

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 5 年 3 月～令和 6 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。

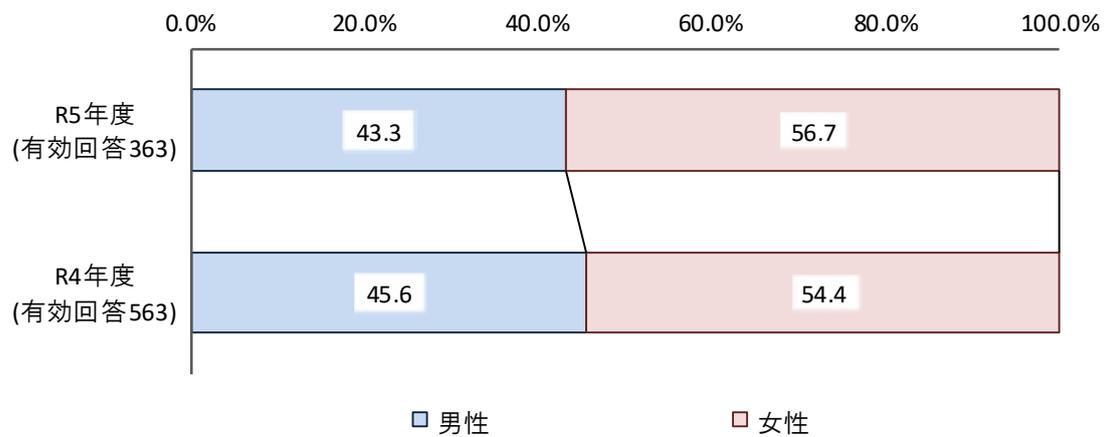
返信総数 令和 5 年度 372 通（春 122 件、夏 91 件、秋 105 件、冬 54 件）
令和 4 年度 568 通（春 188 件、夏 172 件、秋 143 件、冬 65 件）

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

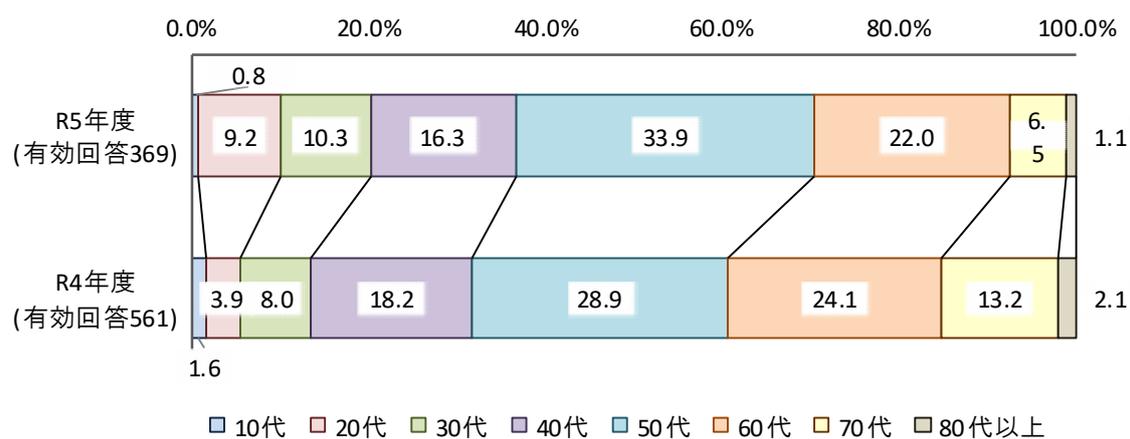
	男性	女性	未回答	合計
R5年度	157	206	9	372
R4年度	257	306	5	568



返信された調査票の男女別割合は、男性 157 件 (43.3%)、女性 206 件 (56.7%) と女性が多くなっている。前年度と比べ、女性の割合が 2.3 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
R5年度	3	34	38	60	125	81	24	4	3	372
R4年度	9	22	45	102	162	135	74	12	7	568

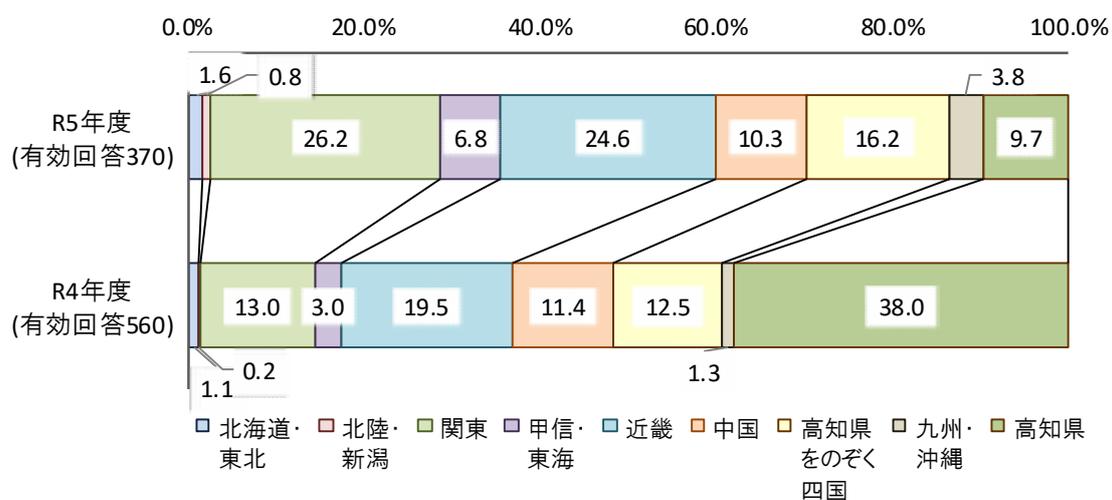


年代別割合は、50代が125件(33.9%)で最も多く、次いで60代が81件(22.0%)、40代が60件(16.3%)、30代が38件(10.3%)と続き、それ以外の年代は10%未満となっている。

前年度と比べ、20代が5.3ポイント、50代が5.0ポイントの増加、70代が6.7ポイント、60代が2.1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
R5年度	6	3	97	25	91	38	60	14	36	2	372
R4年度	6	1	73	17	109	64	70	7	213	8	568



