

V おもてなしの宿アンケート

●概 要

県内 47 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 4 年 3 月～令和 5 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。

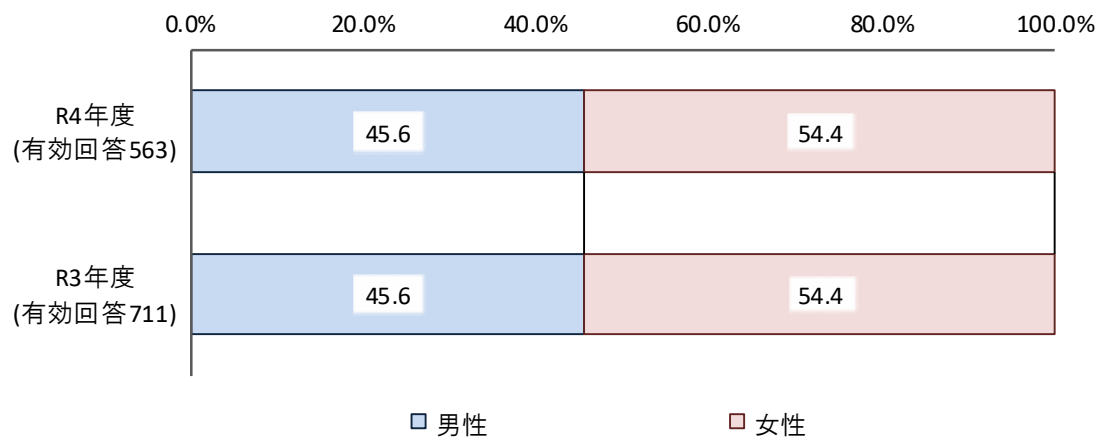
返信総数 令和 4 年度 568 通（春 188 件、夏 172 件、秋 143 件、冬 65 件）
令和 3 年度 722 通（春 163 件、夏 153 件、秋 221 件、冬 185 件）

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

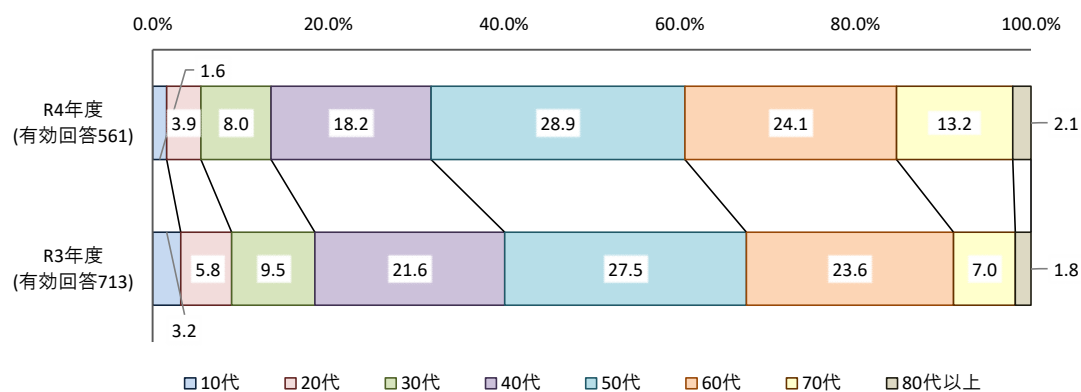
	男性	女性	未回答	合計
R4 年度	257	306	5	568
R3 年度	324	387	11	722



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 257 件 (45.6%)、女性 306 件 (54.4%) と女性が多くなっている。前年度と比べ、男女別割合に変動はなかった。

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
R4年度	9	22	45	102	162	135	74	12	7	568
R3年度	23	41	68	154	196	168	50	13	9	722

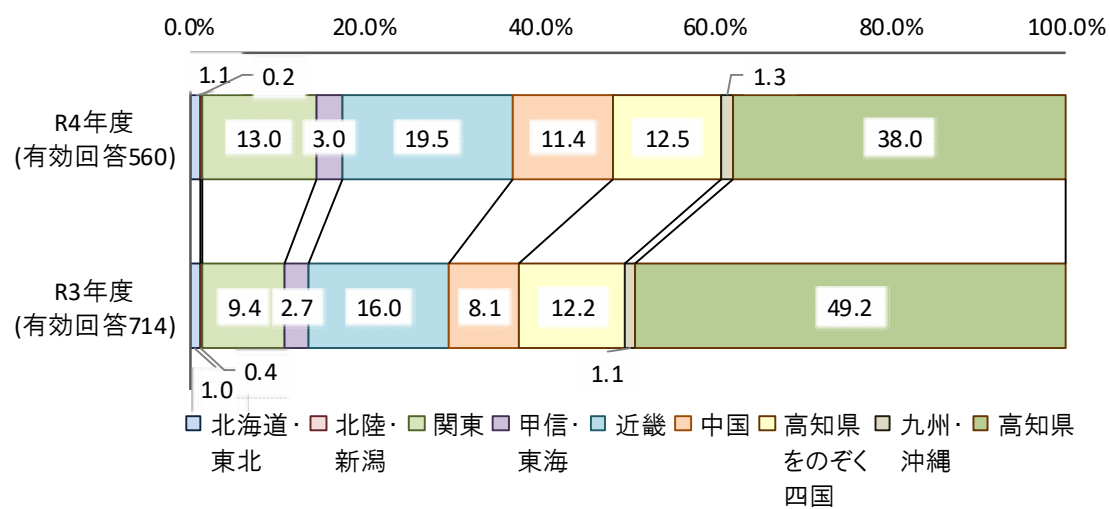


年代別割合は、50代が162件(28.9%)で最も多く、次いで60代が135件(24.1%)、40代が102件(18.2%)、70代が74件(13.2%)と続き、それ以外の年代は10%未満となっている。

前年度と比べ、70代が6.2ポイント、50代が1.4ポイントの増加、40代が3.4ポイント、20代が1.9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	高知県をのぞく四国	九州・沖縄	高知県	未回答	合計
R4年度	6	1	73	17	109	64	70	7	213	8	568
R3年度	7	3	67	19	114	58	87	8	351	8	722

