

令和2年度アンケート結果まとめ

		4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	合計	
旅行の形態	家族旅行	10	153	47	0	210	
	お祝・記念	1	3	0	0	4	
	友人旅行	2	18	14	0	34	
	職場旅行	0	1	0	0	1	
	その他	1	10	6	0	17	
旅行の目的	登山	2	28	9	0	39	
	スキー	0	0	0	0	0	
	観光	1	58	27	0	86	
	休養	8	115	35	0	158	
	山菜採取	0	0	1	0	1	
	キノコ採取	0	1	0	0	1	
	その他	2	18	7	0	27	
交通手段	自家用車	13	170	63	0	246	
	レンタカー	0	6	2	0	8	
	観光バス	0	0	0	0	0	
	電車	0	5	3	0	8	
	その他	0	2	1	0	3	
決めたきっかけ	以前利用してよかったから	10	139	53	0	202	
	サービスがよく、期待できるから	4	35	19	0	58	
	料理がいいから	2	50	17	0	69	
	友人・知人に勧められたから	2	14	8	0	24	
	値段が手ごろだから	9	111	36	0	156	
	広報まぢだの情報	1	13	5	0	19	
	雑誌・情報誌などの情報	0	2	0	0	2	
	インターネットの情報	2	19	4	0	25	
	その他	0	17	6	0	23	
	回数	初めて	3	32	14	0	49
2回目	1	25	4	0	30		
3回以上	9	118	48	0	175		
利用した施設	宿泊施設	本館	8	123	44	0	175
		キャビン	4	54	24	0	82
		テントサイト	1	5	0	0	6
	その他施設	野外炊事場	0	9	4	0	13
		天体観測	1	19	1	0	21
レクホール		0	13	1	0	14	
普段はどの形態が多い	ご夫婦	7	46	21	0	74	
	ご家族・親族	6	122	37	0	165	
	友人	3	38	22	0	63	
	職場旅行	0	1	0	0	1	
	その他	0	3	2	0	5	
どのようなツアーに参加したい	山菜採取	4	57	20	0	81	
	キノコ採取	7	54	26	0	87	
	登山	4	24	15	0	43	
	トレッキング	3	37	15	0	55	
	スキー	1	26	9	0	36	
	釣り	3	38	11	0	52	
	村のお祭り	2	35	13	0	50	
	参加しない	0	20	8	0	28	
	その他	1	4	2	0	7	
	記入者の情報	性別	男	7	98	33	0
女			6	93	35	0	134
年齢		～20代	0	21	2	0	23
		30代	0	13	5	0	18
		40代	5	49	9	0	63
		50代	3	44	14	0	61
		60代	2	42	25	0	69
		70代	3	20	14	0	37
		80代～	0	1	2	0	3
		非常に良い	9	88	27	0	124
良い	2	75	27	0	104		
普通	1	6	5	0	12		
悪い	1	0	0	0	1		
非常に悪い	0	0	0	0	0		
全体的な印象	全体的な印象	非常に良い	9	93	29	0	131
		良い	4	63	24	0	91
		普通	0	9	7	0	16
		悪い	0	3	0	0	3
		非常に悪い	0	0	0	0	0
	安心感 安全面	非常に良い	9	67	26	0	102
		良い	2	54	16	0	72
		普通	2	19	5	0	26
		悪い	0	0	0	0	0
		非常に悪い	0	0	0	0	0
職員の対応	客室清掃 (挨拶・笑顔・言葉)	非常に良い	9	75	28	0	112
		良い	2	55	15	0	72
		普通	2	12	5	0	19
		悪い	0	2	0	0	2
	非常に悪い	0	0	0	0	0	
	客室清掃 (清潔感)	非常に良い	9	67	26	0	102
		良い	2	54	16	0	72
		普通	2	19	5	0	26
		悪い	0	0	0	0	0
	非常に悪い	0	0	0	0	0	
	客室清掃 (満足度)	非常に良い	9	71	26	0	106
		良い	4	53	14	0	71
		普通	0	9	3	0	12
		悪い	0	1	0	0	1
	非常に悪い	0	0	0	0	0	
	電話対応 (挨拶・笑顔・言葉)	非常に良い	9	86	26	0	121
良い		3	55	23	0	81	
普通		1	13	4	0	18	
悪い		0	2	0	0	2	
非常に悪い	0	0	0	0	0		

