

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 6 年 3 月～令和 7 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。

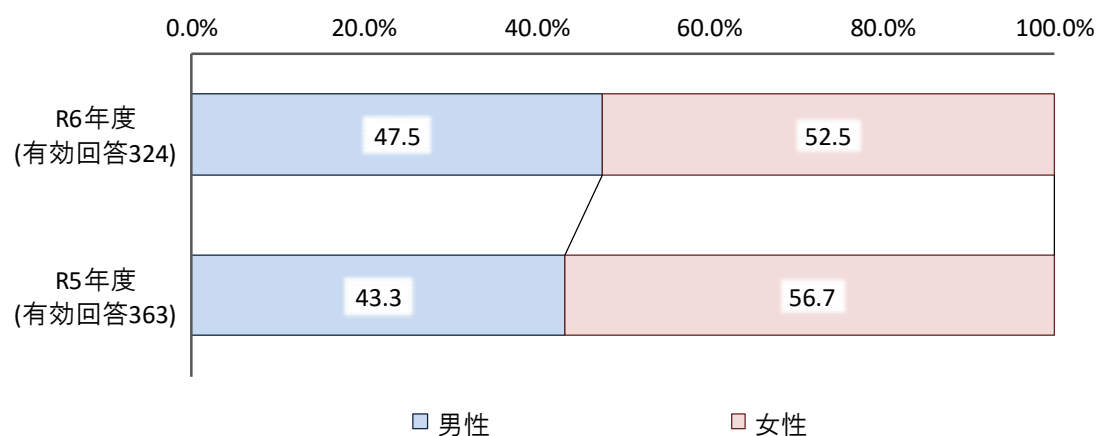
返信総数 令和 6 年度 328 通（春 106 件、夏 79 件、秋 95 件、冬 48 件）
令和 5 年度 372 通（春 122 件、夏 91 件、秋 105 件、冬 54 件）

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

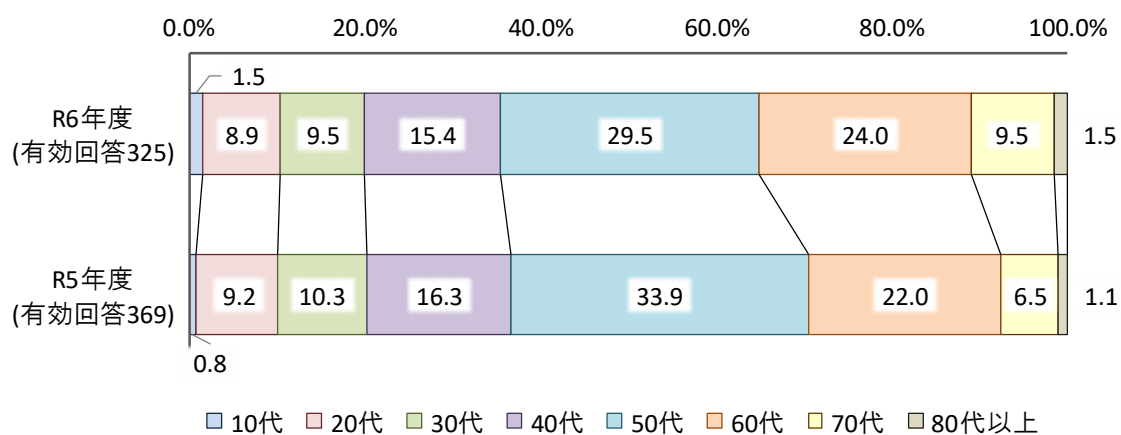
	男性	女性	未回答	合計
R6 年度	154	170	4	328
R5 年度	157	206	9	372



返信された調査票の男女別割合は、女性 170 件 (52.5%)、男性 154 件 (47.5%) と女性が多くなっている。前年度と比べ、男性の割合が 4.2 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
R6年度	5	29	31	50	96	78	31	5	3	328
R5年度	3	34	38	60	125	81	24	4	3	372

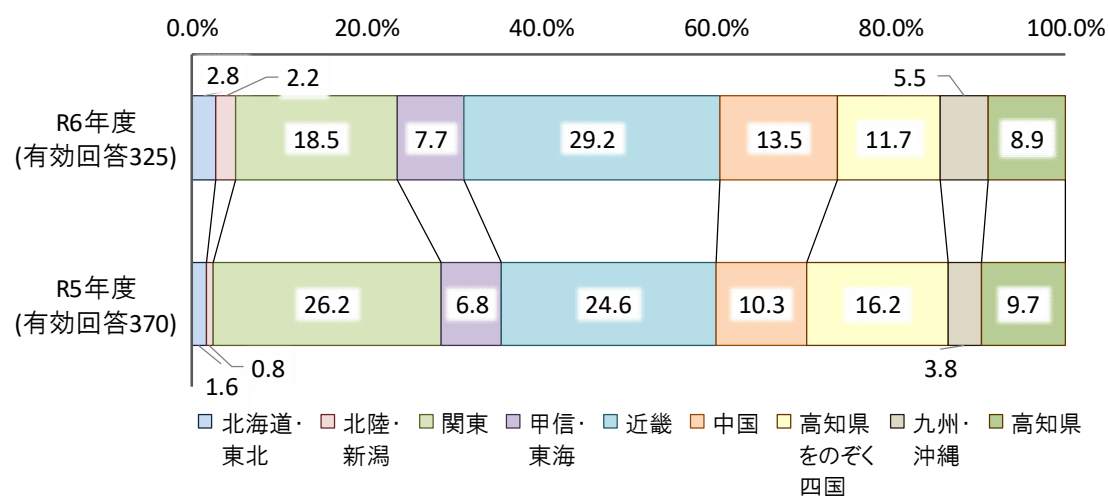


年代別割合は、50代が96件(29.5%)で最も多く、次いで60代が78件(24.0%)、40代が50件(15.4%)と続き、それ以外の年代は10%未満となっている。

前年度と比べ、70代が3.0ポイント、60代が2.0ポイントの増加、50代が4.4ポイント、40代が0.9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
R6 年度	9	7	60	25	95	44	38	18	29	3	328
R5 年度	6	3	97	25	91	38	60	14	36	2	372



