

## IV お客様の声アンケート

### ● 概 要

スタッフが138の観光施設等を訪問し、「お客様の声アンケートはがき」の配布・設置のお願いをした。

この報告書は平成25年3月から平成26年2月の間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 1191 通 （春394件、夏275件、秋310件、冬212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、択一設問の構成比の合計が100%にならない場合がある。

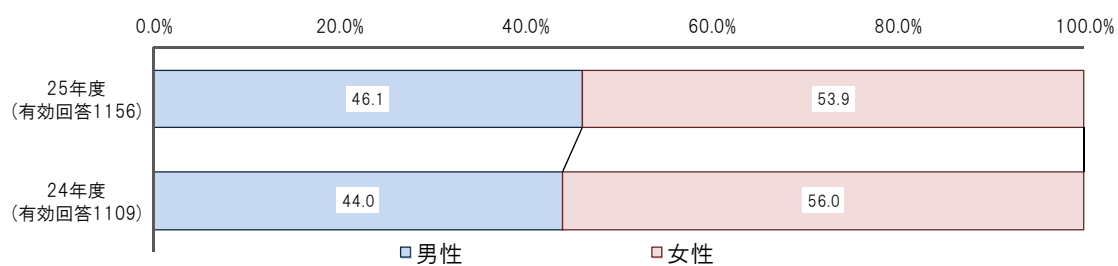
また、複数回答の設問は構成比を合計すると100%以上になる。

## 1. 「お客様の声」 回答者

### 1-1. 男女別

回答者男女別割合

	男性	女性	未回答	合計
25年度	533	623	35	1191
24年度	488	621	28	1137

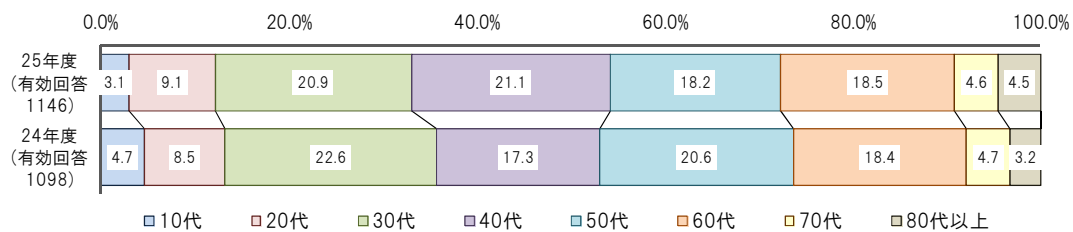


返信されたアンケートハガキの男女別割合は、男性 533 件(46.1%)、女性 623 件(53.9%)と女性の割合が多くなった。

## 1-2. 年代別

回答者年代別割合

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答	合計
25年度	35	104	240	242	208	212	53	52	45	1191
24年度	52	93	248	190	226	202	52	35	39	1137



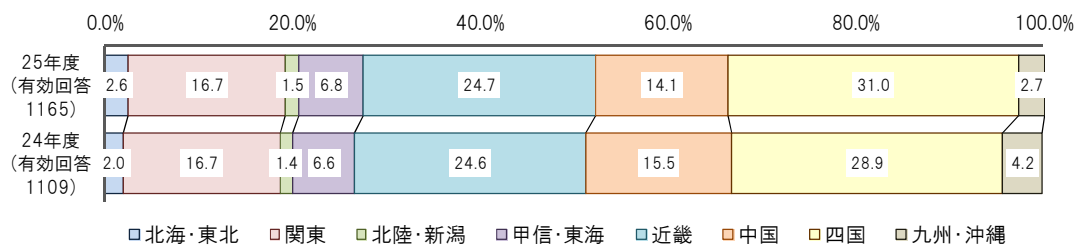
年代別割合は、40代が242件(21.1%)と最も多く、次いで30代が240件(20.9%)、60代が212件(18.5%)、50代が208件(18.2%)と続いた。それ以外は10%以下となった。

前年度と比べると、40代が3.8ポイント、80代以上が1.3ポイント増加し、50代が2.4ポイント、30代が1.7ポイントの減少となった。

### 1-3. 出発地

出発地ブロック別割合

	北海・東北	関東	北陸・新潟	甲信・東海	近畿	中国	四国	九州・沖縄	未回答	合計
25年度	30	194	18	79	288	164	361	31	26	1191
24年度	22	185	16	73	273	172	321	47	28	1137

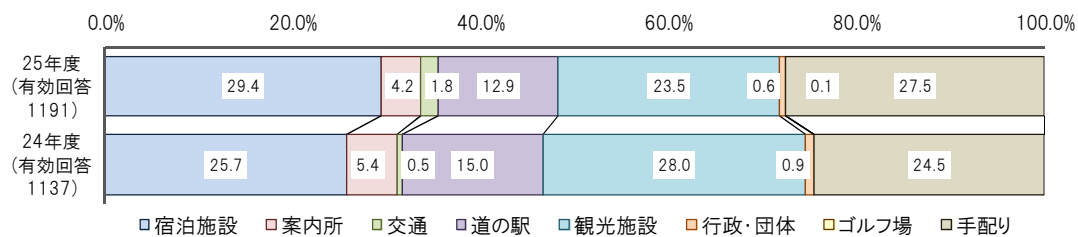


出発地ブロック割合は、四国が 361 件で(31.0%)と最も多く、次いで近畿が 288 件(24.7%)、関東が 194 件(16.7%)、中国が 164 件(14.1%)と続いた。その他の出発地ブロックは 10%以下となった。前年度と比べると、四国からの返信が 2.1 ポイント増加し、九州・沖縄からの返信が 1.5 ポイント減少となった。

## 1-4. 回答のあったはがきの設置箇所

はがき設置箇所別返信割合

	宿泊施設	案内所	交通	道の駅	観光施設	行政・団体	ゴルフ場	手配り	合計
25年度	350	50	21	154	280	7	1	328	1191
24年度	292	61	6	171	318	10	0	279	1137



返信されたハガキは、宿泊施設が 350 件 (29.4%) と最も多く、次いで手配りが 328 件 (27.5%)、観光施設が 280 件 (23.5%)、道の駅が 154 件 (12.9%) と続いた。その他の設置箇所からの返信は 10% 以下となった。

宿泊施設、観光施設からは年間を通し、安定した返信数があったが、ゴルフ場などの一般企業や行政・団体では返信数が少ない為、更なる協力を得られるような工夫も必要と思われる。

