

V おもてなしの宿アンケート

● 概 要

県内 46 カ所の宿泊施設の協力のもと、旅行中に利用した宿泊施設の満足度を調査する「おもてなしの宿アンケート」調査票を配布・設置した。

この報告書は、平成 31 年 3 月～令和 2 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。

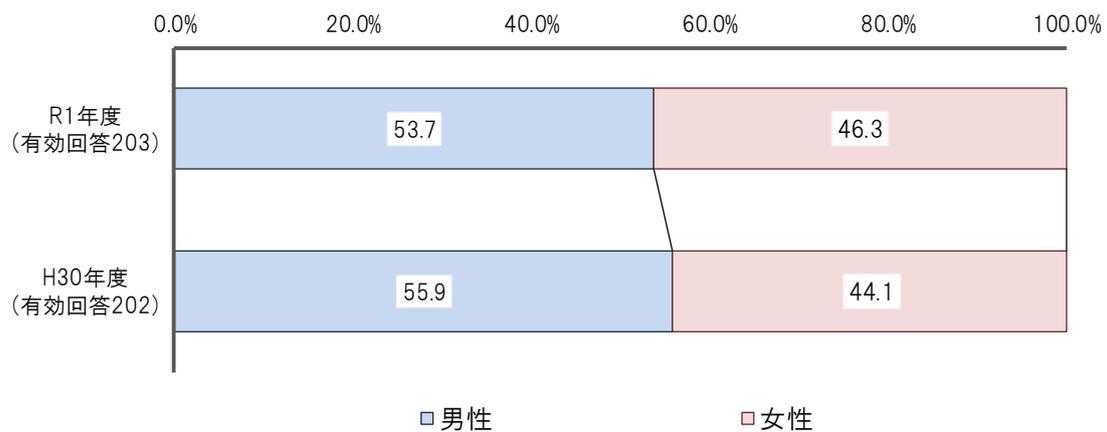
返信総数 令和 元年度 204 通（春 31 件、夏 52 件、秋 62 件、冬 59 件）
平成 30 年度 207 通（春 49 件、夏 34 件、秋 76 件、冬 48 件）

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。また、未回答の数はグラフには含まない。

1. 「おもてなしの宿」回答者

1-1. 男女別割合

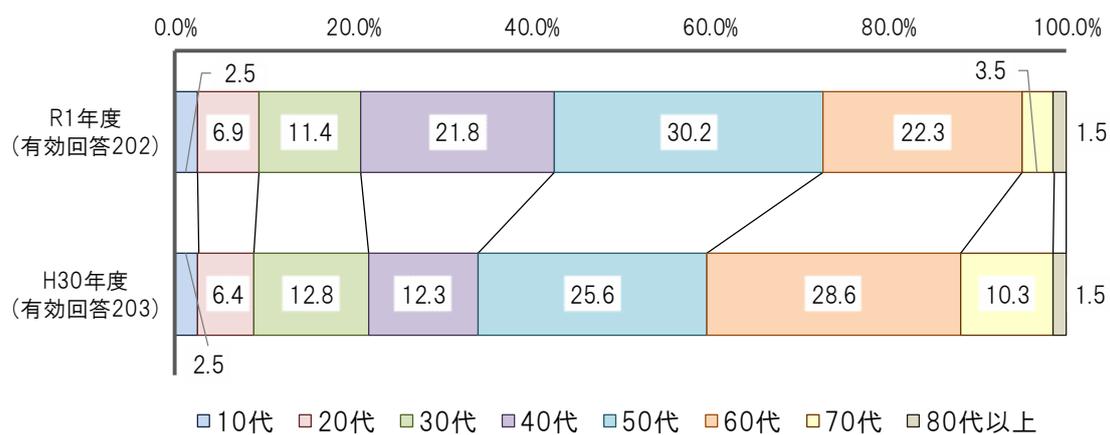
	男性	女性	未回答	合計
R1年度	109	94	1	204
H30年度	113	89	5	207



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 109 件 (53.7%)、女性 94 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、女性の割合が 2.2 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
R1年度	5	14	23	44	61	45	7	3	2	204
H30年度	5	13	26	25	52	58	21	3	4	207

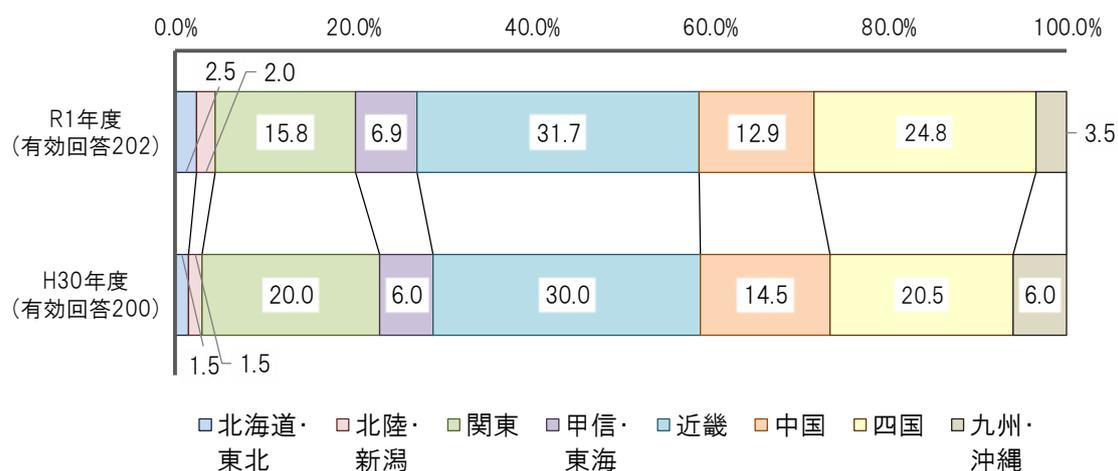


年代別割合は、50代が61件(30.2%)で最も多く、次いで60代が45件(22.3%)、40代が44件(21.8%)、30代が23件(11.4%)と続き、それ以外の年代は10%以下となっている。