職員の対応	電話対応 (満足度)	非常に良い	9	72	20	0	101
		良い	3	44	18	0	65
		普通	1	13	3	0	17
		悪い	0	0	0	0	0
	フロント (笑顔・挨拶・言葉)	非常に悪い	0	1	0	0	1
		非常に良い	9	86	29	0	124
		良い	2	60	27	0	89
		普通	2	15	3	0	20
	フロント (清潔感)	悪い	0	2	0	0	2
		非常に悪い	0	0	0	0	0
		非常に良い	9	64	24	0	97
		良い	3	55	20	0	78
	フロント (満足度)	普通	1	12	5	0	18
		悪い	0	0	0	0	0
		非常に悪い	0	0	0	0	0
		非常に良い	9	74	25	0	108
レストランの対応	笑顔・挨拶・言葉	良い	3	52	22	0	77
		普通	1	9	2	0	12
		悪い	0	1	0	0	1
		非常に悪い	0	0	0	0	0
	味	非常に良い	8	89	25	0	122
		良い	2	29	13	0	44
		普通	1	3	1	0	5
		悪い	0	0	0	0	0
	量	非常に悪い	0	0	0	0	0
		非常に良い	7	65	20	0	92
		良い	2	47	14	0	63
		普通	2	8	6	0	16
	清潔感	悪い	0	1	0	0	1
		非常に悪い	0	0	0	0	0
		非常に良い	8	64	17	0	89
		良い	1	47	19	0	67
満足度	普通	2	8	3	0	13	
	悪い	0	1	0	0	1	
	非常に悪い	0	0	0	0	0	
	非常に良い	8	74	21	0	103	
味	良い	2	42	17	0	61	
	普通	1	4	1	0	6	
	悪い	0	1	0	0	1	
	非常に悪い	0	0	0	0	0	
満足度	非常に良い	7	74	21	0	102	
	良い	3	41	15	0	59	
	普通	1	5	4	0	10	
	悪い	0	0	0	0	0	
設備	ロビー	非常に悪い	0	0	0	0	0
		非常に良い	8	70	23	0	101
		良い	3	55	13	0	71
		普通	2	16	10	0	28
	客室	悪い	0	1	0	0	1
		非常に悪い	0	0	0	0	0
		非常に良い	8	60	21	0	89
		良い	2	53	17	0	72
	寝具 浴衣 備品	普通	1	21	10	0	32
		悪い	1	3	0	0	4
		非常に悪い	0	0	0	0	0
		非常に良い	7	65	19	0	91
	大浴場	良い	4	48	18	0	70
		普通	2	25	9	0	36
		悪い	0	0	0	0	0
		非常に悪い	0	0	0	0	0
レストラン	非常に良い	9	58	21	0	88	
	良い	0	43	14	0	57	
	普通	2	23	4	0	29	
	悪い	0	1	1	0	2	
本館の清掃	非常に悪い	0	0	0	0	0	
	非常に良い	7	62	21	0	90	
	良い	2	43	12	0	57	
	普通	2	17	4	0	23	
キベンの清掃	悪い	0	1	1	0	2	
	非常に悪い	0	0	0	0	0	
	非常に良い	8	72	21	0	101	
	良い	3	39	16	0	58	
キベンの清掃	普通	2	12	5	0	19	
	悪い	0	0	0	0	0	
	非常に悪い	0	1	0	0	1	
	非常に良い	4	40	9	0	53	
合計	良い	2	37	12	0	51	
	普通	1	10	6	0	17	
	悪い	0	1	0	0	1	
	非常に悪い	0	0	0	0	0	
合計		423	5223	1835	0	7487	
配布数		69	497	275	0	841	
回収数		13	175	66	0	254	
							302%

