

V おもてなしの宿アンケート

● 概 要

40 の宿泊施設を訪問し「おもてなしの宿アンケートはがき」を配布・設置した。

この報告書は平成 30 年 3 月から平成 31 年 2 月に返信された観光客からの声を集計したものである。

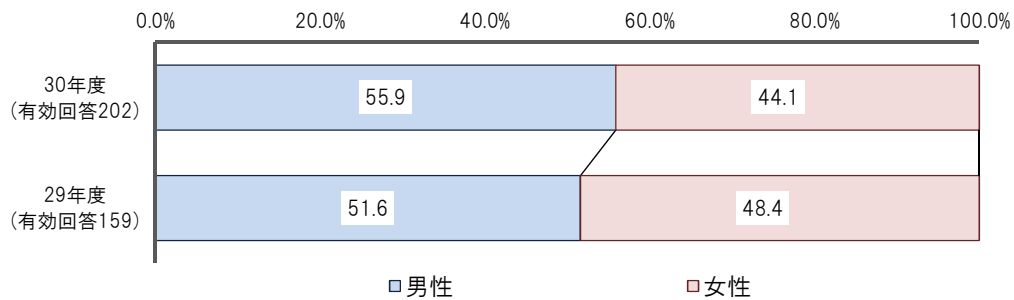
| | | | |
|------|-------|-------|-------------------------------|
| 返信総数 | 30 年度 | 207 通 | (春 49 件、夏 34 件、秋 76 件、冬 48 件) |
| | 29 年度 | 163 通 | (春 36 件、夏 49 件、秋 38 件、冬 40 件) |

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

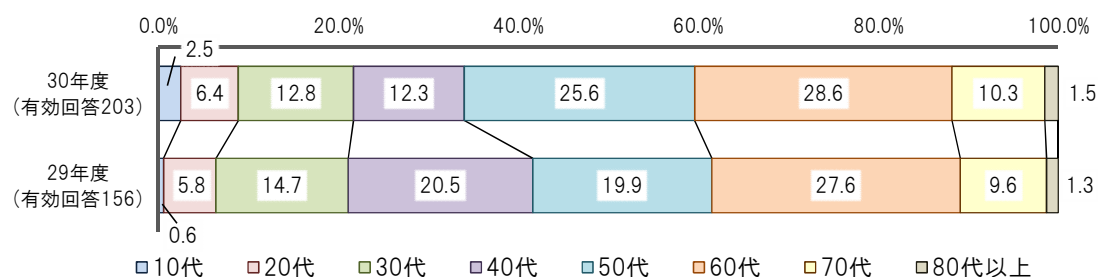
| | 男性 | 女性 | 未回答 | 合計 |
|------|-----|----|-----|-----|
| 30年度 | 113 | 89 | 5 | 207 |
| 29年度 | 82 | 77 | 4 | 163 |



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 113 件(55.9%)、女性 89 件(44.1%)と前年度と同じく男性の割合が多くなっている。前年と比べると、男性の割合が 4.3 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 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|
| 30年度 | 5 | 13 | 26 | 25 | 52 | 58 | 21 | 3 | 4 | 207 |
| 29年度 | 1 | 9 | 23 | 32 | 31 | 43 | 15 | 2 | 7 | 163 |

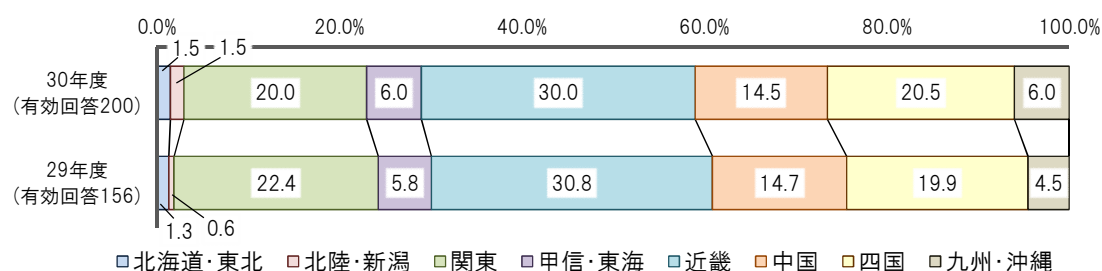


年代別割合は、60代が58件(28.6%)で最も多く、次いで50代が52件(25.6%)、30代が26件(12.8%)、40代が25件(12.3%)、70代が21件(10.3%)と続き、それ以外の年代は10%以下となっている。

前年度と比べ、50代が5.7ポイント、10代が1.9ポイントの増加、40代が8.2ポイント、30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 | 四国 | 九州・沖縄 | 未回答 | 合計 |
|------|--------|-------|----|-------|----|----|----|-------|-----|-----|
| 30年度 | 3 | 3 | 40 | 12 | 60 | 29 | 41 | 12 | 7 | 207 |
| 29年度 | 2 | 1 | 35 | 9 | 48 | 23 | 31 | 7 | 7 | 163 |