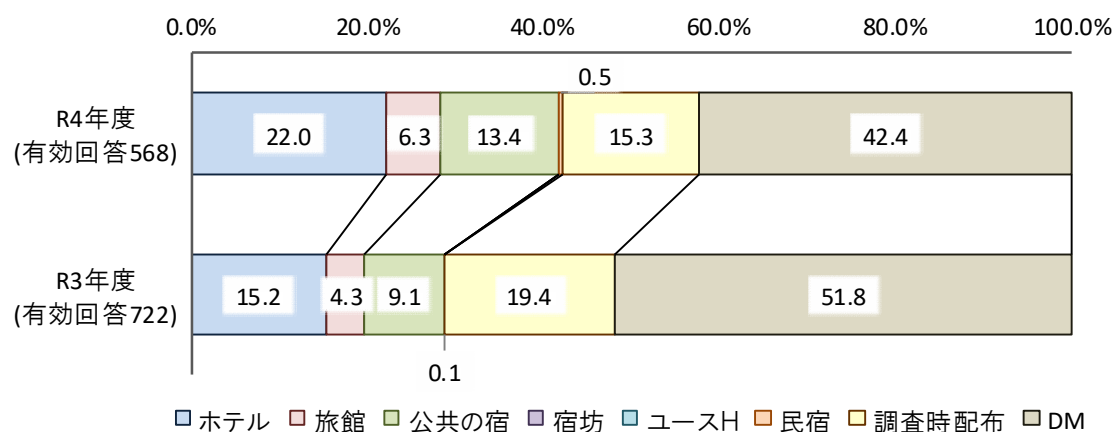


出発地ブロックは高知県が213件(38.0%)で最も多く、次いで近畿が109件(19.5%)、関東が73件(13.0%)、高知県をのぞく四国が70件(12.5%)、中国が64件(11.4%)と続き、それ以外のブロックは10%未満となっている。

前年度と比べ、関東が3.6ポイント、近畿が3.5ポイントの増加、高知県が11.2ポイント、北陸・新潟が0.2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
R4年度	125	36	76	0	0	3	87	241	568
R3年度	110	31	66	0	0	1	140	374	722

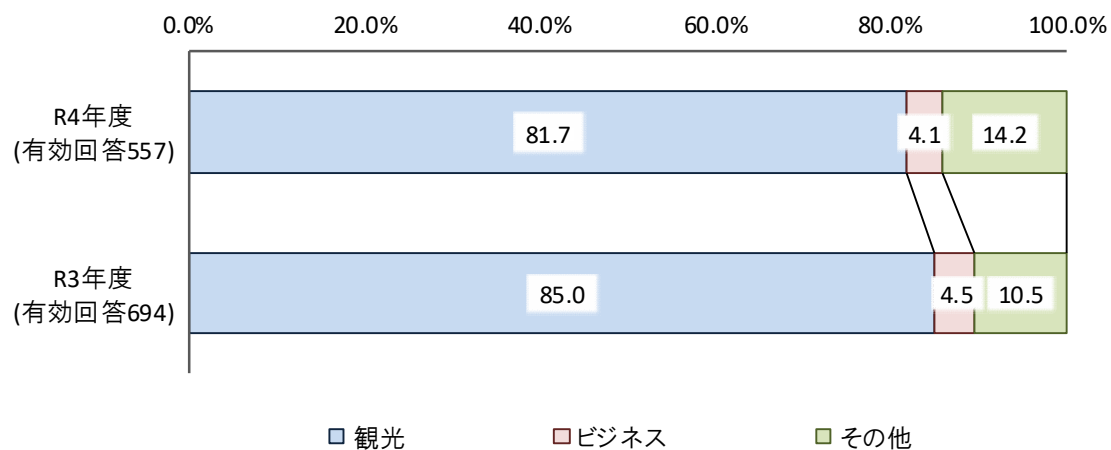


アンケートが返信された設置箇所は、龍馬パスポート利用者へのダイレクトメールが241件(42.4%)で最も多く、次いでホテルが125件(22.0%)、調査時配布が87件(15.3%)、公共の宿が76件(13.4%)、旅館が36件(6.3%)、民宿が3件(0.5%)と続いている。

前年度と比べ、ホテルが6.8ポイント、公共の宿が4.3ポイントの増加、龍馬パスポート利用者へのダイレクトメールが9.4ポイント、調査時配布が4.1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
R4 年度	455	23	79	11	568
R3 年度	590	31	73	28	722

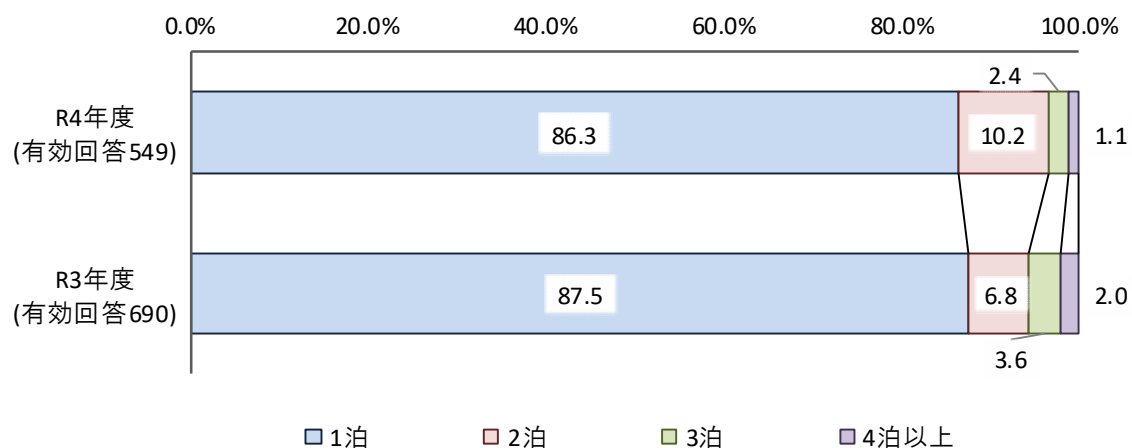


旅行の目的は、観光が455件(81.7%)で最も多く、その他が79件(14.2%)、ビジネスが23件(4.1%)となっている。その他の内容としては、「遍路」「リフレッシュ」「帰省」「プロスポーツイベント観戦・見学」「グルメ・飲食」などがあつた。

