

V おもてなしの宿アンケート

● 概 要

40 の宿泊施設を訪問し「おもてなしの宿アンケートはがき」を配布・設置した。

この報告書は平成 29 年 3 月から平成 30 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 163 通（春 36 件、夏 49 件、秋 38 件、冬 40 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。

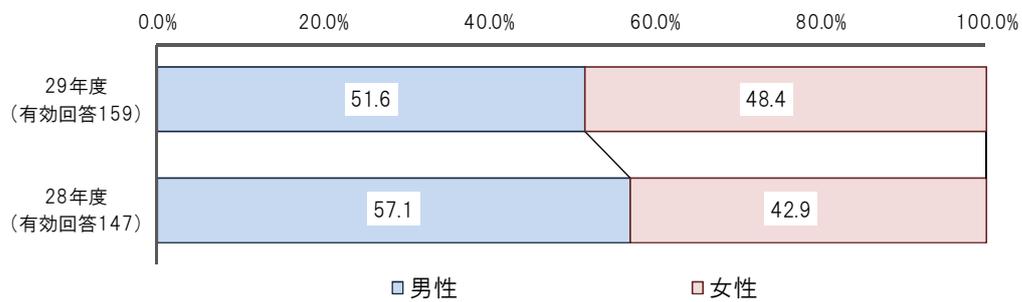
また、複数回答の設問は構成比を合計すると 100%以上になる。

1. 「おもてなしの宿」回答者

1-1. 男女別割合

(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
29年度	82	77	4	163
28年度	84	63	3	150



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 82 件 (51.6%)、女性 77 件 (48.4%) 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、女性の割合が 5.5 ポイント増加となっている。

1-2. 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
29年度	1	9	23	32	31	43	15	2	7	163
28年度	3	4	17	35	31	41	13	4	2	150

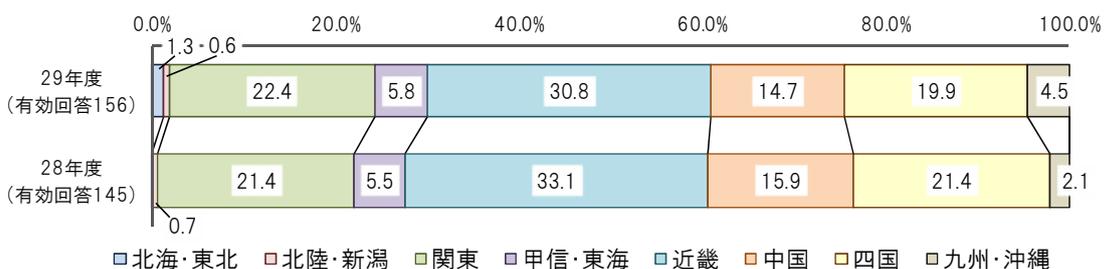


年代別割合は、60代が43件(27.6%)で最も多く、次いで40代が32件(20.5%)、50代が31件(19.9%)、30代が23件(14.7%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、30代が3.2ポイント、20代が3.1ポイント増加、40代が3.1ポイント、10代が1.4ポイント減少などとなっている。

1-3. 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
29年度	2	1	35	9	48	23	31	7	7	163
28年度	0	1	31	8	48	23	31	3	5	150

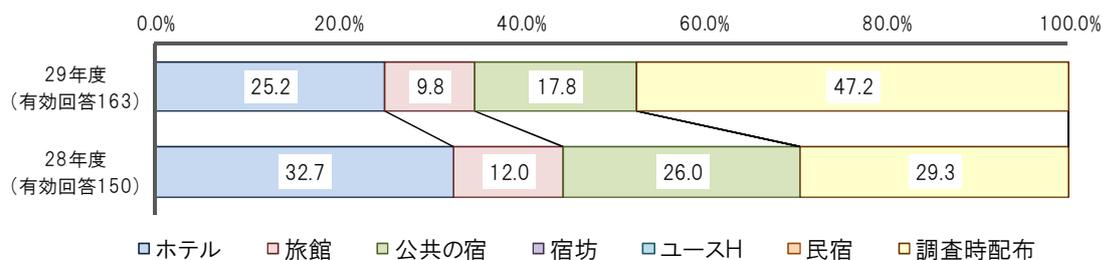


出発地ブロックは近畿が48件(30.8%)で最も多く、次いで関東が35件(22.4%)、四国が31件(19.9%)、中国が23件(14.7%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、九州・沖縄が2.4ポイント、北海・東北が1.3ポイント増加、近畿が2.3ポイント、四国が1.5ポイント減少などとなっている。