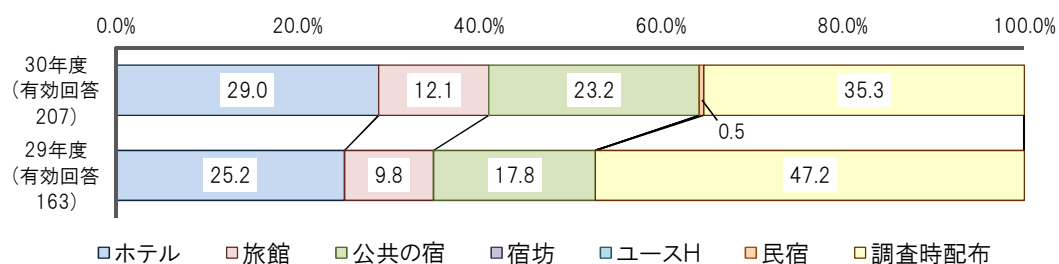


出発地ブロックは近畿が60件(30.0%)で最も多く、次いで四国が41件(20.5%)、関東が40件(20.0%)、中国が29件(14.5%)と続き、それ以外のブロックは10%以下となっている。

前年度と比べ、北陸・新潟が0.9ポイント、四国が0.6ポイントの増加、関東が2.4ポイント、近畿が0.8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 | 不明 | 合計 |
|------|-----|----|------|----|------|----|-------|----|-----|
| 30年度 | 60 | 25 | 48 | 0 | 0 | 1 | 73 | 0 | 207 |
| 29年度 | 41 | 16 | 29 | 0 | 0 | 0 | 77 | 0 | 163 |

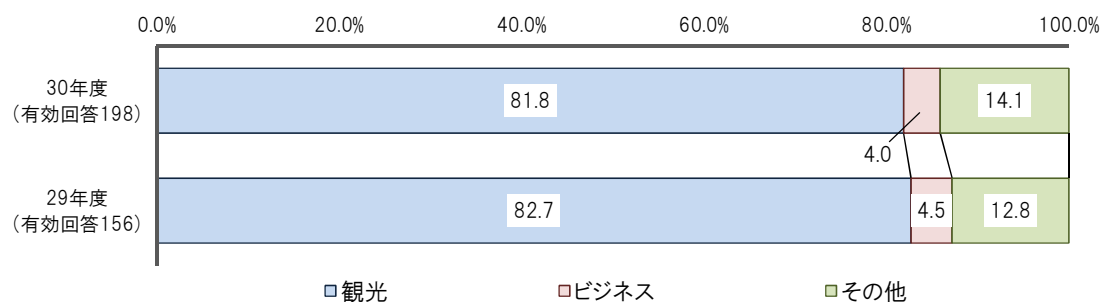


アンケートが返信された設置箇所は、調査時配布が73件(35.3%)で最も多く、次いでホテルが60件(29.0%)、公共の宿が48件(23.2%)、旅館が25件(12.1%)、民宿が1件(0.5%)と続いている。

前年度と比べると、公共の宿が5.4ポイント、ホテルが3.8ポイントの増加、調査時配布が11.9ポイントの減少などとなっている。

1-5. 旅行の目的

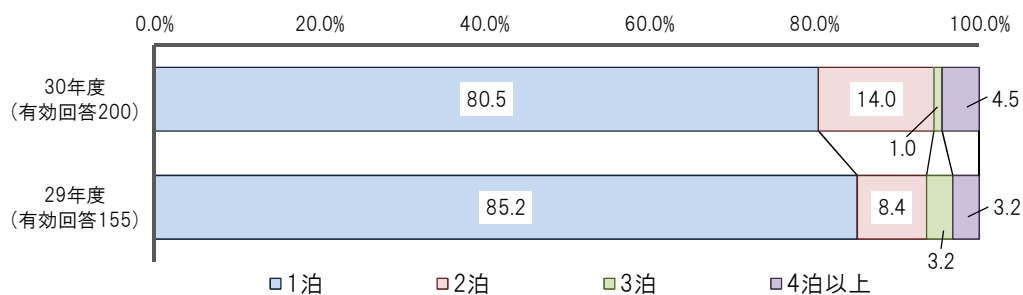
| | 観光 | ビジネス | その他 | 未回答 | 合計 |
|------|-----|------|-----|-----|-----|
| 30年度 | 162 | 8 | 28 | 9 | 207 |
| 29年度 | 129 | 7 | 20 | 7 | 163 |



旅行の目的は、観光が162件(81.8%)で最も多く、その他が28件(14.1%)、ビジネスが8件(4.0%)となっている。その他の内容としては「遍路」「温泉」「プロスポーツキャンプ見学」「休養」などがあつた。前年度と比べ、その他が1.3ポイント増加、観光が0.9ポイント、ビジネスが0.5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 |
|------|-----|----|----|------|-----|-----|-------|
| 30年度 | 161 | 28 | 2 | 9 | 7 | 207 | 1.35 |
| 29年度 | 132 | 13 | 5 | 5 | 8 | 163 | 1.28 |



宿泊日数は、1泊が大半を占め161件(80.5%)で最も多く、次いで2泊が28件(14.0%)、それ以外は10%以下となっている。

前年度と比べ、2泊が5.6ポイント、4泊以上が1.3ポイントの増加、1泊が4.7ポイント、3泊が2.2ポイントの減少となっている。平均宿泊数は1.35泊と前年度と比べ0.07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。

