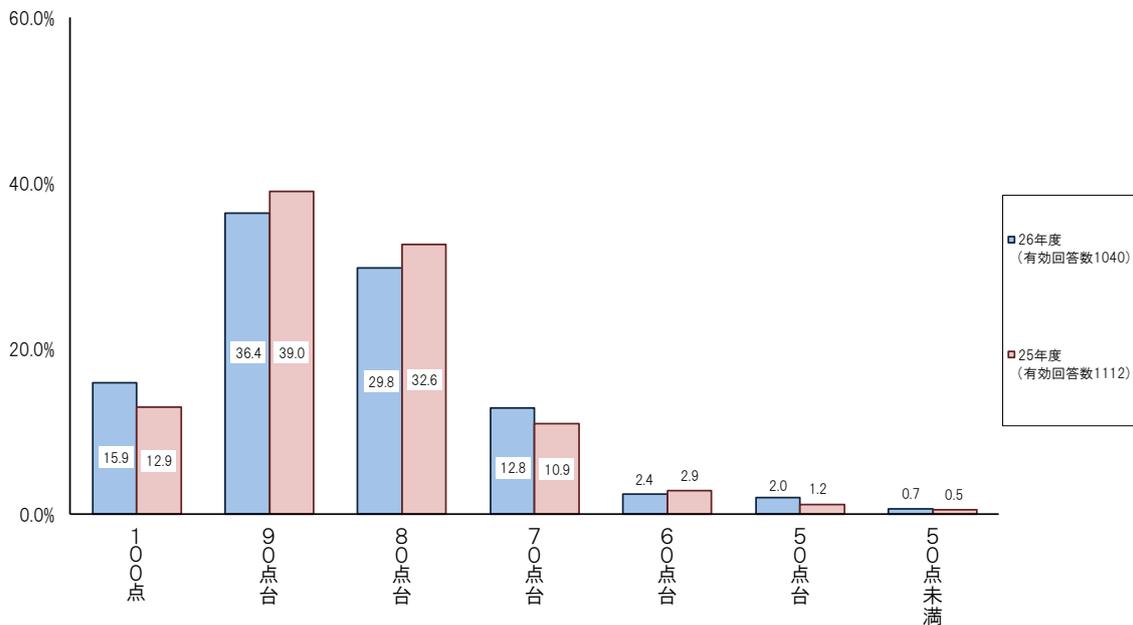
旅行の目的は、「自然探訪」が447件(42.6%)と最も多く、次いで「ドライブ」、「グルメ」、「歴史散策」となっている。

前年と比べ、「お遍路」が3.6ポイント増加、「買物」が2.9ポイント増加、「歴史散策」が1.2ポイント増加となっている。

今後、本県を訪れる観光客の自然や食への期待に応えると共に、高知自動車道の延長や公共交通機関の充実、龍馬パスポートなどの企画やイベントを長期にわたり行う事が高知県再訪の一因になると思われる。

### 3-3. 旅行の満足度点数

	100点	90点台	80点台	70点台	60点台	50点台	50点未満	未回答	合計	平均点数
26年度	165	379	310	133	25	21	7	82	1122	85.4
25年度	144	434	362	121	32	13	6	79	1191	85.6



旅行の満足度の点数は、90点台が379件(36.4%)と最も多く、次いで80点台が310件(29.8%)、100点が165件(15.9%)、70点台が133件(12.8%)と続いている。

前年と比べ、100点が3.0ポイント増加、90点台が2.6ポイント、80点台が2.8ポイント減少しており、平均点は85.4点と0.2ポイント減少となっている。

高評価をしたお客様の中には、「人柄、自然、食べ物が良い」、「高知が好きで何度も来ている」といった好意的な意見が多くあった。

50点未満の低評価をされた方は、前年度より0.2ポイント増加となっている。交通マナーや高知の道に対する不満が挙げられている。

お客様の声満足度(参考:P4~12)の各項目に挙げられている意見のように、各施設での対応向上、観光施設の設備充実などもリピーターを増やすための対策の一つとして重要と思われる。