## 2. 「お客様の声」 満足度

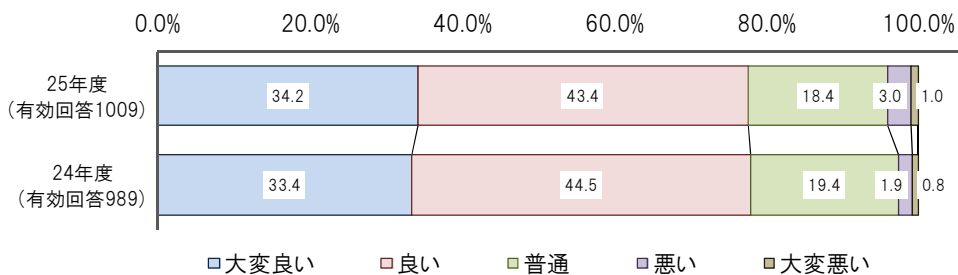
### \* 平均点数について

5=大変満足、4=満足、3=やや満足、2=やや不満、1=不満 として算出している。

5点満点で点数が高いほど、満足度が高くなっている。(グラフには未回答は含まない)

### 2-1. 宿泊先の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	345	438	186	30	10	182	1191	4.07
24年度	330	440	192	19	8	148	1137	4.08

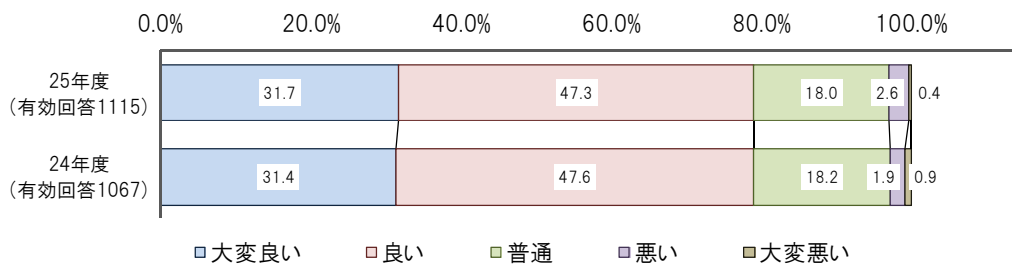


宿泊先の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計783件(77.6%)、“普通”の回答が186件(18.4%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計40件(4.0%)となっている。平均点は前年と比べ0.01ポイント減と、ほぼ横ばいとなった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「細やかなサービスが素晴らしい」「スタッフが親切で居心地が良い」「景色が良い」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「従業員の態度が悪い」「清掃が不十分」「室内や浴室の臭いが気になった」などの理由をあげている。

## 2-2. 食事処・料理店の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	354	527	201	29	4	76	1191	4.07
24年度	335	508	194	20	10	70	1137	4.07

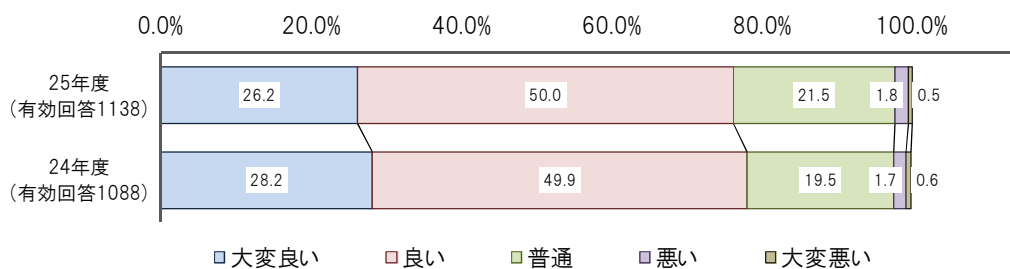


食事処・料理店の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 881 件(79.0%)、“普通”の回答が 201 件(18.0%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 33 件(3.0%)となっている。平均点は前年と変わらず 4.07 点となった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「安くて、色々食べられる」「ご当地料理が食べられた」「鰹などが新鮮で美味しかった」「地元の食材を使っていた」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「高知産のものがない」「閉店時間が早い」「接客の感じが悪い」「不味い、価格が高い」などの理由を挙げている。

### 2-3. 観光施設の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	298	569	245	20	6	53	1191	4.00
24年度	307	543	212	19	7	49	1137	4.03



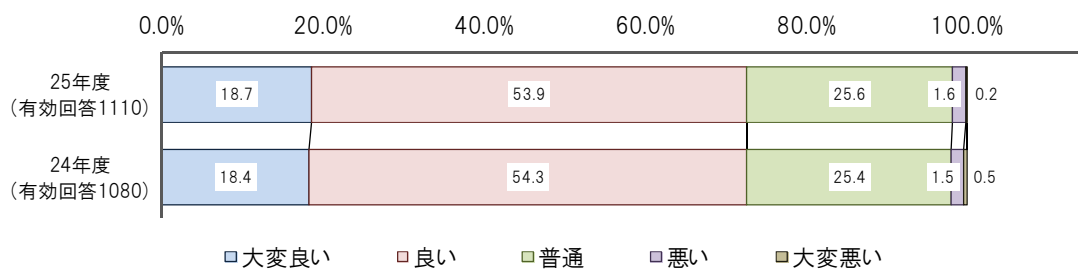
観光施設の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 867 件(76.2%)、“普通”の回答が 245 件(21.5%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 26 件(2.3%)となっている。平均点は前年と比べ 0.03 ポイント減となった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「展示が充実している」「解説が分かりやすかった」「閉館時間を過ぎても出るのを待っていてくれた」「冷たいおしぼりのサービスが良かった」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「内容が薄い」「スタッフの態度が悪い」などの理由を挙げている。



## 2-4. 観光施設の美化の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	208	598	284	18	2	81	1191	3.89
24年度	199	586	274	16	5	57	1137	3.89

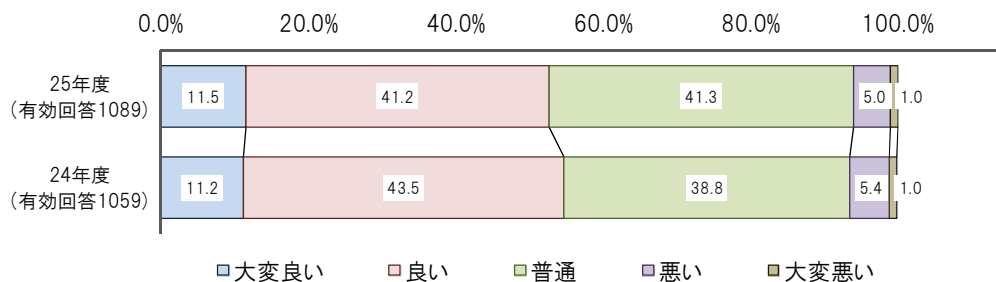


観光施設の美化の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 806 件(72.6%)、“普通”の回答が 284 件(25.6%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 20 件(1.8%)となっている。平均点は前年と変わらず、3.89 点となった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「清掃が行き届いている」「ゴミ箱の設置が多かった」「ゴミが落ちていなかった」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「周辺に雑草が生えている」「スタッフがタバコをポイ捨てしていた」などの理由を挙げている。

