

アンケート調査実施スケジュール

資料3-1 回数:調査回数

		対象者等	実施時期・回数	実施方法	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
(1)	チャーター便、モニターツアー	利用客 エージェント 観光施設 宿泊施設	チャーター便 モニターツアー実施時	おもてなし課 (留学生等の活用) CV協会(配布、回収)	台湾 チャーター便 (3便)		韓国客船 6/11寄港		空港や観光施設等で旅行者、添 乗員、エージェント等に聞き取り			台湾 チャーター便 (予定)				
(2)	こうち旅広場	来場者	3カ月毎 8回	CV協会 (運営受託者)	↔ 2回			↔ 2回	置き型アンケートの 実施		↔ 2回				↔ 2回	
(3)	主要観光地	観光客	3カ月毎	おもてなし課 (アルバイト雇用) ※観光協会等に 協力依頼	↔ 2回×3カ所 (室戸、仁淀川、四万十)		エリアキャンペーン と連動	↔ 2回×3カ所 予定			↔ 2回×3カ所 予定				↔ 2回×3カ所 予定	
(4)	多客時、 イベント開催 時	来場者	GW、お盆、龍馬月間 等 イベント実施時	おもてなし課 (アルバイト雇用) CV協会(配布・回収)	高知城、日曜市等 ↔ 5回			夏のお城まつり ↔ 5回:7月中～8月下旬(土日) よさこい祭り/2回		秋のお城まつり ↔ 5回:9月中～10月中(土日) 豊穰祭/1回、サイクリング/1回		龍馬月間 ↔ ゴルフ大会/1回	冬のお城まつり ↔ 2回:12月上旬		サイクリング /1回 マラソン/1回	フレッシュ マッチ/2回
(5)	その他		(1)～(4)以外で、 必要に応じて実施	おもてなし課 CV協会	←											→

役割分担	おもてなし課	アンケートの企画立案、エージェントへの聞き取り、モニターツアーの随行、現地チェック
	CV協会	アンケートの配布、回収

【聞き取り結果のフィードバック】・・・内容を分析し、対応をサビ分け
 ◎サービス面の苦情や安全上の問題等・・・直ちに関係者に改善を要請 → 対応確認
 ○エリアキャンペーンでの受け入れ態勢の改善等・・・関係部局と連携し改善を要請 → 対応確認
 ○施設整備、接客研修等が必要な場合・・・施設や関係団体と検討・協議
 → 対応確認とともに、必要に応じて事業に反映(研修等)