1-4. 返信された封筒の設置箇所

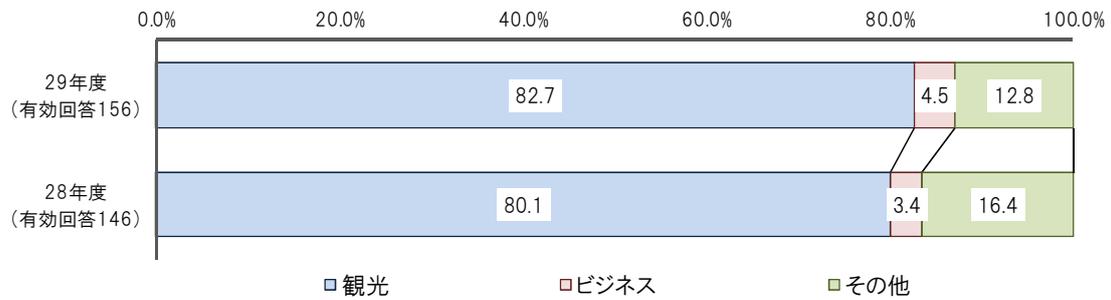
	ホテル	旅館	公共の宿	宿坊	ユースH	民宿	調査時配布	不明	合計
29年度	41	16	29	0	0	0	77	0	163
28年度	49	18	39	0	0	0	44	0	150



アンケートが返信された設置箇所は、調査時配布が77件(47.2%)で最も多く、次いでホテルが41件(25.2%)、公共の宿が29件(17.8%)、旅館が16件(9.8%)、それ以外はなかった。前年度と比べると、調査時配布が17.9ポイント増加、公共の宿が8.2ポイント、ホテルが7.5ポイント、旅館が2.2ポイント減少となっている。

1-5. 旅行の目的

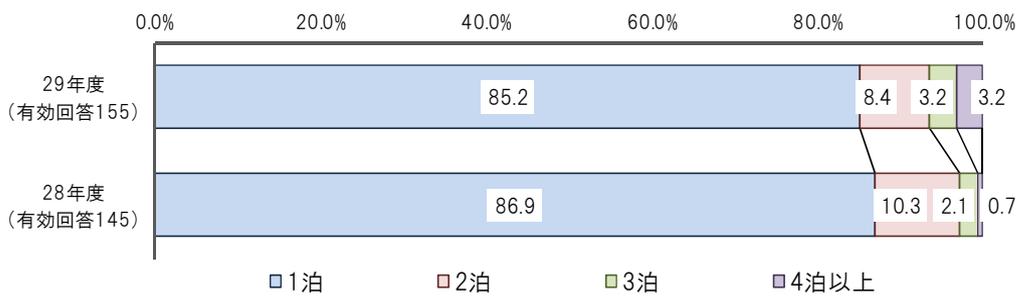
	観光	ビジネス	その他	未回答	合計
29年度	129	7	20	7	163
28年度	117	5	24	4	150



旅行の目的は、観光が129件(82.7%)で最も多く、その他が20件(12.8%)、ビジネスが7件(4.5%)となっている。その他の内容としては「遍路」「帰省」「プロスポーツキャンプ見学」「イベント参加」などがあつた。前年度と比べ、観光が2.6ポイント、ビジネスが1.1ポイント増加、その他が3.6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
29年度	132	13	5	5	8	163	1.28
28年度	126	15	3	1	5	150	1.17



宿泊日数は、1泊が大半を占め132件(85.2%)で最も多く、次いで2泊が13件(8.4%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、4泊以上が2.5ポイント、3泊が1.1ポイント増加し、2泊が1.9ポイント、1泊が1.7ポイント減少となっている。平均宿泊数は1.28泊と前年度と比べ0.11泊増加となっている。

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。)

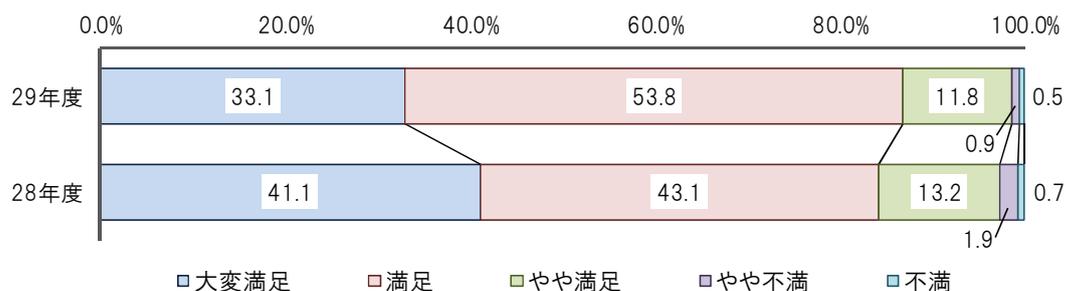
2-1. 予約係・フロント係のサービスについて

	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	51	81	24	2	1	4	163	4.13	29年度 4.18
挨拶	51	87	18	3	1	3	163	4.15	
言葉づかい	55	85	18	1	1	3	163	4.20	28年度 4.22
身だしなみ	54	90	15	0	0	4	163	4.25	