前年度と比べ、40代が9.5ポイント、50代が4.6ポイントの増加、70代が6.8ポイント、60代が6.3ポイントの減少などとなっている。

1-3. 出発地

	北海道・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
R1年度	5	4	32	14	64	26	50	7	2	204
H30年度	3	3	40	12	60	29	41	12	7	207

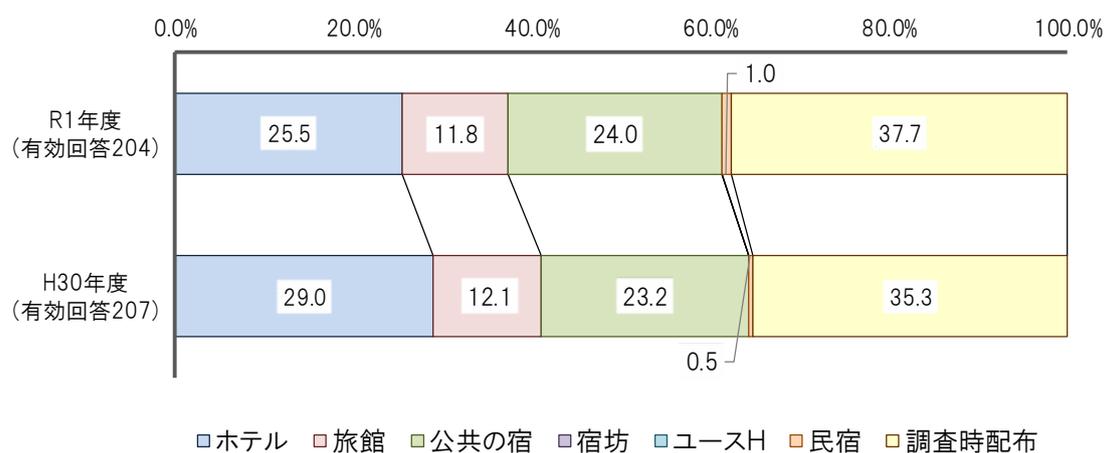


出発地ブロックは近畿が64件(31.7%)で最も多く、次いで四国が50件(24.8%)、関東が32件(15.8%)、中国が26件(12.9%)と続き、それ以外のブロックは10%以下となっている。

前年度と比べ、四国が4.3ポイント、近畿が1.7ポイントの増加、関東が4.2ポイント、九州・沖縄が2.5ポイントの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
R1年度	52	24	49	0	0	2	77	0	204
H30年度	60	25	48	0	0	1	73	0	207

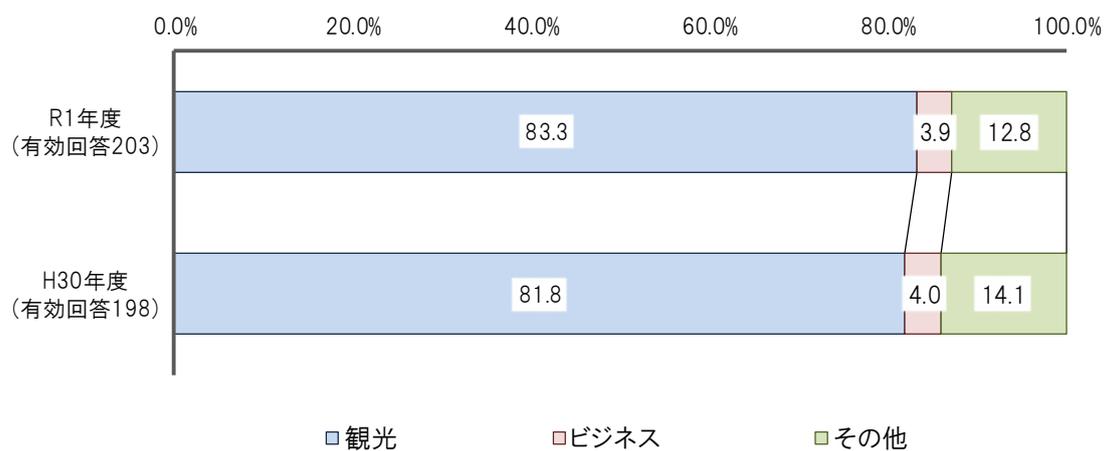


アンケートが返信された設置箇所は、調査時配布が77件(37.7%)で最も多く、次いでホテルが52件(25.5%)、公共の宿が49件(24.0%)、旅館が24件(11.8%)、民宿が2件(1.0%)と続いている。

前年度と比べると、調査時配布が2.4ポイント、公共の宿が0.8ポイントの増加、ホテルが3.5ポイント、旅館が0.3ポイントの減少などとなっている。

1-5. 旅行の目的

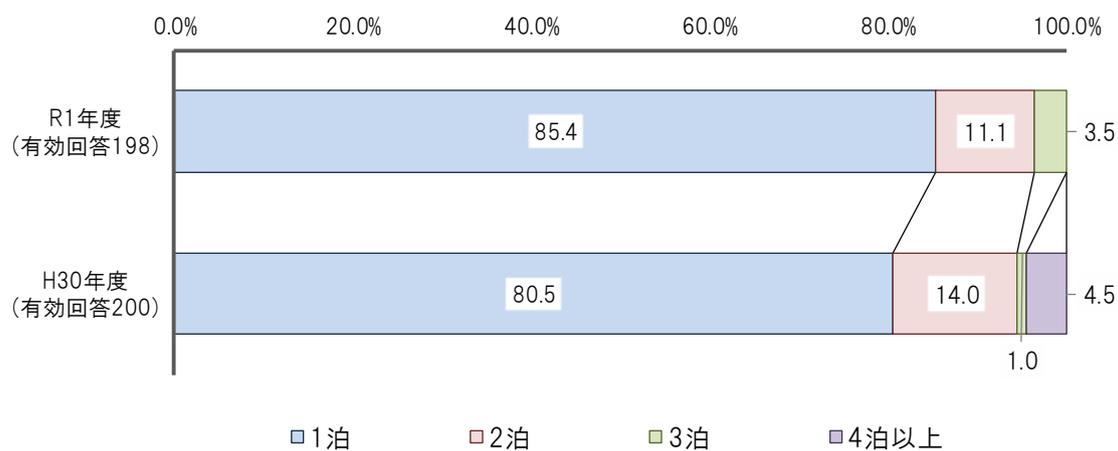
	観光	ビジネス	その他	未回答	合計
R1年度	169	8	26	1	204
H30年度	162	8	28	9	207



