

V おもてなしの宿アンケート

● 概 要

県内 46 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 2 年 3 月～令和 3 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。

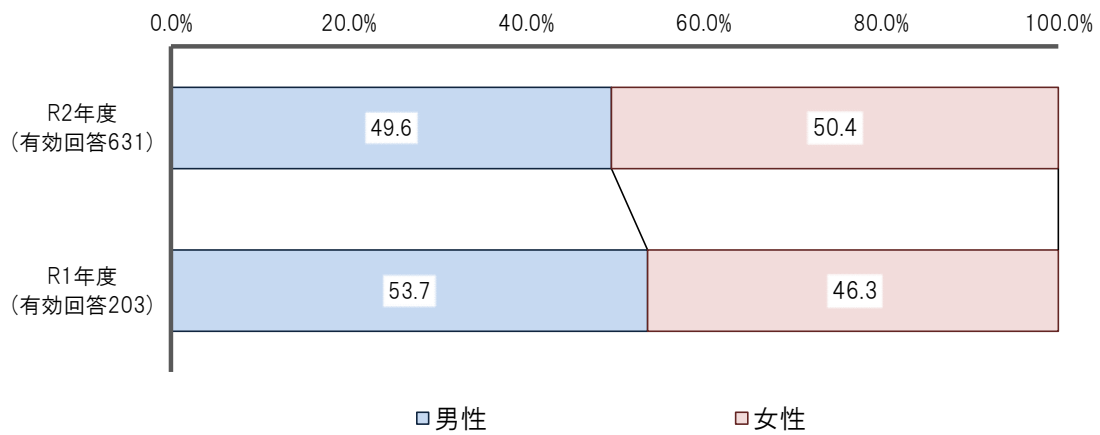
返信総数 令和 2 年度 641 通（春 30 件、夏 188 件、秋 304 件、冬 119 件）
令和元年度 204 通（春 31 件、夏 52 件、秋 62 件、冬 59 件）

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. 令和2年度「おもてなしの宿」の回答者

1-1. 男女別割合

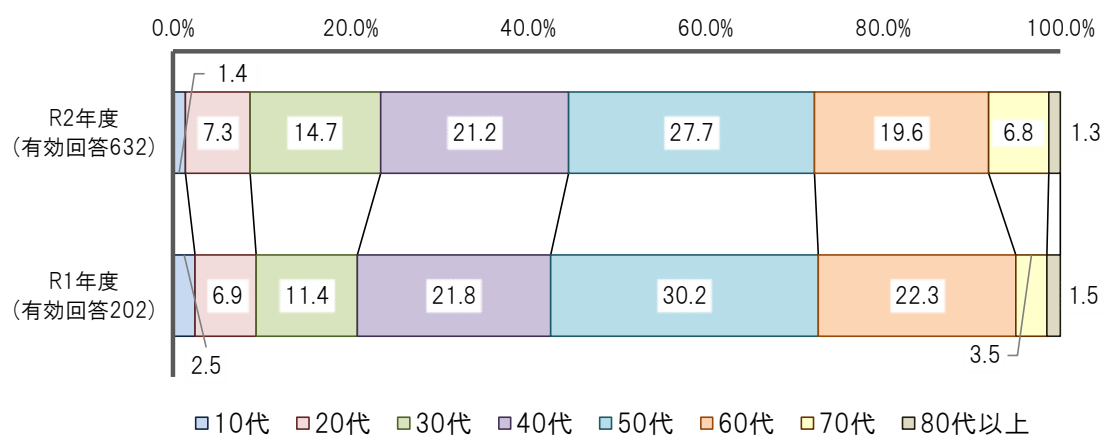
	男性	女性	未回答	合計
R2年度	313	318	10	641
R1年度	109	94	1	204



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 313 件 (49.6%)、女性 318 件 (50.4%) とほぼ同数となっている。前年度と比べ、女性の割合が 4.1 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
R2年度	9	46	93	134	175	124	43	8	9	641
R1年度	5	14	23	44	61	45	7	3	2	204

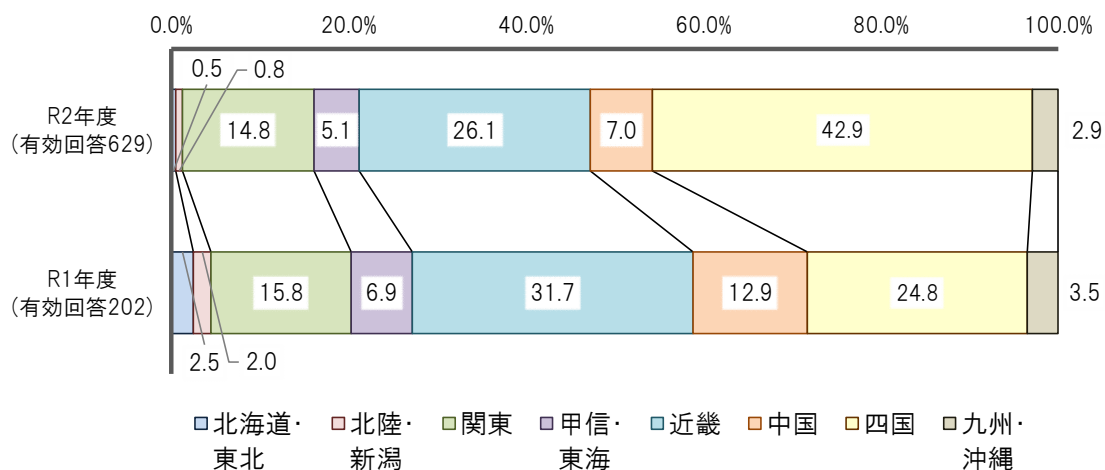


年代別割合は、50代が175件(27.7%)で最も多く、次いで40代が134件(21.2%)、60代が124件(19.6%)、30代が93件(14.7%)と続き、それ以外の年代は10%未満となっている。

前年度と比べ、30代と70代が3.3ポイントの増加、50代が2.5ポイント、60代が2.7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
R2年度	3	5	93	32	164	44	270	18	12	641
R1年度	5	4	32	14	64	26	50	7	2	204