前年度と比べ、その他が3.7ポイントの増加、観光が3.3ポイント、ビジネスが0.4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
R4年度	474	56	13	6	19	568	1.20
R3年度	604	47	25	14	32	722	1.26



宿泊日数は、1泊が大半を占め474件(86.3%)で最も多く、次いで2泊が56件(10.2%)、3泊が13件(2.4%)、4泊以上が6件(1.1%)と続いている。

前年度と比べ、2泊が3.4ポイントの増加、1泊と3泊が1.2ポイントの減少などとなっている。平均宿泊数は1.20泊と前年度と比べ0.06泊減少となっている。

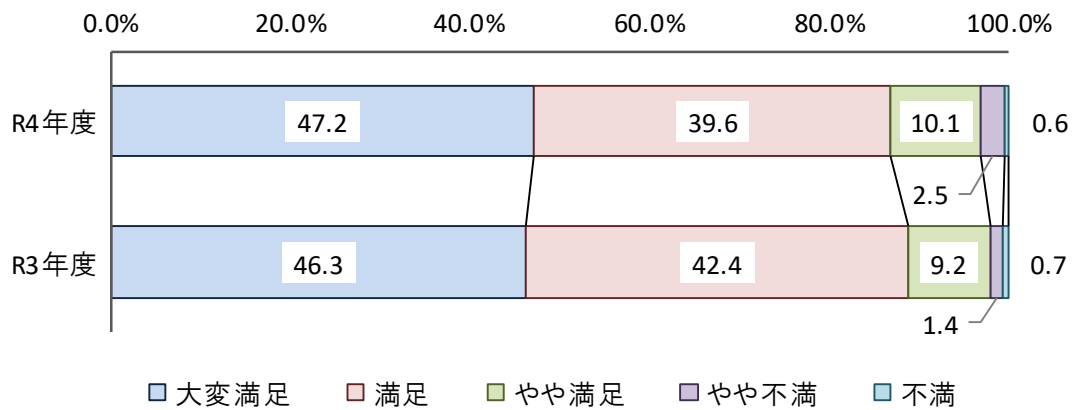
2. 「おもてなしの宿」 満足度

* 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	255	227	53	26	4	3	568	4.24	R4年度 4.30
挨拶	263	218	65	14	5	3	568	4.27	
言葉づかい	268	228	56	11	2	3	568	4.33	R3年度 4.32
身だしなみ	280	222	55	6	2	3	568	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)

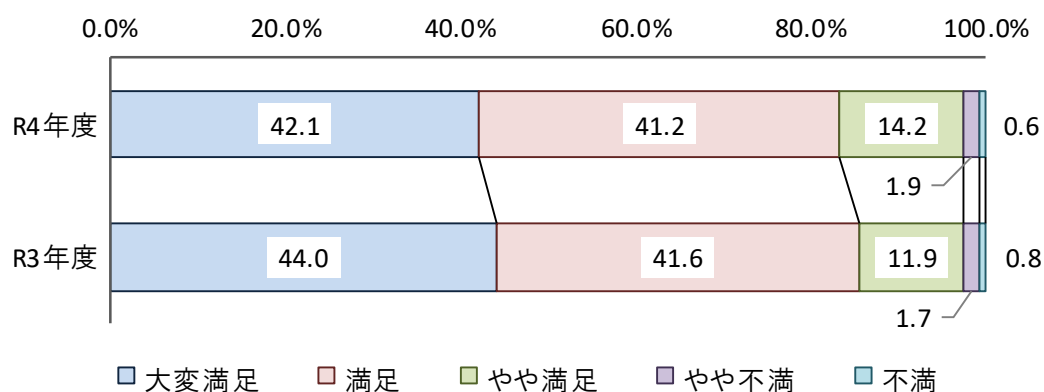
予約係・フロント係のサービスについては、高評価だった項目は4.37点の「身だしなみ」、で、厳しい評価となった設問は4.24点の「対応」となっている。全体平均は4.30点で、前年度と比べ0.02ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「親切・丁寧な対応」「丁寧・好印象な電話予約対応」「明るい表情・笑顔での接客」「各種キャンペーンの紹介・案内が丁寧」などの記述が多かった。

反面、不満の声として「チェックイン・アウトの手続きに時間がかかりすぎる」「多忙のためか粗雑に感じる対応だった」「マスク越しに早口で話されたため聞き取りづらかった」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	163	185	62	18	5	135	568	4.12	R4年度 4.22
挨拶	181	177	64	5	2	139	568	4.24	
言葉づかい	186	180	58	4	1	139	568	4.27	
身だしなみ	189	177	59	2	1	140	568	4.29	R3年度 4.26
気配り	185	167	62	11	4	139	568	4.21	



(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)

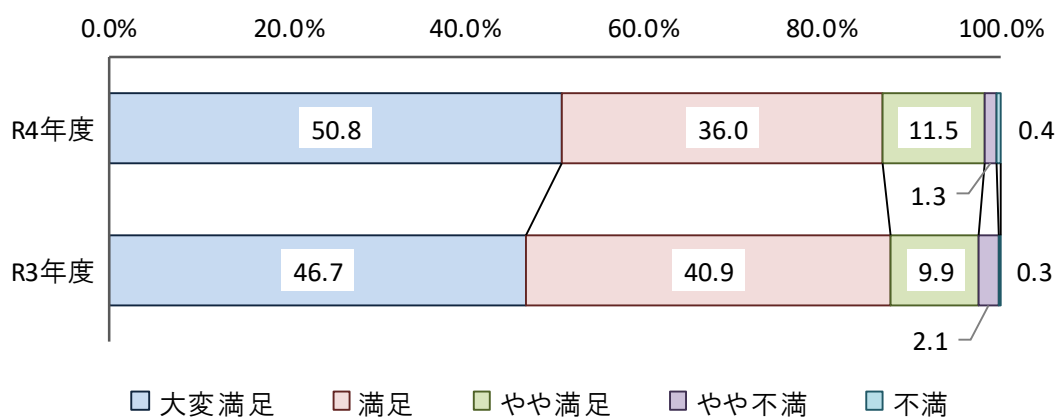
客室係のサービスについては、高評価だった項目は4.29点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった設問は4.12点の「館内説明」となっている。全体平均は4.22点で、前年度と比べ0.04ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「丁寧で詳しい（館内・非常口・サービス等の）説明」「客室等への案内が丁寧だった」「笑顔で明るい雰囲気・気持ちの良い挨拶」「行き届いた気配りを感じた」「子どもに優しく接してくれた」などの記述が多かった。