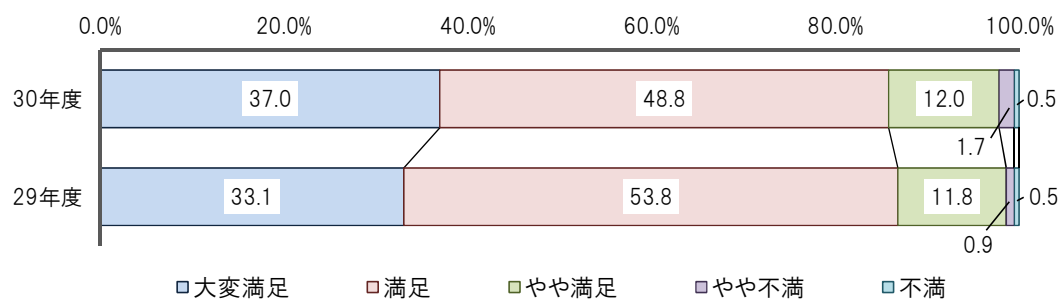
2-1. 予約係・フロント係のサービスについて

| | 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 | 72 | 101 | 24 | 4 | 2 | 4 | 207 | 4.17 | 30年度 4.20 29年度 4.18 |
| 挨拶 | 73 | 98 | 30 | 3 | 1 | 2 | 207 | 4.17 | |
| 言葉づかい | 80 | 94 | 26 | 4 | 1 | 2 | 207 | 4.21 | |
| 身だしなみ | 78 | 106 | 18 | 3 | 0 | 2 | 207 | 4.26 | |

予約係・フロント係のサービスについては、全ての設間で平均が4点台となっている。
全体平均は4.20点で、前年度と比べ0.02ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「迅速で丁寧な対応」「笑顔で明るい表情」「親しみやすい雰囲気」
「質問への丁寧な回答」などに関する記述が多かった。

反面、不満の声として「挨拶がない」「予約と違う内容での案内」「表情や対応が固い」
などのご指摘があった。



(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)

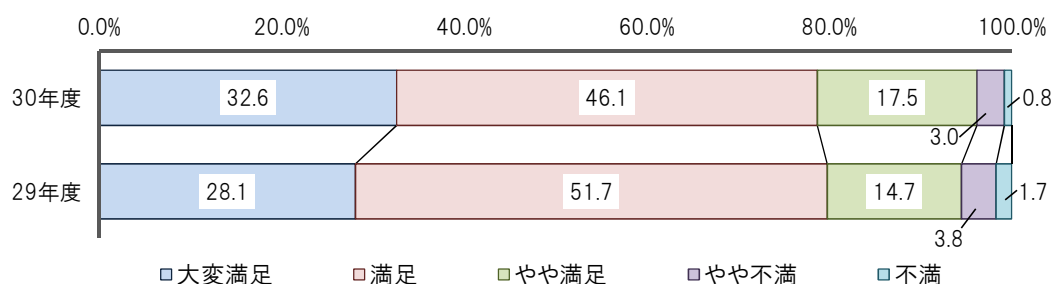
2-2. 客室係のサービスについて

| | 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 | 39 | 75 | 33 | 8 | 3 | 49 | 207 | 3.88 | 30年度 4.07 29年度 4.01 |
| 挨拶 | 54 | 74 | 27 | 2 | 1 | 49 | 207 | 4.13 | |
| 言葉づかい | 57 | 72 | 25 | 4 | 0 | 49 | 207 | 4.15 | |
| 身だしなみ | 59 | 75 | 22 | 2 | 0 | 49 | 207 | 4.21 | |
| 気配り | 48 | 68 | 31 | 8 | 2 | 50 | 207 | 3.97 | |

客室係のサービスについては、「館内説明」と「気配り」の設問で“やや不満”と“不満”の回答が多く、平均が3点台となっている。全体平均は4.07点で、前年度より0.06ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「元気が良く、明るい雰囲気」「方言を使った楽しい案内」「細やかな案内」などに関する記述が多かった。

不満の声としては、「事務的な対応」「最低限の説明」「気配りを感じなかった」などのご指摘があった。



(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)

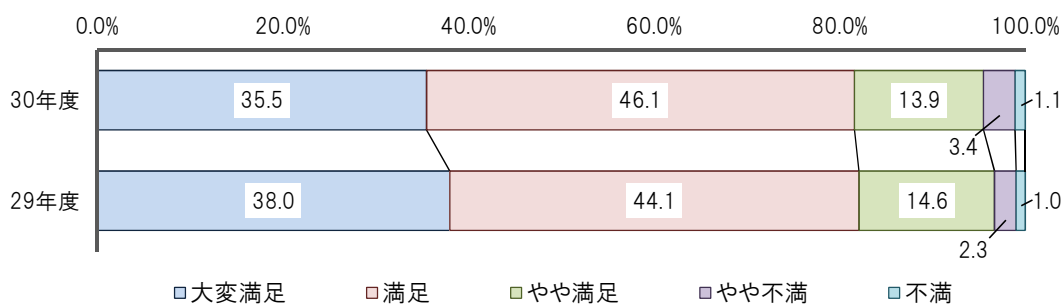
2-3. レストラン・食堂系のサービスについて

| | 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 | 65 | 90 | 19 | 8 | 2 | 23 | 207 | 4.13 | 30年度 4.12 29年度 4.16 |
| 挨拶 | 63 | 83 | 28 | 9 | 1 | 23 | 207 | 4.08 | |
| 言葉づかい | 64 | 86 | 30 | 4 | 0 | 23 | 207 | 4.14 | |
| 身だしなみ | 66 | 92 | 20 | 4 | 1 | 24 | 207 | 4.19 | |
| 気配り | 68 | 72 | 31 | 6 | 6 | 24 | 207 | 4.04 | |