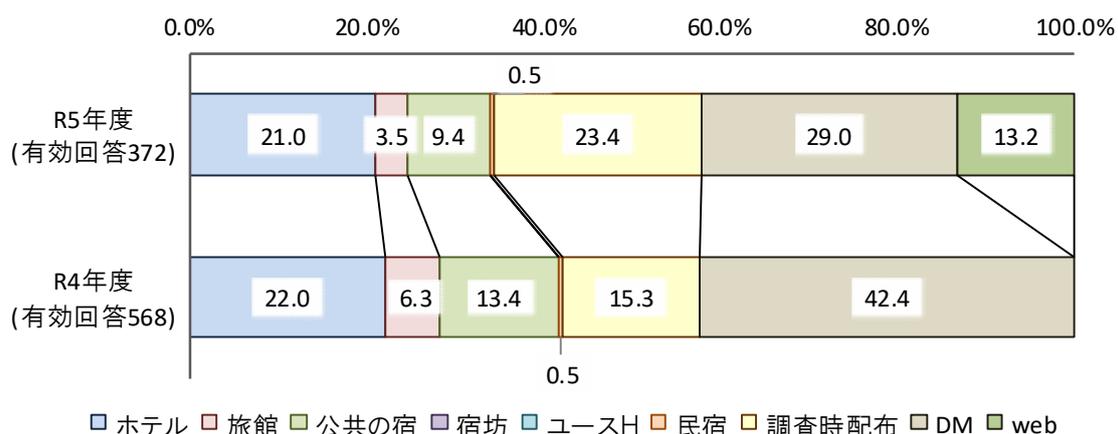
出発地ブロックは、関東が97件(26.2%)で最も多く、次いで近畿が91件(24.6%)、高知県をのぞく四国が60件(16.2%)、中国が38件(10.3%)と続き、それ以外のブロックは10%未満となっている。

前年度と比べ、関東が13.2ポイント、近畿が5.1ポイントの増加、高知県が28.3ポイント、中国が1.1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	web	合計
R5年度	78	13	35	0	0	2	87	108	49	372
R4年度	125	36	76	0	0	3	87	241	0	568

※調査時配布=対面アンケート方式の観光統計調査、およびスポーツイベント調査において調査票を手渡したものを。

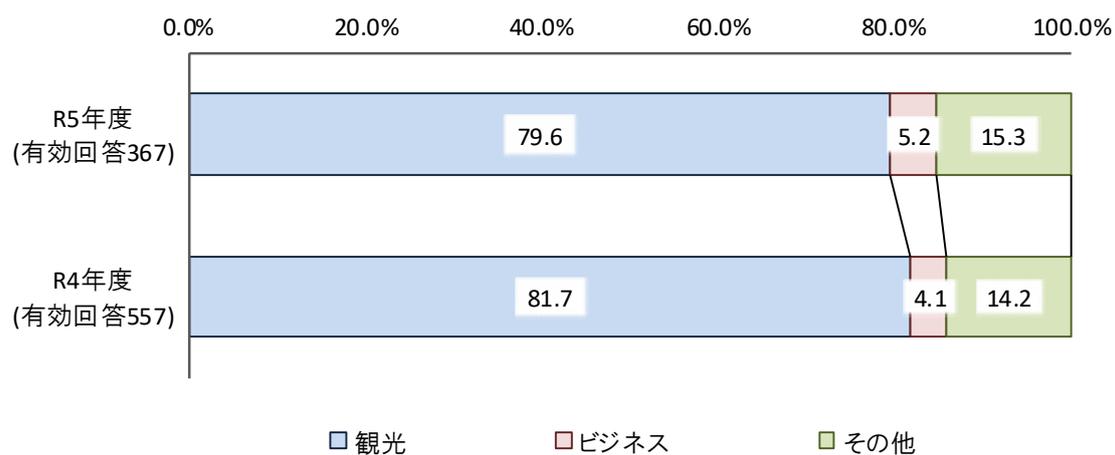


返信された調査票の設置箇所（配布方法）は、龍馬パスポート利用者へのダイレクトメールが108件(29.0%)で最も多く、次いで調査時配布が87件(23.4%)、ホテルが78件(21.0%)、webアンケートが49件(13.2%)、公共の宿が35件(9.4%)、旅館が13件(3.5%)、民宿が2件(0.5%)と続いている。

前年度と比べ、webアンケートが13.2ポイント、調査時配布が8.1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13.4ポイント、公共の宿が4.0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
R5年度	292	19	56	5	372
R4年度	455	23	79	11	568

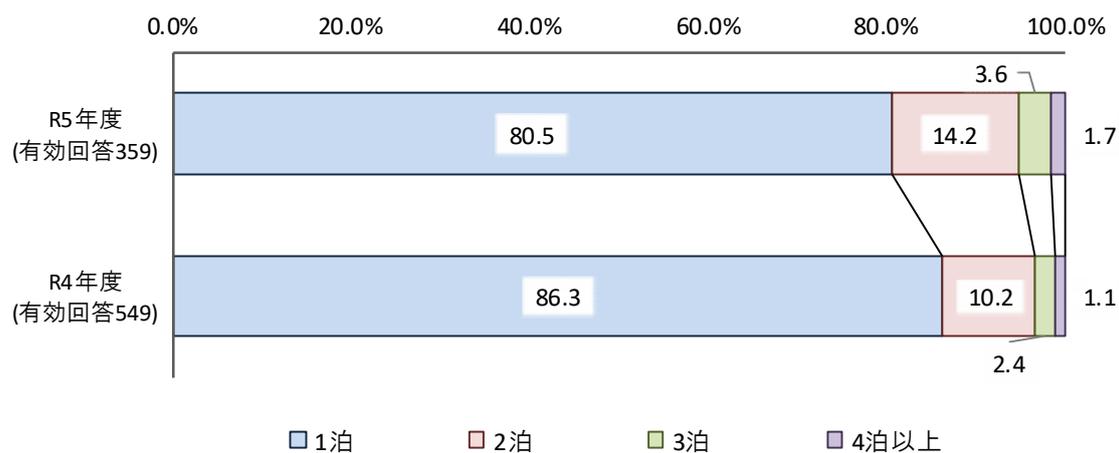


旅行の目的は、観光が292件(79.6%)で最も多く、その他が56件(15.3%)、ビジネスが19件(5.2%)と続いている。その他の内容としては、「スポーツイベントの観戦・参加」「遍路」「(記念日旅行等の)家族イベント」「帰省」「休養・リフレッシュ」などがあった。