旅行の目的は、観光が169件(83.3%)で最も多く、その他が26件(12.8%)、ビジネスが8件(3.9%)となっている。その他の内容としては、「プロスポーツキャンプ見学」「帰省」「イベント」「プロゴルフ観戦」などがあつた。前年度と比べ、観光が1.5ポイント増加、その他が1.3ポイント、ビジネスが0.1ポイントの減少となっている。

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
R1年度	169	22	7	0	6	204	1.18
H30年度	161	28	2	9	7	207	1.35



宿泊日数は、1泊が大半を占め169件(85.4%)で最も多く、次いで2泊が22件(11.1%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、1泊が4.9ポイント、3泊が2.5ポイントの増加、4泊以上が4.5ポイント、2泊が2.9ポイントの減少となっている。平均宿泊数は1.18泊と前年度と比べ0.17泊減少となっている。

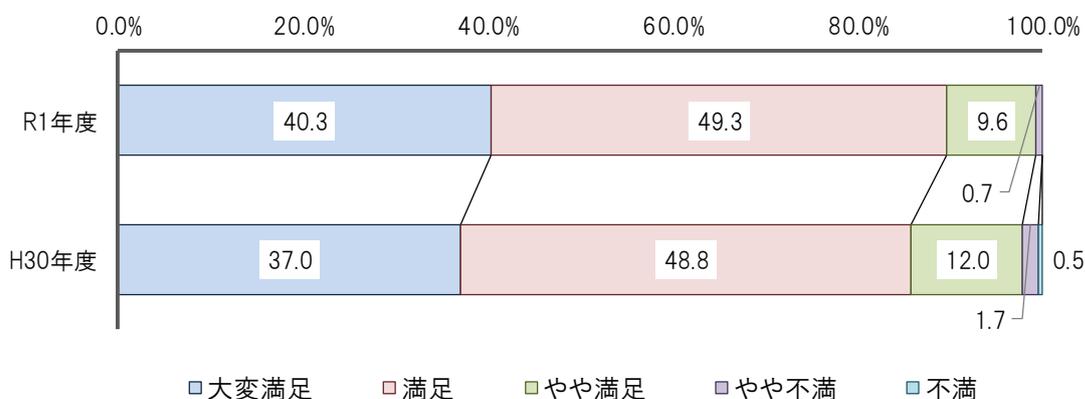
2. 「おもてなしの宿」満足度

*平均点数について

大変満足=5、満足=4、やや満足=3、やや不満=2、不満=1 として算出している。
5点満点で点数が高いほど、満足度が高くなる。

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	81	95	22	4	0	2	204	4.25	R1年度 4.29
挨拶	82	97	22	1	0	2	204	4.29	
言葉づかい	82	105	15	1	0	1	204	4.32	H30年度 4.20
身だしなみ	81	102	19	0	0	2	204	4.31	



(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)

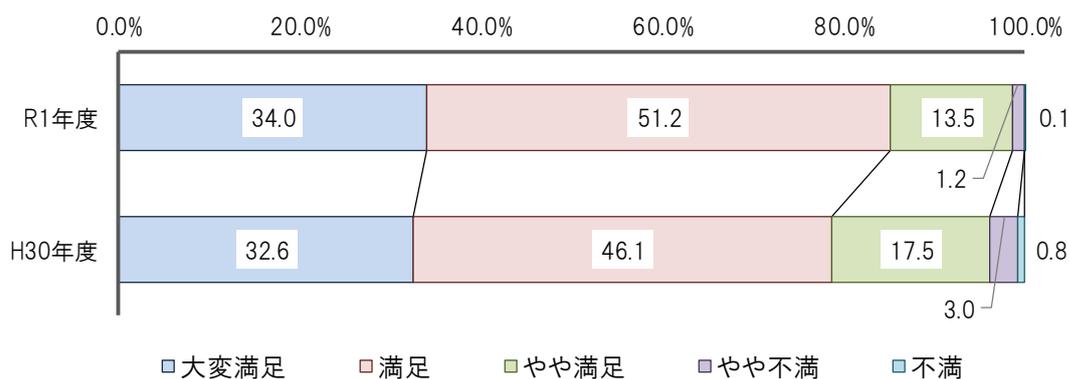
予約係・フロント係のサービスについては、全ての設問で平均が4点台となっている。全体平均は4.29点で、前年度と比べ0.09ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「親切・丁寧な対応」「館内・観光施設・飲食店等の的確な案内」「笑顔で親しみやすい印象」「依頼への迅速な対応」などに関する記述が多かった。

反面、不満の声として「人員不足等での待ち時間の多さ」「笑顔・目配りの不足」などのご指摘があった。

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	44	73	24	6	1	56	204	4.03	R1年度 4.18 H30年度 4.07
挨拶	49	78	22	1	0	54	204	4.17	
言葉づかい	54	79	17	0	0	54	204	4.25	
身だしなみ	52	84	14	0	0	54	204	4.25	
気配り	55	69	24	2	0	54	204	4.18	



(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)

