

## V おもてなしの宿アンケート

### ●概 要

県内 43 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 27 年 3 月～平成 28 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 337 通（春 88 件、夏 124 件、秋 79 件、冬 46 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。

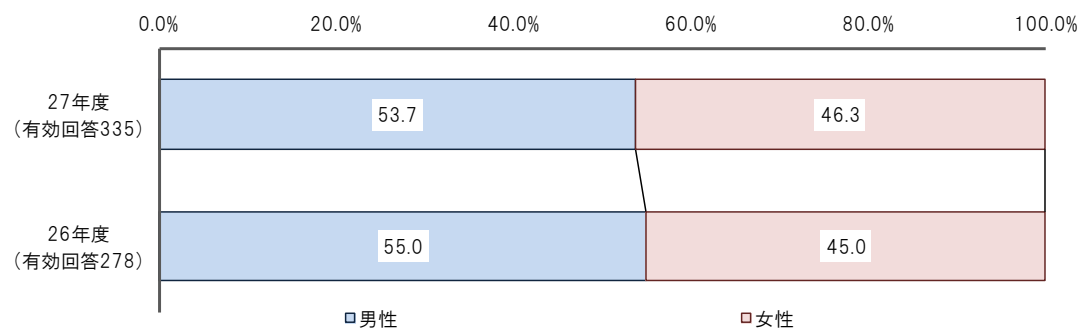
# 1 「おもてなしの宿」回答者

## 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
27年度	180	155	2	337
26年度	153	125	4	282

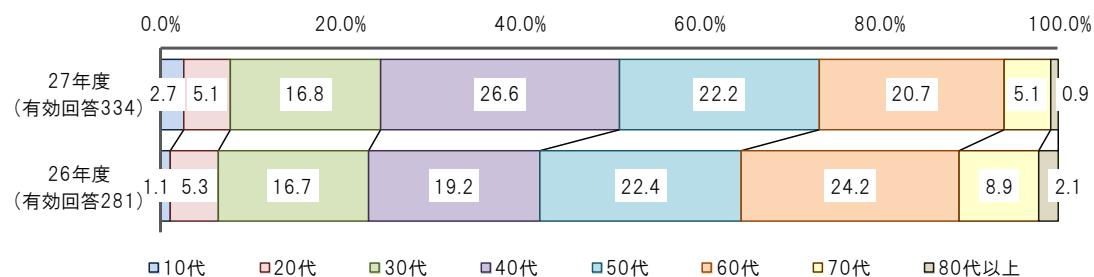


返信された「おもてなしの宿」アンケートの男女別割合は、男性 180 件(53.7%)、女性 155 件(46.3%)と前年度と同じく男性の割合が多くなっている。前年と比べると、男性の割合が 1.3 ポイント減少となっている。

## 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
27年度	9	17	56	89	74	69	17	3	3	337
26年度	3	15	47	54	63	68	25	6	1	282



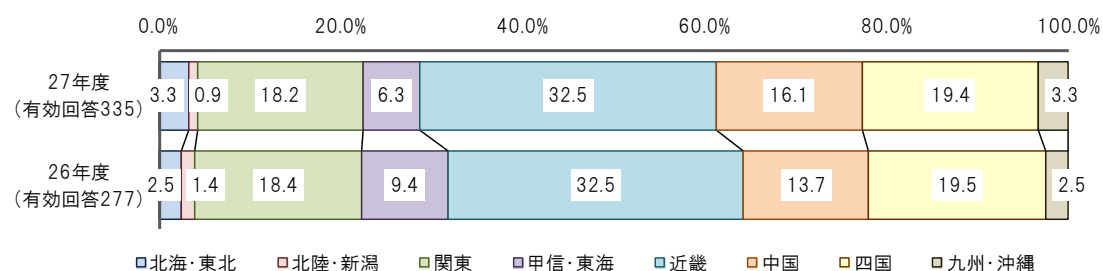
年代別割合は、40代が89件(26.6%)で最も多く、次いで50代が74件(22.2%)、60代が69件(20.7%)、30代が56件(16.8%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、40代が7.4ポイント増加し、60代が3.5ポイント、50代が0.2ポイント、30代が0.1ポイント減少となっている。

## 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
27年度	11	3	61	21	109	54	65	11	2	337
26年度	7	4	51	26	90	38	54	7	5	282