前年度と比べ、その他とビジネスが1.1ポイントの増加、観光が2.1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
R5年度	289	51	13	6	13	372	1.26
R4年度	474	56	13	6	19	568	1.20



宿泊日数は、1泊が289件(80.5%)で最も多く、2泊が51件(14.2%)、3泊が13件(3.6%)、4泊以上が6件(1.7%)と続いている。

前年度と比べ、2泊が4.0ポイント、3泊が1.2ポイント、4泊以上が0.6ポイントの増加、1泊が5.8ポイントの減少となっている。平均宿泊数は前年度と比べ、0.06泊増加の1.26泊となっている。

2. 「おもてなしの宿」 満足度

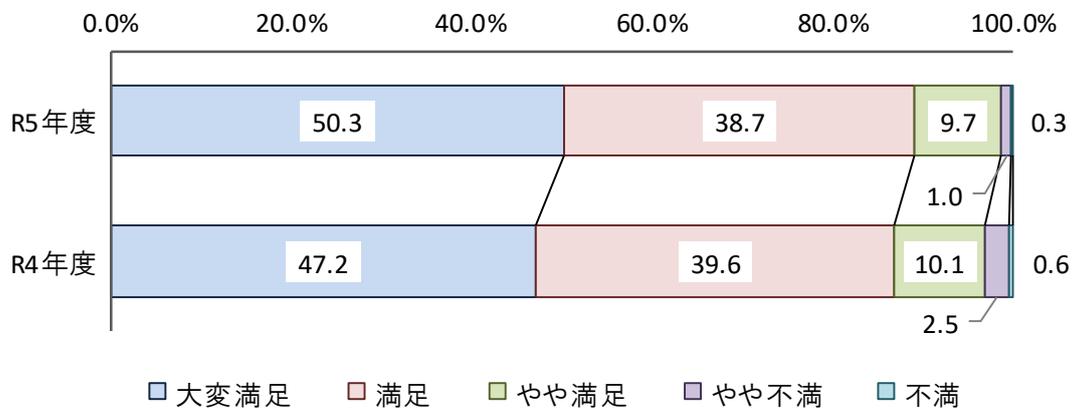
* 平均点数について

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	178	144	40	6	1	3	372	4.33	R5年度 4.38
挨拶	181	143	37	6	3	2	372	4.33	
言葉づかい	188	144	34	1	1	4	372	4.40	R4年度 4.30
身だしなみ	196	140	32	2	0	2	372	4.43	



(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)

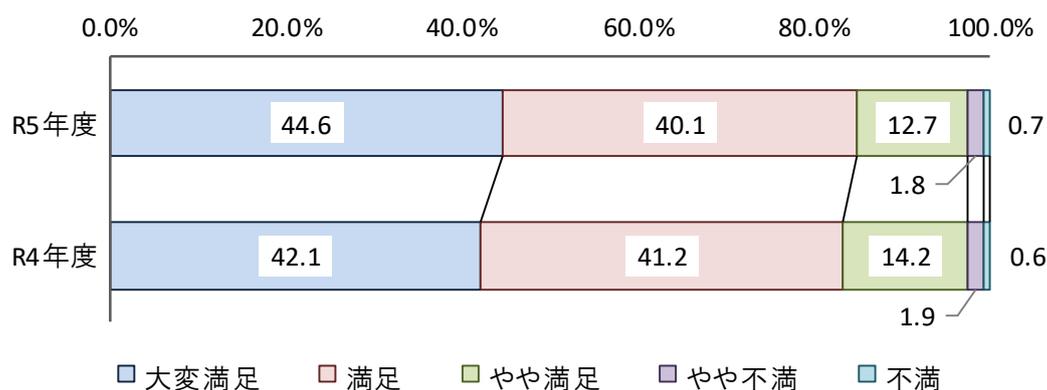
予約係・フロント係のサービスについて、高評価となった項目は4.43点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった項目は4.33点の「対応」「挨拶」となっている。全体平均は前年度と比べ、0.08ポイント増加の4.38点となっている。

良いご意見としては、「親切・丁寧な対応」「質問や問い合わせへの丁寧な対応・回答」「明るい表情・笑顔での接客」「観光スポットや食事処の情報提供」「手荷物預かりやアーリーチェックイン等への柔軟な対応」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を要した」「アメニティやサービスについて詳しい説明が欲しかった」「言葉遣い、表情等で残念に感じる接客だった」ことを中心としたご指摘があった。

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	117	116	46	10	4	79	372	4.13	R5年度 4.26
挨拶	126	124	37	5	2	78	372	4.25	
言葉づかい	137	120	34	2	0	79	372	4.34	
身だしなみ	140	119	33	1	1	78	372	4.35	R4年度 4.22
気配り	135	109	37	9	3	79	372	4.24	



(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)

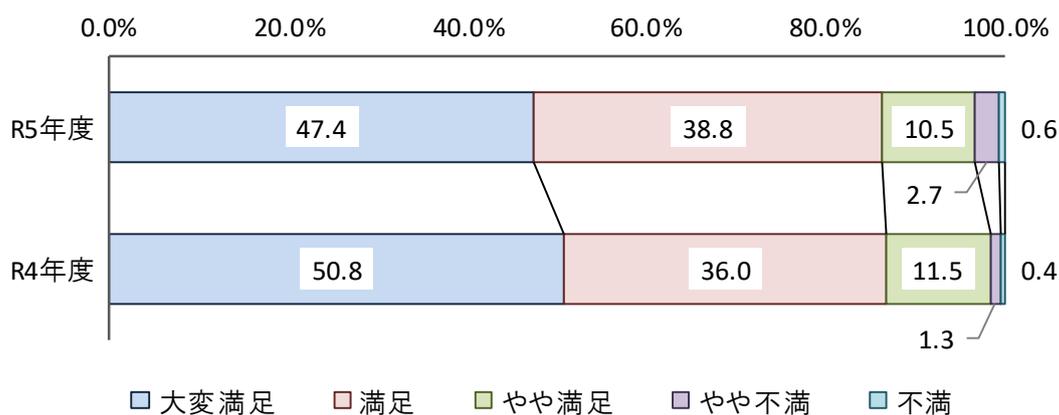
客室係のサービスについて、高評価となった項目は4.35点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった項目は4.13点の「館内説明」となっている。全体平均は前年度と比べ、0.04ポイント増加の4.26点となっている。