不満の声としては、「館内説明がなかった・不足していた」「親切さが感じられなかった」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	249	176	60	8	4	71	568	4.32	R4年度 4.36
挨拶	250	180	60	6	0	72	568	4.36	
言葉づかい	253	181	60	1	1	72	568	4.38	
身だしなみ	255	188	51	2	0	72	568	4.40	R3年度 4.32
気配り	252	169	55	15	4	73	568	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)

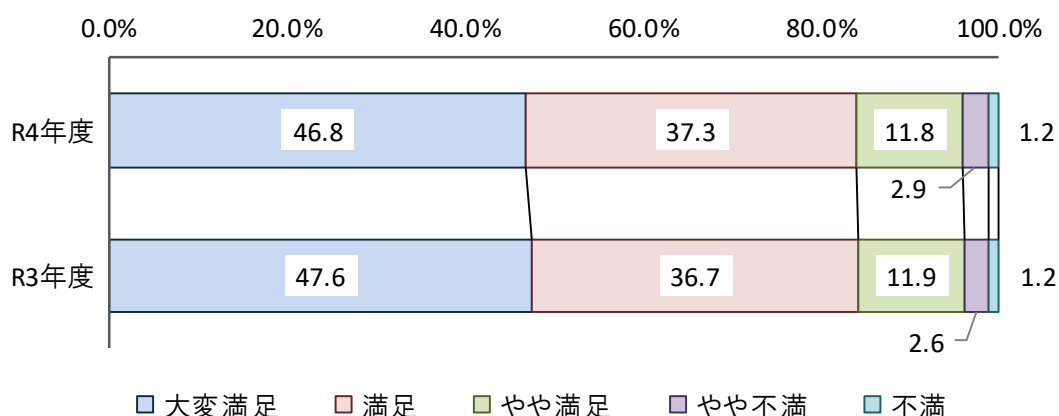
レストラン・食堂系のサービスについては、高評価だった項目は4.40点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった設問は4.31点の「気配り」となっている。全体平均は4.36点で、前年度と比べ0.04ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「迅速でテキパキとした対応」「親切・丁寧な料理の説明」「常に気配りが感じられた」「子ども連れグループが安心できる配慮・声掛けがあった」「笑顔での接客」などの記述が多かった。

不満の声としては、「料理や頼んだ物の提供が遅い」「多忙のためか何の配慮も感じられなかった」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	250	227	63	18	7	3	568	4.23	R4年度 4.26
館内表示	216	242	94	12	2	2	568	4.16	
分煙	255	216	64	9	9	15	568	4.26	
客室の清掃	261	213	65	17	12	0	568	4.22	
食堂の清掃	258	202	47	5	0	56	568	4.39	
サービス	270	201	61	27	5	4	568	4.25	
食事の量	255	186	47	16	0	64	568	4.35	R3年度 4.27
食事のお味	273	158	55	13	5	64	568	4.35	
料理の説明	191	178	76	25	11	87	568	4.07	
休息	303	192	56	10	4	3	568	4.38	
音・臭い	249	193	75	28	19	4	568	4.11	
感染防止対策	266	219	66	10	3	4	568	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)

施設については、高評価だった項目は4.39点の「食堂の清掃」、4.38点の「休息」で、厳しい評価となった設問は4.07点の「料理の説明」、4.11点の「音・臭い」となっている。全体平均は4.26点で、前年度と比べ0.01ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「食事の内容が良く、美味しかった」「清潔感のある施設・客室」「温泉・露天風呂が素晴らしかった」「広々として寛げる客室」「ロケーション・景観の良さ」などの記述が多かった。

不満の声としては、「食事内容等からみると割高感があった」「朝は露天風呂を利用できなかった」「客室に清潔感がない」「内装等のメンテナンス不足」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・対応について>

- コロナ禍で館内施設の営業がされていないこともあるかもしれませんが、全体的に暗い印象を受けました。朝食レストランのスタッフの方は明るく挨拶、声掛け等をされていて、朝からとても気持ち良く食事ができました。
- 土曜夕刻のチェックインだったため、フロントはそこそこ混雑していましたが、フロントの方2名はどちらもテキパキと、かつ明るく親切に対応してくれました。駐車場の係の方などは無愛想な方が多いですが、こちらでは明るく丁寧な対応。こんなにすべての係の方が素敵なビジネスホテルは初めてでした。短時間の滞在でしたが、このホテルにして本当に良かったと思いました。
- フロントやレストランなど、すべて同じ方が担当にあたってくれました。大変明るい方で宿の詳しい話を聞かせてくださり楽しかったです。売店でお聞きしたサンゴの話も大変興味深かったです。
- 施設が少し古いのか、部屋のトイレのトラブルなど少し気になる箇所はあったのですが、スタッフが丁寧に对应してくれたおかげで大満足な旅でした。トク割が対象になっていれば尚よかったなと思います。
- 急な予約を受けていただいて助かりました。送迎サービスがありがたいです。温泉は最高でした。
- 着いてすぐのお茶菓子のおもてなしから見送りまで、とても丁寧で温かい心遣いに癒された一日でした。
- 手づくりのパンフレットや周辺地域の状況が分かるような工夫がされており、居心地の良いホテルです。
- 遅い時間の土産発送をお願いでしたが、快くご対応いただいて助かりました。駅まで送迎していただき大助かりです。
- 過度な接客ではなく、丁寧でちょうど良かったです。朝食がおいしく、県外の知人にも薦めています。
- スタッフにはベテランの方が多いのか、子ども連れにも優しいところだなと思いました。機会があれば次回も利用したいです。他の観光地へのアクセスも良い立地も良いポイントです。
- 従業員の皆さまにおもてなしの気持ちが徹底しているようで、とても快適な滞在でした。スターウォッチングや洞門ツアーなどのサービスも楽しかったです。
- チェックインの対応が迅速だと、ゆっくり室内で休むことができる。今回はとても好感の持てる対応でした。
- 建物自体は古いのだと思いますが清掃が行き届いていて、スタッフの方々には丁寧に対応していただき、とても良いホテルでした。夜の星空観察もとても良かったです。
- 客室にドライヤーがなかったのですが、フロントで貸し出しとのことですぐに対応していただけました。食事会場での案内や龍馬パスポートの特典など、大変満足でした。施設の古さはありませんでしたが、どこか懐かしく、スタッフの方々もアットホームな感じで快適でした。