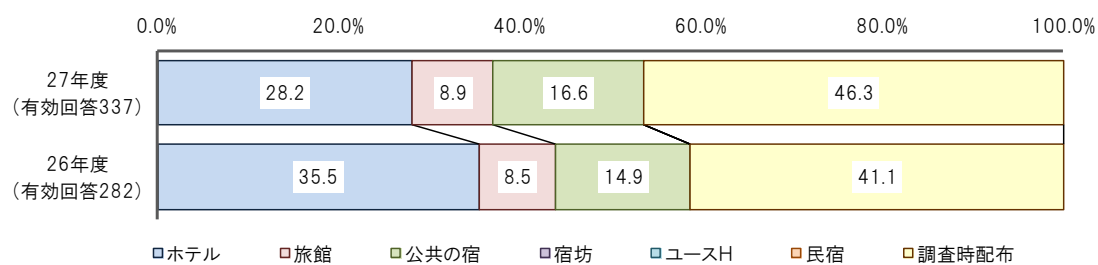


出発地ブロックは近畿が109件(32.5%)で最も多く、次いで四国が65件(19.4%)、関東が61件(18.2%)、中国が54件(16.1%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、中国が2.4ポイント増加、関東が0.2ポイント、四国が0.1ポイント減少、近畿が横ばいとなっている。

#### 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
27年度	95	30	56	0	0	0	156	0	337
26年度	100	24	42	0	0	0	116	0	282

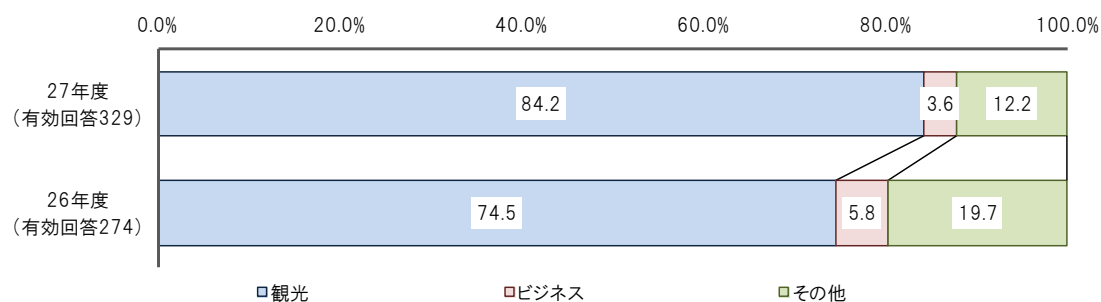


アンケートが返信された設置箇所は、調査時配布が 156 件(46.3%)で最も多く、次いでホテルが 95 件(28.2%)、公共の宿が 56 件(16.6%)、旅館が 30 件(8.9%)、それ以外はなかった。

前年度と比べると、調査時配布が 5.2 ポイント、公共の宿が 1.7 ポイント、旅館が 0.4 ポイント増加し、ホテルが 7.3 ポイント減少となっている。

### 1-5. 旅行の目的

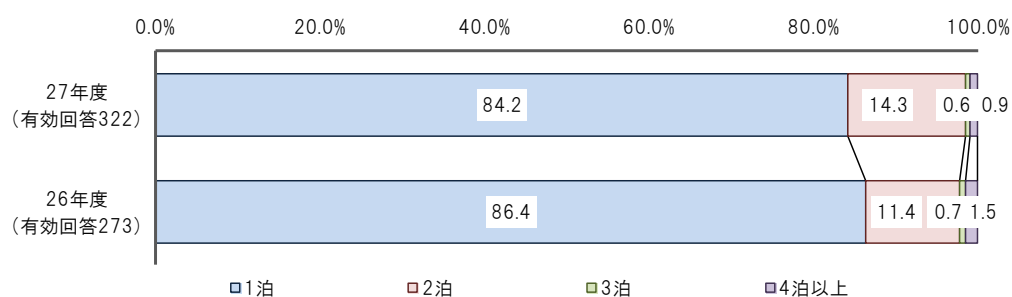
	観光	ビジネス	その他	未回答	合計
27年度	277	12	40	8	337
26年度	204	16	54	8	282



旅行の目的は、観光が277件(84.2%)で最も多く、その他が40件(12.2%)、ビジネスが12件(3.6%)となっている。その他の内容としては「遍路」や「帰省」、「家族旅行」などがあった。前年度と比べ、観光が9.7ポイント増加し、その他が7.5ポイント、ビジネスが2.2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
27年度	271	46	2	3	15	337	1.18
26年度	236	31	2	4	9	282	1.19



宿泊日数は、1泊が大半を占め271件(84.2%)で最も多く、次いで2泊が46件(14.3%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、2泊が2.9ポイント増加し、1泊が2.2ポイント、4泊以上が0.6ポイント、3泊が0.1ポイント減少となっている。平均宿泊数は1.18泊となっており、前年度と比べ0.01泊減少となっている。