予約係・フロント係のサービスについては、「身だしなみ」の設問で“やや不満”と“不満”の回答がなく、全ての設問で平均が4点台となっている。全体平均は4.18点で、前年度と比べ0.04ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「土佐弁が温かく、心地よかった」「声をよく掛けてくれ、気遣いやサービスも行き届いていた」「笑顔での対応が嬉しかった」「観光や交通などの情報を丁寧に説明してくれた」などがあった。

反面、不満の声として「フロントの前を通りがかった際に挨拶がなかった」「事務的な対応だったことが少し残念」「遅い時刻に到着したのに、館内説明に時間を掛けすぎた点不満」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)

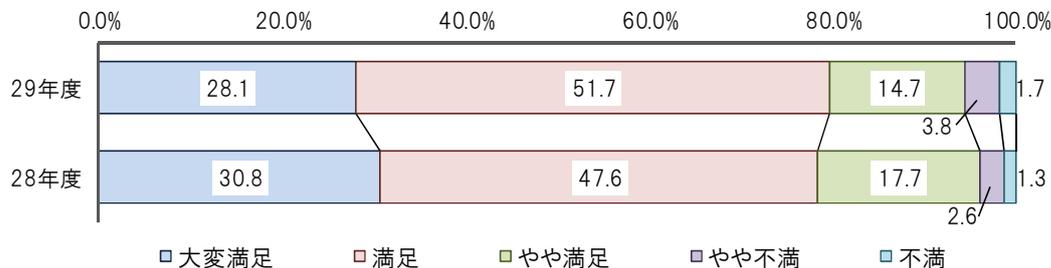
2-2. 客室係のサービスについて

	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	26	58	23	6	4	46	163	3.82	29年度 4.01 28年度 4.04
挨拶	35	60	19	4	1	44	163	4.04	
言葉づかい	35	61	17	3	1	46	163	4.08	
身だしなみ	34	63	14	3	1	48	163	4.10	
気配り	34	60	13	6	3	47	163	4.00	

客室係のサービスについては、「館内説明」と「気配り」の設問で“やや不満”と“不満”の回答が多く、特に館内説明は平均が3点台となっている。全体平均は4.01点で、前年度より0.03ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「いろいろな質問に、すぐ丁寧に対応してもらった」「客室での食事だったが、料理を出すタイミングなど、細かいことにまで丁寧な気配りを感じた」「朝の出発の際に、『いってらっしゃいませ』の一言が嬉しかった」などがあり、特に質問への対応について良かったとの回答が多く寄せられた。

不満の声としては、「もう少し親身に対応してほしかった」「館内の説明がなかった」「面倒くさそうな印象を受けた」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)

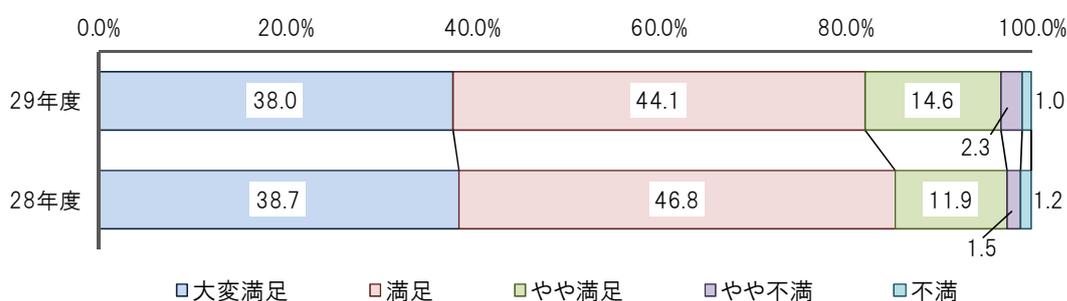
2-3. レストラン・食堂系のサービスについて

	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	50	66	16	6	1	24	163	4.14	29年度 4.16 28年度 4.20
挨拶	55	56	23	3	2	24	163	4.14	
言葉づかい	54	59	23	2	1	24	163	4.17	
身だしなみ	53	68	19	1	0	22	163	4.23	
気配り	53	59	21	4	3	23	163	4.11	

