

令和3年度アンケート結果まとめ

		4~6日	7~9日	10~12日	1~3日	合計	
旅行の形態	家族旅行	81	168	96	44	345	
	お祝・記念	1	3	0	1	4	
	友人旅行	20	24	22	6	66	
	職場旅行	2	0	1	0	3	
	その他	6	8	17	3	31	
旅行の目的	登山	13	15	16	2	44	
	スキー	1	0	12	40	13	
	観光	23	65	53	7	141	
	休養	58	121	47	9	226	
	山菜採取	1	0	0	0	1	
	キノコ採取	0	1	4	0	5	
	その他	14	18	17	1	48	
交通手段	自家用車	95	185	116	48	396	
	レンタカー	3	10	4	1	17	
	観光バス	0	0	0	0	0	
	電車	3	6	5	3	14	
	その他	3	0	1	0	4	
決めたきっかけ	以前利用してよかったから	70	127	97	41	294	
	サービスがよく、期待できるから	18	30	23	12	71	
	料理がいいから	17	30	22	12	69	
	友人・知人に勧められたから	8	21	15	9	44	
	値段が手ごろだから	60	113	72	33	245	
	広報まちだの情報	10	30	10	5	50	
	雑誌・情報誌などの情報	1	3	1	1	5	
	インターネットの情報	18	20	8	3	46	
	その他	8	18	12	6	38	
回数	初めて	30	61	27	10	118	
	2回目	13	25	15	7	53	
	3回以上	57	113	86	31	256	
利用した施設	宿泊施設	本館	60	127	105	52	292
		キャビン	47	76	28	0	151
		テントサイト	1	3	0	0	4
	その他施設	野外炊事場	6	29	2	0	37
		天体観測 レクホール	6 3	20 5	6 0	0 0	32 8
普段はどの形態が多い	ご夫婦	30	43	50	3	123	
	ご家族・親族	65	143	70	47	278	
	友人	23	36	26	10	85	
	職場旅行	2	2	1	0	5	
	その他	1	4	11	0	16	
どのようなツアーに参加したい	山菜採取	37	56	34	12	127	
	キノコ採取	35	59	44	14	138	
	登山	16	40	18	10	74	
	トレッキング	20	41	26	7	87	
	スキー	20	37	22	27	79	
	釣り	20	57	26	17	103	
	村のお祭り	23	58	24	8	105	
	参加しない	14	18	13	2	45	
	その他	11	6	15	1	32	
	性別	男	49	94	75	29	218
女	61	113	60	24	234		
年齢	~20代	8	23	6	9	37	
	30代	6	18	9	6	33	
	40代	31	62	29	19	122	
	50代	28	38	22	11	88	
	60代	22	39	36	5	97	
	70代	18	26	28	3	72	
	80代~	1	3	6	0	10	
	非常に良い	53	76	59	34	188	
全体的な印象	良い	39	87	52	17	178	
	普通	5	14	6	0	25	
	悪い	0	0	0	0	0	
	非常に悪い	0	1	0	0	1	
	非常に良い	54	78	56	33	188	
安心感 安全面	良い	35	84	47	17	166	
	普通	6	11	13	1	30	
	悪い	0	2	1	0	3	
	非常に悪い	1	1	0	0	2	
	非常に良い	44	66	46	27	156	
職員の対応	客室清掃 (挨拶・笑顔・言葉)	非常に良い	28	56	36	15	120
		良い	6	21	13	1	40
		普通	0	0	0	0	0
		悪い	0	1	0	0	1
	客室清掃 (清潔感)	非常に良い	39	64	40	29	143
		良い	23	60	39	12	122
		普通	9	19	10	2	38
		悪い	0	0	1	0	1
	客室清掃 (満足度)	非常に悪い	0	1	1	0	2
		非常に良い	39	71	44	29	154
		良い	27	53	37	13	117
		普通	5	15	8	2	28
電話対応 (挨拶・笑顔・言葉)	悪い	0	0	0	0	0	
	非常に悪い	0	1	0	0	1	
	非常に良い	50	73	50	27	173	
	良い	28	71	39	13	138	
普通	6	18	15	4	39		
悪い	0	0	0	0	0		
非常に悪い	0	1	0	0	1		