良いご意見としては、「客室等への案内が丁寧だった」「丁寧で詳しい（館内・非常口・サービス等の）説明」「笑顔で明るい雰囲気・気持ちの良い挨拶」などの記述が多かった。

不満の声としては、「スタッフからの気遣いは感じなかった」「館内説明がなかった・不足していた」「浴衣やスリッパ等の備品が人数分に足りなかった」ことを中心としたご指摘があった。

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	147	124	28	11	1	61	372	4.30	R5年度 4.30
挨拶	149	121	32	7	3	60	372	4.30	
言葉づかい	144	123	35	9	0	61	372	4.29	R4年度 4.36
身だしなみ	150	125	31	5	0	61	372	4.35	
気配り	148	110	38	10	5	61	372	4.24	



(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)

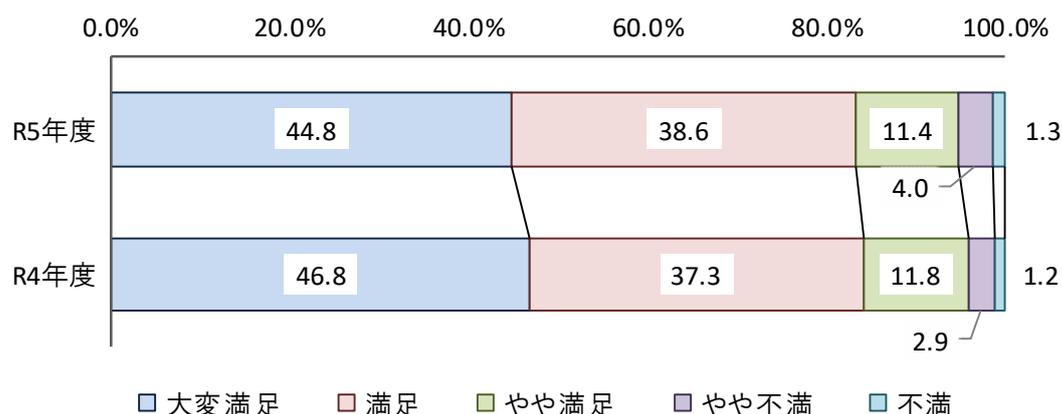
レストラン・食堂系のサービスについて、高評価となった項目は4.35点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった項目は4.24点の「気配り」となっている。全体平均は前年度と比べ、0.06ポイント減少の4.30点となっている。

良いご意見としては、「丁寧・気配りのある対応」「程よく好感の持てる接客」「分かりやすい料理説明」「子どもや連れている親への気遣いや声掛け」などの記述が多かった。

不満の声としては、「(主に朝食について) 食事会場の混雑が気になった」ことのほか、「料理の内容、飲み物の品揃えについて案内がほしかった」「先客が汚したテーブルがきれいに拭かれていなかった」「スタッフが身につけたアクセサリーの多さに違和感があった」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	149	160	38	19	4	2	372	4.16	R5年度 4.22
館内表示	123	172	59	15	2	1	372	4.08	
分煙	173	135	38	12	3	11	372	4.28	
客室の清掃	169	149	33	14	6	1	372	4.24	
食堂の清掃	162	132	24	5	1	48	372	4.39	
サービス	174	127	43	19	4	5	372	4.22	R4年度 4.26
食事の量	162	109	32	9	2	58	372	4.34	
食事のお味	166	107	27	8	4	60	372	4.36	
料理の説明	102	113	59	23	8	67	372	3.91	
休息	193	132	29	10	6	2	372	4.34	
音・臭い	158	130	49	24	11	0	372	4.08	
感染防止対策	153	159	47	9	2	2	372	4.22	



(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、高評価となった項目は4.39点の「食堂の清掃」、4.36点の「食事のお味」で、厳しい評価となった項目は3.91点の「料理の説明」、4.08点の「館内表示」「音・臭い」となっている。全体平均は前年度と比べ、0.04ポイント減少の4.22点となっている。

良いご意見としては、「清潔感のある施設・客室」「温泉・露天風呂が快適だった」「(主に朝食について) 食事の内容が良く、美味しかった」「水・ドリンク等のサービス」「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、「客室や浴室に清潔感がない」「タバコや下水の臭いがひどい」「施設全体で老朽化が目立つ」「エアコン、照明、時計等に使いにくさや故障があった」「料理の味が口に合わなかった」ことを中心としたご指摘があった。