- 星空ツアーに参加したところ、とても楽しい時間だった。星も良かったが、案内（説明）してくれたスタッフが色々と話をしてくれて良い思い出となった。これからもがんばっていただきたい。
- ホスピタリティにあふれ、なにより楽しそうにお仕事をされているスタッフに、こちらも癒されました。元気をもらえた宿でした。
- 民宿ですが料理がおいしく、早めのチェックインも遅めのチェックアウトにも対応していただきました（部屋のゆとりがある場合）。ゲストに合わせた対応で快適です。去年は5回お世話になりました。
- 主に食堂などで手作り感満載のおもてなしに心温まりました。建物が古くても、おもてなしの心を感じられるひとときでした。
- アメニティ等がとても充実していて、室内で快適に過ごすことができました。機会があればまたぜひ利用させてもらいたいです。部屋から高知城が見えたことがとても嬉しかったです。
- 温泉・客室ともにとても良かったです。部屋は広くはないですが、入口との間に一枚ドアがあり、中の話し声が外に聞こえにくくなっているなど、とても配慮を感じました。
- 子ども3人なのでうるさくて、苦情がきたらどうしよう…という心配がなく、景色もきれいで親子ともにリラックスして過ごせる大好きな場所となりました。手軽にBQQできるのが良いです。
- 2月14日に宿泊したのですが、バレンタインデーとのことでお菓子をいただきました。ちょっとした心遣いが大変嬉しかったです。
- チェックイン可能時間の電話をくださった女性スタッフさんは、お土産品の置き換えをしてくださったりと細かい点まで気を配っていただきました。予約の対応をくださったスタッフさんも、情報量がたくさんで高知県独自の旅行支援策については詳しく調べていなかったのも、ありがたい情報ばかりをいただきました。
- ホテルマンの配慮ある行動に感謝。足が不自由ですのでありがたかった。駐車場、昼食会場の取り皿用キャスターなど Good Job です。
- △ 免許証のコピーは本人が嫌がったのに違法だと思う。そのコピーを何に使うのか？業者に転売されるのだろうか心配。
- △ 客が到着して車を寄せた時に出迎えがなく、他人事のようにしていた女性スタッフ。こんなことは初めてで悪い印象。
- △ ホテルのサービスがいっぱいありましたが、ポスターで知ったのでフロントで説明があれば嬉しいです。
- △ 枕が変わると熟睡できないタイプ。枕が合わず眠れなかったが、翌日に数種類の予備枕がある棚を見つけ、説明がほしかったと思いました。
- △ 施設が古いことなどは仕方なく、それはそれで良いと思う。一番はおもてなしの心だと思うが、フロント係からはそれが全く感じられず、また支配人らしき方に玄関や露天風呂の入口で会ったが、挨拶など全くなくびっくりしました。
- △ 上司の指導はどうなっているのだろうか。接客という態度ではなく不満を持った対応だった。見下した態度でとても不愉快。この人を二度と見たくないし観光が台無し。宿泊には二度と来ないし、友人にも伝えようと思う。フロントで気分を害したが、その他は普通。

- ◇ 予約するところからおもてなしを感じないと、また泊まりたいと思わないかもしれません。

<食事について>

- 景色も内容も素晴らしい朝食でした。地場産でメニューも豊富。売店の野菜詰め放題も最高です。
- 朝食バイキングとお風呂が最高です。何度も足を運びたいくなります。海を見ながらの朝食バイキングは特にいいですね。
- ネットで見た食事内容よりも想像以上に種類、量、味付け等、すべてにおいて良かったので、また泊まりに行きたいです。
- 自然の中の建物には虫がたくさんいると思いますが、本当にきれいに掃除されていました。スタッフの方々が精一杯に客のニーズをくみとろうとする姿勢に感動しました。皆様のご活躍をお祈りいたします。ありがとうございました。
- △ 夜の食事内容がもう少し良いとパーフェクトです。特にカツオがおいしくなかったので、県外客に対してはおいしいカツオを食べてもらいたいと思います。
- △ 売店で普通の飲み物も売ってほしい。宿の近くにあるクラフトビールの販売もしてほしい。
- △ 食事はすべて魚介類でしたが、お肉もあれば嬉しかったです。味は少し濃いと感じました。
- △ 夕食の時に飲み物を注文しなかった主人に水も持って来てくれなかったのが残念です。
- △ スタッフの方々の対応は良かったと思います。夕食時におなかがいっぱいになる量だったので、最後の方で出てきた炊き込みご飯を残してしまった。出てくる順番を変更してほしい。
- △ 朝食の内容が全てを台無しにしてしまった感じで残念です。高知に来た！という気になる食事内容にしてほしいものです。
- △ 夜の食事をゆっくりしたかったのですが、遅い時間帯の 19:30 からはじまって、急かされるように終わった。
- △ 安い料金なので仕方ないと思いますが、食事の品数が少ないことと、3種類のお通しが今一つでした。お肉は大変おいしかったです。

<施設・設備について>

- 歩きで観光や食事に出かけるのに便利で、車での移動や戻ってくる際も分かりやすい立地で拠点として使いやすい。ただ、複数の場所に点在している駐車場は、どこだっけと忘れることはありました。
- 介護者として見て、施設のバリアフリー整備は満点でしたので、また利用したいと思います。
- お風呂場にウォーターサーバーもあり、大変良かったです。
- コインランドリーの洗濯無料・100円乾燥機のおかげで、荷物を減らせるので助かる。