お客様からの要望

・本館

- ・部屋に冷蔵庫が欲しい
- ・部屋にトイレがほしい。

・キャビン

窓をサッシに変えたおかげで、室内への虫の侵入が減った

お客様からの苦情

- ・虫が多い(殺虫剤を多めに置く)
- ・朝、夕の食事時の放送音量が大きすぎる

令和2年度年間アンケート結果による今後の対応

今後もアンケート調査を継続して行い迅速に対応していきます。

本館

- ・本館に対する要望に関しましては小規模なものは順次検討し実施をしておりますが、大規模工事を必要とする事案については市役所と協議し対応しております。
- ・接客等職員における苦情や要望に関しては順次その場で対応し指導していきます。
- ・宿泊の方のマナー違反(コロナ関係等)につきましては、丁寧に説明し可能な限り苦情にならないように慎重に対応していきます。
- ・コロナ対策として手の消毒、マスク、手洗い、うがいを徹底してお客様にも行なってもらう。
- ・安心して過ごして頂くために定期的に換気、散布機での消毒を行なう。

キャビン・野外炊事場

- ・設備関係の要望に関しましては必要に応じて順次検討し実施をしていきます。
- ・虫対策に関しましては従来通り消毒、清掃作業を適時行っていきます。
- ・コロナ対策として手の消毒、マスク、手洗い、うがいを徹底してお客様にも行なってもらう。

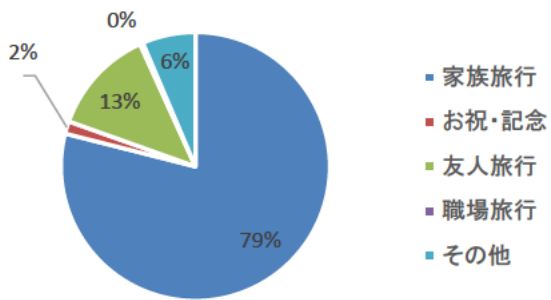
レストラン

- ・メニューに関しましては食堂業者と相談の上検討していきたいと思っております。
- ・食事注文に関しましては可能な限り対応していきますが、直近の予約への対応は食材の発注等の関係上厳しい場合もありますのでお客様の同意の上、違う食事メニューで対応したいと考えております。

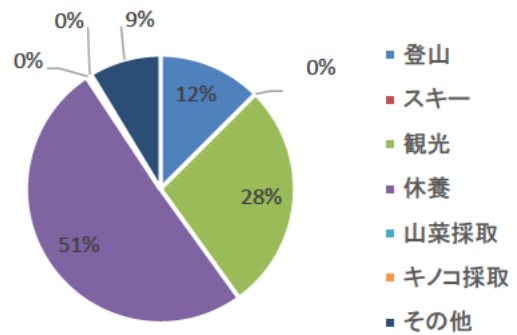
令和2年度改善点

- ・キャビン棟窓サッシへ交換
- ・入館時、検温、消毒の徹底
- ・換気できるよう、下足室及びロビー横トイレの窓を交換した
- ・トイレ除菌剤を本館及び宿泊棟に設置
- ・キャビンの障子をカーテンに交換

