

令和3年度アンケート結果まとめ

		マリンリゾート 下田 4～9月			
		4～6月	7～9月	合計	
旅行の形態	家族旅行	112	295	407	
	お祝・記念	3	0	3	
	友人旅行	28	27	55	
	職場旅行	0	1	1	
	その他	8	22	30	
旅行の目的	登山	25	31	56	
	スキー	0	0	0	
	観光	56	165	221	
	休養	69	163	232	
	山菜採取	3	0	3	
	キノコ採取	0	1	1	
	その他	12	25	37	
	自家用車	128	295	423	
交通手段	レンタカー	7	25	32	
	観光バス	2	1	3	
	電車	12	13	25	
	その他	2	1	3	
決めたきっかけ	以前利用してよかったから	105	242	347	
	サービスがよく、期待できるから	25	60	85	
	料理がいいから	24	44	68	
	友人・知人に勧められたから	14	25	39	
	値段が手ごろだから	76	191	267	
	広報まちだの情報	15	35	50	
	雑誌・情報誌などの情報	1	2	3	
	インターネットの情報	9	26	35	
	その他	18	28	46	
回数	初めて	38	67	105	
	2回目	22	50	72	
	3回以上	85	215	300	
利用した施設	宿泊施設	本館	106	213	319
		キャビン	37	125	162
		テントサイト	0	0	0
	その他施設	野外炊事場	3	32	35
		天体観測	5	36	41
		レクホール	1	36	37
普段はどの形態が多い	ご夫婦	62	111	173	
	ご家族・親族	74	217	291	
	友人	42	45	87	
	職場旅行	1	5	6	
	その他	1	5	6	
どのようなツアーに参加したい	山菜採取	57	85	142	
	キノコ採取	42	93	135	
	登山	27	58	85	
	トレッキング	32	87	119	
	スキー	9	58	67	
	釣り	26	65	91	
	村のお祭り	22	72	94	
	参加しない	19	50	69	
	その他	3	17	20	
	記入者の情報	性別	男	77	165
女			86	205	291
年齢		～20代	13	40	53
		30代	12	25	37
		40代	23	89	112
		50代	38	79	117
		60代	41	57	98
		70代	26	63	89
		80代～	6	14	20
全体的な印象		全体的な印象	非常に良い	60	169
	良い		61	149	210
	普通		5		5
	悪い		0	0	0
	非常に悪い		0	0	0
	安心感 安全面	非常に良い	62	158	220
		良い	57	145	202
		普通	6		6
職員の対応	客室清掃 (挨拶・笑顔・言葉)	非常に良い	51	132	183
		良い	42	133	175
		普通	6		6
		悪い	0	0	0
		非常に悪い	0	0	0
	客室清掃 (清潔感)	非常に良い	42	111	153
		良い	41	96	137
		普通	3		3
		悪い	0	1	1
		非常に悪い	0	0	0
	客室清掃 (満足度)	非常に良い	40	118	158
		良い	40	86	126
		普通	6		6
		悪い	0	1	1
		非常に悪い	0	0	0
	電話対応 (挨拶・笑顔・言葉)	非常に良い	52	143	195
		良い	53	136	189
		普通	9		9
		悪い	0	3	3
	非常に悪い	0	0	0	