## 「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。)

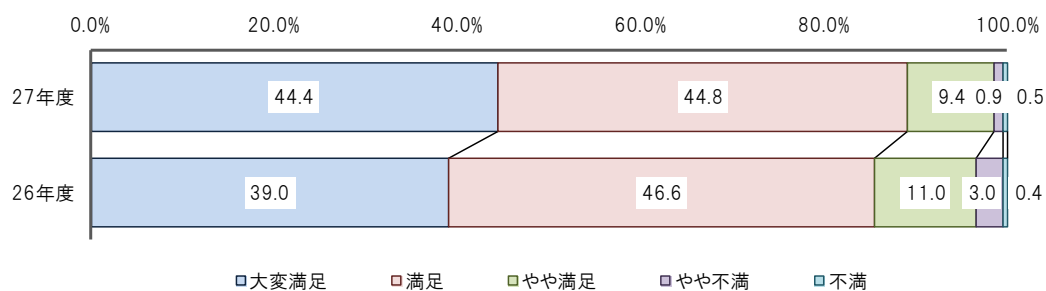
### 2-1. 予約係・フロント係のサービスについて

	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	143	148	31	5	3	7	337	4.28	27年度 4.32 26年度 4.21
挨拶	142	152	32	3	1	7	337	4.31	
言葉づかい	147	145	33	1	2	9	337	4.32	
身だしなみ	153	145	28	3	1	7	337	4.35	

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ため、全体平均は4.32点と前年度と比べ、0.11ポイント増加となっている。

良い意見としては、「明るく元気な対応、適切な受け答えで気持ち良かった」「丁寧なだけじゃなく、親しみのある話し方で子どもにも同じ目線で対応してくれた」などの意見があり、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「対応が悪く、不愉快だった」「市内観光の案内がおぼつかず、情報が得られなかった」などの指摘があった。



(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)

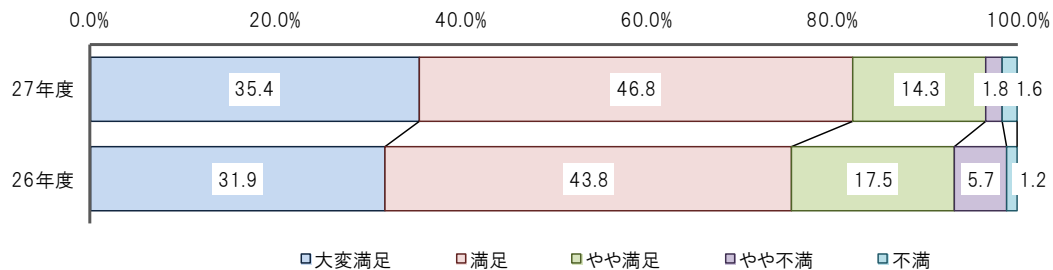
## 2-2. 客室係のサービスについて

	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	75	125	45	7	8	77	337	3.97	27年度 4.13 26年度 3.99
挨拶	89	129	39	1	3	76	337	4.15	
言葉づかい	98	127	28	3	3	78	337	4.21	
身だしなみ	101	121	31	3	3	78	337	4.21	
気配り	97	106	43	9	4	78	337	4.09	

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 4.13 点で、前年度より 0.14 ポイント増加となっている。

客室係のいる施設では、「廊下で会ってもきちんと止まって挨拶をしてくれ、好感が持てた」「子どもたちへの気遣い、気配りを強く感じた」「部屋を涼しく冷やしてくれていて、出してくれたお茶の冷え具合に感激した」などの意見があり、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、「勝手に行けとばかりにルームキーを渡された」「夕食で部屋を留守にしている間に布団のシーツを取り付けに来ていた」などの指摘があった。



(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)

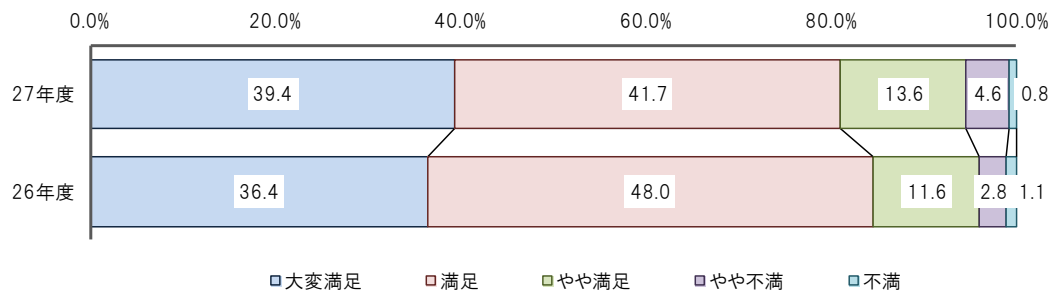
### 2-3. レストラン・食堂系のサービスについて

	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	106	123	47	15	3	43	337	4.07	27年度 4.14 26年度 4.16
挨拶	120	119	42	10	1	45	337	4.19	
言葉づかい	115	128	38	10	1	45	337	4.18	
身だしなみ	117	131	36	8	0	45	337	4.22	
気配り	118	108	36	24	6	45	337	4.05	

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6.3ポイント減少したため、全体平均は4.14点となり、0.02ポイント減少となっている。