- お風呂にいつでも入れるのが嬉しいです。テレビも大きくて良い。一番良いのは客室に入ってすぐに洗面所があること。コロナ時代にとっても合っていると思います。
- 大浴場にはサービスのお茶もあり、海が見える大浴場は素晴らしかったです。食事も安い上に、とても素晴らしい料理ばかりでした。
- 駅に近いことと、ライブラリーカフェがあるのはポイントが高いです。この2つのポイントで選んだホテルですが、部屋は予想以上に快適でした。
- △ 駐車場が離れているのが不便だった。送迎はありがたいがホテル内であってほしい。
- △ 大浴場にサウナがあるのに水風呂に水を張っていないので、サウナから出てそのままお風呂に入っている人がいて嫌でした。
- △ 客室トイレの鍵が開けられなくなり、夜中にフロントの方に来ていただいて助けられました。ちょっと不安でした。それでもフロントの方が親切にすぐ来てくださり良かったです。
- △ 部屋からお風呂までが少し分かりづらく、帰りに迷いました。部屋にある全体の見取り図で部屋の場所が分かるようにしてあげればと思いました。
- △ 大浴場に階段でしか行けず、浴室もバリアフリーではない。朝は入浴できなかったのが不満。
- △ 洗面所にコンセントが設置されていなく、お部屋に鏡はありませんでしたので、ドライヤーを使用する際に大変不便な思いをしました。「海が見える部屋」とのことですが、下の建物で遠くの海しか見えず、がっかりでした。その割にはお値段が高めでした。
- △ 部屋のトイレ・風呂に段差がある。若い方にはなんでもないでしょうが高齢者の私にはちょっと…。温泉までの階段の長さも同様。でも元気なので頑張って行きました。
- △ 建物が古いのは承知の上でしたのでおおむね満足ですが、部屋の臭いは最初のインパクトになるので改善の余地ありだと思いました。滞在しているうちに気にならなくなったので、最初が大事なと。
- △ 大浴場を利用しましたが、タイルが壊れているところがあり、少し怖いなと思いました。
- △ ペット（犬）と泊まれる部屋をつくってほしい。
- △ ポストンバッグを置く場所もないくらい狭く、連泊にはきつかったです。
- ◇ 年代の割に整ったホテルだと感じました。窓が開けにくく、もう少しスムーズに動くといいです。荷物置き場があって便利でした。

<感染防止対策について>

- コロナ対策に力を入れ、宿泊客に安心して泊ってもらおうという思いが伝わってきました。新型コロナウイルスの流行後に初めて旅行者として安心でき、旅の再開に希望が持てました。
- △ 前回宿泊時には送迎があったが今回はなかった。また食事も感染予防対策での弁当だったことも少しがっかり。こちら納得して予約しましたので文句はありませんが。
- ◇ 朝食の時、手袋もマスクもつけずに料理を取る方が気になりました。
- ◇ 風呂はコロナを気にしすぎている。サウナはないし、脱衣所も区別している。

<その他、感想など>

- 大浴場の洗い場ごとにシェービングフォームが設置されていて大変満足しました。他のホテル・旅館でこのように設置されているところは見ることがないです。施設内のあらゆる箇所で、気配りや心遣いが感じられて良いホテルだと思いました。
- 曇りだったので星は見えなかったが、プラネタリウムを利用し満足。翌朝は館長さんの案内でセラピーロードも山の草花も知ることができお得感満載。高原から見る四国の山々が絶景でした。また行きたいですね。
- 建物の造りと景観が素晴らしく、県外に住む子どもたちが帰省する時に利用したいと思います。色んなアクティビティもあるみたいなので、若者たちは嬉しいと思います。アメニティなどを部屋に置かない等、無駄をなくす取り組みにも共感しました。
- アニバーサリー記念価格は、安くてお得感があった。そうした工夫で施設の良さを知り、別の機会にランチでも訪れた。とても満足している。
- 自転車の無料貸し出しは嬉しいです。
- 旅行会社から古いホテルですが、いいホテルと紹介されました。とてもきれいにしており、家も毎日掃除すればこんなにきれいなんだと反省したことでした。トイレ・お風呂も別でゆっくりできました。久しぶりの観光でしたが、ゆっくりでき温泉にも入り、とてもいい時間を過ごせました。
- 高級感もあり、きれいな内装でした。ベッドは少し狭かったですが、部屋の広さは気にならないので大丈夫でした。充電器サービスや清潔さは良かったです。
- お値段以上の朝食にテンションが上がりました。フロントにあった手書きの街案内がとても分かりやすく、使わせていただきました。
- 地域を挙げての取り組みをしている様子が見えて良かったです。表示・領収書・商品の文字フォントが個性的で統一されていて印象に残ります。おみやげを宅配したら、その商品開発ストーリーが付いていて、受け取った人に喜ばれました。
- いつも子ども連れで利用していますが、子どもも喜ぶサービスや女性専用ランドリーなど、とても安心して利用できるホテルなので、今後も利用したいです。
- インターネット予約で喫煙室しか残っておらず、消臭をお願いしていたところ、禁煙室を構えてくれていて良かったです。
- 高知城や日曜市など観光地に近くて便利だった。パンフレットも色々置いてあり、ロビーでのんびり選び、部屋でゆっくり計画を立てられた。
- △ 県外から来ているので、食事をする場所に悩みます。スタッフのおすすめなどを教えてもらえたら嬉しいです。
- △ コーヒーなどはフロントのそばにあったが、荷物が多くて取れなかった。各部屋に置くのが難しいのであれば、各階のエレベーター前などにあると取りに行きやすいなと思った。ドライヤーが室内でも使えたら便利になりそう。
- △ 客室の中にスリッパを置くためのスペースがなかったことや、一旦外に出ると自分たちが使っていたスリッパが他の人に使われたりすることは少し気になりました。できれば宿泊中は同じスリッパを使いたいと思います。
- △ ホームページが分かりにくく、情報が少ないのが残念。
- △ 競争が少ない土地柄からかもしれませんが、価格に見合っていないと思いました。タバコの匂いはぜひ改善してください。