## 2-5. 公衆トイレの快適性についての満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	125	449	450	54	11	102	1191	3.57
24年度	119	461	411	57	11	78	1137	3.59

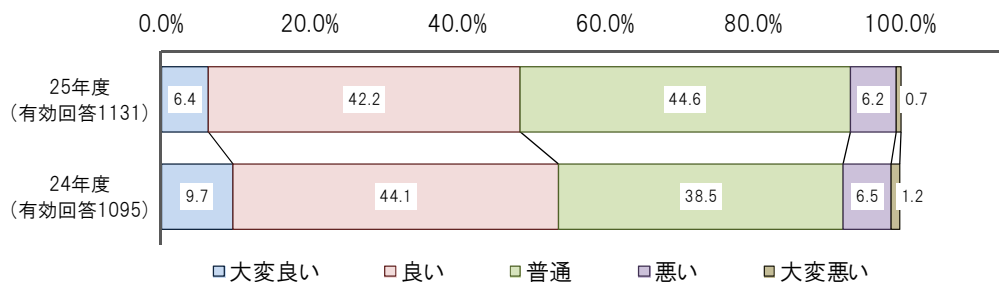


公衆トイレの快適性についての満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 574 件 (52.7%)、“普通”の回答が 450 件 (41.3%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 65 件 (6.0%) となっている。平均点は前年と比べ 0.02 ポイント減となった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「掃除ができています」「子ども用の便器があり良かった」「いろんな場所にあり便利」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「洋式が少ない」「落書きがある」「電気がつかない」「虫が多く、入れなかった」「悪臭を感じた」などの理由を挙げている。

## 2-6. 案内標識の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	72	477	504	70	8	60	1191	3.47
24年度	106	483	422	71	13	42	1137	3.55

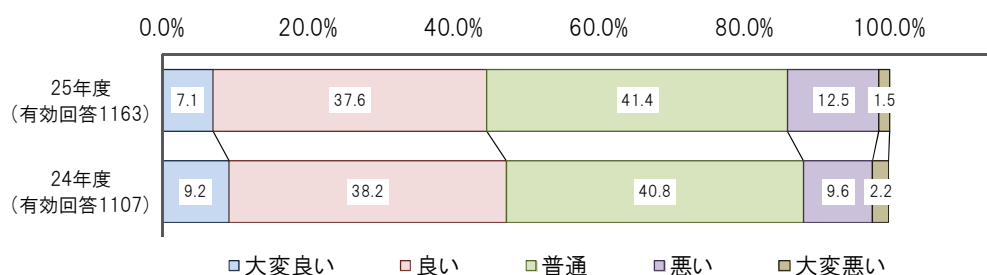


案内標識の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 549 件 (48.6%)、“普通”の回答が 504 件 (44.6%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 78 件 (6.9%)となっている。平均点は前年と比べ 0.08 ポイント減となった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「標識が大きく分かりやすい」「アルファベットの標識が分かりやすい」「分かりやすく迷わず行けた」「細かく表示されている」「英字など地名以外の標識は見やすかった」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「道路標識が少ない」「中心部の名称がまちまちで統一されていない」「アルファベット標識は、意味が分からず混乱した」「道幅が細くなるという案内がなかった」などの理由を挙げている。

## 2-7. 高知の道の満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	83	437	481	145	17	28	1191	3.36
24年度	102	423	452	106	24	30	1137	3.43

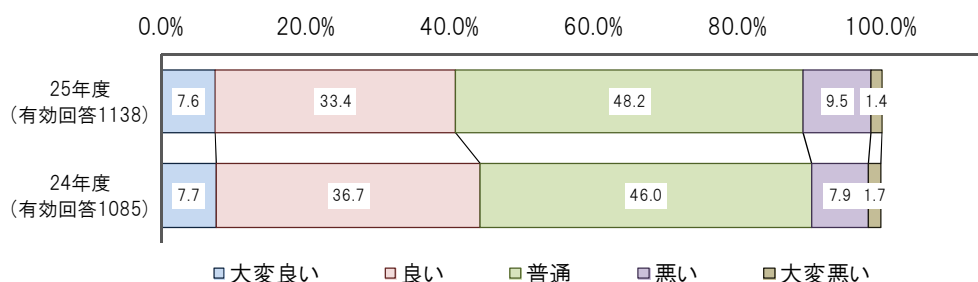


高知の道の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 520 件(44.7%)、“普通”の回答が 481 件(41.4%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 162 件(14.0%)となっている。平均点は前年と比べ 0.07 ポイント減となった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「無料区間があり利用しやすい」「整備されている」「信号が少なく走りやすい」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「道が狭く、すれ違いが大変」「一方通行がわかりづらい」「街灯が少ない」「急に道が細くなった」などの理由を挙げている。

## 2-8. 交通マナーの満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	86	380	548	108	16	53	1191	3.36
24年度	84	398	499	86	18	52	1137	3.41

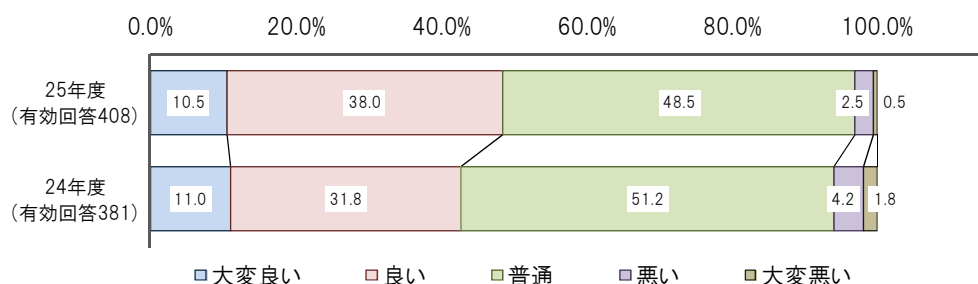


交通マナーの満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 466 件(41.0%)、“普通”の回答が 548 件(48.2%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 124 件(10.9%)となっている。平均点は前年と比べ 0.05 ポイント減となった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「信号がない所でもゆずり合って通行できた」「車線をゆずってくれた」「クラクションを鳴らす人が少ない」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「信号無視が多い」「夕方、ライトを点灯していない」「スピード違反」「無理な車線変更」「ウィンカーを出さない、遅い」「制限速度以下でも車線をゆずらない」などの理由を挙げている。