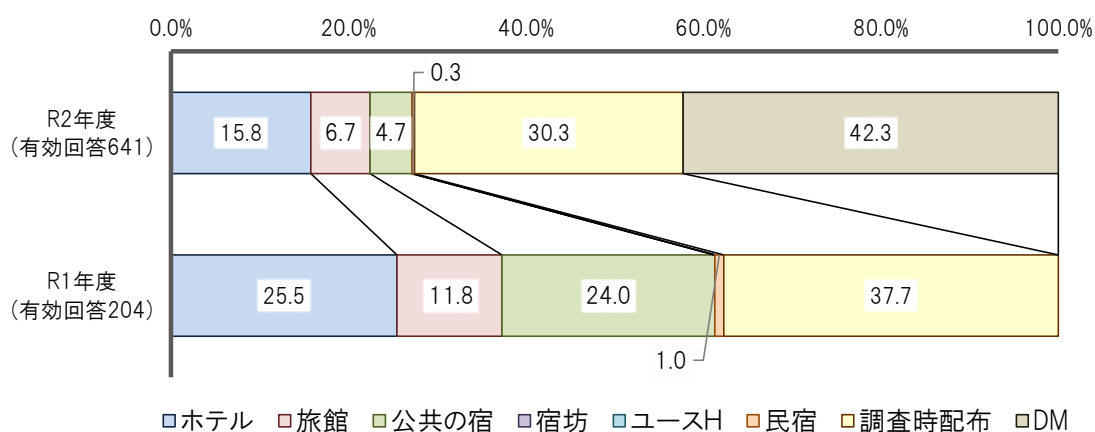


出発地ブロックは四国が270件(42.9%)で最も多く、次いで近畿が164件(26.1%)、関東が93件(14.8%)と続き、それ以外のブロックは10%未満となっている。

前年度と比べ、四国が18.1ポイントの増加、中国が5.9ポイント、近畿が5.6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
R2年度	101	43	30	0	0	2	194	271	641
R1年度	52	24	49	0	0	2	77	0	204

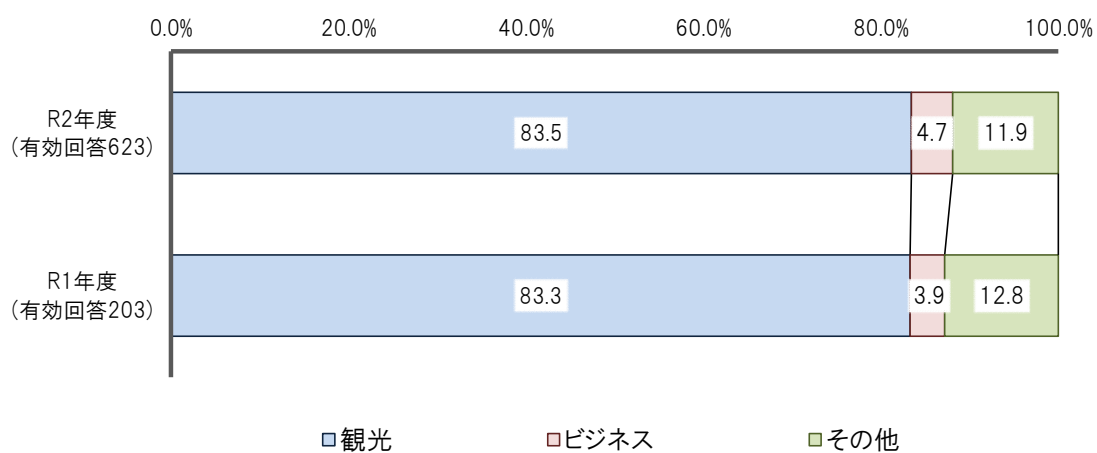


アンケートが返信された設置箇所は、本年度調査から新たに取り組みを開始した、龍馬パスポート利用者へのダイレクトメールが271件(42.3%)で最も多く、次いで調査時配布が194件(30.3%)、ホテルが101件(15.8%)、旅館が43件(6.7%)、公共の宿が30件(4.7%)、民宿が2件(0.3%)と続いている。

前年度と比べ、龍馬パスポート利用者へのダイレクトメールが42.3ポイントの増加、公共の宿が19.3ポイント、ホテルが9.7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
R2年度	520	29	74	18	641
R1年度	169	8	26	1	204

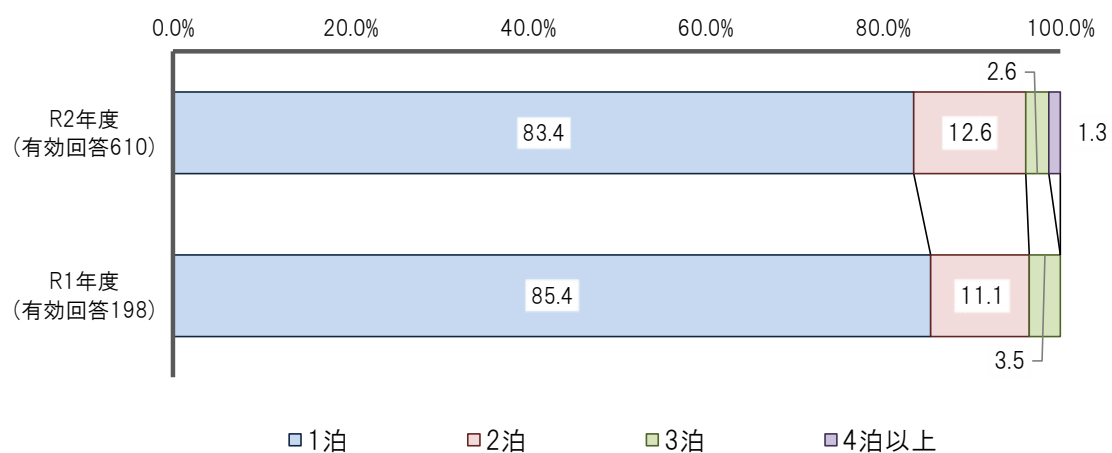


旅行の目的は、観光が520件(83.5%)で最も多く、その他が74件(11.9%)、ビジネスが29件(4.7%)となっている。その他の内容としては、「遍路」「帰省・墓参」「スポーツイベントの観戦」「温泉」などがあつた。

前年度と比べ、ビジネスが0.8ポイント、観光が0.2ポイント増加、その他が0.9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
R2年度	509	77	16	8	31	641	1.25
R1年度	169	22	7	0	6	204	1.18



宿泊日数は、1泊が大半を占め509件(83.4%)で最も多く、次いで2泊が77件(12.6%)、それ以外は10%未満となっている。

前年度と比べ、2泊が1.5ポイント、4泊以上が1.3ポイントの増加、1泊が2.0ポイント、3泊が0.9ポイントの減少となっている。平均宿泊数は1.25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