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>

- 駅までの送迎やリープルソフトのサービスが嬉しかった。お土産屋さんのスタッフがとても親切だった。
- クーポンの利用方法についても丁寧に教えていただき助かりました。
- 大事なお客様と言っていたが、周辺の穴場を案内していただきました。食事が大変おいしく大満足です。
- 大浴場へ行くのに外の階段を降りなくてはならず、ちょっと寒かったですが、皆さんがとても感じ良くて、歩き遍路の疲れが癒されました。シューズドライヤーはありませんでしたが、新聞紙をくださったので靴もよく乾きました。駅からちょっと遠いことだけが難点。
- 晩酌セット（ほろよいプラン）でしたが、近くの焼肉店までの送迎も迅速に対応していただけました。朝もやが次第に晴れて四万十川が見渡せる、とても良いホテルでした。
- ホテルの各担当の方が、お客様を大事にしようと努めている感じが伝わってきて、徐々に気持ちがほっこりしました。
- 和室に泊まりましたが静かでビジネスで泊まるには十分でした。お風呂も清潔で、心も身体もポカポカになりました。従業員みなさんの挨拶が明るく、良い気分になりました。
- 間違えて喫煙ルームを予約してしまったが、空いていた禁煙ルームに変更していただけ嬉しかった。
- 絵ハガキの投函サービスは嬉しかった。旅にやってきた気分がさらに増しました。
- シングル2部屋を予約していたのですが、両方ともツインに変更していただいた点は良かったです。チェックインを割と早く受付してもらえたので、移動時間のロスがなくなり、観光に時間の余裕ができました。
- 龍馬伝以来の高知でした。今回は牧野植物園を目的に来ました。久しぶり過ぎて高知を忘れてしまっていたのですが、大学生アルバイトだというフロントの方が丁寧に色々教えてくれて安心して過ごせました。
- アットホームな感じで「帰って来た」感がいっぱいです。3月にもお世話になり、今回2回目です。
- すぐ前の街路樹でセミが鳴く暑い日に泊まりました。これから高知城方面へ行くと伝えると、道案内をしてくださり、水分をこまめに取りよう声をかけてくださいました。もしかしたら女将さんだったのでしょか。ありがとうございました。また伺います！
- ファミリーでやっているお宿だったため、特別感はなくおばあちゃん家みたいだった。アットホームで良し。2食付きで5,000円と安かった。なかなか行かないような所だったのが良かった。洗濯もしてくれた。
- おすすめの観光地をすぐ行きたくなるようなトークで教えていただけて、また実際に足を運ぶことができ、より津野町が好きになりました。本当にありがとうございました。
- 高知の人の人柄の良さと温かさが伝わる良いホテルでした。滞在中は先を見通したサービスの多さを感じ、高知が大好きになりました。また近いうちにお邪魔したいです。
- フロントの方みなさんの印象が良く、戻った時や出発する時に気持ち良く接していただいたおかげで楽しい旅行になりました。

- 客室に除菌スプレーがなかったのでフロントで確認した時に、迅速に対応していただき、客室まで届けていただいて本当に助かりました。笑顔での気持ちの良い対応が心に残りました。
- とても良いホテルに泊まることができて満足です。チェックイン前後に快く荷物を預かってもらえて身軽に高知を散策することができました。心がこもった「いってらっしゃいませ」に感動しました。次回も必ず利用したいと思います。
- △ 照明のスイッチがどこにあるのかわからなかった（窓のカーテンで隠れて見えなかった）。出発時、前日に停めた場所から車を移動してあったので探した（チェックアウト時に説明がなかった）。
- △ 旅行支援を利用したため現金だけの支払い（カード払い等が不可）を強要された。予約時に案内はなかったこともあり、旅行支援のメリットを得た感はない。
- △ レストラン係の方が龍馬パスポートのことをあまり把握していないようでした。予約時に問い合わせをしないとサービスは受けられないようですが、行く前からこのことを知る人は多いのでしょうか。少し残念でした。
- △ 今回、全国旅行割を利用しました。デジタルクーポンがなかなか登録できず焦りました。ホテルのフロントでのお声掛けが（「分からなければお手伝いします」的なこと）があれば良かったです。
- △ 便利さもあって3度泊まらせてもらいました。細かいことを色々書きましたが、あと少しのところでもっと満足できるホテルなので、どうぞスタッフの皆様、お客様の心をつかむ感動できるホテルを目指してください。そんなホテルにやっぱり泊まりたいです。
- △ 夕食を1階のレストランでいただきました。同じ時間帯に団体さんが入っていたからか、着席してもなかなかドリンクメニューを持ってきてくださらなかったり、慌ただしさが伝わってきました。もう少し気配りができていると良かったなと感じます。
- △ お一人のスタッフさんに笑顔が無いことと、（隣接する）廃ホテルさえ改善できれば満足度ももっと上がる。でも、その方もとても感じが悪いわけではなく、やっぱりホテルという特別感を求められるので接客のハードルも上がるため仕方ないが、笑顔一つで変わるの頑張してほしい。
- △ チェックアウトの時、研修の女性スタッフが一人に対応していて、待っている客が3組いたのだが、その際に支配人が通ったのにまったく気にしていない様子のため、こちらから声を掛けて待っている人の対応をお願いした。支配人こそそのような気配りができるようにお願いしたい。

<食事について>

- 朝から高知名物を食べられてとても良かったです。カツオ飯やなすのタタキは家でも作っています。また高知に行った際には利用したいと思います。
- 価格の割に高級感があり、とても良かったと思います。朝食ビュッフェもおいしかったです。
- 朝食はサービス価格なのか大変コスパの良いものだった。
- 食事はおいしく、食器がおしゃれで素敵でした。ごはんを食べきれそうになかったのにおにぎりにしてほしいとお願いしたら快く応じてくれました。大浴場があればいいのと思います。
- 朝ごはんのビュッフェがおいしくて満足。焼きたてパンがおいしかったです。少しスペースが狭いことは気になりました。

- 食事が特に大満足でした。見た目、味、量のすべてにおいて良かったです。漬物とひじきがおいしかったです！
- △ クロワッサンが大好きなのでエレベーターに貼ってある朝食の案内を見て、とても楽しみにしていたのですが、パンコーナーを覗いてみたら無くて残念！マイナス要素はそれだけです。
- △ 食事はおいしいのですが、量がとても少ないです。レストランで別に注文できたのですが、酒の肴のようなものが多く、しっかりとしたおかずはセットや丼で注文できず困りました。全体的には一人1万円であれば、もう少し清掃をがんばってください。
- △ 全体としてとても良い宿でした。スタッフも親切だった。朝食のバイキングは少し物足りない。もう少し豪華なメニューにしても良いのではないかと思う。
- △ 子どもたちが多くて少しざわついて落ち着かない面はあったが（夏休み中だから仕方ないかも）、食事・風呂とも満足で、また来たいと思った。朝食バイキングはもう少し種類を増やしてほしい。
- △ 朝食会場が混雑しないように職員の方の配慮が必要だと感じました。2泊しましたが夕食のメニューがほとんど同じで、ワクワクできず味も口に合わずで残念でした。
- △ OTAのサイトに掲載されている朝食と実際が違ってがっかり。カツオ、焼き魚、果物が無かった。今回の朝食ならば、あえてプランに付けなかった。
- △ 自宅でいつも馬路村のポン酢をつかっているのですが、今回泊まるのをとても楽しみにしていたが、期待より料理の品数が少なく、家で普段は食べられないような、ゆず料理を提案したようなメニューがあればもっと良かった。
- △ 料理中心に申しますと、魚系は割りと豊富でしたが、野菜系が少なかったように思えました。サラダ等がもっと欲しかったですし、朝食は量的に男性だと物足りない感じがするのではと感じました。朝食時、お冷とコーヒーはセルフでしたが、他にサラダやヨーグルト、フルーツ、お子様用に牛乳やオレンジジュース等もハーフバイキングスタイルとしてプラスされると皆さんに喜ばれるのでは…と思いました。スペース的な問題もあるかもしれませんが、朝食をもう少し改善されると、もっともっと素晴らしい宿泊施設になると感じました。今後を期待しております。
- ◇ 朝食バイキングに白米はあるのに、白米に合うおかずがなかったように思う。