## ＜観光施設＞

- 日曜市は、道いっぱい色々な店が並んでいて良かった。他にはないので、また行きたいと思った。
- モネの庭の手入れが大変行き届いていて感動しました。すごく素敵な時間を過ごせました。
- 他県の市場が観光客向けにキレイになっていますが、ひろめ市場は現状維持してほしい。高知の人と触れあえるのも楽しみの一つです。
- ひろめ市場を見に行くはずが、日曜市の方が面白く、今度はこれを目的にゆっくりと訪ねたいと思った。
- 4歳と1歳の子どもにも自然に触れさせたくて、新幹線と飛行機にも乗る為、高知県を選びました。四万十川は高知市から遠く、仁淀川に行きましたが、とても水質がきれい子どもは生き物探しに満足していました。
- 仁淀川町の花桃を初めて見ました。すばらしい。元気なうちは毎年行きたい。奈良の吉野の桜に負けないすばらしさ。
- 久しぶりに高知県に行きました。目当ては龍河洞の冒険ツアーです。最高でした。子どもも大喜びでとても心に残っているようです。ひろめ市場のカツオのたたきもおいしかったです。自然豊かで街も美しく、何回も来たいと思いました。今度は宿でゆっくりしたいと思いました。
- 牧野植物園の夜咲く花を見て来ました。詳しい解説やクイズのプレゼントが楽しかったです。また、昼間も行きましたが、名札と説明が各木にあり、大変勉強になりました。
- 桜とお城に重点を置き、旅行に来ました。特にお城は説明をしてくれるガイドの方たちが勉強されていて、何を聞いても答えが返ってきました。とても良かったです。
- アンパンマンミュージアムを見学に、沖縄から子どもを連れて初の電車旅行でした。アンパンマン列車にも乗り、美味しい刺身と、四国をととても楽しめました。
- 道の駅キラメッセ室戸には、野菜や果物など、新鮮でおいしそうな物や珍しい物があるので、いつも必ず利用します。大変満足です。
- 桂浜、竜串海岸、四万十川の川下り、どれもとてもきれいで素晴らしかったです。高知がこんなにいいところとは思いませんでした。おもてなしの心がある街でした。お遍路だけのイメージがふっとびました。
- 桂浜がとてもきれいでした。天気も良く、波も穏やかで、砂浜にゴミもなく本当にいやされました。
- 初めて、見残し海岸をグラスボートで訪れました。ボートの乗り方も現地で知る事ができ、素晴らしい体験になりました。もっと上手にPRをすれば、訪問者が増えると思いますよ。
- 室戸ジオパークのガイドさんと受付の女性は熱心で感じが良かった。各地でガイドさんが増えている気がするが、やっぱり知らない土地で、地元の話が聞けるのはありがたい。

- 有名な観光地も良いですが、高知といえば山の景色が素晴らしい。360度の展望で澄んだ空がとてもきれいでした。
- 牧野植物園に初めて行きました。広大な敷地にたくさんの植物があり、もう一度来なければ見つけない感動の日でした。
- △ 坂本龍馬の像は良かったのですが、夕方到着したので暗かった。ライトアップされていると良いと思う。
- △ アンパンマンミュージアムの土産で、高知オリジナルの物があれば良かったと思います。
- △ 公衆トイレの整備が県内でも進んでいるところと、そうではないところがあり、少し利用しにくいと感じました。
- △ ひろめ市場を楽しみにしていたのに、混んで座れなくて残念でした。昼も夜もリベンジした。もっと席を確保するシステムが欲しい。
- △ 空港の駐車料金を最初の30分ぐらい無料にしてほしい。
- △ 公衆トイレに和式が多く、腰が悪い自分にはとても辛かった。
- △ 土日に工場見学ができる企業が、調べても馬路のゆずジュースしかありませんでした。他県に比べると少ないので、もっと頑張って欲しいと思います。
- △ 年末年始休みの施設が多すぎます。美術館、奈半利駅の物産館が開いてなかったのが残念でした。年末の土日くらいは開館して欲しいです。