レストラン・食堂系のサービスについては、「対応」と「気配り」の設問で“やや不満”と“不満”の回答が多くなっているが、全ての設問で平均が4点台となっている。全体平均は4.16点で、前年度より0.04ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「土佐弁でとても癒され、心身ともにくつろげた」「堅苦しくなく、親しみを感じられる接客だった」「メニューをきちんと説明してもらえた」などがあつた。

その反面で、「笑顔も気配りもなかった」「スタッフの私語が耳障りだった」「朝食時の混雑がひどく、料理などは不足して補充もなく、スタッフの気配りが不足していた」「スタッフ不足で配膳が遅かった」などのご指摘があつた。



(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)

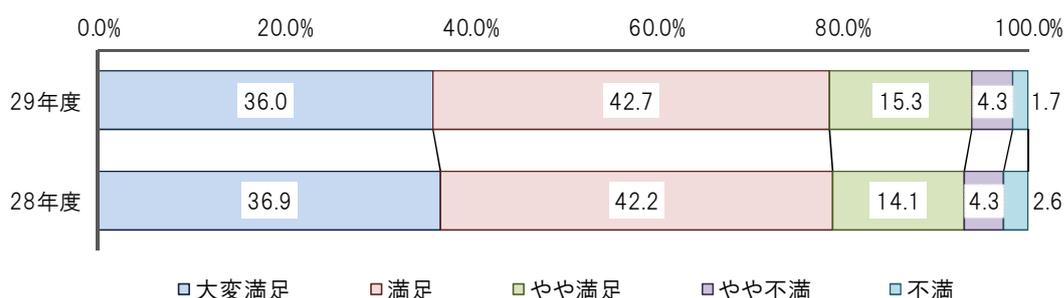
2-4. 施設について

	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	50	76	29	4	1	3	163	4.06	29年度 4.07	
館内表示	35	80	40	4	1	3	163	3.90		
分煙	52	77	19	8	0	7	163	4.11		
客室の清掃	49	81	21	8	2	2	163	4.04		
食堂の清掃	55	66	19	2	1	20	163	4.20		
サービス	64	59	23	8	3	6	163	4.10		
食事の量	63	52	20	6	2	20	163	4.17		28年度 4.07
食事のお味	62	53	20	6	3	19	163	4.15		
料理の説明	37	41	35	14	6	30	163	3.67		
休息	73	70	11	4	3	2	163	4.28		
音・臭い	65	62	20	8	6	2	163	4.07		

施設について、高評価だった設問は4.28点の「休息」、4.20点の「食堂の清掃」、4.17点の「食事の量」などで、厳しい評価となった設問は3.67点の「料理の説明」、3.90点の「館内表示」となっている。全体平均は4.07点で、前年度より増減はなかった。

良いご意見としては、「掃除が行き届いていて清潔感があり、料金以上の印象だった」「野菜が盛りだくさんの料理で、メニューも豊富」「空気清浄器の貸し出しがよかった」などがあつた。

その反面で、「朝食バイキングで丁寧な説明がなくて残念」「ドリンクについて説明がなかった」といった料理の説明についてのご指摘、「駐車場からホテル入口がわかりにくい」「初めて利用する場合はエレベーターの位置がわかりにくい」といった館内表示についてのご指摘、「目立たない場所の汚れが気になった」「タバコの臭いが気になった」など、清掃や音・臭いへのご指摘があつた。



(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)