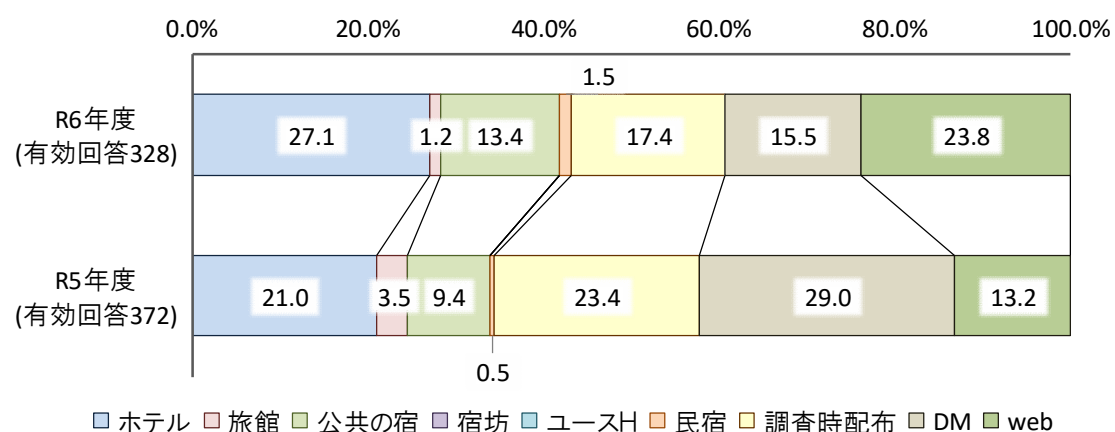
出発地ブロックは、近畿が 95 件 (29.2%) で最も多く、次いで関東が 60 件 (18.5%)、中国が 44 件 (13.5%)、高知県をのぞく四国が 38 件 (11.7%) と続き、それ以外のブロックは 10% 未満となっている。

前年度と比べ、近畿が 4.6 ポイント、中国が 3.2 ポイントの増加、関東が 7.7 ポイント、高知県をのぞく四国が 4.5 ポイントの減少などとなっている。

1-4. 返信された調査票の設置箇所

	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
R6年度	89	4	44	0	0	5	57	51	78	328
R5年度	78	13	35	0	0	2	87	108	49	372

※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。

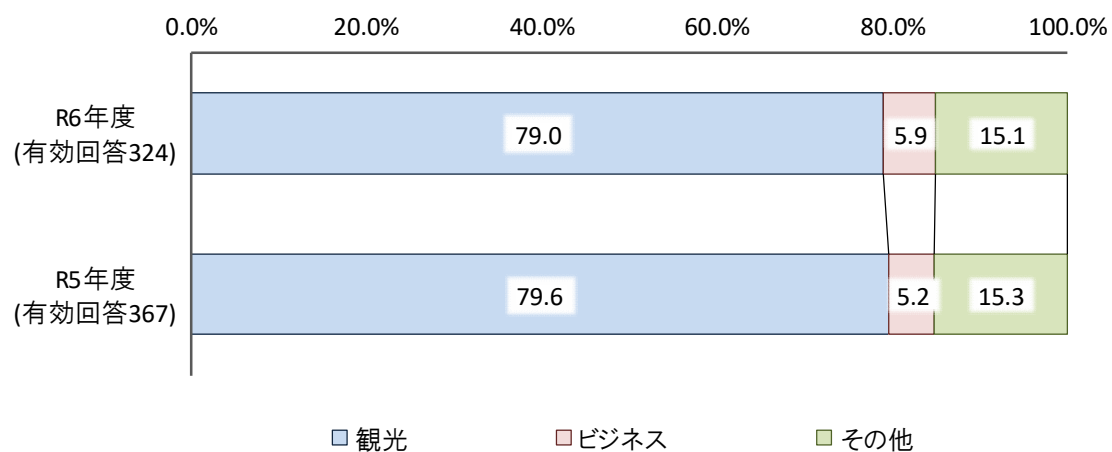


返信された調査票の設置箇所（配布方法）は、ホテルが89件（27.1%）で最も多く、次いでweb アンケートが78件（23.8%）、調査時配布が57件（17.4%）、龍馬パスポート利用者へのダイレクトメールが51件（15.5%）、公共の宿が44件（13.4%）、民宿が5件（1.5%）、旅館が4件（1.2%）と続いている。

前年度と比べ、web アンケートが10.6ポイント、ホテルが6.1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13.5ポイント、調査時配布が6.0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
R6 年度	256	19	49	4	328
R5 年度	292	19	56	5	372

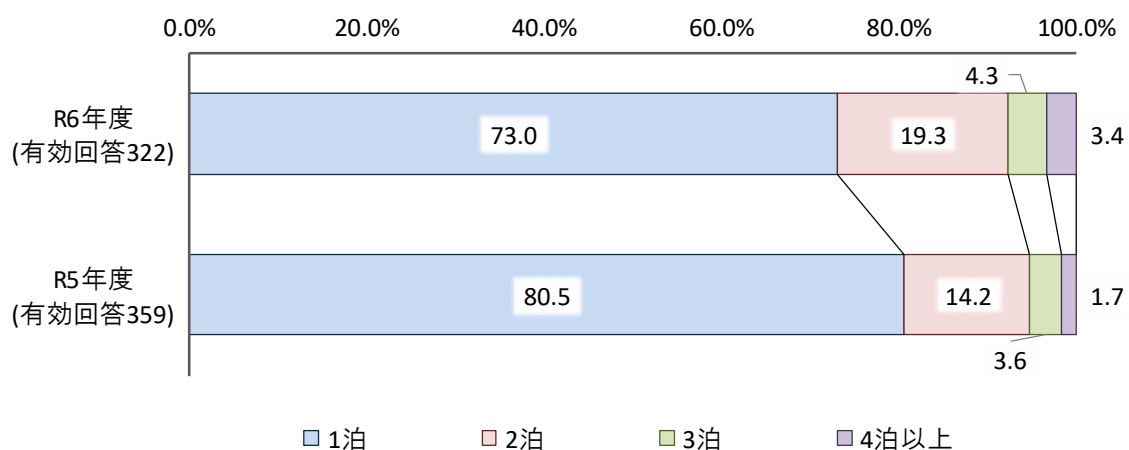


旅行の目的は、観光が 256 件 (79.0%) で最も多く、その他が 49 件 (15.1%)、ビジネスが 19 件 (5.9%) と続いている。その他の内容としては、「スポーツイベントの観戦・参加」「子どもの受験・部活等に同行」「帰省・友人訪問」「遍路」「休養・リフレッシュ」などがあつた。