### <交通>

- 土電一日乗車券500円大変便利でした。また、使いたいと思います。
- 路面電車に乗りました。バスに比べ、路線も分かりやすく旅行者でも利用しやすい。ぜひ今後も路面電車を残してください。
- 今回は車で行きましたが、電気鉄道に乗ってみたいので、電車でゆっくり四万十川のほうまで行きたいと思っています。
- 高知自動車道が増え快適でした。早く全通していただけるように希望します。無料区間も助かります。
- パスポートやMY遊バス一日券など、とても良く考えていて、利用していてもお得感がありました。
- △ 路面バスの乗り方が分からなかった。ごちゃごちゃしていて良く分からなかった。
- △ 車の数に道路整備が追いついていない感じです。
- △ 高速道路がもっと伸びて、東西がつながってほしい。
- △ 帰り道、桂浜の渋滞に巻き込まれました。シャトルバスがあるはずなのに、なぜ渋滞になるのでしょうか。
- △ 足摺岬でシャトルバスに乗る際、強制なのに料金を払うのはおかしいと思う。駐車料金として払う方が納得できます。
- △ 歩道を自転車が走っていて危ない。自転車のマナーが悪いです。
- △ 高知駅発のオプションツアー(小型バス)があれば良いと思います。それと、最近はどこへ行っても、65歳以上の割引がありますが、高知にはなかったです。

- △ 高速道路などができれば発展するだろうが、今の素朴感はなくなる気がします。
- △ お寺の案内標識は、分かりやすい所と分かりにくい所があった。新しい道が多く、ナビと違う所が多々あるので、早めに分岐点に案内があると良い。
- △ MY遊バスは五台山への唯一の公共交通機関です。行かれる方は少ないと思いますが、便数が多いと助かります。
- △ アルファベットの道路標識の目的が分かりません。運転していると気になります。ガイドブック、パンフレット、カーナビにも表示して欲しい。
- △ 細い道が多いので、太い道からの合流地点に何か表示があればいいと思います。
- △ タクシーのマナー違反がひどすぎます。色々な県を旅したが、高知のタクシー運転手は最悪でした。ぼったくられ、説教されて楽しいはずの時間が台無しになりました。宿泊した市内の旅館は、他のホテルに研修に行かれてはどうかと思うほどで、2度と高知に行きたくないの、次回は他県に行きます。
- △ ひろめ市場近くの商店街アーケード下は、自転車乗り入れ禁止の看板が出ているにも関わらず、ほとんどの人が乗ったまま、すごいスピードで走り抜けており、感じが悪いです。危険でマナーが悪いです。
- △ 身障者用の観光パンフレット等があれば助かります。特に宿。龍馬パスポートは楽しい企画で、また高知を訪れます。
- △ カーナビは広い道ばかり案内して、例えば足摺岬の西、東の道は案内してくれないので、標識等で海岸線の地図を表示してほしいです。
- △ 駐車場について、もっと多く無料駐車場を開放してほしいです。有料の駐車場は県外ナンバーで観光目的の場合は半額にしてほしいです。
- △ お遍路で、高知から愛媛に行きました。高知県はお寺の1つ1つの距離表示や案内が不十分だと感じました。もっと細かく案内があったほうが分かりやすく、時間的なロスもなく遍路旅ができると思います。
- △ 某交通バスの運転手の対応に失望するとともに不快感を持ちました。桂浜へと向かっていましたが、子どもがバスに酔い戻してしまいました。運転手は雑巾を貸してくれる気配もなく、声掛けすらしてくれませんでした。当方が全て清掃しご迷惑のないようにしましたが、観光路線でもある公共交通にも関わらず、冷たい対応に残念な思い出になりました。
- △ レンタカーで移動しましたが、地元の軽自動車の急ハンドル、急ウィンカー後の右折左折には驚きました。あと、ガソリン代金が少し高いです。
- △ JRとバスの乗り継ぎが悪く不便を感じました。うまく調整して利用しやすくしてください。

## <食>

- 高知は食べものやお酒がとても美味しいです。野菜がすごくきれいな事に感動しました。お店の人も良い人ばかりで本当にいい所だと思います。
- 食事は地元の食材を使ったものが多く、大変満足しました。特にゆずを使った料理は美味しかったです。鯖すしもおいしかったです。

