

## IV お客様の声アンケート

### ●概 要

県内 137 の観光施設等に設置及び配布していただいている「お客様の声アンケートはがき」の返信を、平成 27 年 3 月～平成 28 年 2 月の期間で集計し、報告書にまとめたもの。

返信総数 1226 通 (春 432 件、夏 334 件、秋 279 件、冬 181 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。

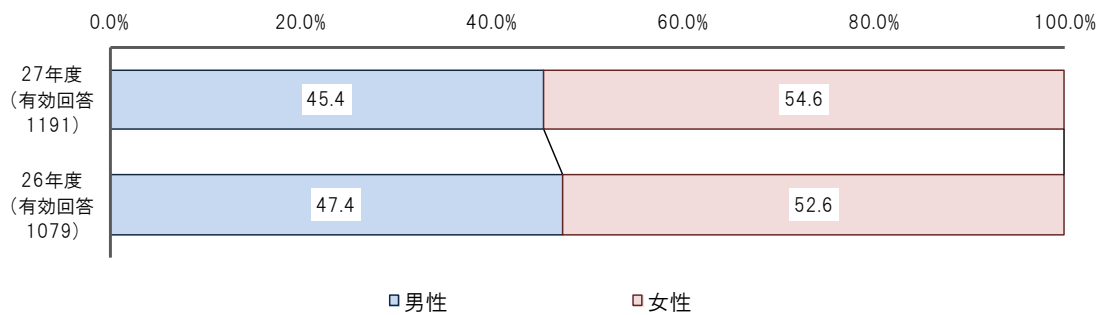
また、複数回答の設問は構成比を合計すると 100%以上になる場合がある。

# 1 「お客様の声」回答者

## 1-1. 男女別割合

回答者男女別割合

	男性	女性	未回答	合計
27年度	541	650	35	1226
26年度	511	568	43	1122

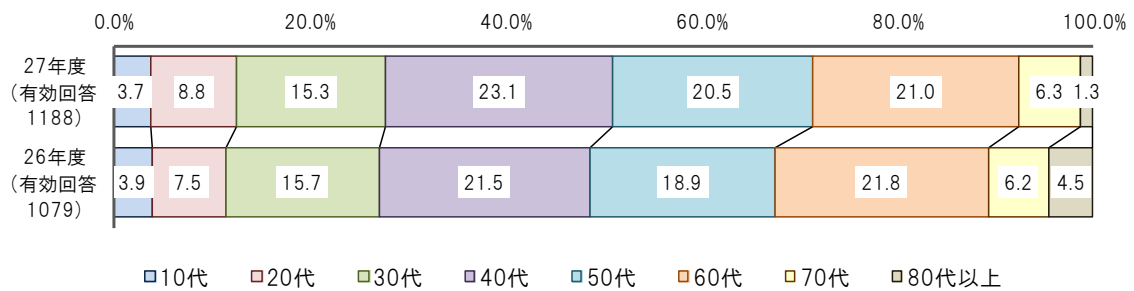


返信されたアンケートハガキの男女別割合は、男性 541 件(45.4%)、女性 650 件(54.6%)と女性の割合が多くなっている。

## 1-2. 年代別割合

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
27年度	44	105	182	274	243	249	75	16	38	1226
26年度	42	81	169	232	204	235	67	49	43	1122



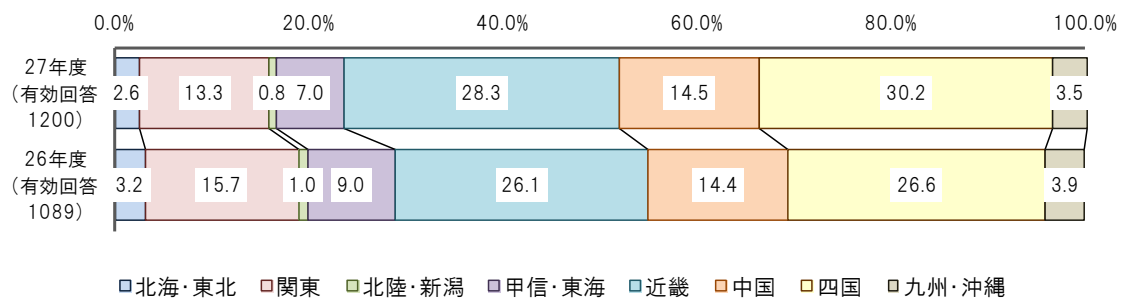
年代別割合は、40代が274件(23.1%)と最も多く、次いで60代が249件(21.0%)、50代が243件(20.5%)、30代が182件(15.3%)となっており、その他の年代は10%以下となっている。

前年と比べると、40代と50代が1.6ポイント増加、60代が0.8ポイント、30代が0.4ポイント減少となっている。

### 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
27年度	31	159	9	84	339	174	362	42	26	1226
26年度	35	171	11	98	284	157	290	43	33	1122



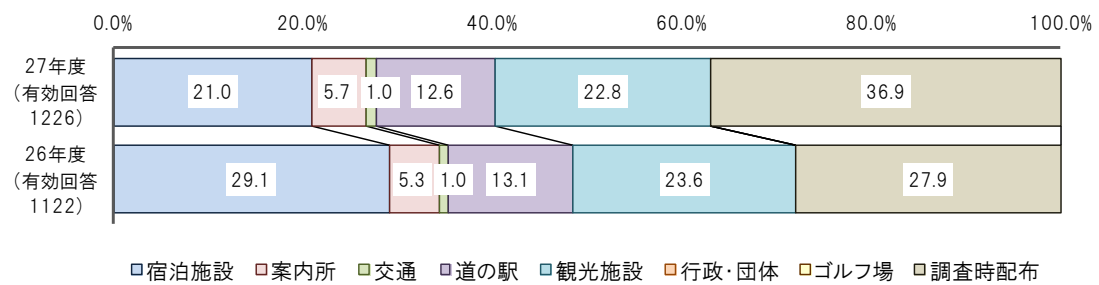
出発地ブロック割合は、四国が 362 件で(30.2%)と最も多く、次いで近畿が 339 件(28.3%)、中国が 174 件(14.5%)、関東が 159 件(13.3%)と続いており、その他の出発地ブロックは10%以下となっている。

前年と比べると、四国が 3.6 ポイント、近畿が 2.2 ポイント、中国が 0.1 ポイント増加、関東が 2.4 ポイント減少となっている。

#### 1-4. 返信されたハガキの設置箇所

ハガキ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	調査時配布	合計
27年度	258	70	12	155	279	0	0	452	1226
26年度	327	59	11	147	265	0	0	313	1122