良い意見としては、「落ち着いた雰囲気でご飯を食べることができた」「途中で満腹になったことを伝えると、次の料理の調整をしてくれた」「さりげない補充と素敵な笑顔が印象的だった」などの意見があった。

対応と気配りの設問では、他の設問と比べて“やや不満”の回答が多く、「笑顔がなかった」「各テーブルの状況を把握できていない印象」「禁煙と分煙の案内をしてほしかった」「接待の対応が悪く不愉快」などの指摘があった。



(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)

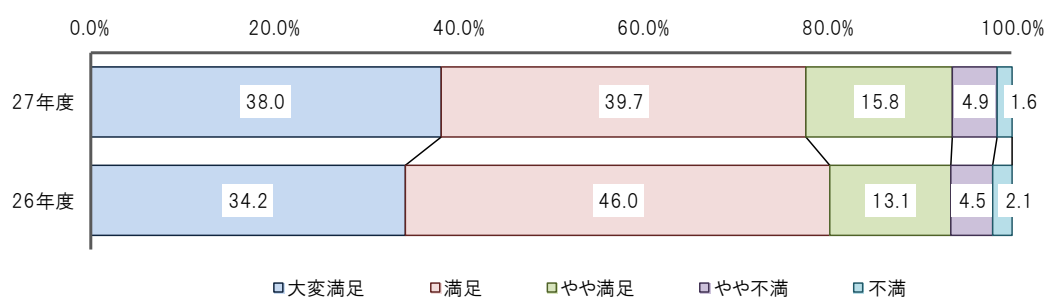


## 2-4. 施設について

	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	114	145	51	18	3	6	337	4.05	27年度 4.07
館内表示	85	158	72	13	1	8	337	3.95	
分煙	108	138	58	10	5	18	337	4.05	
客室の清掃	128	135	43	19	5	7	337	4.10	
食堂の清掃	127	121	47	6	0	36	337	4.23	
サービス	143	110	52	15	5	12	337	4.14	
食事の量	122	119	42	12	3	39	337	4.16	
食事のお味	122	106	51	13	4	41	337	4.11	
料理の説明	92	86	52	32	13	62	337	3.77	
休息	152	130	35	10	3	7	337	4.27	
音・臭い	124	126	44	22	12	9	337	4.00	

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。「現代的な設備と和の雰囲気が調和していてとても良かった」「部屋、夕食、風呂など全てに大変満足」等、全体的に好意的な意見があった。全体平均は4.07点で、前年度と比べ0.04ポイント増加となっている。

最も平均点の低かった料理の説明では、「説明が無いのなら、お品書きがほしかった」「珍しい食材は事前に説明があったほうが良い」といった指摘などがあった。その他評価の低かった意見としては、「お風呂の中に髪の毛が落ちていた」「ベッドを移動するとホコリがすごかった」といった清掃についての不満や、「隣の部屋の音、エアコンの音が気になった」「部屋がタバコ臭かった」「浴室やトイレの臭いが気になった」など、音・臭いについての指摘などが寄せられている。



(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. お気づきの点・意見の抜きだし

(評価できる点=○・改善を望む点や要望など=△・その他=◇)

### <接客・対応>

- お遍路のため、洗濯サービスはすごく助かりました。気配りも良かったです。スタッフ全員が明るく清潔感があります。おもてなしでお遍路世界遺産です。
- 体調があまり良くなかったので、夕食を「胃腸に優しい食事に…」とお願いしたところ、揚げ物をカツオのタタキに変えていただけました。タタキを食べるために高知を旅していたので、すごく嬉しかったです。
- 蒸し暑い日だったということで、部屋をあらかじめ涼しくしてくれていました。臭いも特に気になりませんでしたし、過ごしやすかったです。こういった配慮はありがたいと感じますし、大事だと思います。
- 観光するのにとても便利で、施設もきれいでした。禁煙の部屋が空いていないと言われていましたが、当日変更していただきました。
- 0歳の子どもを連れての旅行でしたが、おかげさまで良い1日を過ごさせていただきました。子どもにも良く対応して下さいました。部屋や施設は、正直、新しくはなかったのですが清潔にされていたことがとても良かったです。
- 初めて行ったのに何の違和感もなく、女将さんが優しくて、ご主人も人の良さがにじみでるような笑顔で対応してくださり、本当に満足しました。前日の四万十泊から、高知の人はいい人だなと、「良かった」しかない旅になりました。
- みなさん笑顔で対応して下さい、すばらしかったです。部屋をグレードアップしていただき、お料理も品数が多く、値段以上のサービスを感じました。
- レストランの接客の方に、高知の方言について私が質問したら、とても楽しく説明して下さい好感が持てました。朝のバイキング時も白衣を着て給仕をして下さり、清潔感があってとても良かったです。
- 主人はデザートが苦手だったので「1人分でいいです」と伝えたとこ、「お部屋に持ち帰って、後で食べてください」と言ってくださいました。部屋の冷蔵庫に入れて、お腹が落ち着いたところに私がいただきました。優しい気配りにうれしく思いました。
- とても丁寧にもてなしていただきました。旅館のもてなしとは、このような事を言うのだと分かりました。
- 宿泊したのがお正月だったこともあり、ホテルでくじ引きや餅つきなどのイベントで盛り上げてくれて良かったです。
- 予約時に本当は禁煙部屋が希望だったのですが、伝え忘れてしまい喫煙室消臭対応でした。フロントの方に、子ども達の為に他に禁煙室がないかお伺いしたところ変更してくださいました。しかも、値段アップなしで良い部屋に通してくださいました。お心遣いに感謝致します。
- 駐車場で出迎えてくれました。今では県外でも少なく、山口県の超有名旅館は、迎えるも見送りもなく、女将も素通りだったのでうれしかったです。
- △ 冷静な態度で気持ちが入ってないのが不満です。やはりサービスが非常に悪いと思いました。
- △ 大浴場の利用が24時までで10分前でしたが、フロントの方に「どうぞ、ごゆっくり入ってきてください」と優しく声をかけていただきました。急いで大浴場へ行ったら、従業員の方が浴場のカギを締めており「また明日、ご利用ください」と言われました。厳密に言えば時間内でした。ギリギリの時間に行ったことがいけないのですが、入れず残念でした。
- △ 女将の対応がとても悪く、他の従業員を人前で怒鳴り、客室、ロビーなどの清掃もされてないようでした。布団やシーツに清潔感がなく、女将は私にまでケンカ腰でとても不愉快でした。