職員の対応	電話対応 (満足度)	非常に良い	39	65	43	25	147
		良い	24	59	36	12	119
		普通	7	17	6	3	30
		悪い	0	0	0	0	0
		非常に悪い	0	1	0	0	1
	フロント (笑顔・挨拶・言葉)	非常に良い	54	78	50	33	182
		良い	30	74	48	14	152
		普通	12	22	15	3	49
		悪い	1	0	1	0	2
		非常に悪い	1	1	0	0	2
	フロント (清潔感)	非常に良い	42	67	42	25	151
		良い	30	70	43	14	143
		普通	8	19	14	4	41
		悪い	0	0	0	0	0
		非常に悪い	0	1	0	0	1
	フロント (満足度)	非常に良い	44	73	45	29	162
良い		31	63	43	11	137	
普通		6	19	11	4	36	
悪い		0	0	1	0	1	
非常に悪い		0	1	0	0	1	
レストランの対応	笑顔・挨拶・言葉	非常に良い	38	56	43	27	137
		良い	20	51	42	18	113
		普通	5	10	13	4	28
		悪い	1	0	0	0	1
		非常に悪い	0	1	0	0	1
	味	非常に良い	31	49	40	29	120
		良い	15	53	39	14	107
		普通	11	12	15	5	38
		悪い	2	3	2	1	7
		非常に悪い	0	0	0	0	0
	量	非常に良い	30	50	36	14	116
		良い	20	51	43	15	114
		普通	10	13	15	7	38
		悪い	0	3	4	1	7
	清潔感	非常に良い	37	57	50	28	144
		良い	17	48	37	20	102
		普通	8	6	9	1	23
		悪い	0	1	0	0	1
		非常に悪い	1	0	0	0	1
	満足度	非常に良い	35	54	42	31	131
		良い	17	49	42	12	108
		普通	8	6	10	6	24
		悪い	2	3	2	0	7
		非常に悪い	1	1	0	0	2
設備	ロビー	非常に良い	40	58	45	26	143
		良い	22	63	43	17	128
		普通	10	17	16	2	43
		悪い	1	0	0	0	1
		非常に悪い	0	0	0	0	0
	客室	非常に良い	39	49	38	26	128
		良い	19	63	44	14	126
		普通	16	22	22	5	60
		悪い	0	2	1	2	3
	寝具 浴衣 備品	非常に良い	44	49	35	27	128
		良い	20	70	51	14	141
		普通	14	20	20	4	54
		悪い	0	2	3	0	5
		非常に悪い	0	0	0	0	0
	大浴場	非常に良い	32	50	38	29	120
		良い	24	45	42	10	111
		普通	10	23	20	5	53
		悪い	0	1	1	1	2
		非常に悪い	0	0	0	0	0
	レストラン	非常に良い	33	47	36	26	116
		良い	22	53	39	11	114
		普通	7	14	23	8	44
		悪い	0	0	0	0	0
		非常に悪い	1	0	0	0	1
本館の清掃	非常に良い	37	57	47	30	141	
	良い	20	55	41	12	116	
	普通	10	9	10	4	29	
	悪い	0	0	1	0	1	
キベンの清掃	非常に良い	31	42	22	1	95	
	良い	14	39	23	0	76	
	普通	7	9	5	0	21	
	悪い	0	1	0	0	1	
	非常に悪い	0	2	0	0	2	
合計			2907	5505	3752	1623	12164
配布数			228	516	305	157	1048
回収数			106	199	128	48	433
							419