返信されたハガキは、調査時配布が 452 件(36.9%)と最も多く、次いで観光施設が 279 件(22.8%)、宿泊施設が 258 件(21.0%)、道の駅が 155 件(12.6%)と続いており、その他の設置箇所からの返信は 10%以下となっている。

## 2 「お客様の声」満足度について

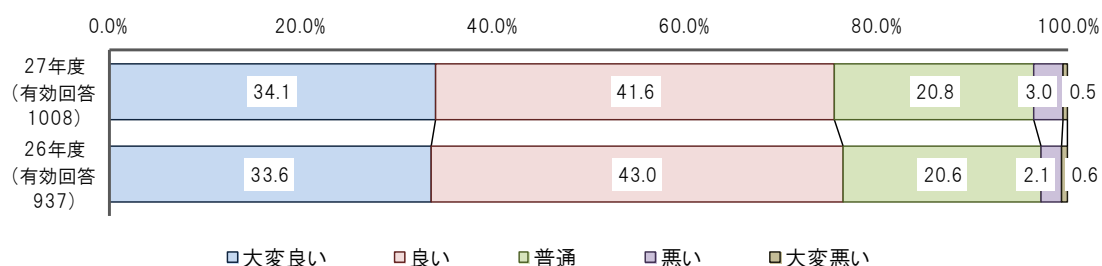
### \*平均点数について

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
27年度	344	419	210	30	5	218	1226	4.06
26年度	315	403	193	20	6	185	1122	4.07

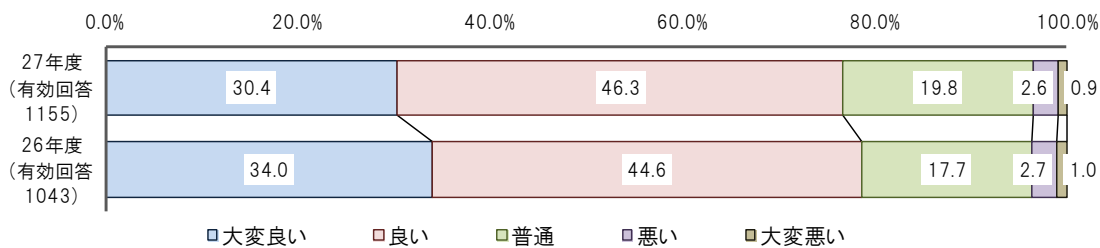


宿泊先の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計763件(75.7%)、“普通”の回答が210件(20.8%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計35件(3.5%)となっている。平均点は前年と比べ0.01ポイント減少の4.06点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「夕食、露天風呂が良く、比較的料金が安かった」「遅い到着でも夕食の対応をしっかりとってくれた」「バリアフリーの部屋があり使いやすかった」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「期待をしていた分、サービスなどに不満を感じた」「従業員の対応が悪すぎる。上に立つ人がもっと指導をするべき」「室内、風呂の汚れが気になった」などの指摘があった。

## 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
27年度	351	535	229	30	10	71	1226	4.03
26年度	355	465	185	28	10	79	1122	4.08

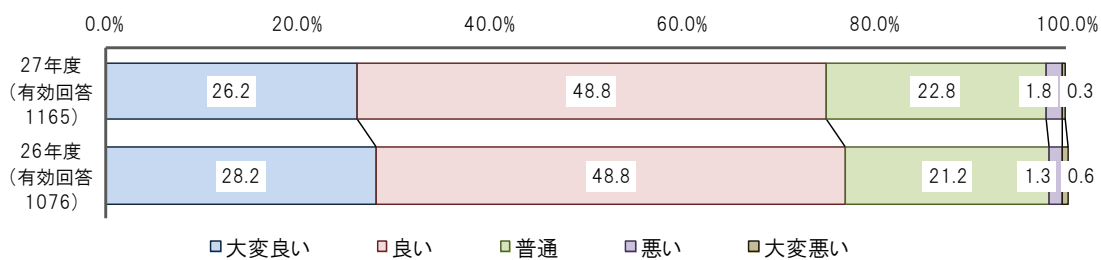


食事処・料理店の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計886件(76.7%)、“普通”の回答が229件(19.8%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計40件(3.5%)となっている。平均点は前年と比べ、0.05ポイント減少の4.03点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「旬の食材が良かった」「味、見た目、内装など全てのレベルが高い」「活気があった」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「観光価格になっていて値段が上がっていた」「高知らしさが無く、施設内も不衛生」「有名旅行雑誌にも載っていた店だったがおいしくなかった」などの指摘があった。

### 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
27年度	305	569	266	21	4	61	1226	3.99
26年度	303	525	228	14	6	46	1122	4.03



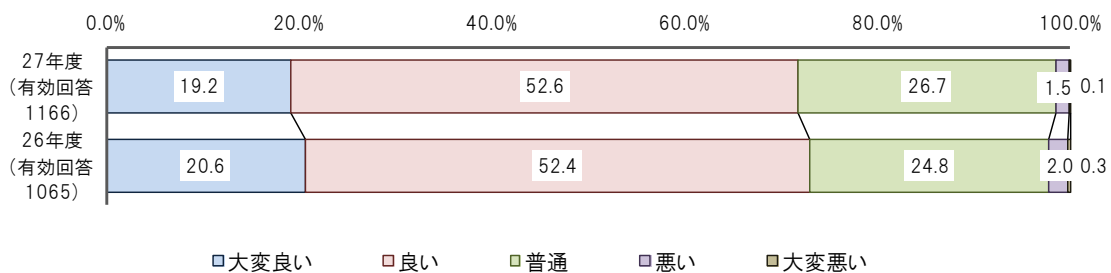
観光施設の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 874 件(75.0%)、“普通”の回答が 266 件(22.8%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 25 件(2.1%)となっている。平均点は前年と比べ、0.04 ポイント減少の 3.99 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「遅くなっても時間ギリギリまで見せてくれた」「見るところが多くてお値打ちだった」「自然の保護や県民全体でもてなす雰囲気が伝わった」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「子どもが遊ぶのに危ないと感じた場所があった」「高齢者への気遣いに欠ける」「職員が来場者に無関心だった」などの指摘があった。



## 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
27年度	224	613	311	17	1	60	1226	3.89
26年度	219	558	264	21	3	57	1122	3.91