前年度と比べ、ビジネスが 0.7 ポイントの増加、観光が 0.6 ポイント、その他が 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
R6年度	235	62	14	11	6	328	1.42
R5年度	289	51	13	6	13	372	1.26



宿泊日数は、1泊が235件(73.0%)で最も多く、2泊が62件(19.3%)、3泊が14件(4.3%)、4泊以上が11件(3.4%)と続いている。

前年度と比べ、2泊が5.1ポイント、4泊以上が1.7ポイント、3泊が0.7ポイントの増加、1泊が7.5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、0.16泊増加の1.42泊となっている。

2. 「おもてなしの宿」満足度

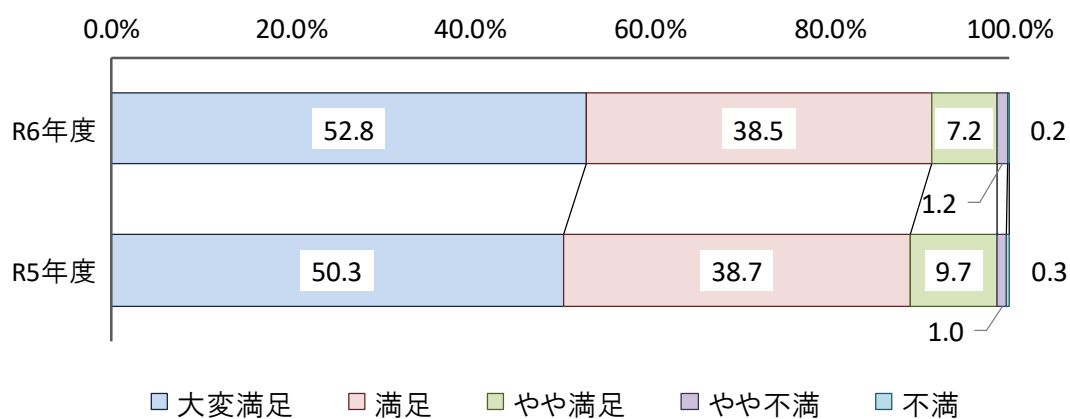
* 平均点数について

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	170	126	22	7	1	2	328	4.40	R6 年度 4.42
挨拶	170	122	27	5	2	2	328	4.39	
言葉づかい	174	126	24	2	0	2	328	4.45	R5 年度 4.38
身だしなみ	175	128	21	2	0	2	328	4.46	



(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)

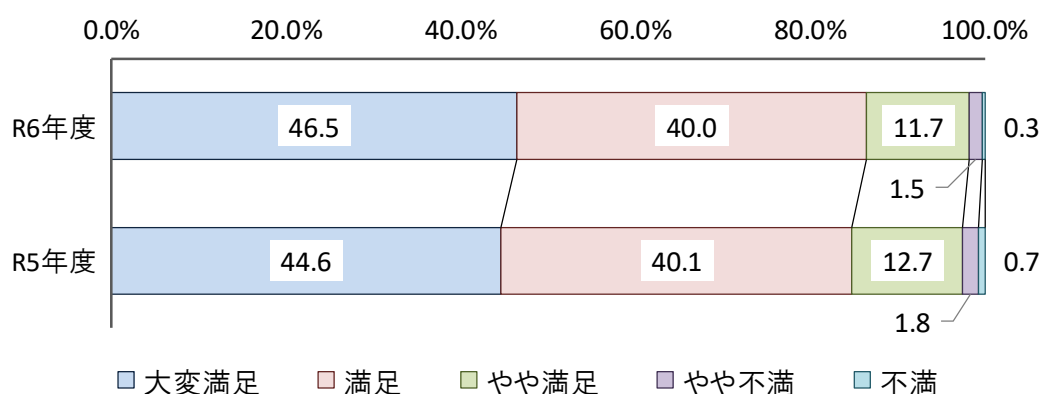
予約係・フロント係のサービスについて、高評価となった項目は4.46点の「身だしなみ」で、比較的厳しい評価となった項目は4.39点の「挨拶」となっている。全体平均は前年度と比べ、0.04ポイント増加の4.42点となっている。

良いご意見としては、「親切・丁寧な対応」「笑顔や挨拶、清潔感のある身だしなみ等による印象の良さ」「分かりやすいサービスや館内の説明」「宿泊客の状況に応じた提案や情報提供」などの記述が多かった。

反面、不満の声として「アメニティや館内サービスについて詳しい説明が欲しかった」「チェックイン・アウトの手続きに時間を要した」「周辺地域や公共交通機関についての知識が不足していた」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	111	103	38	6	2	68	328	4.21	R6 年度 4.31
挨拶	121	106	27	4	1	69	328	4.32	
言葉づかい	122	109	25	2	0	70	328	4.36	
身だしなみ	128	104	26	2	0	68	328	4.38	R5 年度 4.26
気配り	121	97	36	5	1	68	328	4.28	



(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)