- △ 平均点ではあったと思いますが、まだまだ社員訓練は必要だと思います。
- △ 夕食の時に、私たちより遅く席に着かれた方たちへ先に料理が出てきたり、天ぷらなども冷え切っていたりで、あまりおいしく感じませんでした。翌朝、女性の係の方が謝って下さり少しは気持ちが静まりましたが、やはり目配り心配りは足りないように思いました。年末年始に関わらず、とても良心的な値段で泊らせていただいたとは思っていますが、和室よりもレストランでの夕食の方が良いように思いました。

### <食事>

- 初めて部屋での夕食をいただきましたが、ゆったりとでき、とても心地よく過ごせました。また利用したいと思います。
- 高知ならではのカツオのタタキや、のれそれ、ウツボなどを食べることができて良かったです。品数が多かったですが、塩加減もよく、すべておいしかったと思います。庭園のサツキも美しい時期で、また泊まりたいと思いました。
- 夕食のお料理はとてもおいしかったです。普段、川魚は嫌いで食べませんが、メニューにあった子持ち鮎はおいしくいただきました。お刺身も本当においしかったです。梨のコンポートの味は最高で忘れられません。
- 清水さば、カツオを始め、おだしのところてん、朝のさば茶漬けと、お料理のすばらしさ、お値段との対比にも感動しました。
- 義母が100歳のため、料理について気を使っていただきありがたかったです。
- ゆっくり出来て落ち着いて旅行を楽しめました。道の駅で出会った方に、お勧めの品を教えていただき、買い求めて帰りました。サツマイモ（土佐紅）は、今まで食べたことのない味でおいしかったです。
- △ 朝食会場に行列ができており、食事内容もあまり良くありませんでした。もう少し期待していたので残念です。
- △ 料理があと何品出てくるのか分かりづらかったです。教えてくれないのであれば、お品書きがあれば良かったです。好きなものが後の方に出てきて食べられませんでした。
- △ 皿鉢料理のプランでしたが、3年位前に来た時と同じ材料で、代わり映えしませんでした。季節ごとに変えてほしかったです。
- △ 生ビールが陶器のカップへ入っていましたが、半分以上が泡でした。
- △ 施設全体はとても明るくてきれいな感じで満足ですが、やはり食事が今一つだと思います。テーブルの配置が無理やりレイアウトされたようで、朝食を食べていても落ち着かなかったので、最後の最後に全体的なポイントが少し落ちました。
- △ 夕食は部屋食でしたが、少し盛り付けが乱雑でした。また、品数が多いのは見栄えが良かったかもしれませんが、豆乳鍋はあまりおいしくなかったです。料理旅館としては少々無理があるかと思います。全体の夕食コーディネートは板さんたちに研究し直していただきたいです。

### <施設>

- 全体的に好印象です。料金が手ごろで、従業員の方の対応が良かったのが何より一番です。立地も良かったので次回もぜひ利用したいと思います。
- 駐車場係の人が、犬を連れている事をいち早く認識して、屋根のある影の涼しい場所への案内をして下さりました。この心遣いが当館最前線でのおもてなしで本当にうれしく思いました。ありがとうございます。気持ち良く楽しい時間が過ごせました。
- 星の説明が聞けて大変ラッキーでした。長寿の里にあやかりたいものです。天狗高原の山頂から日の出を見ることが出来ました。どちらも本当に素晴らしかったです。機会があれば是非もう一度、家族全員で来たいと思っています。