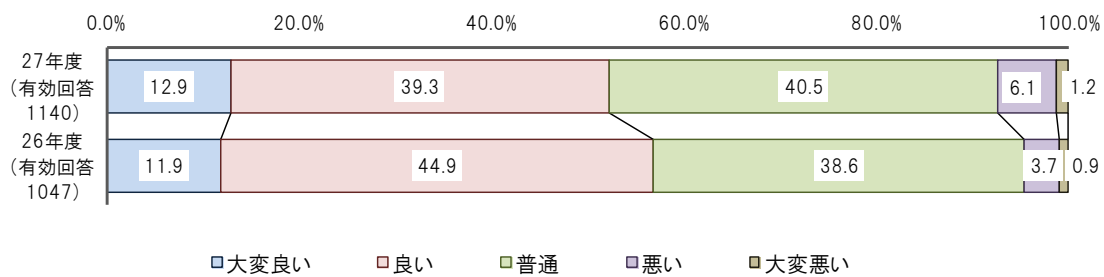


観光施設の美化の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計837件(71.8%)、“普通”の回答が311件(26.7%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計18件(1.6%)となっている。平均点は前年と比べ、0.02ポイント減少の3.89点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「きれいに清掃されており、花が植えられていた」「ゴミ一つ落ちていなくて、子どもを安心して遊ばせることができた」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「タバコの吸い殻が落ちていた」「駐車場のゴミが気になった」などの指摘があった。

## 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
27年度	147	448	462	69	14	86	1226	3.57
26年度	125	470	404	39	9	75	1122	3.63

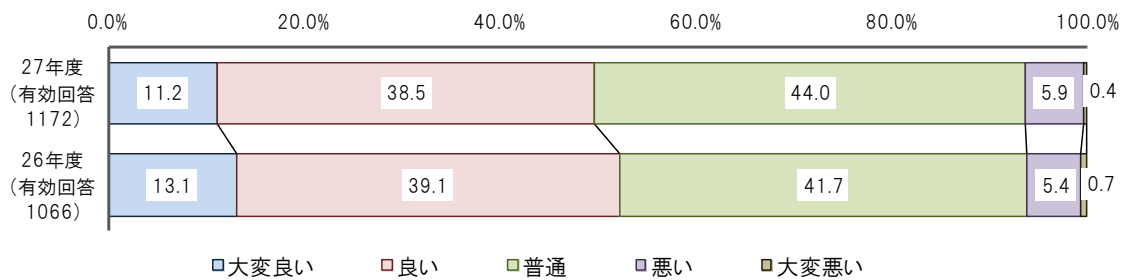


公衆トイレの快適性についての満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 595 件 (52.2%)、“普通”の回答が 462 件 (40.5%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 83 件 (7.3%) となっている。平均点は前年と比べ、0.06 ポイント減少の 3.57 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「花が飾られていて印象が良かった」「清掃が行き届いている」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「おむつ替えのシートがない」「臭いが気になる」「古過ぎて怖かった」などの指摘があった。

## 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
27年度	131	451	516	69	5	54	1226	3.54
26年度	140	417	444	58	7	56	1122	3.59

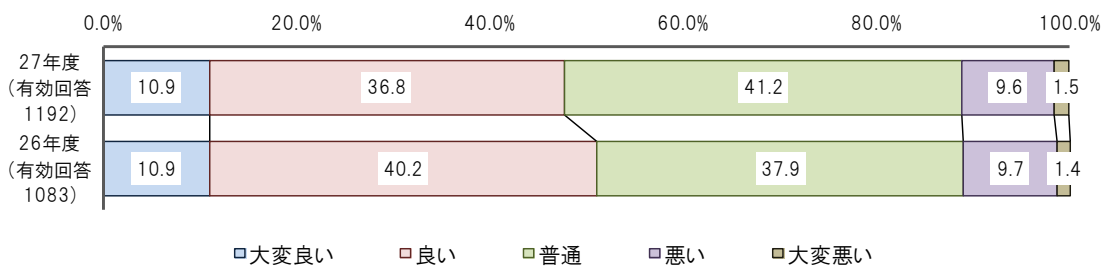


案内標識の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 582 件(49.7%)、“普通”の回答が 516 件(44.0%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 74 件(6.3%)となっている。平均点は前年と比べ、0.05 ポイント減少の 3.54 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「アルファベットの標識が分かりやすく便利だった」「目的地までの表示が分かりやすい」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「場所により少ないと感じた」「遍路の道案内が雑」「分かりやすいもの、分かりにくいもの、両方あった」「分岐する所に案内がなく迷った」などの指摘があった。

## 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
27年度	130	439	491	114	18	34	1226	3.46
26年度	118	435	410	105	15	39	1122	3.49

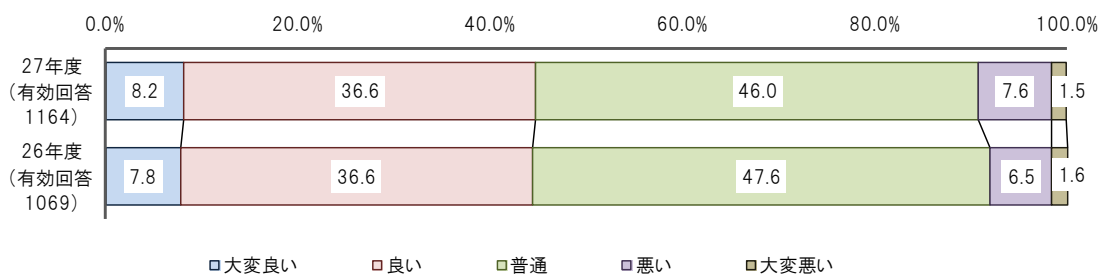


高知の道の満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 569 件(47.7%)、“普通”の回答が 491 件(41.2%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 132 件(11.1%)となっている。平均点は前年と比べ、0.03 ポイント減少の 3.46 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「海沿いは風景も良く、運転しやすい」「ゆったりとしていて走りやすい」「高知市内をはじめ、きれいに整備がされている」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「歩道に水たまりができています」「すれ違いが狭くて怖い」「災害復旧が遅れていて迂回をしたら、目的地まで 1 時間以上かかった」「舗装状態が悪い」などの指摘があった。

## 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
27年度	96	426	536	89	17	62	1226	3.43
26年度	83	391	509	69	17	53	1122	3.42