<施設・設備について>

- 温泉施設が広く、露天風呂も快適で良く利用しています。建物は古いですが良く清掃されていて、特にトイレがいつもきれい。快適なホテルで満足しています。
- 共有スペースのトイレに温水洗浄便座がセッティングされていない点だけ残念でした。他はすべて満足、特にベッドが広くて快適でした。
- 日曜日でお店が休みのため夕食に困ったけれど、ホテル内の朝食スペースが利用できたので、近くのスーパーで買い物をするととても楽しく安く過ごせました。ゴミも捨てられたので、部屋に食事の臭いがこもることもなく、ぐっすりと休めました。
- 露天風呂の夜景・星空がきれいで旅の疲れがとれました。ホテルの皆様にとっても良くしていただきました。
- ロフトベッドの階段が少し怖かった。ロビー（ドリンクスペース）は快適でゆっくりできて有難い。駐車場の場所が近くて停めやすい点も良かった。
- 新しいホテルでとても良かったです。共用のライブラリー&ドリンクスペースも素晴らしかった。

- 温泉が最高でした。市街地でのんびり過ごしたい旅だったので、目的にピッタリの立地のうえ、温泉に入れてゆっくり過ごせました。ありがとうございます！
- 温泉の泉質が良かった。カツオをおいしくいただきました。部屋の寝具、備品がきれいにされていて安心して泊まることができました。
- △ 楽しみにしていたスパですが、以前は開放できていた窓が施錠されており、露天風呂感がなくなっていたことが非常に残念でした。
- △ ホテル敷地内の駐車場が早い者勝ちで宿泊中は車の出し入れが自由なのに、敷地内に駐車できなかった人は周辺への駐車が必要で、車の出し入れは費用がかかり自腹という差には納得できない。
- △ リニューアルもされて基本的にとてもきれいで気持ち良く過ごせましたが、汚損した畳などを改善していけば、今の料金に見合う価値、またはそれ以上の価値になると思います。
- △ 大浴場のお湯が熱すぎて子どもが入れませんでした。子ども向けの部屋があるので、大浴場の棚の高さや浴槽の温度等も工夫した方がよいと思います。
- △ 私が宿泊した部屋は、wi-fi の感度が悪かった。
- △ 大浴場の洗い場が3つしかなく、女性なので同じ時間帯になると混雑もあります。女性のみ鍵をフロントで渡されて入りましたが、洗い場が同時に使用されて、なかなか空くこともありませんでした。しばらく湯船の中で待ちましたが、諦めて結局は部屋のお風呂に入ることになり残念でした。フロントで鍵を渡すときに、人数を把握してほしいです。
- △ 洗面台の水が止まりにくいこと、排水が良くないことが気になりましたが、値段を思えば満足度はかなり高いです。晩酌きつぷのお店が近くにあれば嬉しかったです。
- △ こちらの使い方が悪かったのですが、年配者がいたので夜中にトイレへ移動する際に足元が暗いことが困った。
- ◇ 立地は最高でした。駐車場は荷物が多いと少し遠く感じます。

<その他、感想など>

- 子ども用スリッパを客室に置いてくれると助かります。大人用のスリッパも階段の昇り降りの際に抜けやすく、少し歩きにくかったです。子どもが喜ぶおもちゃがたくさん置いてあり、たくさん遊んでいました。またここに泊まりたい〜い！と大満足の子もたちでした。
- 小学生が大人1名につき2名まで宿泊無料なのがとても良い。おかげで部屋のランクアップができ、とても快適に過ごすことができた。ぜひまた利用したいホテルです。
- チェックアウト後も荷物を預かっていただけるとはとても有難いです。ロビーでの飲み物が無料なのは嬉しい。
- チェックインの日に出していただいた、地元手づくり感のあるお菓子がとてもおいしかったです。館内で販売していただければ嬉しいです。コーヒーサービスやかき氷が自分でつくれるサービスも良かったです。
- 温泉には夜と翌朝に入りたい、起床後には歯磨き・洗顔をする、というようにタオルを使用するシーンが多いものですが、余裕を持って用意されているととても嬉しいものです。こちらのホテルでは、そういったことに気付いておられて用意されているのが、すごく素敵で助かります。