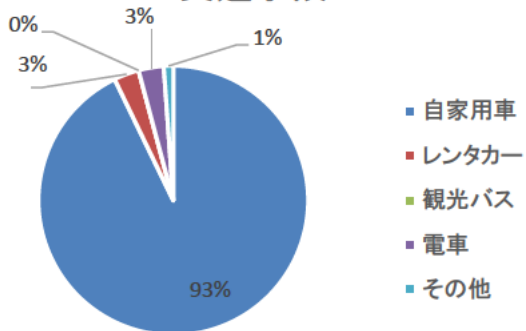
旅行の形態



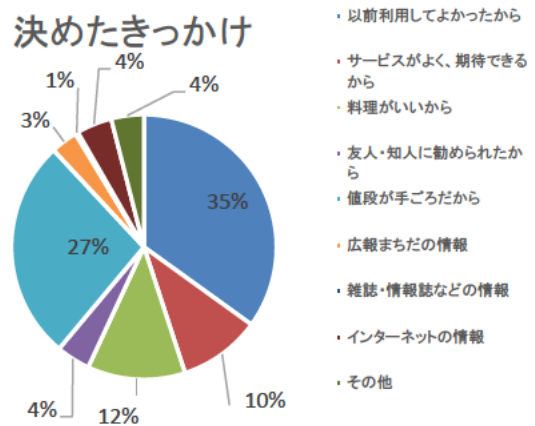
旅行の目的



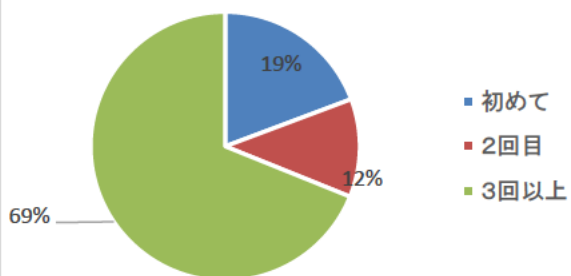
交通手段



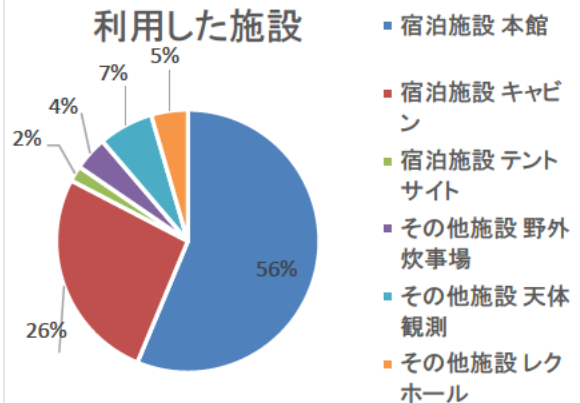
決めたきっかけ



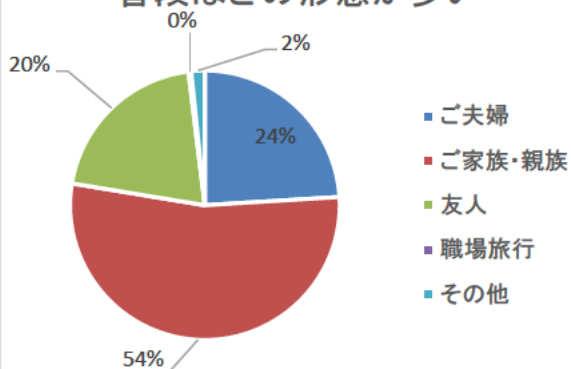
回数



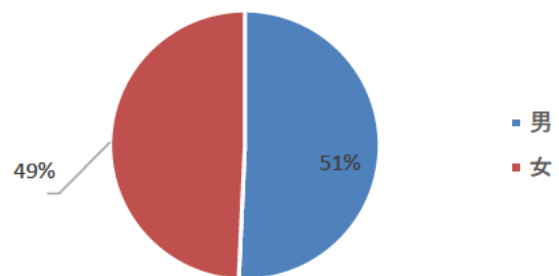
利用した施設



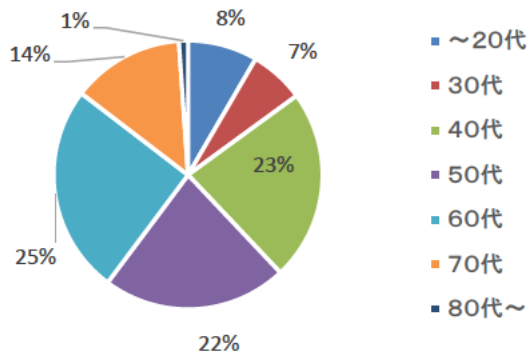
普段はどの形態が多い



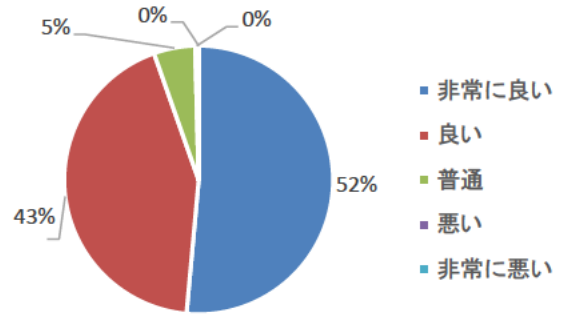
記入者の情報(性別)