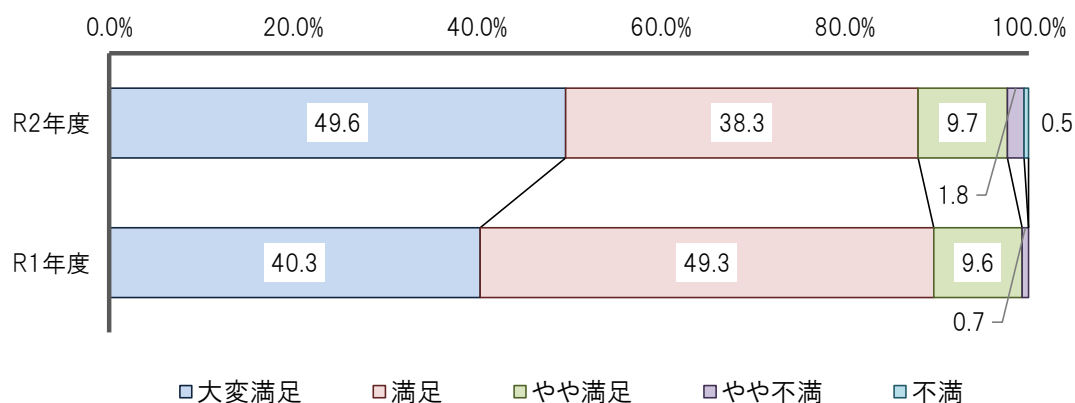
* 平均点数について

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	298	256	60	18	7	2	641	4.28	R2年度 4.35
挨拶	318	230	74	15	2	2	641	4.33	
言葉づかい	326	239	62	9	3	2	641	4.37	R1年度 4.29
身だしなみ	327	255	52	5	0	2	641	4.41	



(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)

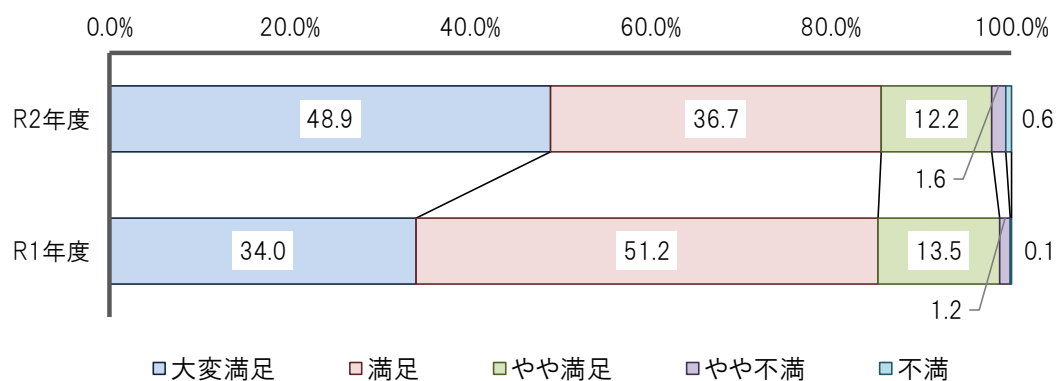
予約係・フロント係のサービスについては、高評価だった項目は4.41点の「身だしなみ」、で、厳しい評価となった設問は4.28点の「対応」となっている。全体平均は4.35点で、前年度と比べ0.06ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「親切・丁寧な対応」「館内・観光施設・飲食店等の的確な案内」「丁寧・迅速な(GoTo旅行や交通費キャッシュバック等)キャンペーンへの対応」「明るい雰囲気や笑顔」などに関する記述が多かった。

反面、不満の声として「(GoTo旅行や交通費キャッシュバック等)キャンペーンの対応に不慣れさを感じた、不満があった」「声が小さく、マスク越しのため聞き取りづらい」「近隣(観光地や飲食店等)の案内が不十分」「対応のミスについて謝罪がなかった」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	203	199	63	14	7	155	641	4.19	R2年度 4.32 R1年度 4.18
挨拶	247	169	62	10	1	152	641	4.33	
言葉づかい	250	173	59	4	2	153	641	4.36	
身だしなみ	249	184	52	3	0	153	641	4.39	
気配り	243	169	61	9	4	155	641	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)

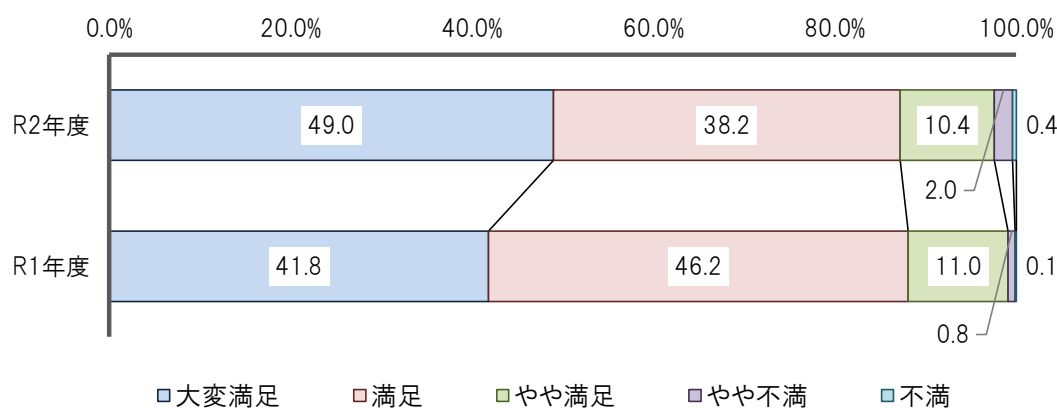
客室係のサービスについては、高評価だった項目は4.39点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった設問は4.19点の「館内説明」となっている。全体平均は4.32点で、前年度と比べ0.14ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「館内やコロナ対応の丁寧な説明があった」「親切な対応だった」「気持ちの良い挨拶や言葉遣いだった」「周辺の観光地や飲食店などを教えてくれた」などに関する記述が多かった。

不満の声としては、「館内説明がなかった・不足していた」「質問に対してきちんとした回答がなかった」「室内での湯茶サービス等がなかった」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	263	213	55	19	3	88	641	4.29	R2年度 4.34 R1年度 4.29
挨拶	267	216	55	15	0	88	641	4.33	
言葉づかい	273	213	62	4	1	88	641	4.36	
身だしなみ	273	219	57	3	2	87	641	4.37	
気配り	281	196	59	13	5	87	641	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)