## 2-9. タクシーの接客マナーの満足度

	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	未回答	合計	平均
25年度	43	155	198	10	2	783	1191	3.56
24年度	42	121	195	16	7	756	1137	3.46



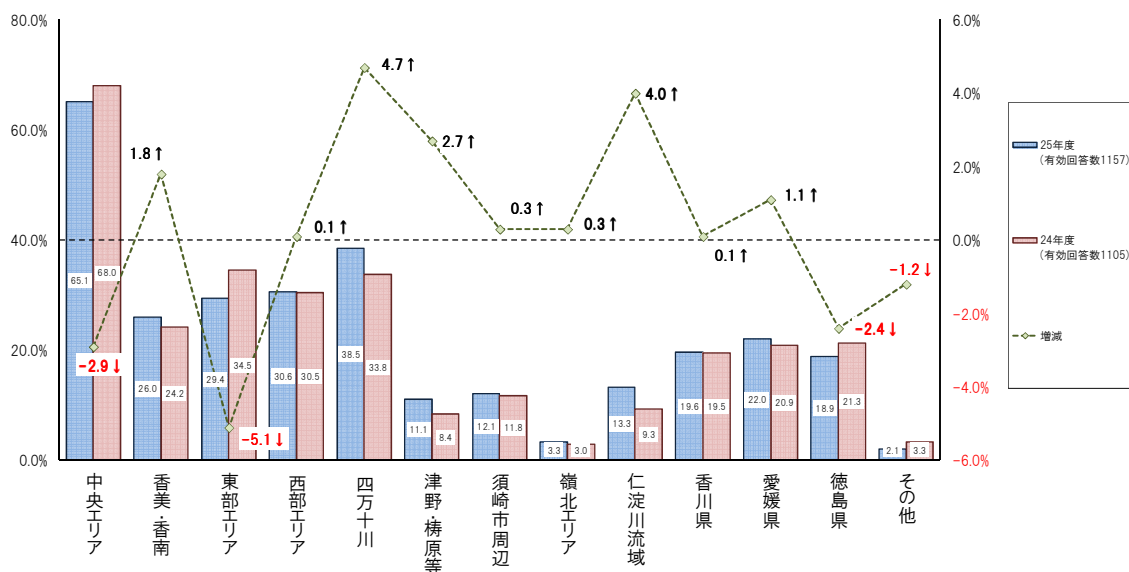
タクシーの接客マナーでは、“大変良い”と“良い”の回答が合計198件(48.5%)、“普通”の回答が198件(48.5%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計12件(3.0%)となっている。平均点は前年と比べ0.1ポイント増となった。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「道を聞いたら丁寧に教えてくれた」「お勧めの店をたくさん教えてくれた」「とても親切で、丁寧な運転」「観光説明が上手」などといった理由を挙げており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「車内が臭い」「無口だった」「価格が高い」などの理由を挙げている。

### 3-1. お客様が訪れた地域

	中央エリア	香美・香南	東部エリア	西部エリア	四万十川	津野・梶原等	須崎市周辺	嶺北エリア	仁淀川流域	香川県	愛媛県	徳島県	その他	未回答
25年度	753	301	340	354	445	128	140	39	154	227	254	219	24	34
24年度	751	267	381	337	373	93	130	33	103	215	231	235	36	32

(複数回答あり)



お客様が訪れた地域は、「中央エリア」が753件(65.1%)と最も多く、次いで、「四万十川」「西部エリア」「東部エリア」「香美・香南」となっている。

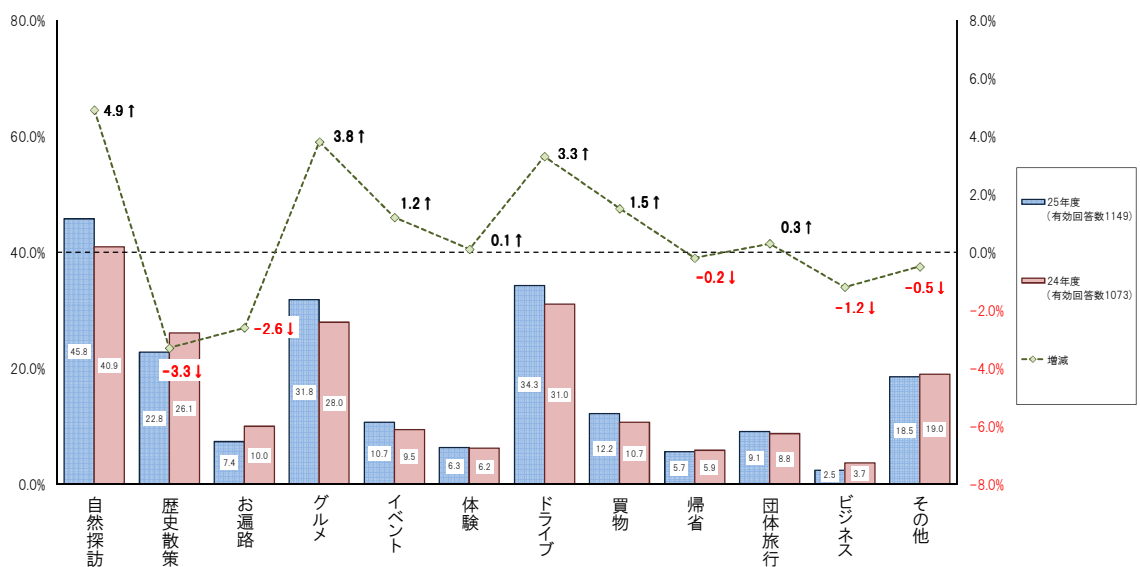
前年と比べ、「四万十川」が4.7ポイント増、「仁淀川流域」が4.0ポイント増となっている。

四国他3県は前年と比べ、愛媛県が254件(22.0%)の1.1ポイント増、香川県が227件(19.6%)の0.1ポイント増、徳島県が219件(18.9%)の2.4ポイント減となっている。

