

## V おもてなしの宿アンケート

### ●概 要

県内 46 カ所の宿泊施設等の協力のもと、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」調査票を配布し、令和 3 年 3 月～令和 4 年 2 月に返信された観光客からの声を集計した結果を報告するものである。

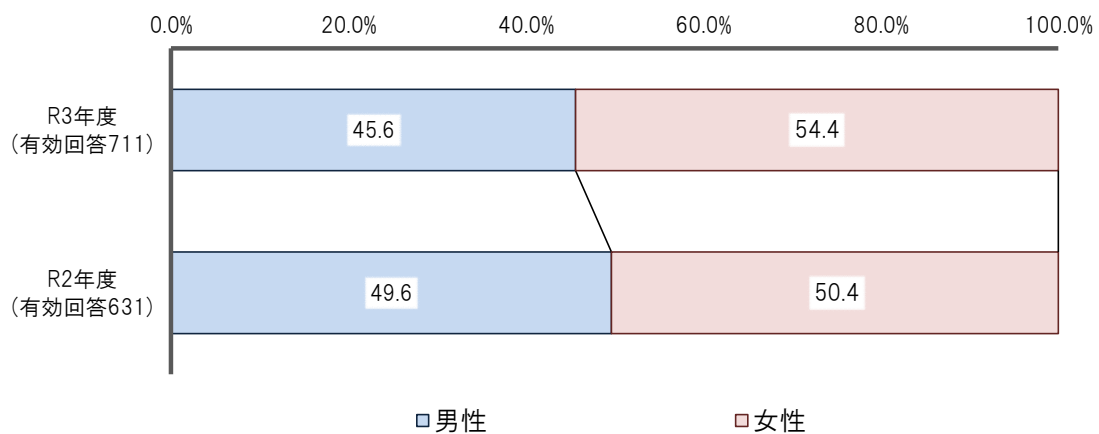
返信総数 令和 3 年度 722 通（春 163 件、夏 153 件、秋 221 件、冬 185 件）  
令和 2 年度 641 通（春 30 件、夏 188 件、秋 304 件、冬 119 件）

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」の回答者

### 1-1. 男女別割合

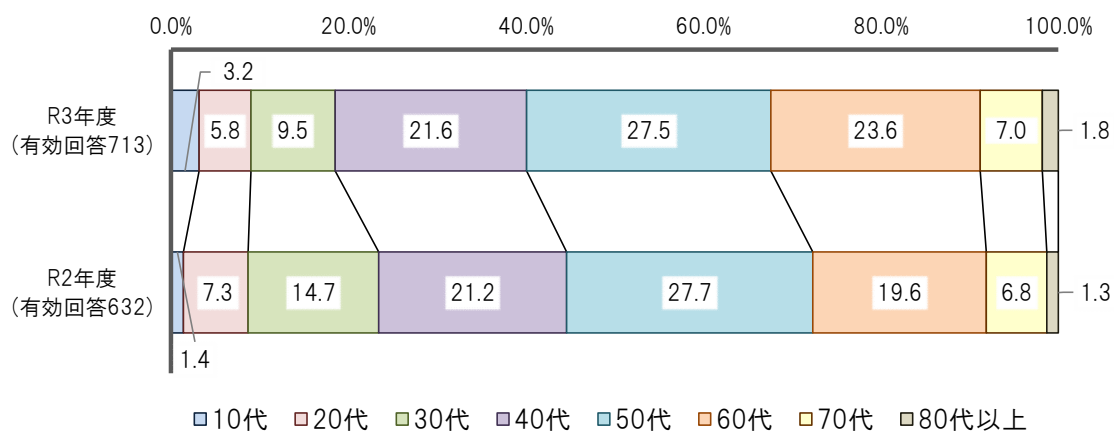
	男性	女性	未回答	合計
R3年度	324	387	11	722
R2年度	313	318	10	641



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 324 件 (45.6%)、女性 387 件 (54.4%) と女性が多くなっている。前年度と比べ、女性の割合が 4.0 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
R3年度	23	41	68	154	196	168	50	13	9	722
R2年度	9	46	93	134	175	124	43	8	9	641

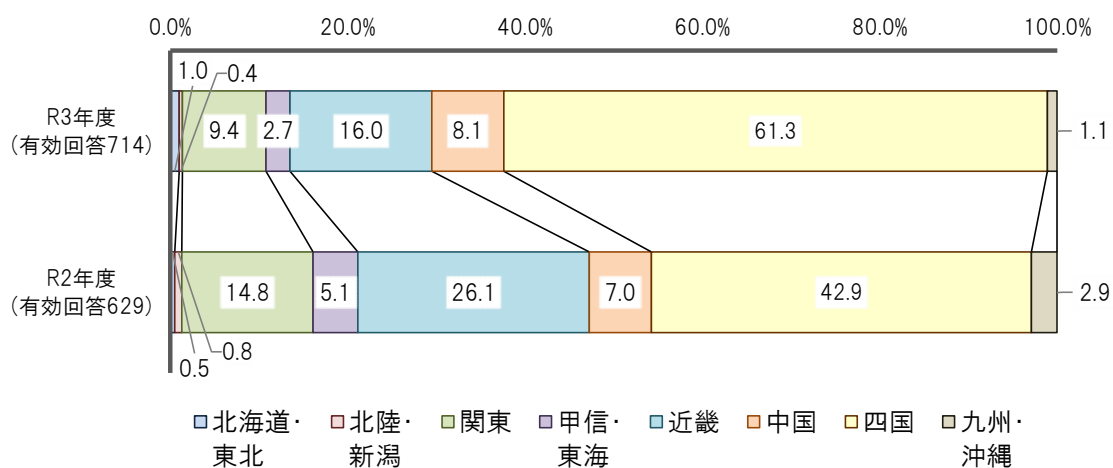


年代別割合は、50代が196件(27.5%)で最も多く、次いで60代が168件(23.6%)、40代が154件(21.6%)と続き、それ以外の年代は10%未満となっている。

前年度と比べ、60代が4.0ポイント、10代が1.8ポイントの増加、30代が5.2ポイント、20代が1.5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
R3年度	7	3	67	19	114	58	438	8	8	722
R2年度	3	5	93	32	164	44	270	18	12	641