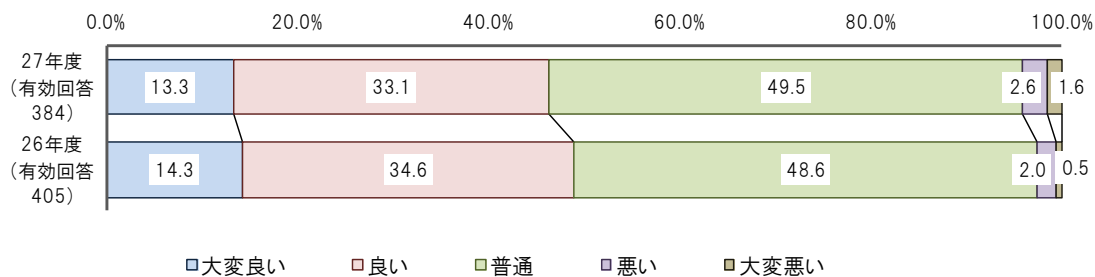


交通マナーの満足度では、“大変良い”と“良い”の回答が合計 522 件(44.8%)、“普通”の回答が 536 件(46.0%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 106 件(9.1%)となっている。平均点は前年と比べ、0.01 ポイント増加の 3.43 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「無理な運転をする人には会わなかった」「譲り合いの心があり、マナーが良かった」「他県に比べると良かった」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「遅い車が追い越し車線を走っている」「割り込み、車線変更をさせてくれない」「信号無視、スピード違反、ウインカーを出さない」「自転車のマナーが悪い」などの指摘があった。

## 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
27年度	51	127	190	10	6	842	1226	3.54
26年度	58	140	197	8	2	717	1122	3.60



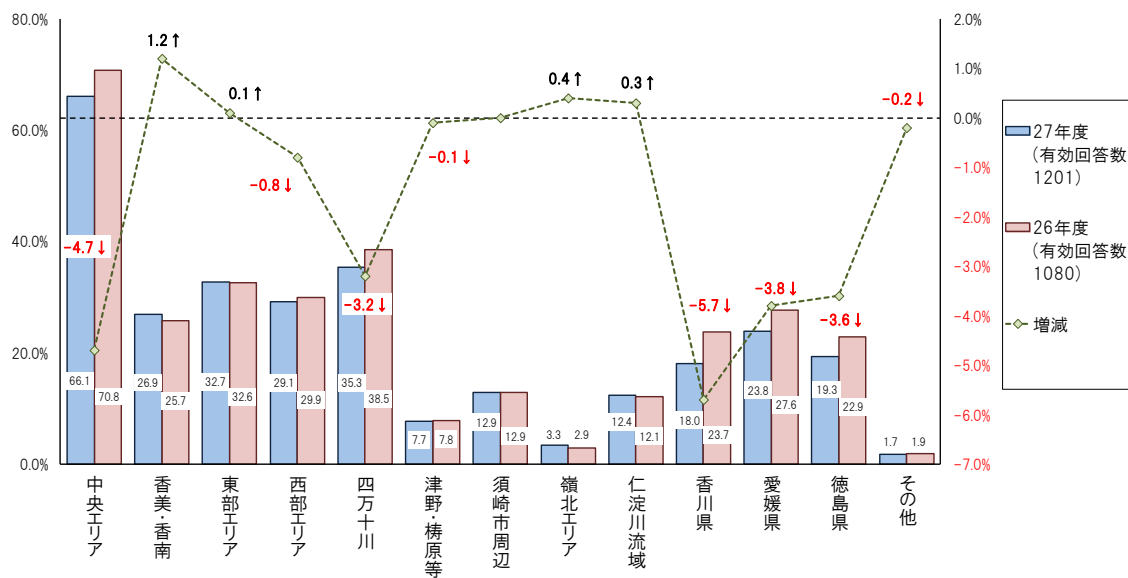
タクシーの接客マナーでは、“大変良い”と“良い”の回答が合計 178 件(46.4%)、“普通”の回答が 190 件(49.5%)、“悪い”と“大変悪い”の回答が合計 16 件(4.2%)となっている。平均点は前年と比べ、0.06 ポイント減少の 3.54 点となっている。

“大変良い”や“良い”と回答したお客様は、「方言が良く、観光地以外の穴場を教えてください」「短距離でも親切だった」「ドライバーの笑顔が良かった」などといった理由をあげており、“悪い”や“大変悪い”と回答したお客様からは、「場所が分かっていない」「人による接客という意識が希薄」などの指摘があった。

### 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
27年度	794	323	393	349	424	92	155	40	149	216	286	232	21	25
26年度	765	278	352	323	416	84	139	32	131	256	298	247	20	42

(複数回答あり)



お客様が訪れた地域は、「中央エリア」が 794 件 (66.1%) と最も多く、次いで「四万十川」、「東部エリア」、「西部エリア」、「香美・香南」となっている。

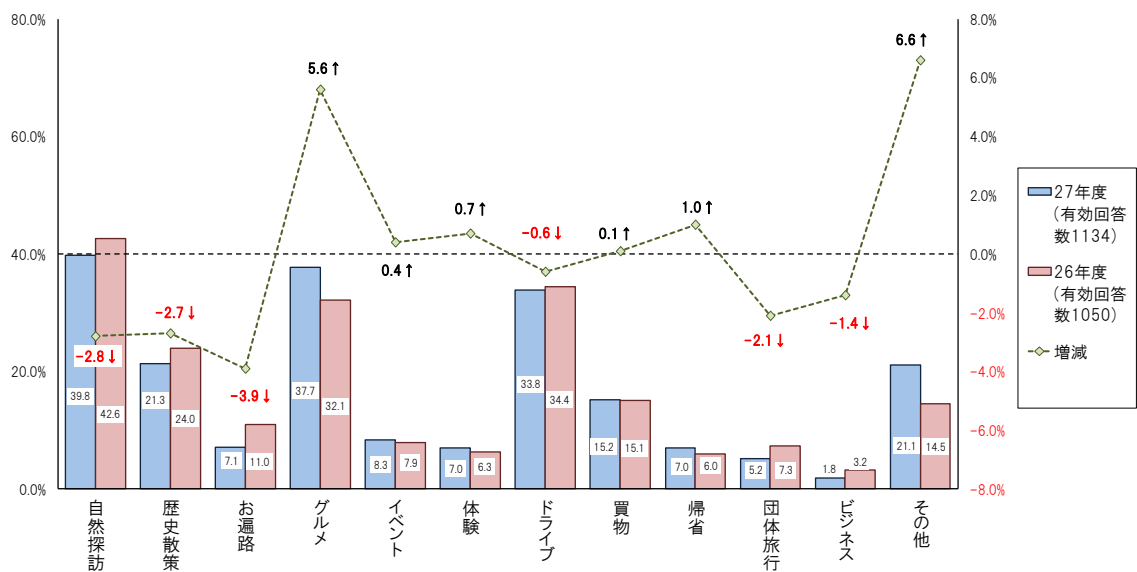
前年と比べ、「香美・香南」が 1.2 ポイント増加、「中央エリア」が 4.7 ポイント、「四万十川」が 3.2 ポイント減少となっている。