お客様からの要望

・本館

部屋にトイレがほしい
部屋に冷蔵庫がほしい
Wi-fiを部屋で使えるようにしてほしい

・キャビン

虫が多い

お客様からの苦情

食事の際、家族間にアクリル板は必要ない
館内放送の音がうるさい
テレビのサイズが小さい
畳が服につく
食事の量が多く食べきれない
ドリンクの種類が少ない

令和3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

畳は点検し、定期的に入れ替えを行ないます

キャビン・野外炊事場

虫は、殺虫剤を散布します

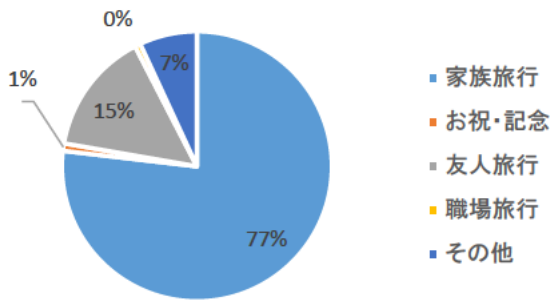
レストラン

ドリンクの種類を増やすよう検討します

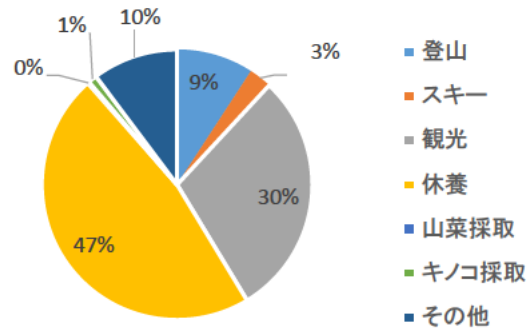
令和3年度改善点

食堂の窓をサッシに交換した
キャビンB棟の浴室ドアを交換した
キャビンまでの進入路の整備を行なった
本館客室の襖の張替えを行なった

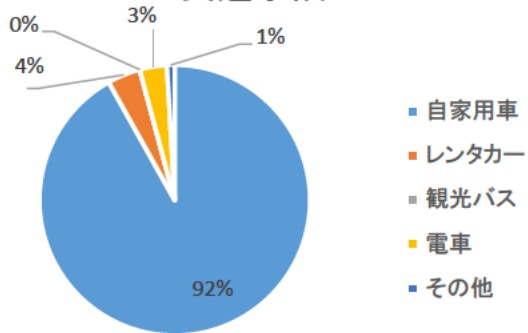
旅行の形態



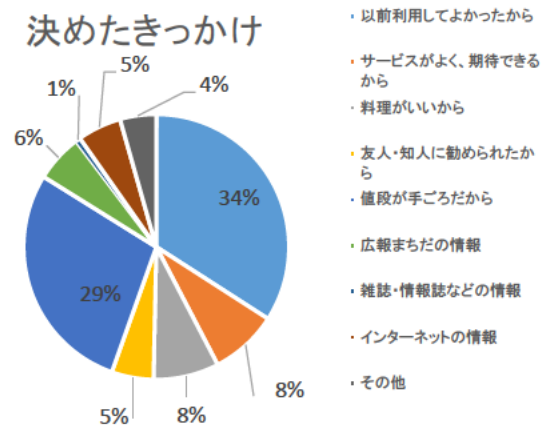