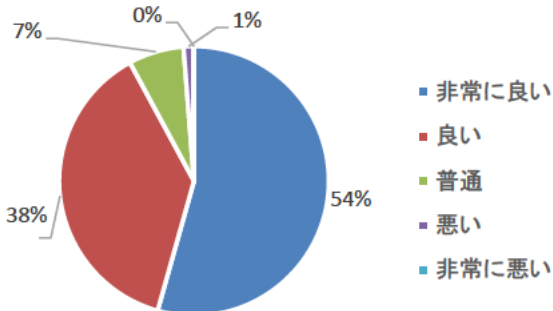
記入者の情報(年齢別)



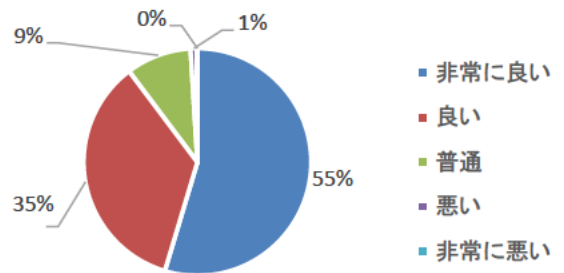
全体の印象



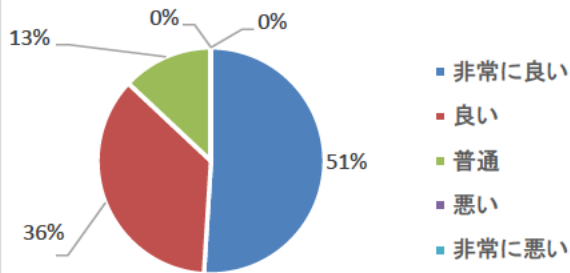
安心感・安全面



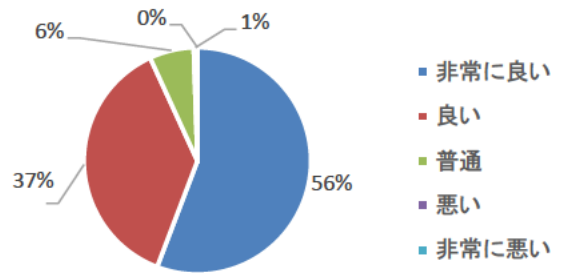
客室清掃
(挨拶・笑顔・言葉)



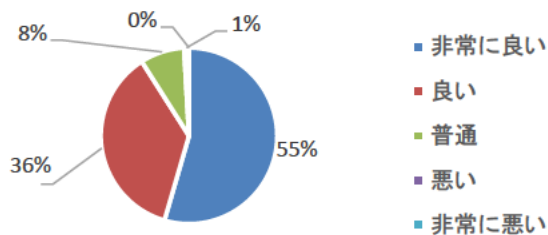
客室清掃
(清潔感)



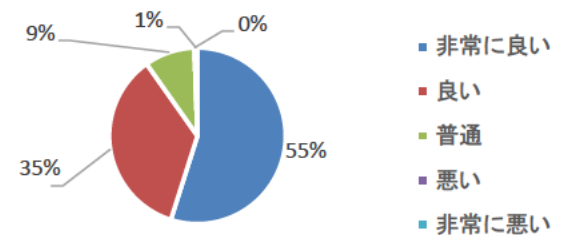
客室清掃
(満足度)