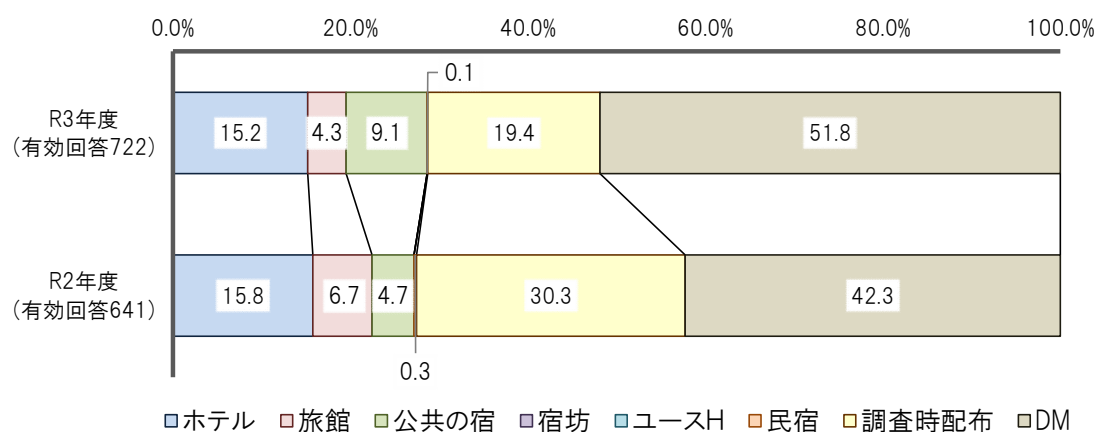


出発地ブロックは四国が438件(61.3%)で最も多く、次いで近畿が114件(16.0%)と続き、それ以外のブロックは10%未満となっている。

前年度と比べ、四国が18.4ポイント、中国が1.1ポイントの増加、近畿が10.1ポイント、関東が5.4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	DM	合計
R3年度	110	31	66	0	0	1	140	374	722
R2年度	101	43	30	0	0	2	194	271	641

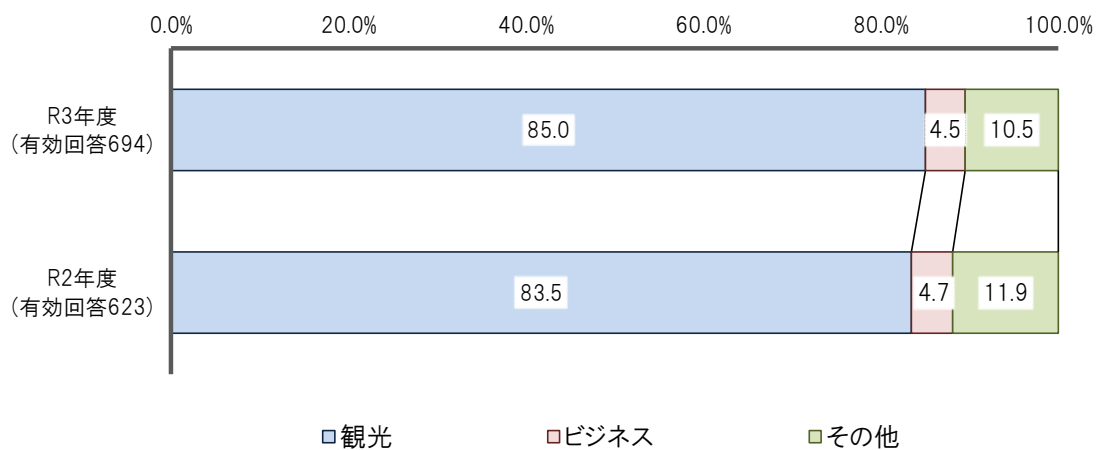


アンケートが返信された設置箇所は、龍馬パスポート利用者へのダイレクトメールが374件(51.8%)で最も多く、次いで調査時配布が140件(19.4%)、ホテルが110件(15.2%)、公共の宿が66件(9.1%)、旅館が31件(4.3%)、民宿が1件(0.1%)と続いている。

前年度と比べ、龍馬パスポート利用者へのダイレクトメールが9.5ポイント、公共の宿が4.4ポイントの増加、調査時配布が10.9ポイント、旅館が2.4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
R3年度	590	31	73	28	722
R2年度	520	29	74	18	641

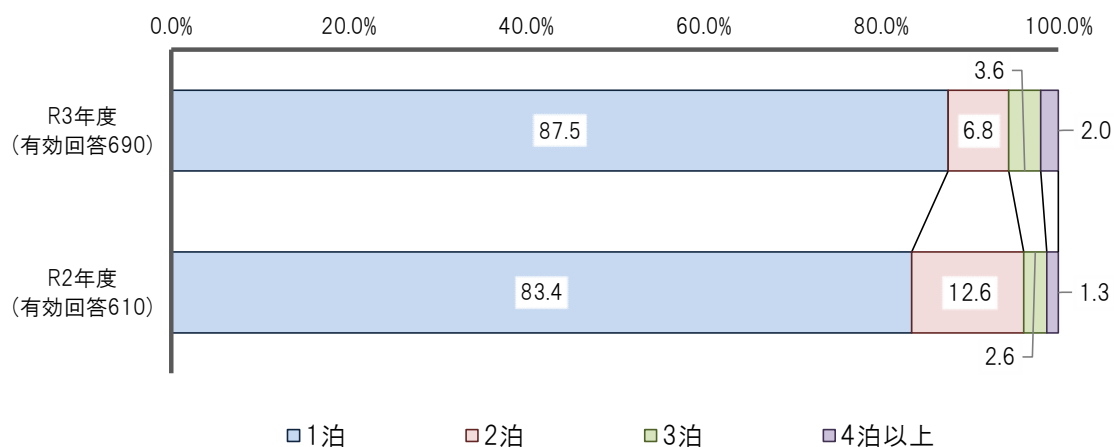


旅行の目的は、観光が590件(85.0%)で最も多く、その他が73件(10.5%)、ビジネスが31件(4.5%)となっている。その他の内容としては、「遍路」「リフレッシュ」「帰省」「龍馬パスポート」などがあつた。

前年度と比べ、観光が1.5ポイントの増加、その他が1.4ポイント、ビジネスが0.2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
R3年度	604	47	25	14	32	722	1.26
R2年度	509	77	16	8	31	641	1.25



宿泊日数は、1泊が大半を占め604件(87.5%)で最も多く、次いで2泊が47件(6.8%)、3泊が25件(3.6%)、4泊以上が14件(2.0%)と続いている。

前年度と比べ、1泊が4.1ポイント、3泊が1.0ポイントの増加、2泊が5.8ポイントの減少などとなっている。平均宿泊数は1.26泊と前年度と比べ0.01泊増加となっている。