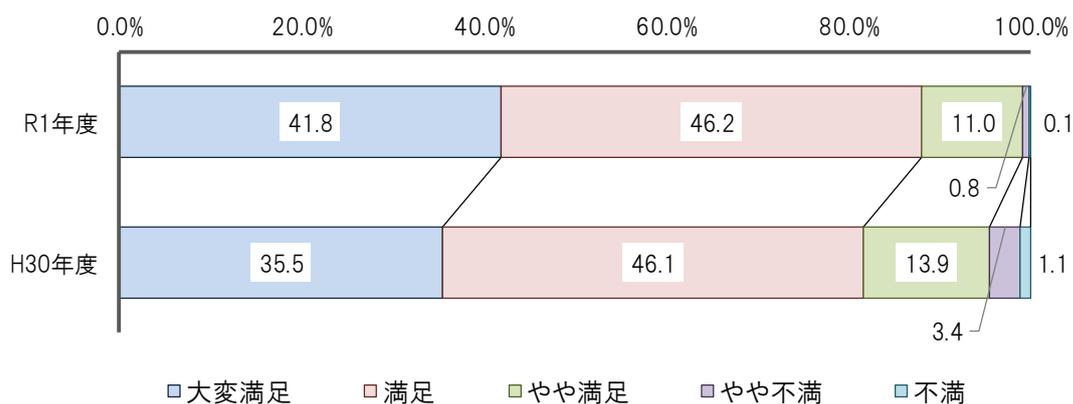
客室係のサービスについては、全ての設問で平均が4点台となっている。全体平均は4.18点で、前年度と比べより0.11ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「丁寧な対応だった」「荷物の持ち運びをしてくれた」「的確な館内説明があった」などに関する記述が多かった。

不満の声としては、「館内説明がなかった・不足していた」「もう一步の気配りがほしかった」などのご指摘があった。

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	72	89	18	2	1	22	204	4.26	R1年度 4.29 H30年度 4.12
挨拶	78	80	24	0	0	22	204	4.30	
言葉づかい	74	89	16	2	0	23	204	4.30	
身だしなみ	75	84	20	1	0	24	204	4.29	
気配り	80	77	22	2	0	23	204	4.30	



(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)

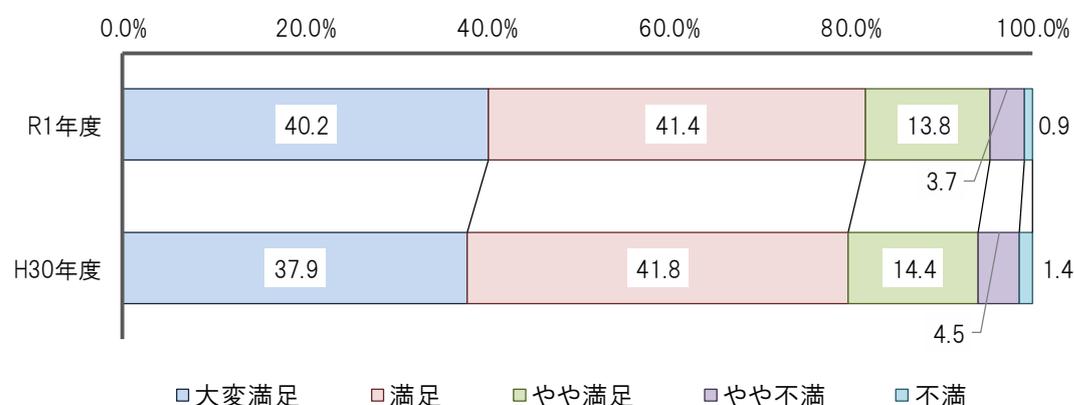
レストラン・食堂系のサービスについては、全ての設問で平均が4点台となっている。全体平均は4.29点で、前年度より0.17ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「地元料理について丁寧な説明があった」「タイミング良く提供してくれた」「目配り・気配りが感じられた」「笑顔で明るい対応」などがあった。

その反面で、「料理説明がなかった」「出迎え・案内がなく戸惑った」「人員不足を感じた」などのご指摘があった。

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	71	89	33	5	1	5	204	4.13	R1年度 4.16	
館内表示	57	98	39	6	0	4	204	4.03		
分煙	74	84	21	11	2	12	204	4.13		
客室の清掃	77	82	32	7	3	3	204	4.11		
食堂の清掃	76	85	20	2	0	21	204	4.28		
サービス	88	81	25	4	2	4	204	4.25		
食事の量	86	76	17	2	1	22	204	4.34		H30年度 4.10
食事のお味	93	68	17	2	1	23	204	4.38		
料理の説明	57	60	41	9	3	34	204	3.94		
休息	97	79	18	5	1	4	204	4.33		
音・臭い	71	72	27	26	5	3	204	3.89		



(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)

施設について、高評価だった項目は4.38点の「食事のお味」、4.34点の「食事の量」などで、厳しい評価となった設問は3.89点の「音・臭い」、3.94点の「料理の説明」となっている。全体平均は4.16点で、前年度と比べ0.06ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「清掃が行き届いている・清潔感がある」「地元料理・素材が美味しかった」「景色・ロケーションが素晴らしい」「特色のあるサービス・備品が良かった」などがあった。

その反面で、「客室のタバコ臭が苦痛・気になった」「トイレの臭い・清掃不足」「浴室の清掃不足」「隣室等の声・音が気になった」「料理のお品書きがほしかった」などのご指摘があった。

3. ご意見の抜粋

(評価できる点=○・改善を望む点や要望など=△・その他=◇)