- 建築もすばらしく、客室の素材も土佐の本物を使っているようです。年月が経つごとに、磨きがかかっているようで本当にすばらしい宿だと思います。今のところ、私が知る中で最高の宿です。
- インターネットで見たら満室でしたが、お祝いなのでどうしてもと思い、電話をしたら空きがあり利用できました。暑い時期なので、朝もゆっくりできて良かったです。静かで大人には居心地がよかったです。夏休み中に何かイベントがあれば良いかなと思いました。
- 宿泊先で売っていたお土産は、主に地元で作られているものでした。どこでも買えるものではないし、地元の方々の頑張っている姿が見えてくるようです。
- お部屋が大変良かったです。畳にベッドでしたが、落ち着いた雰囲気でも広さも満足でした。洗面所や部屋のお風呂も良かったです。想像以上のすばらしさにとっても満足しました。
- 高知のホテルは、他県のホテルよりグレードが高いのに、料金が安いので気に入っています。
- 金額が安くて心配していたのですが、とても良い所でした。喫煙部屋だと聞いていたのですが、臭いも全然気にならず清掃が行き届いていると思いました。
- 新築後のようなきれいが維持されており、スタッフの人あたりが良く、イメージ以上の大変良いホテルでした。
- 大浴場は木をふんだんに使っているため、香りも良くリラックスできました。お湯が暖暖的で良かったです。
- △ おおむね良かったのですが、最後に駐車料金 800 円を取られました。事前の説明はなく、旅行会社で基本ユースにプラス料金を支払って選んだ上、土産物や飲食代などを節約しているのに、急に請求されたので不満が残りました。せめてチェックイン時に説明が欲しいですね。東京や神奈川の高級ホテルでは、駐車料金は請求されません。込み込み料金の方がスマートではないでしょうか。
- △ インターネット（無線LAN）が使える旨がホームページで案内されていたので、パソコンを持参しましたが使用できませんでした。改善を望みます。
- △ パンフレットなどに記載している評判が良かったので利用しましたが、高い割に全てが良くなかったです。二度目はないと思います。もっと社員教育をきちんとされた方がいいです。他の宿ではサービス（金銭的なことではなく、おもてなしの心）が伝わってきました。
- △ エレベーターがないのは大変でした。夜食にフロント横で売っていたアイスを食べたかったので、もう少し遅くまで開いていると嬉しいです。
- △ 駐車場が狭く、身障者が運転していなければ先着順とのことでした。義母は高齢で足が不自由なため歩くことができないので、今後からは不便になりそうです。
- △ 食事をするフロアが展望といっていますが、木々で海が見えなくて残念でした。3階くらいにあれば良いと思います。日帰りの入浴時間がもう少し遅くまで開いていたら、度々利用する人もいます。
- △ 二度と泊りたくありません。1泊2食付きで15,000～16,000円でしたが、6,000円前後のレベルです。お客をバカにしているようでした。これが「おもてなしの宿」ですか？
- △ 大人3名での旅行で和室を予約しましたが、荷物を置くと足の踏み場もなく、結局シングルルームを1部屋追加しました。4名分の宿泊代を支払うことになってしまい残念です。あの部屋は大人3名では無理だと思います。
- △ 電話で予約したときは、夕・朝食付きと朝食のみの料金説明がありましたが、実際には、子どもの布団代など追加料金を取られました。納得がいらず支払い後に苦情を言いましたが、予約時に説明済みの一点張りです。返金はありませんでした。
- △ 介助なしに入浴できないため、身障者用の貸し切り温泉又は家族風呂があれば良いです。

- △ リピートする宿としない宿ははっきり分かります。客室案内は、客の要望に応じてあると良いです。
- △ 景色は大変良いのですが、都会のビジネスホテルなら同じ値段で、無料朝食付きで施設もきれいです。大浴場は新しいようでしたが、一度泊ればもういいって感じでした。
- △ 宿泊したホテルは繁華街から少し離れていて、設備に対しても点検をした方が良いところもあり、料金が割高な印象でした。
- △ ホテルが、大変古いのは致し方ないが、手直しがされていなくて、旅のテンションを下げました。海洋深層水のお風呂はとてもユニークで興味を持ちましたが、効能などがきちんと書いていないため、どんな良さがあるのかは分かりませんでした。
- △ 漁師の宿ということで楽しみにしていましたが、刺身があるという程度で量も少なくがっかりしました。大分県にある民宿にて、年末に2度ほど宿泊をしたことがありますが、同じような民宿で料理もおもてなしも感動したことがあったので、ここははずれでした。
- △ 浴場の化粧水やせっけんは高知のものを置いたら良いと思いました。愛媛のホテルは、みかんのシャンプーを置いていて、すごく良かったので高くても買いました。そうやって地元のものをお勧めするのも良いと思います。