## 2. 「おもてなしの宿」 満足度

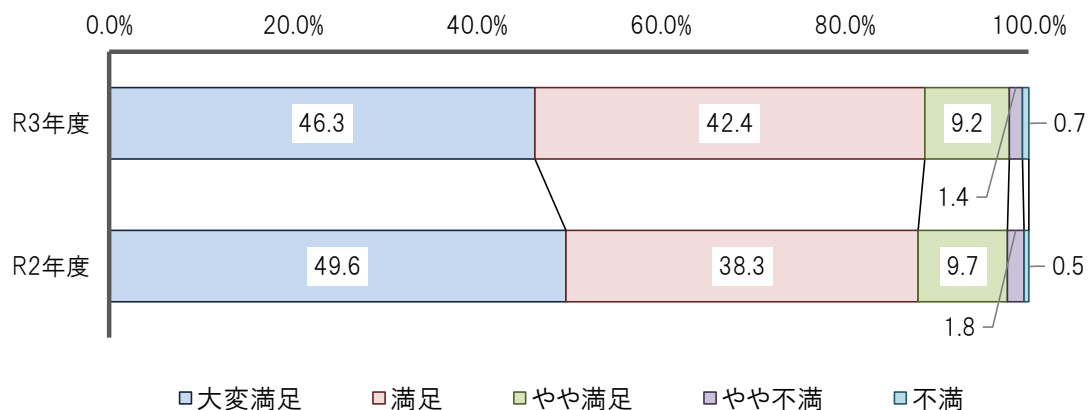
\* 平均点数について

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	321	311	60	21	6	3	722	4.28	R3年度 4.32
挨拶	330	295	82	8	6	1	722	4.30	
言葉づかい	340	306	65	6	4	1	722	4.35	R2年度 4.35
身だしなみ	343	310	59	5	3	2	722	4.37	



(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、高評価だった項目は4.37点の「身だしなみ」、で、厳しい評価となった設問は4.28点の「対応」となっている。全体平均は4.32点で、前年度と比べ0.03ポイント減少となっている。

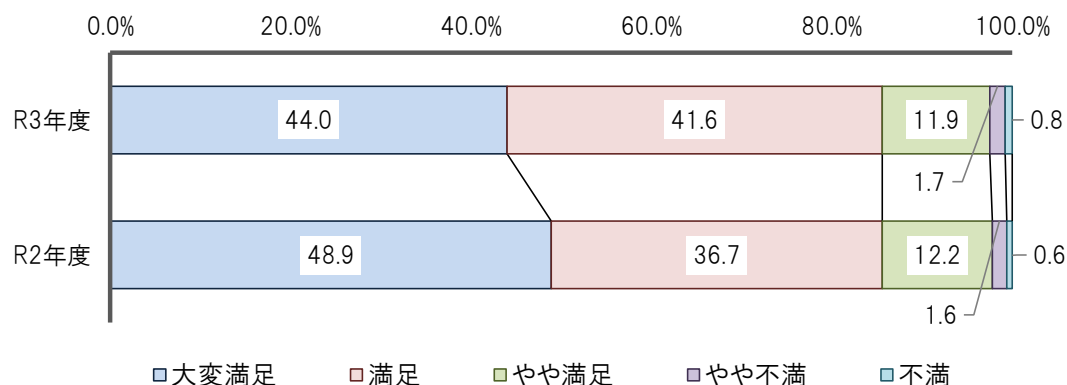
良いご意見としては、「親切・丁寧な対応」「分かりやすい館内案内」「明るい表情・笑顔での接客」「丁寧・好印象な電話予約対応」などに関する記述が多かった。

反面、不満の声として「事務的で無愛想な接客」「手続きに時間がかかりすぎる」「精算時の間違いとその対応」「各種キャンペーン等を把握できていない」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	218	242	87	16	9	150	722	4.13	R3年度 4.26 R2年度 4.32
挨拶	252	243	66	9	3	149	722	4.28	
言葉づかい	262	245	58	5	3	149	722	4.32	
身だしなみ	271	236	61	4	2	148	722	4.34	
気配り	261	230	71	14	5	141	722	4.25	



(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)

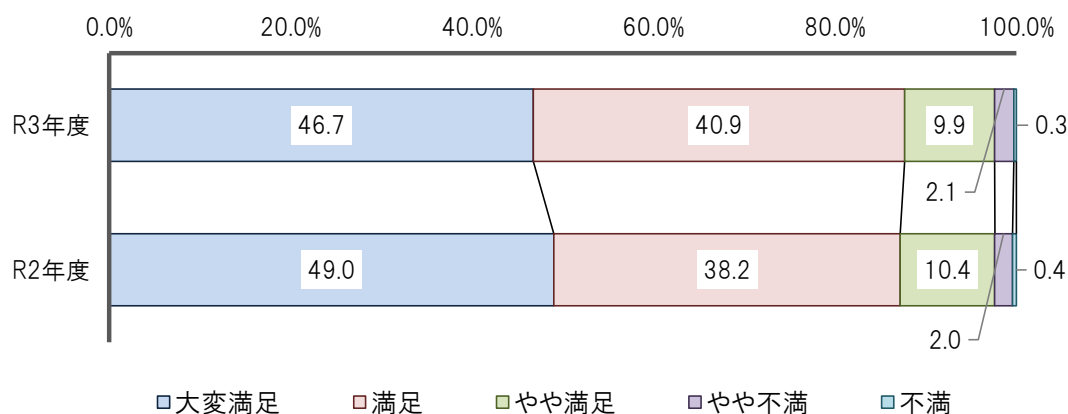
客室係のサービスについては、高評価だった項目は4.34点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった設問は4.13点の「館内説明」となっている。全体平均は4.26点で、前年度と比べ0.06ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「丁寧で分かりやすい（館内・非常口・サービス等の）説明」「明るく気持ちの良い挨拶」「行き届いた気配り」「問い合わせや依頼への迅速な対応」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」「非常口の案内・説明がなかった」「複雑な構造なのに誘導がなく迷った」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	291	258	62	15	4	92	722	4.30	R3年度 4.32 R2年度 4.34
挨拶	295	264	59	12	2	90	722	4.33	
言葉づかい	292	263	69	7	1	90	722	4.33	
身だしなみ	299	267	58	6	1	91	722	4.36	
気配り	297	240	64	27	3	91	722	4.27	



(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)