<接客・対応>

- 食事処とか観光地への案内等、親切にしてくれてありがたかったです。また、行きたいと思いました。友人にも勧めました。
- ホテルに到着して、スタッフの方々の生き生きとした対応には感謝します。働く方の気持ちとは、客に伝わるものと思います。
- ホテルの浴室で、ハンカチが浴槽を流れてつまらせてしまいました。正直に申すと叱られたりしませんでした。その少し前に、ホテルの道案内が悪いとクレームを申しましたし、同じフロアの男性がうるさくして、部屋を変えてもらいました。私は困った客だったようですが、ホテルの姿勢は一貫して親切・丁寧で感動しました。高知人のおもてなしに、人生勉強させていただきました。ありがとうございました。
- 足を踏み入れた時は、正直、古さに不安を覚えました。すぐにそんなことを忘れ、ゆっくりと快適に過ごさせていただきました。過度ではないアットホームな心のこもった接客をしていただき大満足です。ありがとうございました。
- 駐車スペースに限りがあると聞いていたので、契約駐車場の利用を覚悟していましたが、つめて駐車させてくださったのが嬉しかったです。ありがとうございました。繁華街やひろめ市場にも近くて便利でした。
- 温泉の番頭さんのような年配の男性には、優しく声をかけてもらい、気持ち良く利用できました！11月でも温暖で過ごしやすいなと思いました。次回は滞在時間を長くして美味しいものを食べたいと思います！宿泊場所の近くにある地元の美味しいお店が分かれば嬉しいと思います。
- 今回が2回目でしたが、また来たいなと思いました。寒い中、車が見えなくなるまで見送っていただきました。
- お風呂が遠すぎるが、露天風呂が最高！それだけに料金を払っている感じ。星空観賞コースはとてもよかった。おじさんの説明や声がやさしく好感度大。
- 子どもの誕生日でもあり、サプライズでケーキを用意してくれた。食事中も気にかけてくださり、帰るときにはお見送りまでしていただけた。また来ていただくため「さよなら」は言わずに「行ってらっしゃい！」と言いますと言ってくれた。温かい対応でした。
- トータルすると良い旅館でした。夕食の担当の若い女性（着物）は説明が上手で、愛想が良くて感じが良かったです。割とホテル宿泊で夕食なしを利用する旅行をしてきましたが、夕食付きを利用するのも良いなと思いました。
- △ フロント周辺にスタッフが多すぎる。過剰なサービスは監視される気分。お客様とは適度な距離感が重要。
- △ 方言（土佐弁）で対応があると嬉しい。分からない言葉は質問して、色々聞きたいと思います。龍馬パスポートの延長をお願いします。
- △ 土日で混雑していることは理由にならない。ゆっくりしに行っているのに、イライラしてしまう。
- △ また行きたいと思える宿泊施設でした。チェックイン、チェックアウト時、ともに女性の係の人が手荷物を持ってくれたのですが、重たい荷物だったので申し訳なかったです。できれば男性従業員に対応してもらいたかったです。

- △ 温泉に化粧水などがあればなお良いと思います。受付にいたスタッフは細かい所まで気を配るべきだと思いました。
- △ ロビーにセルフサービスのコーヒーが設置されていましたが、説明がなかったのでチェックアウトの際に気づきました。せつかくのサービスなのでひと声かけてもらいたかったです。
- △ 禁煙ルームが少ない感あり。早朝出発のため駐車場出入り口のチェーンを解錠してもらったが、係が無愛想でこちらの顔を見ない。ホテル内のサービスも帰りの1シーンで台無し。
- △ 宿泊してチェックアウト時まで良かったのですが、出発はスッキリと出たいもの。チェックアウトの際にフロントが無人になっていて時間がかかったように、最後に手間取ると誰しも良い印象を持たないと思います。
- ◇ 施設の内容、朝食の内容も料金に見合うものですが、従業員の方に笑顔が足りないように思います。仕事ぶりに不満はありません。一生懸命に仕事をしているので、余裕がないのでしょうか。

<食事>

- 大浴場の露天風呂が大変気に入っています。朝食バイキングも、とてもおいしく、春と秋に毎年訪れるのが楽しみです。
- 朝食が美味しく、色々なホテルで泊まりましたが日本一だと思います。
- ご飯はすごく美味しかったです。スタッフの方もとても感じの良い方でした。夕食はあと1、2品あってもいいと思いました。
- こちらのホテルを利用するのは2回目です。前は12月で、レストラン内がクリスマスのインテリアで飾られていて、心がなごんだことを思い出します。今回は初夏、まだ明るい18:00に夕食をとりました。前に坪庭があり、木が木陰を作り、趣があります。もう少し植栽の手入れをしたり、植物を増やすとさらにステキだと思います。レストラン内も夏風のキャンドルにすると、涼しげでよいと思います。お食事はとても新鮮で美味しかったです。
- 職場の福利厚生を利用して2名1泊で5,000円(朝食込み)。お得だと思って利用しました。朝食会場に行ってびっくり！レベルが高い！感動しました。高知の食材を満喫しました。
- ロケーションが良く、お料理の量がたくさんあって、とても美味しかった。夜もよく寝ることができたので、また行きたいです。
- 料理に大満足。売店の雰囲気が良い。
- △ 夏はBBQの夕食プランがあるとすごく良いと思います。
- △ 歴史上の有名人物名を冠したお菓子を売りにしており、すごく食べたかったのですが、土日のみなのが残念でした。いつでも行けるわけではないので、事前予約等で食べさせてもらえるサービスがあれば本当に嬉しかったと思います。また、同様のコーヒーもマシンの故障で飲めずに残念。その人物の誕生日付近の宿泊だったので、備えてくれたら嬉しかったです。
- △ 太平洋の景色が素晴らしい。周りに飲食店がないので、ホテル内の居酒屋が22:00に閉店するのが少し残念です。もう少し遅くまで営業していただくと嬉しいです。