四国他 3 県は前年と比べ、愛媛県が 286 件 (23.8%) の 3.8 ポイント減少、徳島県が 232 件 (19.3%) の 3.6 ポイント減少、香川県が 216 件 (18.0%) の 5.7 ポイント減少となっている。

### 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
27年度	451	242	80	428	94	79	383	172	79	59	20	239	92
26年度	447	252	115	337	83	66	361	159	63	77	34	152	72

(複数回答あり)



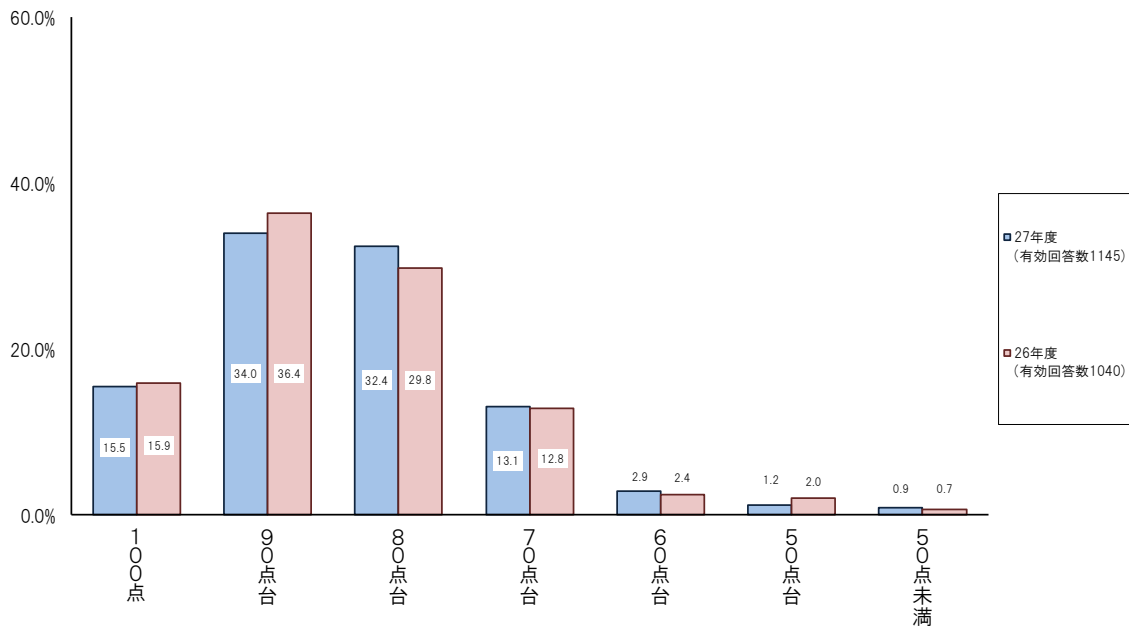
旅行の目的は、「自然探訪」が451件(39.8%)と最も多く、次いで「グルメ」、「ドライブ」、「歴史散策」となっている。

前年と比べ、「グルメ」が5.6ポイント増加、「お遍路」が3.9ポイント、「自然探訪」が2.8ポイント減少となっている。



### 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
27年度	178	389	371	150	33	14	10	83	1228	84.9
26年度	165	379	310	133	25	21	7	82	1122	85.4



旅行の満足度の点数は、90点台が389件(34.0%)と最も多く、次いで80点台が371件(32.4%)、100点が178件(15.5%)、70点台が150件(13.1%)となっており、その他は10%以下となっている。

前年と比べ、80点が2.6ポイント増加、90点台が2.4ポイント、100点が0.4ポイント減少しており、平均点は0.5ポイント減少の84.9点となっている。

高評価をしたお客様の中には、「自然がきれいで食べ物もおいしく十分楽しめた」「何度訪れても飽きることはない。また来たいと思う県」といった好意的な意見が多くあった。

50点未満の低評価をされた方は、前年度より0.2ポイント増加となっており、観光施設や高知の道に対する意見をいただいている。

## ＜観光施設＞

- 今回、牧野植物園とカツオのタタキを目的に高知へ来ました。植物園はとても花が手入れされていて、珍しい植物も見られて感動しました。竹林寺も庭が素晴らしく、訪ねて良かったと思いました。
- 道の駅や公衆トイレを使用しましたが、どこのトイレもきれいに掃除が行き届いていて正直驚きました。これからも気持ち良く使えるようにお願いします。
- のいち動物公園は広いし、たくさんの動物がいて、とても良かったです。ハシビロコウやコウモリ、ミーアキャット、マンドリル。どれも見たことがなく、ウンピョウは聞いたこともなくて、とにかくすばらしいの一言でした。また、必ず来ます。
- じっくり立寄れる観光地が県内各地にあって1日では回れないなと思いました。今回の1泊で行けなかった所へまた行きたいです。
- 中津溪谷に初めて行きました。大きな岩ときれいな水がとても印象に残っています。七福神を探しながら歩くのも楽しかったです。
- ふるさと交流センターでキャンプにラフティングと、大人も子どもも目いっぱい遊べ、自然を満喫しました。いろんなテーマパークの旅とは全く違った体験ができて、大満足です。その後、足摺岬では民宿あしずり岬光のすばらしい料理とおもてなしで大満足の旅でした。四万十に誇りを持っているように気持ち良く働く若者たちも素敵でした。
- わんぱくこうちに行きました。すばらしい施設が入園無料で、子どもも大変喜んでくれたので良かったです。
- 岩崎弥太郎の生家へは、詳しく道案内があつて分かりやすかったです。中岡慎太郎の生家も良く整備されていました。
- 桂浜は素晴らしいです。地球が丸いということが分かりました。
- △ まるごと東部博のイベント会場が分かりませんでした。観光地に行く高知市からの所要時間が知りたかったです。お年寄りの行く場所が少なく、休むところもありませんでした。
- △ 坂本龍馬記念館を見学した後、浜を散策する予定でしたが、道順の看板が分かりづらく、山の階段を利用したため、浜を歩く時間がなくなったことが心残りでした。
- △ 戦国武将好きとしては、長宗我部氏などの情報が少なくて物足りませんでした。逆に、坂本龍馬はあまり興味がありません。
- △ チケット売り場の人の対応などで「アレ！」と思うことがあります。最初に出会った人の印象は大事だと思います。
- △ イルカについての詳しい博物館など、ドルフィンセンターの施設がもう少し充実してほしいです。
- △ 唐人駄場に行きましたが、遊歩道の整備が不十分に感じました。せっかくの景色なのでもっと行きやすくしてほしいです。
- △ 室戸岬の展望台で日の入りを見ていたら、17時で扉が閉まるとの事でした。17時7分が日の入りなので、せめて17時30分までは開けてほしいです。