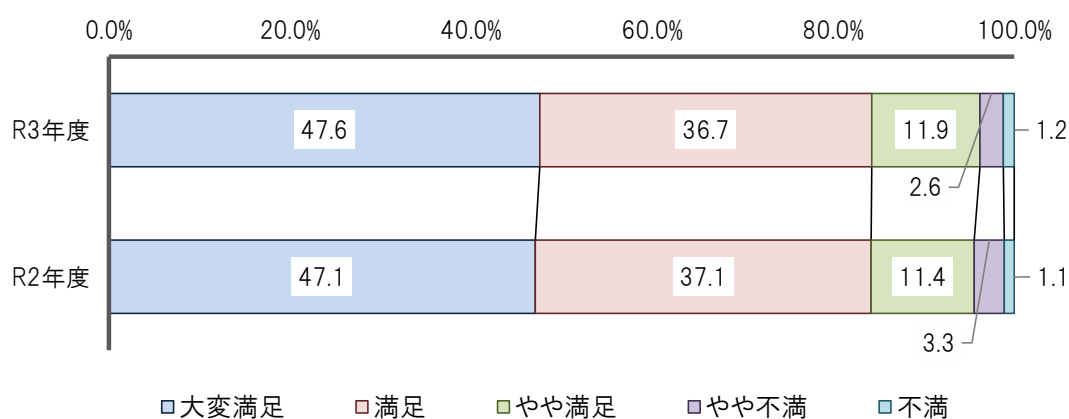
レストラン・食堂系のサービスについては、高評価だった項目は4.36点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった設問は4.27点の「気配り」となっている。全体平均は4.32点で、前年度と比べ0.02ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「詳しく丁寧な料理の説明」「細やかな気配り・目配り」「子どもへの気遣い・子ども用備品の充実」「料理の提供が適切・タイミングに配慮があった」「感じの良い・適切な声掛けがあった」などがあった。

その反面で、「料理の提供が遅い」「気配り・目配りがなかった」「料理内容・サービス品についての説明がなかった」「事務的で明るさを感じない対応」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	315	289	93	13	7	5	722	4.24	R3年度 4.27	
館内表示	257	335	110	12	7	1	722	4.14		
分煙	325	274	83	8	9	23	722	4.28		
客室の清掃	337	270	82	20	12	1	722	4.25		
食堂の清掃	319	254	67	8	2	72	722	4.35		
サービス	388	219	72	30	7	6	722	4.33		
食事の量	330	207	75	18	4	88	722	4.33		R2年度 4.26
食事のお味	329	214	68	14	8	89	722	4.33		
料理の説明	253	212	101	34	10	112	722	4.09		
休息	390	249	67	9	5	2	722	4.40		
音・臭い	332	239	91	41	16	3	722	4.15		
感染防止対策	297	222	62	4	7	130	722	4.35		



(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)

施設については、高評価だった項目は4.40点の「休息」、4.35点の「食堂の清掃」「感染防止対策」で、厳しい評価となった設問は4.09点の「料理の説明」、4.14点の「館内表示」となっている。全体平均は4.27点で、前年度と比べ0.01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・素材が美味しかった」「清潔感のある客室」「施設の古さをカバーする手入れ」「景観の良さ」「特色のある無料サービス」「落ち着いた雰囲気」などがあつた。

その反面で、「隣室等からの音漏れ」「室内エアコンの作動音や臭い」「浴室・客室等の清掃不足」「トイレ・客室の気になる臭い」「タバコの臭い」「食事の質・量への不満」などのご指摘があつた。

### 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・対応について>

- コロナ禍の最中の平日で客が少ないこともあったかもしれませんが、非常に warm at heart で対応していただき安らげました。また利用したいと思います。
- いつもよさこい祭りに合わせて利用させていただいています。丁寧な接客、挨拶も気持ちいいです。昨年はよさこい祭りがなかったので利用しませんでした。今年はまたぜひ利用したいです。
- 当初の宿泊場所から変更になりましたが、丁寧にご連絡・ご案内をいただき、とてもゆっくりと過ごすことができました。連続して宿泊してきたホテル等の中では、一番対応が良かったです。
- チェックアウトの際に「またお越してください」と丁寧に対応してくださり、気持ち良く帰れました。
- スターウォッチングに参加させていただきました。とても感動しました。スタッフの知識が豊富で楽しかったです。季節を変えてまた宿泊したいです。
- 本当にいつも、おもてなしと申しますか、「おかえり」というような温かい気持ちで接してくださるので、こちらとてもハッピーな気持ちになります。
- 食事のアレルギー対応が素晴らしかったです。対応していただいたレストラン系の女性がとても親切で温かい心遣いをしていただきました。
- 押しつけ過ぎず離れすぎずの優しい対応をたくさんしていただきました。従業員の方、お一人お一人のおもてなしの心を感じました。
- チェックインの際にお世話になった方とラウンジでお会いした際、気持ちの良い声掛けがありました。受験での宿泊ということでお気遣いを感じられ、温かなおもてなしの心が嬉しく思いました。
- 丁寧なのにすべてにおいて臨機応変さがあって、大変満足でした。また、スタッフが全体的にテキパキなさっていて気持ち良かった。
- まったく期待していなかったのに、フロントの方たちが親切だったので印象が良くなった。館内に古さが感じられるが、スタッフさんの雰囲気でもカバーできるものだなと思いました。コロナで仕方ないけれど、チェックインはサバサバ事務的に終わるところが多かったので、優しい対応が目立った。
- オーナーが本当に気の付く方で、季節の変わり目には部屋に毛布を届けてくれたり、私の行く日(部屋)には準備をしてくれてとても嬉しかったです。騒いでいる子にはフロントから出て優しく声をかけて、でもきちんと注意をしてくれていて助かりました。
- 今までの宿泊データが残っており、お部屋も今までと違い、高知城が良く見える素敵な場所でした。前回担当のスタッフが食事の際にお世話をしてくれて楽しい時間が過ごせました。
- 電話予約時に以前宿泊した時の浴衣のサイズまで知っていてくださり、用意いただいた配慮が嬉しかったです。
- スタッフの方がフレンドリーで帰りのお見送りまで楽しむことができました。
- 雪で送迎していただけるのは助かりました。従業員の方、みなさん感じが良かったです。

- △ 朝に全館で水道が止まったようで、どうなることかと思いましたが、すぐに復旧しホッとしました。全体的に女性フロントスタッフに笑顔がないと思いました。金額的にはとても満足しましたので、また利用させていただきたいと思いました。
- △ 売店でお酒を買ったところ、触れば分かるほどホコリをかぶっていたのですが、そのまま袋に入れてくれました。ちょっと拭いてほしかった。屋上で星を見ました。屋上入口の椅子を使ってよいのか分からなかったのが、案内書きがあればいいなと思いました。
- △ 昨年利用してとても良かったのでリピートしましたが、周囲にお店などは皆無なので夕食が提供不可とその場で知ったら、もうどうにもならないでしょう。時節柄、仕方ない場合でも、アナウンスは確実にするべきだと思います。
- △ 入館して正面のロビー、ソファー・テーブル席からすぐ前のところに車が数台停車しており、どうしても目に留まるのが景観という面では少し残念でした。また、初めて入館する、その瞬間の感動も大事にしたいので、お忙しいところ恐縮ですが、14時あるいは遅くとも14時半からはwelcomeの体制であれば嬉しいと思いました。
- △ フロントの女性の対応が笑顔もなく恐かった。
- △ フロントでのチェックインに時間がかかりすぎです。
- △ 県外から来た方には、開催中のイベントや観光スポットのチラシや案内図をいただけたら良いなと思いました。
- ◇ 私のような（聴覚）障がい者に対して、きちんと対応してくれるかどうか、いつもホテルを利用しながら考えています。簡単な手話を知っているスタッフがいればいいですね。
- ◇ レストランの朝食係とチェックアウトのフロント係が同じ女性だったので、一人で色々こなして大変だろうなと思いました。