職員の対応	電話対応 (満足度)	非常に良い	36	108	144
		良い	39	86	125
		普通	7		7
		悪い	0	0	0
		非常に悪い	0	0	0
	フロント (笑顔・挨拶・言葉)	非常に良い	63	162	225
		良い	56	145	201
		普通	5		5
		悪い	0	0	0
		非常に悪い	0	1	1
	フロント (清潔感)	非常に良い	40	124	164
		良い	52	89	141
		普通	4		4
		悪い	0	1	1
		非常に悪い	0	0	0
	フロント (満足度)	非常に良い	44	129	173
良い		45	94	139	
普通		9		9	
悪い		0	0	0	
非常に悪い		0	1	1	
レストランの対応	笑顔・挨拶・言葉	非常に良い	52	141	193
		良い	38	109	147
		普通	7		7
		悪い	1	0	1
		非常に悪い	0	0	0
	味	非常に良い	37	113	150
		良い	46	126	172
		普通	7		7
		悪い	4	10	14
		非常に悪い	1	0	1
	量	非常に良い	45	119	164
		良い	44	126	170
		普通	6		6
		悪い	2	1	3
		非常に悪い	0	0	0
	清潔感	非常に良い	50	121	171
		良い	43	120	163
		普通	2		2
		悪い	1	4	5
		非常に悪い	0	1	1
	満足度	非常に良い	47	124	171
		良い	39	116	155
		普通	5		5
		悪い	4	4	8
		非常に悪い	0	0	0
設備	ロビー	非常に良い	46	150	196
		良い	61	148	209
		普通	8		8
		悪い	1	2	3
		非常に悪い	0	1	1
	客室	非常に良い	42	111	153
		良い	60	154	214
		普通	12		12
		悪い	3	19	22
		非常に悪い	0	0	0
	寝具 浴衣 備品	非常に良い	43	128	171
		良い	62	161	223
		普通	13		13
		悪い	1	8	9
		非常に悪い	0	1	1
	大浴場	非常に良い	38	141	179
		良い	56	152	208
		普通	9		9
		悪い	1	11	12
		非常に悪い	2	0	2
	レストラン	非常に良い	39	123	162
		良い	55	142	197
		普通	6		6
		悪い	0	4	4
		非常に悪い	0	0	0
	本館の清掃	非常に良い	56	150	206
		良い	48	130	178
		普通	6		6
		悪い	0	0	0
		非常に悪い	0	0	0
	キャビンの清掃	非常に良い	38	107	145
		良い	26	90	116
		普通	7		7
		悪い	0	1	1
		非常に悪い	0	0	0
合計			4046	9887	13933
配布数			348	710	1058
回収数			147	332	479
					45%

お客様からの要望

・本館

部屋にトイレが欲しい
部屋に冷蔵庫が欲しい
Wi-fiを届くようにして欲しい

・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
食事の量が多く、食べきれずもったいない
トコジラミの被害にあった