旅行の目的



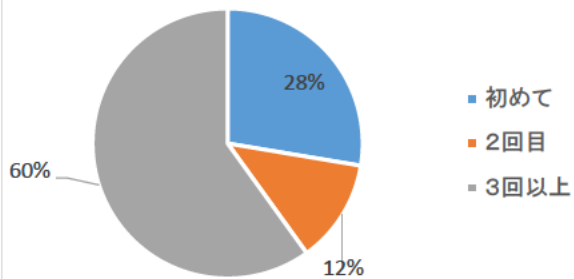
交通手段



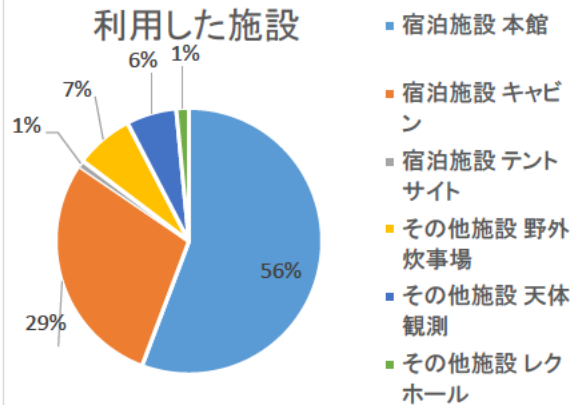
決めたきっかけ



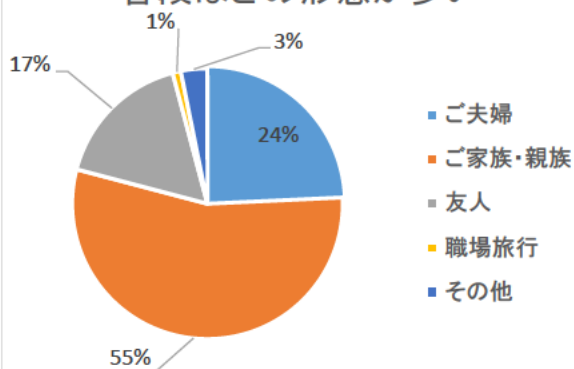
回数



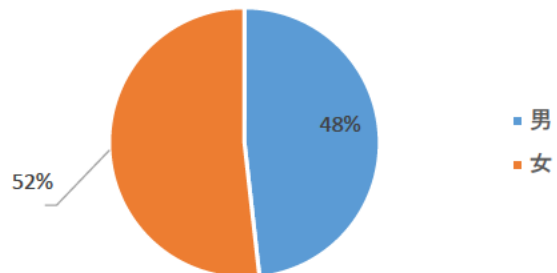
利用した施設



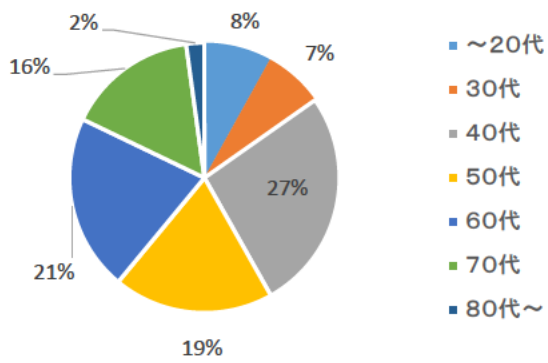
普段はどの形態が多い



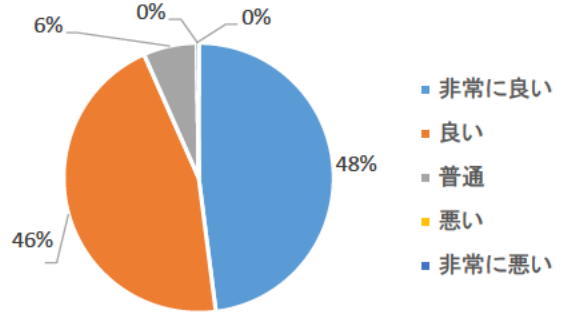
記入者の情報(性別)



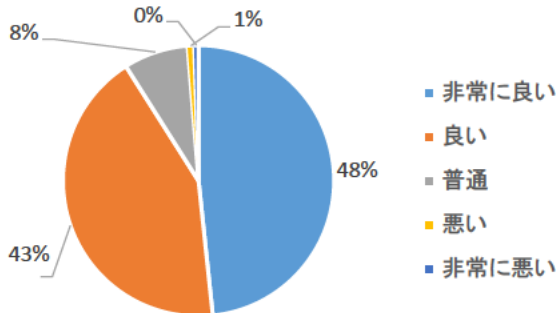
記入者の情報(年齢別)



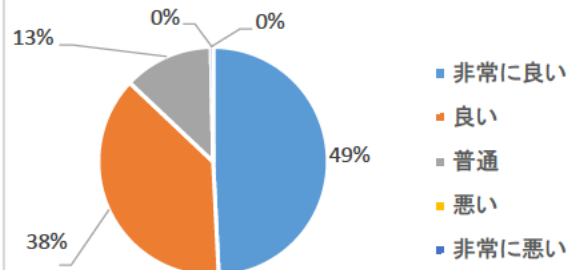
全体の印象



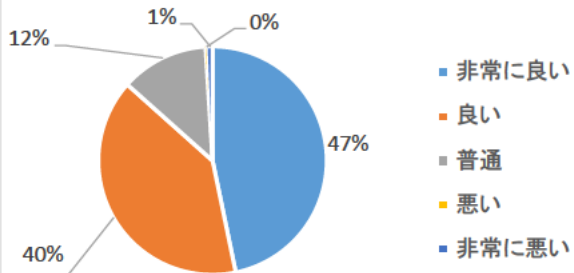
安心感・安全面



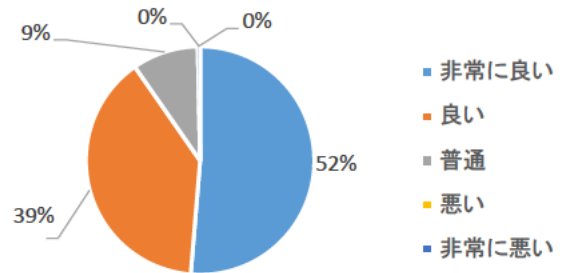
客室清掃
(挨拶・笑顔・言葉)