- △ 広い温泉施設もあり、タオルも都度貸していただけて良かったです。ただ、朝風呂が好きな母は利用時間が10時からだったので、入浴できず残念そうでした。
- △ Wi-Fi が利用できたり、できなかつたりで少し不満でした。
- △ お風呂に化粧水などのアメニティがなく、洗い場が使いにくい。クーポン券が飲食代に使えず、売店でしか使えないのは残念。
- △ レンタサイクルを利用しましたが、無料の自転車は後輪のブレーキオイルが不足、有料のクロスバイクは後輪の空気抜けがありました。宿泊に直接関係のない不随サービスではありますが、サービスとして提供している以上はメンテナンスもしっかりしていただけるとありがたいです。
- △ 夕食を取らないプランで利用しましたが、布団をいつ準備に来られるのか気になって、それまではあまり寛げませんでした。19時以降に来るという記載でしたが、実際に来られたのは20時以降だったので、結構な時間そわそわしていました。
- △ シャワー室が少なかったため、他のお客さんとかぶらないように、家族ごとの時間制を取り入れてほしいと感じました。
- △ ひとつ気になるのが、駐車場にある喫煙コーナーです。待ち合い中に喫煙者がいると外とはいえ煙が来るし、風向きが悪いと最悪です。マスクも車内までも煙が流れて、においがつきます。また煙が引き金となり咳が出ることも。タバコを吸う人がいませんように…と駐車場へ行っています。それ以外は本当にいいお宿で、また利用させていただきたいです。
- △ 素晴らしいお風呂だが、一般との区別がないのが残念。マナーがあまりにも悪かった。全体的に賑やかな宿で、お土産物に地元の物がないのは残念でした。
- △ 大浴場に入浴できる早朝の時間帯は男性ではなく、女性の方が良いと思いました。もしくは小浴場を使えるようにしてほしい。女性が大浴場を利用できる朝の時間帯が遅すぎます。
- △ 日光干しでしょうか。ホテル内で使用するスリッパが屋上で干されていました。囲いをつけて見えないようにする、あるいは整えて並べる等をされてはいかがでしょうか。3年連続でお世話になっています。良いホテルだと思います。
- △ フロントで好きなだけコーヒーをカップに入れて部屋に持っていけるのは嬉しいですが。ただカップが小さく、一度で2杯持っていきました。カップや蓋が勿体ないので、大きめのカップに変更すればコストも抑えられるのではと思います。客としては持ち運びもしやすくなります。
- △ 「高知に泊まって交通費最大5,000円キャッシュバック」キャンペーンを知らなかった。空港や宿にパンフレットを置かれても、何を今さらです。旅行前の段階で宿泊利用者にメールするなどひと工夫あるべきです。
- △ 空気清浄機の貸し出しサービスがあれば良いと思いました。アメニティにコットンとゴムがあれば嬉しいです。
- △ 宿泊人数に合わせてルームキーがあると良いと思いました。
- △ 前回滞在時も思ったが、清掃系の教育が弱い。大声で指導があったり、乱雑に物が置かれていたり、コインランドリー横のバックヤード(10階)が終日オープンであったりと驚いた。毎月どこかに宿泊旅行をしている身としては大変残念に思う。
- ◇ 立地、景色は良いと思います。施設にもう少し活気があればと期待します。がんばってほしいです。

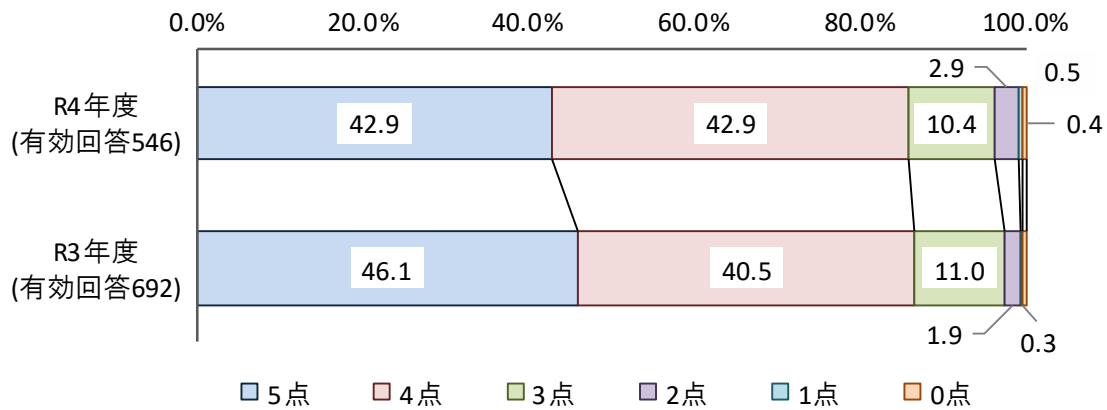
- ◇ 立地が良く、アクセスも問題なし。ただ、車の駐車に関しては移動されるのが少し気になった。停めた場所より遠いところへ移動されていた。
- ◇ 食事と部屋とサービスにおいて、料金に見合っていないと思った。離れの料金はとても高く期待して行ったが、普通のサービスで特に感動もなく終わってしまった。もう少し安くてよいと思う。
- ◇ シンプルに感じ良く、きれいで清潔感のある宿でした。朝夕の食事は量がたっぷりでおいしく満足です。お湯が素晴らしく美肌になります。そこをもっと宣伝しても良いくらいに。開放感のある露天風呂も良く、景色も良い。ただ道中は道の狭い山の中なので、とても辛かったです。道中は分かりづらかったので、道案内看板を工夫してみたら良いかと思います。客室から見える位置に車を停めないでほしかった。見られているようで気になりました。
- ◇ その時期にやっているイベントをタイムリーに教えていただけたら、お得な気分になり、また来たい！と思えます。今回クーポンをいただいたので再度足を運ぶ予定です。
- ◇ できれば部屋にカップがあると良いと思いました。初めてのグランピングは大満足です。ありがとうございました。
- ◇ 大浴場のドライヤーを使用するコンセントの位置が気になりました。窓際で昨年も今年も結露で濡れていて、タオルで拭き取りました。位置を変えるほうが良いのでは…と思いました。

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)