令和4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

Wi-fiは現在電波状況を調査し、補強を検討しております。
トコジラミ被害のあった部屋の消毒を実施しました。

キャビン・野外炊事場

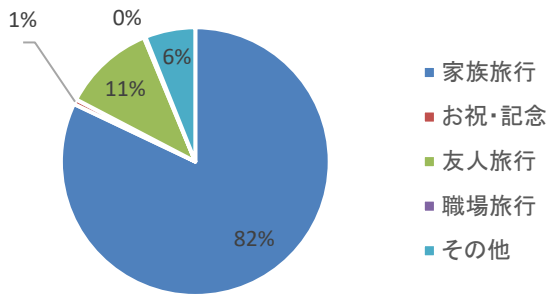
虫は、殺虫剤を散布します。

レストラン

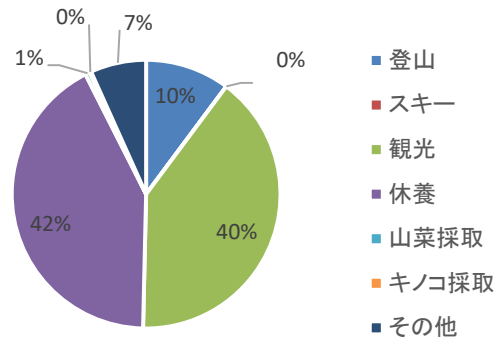
令和4年度改善点

- ・一部客室で畳の入れ替えを行いました。

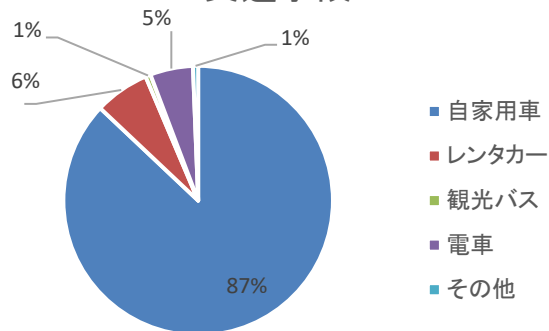
旅行の形態



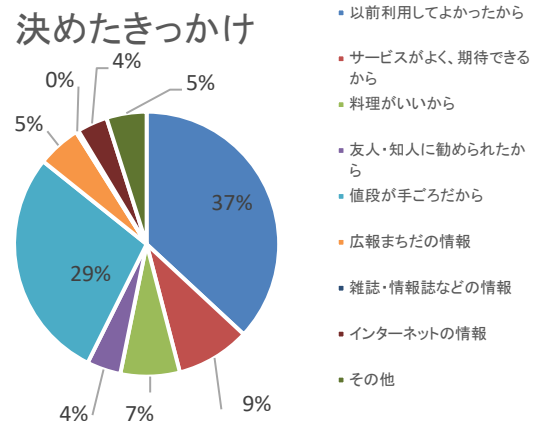
旅行の目的



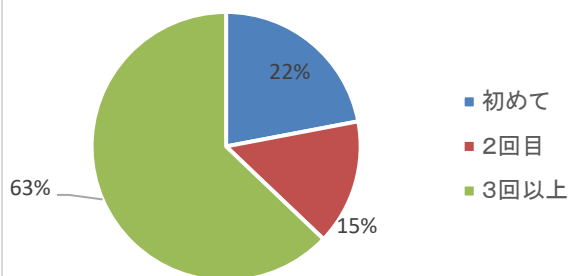
交通手段



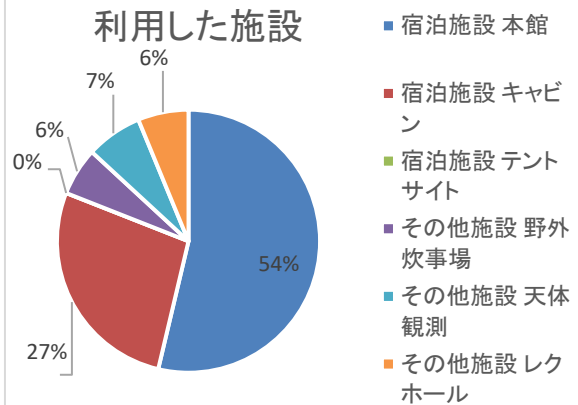
決めたきっかけ



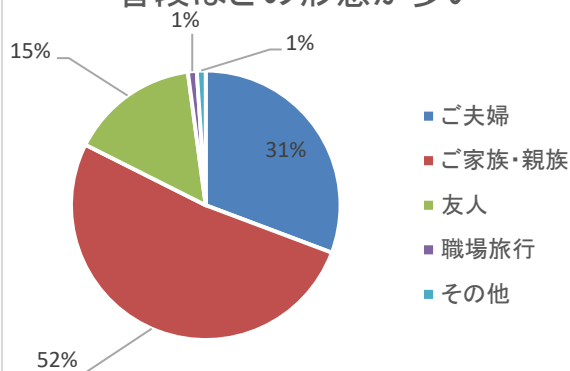
回数



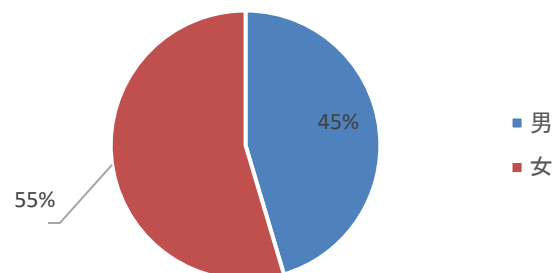
利用した施設



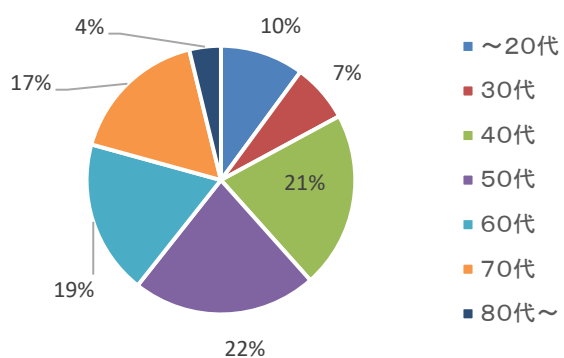
普段はどの形態が多い



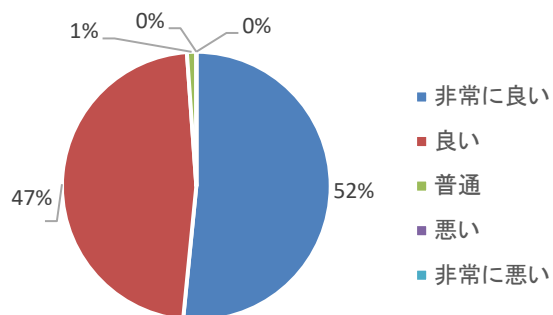
記入者の情報(性別)