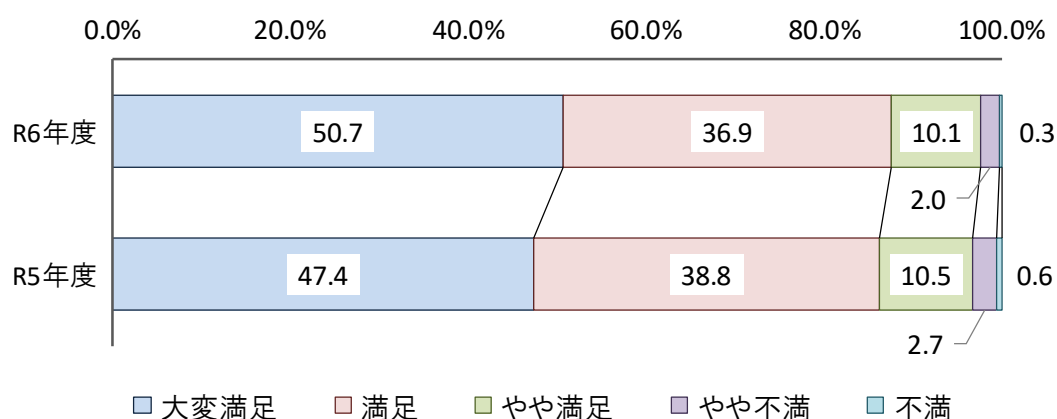
客室係のサービスについて、高評価となった項目は4.38点の「身だしなみ」で、比較的厳しい評価となった項目は4.21点の「館内説明」となっている。全体平均は前年度と比べ、0.05ポイント増加の4.31点となっている。

良いご意見としては、「穏やかな雰囲気、優しい話し方等による人柄の良さ」「丁寧で分かりやすい（館内・非常口・サービス等の）説明」「好みや状況に応じた提案・情報提供」などの記述が多かった。

不満の声としては、「笑顔がもう少しほしい」「周辺地域の知識がない」「館内の見どころやアピールポイントの紹介をしてほしい」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	129	94	28	8	2	67	328	4.30	R6 年度 4.36
挨拶	132	100	24	5	1	66	328	4.36	
言葉づかい	132	99	27	3	0	67	328	4.38	
身だしなみ	133	104	22	2	0	67	328	4.41	R5 年度 4.30
気配り	135	84	31	8	1	69	328	4.33	



(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)

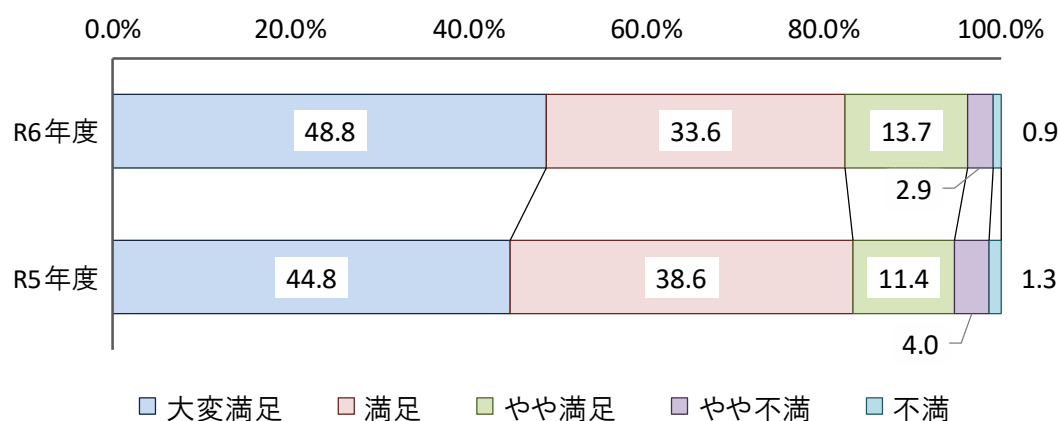
レストラン・食堂系のサービスについて、高評価となった項目は 4.41 点の「身だしなみ」で、比較的厳しい評価となった項目は 4.30 点の「対応」となっている。全体平均は前年度と比べ、0.06 ポイント増加の 4.36 点となっている。

良いご意見としては、「笑顔と明るい声での接客」「状況を見た気遣いや配慮」「手際の良さ、一所懸命さが感じられる働きぶり」「料理の詳しい説明、または説明書きの掲示」などの記述が多かった。

不満の声としては、「依頼への対応が鈍い、情報共有ができていない等の仕事ぶり」、「居心地の悪さ（声がかげづらい、せわしない雰囲気等）」「空席があるのに案内されない、料理の品切れに気づかない等の配慮不足」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	152	118	45	12	0	1	328	4.25	R6 年度 4.27
館内表示	133	126	59	10	0	0	328	4.16	
分煙	161	112	38	5	3	9	328	4.33	
客室の清掃	159	117	37	9	3	3	328	4.29	
食堂の清掃	139	100	27	4	1	57	328	4.37	
サービス	168	94	50	6	5	5	328	4.28	
食事の量	144	89	24	9	1	61	328	4.37	R5 年度 4.22
食事のお味	140	88	33	6	1	60	328	4.34	
料理の説明	99	69	61	21	3	75	328	3.95	
休息	181	104	32	3	2	6	328	4.43	
音・臭い	151	94	46	18	13	6	328	4.09	
感染防止対策	154	115	49	3	0	7	328	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)

施設について、高評価となった項目は4.43点の「休息」、4.37点の「食堂の清掃」「食事の量」で、比較的厳しい評価となった項目は3.95点の「料理の説明」、4.09点の「音・臭い」となっている。全体平均は前年度と比べ、0.05ポイント増加の4.27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」「広い客室・館内付帯設備で快適に過ごせた」「要望や依頼事へのスムーズな対応」「(主に朝食について) 食事の内容が良く、美味しかった」「温泉や大浴場が快適、質が良い」などの記述が多かった。

不満の声としては、「設備の動作音、周辺の話し声等の騒音が気になった」「タバコや下水の臭いがひどい」「浴室・トイレ・ベッドの下等に清掃不足があった」「タオル掛け、手すり、洗面所等の使い勝手の悪さ」「空調の不具合、客室の狭さ等によりゆっくり休めなかった」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>