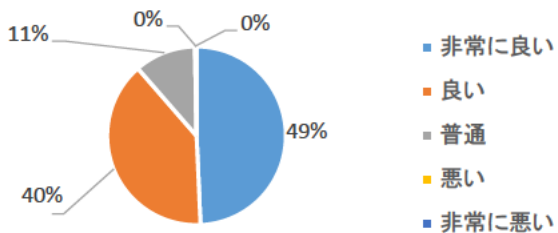
客室清掃
(清潔感)



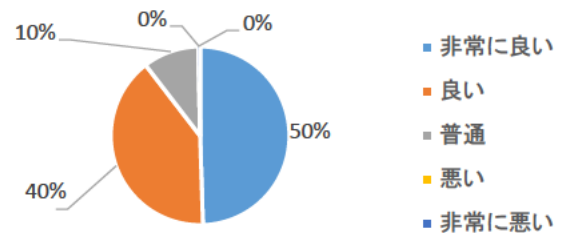
客室清掃
(満足度)

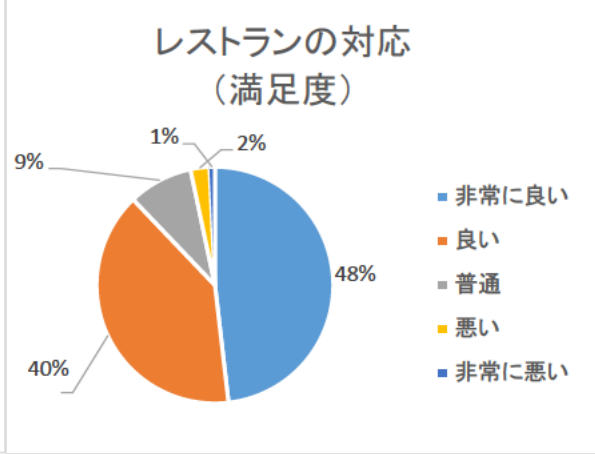
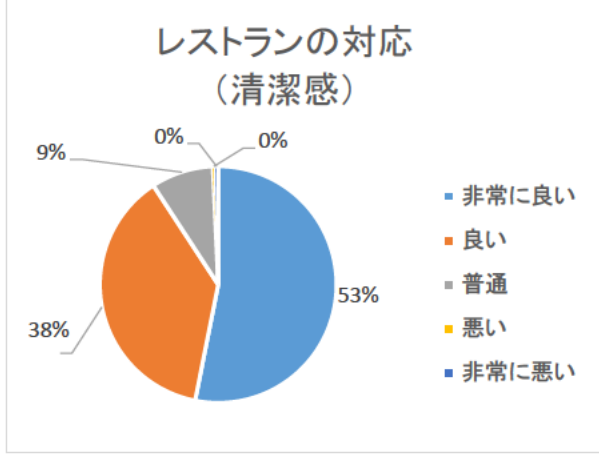
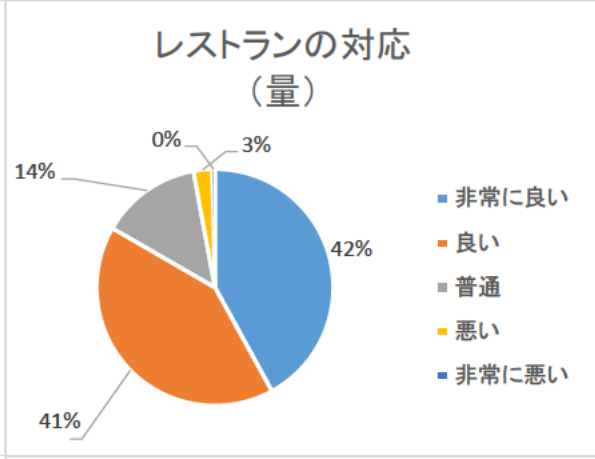