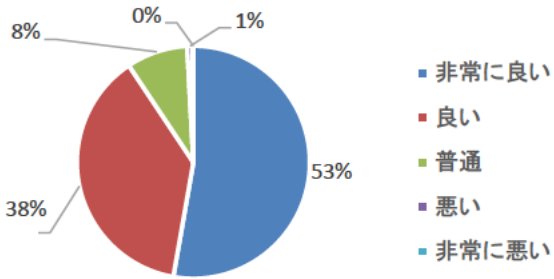
電話対応
(挨拶・笑顔・言葉)



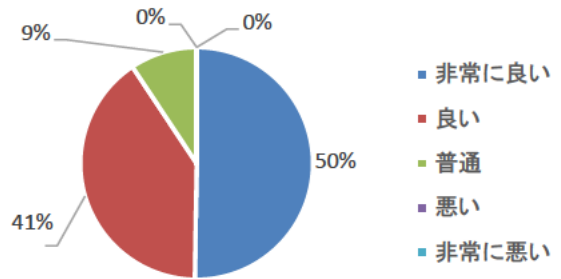
電話対応
(満足度)



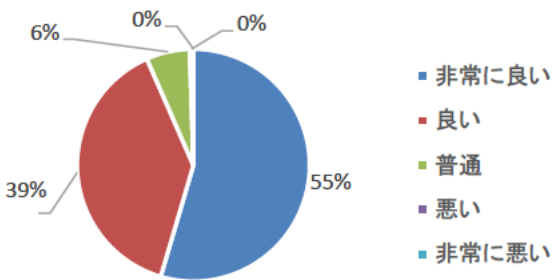
フロント
(笑顔・挨拶・言葉)



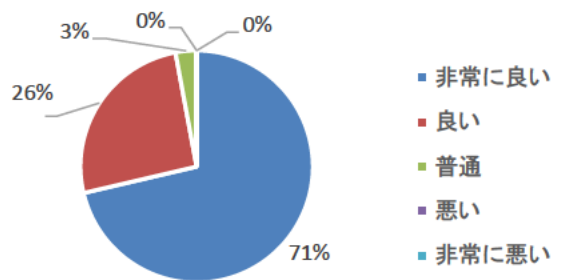
フロント
(清潔感)



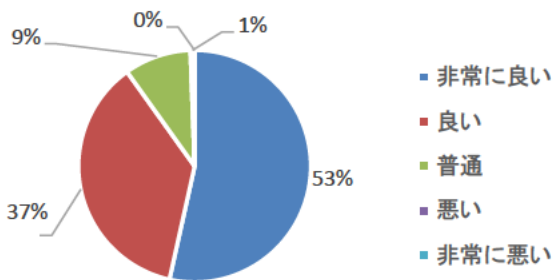
フロント
(満足度)



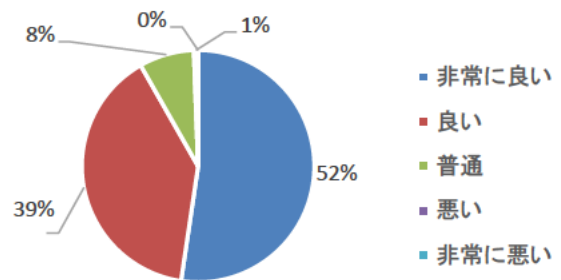
レストランの対応
(笑顔・挨拶・言葉)



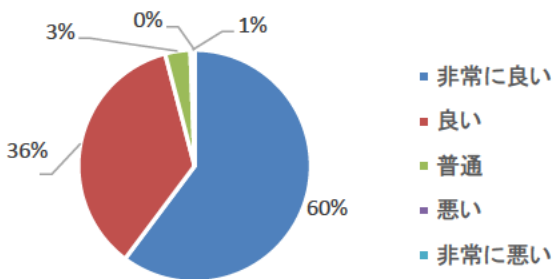
レストランの対応
(味)



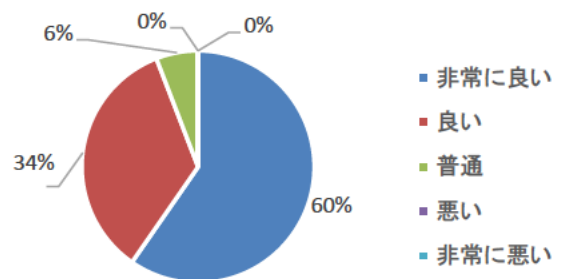
レストランの対応
(量)