- 3グループ夫婦での観光旅行でした。四万十市で一人が転んで骨折し高知まで来ましたが、ホテルでフロント係の女性がすぐに対応してくれて、とても助かり良かったです。友人もすぐ病院へ行き、処置していただいたおかげで翌日も観光できました。ありがとうございました。
- 京都から高知へ来る甲斐があるというか、こちらからは是非とも宿泊させていただきたいと思う場所です。とにかくスタッフの方の仕事への熱心さ、配慮にいつも影響を受けています。
- 建物自体は決して新しくはなさそうでしたが、細部まで管理され、古さを感じさせないところにスタッフの方々のご苦勞や意識の高さを感じました。また高知県に行く際には、ぜひ利用させていただきたいと思っています。
- チェックイン前に荷物の預かりをお願いしたところ、とても良い対応でした。
- フロントロビーを通るたびに、ホテルスタッフの方がいつも明るく挨拶をしてくださり、GWという繁忙期でも丁寧な接客が徹底されていることを感じました。
- 娘の卒業式の日に宿泊。「おめでとうございます」と花と北山ジュースのプレゼントをしてくださり本当にありがたい思いでした。アットホームな宿です。
- 今年は4回目です。今回は2組の夫妻で参加して、主人と友人の奥さんの誕生日会をしました。フロント係の方のお名前は分かりませんが、男性と女性がにこやかで明るく対応してくださりとても嬉しかったです。
- 駐車場の方の対応が非常に丁寧で、気持ちの良いものだった。
- 窓側の席に移動の声をかけていただいたり、とても親切な対応をしていただきました。
- 全体的に親身になって対応していただけて、初めての高知旅行でしたがホテルでゆっくりと過ごすことができ、大変感謝しております。
- 駐車場無料で選んだが、立地が良くフロント方も丁寧だった。到着した時に駐車場が空いているかわざわざ見に行ってくださり有難かった。
- 今回は台風10号の接近と旅行の日程が重なり、予定通り旅行するか、キャンセルするかでギリギリまで悩みました。予約係の方が台風が原因の場合はキャンセル料は発生しませんと言ってくださったので、早まってキャンセルすることなく天候を見極めて予定通り宿泊することができました。ありがとうございました。
- リゾートホテルとは違った、地元の方々による丁寧なおもてなしがとても良く、居心地が良かったです。皆様にお礼申し上げます。
- 駅に近くて便利。観光中に荷物を預かっていただいて助かりました。
- 皆様に柔和な雰囲気と素敵な笑顔でおもてなしをいただき、友人たちととても良い思い出をつくらせていただきました。

- 前回の旅行の際に同じホテルを予約していたのですが、子どもの発熱のため当日キャンセルの電話をしたところ、そういうことなら…とキャンセル料金なしでキャンセルさせていただきました。その節はご迷惑をおかけしました。次回も絶対にこのホテルにしようと思っていたので、今回宿泊することができて良かったです。
- フロントで車イスを貸していただき、無理なく移動ができて助かりました。お風呂も素敵でした。また来たいです。
- 土地柄なのでしょうか。人々の温かさを感じました。とても心地よく、今年は無理ですが近いうちにお伺いしたい地域です。お世話になりました。食べ物もおいしかったです。
- 宿泊日にレストランで宴会があり、20:30 までうるさくなるのでお願いしますと何回も説明がありました。気になるほどうるさくはなかったのですが、心遣いがうれしかった。また利用したいです。
- こちらの宿で龍馬パスポートを教えてもらえました。足摺の良いところも教えてくれて、行けなかったところは、また次回と思わせてくれるトーク、接客、宿の質、料理と最高です。
- 駐車場の年配の男性の対応が素晴らしい。部屋のコーヒー、お茶、バウムクーヘンを美味しく頂きました。高知城へ歩いて行ける、騒がしくない立地でとても良かったです。
- 平日の利用で、他のお客さんがいない状態でもしっかりスタッフを配置していただき、気持ちよく過ごさせていただきました。
- ホテルが新しく、全体的にきれいでした。フロントの方々もホテルを出入りする際に挨拶をしてくれて気持ちが良かったです。
- △ フロントの空席時間をもう少しだけ減らしてほしい。
- △ 気に入って何度か利用しているが、間が空くとセルフレジ等の利用に戸惑ってしまう。フロントには若い方が多く、呆れるかもしれないが、笑顔で教えていただけたら、こちらも恥ずかしい思いをせず感謝するかも。今後も利用したいと思います。
- △ 残念ながらお見送りもなかった。サービス業の基本を勉強された方が良い。従業員の方も疲れている様子でした。元気がなかった。
- △ 全体的に悪くはないのですが、ご主人に笑顔がないことと食事がおいしいのですが、説明が一切なく料理が終わったことも分かりませんでした。
- △ 混み合うシーズンの対応に問題がある。お正月料金の割には残念な対応。

<食事について>

- 高知に来たらこちらのホテルと決めています。朝食がおいしく、早朝の周辺散歩にもハマっています。
- 前回宿泊時の朝食では、カツオのタタキなどをおいしくいただきました。今回は訳あって朝食なしでしたが、また宿泊したいです。
- 旅館の夕食を無理なくすべて食べ切れたのは初めてでした。とても快適に過ごせました。
- レストランの食事は種類もたくさんあり、おいしくいただきました。
- 朝食のクロワッサンがパリパリしていて、バターもたっぷりとてもおいしかった。

- こちらの系列ホテルはどこでも安心して利用できるので一番に予約を取ります。料理がおいしいのが嬉しいです。朝もバイキングでなければ嬉しいです。
- △ 朝早いチェックアウトでしたので、今度は朝食も食べてみたいです。時間がなく食べられない場合、お弁当に変更していただけるとランナーとしてはありがたいです。
- △ 朝食がパン中心だったが、やはり和食の朝食がほしかった。
- △ 飲み物のサービスは良かったのですが、茶葉の入った日本茶のティーパックも置いてほしいです。「土佐茶」は他のホテルで飲みましたがおいしかったです。
- △ とにかくお粗末な朝食に尽きる。いくら物価高の折とはいえ、ひどすぎます。
- △ 連泊だったので朝食にはもう少し変化がほしかった。
- △ 食事の量は若干多かった。