レストラン・食堂系のサービスについては、「対応」「挨拶」「気配り」の設間で“やや不満”と“不満”の回答が多くなっているが、全ての設間で平均が4点台となっている。全体平均は4.12点で、前年度より0.04ポイント減少となっている。

良いご意見としては、「サーブのタイミングが良い」「迅速な対応」「料理について丁寧な説明があった」「リクエストに応じてもらえた」などがあつた。

その反面で、「食器を片付けるタイミングが早い」「受付で待たされた」「スタッフの人数が不足している」などのご指摘があつた。



(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)

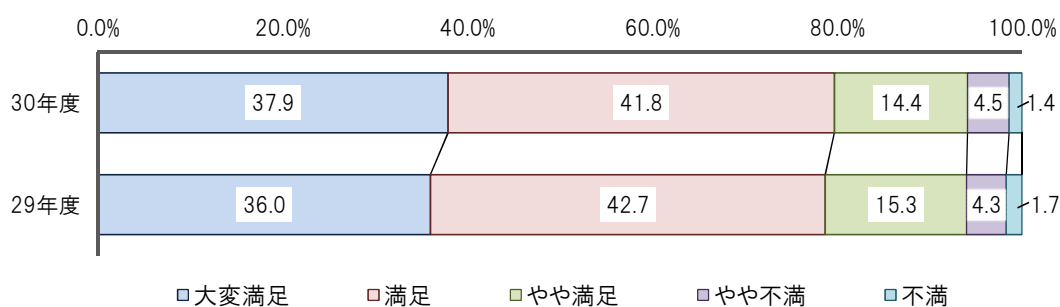
2-4. 施設について

| | 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 | 69 | 95 | 30 | 8 | 2 | 3 | 207 | 4.08 | 30年度 4.10 | |
| 館内表示 | 61 | 85 | 41 | 10 | 3 | 7 | 207 | 3.96 | | |
| 分煙 | 79 | 84 | 29 | 6 | 2 | 7 | 207 | 4.16 | | |
| 客室の清掃 | 77 | 85 | 30 | 10 | 2 | 3 | 207 | 4.10 | | |
| 食堂の清掃 | 70 | 88 | 24 | 5 | 0 | 20 | 207 | 4.19 | | |
| サービス | 83 | 78 | 27 | 8 | 6 | 5 | 207 | 4.11 | | |
| 食事の量 | 77 | 69 | 30 | 8 | 0 | 23 | 207 | 4.17 | | 29年度 4.07 |
| 食事のお味 | 75 | 80 | 24 | 5 | 0 | 23 | 207 | 4.22 | | |
| 料理の説明 | 54 | 66 | 27 | 16 | 7 | 37 | 207 | 3.85 | | |
| 休息 | 89 | 84 | 25 | 6 | 2 | 1 | 207 | 4.22 | | |
| 音・臭い | 79 | 84 | 22 | 14 | 6 | 2 | 207 | 4.05 | | |

施設について、高評価だった項目は4.22点の「食事のお味」「休息」、4.19点の「食堂の清掃」などで、厳しい評価となった設問は3.85点の「料理の説明」、3.96点の「館内表示」となっている。全体平均は4.10点で、前年度より0.03ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「静かで落ち着いた」「全体的に清掃が行き届いている」「料理が美味しかった」などがあつた。

その反面で、「隣室からの音、エアコンの動作音などが気になった」「大浴場までの案内表示が不足気味」「シャワートイレではない」「建物の老朽化が目立つ」「部屋や廊下の臭いが気になった」などのご指摘があつた。



(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)

2-5. お気づきの点・ご意見の抜きだし

(評価できる点=○・改善を望む点や要望など=△・その他=◇)

<接客・対応>

- 調度品は細部にまで心配りされていて、設備も美しかった。2階廊下に、小説足摺岬の書があったが、作者名に誤りがあった（正しくは田宮虎彦）。車を運転しないシルバー層にむけて、土佐清水バスセンターから有料で（乗合でも可）送迎してもらえたら嬉しい。リピーターが増えると思う。
- 星空観察がとても分かりやすく楽しい時間だった。落ち着いた雰囲気ゆったりした気持ちで過ごせた。季節を変えて、繰り返し利用したい。
- 予約なしでの宿泊で、時間的に遅くお願いをしたので食事の準備が大変だったと思います。それでも受け入れてくださり、感謝しております。
- 夕食時、スタッフの動きが大変良かった。気配り、心配りが良く伝わってきました。常に笑顔を絶やすことなく、ハッキリ丁寧な言葉遣いでのお持ちのいい接客態度でした。また、感じたのは料理を出すタイミングの良さです。最近は大抵、団体客の場合は大広間を使い、一品ごと出来上がるたびに端の席から配膳していきます。当然ですが、食事の進み具合は人それぞれで、目の前の料理には関係なく、置き場所がなければ料理の入った器を寄せてでも置いていきます。こちらのお宿は違いました。お客一人ひとりについて、ある程度食事の進み具合を見計らってから次の料理を出していました。当然、スタッフには手間のかかることでありますが、客としては気持ち良く食事ができました。おもてなしの宿は、経営規模、創業年数には関係なく同じはず。永く続いている宿には、それなりの理由があるのですね。
- 売店の女性の方が土佐弁を話してくれて、「ああ高知に来たなあ」と良い思い出ができました。売店の種類やレイアウトをかえると、もっと良いのではと思います。
- 客室もお料理も大変満足でした。売店の方のお気遣いも素晴らしく、部屋でワインを飲みたくて購入した際にグラスと氷の手配をしてくださって楽しむことができました。
- 地図で方向を調べかけた際に、観光案内や道案内を丁寧にいただきました。ビュッフェは高知の地場産品を使ったもので大変楽しめ、かき氷のサービスなどお心遣いがありがたいと思いました。
- いつも利用させていただいているお宿なので親しみがありません。よく親切にさせていただいて、接客がとても良いと感じています。利用する時期がいつも夏場なので、お部屋に冷蔵庫があると助かります。
- 施設の古さを補う、接客などにおもてなし感が感じられるお宿で、立地場所も含めてまた行きたくなる場所でした。BS放送が見られることには驚きました。
- フロント係の方などにとても丁寧に対応していただきました。提携パーキングを事前に分かるようにしていただければ良かったなと思います。
- 1泊2日でしたが、とても快適に過ごすことができ、高知の観光が良いものとなりました。徒歩圏内にある食事処の紹介も良かったと思います。次回もぜひ利用したいと思いました。
- このホテルはお風呂の良さで決めました。着くまでは長くかかって寒かったですが、最高の露天風呂でした。ホテルは外観が古く、さほど良くありませんが、千代紙で貼り紙したりと、とても工夫が感じられて、古さの割に行き届いた掃除に感心しました。従業員さんの一生懸命さが伝わり、とても良かったです。