<接客・対応>

- お風呂のマットが乾燥していて、濡れていないのが良かったです。
- サイクリング目的で宿泊しましたが、特にレストランはサービスが素晴らしく、とても良かったです。
- 主人が誕生日だったので、メールでサプライズを用意して下さいようお願いしましたが、とてもうれしい思いのあるプレゼントデザートをいただき、主人も喜んでいました。
- フロントもレストランも従業員の感じがとても良いです。チェックインが14時だともっと良いと思いました。ガイドブックにはない観光案内もして下さい、良かったです。
- 3回目の宿泊ですが、今回も大満足です。遠いけれど、また泊まりに来ます。カツオのわら焼きを見られるのも良かったです。大迫力。お風呂に行く時のタオルと袋は浴衣のところに置いた方が良いでしょう。気付かませんでした。風呂上がりのゆずドリンクもうれしかったです。従業員さんがみんな親切でやさしいです。
- 少し古さがありますが、問題なく過ごせました。縁日イベントも子供は大喜びでした。
- 休日に予約がなかなか取れず、ようやく来ることができました。施設、サービスが良く、満天の星やたくさんの自然に囲まれ、とてもリラックスできました。ボランティアの星のガイドさんの話がおもしろくてわかりやすく、とても良かったです。また遊びにいきます。朝日とキラキラの星を見ることができる、とても素敵な施設でした。
- 朝の清掃の方にあいさつや一声をかけていただいて、とてもうれしかったです。料理も美味しかったです。
- 星空を見たかったのですが、あいにくの大雨でした。その中で、夜に星の話を聞かせてくれたので良かったです。内容もおもしろかったです。
- 従業員の接客・対応は大変良く、気持ち良く過ごせました。
- 新しい年の始まりをこちらで過ごすことができ、本当に大満足です。食事もお風呂もお部屋も、スタッフの皆様のお心遣いで大変気持ち良く楽しい時間を過ごさせていただきました。機会があれば、またぜひ来させていたいただきたいと思います。ありがとうございました。こちらのお宿がナンバーワンだと思います。
- とても親切で格式高く、気持ち良く宿泊出来ましたこと、感謝いたします。氷室京介さんのフィルムコンサートがかかるぽーとであり、とても良い時間を高知で過ごせました。2018年のスタートは最高でした。ありがとうございます。
- もっと、このような地域に密着したおもてなしの宿が増えると良いですね。また利用したいです。
- 隣に新しくできたホテルと比較して、建物の古さは仕方がないとして、フロントのレベルは抜群に高いです。レストランのメニューが画一的で、観光で一泊するのなら良いが、ビジネスで毎月連泊するとなると飽きます。
- △ 電話対応が気になりましたが、それ以外は問題ないかなと思いました。料金を考えると、バランスが取れていて良いかなという感じでした。でも「絶対にまた泊りたい！」とはなりません。
- △ 朝食時の混雑が他に類を見ないほどひどく、一日のスタートにおいて不愉快さを感じたのは残念でした。気持ち良く朝からスタートできるように改善を望みます。

- △ カフェを夜に利用しようと思った際に、どなたもいらっしゃらず、利用できなかったのが残念でした。また、チェックアウトまで温泉に入れるとうれしいです。
- △ 宿の到着時間が遅い時は、それなりの対応が必要と思います。いたずらに丁寧に時間を取る必要はないと思います。
- △ ゆっくりくつろげる良い宿でした。お風呂については、「利用中」の札がほしかったです。特に今回のように満席の時は、温泉と食事と時間「〇時から〇時まで」と言ってくださるほうが良かったです。組数が少ない時は、都度聞いてくださるほうがいいですが。
- △ 冷蔵庫の中に、前のお客さんの食べ残しが残されたままでした。フロントに言ったら「そうですね、すみません」というお返事。チェックアウトの時に一言あっても良いと思うのですが何もなしでした。人の食べ残しを見る羽目になったことは、もう少し立場のある人が出てきて一言あっても良いレベルの失礼な清掃状態だと思うのですが、何もなくてとても気分が悪かったです。
- △ とにかくチェックインのフロント対応で、第一印象から嫌な思いをしたので全てが嫌になりました。ホテルのサービスとは、こんなものなのでしょうか。本当にがっかりしました。
- △ せっかく高知に来たのに方言での対応が無く、残念でした。全体的には良いイメージで、また行きたいです。
- ◇ 非常に日本のおもてなしで満足しました。ただ外国の方にとっては、自由度のなさが気になると思います。万事おまかせスタイルは、私にとって、たまの贅沢としてうれしいと思います。
- ◇ ゆっくり過ごしたかったので、私たちとの距離感がとても良かったです。「坂本龍馬」を売り文句にしているのも、もう少しそのあたりの説明があるかと思いました。お風呂に名前はついていましたが、もっと前面に名前を出しても良いと思いました。ちょっと控え目でしたので、もったいないと感じました。

<食事>

- 食事は鍋物が少し辛かったですが、量的にも内容も良かったです。天ぷらが揚げたてでとても美味しかったです。天気が悪かったですが、朝には雨が上がり、雲の上がっていく風景、海も良かったです。部屋の造りもおしゃれ。ベランダから海が見え、波の音も聞こえました。
- 食事がよかったです。今回は団体客がたくさん来られていたので、朝食開始時刻に混雑がありました。朝食でおにぎりの大きさ・種類がチョイスでき、あつあつで美味しかったです。
- 食事は旅行中で1、2番に思い出に残る美味しい内容で良かったです。周りにいくつかホテルがあるようでしたが、一番規模が大きそうで、お食事も良かったので、お風呂だけけにしなければ、また利用しようかと思えます。
- 1年に10回以上高知の朝市、薬王寺に行きます。お土産に珍しい物が少なくなってきましたが、天然うなぎとカツオはとても美味しくいただいております。おやつでは、イリコに海苔をふって甘辛く味付けしたのが大好きです。これは少しイリコの新しい物で作っていただくと、苦味がなく、子供も食べやすいのではないのでしょうか。
- △ ビールの値段を少し下げてもらいたかったです。ロング缶が500円は高いです。
- △ 高知には美しい魚のイメージがありますが、庶民的な魚でも高いのに驚きます。塩タタキなど、市内の居酒屋さんのほうが食事はおいしいなと思いました。