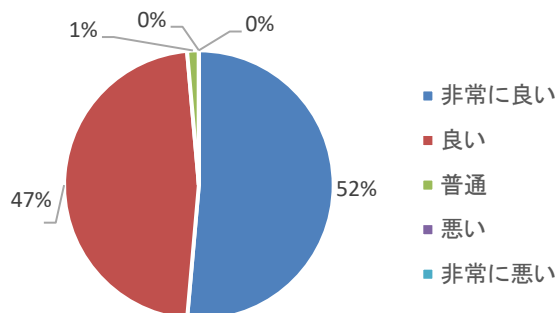
記入者の情報(年齢別)



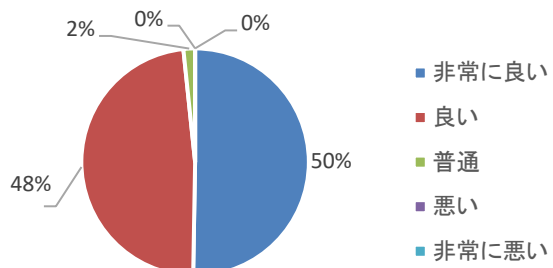
全体の印象



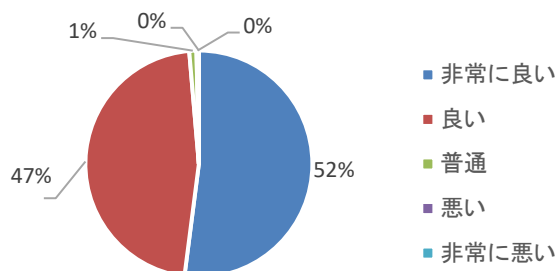
安心感・安全面



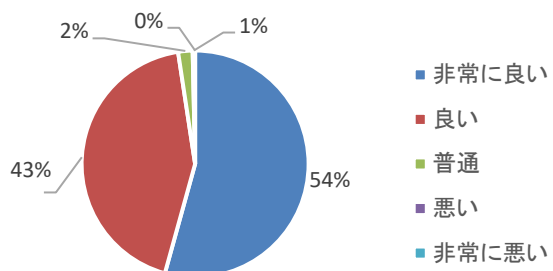
客室清掃
(挨拶・笑顔・言葉)



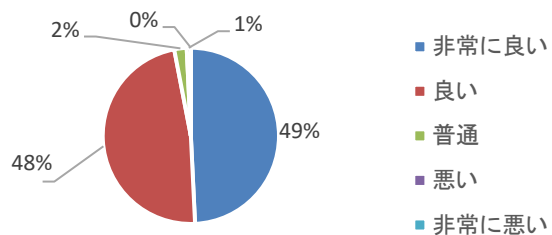
客室清掃
(清潔感)



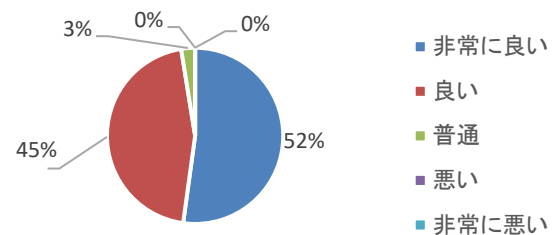
客室清掃
(満足度)



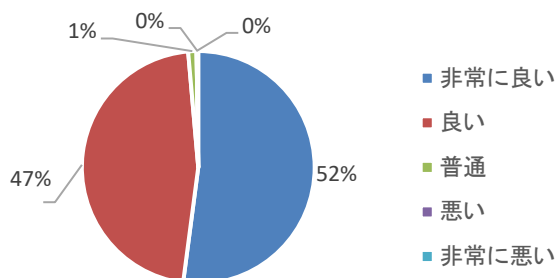
電話対応
(挨拶・笑顔・言葉)



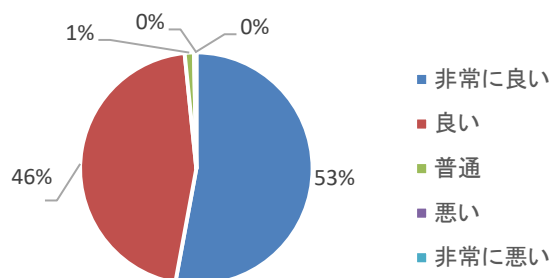
電話対応
(満足度)



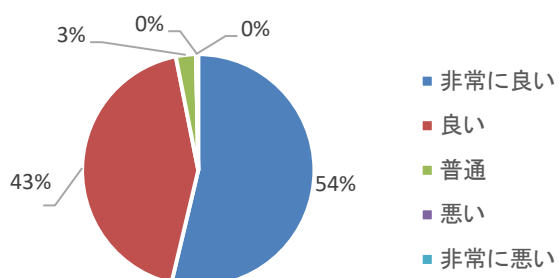
フロント
(笑顔・挨拶・言葉)