<施設・設備について>

- キャンプ場に連泊しましたが、無料なのに設備が良く手入れされていて気持ちよく過ごせました。
- サウナがある点が良い。できれば常に 90℃前後になるように調整してくれたら尚良い。今回利用した時には 75℃を下回っていた。
- 地元の特産物を館内に使用していたり、客室にはローカル誌が置かれていて、とても地元を大切に、根付いたホテルだと感じました。このホテルを利用して高知の良さを改めて感じる事ができました。
- ロビーに様々なアメニティがあって、マウスウォッシュもあって、どれも個包装で使いやすかったです。部屋にある鏡はメイクの時に便利でした。ドライヤーがパナソニック製で髪が乾かしやすかったです。あと一番便利だったのはお風呂のシャワーヘッドの角度が調整できたことです！他のホテルでは今までほとんど見かけなかったのも…とても快適に過ごせました。ありがとうございました。
- お部屋はすごく広くて、キャリーケースを広げても横が通れるくらい広かったため、大変快適でした。立地もよく便利だと思いますが、外壁が工事中で、そういうことはHPに書いておいてほしかった。
- ロケーションがとても良く、昼夜問わず太平洋がコテージから眺められて最高でした。温泉からも海が見えて、高知の海を堪能できたように感じます。
- 駐車場が広くて止めやすかった。SUPのアクティビティを利用したかったので、宿泊と一緒にということもありストレスなく楽しめました。SUPのあとに宿まで歩いたのですが、かなり距離があつてさすがに疲れてしまった。すぐ宿のお風呂に入れて良かったです。
- 素泊まりで料金が安く、駅からも近いので利用しやすい。子ども連れでも十分利用できたが、もう少し部屋が広いと嬉しい。
- 市内から少し離れているが、施設駐車場、レストランが整っていてチェックインするとホッとできる。今後も宿泊したいといつも思っています。
- きれいで清潔で過ごしやすかったです。駐車場が隣で便利で、明るくて止めやすい。ただ埋まるのが早かったので宿泊者専用で確保されているとなお良いと思いました。
- 清潔なホテルです。立地場所もよく食事もおいしい。カードキーが無いとエレベーターを使えないので安心です。

- 空港・駅・町からのアクセスが良く、とても良かったです。館内もきれいで、また枕などにこだわりも感じられて、心配りが至るところに感じられる宿でした。また高知に行く時はぜひ利用します。
- 宿泊料金がリーズナブルで少し心配していましたが、清潔感があるととても良いお宿でした。
- 部屋が広くてきれい。景色もとても良い。ここからよさこい祭りを見たら圧巻だろうなと思いました。部屋から汽車が見られて良かった。
- ラウンジに高知ゆかりの人物の本や高知旅行のガイド本を配置していたのが良かったです。また、高知の文化に関するものを解説付きで展示していたので、旅行を楽しめるきっかけを得ることができました。
- 立地が便利。ロビーは落ち着きがあり、お部屋もゆったりできましたので機会があれば利用させていただきたいです。自然の風景、星空を楽しみに旅に出たいと思います。この度は宿泊させていただき有難うございました。
- △ エレベーターの開閉が故障かと思うほど早い時があったので点検してほしい。
- △ 館内はとても清潔で、禁煙室と喫煙室を確実に分けていただけるなら、ぜひまた泊まりたいと思います。
- △ 洗面台にタオル掛けがなく不便でした。
- △ 東京から都会を忘れるため連泊で夏休み。荷物を軽くしたいので、ドラム式洗濯機や電子レンジがあると助かります。また今回は海で遊ぶために浮き輪もあったので、空気入れなどがあると楽しめるかなと思います。
- △ 温泉があるのは良いが混んでいた。策を考えてほしい。
- △ マンガを読める場所の照明が暗かったので、もう少し明るくしてほしい。
- △ 体感温度は人それぞれなので、冷暖房ともに常に使えるようにしてほしい。
- △ 音が気になりました。エレベーターか配管の音が忘れてしまったのですが、夜に音が響いていた印象が残っています。
- △ 部屋の鍵が一回では作動しにくかったです。緑色のシーツはシニアには少し気になり、もう少し優しい色になれば次回ホッとするかなと思います。
- △ 大浴場の利用が23時に終了するのは早すぎると思います。他のビジネスホテルでは25時くらいまで開いています。最低でも24時にはしてほしい。

<その他、感想など>

- ウェルカムサービスや貸出品、アメニティも十分あり満足です。臭いも我慢できないほどではないので、楽しい旅になりました。
- 温水プールや遊具の貸出などがあり良かったです。
- 施設は古く簡素だったが、清潔感もあり良心的な価格でゆっくりできました。またゆっくり高知観光をしたくなりました。その時はまたお世話になりたい宿でした。
- 値段重視で安いところを探していた見つけました。設備等は古いですが、清掃は行き届いており、清潔感があります。安いところが良い人にはとてもおすすめてできます。
- 部屋から桜が見えて「こんなにきれいな桜は初めて」と話していました。夜のライトアップもすごかった。朝は部屋の中からと、外に出ても写真を撮り大満足でした。