### <食事について>

- 露天風呂がとても良かったのでリピートしたいです。朝食バイキングの丼シリーズが土佐食材で楽しめました。
- ゆずチューハイやその他のお酒もおいしかったです。温泉の泉質も良かったです。
- カツオやウツボなど高知を代表する食材がレストランのメニューにあり、とても充実していた。駅から徒歩5分程度と立地も良い。
- とにかくお料理が良かった。1泊2食付きで6,500円なのに、あの質・量・味。最高でした。一人旅ではなく数人で行けば、もっともっと盛り上がったことでしょう。
- 高知県内のホテルのモーニングは定評がありますが、こちらの朝食は格別でした。品数や質だけでなく、スタッフの方の心意気が輝いています。他館が追随できない素晴らしさだと思います。
- 夕食では藁焼きの実演もあり、迫力があって良かったです。料理もとてもおいしくて、「高知のお客様限定プラン」の企画も毎回楽しみにしています。夕食時の食材の説明書きが素晴らしかったです。
- △ アレルギー対応食事ができないことだけが唯一残念だった。
- 朝食会場でコーヒーをお部屋に持っていけるのが良かったです。
- △ たまたまレストランが営業休止になっていたのが、夕食は事前に購入して持参。周囲に飲食店がないので、レストランが営業していない場合は、どこかで仕出し弁当の取り寄せなどができると有難いと思います。

- △ 食事にウナギが付いていたのですが、冷えていたのがただ一つ気になりました。
- △ 食事メニューのカツオのタタキに、量の大小をつけてほしい。多かったので伊勢えびが食べられなかった。
- △ ホテルが古く、少し汚れているのは問題ありませんが、食事はその土地の物が出ると思っていました、どこでも食べられるような料理で期待外れでした。
- △ コンセプトと価格設定からは理解していますが、バイキング朝食に1、2品くらいは土佐っぽいものがあれば嬉しいです。
- △ 朝食バイキングのご当地しらすがおいしかったのですが、調味料がしょうゆのみだったので、せっかくなら特産のゆずポン酢があれば良かったです。野菜（サラダ）が新鮮だったので、せっかくならポップなどで産地を表示されると良いと思います。
- △ 朝食は洋食か和食が選べると予約サイトにあったが和食のみだった。コーヒーも付いているとあったがなかった。
- △ もう少しレストランの時間が長ければ良かった。朝、コーヒーをテイクアウトのカップにしてほしい。せっかく良い景色とイスがあるので、座ってゆっくり見たい。
- ◇ 高知県民限定プランだったので、あえてのメニューかな？と思いましたが、カツオのタタキが食べたかったと夫の弁。薫焼き実演を見たので余計に食べたくなったとのこと。
- ◇ モーニングバイキングが人気のようですが、感染防止対策のためにプレートモーニングで残念。また落ち着いたら行きたいです。

#### <施設・設備について>

---

- 清潔感があり、サービス・施設の広さなど、とても満足できる宿泊でした。
- ◇ 古いわりにきれいにされているホテルだと思います。タバコを吸える部屋が減ってきているので、今後も利用したいです。龍馬パスポートの宿検索で喫煙可能な部屋を探せるようにしてほしいです。
- お風呂、特に露天風呂が気持ち良く、きれいで広くて良かったです。部屋からの景色もとても良かったです。
- 古い感じはしますが、きれいにされており居心地が良かったです。娘がお風呂がレトロで良かったと言っていました。
- 立地条件が良かったので観光するのに便利でした。
- 1階奥の広いお部屋でした。83歳の母をベッドにと思ったのですが、高さがあったのでソファベッドのほうにしました。バリアフリーでお風呂もトイレも広く、とても満足していました。
- 価格の割にはびっくりするくらい良い施設でした。最近リニューアルしたせいか、室内も建物もとてもきれいでした。大変満足です。
- お土産売り場にたくさん素敵な品があり、お風呂もすべすべの贅沢な温泉に浸かれて、とても疲れがとれて大満足の旅になりました。
- △ 身体弱者のための駐車スペースが玄関近くにあるとありがたいです。
- △ 眺めは最高。本館から別館が遠すぎて雨が降っていると行くのをためらう位です。送迎はしてくれるものの、いちいちお願いするのは気が引けます。その点がなければ、また行きたいです。

- △ 風呂場の脱衣所に飲み水の設備がほしい。湯上りにのどが渴いたが飲み水がなかった。
- △ 大浴場が思っていたよりイマイチだったのが残念でした。男湯には露店やサウナがあるのに、女湯には無かったことはすごく残念。
- △ 空調が全館調整(?)だったのか、少し暑かったのが残念。
- △ フロントや朝食スペースはおしゃれで良いが、部屋の水回りが狭くて使いづらい。水道がなかなか閉められず困った。
- △ 接客がとても良かっただけに設備の不具合が残念。古くても良いが、点検はしっかりしてほしいです。
- △ 温泉・フロント・食事会場までが遠い。歩く距離が多くて高齢者は大変。
- △ エアコンが付いたり消えたりして寝る時にうるさかった。
- △ 客室外のトイレにもペーパータオルがない。客室の洗面所がとても狭くて使いにくい。
- △ 大浴場の脱衣所のロッカーキーが不足していて、空いているロッカーを探すのに手間取りました。
- △ シンプルかつハイセンスな客室でデラックスルームのためか広くて居心地が良かった。ただ一点、チェストがなくて荷物を広げるところがない。せめてクローゼットの中に棚があれば。下部の空間の有効活用を望む。2泊以上する滞在型の人には不便極まりないと思われます。
- △ 窓ガラスの清掃をしてほしい。廊下のガラスが汚れていて、廃墟感が感じられる。
- △ BSチャンネルが見られるようにしてほしい。
- △ 加湿・空気清浄機があったら良いと思います。
- △ 敷地内の別施設を利用する方の駐車が多いため、少し車が停めづらい時もあるので、宿泊者専用のスペースがあると嬉しいです。
- △ 入口の段差はおしゃれでしたが、車いすの私にはつまづくので移動しにくかったです。しかし、車いすを中までいれてくれて大変助かりました。
- △ 喫煙場所の2階テラスの床が滑りやすく危険だと感じました。非常口ドアから灰皿まで人工芝的なものを設置されたら良いと思いました。
- △ 大浴場の外のお風呂のお湯があまりきれいではない気がします。虫が浮いていました。虫が来ないように虫よけなどを置けないでしょうか。
- △ 立地はとても良い。駐車場へ自由に出入りできると気を遣わなくてよい。
- △ 部屋が少し暗く、本が読みづらかった。もう少し明るくなるようにしてほしい。冬はホテル内の自動販売機に温かいドリンクがほしい。
- △ 喫煙ルーム(フロア)は、喫煙者の自分にとっても気になるほどタバコの残り香が強く、タバコ嫌いの妻と泊まることは不可能かと思う。残り香を弱めることは不可能でしょうか。
- △ やはり古い建物なので、部屋も含めて高い段差がある。
- △ 施設の古さは仕方ないですが、客室内の設備で金属製品のサビが気になりました。水道の蛇口、タオルハンガーなどは交換したほうが良いと思います。
- △ トイレが暖房便座ではないので、いつも100均の便座シートを持っていきます。暖房便座になったら嬉しいです。