- 出迎いの看板がいいですね。村を挙げて来村を感謝されているかのようであり、おばあちゃんのところへ帰ってきた感じでホッとしました。案内のイラストにもとても癒されます。自宅へ帰ると来村感謝状も届いていました。また行ってみたい秘境です。
- 所々に古キズがありましたが、それも物を大事にするという心で良いと思います。海側の大木は少し切らせてもらえたら、更に美しい海が見えるのですが、色々のご事情もあるのでしょうか。
- こちらのホテルは本当に良かったです。みんな揃って感じが良かったです。子どもへの気配りも良く、ぬりえを準備してくれたり、ごはんやジュースをサービスしてくれたり、お料理も説明してくれて本当にすごく満足しました。
- 連泊だったので、初日は部屋の清掃やタオルの交換は不要、バスタブ掃除だけお願いしていましたが、ユニットバス全体をきれいにしてくださって、お風呂場に吊るしてあったホテルのパジャマも新しいものに替えてくださっていました。宿泊する側の気持ちに立ったサービスの行き届いた、宿泊していてとても気持ちの良いホテルだと思いました。
- 接客に関しては、今まで泊まったホテルの中で一番良かったです。スタッフ全員が心地よい対応で親切。質問しても「分からない」と言われることはありませんでした。
- 10年以上、国民宿舎を利用していなかったのですが、部屋でゆっくりでき、清潔でしたし、夕・朝食のどちらも満足と、このお値段で大満足でした。また他のところも利用してみようと思いを改めました。皆さん感じが良く、土佐の方の温かみを感じられました。
- △ コストパフォーマンスは十分満足でした。接客サービスについては、スタッフにより差がありましたので、笑顔と親切対応の徹底が必要だと感じました。
- △ フロントの若い男性スタッフの中には、笑顔を見せるのが苦手な方がいるようです。客室が少し狭いように思えます。
- △ 言葉遣いは丁寧ですが、せっかく高知に来たので方言でのサービスを検討していただくようお願いします。
- △ おもてなしの宿に遠く、忙しいためかバタバタしている印象です。格上の宿泊施設での研修などを考えてみてはどうでしょうか。高知の魅力が出ていないと思います。
- ◇ 到着が少し遅くなってしまい、結果的に食事は最後の客となりましたが、その割に食事を運ぶ時間や出てくる間が長く、こちらから声をかけることが何度もあり、少ない客数の時間でも1名はフロアに気を配ってほしかったと思います。フロントの方は対応も早く、気さくにお話ができましてし、客室係の方は接する時間は少ないものの丁寧な対応をしていただきました。

<食事>

- 団体ツアー旅行でしたので、細かいところは分かりませんが、全体的に良かったと思います。夕食、朝食ともにお食事が良かったです。露天風呂はありませんでしたが、お湯は結構楽しめました。
- 朝食を利用しましたが、リーズナブルで美味しかったです。お腹いっぱいいただきました。
- カツオを食べに来ましたが、大変美味しく、ボリュームも多くて満足できました。
- 地元高知の食材を使用した朝食ビュッフェは、高知のビジネスホテルの中でも一番美味しく、宿泊する決め手になります。
- 地元の食材がたくさんあって嬉しかったです。もっと野菜があってもいいと思います。特にナスが美味しかったです。

- 地元の食材を利用した食事、ゆず入りのソフトクリームも大変美味しかったです。
- 朝食の質の高さなど、すごく良いホテルでした。建物は古めでしたが、スタッフの方が良かったと思います。
- とてもリラックスできる宿で、また機会があれば泊まりに来たいと思います。食事も美味しかったです。朝食チョイスは初めてで迷いましたが、変わった方法で気に入りました。
- 柚子ミルクが朝にぴったりで美味しかった。果汁をお土産物売りにたくさん置いてあるので、その飲み方もぜひ添えてみてはいかがでしょうか。
- とても良かったです。次もぜひ泊まりたいと思っています。シャンプー類がオーガニックでとても良かったです。バイキングが日によって変わり、連泊でも食事がとても楽しみでした。
- △ 食事は料金相応だと思いますが、朝食はもう少し加えてほしいと思いました。高知の人はのんびり、ゆったりしておられていいですね。