- 客室は大変きれいで、清掃も行き届いていました。また連泊中の清掃を無しにすると、返金があるというのはとてもありがたく感じました。
- 物産館と美味しいドーナツ屋さんが同じエリアにあって楽しかったです。ドリンク提供もありがたかったです。
- 古さを感じさせないサービスだった。イベントが充実していた。
- 早朝、孫とお庭を散歩できて楽しかったです。アンパンマンもたくさんいて二人の孫が喜んだり、無料でお土産をいただいたりと、孫の笑顔が祖母の私には嬉しかったです。
- お風呂上がりのアイスやヤクルトがおいしかったです。タオルも十分にもらえたので嬉しかったです。次に行くところにも同じ系列のホテルがあったら泊まりたいです。
- 高知の宿には数回泊まりましたが、設備が古くともそれを補う対応のできる場所が多いと感じております。
- 駐車場の方、フロント方々、よく気が付く対応でした。立地が良く、利用しやすいと思います。予約の決め手となった通り、朝食がおいしかったです。
- △ 海洋深層水のお風呂はとても温まって良かったです。客室内の床の間の端にホコリが溜まっているのが目立ちました。テレビがあるところなので視線が行きますので、角のホコリは取ってほしいです。畳の上はきれいなのですが…。床の間の上の方にホコリが付いているのもちょっと…。このアンケートを挟んであったお部屋のバインダーも、金具が錆びていて銀色のところがないという状態なのも大変気になりました。
- △ 係の方の人数も厳しく大変だとは思いますが、布団敷はできたら施設の方をお願いしたいと思います。せっかくの旅行です。せめてシーツはかぶせ、出すだけなどのご配慮をいただければと思いました。
- △ 今回は利用しなかったが駐車場が無料というのはありがたい。朝食時間は6時からにしてもらえるとチェックアウトを早くできて、早めに行動できるので助かります。
- △ 全体的に古き良き時代のままのホテルで新しいニーズに対応できていない気がしました。また一番の楽しみ窓からの絶景も、一番目立つところに貼り紙があって絶景が台無しでした。
- △ ホテルへ向かう道での表示に従い向かったが、山の中に向かっていて本当に正しいのか不安になったので、表示をできれば明るいものにしていただくと良いかなと思いました。
- △ レイトイン、レイトアウト（19:00 イン、13:00 アウトなど）があると良いと思います。
- △ 宿泊者限定のプラネタリウムの内容や、周辺の散策路、山の天候など、公式HPにもう少し詳細を載せてほしいです。宿の売店に高知のお茶がたくさんあったのが良かったです。地酒も置いていただけると嬉しいです。
- △ 送迎車にジュニアシート・チャイルドシートが搭載されていると尚良いと思います。
- △ ソフトクリームの販売があるのですが、早く終わってしまうので、もう少し長い時間やってくれると良いと思います。
- △ 温泉がもうちょっと遅い時間までやっているといい。
- △ 駅近で利便性の良さが気に入り、最近利用するようになりました。従業員に笑顔が無いのは、労働環境に良くない点があるのではありませんか。コーヒーなどの無料サービスが有難いが、日本茶も用意してほしい。せっかく「土佐茶」という、ティーバッグでは一番おいしい地元のお茶があるのですから。
- △ 高知よさこい本祭の時に宿泊費がとても高くなり、県外からのよさこい参加には宿泊がとても大変です。コインランドリーも市内にもっとあると助かります。

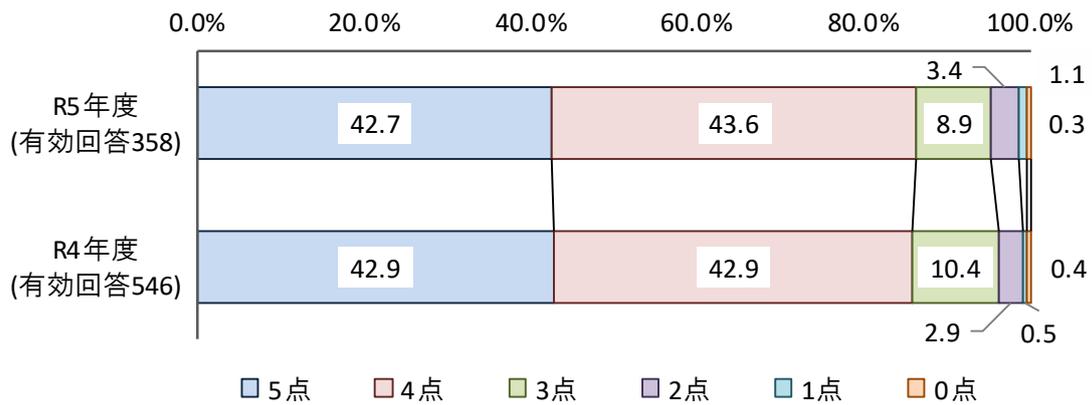
- △ 子ども連れの人向けに何かイベントやプレゼント等があれば、とても嬉しいです。
- △ 団体ツアー客が狭い温泉に大挙して来た。団体用の利用時間を設定するなどすれば、お互いがゆっくり入れたのではないかと思った。
- △ 温泉はとても良かったのだが、高齢者にとっては内風呂、露天風呂ともに手すりがないため出入りが危なっかしく、ぜひとも湯船に手すりをつけてほしい。またイスも軽すぎるので、しっかりしたものにしてほしいと感じました。
- △ お部屋にある消臭剤を市販の物に変えてほしい。ラベルがホテルオリジナルのもので、どんな成分で作られているか分からず、少しエタノールくさくて使いづらいです。
- △ アメニティを充実させてほしいです。
- △ とても素晴らしい外壁ですが、家具やアメニティなどがチープだったのと、窓が小さく外が見えないのが残念。接客は良いのもっと基準の高い宿泊施設がつけれるはず。もったいないです。
- △ ホテルの目の前に駐車場がたくさんあるのに、遠いところしか提携できていないのは不満ですが、客室自体には文句ありません。
- △ 全体的に館内の照明が薄暗いイメージでした。せめてフロントだけでも明るい照明にできれば、お客さまも明るい気分でチェックインすることが出来ると思う。
- ◇ 30年前に泊まった時のイメージが良かったので再度宿泊したが、それほどでもなかったような気がした。一応結婚 25 周年であることをチラッと伝えてみたが、特に何の気づかいもなかった。ある程度のランクのホテルは心ばかりのサービスのものが必ずあったので残念であった。期待したこちらも悪かったけれど。
- ◇ 高知というとよさこいの元気なまちのイメージでしたが、観光や高知の良いところなどのアピールもほぼ無く、お部屋に旅行パンフレット等もなく、京都・大阪・東京等に比べて観光への誘いが少ないように感じた。
- ◇ インバウンドが想像以上に盛んで、ちょっとレストランの混雑状況・煩さが気になりましたが許容圏内です。
- ◇ 機械でのチェックインは早くて良いのだろうけれど味気なかった。コスメを自分たちで持って行って試せるスタイルは良かったが、気が付かなければ勿体ないことになっていたなと思った。
- ◇ お部屋が広く、アメニティが選べてとても満足です。鞆・バッグを壁に掛けるフックがあると良いと思います。日曜市に行きたいので、チェックアウトが 12 時だととても良いなと思います。
- ◇ 駐車場の入口が狭く、大型車ということもあり少々苦労した。大型車用の駐車場を問い合わせればよかったと反省した。全体的には大変満足。また利用するならこちらを選びます。交通の利便性がよく、何よりこの料金でこのサービスは良い。妻は枕に髪の毛がついていたことで、少しテンションが下がったようだったが、自分としては優良。
- ◇ 当日大浴場が故障中とのことで残念でした。お詫びにと食事のできるサービス券をいただき、かえって申し訳ないですが。