<施設>

- 大浴場の洗い場が少なかったのですが、サウナと温泉があったので良かったです。
- 良い場所にあり、食事也大満足です。今度は山の仲間を連れてきたいです。
- 夜のツアーのスターウォッチングが最高でした。
- もともと年数の経過した宿泊施設のところで、必要最低限のリニューアルをした感はありましたが、料金的にも見合った客室、館内だと感じました。街の中心部で移動が楽でした。
- こちらの施設は、日本の良心のカタマリだと思います。そして、目の前が遠浅が望める磯。息子は昨年、そのプライベートビーチで、磯に迷い込んだハリセンボンに出会いました。カニ、エビ、イソギンチャク、ウニ、マツバガイ、天草など。ゴミも少なく、離島のような雰囲気。この圧倒的な自然の洪水のような地がこのままずっと守られますように。
- お風呂はお湯もきれいで、ゆっくり入れました。再度訪問したくても高齢のため、来られないとは思いますが、清流四万十川の船旅も楽しみましたし、良い旅の思い出となりました。
- レディース向けアメニティや子供用スリッパのサービスがよかったです。スポンジがかわいく、子供が喜んでいました。
- 大浴場は利用者が少ない時間帯だったようで、大変快適でした。ウォーターサーバーが脱衣室にあれば、尚良かったです。
- 布団がとても気持ち良かったです。四万十市の中では、上等のホテルの印象を受けました。
- この料金で1泊できるとは驚きです。いろいろな木の作品や写真が飾ってあり、楽しませてもらいました。夜の星の観察会も楽しかったです。
- 高知城やひろめ市場、はりまや橋とすべて近くにある立地が良い場所で、色々と観光が楽しめて良い旅行となりました。ありがとうございます。
- △ 大浴場の洗い場や脱衣所が少なく感じました。客室はきれいに掃除されていて気持ちよく過ごすことができました。
- △ 駅に近いからか、駐車場が少しせまいかなと思いました。今は車高の高い軽自動車も多いので、駐車場がもう少し余裕があると助かります。
- △ 朝食は少し高いかなと思いましたが、美味しかったです。冷蔵庫に冷凍室がなかったのが残念です。
- △ 掃除係の手抜きをチェックする体制ができていないのか確認漏れがあるのか、初日部屋に入った時に汚れていたトイレやソファ下のゴミは、3日宿泊した最終日までそのままでした。これぐらいの宿泊費用ならば、仕方ないことなのでしょうか。
- △ よさこい祭りの為、高知市内宿泊をあきらめてこちらのホテルに決めましたが、部屋が質素過ぎて驚きました。目当ての観光施設が近いのは利点でした。
- △ お風呂場の脱衣所など、少し汚れが気になる所がありました。ただ、気遣いもしていただき、全体的には満足できました。
- △ ホテルの構造上仕方ないのですが、フロント・売店と宴会場が近いため、宿泊者としての利用と外からの利用が混ざってしまい、宿泊料金の割には日常から離れた旅行気分やリゾート気分というか、そういう感じにならなかったです。観光で宿泊利用した時は、ホテル内でもっと遊べたり、くつろげるイベントがあつたりすると楽しいです。

- △ 部屋の洗面の蛇口が水と温水に分けられていてびっくりです。顔を洗いたくても温水の蛇口だと熱すぎるし、水の蛇口だと冷たく、こんなのは初めてです。一体型でレバーを左右に動かして水の温度調節ができるものにしてほしいです。
- △ 無料の Wi-Fi が各部屋で使えると良いと思います。
- △ 部屋のシャワーが少しずっしかお湯が出ず、入浴しづらかったです。でもスタッフの方々のご対応が良かったので、今回は社員旅行でしたが、個人的にまた宿泊したいです。
- △ 大風呂があるのはとてもありがたかったです。でもサウナは開いていませんでした。その案内をいただければ、がっかり度も少し和らいだかもしれません。
- △ 安芸市にホテルがあまり無いので、南国の方に一度ホテルを予約しましたが、こちらに空きができたので良かったです。大浴場に入れなかったのが残念です。
- △ ロビーやレストラン等でタバコの臭いが気になりました。ドアの開閉の音が少し気になります。
- △ 建物、客室のサッシ周りが結露などでシールが切れており、少し汚い感じがしました。3名1室だったので、エキストラベッドなのは仕方ないですが、あまり寝心地は良くありませんでした。