### 3-2. 旅行の目的

	自然探訪	歴史散策	お遍路	グルメ	イベント	体験	ドライブ	買物	帰省	団体旅行	ビジネス	その他	未回答
25年度	526	262	85	365	123	72	394	140	66	104	29	212	42
24年度	439	280	107	300	102	67	333	115	63	94	40	204	64

(複数回答あり)



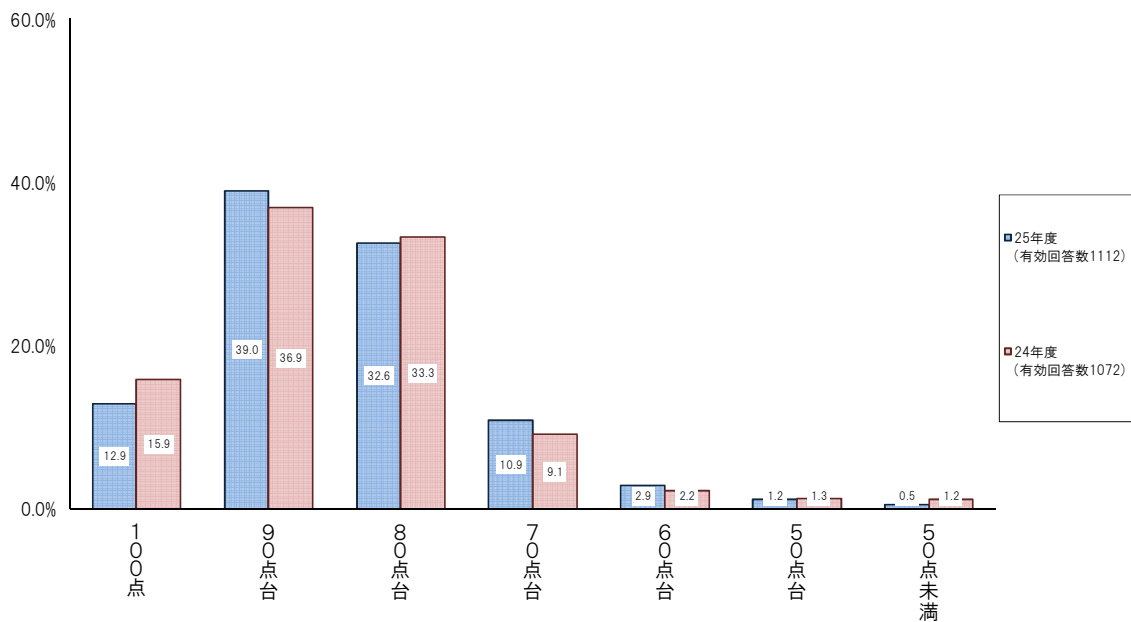
旅行の目的は、前年と比べ「自然探訪」が4.9ポイント増の526件(45.8%)、次いで「ドライブ」が3.3ポイント増の394件(34.3%)、「グルメ」が3.8ポイント増の365件(31.8%)となっており、「歴史散策」が3.3ポイント減の262件(22.8%)となっている。

今後、本県を訪れる観光客の自然や食への期待に応えると共に、高知自動車道の延長や公共交通機関の充実、龍馬パスポートなどの企画やイベントを長期にわたり行う事が高知県再訪の一因になると思われる。



### 3-3. 旅行の満足度点数

	100点	90点台	80点台	70点台	60点台	50点台	50点未満	未回答	合計	平均点数
25年度	144	434	362	121	32	13	6	79	1191	85.6
24年度	170	396	357	98	24	14	13	67	1139	85.6



旅行の満足度の点数は、90点台が434件(39.0%)と最も多く、次いで80点台が362件(32.6%)、100点が144件(12.9%)、70点台が121件(10.9%)と続いている。

前年と比べ、100点が3.0ポイント減少したものの、90点台が2.1ポイント増加、70点台が1.8ポイント増加しており、平均点は85.6点と横ばいとなった。

高得点の評価をしたお客様の中には、「人柄、自然、食べ物が良い」「龍馬パスポートを使って再訪したい」といった好意的な意見が多くあった。

50点未満の低得点の評価をされた方は、前年度より0.7ポイント減少しているが、観光施設や宿泊施設に対して不満の意見を記入した方が再訪を拒んでいる。

お客様の声満足度の各項目に挙がっている意見のように、各施設での対応向上、観光施設の設備充実などリピーターを増やすための対策の一つとして重要と思われる。

**<観光施設>**

- 坂本龍馬の衣装で、子ども用がありとても嬉しかった。対応も親切で楽しめた。
- 日曜市、高知城、牧野植物園、足摺岬、モネの庭は何度行っても予想以上に素晴らしく、大満足。
- 土産物を置き忘れたが、こうち旅広場の方が送ってくれ大変助かった。
- 県庁おもてなし課の映画ロケセットは展示、係員の対応ともに良く好感が持てた。
- 佐川町の旧家の模型が素晴らしく感動。もっと宣伝しても良いと思う。
- 桂浜周辺がゴミ1つなく整備されていて、小さい子が居ても快適。度々行きたい。
- 中岡慎太郎の特別展を記念館で見たが、とても良くできていた。人物に好感が持てた。
- 道の駅が多く、地域の産物を活かした加工品が数多く販売されていて楽しかった。
- 絵金祭りを見に行ったら。素晴らしい体験となりました。
- 観光施設の人達が気持ちの良い挨拶をしてくれ、1日良い気分で過ごせました。
- 桂浜水族館など、観光地として盛り上げようという気持ちが伝わる。
- 室戸ジオパーク学習、観光の取り組みが良い。整備された遊歩道は歩きやすかった。
- よさこい祭りを見に行きました。猛暑でしたが、楽しかった。
- ホエールウォッチングに参加し、鯨に遭遇することはできなかったが、船長さんが、時間いっぱい探してくれたことに感謝したい。
- 坂本龍馬の足跡を訪ねる旅行で大満足。各施設のスタッフの方も大変親切でした。
- 高知城のボランティアガイドの方が大変熱心に説明くださり感激した。荷物も預ける事ができ良かった。
- 四万十川遊覧船の船長さんの説明が色々勉強になった。漁も見られて良かった。
- 沖の島にあった、四国最南端の灯が大変良かった。隅のスポットも面白い。
- 桂浜、龍河洞など自然豊かでとても美しかった。
- 高知は灰皿の設置箇所が多いので助かる。結果、ポイ捨て防止にもつながり、桂浜などもきれいなのだと思いました。
- とさてらすの観光案内の方は、四万十川を見られる良いルートをわかりやすく教えてくれました。とてもいい景色を見ることが出来ました。
- ひろめ市場では観光地価格ではなく、とても安価で美味しく楽しめました。働く人が親切でした。ぜひ四季ごとに行ってみたいと思いました。
- 幡多郷土資料館、観光案内所が良かった。
- アンパンマンミュージアムに初めて行きましたが、子どもがとても喜んでいて、訪問先とは逆方向ながら行って良かった。大人も楽しめる作品も多く良かったです。
- 道の駅では新鮮な特産品がとても多く、たくさんのお土産が買えました。各施設で試食もでき、満足のいく土産品を買う事が出来るので、素晴らしいと思います。
- 自由民権記念館は解説があり良かった。