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)

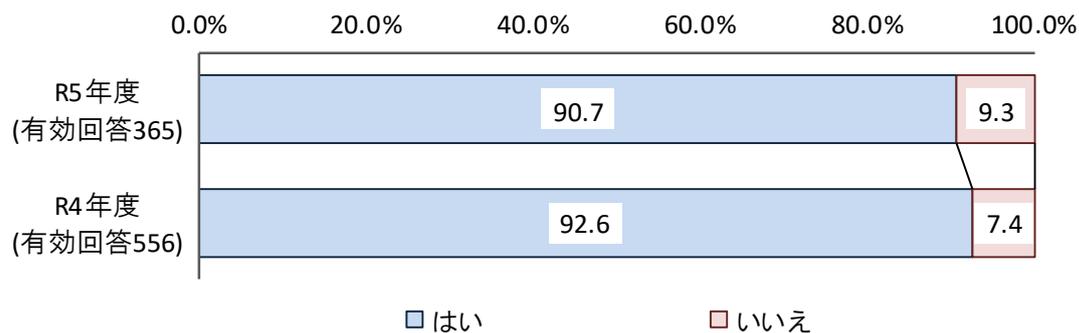
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
R5年度	153	156	32	12	4	1	14	372	4.23
R4年度	234	234	57	16	3	2	22	568	4.23



利用施設を評価した平均点は、前年度と比べ横ばいの4.23点となっている。“5点”または“4点”と評価した割合は合計86.3%と、前年度と比べ0.5ポイント増加となっている。

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
R5 年度	331	34	7	372
R4 年度	515	41	12	568

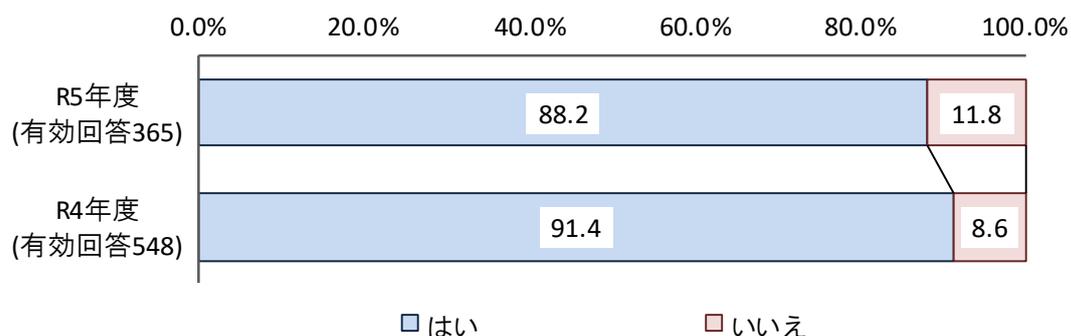


再度ご利用いただけるという回答の割合は、前年度と比べ 1.9 ポイント減少の 90.7% となっている。

“いいえ” を選んだお客様からは、「施設全体の老朽化が目立った」「食事が期待外れだった、口に合わなかった」「大浴場・温泉の混雑がひどくゆっくりできなかった」「細かい部分に清掃が行き渡っていなかった」ことを中心としたご指摘があった。

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
R5 年度	322	43	7	372
R4 年度	501	47	20	568



お知り合いにご紹介いただけるという回答の割合は、前年度と比べ 3.2 ポイント減少の 88.2%となっている。「再度ご利用」の設問で“いいえ”と回答した 34 組のうち 31 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 12 組のお客様からは、「トイレやユニットバスの下水の臭いがひどかった」「細かい部分に清掃が行き渡っていなかった」「現状でも便利で満足感はあるものの、もう一ランク上のサービスを目指してほしい」「繁忙期とは言え、あまりにも狭い客室に泊めさせるのはやめた方が良い」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	JR イン札幌駅南口	島根県	ホテル玉泉 天然温泉 八雲の湯 ドーミーイン出雲	
青森県	星野リゾート 青森屋	岡山県	ゆばらの宿 米屋	
岩手県	ホテルニューカリーナ	広島県	コンフォートホテル 広島大手町	
	ホテルパールシティ 盛岡	山口県	大谷山荘	
宮城県	まなびの里 いりやど	徳島県	和の宿 ホテル祖谷温泉	
	リッチモンドホテル	香川県	小豆島国際ホテル 琴参閣 琴平花壇	
秋田県	ドーミーイン秋田 町家ホテル 角館			
群馬県	蛍雪の宿 尚文			
東京都	椿山荘	愛媛県	ANA クラウンプラザホテル 松山 いけす料理・海宿 千年松 カンデオホテルズ松山大街道 コンフォートホテル松山 にぎたつ会館 ふなや 大和屋別館 松山東急 REI ホテル	
	ホテル 1899 東京			
石川県	温泉旅館 輪島 ねぶた温泉 海游 能登の庄			
長野県	ANA ホリデイ・インリゾート信濃大町くろよん 咲花山荘 白馬八方温泉 まるいし ハヶ岳グレイスホテル			
	岐阜県		奥飛驒ガーデンホテル 焼岳	
	静岡県		ホテルニューアカオ 音無の森緑風園	
			滋賀県	Hotel & Resorts NAGAHAMA
京都府	京都糸屋ホテル 丹後・奥伊根温泉 油屋	福岡県	グリーンリッチホテル久留米	
	兵庫県	ひだまり ホテル&リゾーツ 南淡路 神戸ポートピアホテル	長崎県	弓張の丘ホテル 東横イン対馬比田勝
奈良県		JW マリオット・ホテル奈良	大分県	西鉄リゾートイン別府
和歌山県		南紀白浜 和みの湯 花鳥風月	鹿児島県	アートホテル鹿児島 ホテルウエストコート奄美 ホテルニュー奄美 民宿さんご
沖縄県	GRG ホテル那覇			

以上、53 軒がおすすめできる宿泊施設として挙げられている。