- △ 部屋がかなり乾燥していたのと空気清浄機がなかったので、加湿・空気清浄機があればとても安心です。
- ◇ バリアフリー体制（対策）の充実が、老人や障がい者の旅行を容易にしてくれると思います。
- ◇ 大浴場の椅子の高さが1種類しかなかったが、高齢者には座りにくいと思います。

### <感染防止対策について>

---

- コロナ対策をしっかりとされていると感じることができ、安心してゆったりできました。
- 高齢の両親も満足していました。ありがとうございました。感染症予防対策はレストランにおいて、しっかり行われていてとても安心しました。皆さん黙食でしたし、手袋を着用し良かったです。
- 感染対策が至るところで万全。駐車場での対応も素晴らしい。
- 新型コロナの不安を忘れさせてくれる感染症対策等、行き届いた気配りに大変満足の旅となりました。2回目でしたが、また泊まりたい気持ちになりました。
- 温泉の感染対策がしっかりしていたので良かったです。
- △ 他の宿泊客でマスクをしていなかった方がたまにいたので、ホテルの方から一言お話していただければありがたかったです。
- △ ホテルマンとして、やはりマスクをしていなかったことが残念に思いました。
- △ 朝食時、咳き込む大家族がいて、とても不安に思いました。咳をしながらマスクなしで食後にゆっくりとおしゃべりをし、歩き回っていました。もしその方たちに注意できないのなら、別の客を移動させてほしいし、空いている遠くの席を用意してほしいと思いました。もっと本気の感染対策ができると思います。
- △ マッサージチェアを置いてある部屋があることは良い点だと思いましたが、部屋自体が広くないのもう少し広くしていただきたい。密な状態になることが怖い。
- △ 温泉の中で使用した椅子、洗面器が他の人が使ったものかどうかが気になりました。使用後の置き場所を決めるなどで、分かるようにしてほしいです。
- △ 一般と宿泊客でお風呂の時間帯を変えるようにすれば、もっといいと思う。今の時季、コロナを考えるとあまりいい気持ちがない。
- △ 朝風呂後のヤクルト？がペットボトルで、紙コップに入れて飲むスタイルになっていたが、今の時期は感染面で他の人と共用のペットボトルは気になった。
- △ 入浴する時、あまり人がたくさんにならないように、もう少し気配りしてもらったらと思われました。
- △ 浴室脱衣所で、他の客同士でおしゃべりに花が咲いていた。いつもなら楽しい光景ですが、こんな時期でもあり脱衣所は少し気が緩むので「おしゃべりは控えめに」等の表示があれば良いと思った。
- ◇ コロナ禍のため皆さんが気を遣い、触らず近寄らずといった対応でしたね。
- ◇ 到着した時から感染対策に気をつけ過ぎているようで、昔の良い思い出とは違う印象を受けた。



## <その他、感想など>

---

- 安さが一番、ダントツです。この価格で温泉に入れて満足です。お湯も珍しい色、タイプで楽しめました。
- とても親切にいただきました。電車の乗り方の説明が、宿の地図に書かれていて助かりました。
- 施設は古いながらも、価格・サービスとのバランスは大変良いと思います。立地も良いです。
- 20 数年ぶりに利用させてもらいましたが、よく手入れが行き届き、気持ち良く利用させてもらいました。自然の音色を聞きながら過ごす一夜は最高でした。
- 料金に対して、きめ細かい内容（タオル・備品・入浴施設・ドリンクサービス等）が充実していて、大変満足しました。朝食も種類豊富でおいしかったです。
- 初めて宿泊したが、おもてなしキャンペーンもあり、とてもお得で素敵な気分になった。市内に住んでいると、泊まるのがほぼ無いので、県民限定プランは魅力的だと思った。
- 朝の散歩ツアーや星空観察は楽しく参加させていただきました。
- レンタサイクルのサービスや龍馬パスポートの特典が非常に良いので、また泊まりたい。
- チェックインした時に、居酒屋のサービス券を頂いたので探して食事しました。おいしかったので嬉しかったです。ひろめ市場にも近く、目的のカツオのタタキを存分に食べることができました。
- ペットボトル（水・お茶）のサービスがありがたい。
- クリスマス企画もあり、子どもも楽しめた。
- ポイントカードサービスがお得だったので、また利用したいです。
- お遍路料金があり、大変良いと思います。
- 宝探しやおかし拾いなど、子どもがとても喜んでいました。プールを 12:00 まで利用させてくれたのがとても良かった。
- △ とてもゆったり、気持ちの良い温泉で大満足でした。朝の入浴時間が 8 時からだったので、朝に入浴できなくて残念でした。
- △ 連泊したがタオルが 1 日分しか利用できないとのことだったので困った。小物（アイマスクやカップ麺など）は要らないので、タオルがほしかった。洗濯機と乾燥機が使えるのは良かったが、ゴミが溜まっていて汚かった。
- △ 安全性を重視して全館禁煙にすべきです。今日の流れではタバコは外で吸うべきで、分煙が必要と考えます。
- △ チェックインが 16:00 というのも時間を持て余す感じでした。15:00 でしたら楽なのですが。
- △ 宿にたどり着くまでの道が山の中で不安になった。案内プレートを増やしてみてもいいでしょうか。
- △ オーシャンビューだったこともあり、早朝に外の景色を見るためにホテルの外に出ようとしたら鍵が掛けられていました。日の出の時間は外に出られると嬉しいです。
- △ 新しいデザインの看板があるのに、道沿いの看板はボロボロ。イメージは一致させたほうが分かりやすいと思う。