- 龍馬パスポート、健康パスポートの特典が受けられた。子どもと一緒にだったが、それぞれにソフトドリンクもつけていただき、ゆっくり過ごすことができました。
- とても良心的な価格で、きれいでゆっくり寛げる静かな場所でした。また利用したいので、早速予約を取りました。ありがとうございました。
- レンタサイクルではりまや橋や日曜市まで足を延ばせました。ウェルカムドリンクが数種類、氷まで用意されていました。
- 海外の人たちのようにゆっくりでき、コストパフォーマンスの良い宿だった。
- 2食付でこのプランの価格は有り難い。
- 朝からお風呂に入れて、お気に入りの宿です。朝の入浴時間が10時半、もしくは11時までになると嬉しいです。
- 近所に住んでいると言われる方が「評判いいよ！ここ」と道を尋ねた時に言われていたのが印象的です。ほかにもこちらのホテルに泊まっているという、多くの高知の人が「いいね！良いチョイスだ」と言われました。ネットからの予約でしたが、画面で想像するホテルとほとんど同じイメージで誠実な感じを受けました。
- 仁淀川、山なみの自然を目の当たりにし、ゆっくり寛げた。ホテル周辺に散策コースを整備されていればもっと楽しめると思う。
- とても清掃が行き届いていて良かったです。
- 客室から打ち上げ花火が見られました。まったく知らなかったのがサプライズな感じで家族みんなで素敵な時間を過ごせました。山と花火を見られる景色は滅多にない。
- 高知市内で宿泊する時はいつもこちらを一番優先して予約します。サービスも良くてすごく気に入ります。今後も利用します。
- なかなかお目にかかれない土佐犬がモチーフであちこちにあってすごく嬉しかった！
- お部屋もきれいで、フリーの飲み物サービスもあり有難いです。
- 星空がよく見えるように、建物の照明も設計され（フォトスポットが、建物のサイドで光が当たらない）早めの消灯だったりなので、綺麗に見えそうだと思います！ 晴天であれば、もっと最高でした！
- 2食付でこのプランの価格は有り難い。
- 喫煙可能な施設が少なくなっている時代に、喫煙ルームがあるのは愛煙家には非常にありがたいです。立体駐車場のスタッフの対応に好感を持ちました。
- 今回が4回目の利用で、星を見ることができて良かった。プラネタリウムも良いが、やはり夜に外で見るのが良い。
- △ 一棟を借りるため金額が高めではありますが、できたら周辺地域と連携（アクティビティなど）をしたサービスプランがあればいいなと思いました。少しリーズナブルに見えて、もっと人が来るのではないかと思います。
- △ お風呂のことですが、小さくて狭いことは予約の時点から知っていましたが、利用時間がもう少し長いとありがたいと思います。
- △ 立地条件が良く、高知へ来たらいつも利用させてもらっています。ポイントカード導入等、リピートに利点がほしいです。

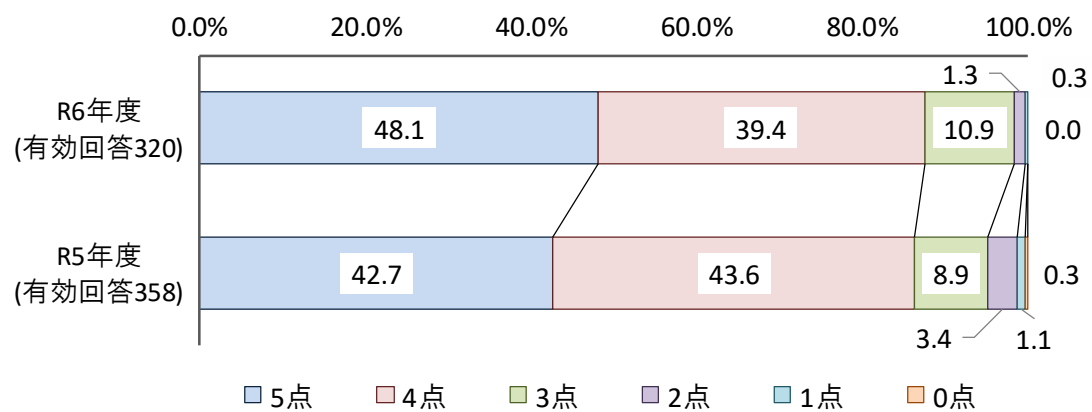
- △ 風呂のロッカーのカギについて一点申し上げます。カギを身につけるバネに結束バンドが用いられていますが、切断された結束バンドの切り口は尖っています。手首に着けていましたが、顔を洗う際に引っ掻きそうになり危険だと思いました。なお足首に巻くには少しバネが短いです。他のホテルでは、結束バンドの部分に金属リングを用いていました。尖りもなく安全です。ぜひ切り替えをお勧めします。
- △ 良いホテルだと思いました。フロントに街中の地図があれば有難い。
- △ 宿泊料に見合うサービスを希望いたします。人によって対応・精度に差が出ることは止むを得ないことではあると思いますが、観光に力を入れていただいているので、ある程度の基準以上のスキルが必要かと思います。今後を期待いたします。
- △ 温泉が男女切替の時間差が 10 分しかなく、隠しカメラがないかの確認をしっかりと時間がなくて、すごく不安に感じた。脱衣所のロッカーは鍵はあるものの大きく開いた部分があり、中を取ろうと思えば取れる感じでこれもまた不安だった。
- △ 5 階以上は部屋から四万十川が見えるとホテルHPに書いてあり、私は 6 階に泊まりましたが、川とは反対の部屋だったため全く見えませんでした。それなら表記を変えた方がいいと思います。5 階以上で川に面した部屋の場合は部屋から四万十川が見れるが正解だと思います。
- △ 新型コロナウイルスは無くなったわけではないので、アルコール消毒液は至るところに置いてほしい。エレベーターのボタンもできれば触りたくないレベルで、流行が日常なので。
- △ 2 人部屋でしたが、ルームキーが 1 枚のみだったので少し不便でした。一人がキーを持って部屋を出ると部屋が真っ暗だったので…。
- △ スリッパを使い捨てにしてほしい。
- △ 施設、サービスともに料金ほどでないと感じました。シャワーキャップや女性用アメニティ化粧水なども揃ってなく、全てにおいて料金ほどではなかった。湯上がりラウンジも飲み放題でしたが、ビールはなく期待ハズレ。
- △ 駐車場が満車で、有料パーキングの使用料がかかってしまった点は少し残念でした。
- △ 露天風呂に寛げる椅子がほしかった。金額に見合ったサービスは特に感じられなかった。唯一、客室に生け花が生けられていたことぐらいです。もっと安い料金で館内イベントがあったりすれば、より良いと思います。また泊まりたいという点は特にありませんでした。以前宿泊したところでは、翌日の朝日の出る時刻が客室に置いてあったりの工夫がありました。
- △ 部屋ごとの Wi-Fi が設定されているのが分からず、テレビをつけて初めて分かったので、どこかに説明があると助かります。
- △ 安価な宿泊施設を増やしてほしい。ドミトリ、民泊でも可です。
- ◇ 古い施設で海に面しているのでメンテナンスは大変と思いますが、よく保持していると思います。家族の思い出が残る施設としても、いつまでも存続してくれるよう希望します。
- ◇ 地球を守るため、今は多くの施設がエコに力を入れています。こちらのホテルもそれに取り組んでいる様子が見てとれました。