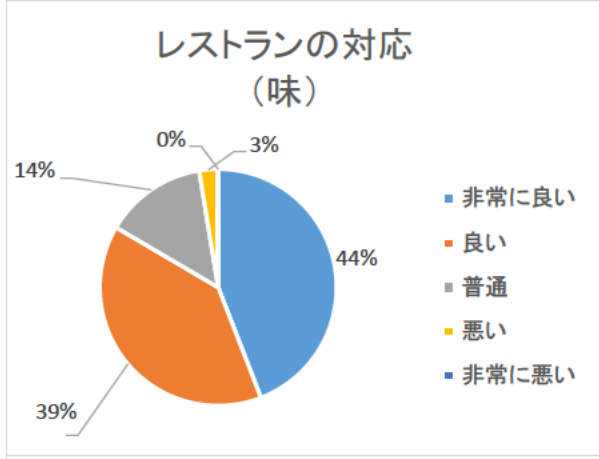
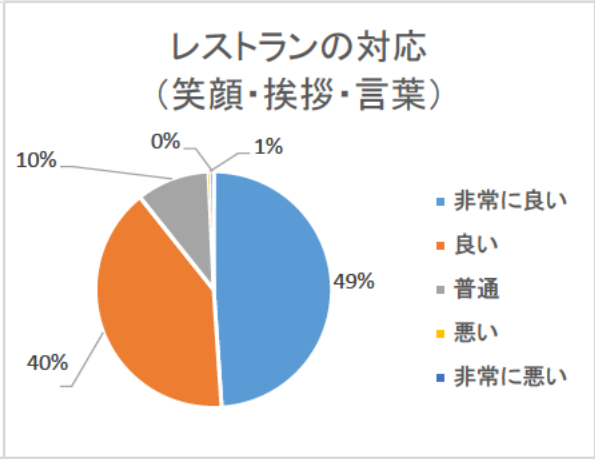
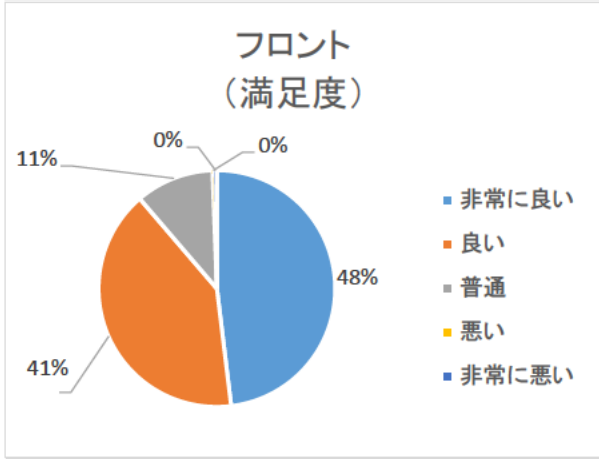
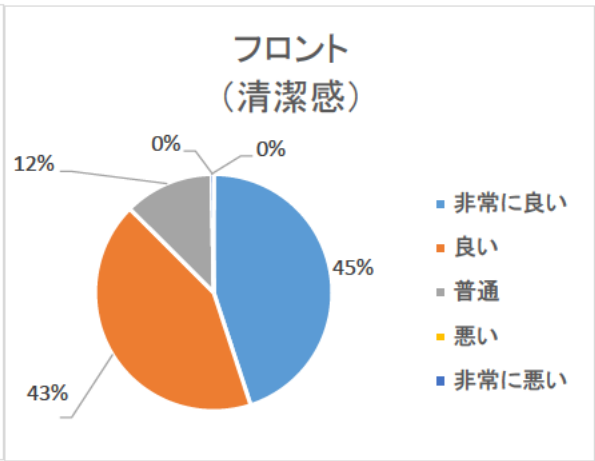
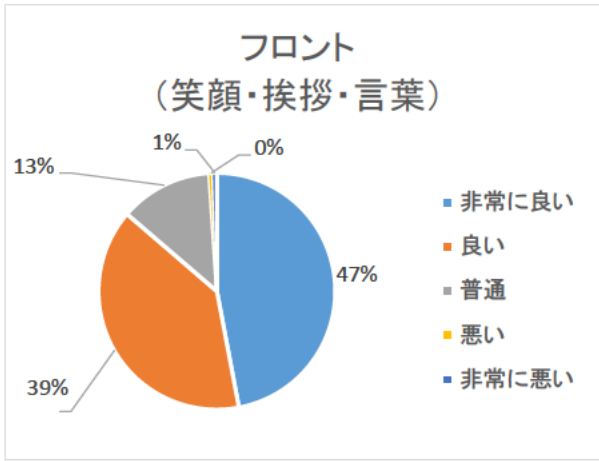