<その他>

- 環境や立地がとても良いのと、自宅から6時間もかかりますが、とても癒しになり、毎年利用しています。いつも2、3泊します。その度、あちこちへカツオを食べに行ったり、山へ滝を見に行ったり、市内でおいしいもの探しをしたり、帰りにはイチゴ狩りを楽しみ、道の駅でたっぷり買いだめ、お酒もおいしい高知は最高です。引き続き、維新博や龍馬パスポートなどのイベント活動をしていってください。
- 天候に恵まれれば、ロケーションも良く、また泊まりたい。のんびりできました。
- 風呂場のゆずドリンクやマッサージチェアなど、所々に心配りの感じられる宿でした。また、充実した施設やお料理、サービスに対して、コストパフォーマンスが大変良い宿でした。
- 以前、滋賀で系列店を利用させていただき良かったので、高知でも利用しました。料金も手ごろでサービスも良かったです。
- 私は愛媛出身ですが、高知県は2、3年前にふるさと旅行券で訪れて以来、大のお気に入りです。主人とよさこい祭りを楽しみに、来年も足を運びたいです。
- 当日にも関わらず、泊まれてよかったです。朝風呂の屋上の露天が最高でした。よさこいも見られて満足でした。
- どのスタッフの方も接客が大変良く、心地良く過ごせました。ビュッフェタイプの朝食会場も清潔で、夕・朝食とも大変美味しかったです。お部屋にうがい薬があったり、延長コードがあったりと、細かい気遣いがされていて素晴らしいと思いました。
- こちらの施設は2度目の宿泊です。前回は雨で星を見ることができなくてリベンジしましたが、今回も曇りで見ることはできませんでした。それでも、夕日とスーパームーンを見ることができ、満足しています。
- 地域通貨券のキャッシュバックがとても良かったです。これからも続けてください。
- 価格もリーズナブルで、歩いて行ける距離に食事処もあったので基本的に満足です。
- △ スリッパに足の甲が当たって、家族全員が痛いと言っていました。従業員の人もぜひ使

ってみて、痛さを分かってほしいです。

- △ 値段の割には満足できました。大きな不満点は子どもの泣き声がうるさかったことのみです。
- △ 高知城の見えるお部屋をお願いして泊まっています。今回は最上階でしたが、目の前のビルでお城が半分しか見えなくなり、とても残念でなりません。
- △ また泊まると思いますが、龍馬パスポートに入っていないのが残念です。また、別のホテルではお土産にスタンプがつかない点が不満でした。
- △ 素泊まりで1万円は高いです。息子がインターネットで申し込んでくれたのですが、びっくりしました。これでは友達にも紹介できません。このホテルを選んだのが悪いですが。何回も素泊まりをいろんな所でしていますが、他のホテルのほうが親切です。
- △ 今回は愛犬を連れての宿泊だったので仕方がないといえば仕方がないのかもしれませんが、飛騨や伊豆等は愛犬連れでも充実した旅行ができるので、比べるともうひとつ…といった感想です。高知城、桂浜では歩かせることができたので良かったです。
- △ 商店街の中心部にあり、利用しやすい場所ではありますが、もう少しリーズナブルな料金を提供していただければ、とても良いと思います。利用されたい方はたくさんいらっしゃるので、一日、数部屋限定等があればと思います。
- △ レンタサイクルについては、どこのホテルも貸自転車有とうたい文句にしているが、整備不良ばかりです。普通の家庭なら廃棄にする程度のものが多く、あるホテルで借りた自転車はサビだらけでブレーキのゴムもありませんでした。
- ◇ 今回は高知の大学に進学した孫娘と会いに行ったので、大満足の旅でした。特に家内が喜んでくれたので一番嬉しい旅でした。次は観光を二人ですか、お遍路で高知に帰りたいと思います。
- ◇ 全体的に質素なサービスで驚いたが、温泉と眺めが良かったので、良しとします。
- ◇ 初めて高知に来ました。今回はビジネスでしたが、街の雰囲気や物の動き、時間が比較的落ち着いたような印象の街ですね。次回はプライベートで来たいと思います。
- ◇ 今回で四回目の宿泊になります。他の旅館には泊まったことがないので比較できませんが、気に入っていますので、高知に来るならここと決めています。
- ◇ 日帰り温泉に入り、ビジネスホテルに宿泊、街中でナイトライフというのも主流になりつつあると思います。高知市周辺しか泊まれないのが気になりました。

2-6. 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)