<施設>

- 高知は初めて行ったのですが、とても楽しい旅になりました。ネットで調べて予約しましたが、良いホテルに泊まれて良かったです。アクセスも良く、次回もお世話になりたいです。
- レンタカーで観光しました。駐車場のあるホテルを探しました。駐車場の方もとても親切で感じが良かったです。商店街や駅にも近く、利便性も優れていました。またお世話になりたいと思いました。
- 館内すべてに手入れ、清掃が行き届いており、気持ち良く滞在することができました。
- 清潔で気持ち良いです。ベッドの幅が広いのも良いです。
- 露天風呂は事前にネットで確認していた通り、雄大で大変良かったです。海を見ながらコーヒーも飲めて、朝のスタートを切るにはベストでした。
- 部屋のお風呂は使っていないが、全体としてはとてもいい部屋、いい温泉だった。
- お風呂が遠いな！と思いましたが、行ってみると、まあ素晴らしい！特に露天風呂には感動しました！朝に晩に何度もお風呂に通いました。また、子どもたち、知り合い等を連れて是非来たいと思います。大変お世話になり、ありがとうございました。足摺からの景色は絶景でした。
- 海側の部屋でしたので、特に朝は大海原がとても素晴らしかったです。大浴場は思っていた以上に広く、露天風呂も気持ち良く、すごく身体が温まるお湯でした。とても静かで、ぐっすりと眠ることができました。ありがとうございました。
- 立地条件が良く、近くに観光施設もあり便利だった。
- コンセントがとても多くて、充電等ができてよかった。
- △ 経年劣化が見受けられるので、計画的に改修をお願いしたい。今後とも美しい施設と、好意的な接遇を続けられるよう期待します。
- △ ホテルに着いた時に、駐車場の入口が分かりにくかったです。普段、仕事漬けで疲れていましたが、ゆっくりと寛げて癒されました。ありがとうございました。
- △ 廊下のタバコ臭、大浴場のシャワーが少ないこと以外はとても良かった。機会があれば、高知県にまた遊びに行きたい。
- △ 少し古いですが、清潔感があり、特段の不便は感じませんでした。また近くに行く時は利用したいと思います。トイレが少し使いにくいかもしれません。
- △ フロントがちょっと汚い。格安なので部屋とかは仕方ないけれど、せめてフロントだけは…。あとは満足です。
- △ 駐車場の入口、案内が分かりにくかったです。どちらでも良かったのかもしれませんが、パチンコ店の駐車場との違いが分かりにくかったです。
- △ 宿内は大変良かったです。10月中旬の利用でしたが、強いて言えば夕食後に図書を楽しみましたが寒かったです。
- △ お風呂は良かったけれど、ハダカで歩くところが長く、階段が多い。特に年寄りには厳しい。
- △ 駐車場が遠いのが少し残念です。それ以外は快適でした。
- △ ホテル全体が老朽化している感じなので、もっとカラフルに改装してはどうでしょうか。階段の昇降もきついです。

- △ 浴槽の排水勾配がきちんとできていないようで、水がなかなか流れません。壁に当たったお湯もすべてトイレ側へ流れ出てしまいます。お部屋の清掃をきちんとしていたら気付く現象だと思うのですが…。天井の換気扇のホコリもたまっているのも、その辺りも気になるところです。
- △ 全体的に設備が古いため、部屋のトイレ、浴室、洗面が使用しにくかった。
- △ 少し繁華街から離れているのが難点かもしれませんが。高知城やひろめ市場、日曜市等までは歩くといい散歩になりますが、酔って歩くには遠く、結局2日ともホテルの近くでの夕食となりました。それが2軒とも当たりで高知の夜に大満足でした。

<その他>

- 星空観賞ツアーに参加しました。運よく、最高の星空を見ることができて満足でした。ホテルの従業員の方の分かりやすく楽しい星空・星座の話がとても印象的でした。また、行きたいです。
- ネットの口コミが大変良かったので、利用させていただきました。今回まわったコースから少しはずれていましたが、利用させていただき大変満足しました。安く泊まれて、とってもいい宿です。
- お風呂に当地で作られている、ゆずの香りのするシャンプーなどが置いてあり、どのようなものか購入前に使用できたのは良かったです。ゆずの香りに癒されました。こんなに自然が近くにあり良い環境なので、夜の虫採り（カブトムシ等）体験などがあれば、大人も子どもも楽しめると思います。客室に冷蔵庫がないのは残念でした。
- 気にせず停められる駐車場と、フロント前で化粧水などを自由にもらえるのが良いです。パジャマをコスメなどと同様にフロント前から取っつけていかなければならないのに、説明がなくて困ったことが他のホテルであったので、部屋に備え付けてあるのも良かったです。
- コーヒーの無料サービス、星空のガイドツアーがとても良かったです。
- 全体的にサービスが良くて驚きました。無料の夜食、飲み物は助かりましたし、美味しかったです。ランドリーがあるのもポイント高く、また泊まりたいです。
- 一見して古くさいホテルと思いましたが、サービスはアットホームな感じで食事も美味しく良かったです。
- JALのダイナミックパッケージで比較的リーズナブルに泊まれたのはありがたかったです。
- ウェルカムドリンクということで、ゆずジュースが冷蔵庫に入っており、おいしくいただきました。お気に入りの宿なので、長く続いてほしいです。毎回、無料の洗濯機を使っています。ありがとうございます。
- 人が少なく静かな中で、食事も温泉も心ゆくまで楽しみ、満足しました。本当に楽しい1日で感謝しています。友人にも早速勧めています。お遍路旅で以前にも一泊しましたが、再び訪れることができ本当に良かったです。高知、足摺岬が大好きになりました。ありがとうございました。
- コストパフォーマンスが良く、食事も併設のレストランなのでおいしかったです。また周辺にコンビニがあり、飲食店もそこそこあるので便利。また高知に来る際は利用したいと思います。
- 何をしても海が見えて、立地・景色・部屋のすべてに関して素晴らしく、最高の休日を過ごすことができました。龍馬ファンには憧れのホテルで、今回の滞在中、唯一1泊だけ空きがあって泊まることができました。