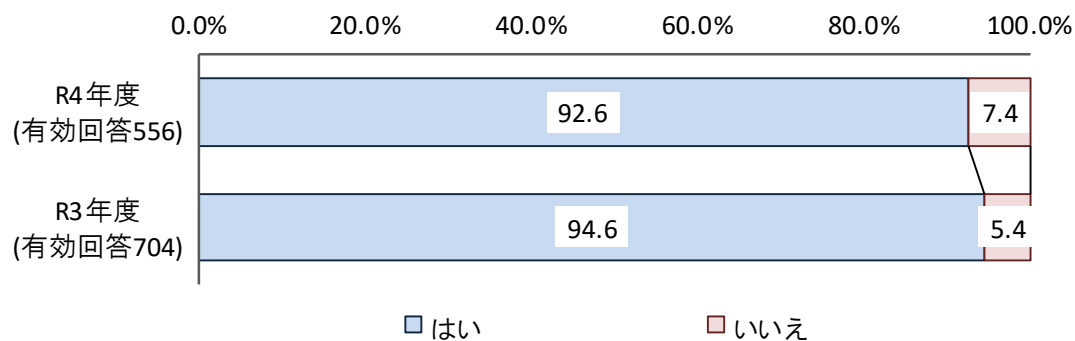
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
R4年度	234	234	57	16	3	2	22	568	4.23
R3年度	319	280	76	13	2	2	30	722	4.29



当該施設の評価は、平均4.23点と、前年度と比べ0.06点減少となっている。“5点”と“4点”の評価は合計で85.8%と、前年度と比べ0.8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
R4 年度	515	41	12	568
R3 年度	666	38	18	722

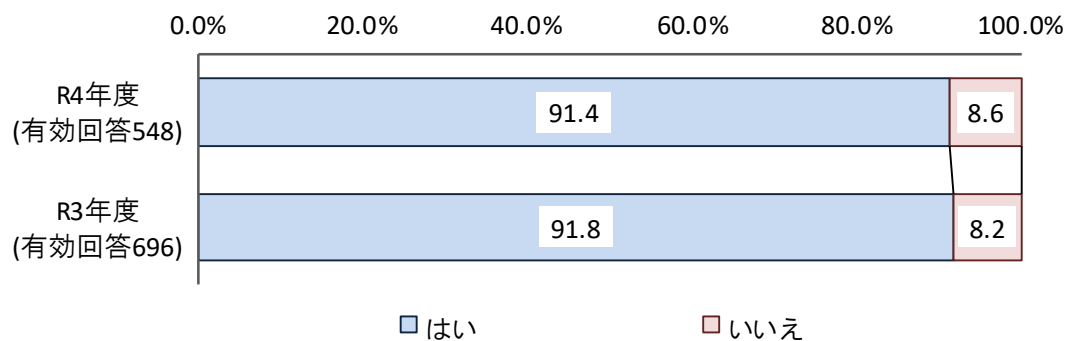


再度ご利用して頂けるお客様が 92.6%と、前年度と比べ 2.0 ポイント減少となっている。

“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、内装等に一定のメンテナンスが必要だと思う」「接客や電話対応などにおもてなし感がなかった」「食事内容が期待外れだった」「設備（風呂・トイレ・照明等）に不具合や使い勝手の悪さがあった」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
R4 年度	501	47	20	568
R3 年度	639	57	26	722



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が91.4%と、前年度と比べ0.4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41組のうち34組のお客様が、この設問でも“いいえ”と回答している。

「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13組のお客様からは、「フロントやレストランのスタッフが、あまり良い対応とは思えなかった」「チェックインや食事で待たされた」「バイキング朝食で使用した食器の片付けがセルフサービスだった」「暖房があまり利かず客室が少し寒かった」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	ザ・ウィンザーホテル洞爺リゾート&スパ	北海道	東横INN札幌すすきの交差点
青森県	ダイワロイネットホテル 八戸	群馬県	伊香保温泉 お宿 玉樹
東京都	パレスホテル立川	東京都	京王プラザホテル八王子
神奈川県	トーセイホテル ココネ鎌倉	神奈川県	湯河原温泉 ちとせ
石川県	天然温泉 加賀の宝泉 御宿 野乃金沢	山梨県	ホテル 石庭
山梨県	勝運の湯 ドーミーイン甲府丸の内	長野県	ホテル 駒ヶ根高原リゾートリンクス
静岡県	浜辺の宿 濤亭	滋賀県	コンフォートホテル彦根
滋賀県	湯の宿 木もれび	京都府	GOOD NATURE STATION
大阪府	ザ・リッツ・カールトン大阪	大阪府	ホテルグランヴィア大阪
大阪府	リーガロイヤルホテル	兵庫県	ホテル花小宿
兵庫県	リッチモンドホテル姫路	兵庫県	リブマックス姫路市役所前
奈良県	スーパーホテルLohasJR奈良駅	奈良県	フォレストかみきた
奈良県	美榛苑	鳥取県	ホテルニューオータニ鳥取
鳥取県	皆生グランドホテル 天水	鳥取県	皆生菊乃家
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	かわもとおとぎ館	島根県	グリーンホテルモーリス
島根県	ホテル一畑	島根県	湖畔の温泉宿 くにびき
岡山県	ホテルルートイン倉敷水島	岡山県	ポピースプリングス リゾート&スパ
岡山県	天然温泉 吉備の湯 ドーミーイン岡山	広島県	きのえ温泉 ホテル清風館
広島県	グリーンピアせとうち	広島県	ダイワロイネットホテル 広島駅前
山口県	スーパーホテル山口湯田温泉	山口県	ホテルルートイン山口 湯田温泉
山口県	ホテル西長門リゾート	徳島県	JRホテルクレメント徳島
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	神山温泉ホテル四季の里 & いやしの湯	徳島県	大歩危峡まんなか
徳島県	鳴門グランドホテル海月	香川県	JRクレメントイン高松
香川県	琴参閣	香川県	琴平パークホテル
香川県	ベッセルおおちの湯	香川県	ロイヤルパークホテル高松
香川県	琴平花壇	愛媛県	いやしの宿 八丁坂
愛媛県	カンデオホテルズ松山大街道	愛媛県	にぎたつ会館
愛媛県	鈍川温泉	愛媛県	ホテル古湧園 遥
愛媛県	松山東急REIホテル	愛媛県	大洲市交流促進センター 鹿野川荘
福岡県	ロイヤルパークホテルザ福岡	長崎県	ホテルシーサイド島原
長崎県	湯快リゾート 雲仙温泉 雲仙東洋館	熊本県	ホテル法華クラブ熊本
熊本県	湯峽の響き 優彩	大分県	おにやまホテル
大分県	スギノイパレス	大分県	清孔苑
鹿児島県	SHIROYAMA HOTEL kagoshima	全国	ドーミーイングループ

以上、72 軒がおすすめできる宿泊施設として挙げられている。