- △ 維持管理が行き届いていないところが多いです。例えば、展望台の説明板が劣化して役に立たない、木の柵が腐っている、置かれているパンフレットの期限が過ぎているなど、人は温かく魅力満載なのにもったいないです。
- △ 日曜市の店じまいが思ったより早かったです。県内各地を回り、日曜市を最後に宿へと計画していたが、残念ながら間に合いませんでした。
- △ 日曜市をメインにしたので、土曜日から月曜日まで予定を組みましたが、月曜日に休館の施設が多くて残念でした。
- △ あいにくの雨で日曜市は傘をさしての買物でしたが、大学生が休憩所を作っていたので助かりました。雨の日だけでも、他に何ヶ所か荷物をまとめる場所があれば助かります。
- △ 宿泊先で、短時間で観光できる施設を教えてくださいましたが休館でした。そこも加味して教えていただけたらと思いました。
- △ 某ホテルの風呂は温泉とは言いが、成分分析を見ても名ばかりだと感じました。露天風呂は薄暗く、湯気で前が良く見えません。危なくて入れないような露天風呂はもう少し考えてほしいです。
- △ ホテルによって、嫌いなものを言えば差し替えてくれるところと、対応してくれないところがありました。
- △ 四国で2泊しました。愛媛県のホテルのおもてなし、対応の良さには驚きました。それに引き換え、高知県のホテルの対応は呆れてものも言えないくらいで、二度と行きたくないです。
- △ 休みの日にしか行けないお城見学を年末楽しみにして大阪を出ました。着いたらなんと12月26日から休みとのことでした。かなりショックでした。
- △ ある道の駅で、スタンプラリーの終了印をもらったのですが、面倒くさそうにされたのがとても目につきました。
- △ 四万十の某観光案内所で、龍馬パスポートⅡの申請をしましたが、係員は雑談をしていて担当ではないと言われ、対応をしていただけませんでした。無駄な時間を費やし、旅の気分が下がりました。
- △ 某案内所の女性は、対応の際に笑顔もなく事務的で淡々としていました。あれではダメです。もっと明るく親切に対応してほしいものです。
- △ 道の駅がたくさんありましたが、八百屋さんのイメージが強く、もっとわくわくするものがほしいです。
- △ 道の駅が夕方6時には閉まっていて、朝は9時過ぎても開いていないところがありました。自由でいいですが商売っ気はないです。
- △ 元旦の早朝、某道の駅に立ち寄りました。駅長とも会いましたが、こちらが「おはよう」と言っても無言でした。非常に感じが悪かったです。

## <交通>

- 高知市内の交差点にあるアルファベットは非常に分かりやすく、スムーズに目的地に着けました。すばらしいアイデアだと思います。

- 毎年、遍路で四国八十八ヶ所を巡っています。その都度、高速道路も含めて新しい道ができていて、時間短縮、安全を見ています。施設の表示も増えて、初めての方にも便利で、他県と比べても優れていると思います。
- △ 今回は駅から歩いて行けないようなところへも行きましたが、バスは本数が少ないので、レンタルバイクがあると良かったです。人数が少ない時は、レンタカーでなくても良いので、バイクの方があちこち行けて便利だと思います。
- △ とにかく、国道、県道問わずにアスファルト舗装の歩道がデコボコで歩きにくいし、草が伸びていて、足元が大変危険です。
- △ 3月29日の牧野植物園の夜桜ライトアップを訪れました。夜間開園のイベントはすばらしかったのですが、My遊バスの臨時便もなく、五台山下から山を歩いて登り、植物園まで50分ほどかかりました。帰りも歩きで下りるしかありませんでした。
- △ 足腰の悪い人のために、各札所への交通網の充実をおねがいします。バス路線がたくさんありますが、本数は少なく、乗り継ぎも必要なため不便でした。札所近くまでのバスが欲しかったです。
- △ 素晴らしいところですが、交通アクセスの面で圧倒的に不利です。そこを克服できるような集客の取り組みによる、さらなる活性化を期待しています。
- △ 観光地への交通が思っている以上に不便で、公共の乗り物では行くことができない場所があるのが難点です。バスも含めた周遊券を充実させてほしいです。休日等臨時便を出してくれると便利だと思います。
- △ 観光地、施設等の案内標識が少ないです。車で向かう時、ナビだけでは分からないので手前から具体的な標識があると良いです。
- △ 定期観光バスツアーなどがあれば、利用してみたいと思います。
- △ 高速道路が一車線なので、スピードを出す車が後ろにつくと怖い感じがします。全体的に、スピードを出し過ぎている車が多いです。
- △ 標高が高いのにガードレールがない道路があり怖かったです。車の離合ができない場所が多く、ラジオが入らないところもありました。
- △ 歩き遍路をしましたが、歩道が右についていたり、左についていたりするので危険を感じるがありました。雨の日に、伊尾木川と安芸川の橋を渡っていた時、車からの水はねがすごかったです。
- △ タクシーに電話した時には、10分位で行けると言うことでしたが、事故などの特別な理由もないのに1時間も待たされました。それと、接客態度が悪く、ドライバーが場所を知らなさすぎました。
- △ タクシーで楽に周れましたが、もう少しバスと電車で周れると、もっと良かったと思いました。

## <食>

- 北海道、九州と並び、海の幸山の幸に恵まれ食べ物がおいしいです。その上、歴史も深い地が点在しており、また訪れたいと思っています。
- 高知の食材で、知らない物、食べたことのない物を発見し、やはり地元でないと出会うことは難しいんだなと思いました。