<施設>

- 館内の雰囲気良く、特にライブラリーラウンジが落ち着けて良かったです。当日はウォーキングの帰りだったので、マッサージ器があったのも良かったです。1階の部屋だったが、3階から階段なので、高齢の方などは少しつらいかもしれない。夜は星がきれいでした。
- 清潔感があり、気持ち良く宿泊できました。コインランドリーを利用する機会がありましたが、設置の場所と台数を一考いただけると尚良いかと思います。
- マップや案内板も充実していて、広い部屋でくつろげて楽しい旅の思い出となるホテルでした。今回はホテル観賞遊覧船を楽しみに来ましたが、屋形船も初めてのことで思い出となりました。次回はカヌー体験をしたいと思います。
- 部屋からのロケーションが最高でした。
- 全体的にホテル内もきれいで、立地もよく、また利用したいホテルの一つになりました。
- 広々とした部屋で、アクセスも良く、特に気になる点もありませんでした。部屋ではリラックスできましたので満足しています。
- 館内の雰囲気、料理の内容、特に露天風呂の眺望は最高でした。リピーターになりたいと思いました。
- 料金の安さ、立地、駐車場など満足です。ウェルカムドリンクが2泊分用意されていて嬉しかったです。サービス品の紅茶も種類がたくさんあって嬉しかったです。
- 自然豊かな場所で、自然と共生している雰囲気で良かったです。
- 館内禁煙なのが清々しいです。特に良いのは、ホテルなのに大きな内風呂と露天風呂などがあること。そしてモーニングバイキングもとても良いです。泊るだけならばリーズナブルだと思います。
- △ 全体的に非常に満足でしたが、唯一、ユニットバスの湯船の排水が非常に遅いのが気になりました。
- △ 足の悪い方には、エレベーターがないので不向きだと思いました。身体に不自由のない私たちには、温泉付きの大変良い宿だと思います。今度は食事付きで泊まってみたいです。販売されていた文旦がおいしかったです。露天風呂があればもっともっと良かったです。

- △ 館内が古いことが残念。少しリニューアルされたらまた行きたいと思います。
- △ 部屋からの景観も良く、かなりくつろげました。ただ、ビーチからの帰り道は、徒歩だと坂がきつく感じました。客室にWi-Fiを完備してほしいです。
- △ 客室に網戸を付けた方が良いと思います。虫が入ってきました。
- △ 壁が薄いのか、隣室の話し声がよく聞こえました。
- △ 客室からの眺めは素晴らしかったが、臭いが気になります。
- △ 大浴場の洗い場が3人分しかないため、大渋滞になっています。洗い場、シャワーは増やした方が良いと思います。朝食付きでしたが、前日に外で食べ過ぎて残念ながら朝食が食べられませんでした。高知は美味しいもの・店が多いので、ホテルで食べる機会はほぼなくなります。
- ◇ タラソテラピーが気持ちの良い宿でした。日焼け止めとハンドクリームがあれば良いなと思いました。事前にアナウンスしていただければ準備ができると思います。2泊3日とても良い宿でした。ありがとうございました。

<その他>

- 料金、ロケーションともに、こちらのホテルは友人に勧められると思いました。
- △ ランドリー無料は助かりますが、洗濯が終わっているのに取りに来ない時は困ります。予約制にして洗濯が済んだら部屋に電話をする、もう一台増やすなど、何か対策をしてほしいと思います。
- △ 色々旅行をしていますが、金額とサービスを考えても今回は非常に残念な印象でした。食後にお土産を見ていたところ、フロントの電話が鳴りっぱなしなのに誰も対応していませんでした。今回の意見をきっかけに改善していただければと思います。
- △ 朝食の焼き魚が冷えていました。館内のスリッパが、ビニールがはがれていたりで壊れていました。新品に換えてはいかかでしょうか。
- △ ゴキブリの死骸が洗面台の足元にあったので、フロントに連絡して食事中に掃除していただきました。古いのは仕方ありませんが、せっかく風景のいい場所にあるのに残念です。食事は美味しかったです。
- △ 以前から高知ではこちらのホテルを利用していました。今回、久しぶりの高知で迷わずこちらを選びましたが、フロントも立地も朝食も良かったのに、シャンプーとコンディショナーの品質がひどいです。使うそばから髪がバリバリになりました。容器を買わせて、シャンプー・コンディショナーを小売りするのはいかがなものでしょうか。これにはガッカリしました。
- △ 全体的に十分満足しましたが、宿泊者に対して駐車料金（500円）を徴収するのはいかがなものかと思いました。
- △ お風呂付のお部屋でしたが、あまりの古さに言葉が出ませんでした。補修もされておらず、壁は錆びてカビも生えている状態でした。おもてなしには程遠いと感じます。
- △ 風呂まで遠いという情報は知っていたが、途中の休息所での冷たいお茶がなくなっていたり、露天風呂まで体に巻くバスタオルがなくなっていたり、サービス面が少し残念でした。
- △ ポットなどの備品は古びた印象を受けました。アメニティグッズもおしゃれなものの方が良いと思います。