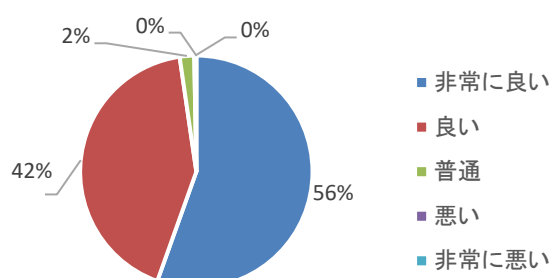
フロント
(清潔感)



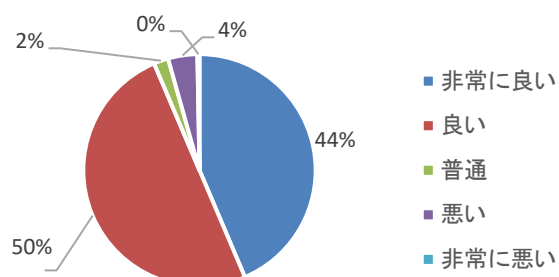
フロント
(満足度)



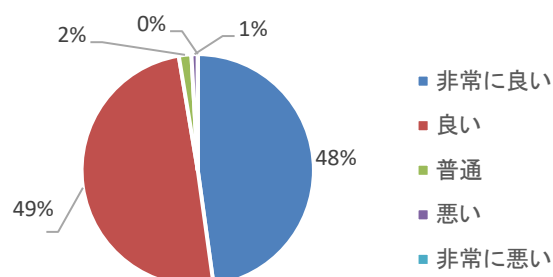
レストランの対応
(笑顔・挨拶・言葉)



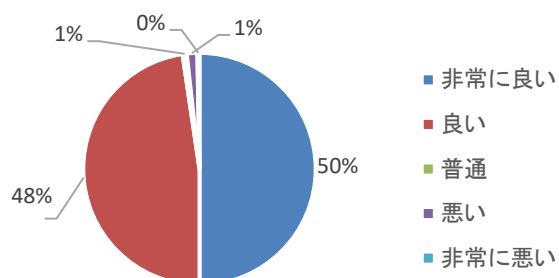
レストランの対応
(味)



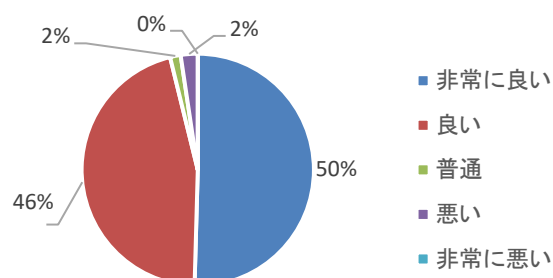
レストランの対応
(量)



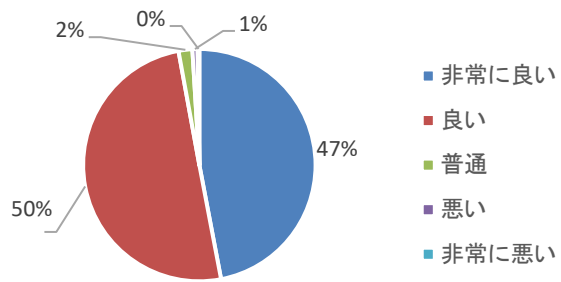
レストランの対応
(清潔感)



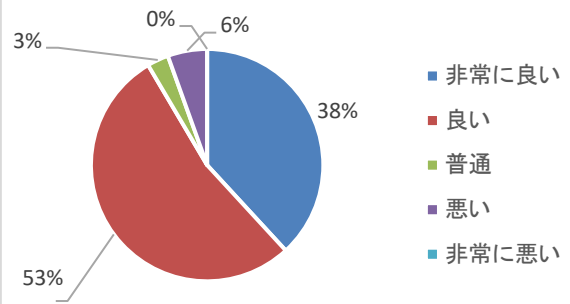
レストランの対応
(満足度)