- 子どもと一緒に親子3世代で利用させていただきましたが、価格のわりにととてもすてきで子どもたちも大変喜んで利用させていただきました。また高知に行く際は利用させてもらいたいと思いました。
- 全体的にキレイで広くて良い部屋でした。アメニティも揃っていてありがたかったです。特にバブ（バスクリン）が良かったです。
- 館内のあちこちに古さが出てきていますが、よく清掃され、修理やリフォームもされているなど、これから先も泊まりたいと思う施設です。施設のレベル、食事のレベルから考えても割安な料金だと思います。
- とても清潔感のあるホテルで、友人にもおすすめできる素晴らしいホテルでした。
- チェックインとチェックアウトがフロント係を介さず、端末でできるので便利だったと思います。大浴場から外が見えないのは残念でしたが、広々として開放的でした。朝食にカツオメニューがあり良かったです。
- プロ野球や大学野球のキャンプで使われていたので、野球好きとしてはちょっと嬉しかった。確かに小さいホテルであったが、ドラマや野球で使われていた歴史を感じられる。
- 高知県全域のパンフレットやお土産があつて楽しめました。本も色々あつて良かったと思います。
- △ Wi-Fi、ランドリー袋が欲しい。風呂に冷水があればと思う。
- △ AM1:00の門限が少しつらいかなと思いました。
- △ 廊下のタバコ臭さが特に気になった。もう少し消臭が行き届いていると良い。それ以外はおおむね満足だった。玉姫様の通行手形など、良いサービスも受けられた。
- △ Wi-Fiに関して、通信の暗号化やセキュリティキーがなく、セキュリティが甘いと思います。
- △ ライブラリーラウンジの雰囲気はとても良かったです。書籍をもう少し取り揃えてほしいと思いました。
- △ フロント横に高知アイスがあるのに、時間外であるため買えなかった。値段は張るが、お風呂へ行く通路にあり魅力的だった。売れると思うのになあ、残念です。
- △ アクセスが良く満足した。朝、掃除の方か業者の方か分かりませんが、エレベーターを利用して各階でエレベーターが止まり、他のお客様も苛立っている様子でした。時間をずらすなど工夫が必要なのではと思います。その他は良かったので残念でした。
- △ 行き当たりばつたりの旅行だったので仕方ないものの、夕方に宿泊施設を探すのに、ネットで見てもなかなか見つけられず、やっと探し当てても通常より割高になったことは不満です。
- △ 時期的に割増になっていたのかもしれませんが、料金には割高さを感じました。
- △ 売店が20時で終了し、以降は夜食やおつまみを買う手段がなかったので、軽食やアイスの自販機を設置してもらえれば嬉しいです。予約後にパンフレットを送付いただきましたが、案内のオプション料理のメニューを詳しく記載してほしいと思います。
- △ せっかく景色も良く、楽しめるかと思いましたが、部屋の臭いと浴室の換気扇にガッカリ。枕が柔らかすぎて眠れませんでした。
- △ 大浴場（脱衣所）の床に髪の毛が大量に落ちており残念でした。気軽・手軽に掃除できる道具が近くにあれば良かったと思いました。

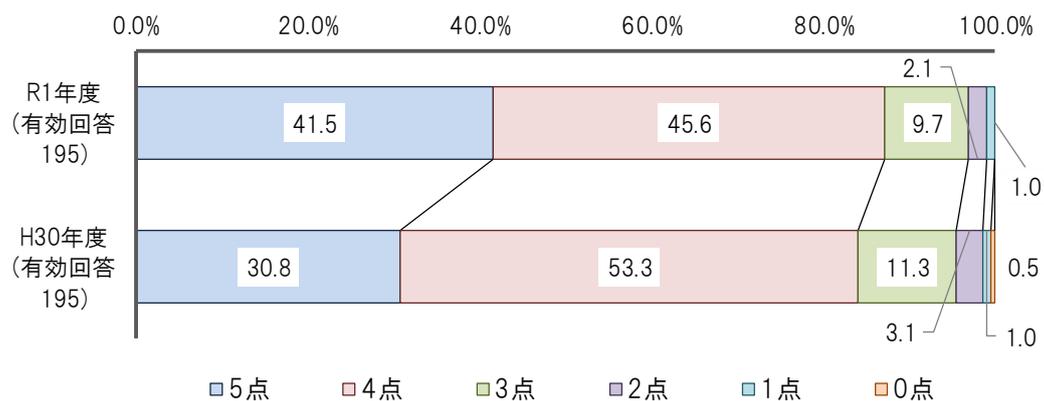
- △ 非常口のドアが開かないようになっていたので、緊急の時にどうしたらいいか少し不安でした。
- △ 駅から近く快適に過ごさせていただき満足しています。浴室のシャワー使用時に、手元の切り替えがないため、一旦止めるとまた温度調節しなくてはならないのがやや不便でした。またデスクの壁側にドライヤーが備え付けられていましたが、湯呑みセットのすぐ上だったので、レイアウトが違う方が良いと感じました。
- △ 宿泊料金以外はおおむね満足。ご飯の量は少ないが、味は良かった。ふとんはセルフで敷くことを求められたが、宿泊料金に対してありえないと思った。
- △ ロビーが静かで清潔で、到着時には落ち着きました。部屋にコーヒーサービスか、朝食ビュッフェのコーヒーを部屋に持ち帰ることができるシステムがあれば尚良いと思います。
- △ リゾートホテルでゆっくりすることができました。温泉もあり満足です。ただ、夫婦で旅行していると大浴場に行った時、出る時間が異なります。部屋の鍵が2つあって、それぞれ持てたら、相手を気にせずゆっくりと温泉に行けると思います。
- ◇ エレベーター前の催事のディスプレイが旅館の雰囲気にならないうでチープな感じがしました。エントランス、フロント、エレベーターホール等はずっと洗練された、すっきりとしたイメージの方が良いのではないかと思います。(勝手な意見ですみません)
- ◇ やなせたかし記念館を目的に初めて高知へ来ました。宿は便利な場所にあり、子ども連れでしたが色々とお出かけの事ができました。商店街ではよきこいを見ることもでき、良い思い出になりました。今回は1泊でしたが、次は自然と触れ合いたいのので長く滞在したいと思っています。
- ◇ 天気の影響で仕方ないが、一番楽しみにしていたスターウォッチングが中止だったのは非常に残念でした。
- ◇ 公共の宿のため、従業員数は少なめのような感じでしたが落ち着いた宿で、次回はもう少し早めのチェックインで周辺の景色を楽しめたらと思いました。
- ◇ 外国人が多かったですが、フロントもきちんと外国語で対応できていた。コロナウイルス対策を徹底してほしいです。子ども用のイスなどがあると良いかもしれません。サービスはとても良かったです。

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)