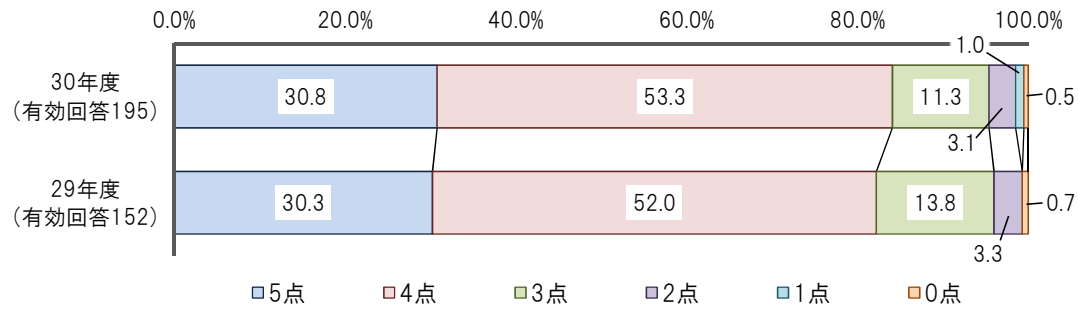
- △ サラダ等にあらかじめドレッシングがかかった状態で供されると、手間は省けるかもしれませんが、好みの味でない場合は残念な気になります。客室のバルコニーからの景色は良いのですが、隣室のバルコニーから丸見えのため落ち着きません。掛布団がやや重たく感じました。海が見えているのに、なかなか近づけないことも勿体ないと思います。
- △ 風呂のロッカーが狭かったのが気になりました。部屋の鍵が2つあれば、もっとお湯にゆっくり入れたと思うので残念です。
- △ 浴場の洗面台に簡単に掃除ができる道具があれば、髪を乾かした後に自分で片付けることができるのと思いました。
- △ シングルルームを利用させていただきましたが、広さに驚きました。駅からすぐの場所と分かっていましたが、暗くなってしまうとホテルの方角が分からず、タクシーを利用してしまいました。空気清浄機があると良いと思います。部屋に湯呑セット、湯沸しがありました。持参したドリップコーヒーを飲むには小さく感じました。
- △ 客室の清掃に少し不満がありました。
- △ いいお部屋でリラックスできましたが、二人で宿泊なのに冷蔵庫にはペットボトルの水が1本だけ入っていました。お菓子の賞味期限が切れていました。
- △ 全体的にゆっくりできて満足しています。要望としては駐車場は自由に行き来できればと思ったくらいです。車に忘れ物をしたのですが、取りに行きづらかった。車で旅をしている者にとっては、車も部屋の一つみたいなものなのです。
- △ ホテル内にジムがあるようだったが、もう少し宿泊者が使いやすいような工夫をしていただきたいと思います。
- △ ホテルが広く、夕食会場へ行くのに迷ってしまいました。
- △ 駐車場が広く、良かったです。アメニティでボディウォッシュ用のスポンジがあるのもっと良いかもしれません。朝食のコーヒーは部屋でも飲めるように紙コップ等が用意されていると嬉しいです。
- ◇ クーポンを利用したのでリーズナブルに宿泊できました。若い女性の従業員さんが多く、気分は良かったのですが、地元の方は雇用されているのかなと少し疑問を感じました。
- ◇ 古いながらも清潔な宿で、ロケーションも良く嬉しい驚きでした。料理も土佐の料理(単にカツオのタタキというだけではなく)を楽しめました。お風呂も気持ち良かったです。ただ、本当に悪いわけではなかったのですが、スタッフの対応や心遣いがサービス業にしては行き届いていないのでは、という印象で残念でした。高知市内に住んでいる者ですが、楽しい一晩を過ごせました。ありがとうございました。
- ◇ 施設がきれいで、食事内容も良く、特に清水サバは大変良かったです。部屋のトイレはシャワートイレでしたが、共用スペースがそうでなかったこと以外は大変満足です。
- ◇ 外国の方(アジア)と食事処を分けてくださったのはありがたかったです。外国の方の団体さんとの入浴は行きづらかったです。
- ◇ 設備は少し古く感じましたが、お部屋で不便がないよという気遣いは感じられました。エアコンで過ごすのが前提なのはわかりますが、エアコンを切って就寝する人には毛布などが一枚あると嬉しかったです。朝食は品数が多く、特にご当地料理がたくさんあって嬉しかったです。それにとっても美味しかったです。部屋まで持っていけるコーヒーも美味しく良かったです。次回、こちらに来る時も利用したいホテルです。本当は満点にしたかったのですが、毛布がなかったので少しだけ下げました。朝食は5点満点で10点をつけたいほどで、サービスも素晴らしかったです。

2-6. 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)

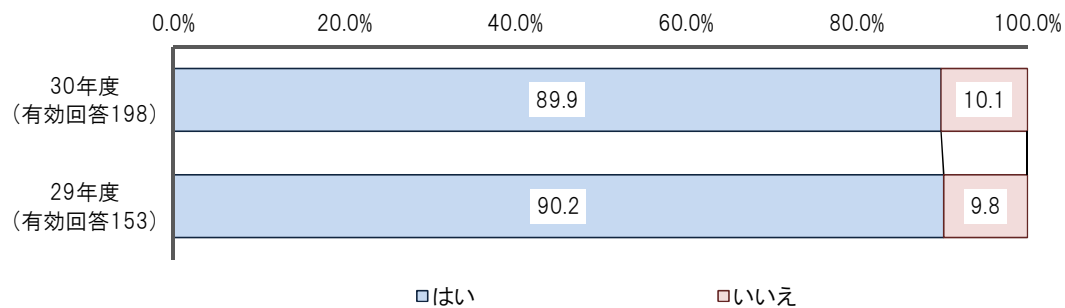
| | 5点 | 4点 | 3点 | 2点 | 1点 | 0点 | 未回答 | 合計 | 平均 |
|------|----|-----|----|----|----|----|-----|-----|------|
| 30年度 | 60 | 104 | 22 | 6 | 2 | 1 | 12 | 207 | 4.08 |
| 29年度 | 46 | 79 | 21 | 5 | 0 | 1 | 11 | 163 | 4.07 |