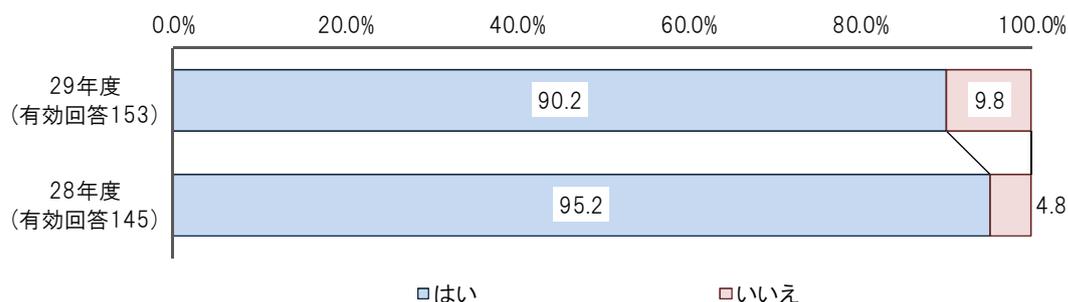
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
29年度	46	79	21	5	0	1	11	163	4.07
28年度	45	69	21	4	0	1	10	150	4.09



当該施設の評価は、平均4.07点と、前年度と比べ0.02点減少となっている。“5点”と“4点”の評価は合計で82.3%となっている。

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？

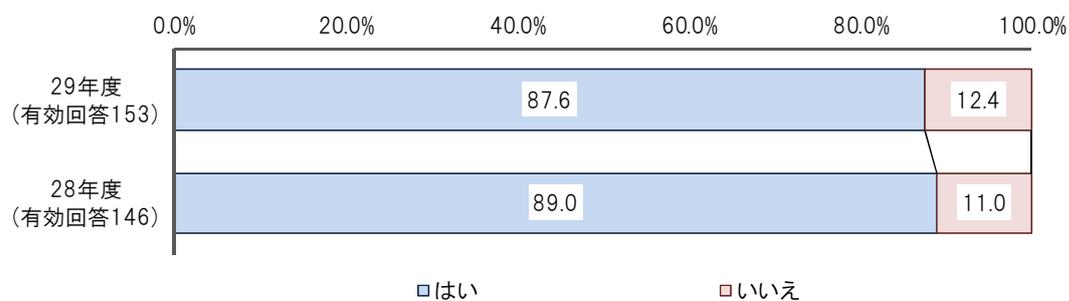
	はい	いいえ	未回答	合計
29年度	138	15	10	163
28年度	138	7	5	150



再度ご利用して頂けるお客様が90.2%と、前年度と比べ5.0ポイント減少となっている。“いいえ”を選んだお客様は「朝の混雑が類を見ないほどひどかったことは残念」「期待していたほどではなかった」「清潔な部屋に泊まりたかった」などのご意見があった。

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
29年度	134	19	10	163
28年度	130	16	4	150



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が87.6%と、前年度と比べ1.4ポイント減少となっている。「再度ご利用」の設問で“いいえ”と回答した15組のうち12組が、この項目でも“いいえ”と回答している。

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、「駐車場が少ない」「部屋に虫がいた」といったご指摘が寄せられている。

4. 他県のおすすめできる宿泊施設

岩手県	ホテルメトロポリタン盛岡	山形県	山形湯野浜温泉 亀や
福島県	母畑温泉 八幡屋	栃木県	休暇村日光湯元
千葉県	鴨川グランドホテル	神奈川県	ホテルニューグランド
富山県	九殿浜温泉 ひみのはな	石川県	和倉温泉加賀屋
長野県	高峰温泉	長野県	白骨温泉 湯元齋藤旅館
滋賀県	かんぼの宿 彦根	兵庫県	佳泉郷 井つつや
兵庫県	ホテルニューアワジ	岡山県	岡山国際ホテル
岡山県	国民宿舎サンロード吉備路	広島県	ホテルグランヴィア広島
広島県	三井ガーデンホテル広島	山口県	萩の宿 常茂恵
山口県	大谷山荘	徳島県	民宿灯台
徳島県	ハイパーイン メイアアップ徳島	徳島県	ルネッサンスリゾートナルト
徳島県	剣山頂上ヒュッテ	香川県	さぬき温泉
香川県	ホテルアネシス瀬戸大橋	香川県	ことひら温泉 琴参閣
愛媛県	道後温泉ふなや	愛媛県	ホテル松山ヒルズ
愛媛県	大和屋本店	愛媛県	休暇村瀬戸内東予
熊本県	阿蘇ブラザホテル	大分県	別府ホテル清風
鹿児島県	リッチモンドホテル鹿児島金生町	鹿児島県	HOTEL & RESIDENCE 南洲館

以上 34 件がおすすめできる宿泊施設としてあがっている。