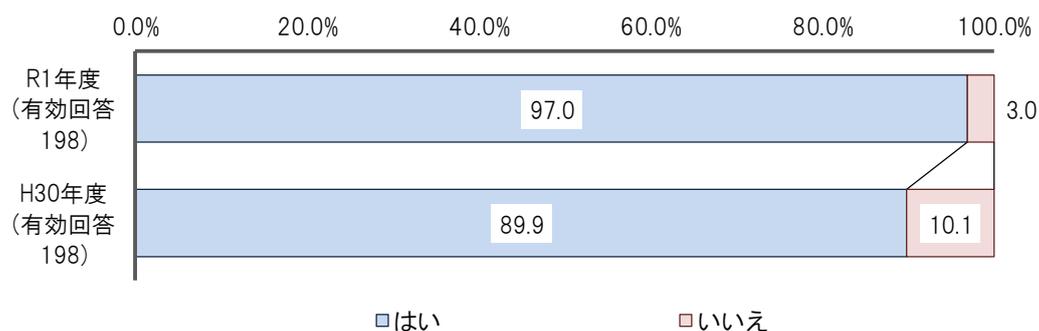
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
R1年度	81	89	19	4	2	0	8	203	4.25
H30年度	60	104	22	6	2	1	12	207	4.08



当該施設の評価は、平均 4.25 点と、前年度と比べ 0.17 点増加となっている。“5 点”と“4 点”の評価は合計で 87.1%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
R1年度	192	6	6	204
H30年度	178	20	9	207

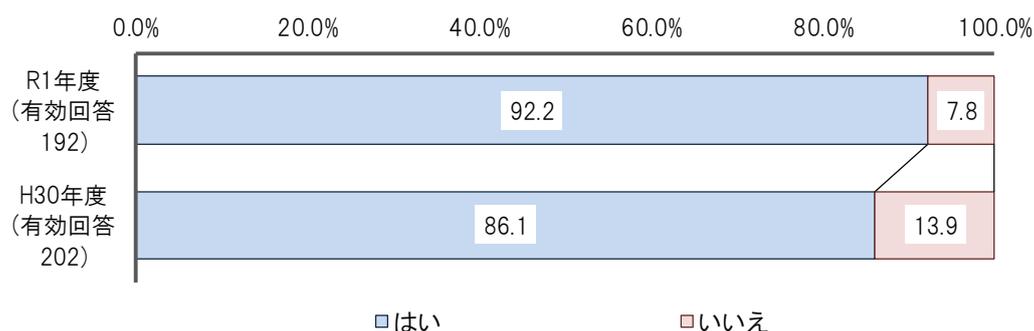


再度ご利用して頂けるお客様が 97.0%と、前年度と比べ 7.1 ポイント増加となっている。

“いいえ”を選んだお客様からは、「当日予約だったので仕方がないが、通常よりも割高になった」「トイレの床がギシギシと音がして怖かった。冷蔵庫内の冷凍スペースにあったアイスがすべて溶けていた」「客室のタバコ臭とユニットバスの換気扇が作動しなかったことが不快だった」「料理があまりおいしくなかった。食材も新鮮さに欠ける」といったご意見があった。

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
R1年度	177	15	12	204
H30年度	174	28	5	207



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が 92.2%と、前年度と比べ 6.1 ポイント増加となっている。「再度ご利用」の設問で“いいえ”と回答した 6 組のうち 4 組が、この設問でも“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 11 組のお客様からは、「よさこい祭り当日で、夜中にほかの宿泊客が騒いでいて眠れなかった」「チェックアウトの時間帯に清掃スタッフ（もしくは業者）がエレベーターを利用するため、各階止まりになって苛立った」「客室に残っていたタバコ臭が苦痛だった」「気に入っていた大浴場の設備が撤去されていてガッカリした」といったご指摘が寄せられている。

その他 4. 同クラスのおすすめできる宿泊施設

群馬県	金盛館せらぎ	千葉県	オリエンタルホテル東京ベイ
石川県	ホテルアローレ	石川県	旅亭懐石のとや
福井県	民宿久介	長野県	仙仁温泉
長野県	天然温泉 善光の湯 ドーミーイン長野	静岡県	下田大和館
滋賀県	びわ湖花街道	京都府	翠嵐
大阪府	かいづか温泉リゾートほの字の里	兵庫県	有馬温泉 陶泉 御所坊
兵庫県	宝塚温泉 ホテル若水	兵庫県	ホテル花小宿
兵庫県	神戸ベイシエラトン ホテル&タワーズ	和歌山県	ホテル アバローム紀の国
和歌山県	万清楼	和歌山県	浜千鳥の湯 海舟
鳥取県	いこい亭 菊萬	鳥取県	天然温泉 境港 夕凧の湯 御宿野乃
岡山県	矢掛屋 INN&SUITES	広島県	グランドプリンスホテル広島
広島県	ホテル賀茂川荘	山口県	大谷山荘
山口県	原田屋旅館	山口県	宵待ちの宿 萩一輪
徳島県	HOTEL GATE88	徳島県	阿波観光ホテル
徳島県	ホテル祖谷温泉	香川県	かんぼの宿観音寺
香川県	琴平リバーサイドホテル	香川県	湯元こんぴら温泉華の湯 紅梅亭
愛媛県	ケーオーホテル	高知県	足摺国際ホテル
高知県	足摺テルメ	高知県	サウスブリーズホテル
高知県	四万十の宿	高知県	土佐佐賀温泉 こぶしのさと
高知県	西鉄イン高知はりまや橋	高知県	ホテルNo.1高知
高知県	ホテル日航高知旭ロイヤル	高知県	ホテルファースト
高知県	リッチモンドホテル	福岡県	ヒルトン福岡シーホーク
福岡県	西鉄ホテルクルーム博多	大分県	大分・別府温泉 杉乃井ホテル
大分県	美湯の宿 両築別邸	宮崎県	天然温泉 日向の湯 ドーミーイン宮崎
宮崎県	宮崎観光ホテル	鹿児島県	鹿児島東急REIホテル
沖縄県	ホテル アクアチッタ ナハ	全国各地	スーパーホテルチェーン

以上、52 軒がおすすめできる宿泊施設として挙げられている。