#### <その他>

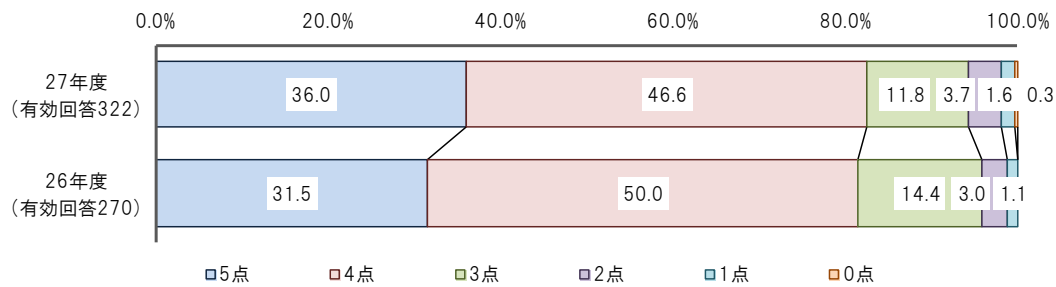
- 高速道路が延伸して、昔に比べると便利になりました。高知県全体で懸命にされているおもてなしが、より一層のお客を呼ぶことを願っています。
- JAL麗らか四国のツアーで、まるごと東部博マップ+室戸まるごと旅行券を利用しました。龍馬パスポートも到着してすぐ作りまし、行く先々でとてもお得感がありました。それらのクーポンの情報を細かく教えてくださいました有楽町のアンテナショップのコンシェルジュの方、メールを発信して下さった高知の担当（移住促進課）の方々に感謝しています。
- 地元のレストランや居酒屋にたくさん行きたいので、ワンコインでお店を回るイベントなどがあればうれしいです。また高知に来たいと思います。
- 全国を旅行していますが、四国高知の人々は大変気持ちのいい人たちばかりで安心です。
- 龍馬パスポートの企画はうれしかったです。再度、企画期間内に高知へ行く予定です。
- △ 岡豊城、高知県立歴史民俗資料館のパンフレットを探したが置いていませんでした。坂本龍馬頼りの観光誘致は新鮮味を継続して行くのには難があります。ここで頑張ってもらいたいのが長宗我部元親。このパンフレットが無いのは、かなりのショックでした。もっと広報に力を入れていただきたいです。
- △ 観光地への順路説明が不十分と感じました。「佐田沈下橋」へ行きましたが、赤鉄橋より北上して沈下橋までの順路の説明が不十分で、初体験の旅行者ではかなり厳しい細く暗い道を進むことになって、危険な思いをしました。四万十市観光協会発行の冊子を見ましたが、観光誌でも安全な道順の説明がないように思います。帰路は沈下橋東側のトイレ清掃をされていた方に助けを求めると、私の困った顔に見かねて中村大橋まで誘導してくださいました。大感激、大感謝です。
- △ バスの到着時間の都合上、目当ての青龍寺のお参りはあたふたしてしまいました。もっとゆっくりと温泉も楽しめたかったのに、それもバスの時刻の都合でできませんでした。残念です。
- △ 車で移動する人中心になっているようで、最寄りの交通機関移動者への配慮も考えていただきたいです。
- ◇ 都会に住んでいる子育て家族が行きたい田舎だと思いました。都会では経験させてやれないことがたくさんできました。特に、宿の前での川遊びがとてもうれしかったです。

## 2-6. 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)

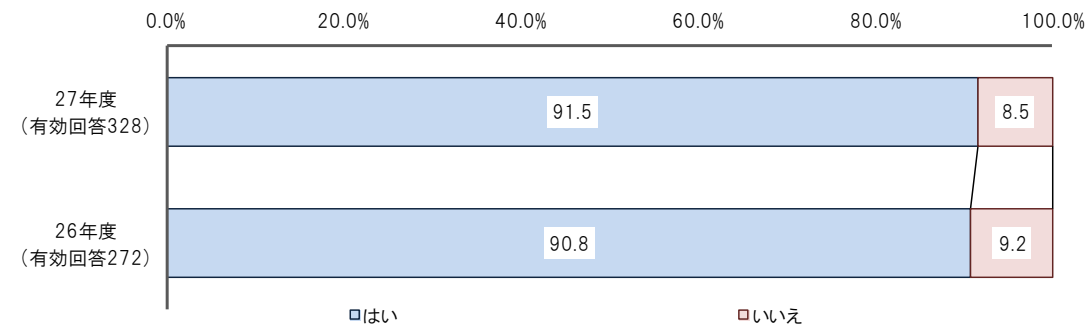
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
27年度	116	150	38	12	5	1	15	337	4.11
26年度	85	135	39	8	3	0	12	282	4.08