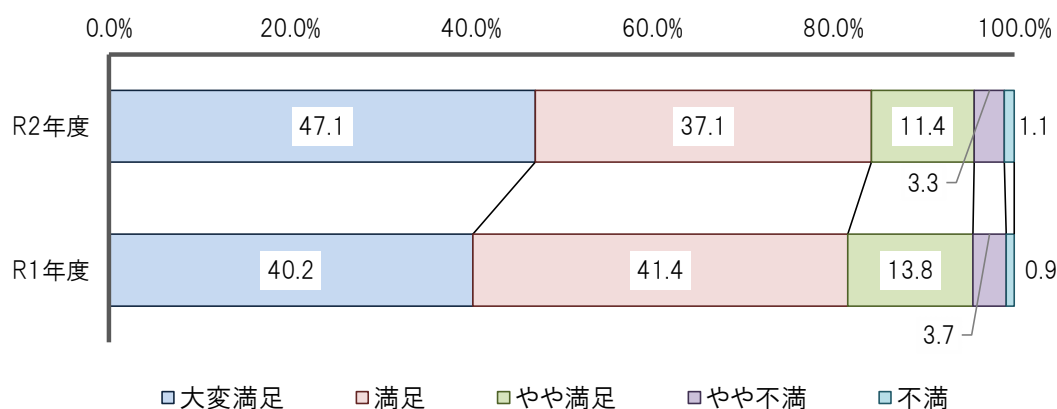
レストラン・食堂系のサービスについては、高評価だった項目は4.37点の「身だしなみ」で、厳しい評価となった設問は4.29点の「対応」となっている。全体平均は4.34点で、前年度と比べ0.05ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「地元料理・食材についての丁寧な説明があった」「万全なコロナ対策がなされていた」「料理の提供が適切なタイミングだった」「子どもへの気遣いが嬉しかった」などがあつた。

その反面で、「人員不足を感じた」「コロナ対策のためか会話自体が少なかった」「明るい印象ではなかった」などのご指摘があつた。

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	275	272	72	16	1	5	641	4.26	R2年度 4.26	
館内表示	215	305	98	14	1	8	641	4.14		
分煙	287	253	62	12	5	22	641	4.30		
客室の清掃	274	254	77	24	10	2	641	4.19		
食堂の清掃	287	236	51	5	0	62	641	4.39		
サービス	331	206	67	30	3	4	641	4.31		
食事の量	285	198	49	20	5	84	641	4.32		R1年度 4.16
食事のお味	299	168	66	18	7	83	641	4.32		
料理の説明	223	182	93	27	15	101	641	4.06		
休息	358	205	48	17	9	4	641	4.39		
音・臭い	309	199	77	35	16	5	641	4.18		



(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」と「休息」などで、厳しい評価となった設問は4.06点の「料理の説明」、4.14点の「館内表示」となっている。全体平均は4.26点で、前年度と比べ0.10ポイント増加となっている。

良いご意見としては、「清掃が行き届いている・清潔感がある」「地元料理・素材が美味しかった」「快適にゆっくり過ごせた」「特色のあるサービスが良かった」「観光や移動に便利な立地」「館内の雰囲気が良かった」などがあつた。

その反面で、「隣室等の声・音が気になった」「客室や設備の老朽化が目についた」「空調の利きが悪い、調整が難しい」「朝食の質・量に不満があつた」「タバコの臭いが漂ってきた」などのご指摘があつた。

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>

- 群馬から高知へ行き、雑誌などを頼ると混んでいたりで、穴場的な居酒屋などを知りたく、予約時にお話しした方に相談したところ、仕事の合間にたくさん調べてくれていました。他にもおすすめな場所や観光なども。群馬から車で来ていただくのに困ることがなく楽しめるようにと、まだお会いもしてないお客さんにこんなに一所懸命な姿に感動しました。宿泊当日はお会いできなかったのですが、メッセージのサプライズまで！感動しました。
- フロントの方がみなさんととても親切でした。特に帰る時には観光のこと、龍馬パスポートのことを色々教えてください、荷物を預かっていただいたりして、とても嬉しかったです。ありがとうございます。
- お宿への道中で見られる絶景ポイントで寄り道ばかりしていたところ、宿に到着するのが遅くなりましたが、周りに遊ぶところがたくさんあったことを知り時間がまったく足りませんでした。歴史が感じられるお宿で、スタッフには優しく良い人がたくさんいて、文化の違いを感じました。倉敷にはないものがたくさんあって、真似できるといいなあと思いました。
- クーポン利用で安く宿泊したのですが、とても親切にしてくださいました。宿泊証明書の種類を間違ってお願ひしたことに気付いて伝えたところ、すぐに対応していただき助かりました。
- コロナで何かと大変な中、お気遣いをいただきました。車でのお遍路でしたが、わざわざお弁当を持たせていただき、それに添えてあった手紙には感動しました。四国でお遍路をされる方にお接待をする習慣が、お互いの良い思い出になって引き継がれていけばと思います。
- コロナ対応もあり、対策をしっかりとされている印象でした。平時はもっとにぎやかなのかと感じました。スタッフの立ち居振る舞いもきちんとされており、指導や意識の高さを感じました。
- スタッフの対応がとても親切で、また行きたいと思いました。また地域の特徴を生かした海洋深層水や備長炭の温泉は印象に残ります。PayPay の対応ができることも便利で良かったです。
- すべてにおいてサービスが行き届いており、高知県に来たらまた宿泊したいと思いました。レストランでごはんをお茶碗によそってくれた女性の方の笑顔が特に最高の接客でした。
- ペルセウス座流星群が見える日だったので、オーナーがお宿の灯りをなるべく消してくださいました。人工衛星を教えてください、満天の星空を堪能できました。夜に手持ち花火をしたいと申し出たところ、バケツとランタンを貸してくださいました。お心遣いありがとうございました。楽しい夏休みの旅行になりました。
- 最終日、ホテルを発つ時に、支配人と女性のお客様係の方が、丁寧に玄関でお見送りしていただき嬉しかったです。
- 受付だけでなく、館内ですれ違う度に明るい声で挨拶があるのはさすがだなと感じました。一つひとつのホテル側のサービスやこだわりの差がホテルの印象を左右するんだなと最近感じます。あと、個人的に生花を飾っている宿が好きです。