- 魚が新鮮で、なおかつ、薫焼き体験もできる場所があって良かったです。またやってみたくて思いました。市場が多いのも楽しく屋台もあって、ますます高知が好きになりました。
- ご飯が全部おいしくて、去年の戻りカツオが忘れられませんでした。どうしても両親に食べさせてあげたくて、今年も訪れました。名古屋小牧空港からの便（FDA）があり、とても便利で嬉しいです。機内でゆずジュースがもらえたのもポイント高いです。次回は夏に来たいです。
- 高知の美味しいものを他県にもっとアピールしたら良いと思います。食べ物だけはどこの県より勝っていると思います。特に、カツオの良さに関東の人は驚くでしょう
- ゴルフ観戦で訪れましたが、ホテルも最高で、何より食べ物がおいしかったです。絶対にまた旅行に来たいです。
- 雨の日でも、ひろめ市場は大勢の人たちで大変にぎわっていました。カツオのタタキは、今まで食べたことのない絶品でした。
- 農家レストラン、民宿をよく利用しています。夕食には何品もおいしいご馳走が出て、大満足でした。高知は食べ物が何でもおいしいので、知人にも薦められます。
- △ 食事処が喫煙可能な所が多く、せっかく美味しいものを食べても不快な気分になってしまいます。分煙を望みます。
- △ 鰹や文旦など、良い素材なのに料理に工夫のない店が多い。仁淀川流域、須崎市周辺で出会った人はとても親切なのに、昼食はがっかりする事が多かった。土地の素材を活かした美味しい料理を食べたかった。
- △ 四国一周をしましたが、観光地での昼食にがっかりしてしまった。価格が高かった。
- △ 南国市のあたりや、大原富枝文学館の周辺にもう少し食事処を増やして欲しいです。
- △ 市内にある人気の市場に3回行きましたが、時間をずらして行ったとしても座って食べられたことがないです。地元の人なのか、ずっと飲んでいて全く席をゆずってくれませんか。高いお金を出して立ち食いはおかしいと思います。席を増やすなど対策をして欲しいです。

#### <情報・PR>

- 四万十市を訪れた際、現地で食べ歩きガイドブックを入手できて、地元の人しか知らないような良いお店に行けてとても嬉しかったです。
- 宿泊先のパンフレットを取り寄せたら、近辺の地図はもちろん観光地パンフレットやクーポンまで送って下さり、郷土愛をすごく感じました。期待通りの満点の旅行になりました。またゆっくり行きたいです。
- 観光ガイドブックに力を入れていることは分かった。大変便利、かつ次回も行ってみようと思わせる製作力でした。
- 「リョーマの休日」のフリーペーパーが観光ガイド代わりに使えて、とても便利でした。