本年度の当該施設の評価は、平均 4.11 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 82.6%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
27年度	300	28	9	337
26年度	247	25	10	282

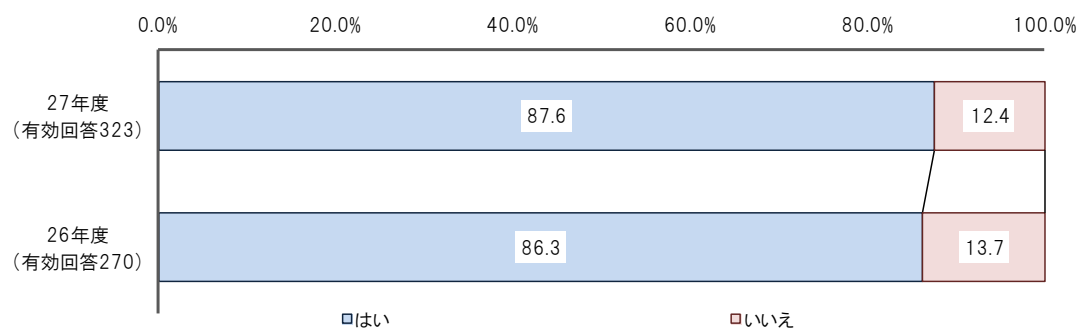


再度ご利用して頂けるお客様が 91.5%となっている。

“いいえ”を選んだお客様は「パンフレットなどに記載している評判が良かったので利用しましたが、高い割に全てが良くなかった」「冷静な態度で気持ちが入ってないのが不満」「対人的にはほぼ満足でしたが、ところどころ落ち度が目につき、不衛生に思えた」などの意見があった。前年度と比べ、“はい”の割合が 0.7 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
27年度	283	40	14	337
26年度	233	37	12	282



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が 87.6%となっており、「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、“はい”の割合が 1.3 ポイント増加となっている。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、「階段に物が置いてあり、使用できないのかと思った」「ビジネスホテルなので設備面は期待していない」といった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、お客様からあがった、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。

その他 4. 他県のおすすめできる宿泊施設

北海道	釧路ロイヤルイン	北海道	北湯沢温泉 第二名水亭
北海道	湯元小金湯	北海道	ホテルグランテラス帯広
福島県	東山グランドホテル	東京都	渋谷東急REIホテル
神奈川県	ココハマ グランド インターコンチネンタルホテル	神奈川県	スケープス ザ スイート
富山県	氷見の民宿城山	石川県	KKRホテル金沢
石川県	べにや無何有	石川県	加賀屋姉妹館あえの風
長野県	戸隠神社宿坊 山本館	長野県	ペンションミルフィーユ
長野県	あずまや高原ホテル	岐阜県	高山グリーンホテル
静岡県	三養荘／大仁ホテル	静岡県	かんぽの宿熱海
愛知県	西鉄イン名古屋錦	三重県	希望荘
三重県	長島温泉	滋賀県	おごと温泉 びわこ緑水亭
滋賀県	己高庵	京都府	ホテルグランヴィア京都
京都府	ホテルルビノ京都堀川	大阪府	寝屋川トレンドホテル
兵庫県	ホテルピエナ神戸	兵庫県	有馬グランドホテル
奈良県	奈良ホテル	和歌山県	休暇村紀州加太
鳥取県	湯守りの宿 田中屋	鳥取県	はわい温泉望湖桜
島根県	千畳苑	岡山県	国民宿舎サンロード吉備路
岡山県	湯郷温泉	岡山県	休暇村蒜山高原
岡山県	湯原温泉八景	岡山県	レガロホテル岡山
広島県	きのえ温泉 ホテル清風館	山口県	山村別館
山口県	海峡ビューしものせき	山口県	ホテル楊貴館
香川県	アパホテル丸亀駅前大通	香川県	湯元こんぴら温泉華の湯 紅梅亭
香川県	ベッセル大内	愛媛県	大和屋本店
愛媛県	プレミアイン松山	愛媛県	ホテルNo.1松山
愛媛県	道後温泉大和屋本店	愛媛県	今治プラザホテル
愛媛県	休暇村 瀬戸内東予	愛媛県	道後温泉ホテル八千代
愛媛県	道後温泉	愛媛県	大和屋本店
愛媛県	宝荘ホテル	愛媛県	ホテル花ゆづき
愛媛県	今治国際ホテル	愛媛県	道後館
佐賀県	御船山観光ホテル	長崎県	ホテルニューポート
大分県	由布院ユウベルホテル	鹿児島県	休暇村指宿
沖縄県	はいむるぶし	沖縄県	ホテル日航アリビラ
沖縄県	旅の宿らくちん		

以上 65 件がおすすめできる宿泊施設としてあがっている。