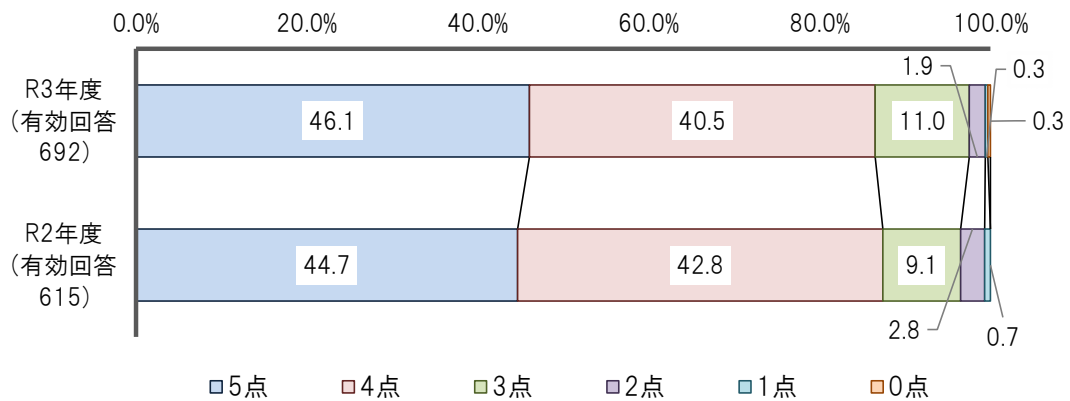
- △ ウェルカムドリンク（フロントロビーのサービスドリンク）は子どもも飲めるものも置いてほしいです。オレンジ・アップルジュース、カルピス等。
- △ 温泉の脱衣所に化粧水や、お土産の種類がもっとあると嬉しいと思いました。
- △ ホテルへの誘導に関して、途中で案内看板などがあれば良いと思う。
- △ 風呂の入浴時間の案内を室内に置いてくれるともっと良い。
- △ 災害対応を考えておいてほしいです。
- △ 私はいつも一人で旅するので温泉と料理が揃った施設に、一人利用の設定がないことが残念です。多少割高になっても行きたいのですが。
- △ 子ども用のアメニティやちょっとした軽食（カップ麺やおかし等）も少しあったらいいなあと思いました。
- △ 入浴剤の販売があれば助かります。夜、ゆっくりつかる時に数種類のうち1つか2つ購入しておけば、特に冬はくつろげます。
- △ 朝風呂があれば、さらに大変満足です。
- △ 主人と別行動をするため、お宿でレンタカーを借りられるようになれば…と切に願います。公共交通機関では、安居溪谷や仁淀川など行けないところだらけでとても残念。
- △ お風呂に地元の入浴剤のサンプルを置くのはいかがでしょうか。
- △ アメニティに櫛が無かったため、寝ぐせ直しなどが手間となった。温泉のロッカーに100円硬貨が必要なため、両替機があれば良いと感じた。見つけられなかっただけかもしれませんが。
- ◇ 農家民宿は中山間地域活性化にも貢献していることから、県を挙げて進めていただきたいです。
- ◇ コロナ禍で人手不足のままであることが気になりました。早く元の生活に戻って、活気あふれるホテルになってもらいたいです。
- ◇ ホテルに向かう道に街灯がないように思いましたので、初めての方は夜だと分かりにくいかと思いました。四万十の上流でしたので仕方のないこととも思いますが、自然保護とインフラ整備の両立・バランスが難しいですね。
- ◇ 色々サービスを求められると思いますが、私も接客業に携わっている者として、お互い気持ちの良い時間・対応となるよう日々を過ごしています。お客様のクレームにも度があると思います。過剰なサービスは必要ないと思いますし、普通のおもてなしで十分です。今回も高知で素敵な時間を過ごせました。
- ◇ シャンプーバーや星星ツアー、おもてなしドリンクなどのとても素敵なおとろと、温泉施設で使えなくなっているところや仮に何となく補修してある残念なところがありました。温泉は宿の命だと思うのでクラウドファンディングだったり、がんばって設備投資したら満足度がさらに上がり、リピーターにつながると思います。海はクリームソーダのように美しいブルーだし、お魚もおいしいので遠くても行きたい人は多いかなと思います。

#### 4. 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)

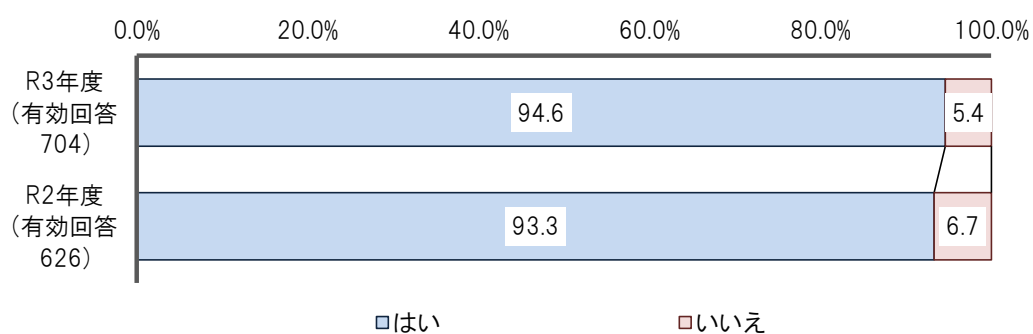
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
R3年度	319	280	76	13	2	2	30	722	4.29
R2年度	275	263	56	17	4	0	26	641	4.28



当該施設の評価は、平均4.29点と、前年度と比べ0.01点増加となっている。“5点”と“4点”の評価は合計で86.6%と、前年度と比べ0.9ポイント減少となっている。

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
R3年度	666	38	18	722
R2年度	584	42	15	641