- 四国はおいしい物が多く、何を食べても買っても満足でした。特にカツオを塩だけで食べた時の感激と言ったら、お米も意外に美味しかったです。香り米を食事処で食べて、思わず土産に買いこみました。
- 土佐ジローの卵がおいしかったです。
- 高知はご飯がおいしいのもっとアピールをしても良いと感じました。有名でない野菜も普通以上においしく感じました。
- 野菜や海産物など、特徴のある食材が豊富で買物を楽しんでいます。
- 食事ではカツオのタタキが毎回楽しみで、いろんなお店でカツオ三昧です。
- 試食がたくさんあり、おいしい高知のおみやげがたくさんあると知りました。芋ケンピは家族の間で好評です。
- 地場の野菜がものすごく新鮮で、お手頃価格なので、毎回、たくさん買って帰ります。高知野菜最高です。
- 食べ物がなんでもすごくおいしいです。ツガニうどんは初めて食べました。珍しいものもたくさんあって楽しいです。
- 道の駅に寄っては、カツオのタタキを探して食べます。新米のおにぎりがあり、おいしかったです。
- 土佐ジロールが大好きです。日持ちがしないのでお土産に持ち帰れず残念でした。直七ポン酢がおいしかったです。今は宿毛に行かないと大ビンが買えないので、どこでも買えるようになるとうれしいです。カツオ人間も応援しています。
- 道の駅のおにぎりや弁当、巻きずしなどご飯ものがおいしかったです。
- 露地物の文旦が安くて、おいしくて一番の土産物になりました。ビニールに入った大袋を買い、送ってもらいました。
- △ 以前食べたカツオのタタキがおいしかったので、とても楽しみにしていました。今回はホテルで食べましたが、名物料理なのに残念な味でした。
- △ 朝食を外でとろうとするとなかなかお店がなく、特にコーヒーはコンビニ頼りになってしまったなと思いました。
- △ 飲食店が閉まるのが早いです。高知の食事を楽しみに来たので残念でした。開いている店を探しまわることになり、高知まで来てホテルでコンビニ食品を食べるはめになるかと思いました。
- △ 食べ物は全般的においしいが、夕食をとるのに苦労することがあります。夜は飲み屋ばかりでなく、食事だけでもいただけるお店が増えると助かります。
- △ 昼食付日帰り温泉のプランの中から、高知のホテルの会席膳を選びましたがカツオのタタキがメニューになく残念でした。やはり、高知の会席膳となれば当然食べられると思っていた分、期待外れでした。
- △ 観光施設内のレストランで食事をしましたが、カツオのランチは鮮度が悪いし、地産地消が見える野菜の鮮度もいまいちでした。蒸し暑い庭で待つことになり辛かったです。料理のレベルは問題です。
- △ 足摺岬から四万十川巡りの道中に立ち寄りたくなるような食堂がなかったので残念でした。東部では、山の幸が食べられるところが多かったような気がします。

- △ 高知市内の商店街にはグルメスポット、おいしい所があるのに有名店のみ知られているのが残念です。
- △ 室戸岬周辺には食事ができる場所がないです。

### <情報・PR>

- 龍馬パスポートの活用で、いろいろな観光施設を知ることができ、より身近に感じることができました。思いの外、はまって買物も楽しみました。
- 高知県内の観光ガイドブックが豊富で情報量も多く、非常に役立っています。特に高知県観光ガイドマップ、こうちじん、龍馬パスポートはずっと続けてほしいです。
- 高知は無料の地図やパンフレットなど本当に素晴らしく、毎回それを見て行きたいコースを作れるぐらいです。でも、目的地までの標識が少なくたびたび迷います。
- 龍馬パスポートの手法、趣旨が末端まで徹底しているのに敬服しました。私はCSの仕事をしていますが、ここまで徹底された関係者の努力はすばらしいです。
- 初めての四国の旅でしたが、景色も温泉も良く、食べ物もおいしかったです。いろんなところにパンフレットも置いてあり、行き当たりばったりの旅には助かりました。
- 近年、観光に特に力が入ってきて、ますます高知家のファンになります。どんどん龍馬パスポートのランクアップを目指します。
- 初めて行ったのですが、パンフレットも各市町村それぞれの良さが分かるもので、どれも手にとって読みたくなりました。行きたいところがたくさんあり、2泊3日では足りませんでした。また近いうちに行きます。
- 今回はふるさと旅行券を利用しての家族旅行で楽しかったです。来年以降も同様の企画を希望します。
- 観光にとっても力を入れている様子が見えて楽しく、豊富な情報、パンフレットや割引システムには本当に助けられました。
- △ 某案内所で高知駅ターミナルから出る安芸行きバスを聞いたら間違いを教えられました。
- △ 高知市内以外の地域に、バリアフリーの宿泊施設がもう少しあれば助かります。またバリアフリーの宿泊施設情報が欲しいです。
- △ 龍馬パスポートの制度は素晴らしいと思うが、加盟店にランクによるサービスの差異をきちんと理解していないところが多く、こちらが嫌な思いをすることがありました。
- △ 高知の日帰り湯の本があったら良いなと思いました。今回かなりインターネットで探しましたが、結局分からずじまいでした。
- △ 今回初めて別格霊場を巡っています。八十八ヶ所は何回か巡りましたが、別格の事はあまり知られていません。八十八ヶ所の冊子にもう少し別格の紹介をしてほしいです。
- △ キャンペーンが多い割には申込方法がよく分かりませんでした。
- △ キャンペーンは四国に来てから知りました。旅行代理店に置いてあったのでしょうかPR不足だと思います。
- △ 以前と比べて、お土産に買うものが少ないという印象を受けました。カツオ以外にもおいしいものがおススメされている冊子があるとうれしいです。

- △ インターネットで観光スポットを調べていくが、やや情報が少ないです。
- △ 西部、東部地域でバリアフリーの宿情報や、身障者でも観光できる観光施設の資料があれば助かります。ぜひ県内全域の資料を作成してください。
- △ 高知のホームページに、四万十川観光についてもう少し詳しく紹介してほしいです。今回は主人とレンタカーで訪れましたが、1人だと分かりにくいです。また、行きたい場所です。
- △ 標識案内板がないので、史跡めぐりが難しかったです。最低でも案内マップに記されたところは、案内板などがほしいです。
- △ 車中泊ができる所の案内マップなどあれば便利です。
- △ 現在地から 150 キロ圏内のお勧めスポットなどの案内図がほしかったです。次に行こうとする目標地点を決める際の参考になるものを希望します。
- △ 沈下橋巡りをしている時、ガイドブックに載っている道で回ったのですが、急に道が狭くなるところがあって恐かったです。注意書きや広い道で回れるマップがほしいです。
- △ 観光客用の割引切符やモデルルートに沿った詳しい道路情報、トイレ、穴場スポット、駐車場情報など分かるものがあれば良いです。
- △ 釣り場情報がたくさんほしいです。高知は何度行っても楽しい場所がたくさんあって飽きません。
- △ 道の駅やホテルなどに、高知全体マップ、四国全体マップを作って置いてほしいです。室戸岬から足摺岬までの距離やその間の道の駅、観光地など一目で分かるようなものがあればうれしいです。
- △ 龍馬パスポートは利用しづらかったです。パスポートを手に入れるために特定の場所へ戻らないと行けないので、とりあえず交換場所をもっと増やしてほしいです。特典内容も複雑すぎです。しぼりが厳しく、体験のハンコを逃してしまいました。
- △ 龍馬パスポートの冊子が見つらかったです。地図上でここがどこかとか分かるようにしてほしいです。東部の方は、龍馬パスポートに熱心さを感じませんでした。
- △ 龍馬パスポートを持ち歩いたが、どの店も積極的に問われることなく、こちらが提示しないと知らん顔でした。せっかく龍馬パスポートを持っているのに声掛けがなかったのが押し忘れが多々あり、残念でした。「持っていますか」と一言問いかけるようにしても良いと思います。