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)

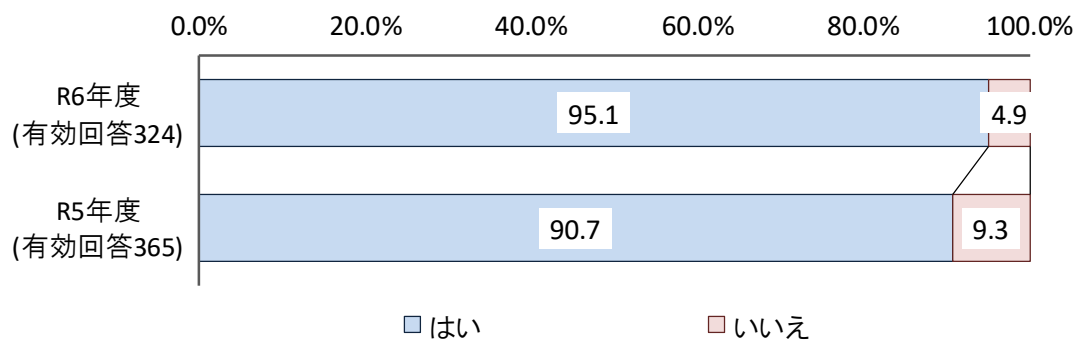
	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点	0 点	未回答	合計	平均
R6 年度	154	126	35	4	1	0	8	328	4.34
R5 年度	153	156	32	12	4	1	14	372	4.23



利用施設を評価した平均点は、前年度と比べ 0.11 点増加の 4.34 点となっている。“5 点”または“4 点”と評価した割合は合計 87.5%と、前年度と比べ 1.2 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
R6 年度	308	16	4	328
R5 年度	331	34	7	372

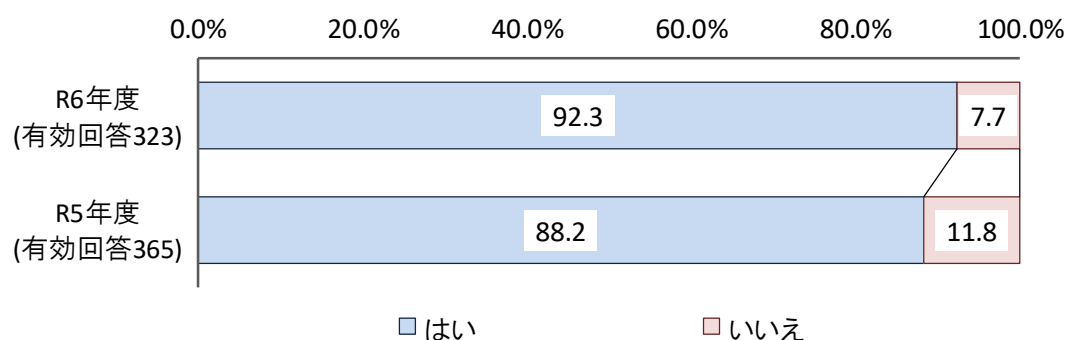


再度ご利用いただけるという回答の割合は、前年度と比べ 4.4 ポイント増加の 95.1% となっている。

“いいえ”を選んだお客様からは、「施設全体の老朽化」「基本的な清掃ができていない」「おもてなしを感じるような接客ではなかった」「宿泊料に見合ったサービスではなかった」「食事メニューが好みではなかった・お粗末だと感じた」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
R6 年度	298	25	5	328
R5 年度	322	43	7	372



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 4.1 ポイント増加の 92.3%となっている。「再度ご利用」の設問で“いいえ”と回答した 16 組のうち 15 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 10 組のお客様からは、「他の宿泊客の話し声が客室まで響いてきた」「館内設備の音が気になった」「客室が狭い」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	ホテルグローバルビュー函館	広島県	鞆の浦・お宿と集いの場 燧治
	札幌エクセルホテル東急	山口県	大谷山荘
青森県	アートホテル青森	徳島県	アオアヲナルトリゾート
岩手県	休暇村岩手網張温泉		サンリバー大歩危
茨城県	たびのホテル鹿島		ホテルサンルート徳島
群馬県	別邸 仙寿庵		民宿あわらくや
	草津温泉 湯畑前 山本館	香川県	オークラホテル丸亀
千葉県	ヒルトン成田		パークサイド高松
東京都	スーパーホテル Premier 東京駅八重洲中央口		ファーストイン 高松
	相鉄フレッサイн 東京田町		ホテル No.1 高松
長野県	きんこん館	愛媛県	ITOMACHI HOTEL 0
	相鉄フレッサイн		オールドイソラソド 道後山の手ホテル
静岡県	ココチホテル沼津		カソデオホテルズ松山大街道
	下田セントラルホテル		ホテル今治菊水
	亀の井ホテル 焼津		ホテル椿館
京都府	ホテルモソトレ京都		茶玻璃
	メルキュール 京都ステーション		道後温泉 八千代
兵庫県	海月館	福岡県	三井ガーデンホテル福岡祇園
	神戸北野ホテル	佐賀県	唐津第一ホテルリバー
	神戸ベイシエラソソ ホテル&タワーズ	大分県	The Village 由布院 温泉グランピング
和歌山県	新宮ユーアイホテル		御宿 ゆふいん亭
鳥取県	宿坊 観證院 山楽荘		杉乃井ホテル
岡山県	ダイワロイソネットホテル 岡山駅前	鹿児島県	界 霧島
広島県	ベッセルホテル福山	全国	ドーミーイソグループ
	ホテル鷗風亭		

以上、49 軒がおすすめできる宿泊施設として挙げられている。