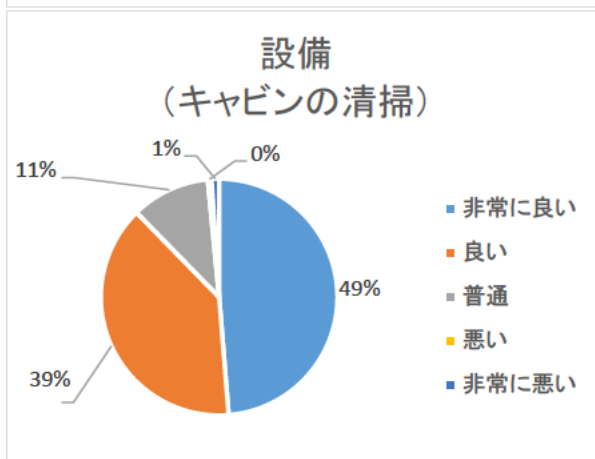
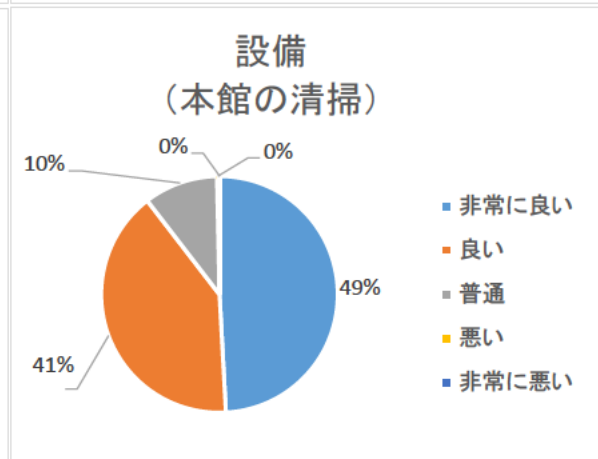
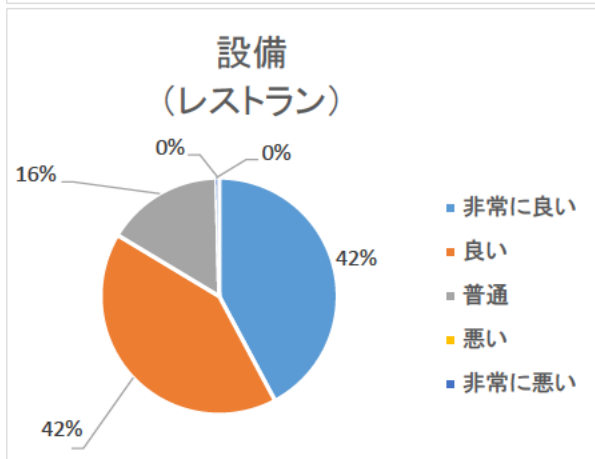
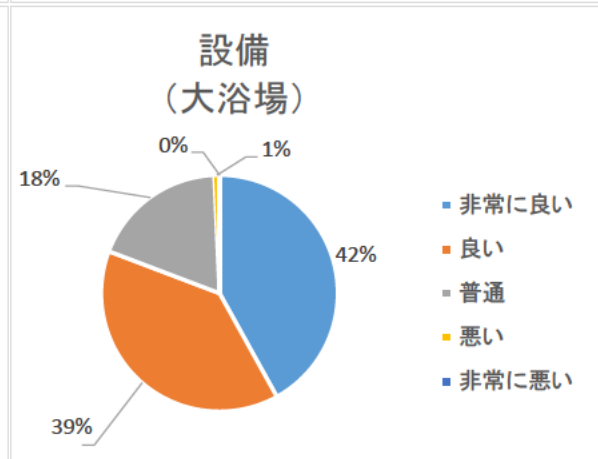
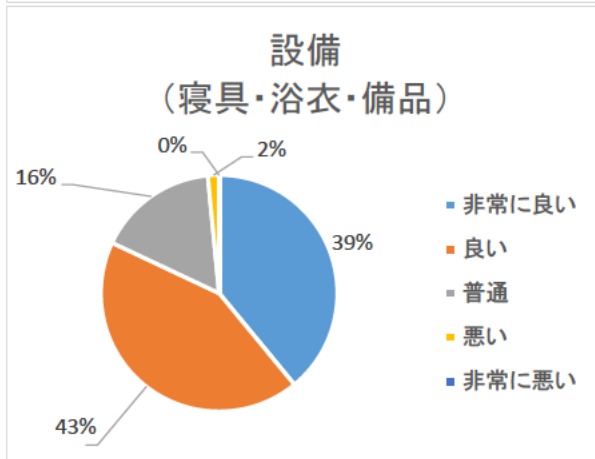
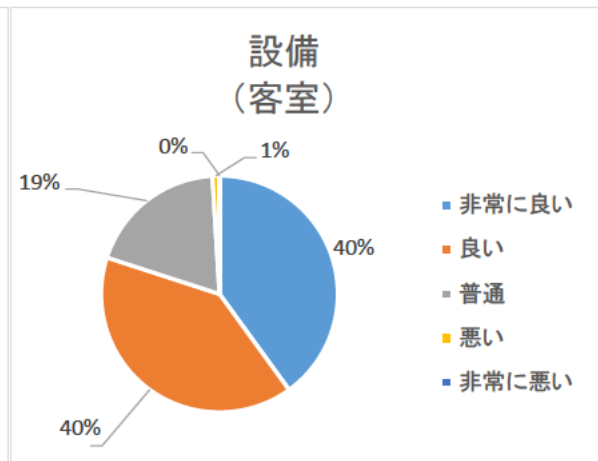
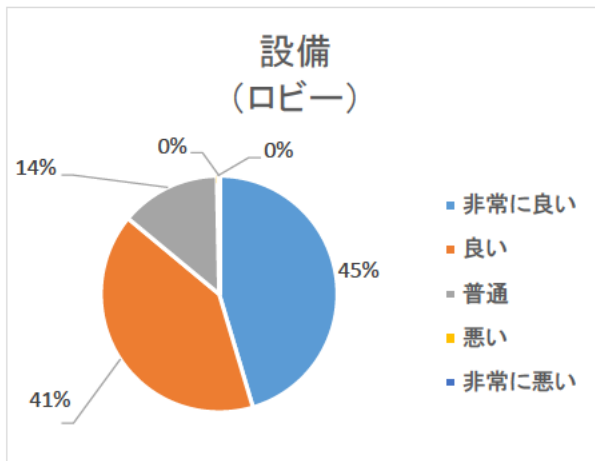
電話対応
(挨拶・笑顔・言葉)