- 今回は龍馬パスポートの店を追いかけてまわった旅でした。自然が豊かな西部で色々見られて楽しかった。日帰りや一泊プランで、龍馬パスポートツアーを企画して欲しい。
- ここ3年間ほど、龍馬パスポートを利用して高知県内を観光しています。高知県の観光への取り組みは素晴らしいと思います。まだまだ行っていない場所もあるので、また旅行計画を立てて、行きたいと思います。
- ホテルでスターウォッチングに参加しました。足摺展望台から見た、星、人工衛星、灯台の光に感激しました。外国人にも教えてあげたら良いですね。
- 県をあげての龍馬パスポートで町おこしはとても素晴らしいと思いました。高知にはたくさんさんの歴史上の人物、有名な文学者の出身地であることを知り、驚きました。小学校教諭をしているので、子どもたちに高知の良さを伝えたいと思います。
- 道の駅でスタンプラリーの情報を知り、2日間で10ヶ所を周りました。どこの施設もフリーペーパーが充実しており、その情報を元に、非常に楽しめました。とても洒落ているので他県も見習ってほしいです。
- △ 旅行会社にもパンフレットを常備してほしい。
- △ 素晴らしい自然、歴史があるが、それらの情報発信やアクセスの利便性がなかなか改善されないように思います。
- △ 土佐打ち刃物の情報がガイドブックにあまり載っていない。
- △ 外国人向け観光サイトと協力し、誘致に力を入れるべき。全国一食べ物が美味しい県をアピールしたらよい。
- △ 赤ちゃん連れでも楽しめる場所や写真のスポットをパンフレット等で教えてほしい。
- △ ホームページなどの情報が少ないので、計画を立てにくい。観光するところが少ないのでしょうか。おむつ替えや授乳スペース、段差など赤ちゃん連れだと少し不便だった。
- △ バリアフリー情報や地図、パンフレット等の入手ができなかった。
- △ バス運行中止がわかりやすいようディスプレイ、放送等で早めに知らせてほしい。
- △ カツオ等の魚料理以外の食材、トマトや土佐ジローなどの料理店が分かりにくいので、情報がほしい。
- △ 龍河洞はとても良かったです。存在を今回初めて知りました。もっとPRしたらどうでしょうか。
- △ 歴女にとっては魅力的な県でした。しかし、ガイドブックにはあまり載っておらず、もっと岩崎弥太郎、山内一豊などもアピールしてください。
- △ Wi-Fi フリースポット等が整備されていない。巡礼ブームの今、早く整備した方がよい。
- △ どこに行ってもカツオのタタキが食べられるが、魚以外の名物グルメが分かりにくいです。
- △ 瓶ヶ森が通行止めでした。この標識を登山ルートの起点に出してください。
- △ 観光資源は豊富だと思いますが、受け入れ体制とPRが不十分です。
- △ 観光地のイベントが少なく、パンフレットの設置も案内をする人もいませんでした。
- △ 龍馬巡りができるおすすめルート、バスの1日パスなどがあればいいと思います。
- △ 高知競馬をもっとPRしたらよいと思います。

- △ 龍馬パスポートが欲しかったのですが、駅前の案内所に入っただけではどうしたら取得できるのかが良く分からず残念でした。
- △ 龍馬パスポートが使える施設がもっと増えると嬉しいです。道の駅の営業時間がもう少し長いと有難い。
- △ 龍馬パスポートを忘れた場合の救済をお願いしたい。
- △ 龍馬パスポートの提示やパンフレットを関連施設に置いてほしい。アンパンマンミュージアムは分かりにくかった。
- △ 龍馬パスポートのステージアップ受付が、とさてらすか郵送なので、青パスポートに繰り越しできないまま施設を回りました。少し考慮してほしいです。
- △ 龍馬パスポートのサービスはうれしいですが、情報が少なく、今まで知りませんでした。もっとPRすると良いです。参加施設も増やして欲しいです。

### <おもてなし>

- 街中で道を聞いたが、大変親切に教えてくれた。駅から市内の旅館へ荷物の配送サービスがあれば観光客には便利です。
- おもてなしの気持ちがあちこちで見受けられました。ホテルや観光地もきれいに清掃されていて、日本一の清流の名に恥じない心遣いの数々が、私達をなごませてくれました。ありがとうございました。
- 施設関係者の方がとても親切で、土佐弁がとてもやわらかく、温かい気持ちになりました。
- 市民の皆さんが観光客をもてなしたいとの思いを強く感じました。何度も行っていますが、また行きたいと思えます。
- 高知はとにかく人が温かい。そして優しくて、笑顔が多い。都会の暮らしが辛い時に安心する。
- 宿泊先で、子ども連れのため、朝食を部屋食にしてほしいと言うと、要望に応じてくれて、ゆっくりごはんを食べることができて良かったです。
- 台風とともに上陸してしまい、どうなるかとひやひやしましたが、無事によさこいも楽しめました。水害も大変でしたが、高知の人柄の良さにはびっくりしました。
- 高知城天守閣入り口で、見学者が利用できた冷たいおしぼりはとても暑い日だったのでありがたかく、最適なおもてなしを感じました。
- 不慣れな土地での観光でしたが、皆さんが丁寧に目的地までの説明をしてくれて、楽しい旅になりました。
- △ 赤岡絵金祭りにて、あかおか駅の男性職員に絵金祭りの行事について尋ねたところ、直接関係がないので催しについては分かりませんとの返答。唖然としました。
- △ 巡礼、お寺は良かったのですが、宿泊所におもてなしの気持ちが少ないように思った。
- △ その土地によって違いがあると思いますが、サービスの良いところと悪いところがあります。ホテルもそうだと思います。