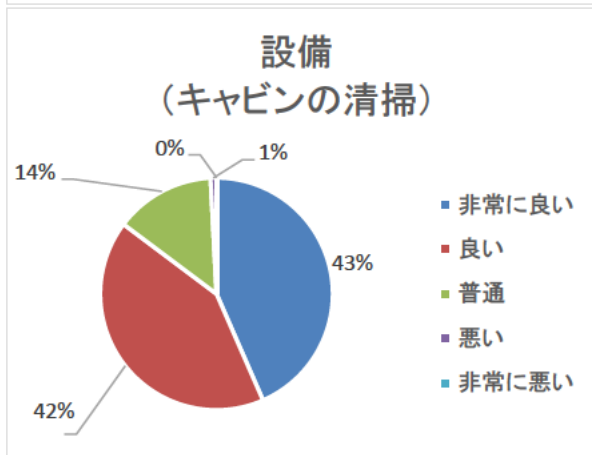
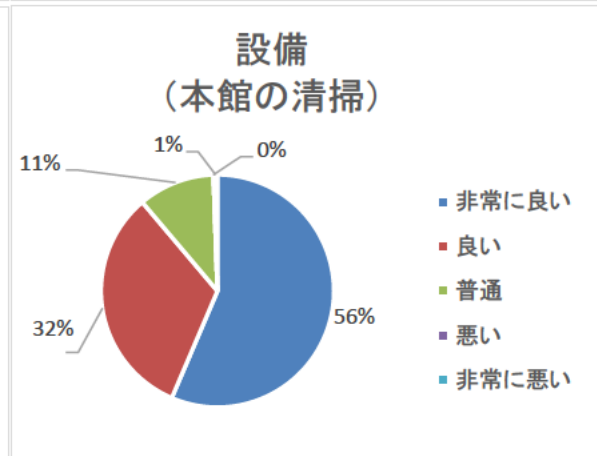
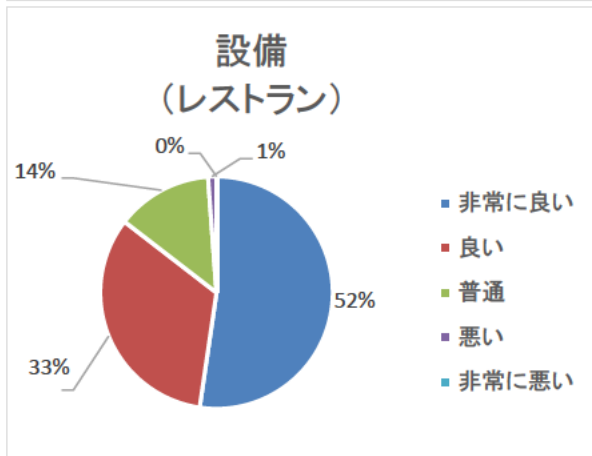
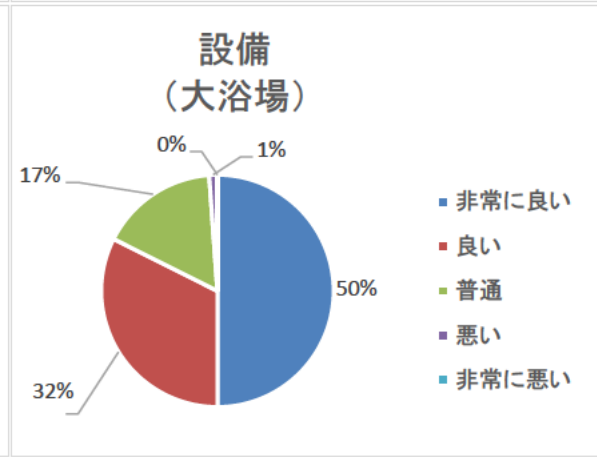
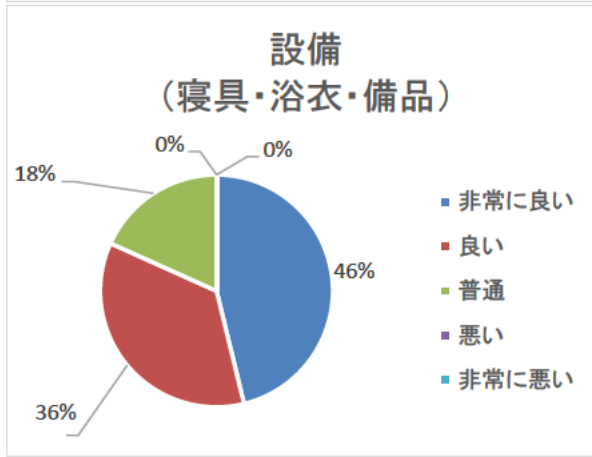
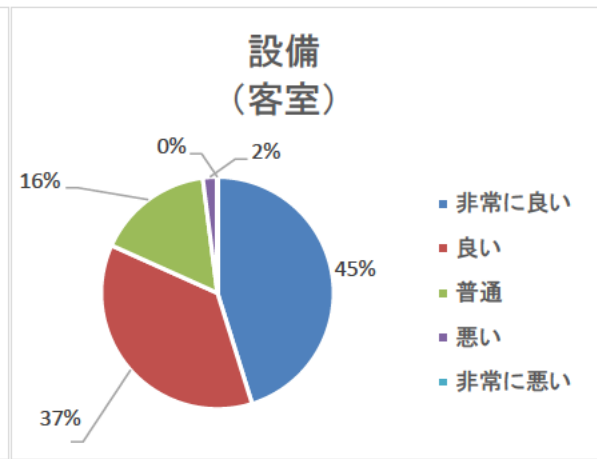
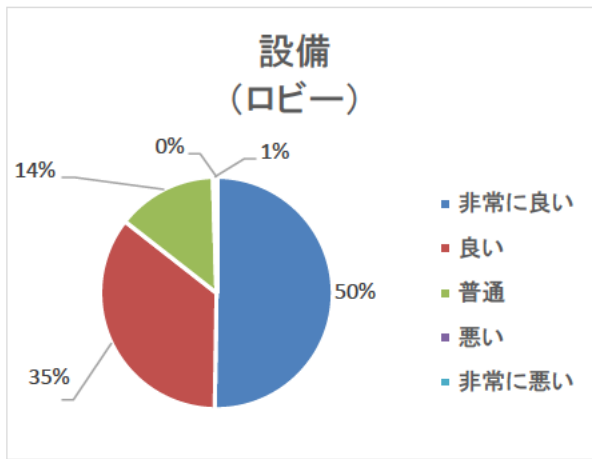


レストランの対応
(清潔感)



レストランの対応
(満足度)





10、当館の全体的な印象についてお聞かせください

	非常に 良い	良い	普通	悪い	非常に 悪い	③ご意見・要望等
①館内の全体的な印象	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②施設の安心感・安全面	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

11、職員の対応についてお聞かせください

	挨拶・笑顔・言葉					清潔感					満足度				
	非常に 良い	良い	普通	悪い	非常に 悪い	非常に 良い	良い	普通	悪い	非常に 悪い	非常に 良い	良い	普通	悪い	非常に 悪い
①客室清掃員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②電話対応	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③フロント	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ご意見・要望等															

12、レストランの対応についてお聞かせください

	非常に 良い	良い	普通	悪い	非常に 悪い	⑥ご意見・要望等
①笑顔・挨拶・言葉	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②味	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④清潔感	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
⑤満足度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

13、当館の設備についてお聞かせください

	非常に 良い	良い	普通	悪い	非常に 悪い	⑧ご意見・要望等
①ロビーの設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
②客室の設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
③寝具・浴衣・備品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
④大浴場の設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
⑤レストランの設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
⑥本館の清掃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
⑦キャビンの清掃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

14、その他当館に対するご意見・ご要望など

ご協力ありがとうございました