#### <おもてなし>

- 年3回ほど高知を訪れています。地元の人たちの「おもてなし」に毎回嬉しさでいっぱいになります。
- 電車、バス、タクシーの乗務員の方々がとても親切でした。
- 観光関係者の接客がとても良く、好感が持てます。県民性でしょうか、教育でしょうか。人が良いのは、旅人の心にとっても心地がいいです。
- 高知の人は人柄も良く、優しい人が多いです。食べ物もおいしいものが多く、大満足です。今年5回ほど訪れていますが大好きです。

- お遍路の身支度なのでみなさん優しくかったです。高知は良いところでした。
- 高知県の方は、親切で明るい人が多く心が満たされました。私も他県の人には親切にしようと思っています。総合的に見習わなければと思うことも多々あります。
- どこに行っても親しみやすく、道を聞くにも話しかけやすいです。ゆったりしているというか、太平洋を見て自然に囲まれていると、優しい人柄になるのでしょうか。また来たいです。
- 高知県で2泊しましたが、どこも心配りが良かったです。気持ち良く旅行ができました。道を尋ねても親切に教えて下さり、優しい方が多い県だと思いました。
- 一般の人、学生さんから積極的に挨拶をされて、とても気持ちの良い滞在でした。
- △ 宿泊したホテルに、一人だけ接客が悪い仲居がいました。
- △ 東京にある高知のアンテナショップの観光協会の窓口が平日の18時までで、土日祝日は休みです。働いている人には不便なので、せめて土日は営業をしてほしいです。相談もできないアンテナショップはここだけです。とてもおもてなし課がある県とは思えないし、おもてなしをする気がないと思います。
- △ 私が行ったところの売店やお店の従業員は愛想がなく、もっと元気にあいさつをして気持ち良く接してくれたらいいのにと思いました。
- △ 足摺のホテルに宿泊しました。客に対しての対応は全くできていないと感じました。
- △ 高知城も馬路村も良いけれど、高知県の満足度としては50点くらいです。食べさせてやっている、売ってやっているという気持ちが強く、お客の私としては高知の人って世間知らずだなと感じました。高知家お接待などと言ってやっておられる方もいるかもしれませんが、お客になった気持ちでもてなしていないところが嫌いです。

#### <マナー>

- 高知の街中も、安芸市内もゴミが落ちていなくてとてもきれいでした。
- △ 商店街を通ると、歩行者と自転車がぶつかりそうになります。
- △ 四万十川の沈下橋で、歩行者を気にせず暴走している車が3台いました。非常に危ないので、工夫が必要だと思います。
- △ 東部エリアで、地元の老人のマナーが悪くて注意したら、逆に怒られてびっくりしました。おもてなし感がなかったです。
- △ タクシー、ハイヤーの運転や接客マナーについて、各会社で指導すべきです。
- △ 見通しの悪いカーブでも追い越してくるので、巻き込まれないかと不安になります。車間距離が狭いです。
- △ 高校生の自転車のマナーが悪いです。

#### <その他>

- 土佐のおきゃくが賑やかで楽しかったです。文旦祭りや皿鉢料理展など、行くまで知りませんでした。運が良かったと思います。



- オリックスバファローズのキャンプを見学しました。近くでプロ野球選手を見ることができるのは有難いです。
- 自然がたくさんあって癒されました。太平洋は日本海とは違った大きさと広くて良いです。来る度に高知を好きになりますし、旅行の最終日は帰りたくないといつも思います。
- 室戸岬町でレンタカーが脱輪してロードサービスに電話したが、2時間以上待っても駆けつける見込みがなく、当日の救護は無理と言われました。たまたま通りがかった地元の職人さんがジャッキを使って助けてくれました。感謝の一言です。
- 今回は短い旅程で、高知の上辺だけしか見られませんでした。個性ある食べ物や、沈下橋など時間が止まったような風景を知ることができ、とても印象に残る旅となりました。
- 高知は広くて東西でも文化が違うみたいで、とても興味深いです。なんととっても龍馬パスポートでお得に旅ができてうれしいです。
- 夜空がきれいで初めて流れ星を見ました。沈下橋の自然はとてもきれいで、TVの映像で見ているような、信じられない感覚でした。
- 高知は3年連続で行かせていただいています。グルメ、歴史、観光、どれを取ってもいいこと尽くしで飽きません。まだまだ、見たい所はたくさんあります。観光に力を入れているところも良いです。
- 何度訪れても飽きることなく満足して、又来たいと思える所です。以前はゴミが気になった事もありましたが、今回は気になりませんでした。
- 宿でゆっくり休養するのが目的の旅でした。お部屋も温泉もお料理も全て大満足で心に残る旅になりました。
- 毎年アルビレックス新潟のキャンプを見るために、もう7年も高知に通っています。顔見知りの方も多くなりました。食べ物が大変おいしく気に入っています。
- △ 龍馬空港を使用しましたが、観光PRのコーナーが弱く、もっと玄関口を大切にしてほしいです。
- △ 街を離れると飲食店が激減で、どうしても道の駅に集まるため、飲食できるゆとりもなく、どこか他に休息できる所を探しながら移動していました。
- △ 愛媛県から宿毛経由で高知に入りましたが、クーポン券などが中村駅でしか買うことができないとのことでした。とても不便に思いましたので、宿毛でも買えるようにしてほしいです。
- △ 観光施設での接客は良かったが、コンビニに立寄った時、挨拶なし、店員どうしが大声でしゃべっている、トイレも汚いなど態度があまり良くなかったです。それだけのことでありますが、嫌な気分になりました。
- △ 龍馬とカツオ以外に、全国区の名物がほしいです。できれば土産物として持ち帰れるものを希望します。
- △ サッカーのキャンプ見学も目的の一つでしたが、空港にチームの応援フラグが一つもなく、残念でした。鹿児島空港は、各チームのユニフォームの展示やスケジュール掲示もあり歓迎の大きさが感じられます。
- △ 郊外のガソリンスタンドで日曜日にも開いているお店がもっと増えると良いです。