### <マナー>

- 高知の人はマナーが良かったです。店員さんも親切でした。
- △ 県西部の道の駅売店の接客について、今一度考えていただきたいです。
- △ 飲食店で分煙、又は禁煙店が少なすぎる。店頭で表示するなどしてくれたら利用しやすい。その分マイナスです。ガイドマップ等にも一切表示がないので、表示してほしい。
- △ ほとんどの高知ナンバーの車は法定速度をはるかに超過していました。運転マナーが悪すぎます。
- △ 高知駅～高知城～ひろめ市場で、とにかく歩きタバコやタバコのおいが気になりました。せっかくの美味しい食べ物も台無しになります。もっと禁煙、分煙に力を入れてほしいです。駅構内にハトの巣がたくさんあったのも微妙です。
- △ 高知市中心部の商店街ですが、午前 11 時までは歩行者より搬入車が優先になっていました。ベビーカーやお年寄りにとっても、すごく危ないと思います。また、運転手さんもみんな気性が荒く、歩行者に怒鳴ったりしていて悲しくなりました。

### <その他>

- 今年はキャンプを見に行けなかったのが、プレシーズンマッチを観戦しました。間近でプロ野球選手を見る事ができて良かったです。
- 仁淀ブルーに触れられ、自然と食を満喫した旅ができました。
- 4泊5日で高知県を周遊しました。自然もすばらしく、皆さんに親切にいただき、食事も全てが良かったです。何回でも遊びに行きたい、お気に入りのところになりました。
- 高知城や桂浜、足摺岬周辺を含め、県内の町が非常に綺麗で爽やかな印象を受けました。
- 自然が豊かで、日本の原風景を見るようでした。水が豊かで、しかも美しいです。このまま残っていくと良いと思っています。
- 今後も期待しかありません。満足度高いです。高知県、市町村とも頑張っておられると思います。単身赴任で2年目ですが、いろいろと周りたいたと思います。
- 天気があまり良くなかったのが、川遊びや星空観察ができませんでしたが、自然を満喫する事ができました。
- 遍路道がよく整備されていて、とてもよかったです。挨拶も清々しい。美しい山、河、海、どれも素晴らしいです。
- 四国は自然、文化、歴史が一体となったすばらしいところです。特に高知県は歴史的にも独特なエリアだと思います。独自の文化の創造を今後ともがんばってください。
- 活気が感じられ、元気な地方都市といった印象を受けました。路面電車の古いところも最高でした。
- 月見山こどもの森で、たくさんのどんぐりと緑色のミミズを見つけて感動しました。4才の子どもが喜んでいました。早く遊具を直してあげてください。
- ごめんまちこさんなど、ごめんなはり線の駅にいるキャラクターが好きです。写真を全部撮りに行きました。

- 徳島からの県境を越えたらビックリするほど、何もかもが明るく感動しました。
- 高知は自然が美しく、年に2回は行っています。ラフティング、海水浴はすごく楽しいです。仁淀川にも行きました。人とのふれあいが楽しいです。今度は、くろしお鉄道のごめん・なはり線に乗ってみたいです。
- △ 馬路村のドリンクは、どこのお土産屋さんで買っても同じ値段だと思ったら、道の駅より高知市内のお土産さんのほうが高くて驚いた。
- △ 珍しいお土産がなく、土産店に展示してあるものも古い感じがしました。
- △ 老若男女が踊れる「正調よさこい鳴子踊り」をもっと広めてください。
- △ 龍馬マラソンの日と重なり、宿の選択肢が少なくて残念でした。
- △ 車で来なくても観光が出来るツアーがもっとあればいいですね。
- ◇ 県全体で観光に取り組んでいる姿勢が伝わりました。地元の方から「なんで、わざわざ高知に…」と言われたのが印象的でした。県と住民でギャップがあるのでしょうか。