- △ ひろめ市場以外で、他にはあまり手頃な食事処がなかった気がする。
- △ 安芸に歌碑があるが、メロディも流れると良いと思った。
- △ 西部エリアに、乳幼児と入れる観光施設が少ない。通路が狭く、オムツ交換台が無い所が多い。
- △ 日曜市でスーパーのカートの様な物がほしい。駐車場まで運んでくれるサービスがほしい。歩道がもう少し広がれば快適。
- △ ビジネスホテルには、市内案内のパンフレットがあるが旅館には置いてない。
- △ 観光施設の開館が朝の10時では遅い。結局、後戻りをしたので時間が無駄になった。
- △ 観光施設限定のお土産がなく残念。お土産選びに困ったのが唯一の難点。
- △ 高知市中心部はトイレがあるが、地方に行くと少ない。男女が一緒のトイレが気になった。
- △ 各施設トイレに洋式が少なく、不便でした。
- △ 龍馬パスポートの参加施設で、窓口の人がシステムを理解していない事があった。参加施設にはシステムや特典を理解してもらいたい。
- △ 龍馬記念館に自筆の物が少ない事に驚いた。本物がほしい。
- △ 四万十川へのアクセスの悪さと、川沿いの施設の少なさにがっかりしました。
- △ 高知城に行きましたが石段が多く、足の悪い高齢者は天守閣まで登ることが出来なかった。入口まで送迎があるといいと思った。
- △ 高速バス乗り場で、案内板のみでは分からず、券売り場の女性に尋ねたら教えてはくれたが、「いちいち聞かないで」と話していたのが聞こえ、悲しい気持ちになりました。
- △ 観光施設の無休化、時間延長を検討してほしい。せっかく行ったのに閉まっていると落胆度は大きいです。
- △ 路面電車のミュージアムがあれば面白いと思いました。
- △ 道の駅のトイレが汚かった。ウォシュレットがなかった。
- △ 某道の駅にはいつも好きで立寄るのですが、外のトイレは匂いがして入れなかった。
- △ 桂浜の階段は若い人には苦にならないが、高齢者にはきつく、エスカレーターがほしいと思った。
- △ 高知の食事は、お酒にも合い美味しいと思う。何度も行きたいと思うが、回数を重ねると、昼間行く観光地がない。
- △ 観光地の駐車場を多くしてほしい。
- ◇ 久礼大正町市場に行ったが、時間が早く店があまり開店して無くて残念だった。
- ◇ はりまや橋はがっかりするよと耳にしましたが、映画を再上演すると良いのではないか。
- ◇ 横浪スカイラインは素晴らしい景観なのに、見捨てられていて勿体ない。

## <交通>

- 道路事情が昔に比べると大変良くなっていて、日帰りで楽しめる。

- MY遊バスのチケットで路面電車に乗る事もでき便利でした。親切な乗車案内だった。
- 中央、西部のエリアをレンタカーで回りました。道路が整備されていて良かった。
- 道路標示が分かりやすかった。交差点が分かりやすく、現在地が良く分かった。
- △ 路面電車が古い。冷房がなく不快だった。
- △ バスにも一日乗車券がほしい。土電一日乗車券（市外版）がもう少し安いと良い。
- △ 沖縄以外の全都道府県回りましたが、高知県の交通アクセスが一番悪かった。足摺岬や室戸岬も行ってみたかったのですが、時間がかかりすぎるので断念した。
- △ 公共交通機関が不便。高知から四万十市までの直行バスがほしい。車がないと不便。
- △ 路面電車を左折、右折する時に不安を感じた。
- △ 国道が狭くて驚きました。車での移動だと時間が推測できずに困りました。
- △ 四万十川、足摺岬など細い道の所に標識が必要。
- △ 特急列車とバスがスムーズに乗り継ぎできるような運行時間にしてほしい。
- △ 空港からのシャトルバスの便数は充実していて良いと思うが、券の購入の仕方や県庁方面、高知駅への便が分かりにくかった。
- △ 室戸市から宿毛市、足摺岬まで高速道路があれば、他のエリアにも行きたい。高速道路があれば時間短縮にもなる。
- △ 西部への公共交通機関の便が少ないので何とかしてほしい。
- △ 一般道は標識が少なく、分かりづらくて困った。
- △ 高速道路の無料区画の案内表示が分かりづらかった。
- △ 車あつての情報ばかりだったので、公共交通機関を使った案内を増やしてほしい。地名には漢字とかな両方の標記がほしい。
- △ 路面電車のバリアフリー化があると嬉しい。
- △ 高速道路の標識が分かりづらく、久礼の降り口が分からず四万十町まで行ってしまった。
- △ アンパンマンミュージアムへ公共交通機関での移動が不便だった。

## <食>

- 宿で食べた青さのりの天ぷらが最高に美味しかった。もっと宣伝しても良いのでは。
- 高知は美味しいものが沢山ある。魚、肉、野菜、果物も素晴らしい。
- 鰹のタタキと四万十のりが美味。鯨料理、鮎が美味しかった。
- 食べ物が安価で美味しい。量が多く大満足。高知のグルメ最高でした。
- 高知は、食事がとても良いので、農産物や加工品を買いたくなります。海で心に元気をもらい、食事で体も元気になります。
- 皿鉢料理が盛りだくさんで良かった。
- 高知には魚を買いに来ている。魚が美味しいので高知が好きです。
- モネの庭のパンは、ゆずが入っていて他にはない美味しさだった。

- △ 皿鉢料理を楽しみにしていたが、思っていたのと違った。鯉がメインだと良かった。
- △ 高知市内のグルメガイドなど、地元の人情報を得るツールがほしい。
- △ 郊外に行くと食事をするところがない。
- △ 夜8時以降に、レストラン等を探したが居酒屋しかなく、食事をする所に困った。せめて観光シーズンだけでも営業時間を延長して欲しい。
- △ 地元食材を使った、昼食を出すお店が増えると嬉しい。手頃な値段の所が少ない様に思う。
- △ 四万十市は食事の提供が遅い店が多い。時間がかかり過ぎる。
- △ 須崎周辺は日曜日に閉まっている店が多かった。
- △ 清水サバを食べられる所が少なくて残念。
- △ 食事をする所が早く閉店していて困りました。波は最高でした。