- 駐車場係の方から客室係の方まで、とても親切で気持ち良く接していただきありがとうございました。高知県は初めてでしたが、どこに行っても人の温かさを感じることができました。「おもてなし」の心が根付かされている県民性なのかなと感心しました。
- 土佐茶のプレゼントが嬉しかった。地元の産品をいただけるのはありがたい。館内にソファが置かれてあり、くつろげるのもとてもいい。到着の際、荷物を持って部屋まで案内してくださるのもとても良かった。やってほしいサービスはきっちりと過不足なく提供してくれる宿だと思った。ぜひまた利用したい。
- 別室での夕食後の出来事ですが、子どもがイスの上でお漏らしした際に、イスよりも先に着替えの心配などをしてくれた20代の男性、身長高め、細身の方の気配りに驚きました。
- 夕食時に子どもが眠ってしまい抱きかかえて食事していると、すぐ気がついてくださり、椅子とクッションで眠れる場所を作ってください、ゆっくり食事を楽しむことができありがとうございました。
- △ コロナの影響でラップは客が食べるまでつけたままにするようになっていたのかもしれませんが、夕食時に席についても食事にラップがずっとついたままでした。席に案内してくれた方が不慣れでしたので仕方ないですが…。
- △ コロナ対策で食事が小分けにして提供されています。そのためラップやビニールがどんどんたまっていくので、何か片付けられるものが用意されていれば良いと思います。
- △ ネットで予約した際に、駐車場は有料との記載があり利用できると思っていたが、満車で近隣駐車場を案内された。提携駐車場でもなく通常料金での支払いとなったが、それならそうと説明が必要。料金負担よりも騙された感が大きい。保冷剤を凍らせてもらうようお願いして預けたが、凍っていなかったのでお土産も買えなかった。
- △ 三歳未満児への配慮は少ないなと感じました。家族旅行でもこれから行けたらと思っていましたが、難しいかとも思いました。
- △ 到着後すぐ風呂に入り、部屋着で食堂に伺うと「部屋着は禁止。部屋の案内に書いてあります」と。到着して部屋の案内を見て行動する人ってどれだけいるのか。チェックイン時にフロントで伝える事項の一つであると思うのですが。食堂の方は恐縮してくださっていました。フロントはホテルの顔であり、今は施設も新しく宿泊者も来るでしょうが、そのうち減ってくるのでは？フロント系の教育をしっかりとやっていくべきホテルだと思います。
- △ 二度目の宿泊だったが、前回より更にフロント方の気遣いは素晴らしかった。ただ一つ難を言うと、団体の方の入浴時間を個人客に共有していただけると、密を避けてゆっくりに安全に入浴できると思う。そこまでできたら完璧な宿です。
- △ 料金以上のサービスを受けられたと思っている。強いて言えば、レンタサイクルの存在をチェックイン時に説明していただけるとより丁寧だと思う。
- ◇ 観光客にとっては穴場的なところを含め、観光紹介ができる人が望ましい。「どこか薦めるところ」と聞かれた時、すぐに返事できること。そして通常の観光地の近くで穴場があれば知っているともっと良い。

<食事>

- 気さくなオーナーさんに大変良くしていただきました。何よりもお料理のクオリティが高かったことに驚きました。室戸の食材を随所に散りばめながらも、和テイストから異国感のある味付けまで幅広く楽しむことができました。お宿全体の雰囲気も大変素敵でした。

- 食事処のパンフレットなどもいただいたので、晩御飯を食べに行くのに助かりました。朝食がとてもおいしく、高知の食材をたくさん食べることができました。
- 朝夕の食事の内容、器、盛り付けなどに、おもてなしの心が感じられ嬉しかった。楽しい食事と滞在が良い思い出となった。コロナ禍の中で工夫した接客に大変感心しました。
- 部屋食でのんびりできました。芋けんぴを使ったすき焼き風のお料理がおいしく、料理長にお会いして感動を伝えたかったです。ありがとうございました。
- 夕食の土佐あかうしがとてもおいしかったです。部屋からの眺めもよく、ゆっくりできました。また泊まりに行きたいと思います。
- 薫焼きが目の前で見ることができて、その迫力に驚きました。夕食のカツオのタタキが2倍、3倍にもおいしく感じました。
- △ コロナ禍で朝食がお弁当なのは仕方ありませんが、給食弁当のようでした。おにぎりは固く、冷めたお弁当は食べられませんでした。
- △ ゆずが有名なので、もっと売店の商品を充実させてくれると嬉しい。ゆずのお酒類が欲しかったです。全体的に暗いイメージでした。GoTo キャンペーンを機会に利用しましたが、まわりに特に何もないので食事に期待していました。余るほどは必要ないですが、旅館で飲み物以外の追加注文をしたのは初めてでした。川遊びができる夏頃なら孫でも連れて…と思いますが、夫婦だけで二度目はないかもと思ってしまいました。
- △ 高知のお茶（番茶でしょうか）は他県と違う味が多いので、宿で出るお茶を売店で買えると嬉しいです。宿ごとに店ごとにお茶の味が違って面白いです。
- △ 高知の地酒を色々試したいので、少量セットがあると嬉しいです。
- △ 3泊同じホテルに宿泊しましたが、朝食は全く同じものが出てきました。コロナとはいえ工夫が必要だと思います。3日目はほとんど残しました。この件をホテルのアンケートでも伝えましたが、全く反応がないことも残念です。次は違うホテルにします。
- △ 少食さん向けのプランや、1名を素泊まり扱いにして同行者と分け合うことを了承いただけるなどの配慮があれば、食事付きプランを利用したいです。
- △ 食事はどれもおいしく、量も多いのですが、高知県の食材をもっと使い（地産地消）、生産者をバックアップしていただきたいと思います。今はコロナウイルスで生産者も打撃を受けていて、おいしい食材がなくなるのは、とても残念なのでぜひご検討いただきたいです。
- △ 乳幼児にも対応できるように食事メニューを用意してもらえると嬉しいです。レストランで直接相談したら対応していただきました。ありがとうございました。
- △ 歴史ある旅館で思い出の宿なので利用しました。雰囲気は良かったですし、特に客室担当の方は笑顔があり、非常に気持ちが良かったです。食事では料理を出すタイミングは良かったのですが、料理が冷めてしまっていた。天ぶらは揚げてから、かなり経っていたのか冷たかった。揚げたてが食べたかったなと残念に思いました。次回期待しております。コロナで大変ですが、思い出の宿なのでがんばってほしいです。