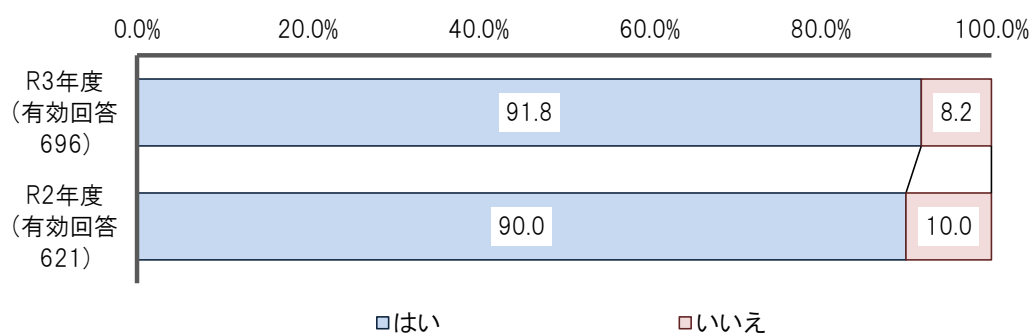


再度ご利用して頂けるお客様が 94.6%と、前年度と比べ 1.3 ポイント増加となっている。

“いいえ”を選んだお客様からは、「施設の古さは仕方ないものの設備の不具合・老朽化が残念だった」「サービス業とは思えない接客態度」「精算時にトラブルがあり、その対応にも納得できなかった」「手抜きを感じる料理でおいしくなかった」など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
R3年度	639	57	26	722
R2年度	559	62	20	641



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が91.8%と、前年度と比べ1.8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38組のうち37組(※)のお客様が、この設問でも“いいえ”と回答している。

※ 前問「再度ご利用」=いいえ、本問「知人に紹介」=はい が1組。

「再度ご利用」で“はい”と回答したが、紹介はしないと回答された20組のお客様からは、「本館から別館が遠すぎて雨が降っていると行くのをためらう」「宿泊2日目にゴミが捨ててもらえていなかった」「テレビが壊れていた」「部屋も含めて、館内全体に高い段差がある」「本が読めないほど客室が暗い」など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県外の宿泊施設

北海道	定山溪ビューホテル
北海道	森のスパリゾート 北海道ホテル
青森県	酸ヶ湯温泉
宮城県	松島 一の坊
福島県	スパホテルあぶくま
千葉県	シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル
石川県	ねぶた温泉 海游 能登の庄
福井県	ふれあい会館今庄サイクリングターミナル
長野県	上諏訪温泉 しんゆ
岐阜県	オテル・ド・マロニエ下呂温泉
三重県	戸田屋
京都府	海を望む宿 澄海(Sky)
京都府	花のいえ
京都府	天然温泉 花蜜の湯ドリーミンPREMIUM 京都駅前
大阪府	ザ・リッツ・カールトン大阪
大阪府	ハートンホテル
兵庫県	南光自然観察村
兵庫県	ホテルニューアワジ ヴィラ楽園
兵庫県	神戸ポートピアホテル
和歌山県	ポイントバケーション南紀白浜
和歌山県	季楽里 龍神
鳥取県	Royal Hotel 大山
鳥取県	天然温泉 境港 夕凧の湯 御宿 野乃
島根県	お宿 月夜のうさぎ
島根県	皆美館
岡山県	ザ・シロヤマテラス津山別邸
岡山県	ホテルアベスタグランデ岡山 なごみの湯
岡山県	三井ガーデンホテル岡山
岡山県	鷲羽グランドホテル備前屋甲子
広島県	カンデオホテルズ 広島八丁堀
広島県	ホテルマイステイズ広島 平和公園前
広島県	広島インテリジェントホテル
山口県	宵待ちの宿 萩一輪
徳島県	サンリバー大歩危
徳島県	ホテルサンルート徳島
徳島県	徳島グランヴィリオホテル
香川県	JR ホテルクレメント 高松
香川県	オーベルジュドゥ オオイシ
香川県	チサン イン 丸亀善通寺
香川県	夕凧の湯HOTEL 花樹海
香川県	ロイヤルパークホテル高松
香川県	湯山荘 阿讃琴南
愛媛県	KKR道後ゆづき
愛媛県	ターミナルホテル松山
愛媛県	宇和島ターミナルホテル

北海道	ふく井ホテル
北海道	天然温泉 白樺の湯ドリーミン帯広
宮城県	秋保温泉 伝承千年の宿 佐勘
宮城県	鳴子観光ホテル
福島県	会津東山温泉 向瀧
千葉県	東京ディズニーランドホテル
石川県	ホテルアローレ
長野県	崖の湯 薬師平菖宿
長野県	別所温泉 七草の湯
静岡県	館山寺サゴロイヤルホテル
滋賀県	ホテルレイクヴィラ
京都府	奥伊根温泉 油屋
京都府	坂木屋瑠璃亭
大阪府	ウェスティンホテル大阪
大阪府	スターゲイトホテル関西エアポート
兵庫県	オリエンタルホテル 神戸
兵庫県	西村屋本館
兵庫県	ホテルメルクス
兵庫県	淡路夢泉景
和歌山県	ホテル&リゾート 和歌山 串本
和歌山県	大江戸温泉物語 南紀串本
鳥取県	ホテル大山 しろがね
島根県	いにしへの宿 佳雲
島根県	グリーンリッチホテル出雲
島根県	天然温泉八雲の湯ドリーミン出雲
岡山県	スーパーホテル岡山駅東口 天然温泉「備前の湯」
岡山県	ホテルグランヴィア岡山
岡山県	倉敷由加温泉ホテル 山桃花
広島県	賀茂川荘
広島県	ホテルインターゲート広島
広島県	休暇村大久野島
山口県	萩本陣
徳島県	アオアヲナルトリゾート
徳島県	椿自然園
徳島県	祖谷の宿 かずらや
徳島県	和の宿 ホテル祖谷温泉
香川県	エクストールイン高松
香川県	ゲストハウス若葉屋
香川県	マリンパレスさぬき
香川県	リゾートホテルオリピアン小豆島
香川県	大江戸温泉物語 ホテルレオマの森
愛媛県	JRホテルクレメント宇和島
愛媛県	今治国際ホテル
愛媛県	チェックイン松山
愛媛県	休暇村瀬戸内東予

愛媛県	権現山荘
愛媛県	西条アーバンホテル
愛媛県	東道後のそらともり
愛媛県	道後hakuro
福岡県	ANAクラウンプラザホテル 福岡
熊本県	ホテルグリーンピア南阿蘇
鹿児島県	霧島ホテル
鹿児島県	ドリーミン鹿児島
沖縄県	リザンシーパークホテル谷茶ベイ

愛媛県	松山ニューグランドホテル
愛媛県	茶玻璃
愛媛県	湯之谷温泉
愛媛県	美賀登
佐賀県	網元の宿 汐湯風の音
宮崎県	蔵元 綾 酒泉の杜
鹿児島県	スパランド 裸・楽・良
鹿児島県	鹿児島サンロイヤルホテル
沖縄県	那覇東急REIホテル

以上、108軒がおすすりできる宿泊施設として挙げられている。