### <情報・PR>

- 観光案内がしっかりしていて、観光しやすい県だった。
- 歴史の史跡など看板があったので、非常に分かりやすかった。
- 「高知家」のキャンペーンをニュースで見た。「あたたかい明るい家族のような」「家に帰って来たような」とてもいいネーミングだと思います。
- サービスエリアでのパンフレット配布は大変助かります。
- 四万十がドラマの舞台になっていたのが、今回訪れました。沈下橋とても良かった。
- 旅館で「こうちじん」を頂きました。総カラーで内容も濃く、これで無料とはすばらしい。流石「おもてなし課」のある県。
- 龍馬パスポートが始まってから、よく高知旅行に家族で行くようになりました。これまでは、近いけれど高速道路も途中までで、何処に行けば良いのか分からず、行った事がなかった。パスポートを使い色々な場所を知り、楽しめるようになりました。
- 温泉巡りスタンプラリー等の企画があって、楽しく温泉めぐりをしたり、道の駅めぐりをしたりすることができます。また、色々な所のアピールをして下さい。
- 道の駅のパンフレットの種類の多さは、とても良いと思います。
- どの施設でも、地図や資料が無料で入手できるのが嬉しかった。土地の素朴さを残し、変に都会のサービスを真似ない高知らしさを出している方が、リピーターを増やせるのではないかと思います。
- うみんなか号に乗船したら、海遊館のジンベイ館を教えてくださいました。行ったら本当にすごいところで楽しめた。地元の情報ってすごいと思います。
- アンパンマン列車が良かった。もっと全国的にPRすれば、来る人も増えると思う。
- △ 高知の日本酒は美味しいので、全ての酒蔵を集めて観光的な品評会を開いてほしい。
- △ とさてらずでレンタサイクルを借りたかったが、HPを見ても探せなかった。
- △ 「龍馬パスポート」の仕組みが分かりにくい。パンフレットが情報過多で分かりにくい。色々な場所で取得、ランクアップできるようにしてほしい。継続して使えるようにしてほしい。

- △ イベントが、カレンダーや携帯でチェック出来るようにしてほしい。
- △ 子どものおむつを替えられるトイレ、授乳室のある所の案内がほしいです。
- △ 坂本龍馬はアピールしなくても皆知っている。「リョーマの休日」の旗が多すぎて、景観を台無しにしていると感じた。
- △ 道の駅が充実していてトイレや食事に困らなかったが、その情報が事前に得られなかった。
- △ 現地でしか買えないお土産をもっとアピールしてほしい。
- △ 帯屋町で夜市をしていたがホテルで分からなかった。イベントがホテルや色々な所で分かるようにしてほしい。
- △ 良質な資料を、県外で収集できるようにしてほしい。
- △ 宿泊施設の案内情報をもっとあったら良かった。探すのに苦労しました。
- △ 年末年始の休みについてガイドブックに記載がなく、行ってみると休みという所があった。
- △ 子ども連れで高知旅行に行きました。一日中雨で、子どもと遊べる所が分からず困りました。子ども連れで楽しめる施設を紹介する冊子を作ってほしい。
- △ 高速道路のSAに、高知のPRガイドをもっと置いてほしい。
- △ 高知城、桂浜以外にキラコンテンツがない。食べ物に関しても鯉のタタキ以外に何があるのか分からない。龍馬以外にもスポットを当ててほしい。
- △ 春野球場でのイベントを、新聞やテレビでもう少しアピールして下さい。
- △ 日曜市に行く観光客への駐車場案内を多く出してほしい。ひろめ市場など、人気の駐車場には停められず、他にどこに行ったらいいか分からなかった。
- △ 全て龍馬では、他の物の良さが失われます。もっと自然との触れ合いや他の地域にはないものに注目すべし。大原富枝文学館はとても良かった。
- △ 室戸岬から足摺岬の海岸ルートの良さを、一日、二日コースとして打ち出してはどうか。
- △ 市道や農道の方が整備されている所があるが、ナビの案内どおりに行くと狭い道に入ってしまう事が多々あった。
- △ 遍路が目的だったので、国道439号線を走って苦労しました。山道だとしっかりとした標示がほしかった。
- △ 国道55号線上にのいち動物公園の標識を作ってほしい。県道22号線にある標識だけでは分かりません。
- △ 龍馬生誕地碑の案内を遠くからでも分かるようにしてほしい。
- ◇ 仁淀川の特集をNHKで見て行ったが、川を近くで体感できるような場所が無く残念。

#### <おもてなし>

- 買物や食事の時に会った高知の人は、とても親切な人が多くて、ぬくもりのある県だと思います。
- 接客態度も皆さん大変素晴らしい。高知の方は親しみやすく親切で好感度が高い。
- とさてらすで色々教えてもらい、土佐人の面倒見の良さが嬉しかった。