<施設>

- こちらの宿は何といっても露天風呂が素敵で、ぬるめのお湯に長く浸かりながら夜空を見上げるのは最高ですので、何度も行きたくなります。今度は早い時間にチェックインして、温泉をゆっくり楽しみにいきたいと思います。

- 価格は安くても質は一流でした！ぜひまた泊まりたいです。駅や帯屋町にも近くて、上層階だったので眺めも良かったです。部屋も広く、洗面台とトイレ、バスルームにも洗面台があって、とてもセンスある室内デザインでした。
- 全室禁煙ということが素晴らしいと思いました。またチェックイン後、24時までコーヒー等が無料で飲めたり、無料Wi-Fiサービスがあったり、YouTubeが見られたりと、利用者の視点に立ったサービスが多く、とても良いホテルでした。
- 駐車場は広く、駅にも近いアクセスの好立地で、どこへ行くにも便利で助かります。朝市にも気軽に行けました。
- 部屋の広さ、お風呂（大浴場）の広さに大満足です。建物に使用されている木の素晴らしさや、とても落ち着く木の香りがすごく良かったです。お風呂のアメニティはもう少し増やしてほしいです。
- △ エレベータ前の窓の外の空間のお掃除も、もう少し丁寧にして、緑の鉢植えなどを置くといいなあと思いました。立地条件もよく、スタッフ皆さんも気さくな感じで良かったので、お風呂の清掃不足が残念でなりません。値段も安く、立地を考えると1泊で高知に飲みに行くのもこれからアリだなと思っているので、お風呂のお掃除をよろしく！
- △ お土産コーナーはレトロ感があったので、お洒落にしてはどうかと思った。
- △ こちらはお風呂（大浴場）がメインなのに、脱衣場の設備などが良くないと思います。もう少しサービスというか気配りが必要だと思います。
- △ すべてにおいて満足だったのですが、一つ挙げるならばお風呂です。ゆっくりと入るのを楽しみにしていたのですが、立寄湯の利用者が多く、ゆっくりできませんでした。時間帯を宿泊者と別にする等の工夫をしてほしいと思いました。
- △ とても素晴らしいのですが、宿泊者の車も駐車場代がかかります。無料にできないものでしょうか。
- △ 駅からも近く、便利でした。清潔な施設で温かいおもてなしでした。料理もおいしくて評判通り。エレベーターがあるかどうか確認しておけばよかった。1室バリアフリーのお部屋があると嬉しいです。
- △ 何度か利用したが、部屋によって設備の新旧の差が大きい。ハズレの部屋だと割高に感じて不満が残る。
- △ 建物が古いせいか暗い印象でした。殺風景だったのでポスターや何か季節感のある飾り付けがあれば、明るいイメージになるのではないかと思います。
- △ 洗面台・お手洗い・お風呂等、水回りの掃除をもう少しきれいにしていただけたら良いと思います。
- △ 大浴場の洗い場の数はもう少し欲しいなと思いました。22時前に行ったのですが、入浴後に洗い場から立つと、他のお客様が2人裸で立って空くのを待っておられました。
- △ 田舎に行くほど係の方が親切でまた行きたくなります。ホテルで次の日の観光施設などを調べることも多いので、Wi-Fiがあると大変助かります。
- △ 部屋やロビーが全体に暗い感じがした。作業をすることもあるので、明るさも一部には必要と思う。
- △ 由緒ある旅館でした。お風呂、トレイはそのためでしょうか、使いにくいと感じました。クローゼットとして使用する場所にお布団があるのも仕方ないですが、ちょっと違和感がありお洋服を片付けるのに躊躇しました。

<その他>

- お遍路さん向けプランがあるのが良い。大浴場があるのも良い。
- ビジネスホテルだが部屋が広くて、テーブルやいすも用意されておりとても快適だった。添い寝無料で利用した子どもにも、バスタオルや歯ブラシのサービスがありとても良かった。部屋に空気清浄機が欲しい。
- 何よりもコロナ対策の徹底した管理と施設内のコロナ感染対策が素晴らしく、お客様・従業員の危機管理に感心させられました。エレベーター、食堂、パーテーションの設置等々、見事で安心して宿泊できました。
- 今回は「高知に泊まろうキャンペーン」に当選し、安く泊まれて大満足でした。朝食はバイキングでしたが、コロナ対策が充分になされていると思いました。お風呂も貸し切り状態で贅沢な気分を味わえました。
- 宿泊客も少なく、大浴場での入浴も本当にゆっくりできて良かった。海あり山あり高知は本当に良いところだと思う。観光業の方々は大変だと思うけれど頑張ってもらいたい。自治体独自の補助金ありがとうございます。会計時のサプライズでした。
- 想像以上にきれいな星空が本当に良かった。露天風呂も気持ち良かった。食事はボリュームがあっておいしかったし、対応が良かった。ホテル内にランドリーがあれば満点です。海水浴客も多いと思いますので、ご検討くださいませ。より良くなると思います。
- 大寒波の中、雪の心配もありましたが、高知を再発見することができました。雪がチラホラ降る中の「雪見風呂」を満喫できました。昨年7月に急死した父と今回一緒に訪れた母との思い出旅行にすることができました。また季節を改め、訪れたいと思います。ありがとうございました。
- 馬路も北川も田舎に帰ったようなホッとする気持ちにさせてくれ、何度も行っています。「何もない」のが最高です。自然がいっぱい、山の幸・海の幸に恵まれ、のんびりとした人や時間、きれいな空気でいつも心身を洗われています。自然の開発だけは極力しないでほしいです。財産です。
- 部屋に空きがあり、グレードアップしてくれた。おかげさまで広くて素敵なお部屋でくつろぐことができた。アメニティを自分でチョイスできる場所も女性には嬉しいポイント。
- 露天風呂までの動線はあるものの景色は素晴らしいです。また、説明付きの星空ウォッチング・無料コーヒーパー、無料アイス等…他の宿泊施設にはないユニークな企画はおもてなし感があって嬉しかったです。お土産コーナーの種類をもう少し多くしてくれたら買い物やすかったです。
- △ アメニティがなかったことに少しがっかりしました。一回使いの化粧水、乳液があれば有難いです。スタッフの皆様が親切で、気持ち良く利用できて良かったです。
- △ コロナで大変な時期で、ご苦労されていると思います。が、これからも頑張られるようなら、もう少し特化したおもてなしがあっても良いと思います。当日は残念ながら曇りでしたが、星空の鑑賞等は良い取り組みだと思いました。
- △ コロナの影響でしょうか。大浴場は一カ所を時間割して、男女利用としていました。特に夜の時間帯ではお酒の入った男性が間違っ入る可能性もあります。女性一人であったら怖くて入浴を諦める人もいると思います。
- △ コロナを心配する状況の折ですので、大浴場や更衣室の清掃・消毒がどれくらいの頻度で行われているか、見やすく分かる表示があると利用しやすいのではないのでしょうか。
- △ バスカーテンのカビ、浴室換気扇のホコリが目立ったことと、タオル・バスタオルに嫌な臭いがあったことが気になった。