電話対応
(満足度)







アンケートご協力をお願い

日頃より、せせらぎの里町田市自然休暇村をご利用頂きまして誠にありがとうございます。
当館では常にお客様にご満足いただける接客、施設作りを目指し、日々改善・努力をして参りたいと考えております。
つきましては、あなた様のご意見・ご要望などをお聞かせ頂ければ幸いです。

せせらぎの里町田市自然休暇村

1、今回のご旅行の形態は何ですか？

家族旅行 お祝・記念 友人旅行 職場旅行 その他
 ()

2、今回のご旅行の主な目的は何ですか？

登山 スキー 観光 休養 山菜採取 キノコ採取 その他
 ()

3、今回のご来館に関し、どのような交通手段をご利用か教えてください

自家用車 レンタカー 観光バス 電車 その他
 ()

4、今回のご旅行を当館にお決め頂いた理由やきっかけは何ですか？(複数回答可)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 以前利用してよかったから | <input type="checkbox"/> 広報まちだの情報 |
| <input type="checkbox"/> サービスが良く、期待できるから | <input type="checkbox"/> 雑誌、情報誌などの情報 |
| <input type="checkbox"/> 料理がいいから | <input type="checkbox"/> インターネットの情報 |
| <input type="checkbox"/> 友人・知人に勧められたから | <input type="checkbox"/> その他() |
| <input type="checkbox"/> 値段が手ごろだから | |

5、過去に当館をご利用いただいておりますでしょうか？

初めて 2回目 3回以上(回目)

6、今回のご来館でご利用頂いた施設は何ですか？

①宿泊施設	<input type="checkbox"/> 本館	<input type="checkbox"/> キャビン	<input type="checkbox"/> テントサイト
②その他施設	<input type="checkbox"/> 野外炊事場	<input type="checkbox"/> 天体観測	<input type="checkbox"/> レクリエーションホール(卓球など)

7、お客様が普段ご旅行される際は、どのような形態が多いですか？

ご夫婦 ご家族・親族 友人 職場旅行 その他
 ()

8、どのようなツアーなら参加をご希望されますか？

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 山菜採取 | <input type="checkbox"/> スキー | <input type="checkbox"/> その他 |
| <input type="checkbox"/> キノコ採取 | <input type="checkbox"/> 釣り | () |
| <input type="checkbox"/> 登山 | <input type="checkbox"/> 村のお祭り | |
| <input type="checkbox"/> トレッキング | <input type="checkbox"/> 参加しない | |

9、ご記入下さいましたお客様について教えてください

(男女別) 男 女 (年齢) ~20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代~

※裏面にもございますのでご協力お願い致します

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