- 遍路参りをしました。「おせったい」にはとても感謝しています。心が和みました。
- ゆの森のフロントの電話対応は、親切で優しい人柄にホッとした。
- ホテルの接客対応、態度はとても感じが良く、気持良く過ごす事が出来ました。
- 写真を撮ろうとしていたら、高知の人がわざわざ声をかけて撮ってくれた。
- 黒潮市場での従業員の対応、笑顔で大変丁寧で疲れが取れました。
- 思いつきで桂浜まで足を伸ばした。宿も決めてなかったが、とても良くしていただいた。遠くまで出かけて、気持ち良くすごく事ができ嬉しかった。
- パン屋さんで、どんな味かを尋ねると試食を用意してくれ感動した。とても嬉しかったです。県民の皆さんもとても親切で感動しました。
- 高知の人は皆とてもあったかく親切。行く先々で出会う人が笑顔で、何に関しても前向きで、とても良い思い出ができました。
- 舟母船の船頭さんは思いやりがあって、親切でした。
- 龍馬伝幕末志士社中は、県都の玄関口に存在する施設として、とても良いものでした。迎えていただいた職員の方が親切で、とても親しみを感じました。
- 一人旅でしたが、人の暖かさが嬉しかった。また行きたいです。
- 高知城で冷たいおしぼりが用意されていて、暑い日だったので嬉しかった。高知城で資料を見ていたら、掃除をしていた方がサッと子どもに声をかけ説明してくれた。
- 足摺テルメに着いて孫や犬の世話で手間取っていたら、すぐに車まで迎えに来てくださり大変良かった。食事も美味しかった。
- 道の駅でまめの手当てをしていたら、差し入れをいただき、人情に触れる事も出来ました。
- 高速道路が通行止めになるアクシデントもありましたが、入浴のみの利用で訪れた、足摺パシフィックホテルの皆さんによるおもてなしの素晴らしさに感動しました。
- アンパンマンミュージアムの警備の方が、とてもニコニコしていて感じが良かった。
- ウルトラマラソンの応援で、去年につづき2度目の高知です。大会の「おもてなし」は町ぐるみで素晴らしいです。
- 岩崎弥太郎生家や龍馬の生まれたまち記念館のボランティアガイドさんの説明が良かった。自分達だけでは発見できない事も数々得ることができた。このようなおもてなしボランティアガイドの充実を望みます。
- 桂浜荘のフロントの方は早朝から深夜まで、すごく感じ良く対応してくれて、ありがたかった。
- 四万十川遊覧船が一番楽しかった。船頭さんが飾り気のないお人柄で、久し振りにおなかを抱えて心から笑えて幸せでした。ご年配の船頭さんありがとうございました。
- お土産屋さんの接客がとても良かった。トイレの場所を聞くととても親切に教えてくれた。
- 道が分からなくて、道の駅の人や地元の人に聞くと細かく優しく教えてもらった。
- △ 休日・祝日がお休みとか、土日限定の商品などが多いと感じた。平日限定もほしい。
- △ 「県庁おもてなし課」の映画舞台という事もあり旅行に来たが、旅館の方は少し情報不足だった。土曜日もロケセットが見られる、県庁のパーキングも解放されている等の情報がほしかった。

- △ バス停の案内が分かりにくかった。観光店の方々にも理解してもらってほしい。
- △ 某ホテルで、チェックアウト後に荷物を預かってもらえなかった。色々な場所を旅行しているが、こんなのは初めて。
- △ 土産売り場の人の接客態度があまり良くなかった。笑顔がなく感じ悪いと思いました。
- △ 方言での優しさが伝わりますが、接客業で最初からなれなれしいのは、県外から見ると印象が悪いです。
- △ ボランティアガイドの方が、こちらの望んでいない情報や有料の誰もいない施設に入るように勧める。なまりもひどいし、サンダルでタバコ臭く最悪だった。
- △ 沖縄や宮崎の観光客に対するサービスや対応に比べるとおとなしい感じです。
- △ 空港での対応が悪すぎです。高知の玄関口でもあるのに非常に残念です。

### <マナー>

- 灰皿の設置が多いので歩きタバコが少なく良いと思った。近頃は、灰皿が少ないためにタバコのポイ捨てが多いので、逆の発想で好感が持てた。
- 迎えてくれる人もあたたかで、車のマナーも良く、短い時間に色々観光できました。
- △ 自転車に乗る人のマナーが総体的に悪いです。左側を通ることを守れていない。
- △ タオルを湯につける、サウナを出ても汗を流さないなど入湯マナーが大変悪い。
- △ 方向指示器を出すのが極めて遅い。ブレーキを踏んだ後、しばらくしてから出す。
- △ 客待ち中のタクシーのマナーが悪いように見受けられた。
- △ 他の都市では観光施設や街中では禁煙になっている所が多いが、高知では分煙化ができておらず子供が煙を吸ってしまう事が多々あった。
- △ 歩道を自転車で走っている人が多く危なかった。
- △ 駐車場から出る時、出口から入ってくる車が多くぶつかりそうになりました。交通ルールはないのかと思うほど、法定速度を守っているドライバーが少ない。
- △ ひろめ市場で、まだ来ていない人の分の席を長時間取っていて、感じが悪かった。
- △ 某観光地スタッフがタバコのポイ捨てをしていた。スタッフの教育をきちんとしてほしい。
- △ 一般道で対向車線の車が強引に曲がり、交通マナーが気になった。大阪も決して良くないが、高知はスピードを出すドライバーも多く怖かった。

### <その他>

- プロ野球プレシーズンマッチを観戦した。間近でプロ野球を見る事が出来て良かった。
- 安芸では口頭のアンケートを実施していて、観光に対して力を入れていると感じた。
- 高知は、四国の中でも豊富なアイデアがあふれるお土産や料理がそろっていて羨ましい。
- 高知の中心地は昼も朝も良いが、夜になるとがらりと雰囲気が変わり一層風情が増し、旅行者の心に灯をともし和ませてくれた。
- 宿泊地の食事時間が、朝6時半より食べられるのが良い。遍路さんの為と思われるが、早



く出て観光したい人には助かる。

- このまま美しい自然を残して欲しい。ここにしかない景色が写真に撮れて良かった。四万十川が良かった。
- 高知市は、整った町並みと自然とお寺が共存していてとても良かったです。
- 鰹のタタキ以外に、魚や野菜や果物がたくさんある事を初めて知りました。観光も見所がたくさんあり、ぜひまた行ってみたいと感じました。
- 室戸市は魚も野菜もおいしく、人は明るくおおらかで皆親切で大変気に入りました。
- △ 高齢者の為、トイレを洋式にしてほしい。階段の手すりをつかまりやすくしてほしい。
- △ 土産品や食堂の充実、店員の接客マナーの向上を望みます。
- △ 歩き遍路さんの為に日和佐から室戸岬までの間、等間隔に自動販売機を設置してあげてほしい。無補給区間と呼ばれています。
- △ 長期旅行だったので、スーツケースが大きく空港でも駅でもコインロッカーに入れる事ができなかった。JR大阪駅のような手荷物預かり所があれば良かった。
- △ 高知で暮らし隊に登録し、数回足を運びました。自然は良いですが、雇用体制の硬さをすごく感じました。
- ◇ 高知市内アーケード等の客引きが多く面倒だった。
- ◇ 観光事業は他県者の目線、立場、観点から工夫した方が良いと思う。
- ◇ 駅前にもう少し商業施設があれば、出発までの時間を過ごす事が出来る。
- ◇ 高知には夫婦二人でゆっくり過ごせる旅館が少ないので、宿泊は道後になってしまう。
- ◇ オリックスバファローズ秋季キャンプは、土曜日に休まないでほしい。
- ◇ 高知県内の道を走っていて、お遍路さんをしている人がたくさんいて触発された。そのうちにお遍路旅をしてみたいと思いました。