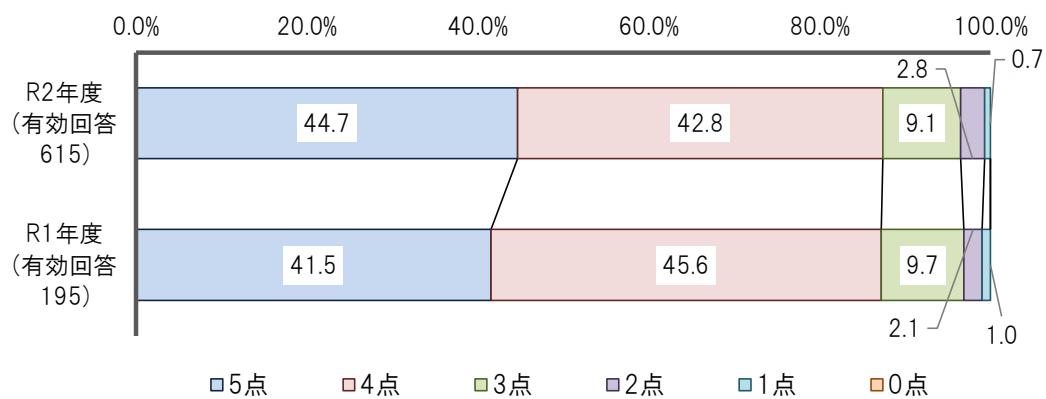
- △ ふとんの上げ下げをいつするのか事前に教えてもらえると助かります。チェックインの時にお茶やおしぼりサービスがあれば落ち着けると思います。龍馬パスポートのコーヒーサービスも全員適用であれば利用しやすいと思いました（自分だけ無料というのは気が引けますので）。
- △ ペット可のホテルを増やしてください。
- △ ゆっくりお風呂に入った後、体を拭く時に洗濯されているはずのバスタオルに、他人の髪の毛がからまっているのは気分の良いものではありません。コロナ禍であってもなくても、これは改善してもらいたいです。
- △ 海がない県に住んでいるので「津波が来たらどこに逃げれば良いんだろうね？」と話していましたが、結局よく分かりませんでした。そういう案内もあると良いかなと思いました。全体的には大満足です。
- △ 小さい子どもと風呂に入る際、子ども用のバスタオルを用意してほしい。フロントに行って、追加を申し出たけれど、「予備バスタオルありません」とのことでもらえず、小さいタオルを2枚いただいたけれど、有料でもいいからやっぱりバスタオルがほしかったです。やっぱり高知、行って良かった！他の旅行者にも、そう思ってもらえる高知になるよう応援しています。
- △ 洗面台ボウルの上部にある排水溝に汚れ、室内シャワー室入口のサッシ部に赤カビがありました。清掃に気を付けてほしいです。
- △ 全体的に食事はおいしくて良かったが、ネズミやクモがちょっと嫌だった。建物も古くなってきたので、仕方ないのかもしれないが気を付けてほしい。
- △ 朝の清掃スタッフの最低限の挨拶、スタッフ自体の清潔感、まだチェックアウトしていない客もいる中で、裏側を出し過ぎの状態は非常に気分が悪いです。11時チェックアウトで遅めだから、わざわざ利用しているので、それに合わせた清掃スケジュールを望みます。他のホテルもチェックアウト時に清掃は始まっていますが、ここまでひどくはないです。
- △ 東京のホテルには、サービスで室内にペットボトルの水が1本あります。高知のホテルにもあれば良いのと思いました。空気清浄機もあれば良いと思います。
- △ ホームページに情報が少なく、客室にも案内が少なく、細かいことですがスイッチや布団の場所に困った。また、ハンガーを掛けられる場所が少なく、タオルを乾かす場所がないことも改善してほしいです。
- ◇ お風呂の混雑状況が書いてありましたが、あまり更新されていないみたいで、目立たなかったと思います。
- ◇ 新型コロナウイルスの件でどちらの施設も大変だったと思います。この期間の評価はあまり役に立たないかと思います。普段であればこのくらいのサービスがあるかとの評価です。観光業は大変と思われませんが頑張ってください。コロナが落ち着いたら、また訪ねてみたいと思っています。遠方より応援しています。
- ◇ 龍馬パスポートを使用して、あちこちを旅行しました。高知市内に家がありますので、パスポートがなければ今のように出かけて買い物をして、お金を高知に落とすことはなかったと思います。高知に貢献しながら、様々な場所に出かけた経験が増えて良かったと思います。

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)

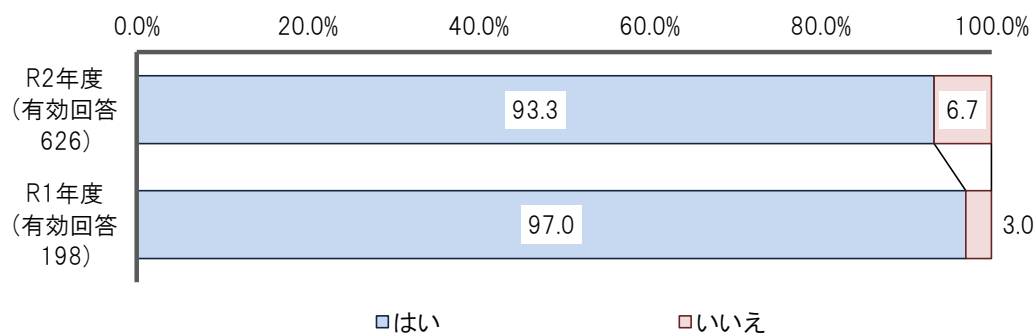
	5点	4点	3点	2点	1点	0点	未回答	合計	平均
R2年度	275	263	56	17	4	0	26	641	4.28
R1年度	81	89	19	4	2	0	8	203	4.25



当該施設の評価は、平均 4.28 点と、前年度と比べ 0.03 点増加となっている。“5 点”と“4 点”の評価は合計で 87.5%と、前年度と比べ 0.4 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
R2年度	584	42	15	641
R1年度	192	6	6	204