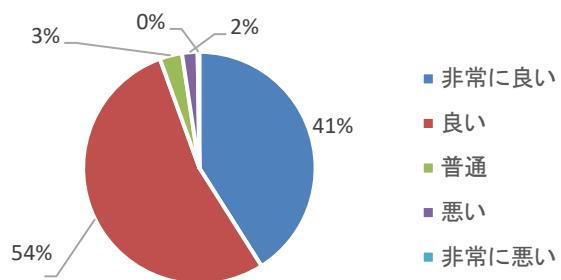
設備
(ロビー)



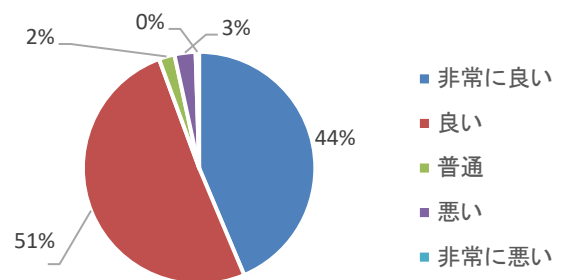
設備
(客室)



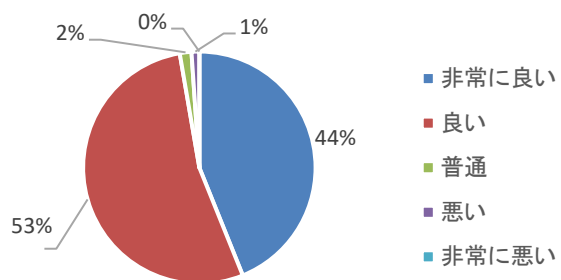
設備
(寝具・浴衣・備品)



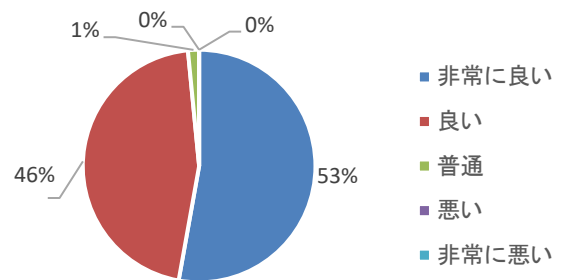
設備
(大浴場)



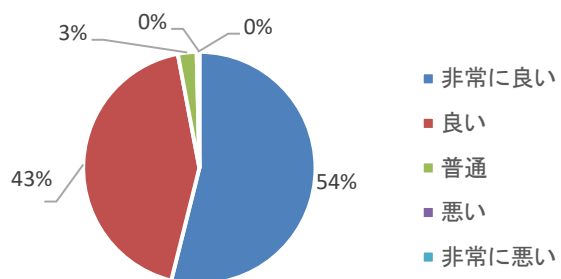
設備
(レストラン)



設備
(本館の清掃)



設備
(キャビンの清掃)



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)

☐ 以前利用してよかったから ☐ 広報まちだの情報
☐ サービスが良く、期待できるから ☐ 雑誌、情報誌などの情報
☐ 料理がいいから ☐ インターネットの情報
☐ 友人・知人に勧められたから ☐ その他()
☐ 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	☐ 本館	☐ キヤビン	☐ テントサイト
②その他施設	☐ 野外炊事場	☐ 天体観測	☐ 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？

☐ 山菜採取 ☐ スキー その他
☐ キノコ採取 ☐ 釣り ()
☐ 登山 ☐ 村のお祭り
☐ トレッキング ☐ 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下さい

(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	悪い	非常に 悪い	③ご意見・要望等
①館内の全体的な印象	☐	☐	☐	☐	
②施設の安心感・安全面	☐	☐	☐	☐	

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	悪い	非常に 悪い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い	非常に 良い	良い	悪い	非常に 悪い
①客室清掃員	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
②電話対応	☐	☐	☐	☐					☐	☐	☐	☐
③フロント	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	悪い	非常に 悪い	⑥ご意見・要望等
①笑顔・挨拶・言葉	☐	☐	☐	☐	
②味	☐	☐	☐	☐	
③量	☐	☐	☐	☐	
④清潔感	☐	☐	☐	☐	
⑤満足度	☐	☐	☐	☐	

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	悪い	非常に 悪い	⑧ご意見・要望等
①ロビーの設備	☐	☐	☐	☐	
②客室の設備	☐	☐	☐	☐	
③寝具・浴衣・備品	☐	☐	☐	☐	
④大浴場の設備	☐	☐	☐	☐	
⑤レストランの設備	☐	☐	☐	☐	
⑥本館の清掃	☐	☐	☐	☐	
⑦キャビンの清掃	☐	☐	☐	☐	

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