当該施設の評価は、平均4.08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84.1%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？

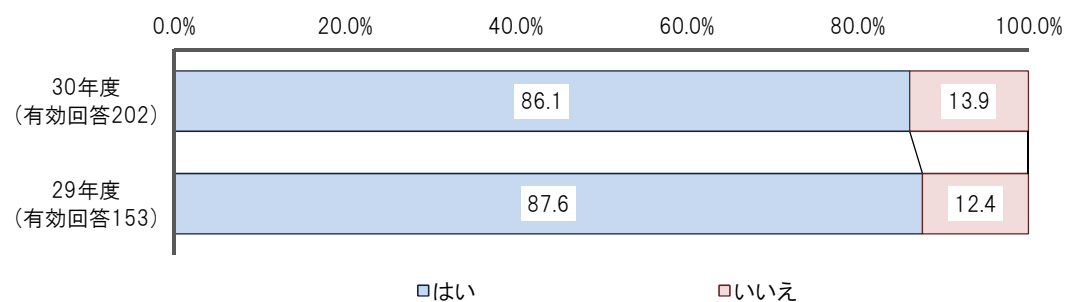
| | はい | いいえ | 未回答 | 合計 |
|------|-----|-----|-----|-----|
| 30年度 | 178 | 20 | 9 | 207 |
| 29年度 | 138 | 15 | 10 | 163 |



再度ご利用して頂けるお客様が89.9%と、前年度と比べ0.3ポイント減少となっている。“いいえ”を選んだお客様は「スタッフの対応にかなり不満を感じた」「施設の老朽化が目立つ」「料理の内容に納得できなかった」などのご意見があった。

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 |
|------|-----|-----|-----|-----|
| 30年度 | 174 | 28 | 5 | 207 |
| 29年度 | 134 | 19 | 10 | 163 |



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が86.1%と、前年度と比べ1.5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20組のうち19組が、この設問でも“いいえ”と回答している。

再度利用はするが、紹介はしないと回答されたお客様からは、「ベッドの寝心地がイマイチだった」「大浴場の洗い場が狭い」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宿泊施設

| | | | |
|------|----------------|------|----------------------------|
| 岩手県 | 大沢温泉 | 山形県 | 上杉の御湯 御殿守 |
| 群馬県 | 四万温泉ひなたみ館 | 神奈川県 | ホテルJALシティ関内 横浜 |
| 富山県 | 宇奈月温泉杉の湯 | 石川県 | ホテルアローレ |
| 石川県 | 葉渡莉 | 福井県 | センチュリオンホテル リゾート&スパテクノポート福井 |
| 長野県 | 泡の湯旅館 | 静岡県 | ホテルクエスト清水 |
| 愛知県 | 小牧勤労センター | 滋賀県 | 琵琶湖ホテル |
| 兵庫県 | 休暇村 竹野海岸 | 兵庫県 | 海月館グループ |
| 兵庫県 | ホテルニューアワジ | 兵庫県 | 南淡路ロイヤルホテル |
| 和歌山県 | 南紀勝浦温泉 万清楼 | 鳥取県 | 境港 夕凧の湯 御宿 野乃 |
| 島根県 | いこいの村しまね | 島根県 | 松江ユニバーサルホテル |
| 広島県 | Hotel Flex | 広島県 | きのえ温泉 ホテル清風館 |
| 広島県 | 休暇村吾妻山ロッジ | 山口県 | 湯本観光ホテル西京 |
| 山口県 | 一の俣溪谷観光ホテル | 徳島県 | かんぼの宿 徳島 |
| 徳島県 | ルネッサンスリゾート ナルト | 徳島県 | 祖谷溪温泉ホテル秘境の湯 |
| 香川県 | ホテルレオマの森 | 香川県 | 湯元さめき瀬戸大橋温泉 せとうちそう |
| 愛媛県 | 道後温泉 ふなや | 愛媛県 | プレミアイン松山 |
| 愛媛県 | ホテルNo.1松山 | 愛媛県 | 大和屋別荘 |
| 愛媛県 | 道後プリンスホテル | 高知県 | 足摺テルメ |
| 高知県 | アバン宿毛 | 高知県 | オーベルジュ土佐山 |
| 高知県 | 高知パレスホテル | 高知県 | 四万十の宿 |
| 高知県 | 新ロイヤルホテル四万十 | 高知県 | 土佐御苑 |
| 高知県 | ブライトパークホテル | 高知県 | リゾートホテル海辺の果樹園 |
| 福岡県 | ホテルエクレール博多 | 長崎県 | 雲仙宮崎旅館 |
| 大分県 | 山荘 四季庵 | | |

以上、47 件がおすすめできる宿泊施設としてあがっている。