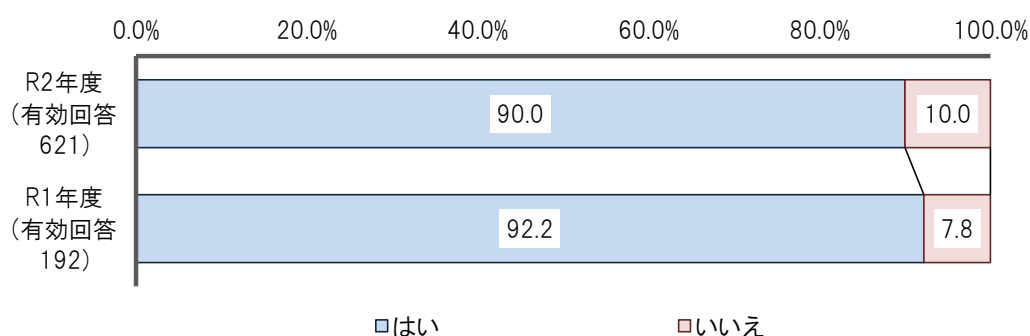


再度ご利用して頂けるお客様が 93.3%と、前年度と比べ 3.7 ポイント減少となっている。

“いいえ”を選んだお客様からは、「朝食付きプランで予約したが、コロナ対策で朝食無し（プリペイドカードの配布）に変更された」「3連泊で毎日同じ朝食が出た」「チェックイン時のフロントでは基本的な説明を受けられなかったり、レストランではなかなかオーダーできなかったりと宿泊料金に見合ったサービスではないと感じた」「とても事務的で臨機応変な対応ではなく気分を害した」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
R2年度	559	62	20	641
R1年度	177	15	12	204



お知り合いにご紹介して頂けるお客様が90.0%と、前年度と比べ2.2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42組のうち36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25組(※)のお客様からは、「分煙のシステムがよく分からなかった」「駐車場が有料のわりに停めにくかった」「値段に比べサービスが弱い気がした」「部屋によって設備の新旧の差が大きく、ハズレの部屋だと割高に感じて不満が残る」「水回りの掃除が不十分」などといったご指摘が寄せられている。

※ 前問「再度ご利用」で無回答、紹介はしないと回答したお客様が1組あり。

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	ニセコアンヌプリ温泉 湯心亭	北海道	ホテルオホーツクパレス紋別
北海道	ラピスタ函館ベイ	宮城県	ホテルパレス仙台
福島県	くつろぎ宿 千代滝	茨城県	ホテルニュー白亜紀
茨城県	国民宿舎 鶴の岬	栃木県	あさやホテル
埼玉県	デイリーホテル 上福岡駅前店	千葉県	ホテルルートイン千葉浜野
神奈川県	箱根湯本温泉 月の宿 紗ら	新潟県	白玉の湯 華鳳
新潟県	白玉の湯 泉慶	石川県	加賀屋
石川県	山中温泉 花紫	山梨県	くりの木の下
長野県	ファインデイズホテル	長野県	仙仁温泉 岩の湯
岐阜県	御宿 結の庄	岐阜県	飛騨亭 花扇
岐阜県	麓庵 民宿たきざわ	静岡県	ホテルコンコルド浜松
静岡県	下田伊東園ホテルはな岬	静岡県	御殿場高原時之栖
愛知県	伊良湖ビューホテル	愛知県	名古屋クラウンホテル
三重県	志摩観光ホテル	三重県	福寿荘
滋賀県	己高庵	滋賀県	浜湖月
京都府	ソラリア西鉄ホテル京都プレミア 三条鴨川	京都府	ドーミーインPREMIUM 京都駅前
大阪府	湯元「花乃井」スーパーホテル大阪天然温泉	兵庫県	TOTOシーウインド淡路
兵庫県	かんぼの宿 淡路島	兵庫県	ネスタリゾート神戸
兵庫県	ホテル&リゾート 南淡路	兵庫県	ホテルニューアワジ
兵庫県	ホテルヒューイット甲子園	兵庫県	海のホテル島花 レジデンスヴィラ
兵庫県	神戸みなと温泉 蓮	奈良県	かんぼの宿 奈良
奈良県	奈良ホテル	和歌山県	南紀白浜 浜千鳥の湯 海舟
鳥取県	Royal Hotel 大山	鳥取県	ペンション暖暖
鳥取県	海色・湯の宿 松月	岡山県	スーパーホテル岡山駅東口
岡山県	竹亭	岡山県	ホテルアベスタグランデ岡山
岡山県	ラ・フォーレ吹屋	岡山県	後楽ホテル
岡山県	三井ガーデンホテル岡山	岡山県	湯原温泉 森のホテル ロシュフォール
広島県	ベッセルイン	広島県	賀茂川荘
広島県	宮島グランドホテル有もと	山口県	大谷山荘
山口県	萩本陣	徳島県	渓谷の隠れ宿 祖谷美人
徳島県	新祖谷温泉 ホテルかずら橋	徳島県	セントラルホテル鴨島
香川県	琴平パークホテル	香川県	ことひら温泉 御宿 敷島館
香川県	スーパーホテル高松	香川県	スーパーホテル高松禁煙館
香川県	ホテル川六 エルステージ高松	香川県	ホテルパールガーデン
香川県	琴平グランドホテル 桜の抄	香川県	湯山荘 阿讃琴南
愛媛県	HOTEL AZ	愛媛県	今治アーバンホテル
愛媛県	エクストールイン西条駅前	愛媛県	サンガーデン松山
愛媛県	スーパーホテル 愛媛・大洲インター	愛媛県	道後プリンスホテル
愛媛県	にぎたつ会館	愛媛県	ホテルビスタ松山
愛媛県	今治国際ホテル	愛媛県	茶玻璃
愛媛県	道後プリンスホテル	福岡県	Royal Hotel 宗像
福岡県	かんぼの宿 柳川	福岡県	ホテル法華クラブ福岡
大分県	ドーミーイン大分	大分県	杉乃井ホテル
大分県	湯けむりの里 東屋	鹿児島県	かごしまプラザホテル天文館
鹿児島県	指宿白水館	沖縄県	オキナワ マリオット リゾート & スパ
沖縄県	ザ・ブセナテラス	沖縄県	ルネッサンスリゾート沖縄

以上、92 軒がおすすめできる宿泊施設として挙げられている。