

奈良観光の満足度調査結果への施設側からの回答

奈良観光の満足度調査結果で得られた「施設等の評価ならびに評価の声」を各施設等へお渡し致しましたところ、下記の回答が返ってきております。評価くださった方々、回答くださった方々にお礼を申し上げます。このような相互の情報交流を通して、来訪側・受入側の双方において理解が深まること、それが、奈良の観光交流の質の向上に結びついていくことが重要と考えています。皆さま今後ともよろしくお願い致します。

種類	施設名	回答内容
	飛鳥寺	<p>この度は、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。お送りいただきました参拝者からの評価につきまして、当寺としては、以下のとおり対応させていただきたく考えております。</p> <p>【内容について】評価→景色がよい 国、県の保存規制もあり、歴史的環境の維持には今後とも十分配慮していきたい。</p> <p>【値 段】評価→話を聞けてこの値段は安い 寺の維持運営上、諸経費の都合上、来年(平成 21 年1月 1 日より拝観料改定を予定しております。</p> <p>【もてなし対応】評価→記載なし 今後とも参拝された方には、出来るだけ親切に、また心の癒しと生かされていることに感謝の心を持っていただけるよう対応していきたい。</p> <p>【案内表示】評価→案内表示が少ない 寺の歴史を説明する案内板を徐々に増設していきたい。</p>
神社仏閣 史跡・公園	海龍王寺	<p>先日は、アンケートをご送付いただきありがとうございました。</p> <p>①値段については「維持費がかかるので仕方が無い」との回答です。日常の維持・管理におきましては、国や地方自治体からの補助は一切ありませんので、皆様からの拝観料収入で維持・管理をするしかありません。また、形のない商品を提供するわけですので「拝観料に対するお客様の満足度の度合い」というのが測れないというのが現状です。そういった中で、全ての仏像などに解説文を設置し、仏像などに対し「価値あるものだ」ということをご理解いただければと考えています(内容の充実と値段、もてなし対応にもつながることと思います)。</p> <p>②案内表示に関して「バスに乗っていたので気がつかなかった」とのご指摘がありました。添付いたしました画像は、うちのお寺の門です。以前から、わかりにくいとの指摘があるのですが、看板などを設置すると、山門と両側の築地塀の趣が崩れてしまうこととなり、なかなか設置が出来ません(特別公開の時にのぼりを立てていましたが「雰囲気台無しである」との指摘を受けました)。景観と調和した案内表示(看板)の設置ということに関しては、悩みの種になっておりますが、何とか解決策を見出していきたいと思っております。</p> <p>③あと、もてなし対応の評価が高かったようですが、これを受けて「大きな声での対応」と「聞かれた事柄に対してはより丁寧にお答えする」ということを実践していきたいと思っております。</p>
	山の辺の道 (柳本もてなしの まちづくり会)	<p>1. 観光客からの評価情報の活用について 山之辺の道の素晴らしさ(日本一の道、平坦な道で歩きやすい、自然がそのまま残っている、交通の便が比較的よい)を、会員はじめ地元の皆さんにPRしている。</p> <p>2. 改善要望等について</p> <p>①案内表示について 崇神天皇陵から南へ通じる道が己に左へまがっている箇所、南に直進しないで、そのまま左へそれて、竜王山の登山口に向かう人が散見されるので、表示板をもっと大きく解りやすいように改善されるよう天理市観光課に要望している。その他衾田陵、竹之内環濠集落の出入り口、永久寺周辺等については近く要望書を提出する予定です。</p> <p>②その他 トイレが少ない、食事する場所が少ない等は今後の検討課題とします。</p>



種類	施設名	回答内容
神社仏閣 史跡・公園	黒塚古墳及び 黒塚古墳展示館 (天理市教育委員 会文化財課)	<p>1. 史跡黒塚古墳及び黒塚古墳展示館について観光客への対応 歴史的価値を伝え文化財への関心と理解を深め保存と活用の充実を図るために、祭日などの臨時開館及び史跡黒塚古墳の清掃管理に務めています。</p> <p>2. 駐車場から展示館までが分かりにくい 平成 20 年 3 月 28 日案内看板 3ヶ所設置予定</p>
	平城京跡 (平城遷都 1300 年記念事業協会 事務局)	<p>(「平城宮跡」に關係する機関等は複数あると存じますが、今回は当協会あての照会ですので、協会事務局の考え方等として整理致しました。)</p> <p>このたびの貴協議会の調査報告については、平城遷都 1300 年祭の実施に向け、今後計画を具体化する中で参考にさせていただきたいと存じます。</p> <p>特に、プラスマイナスにかかわらず、ご意見のございます敷地内施設や、ボランティアも含めた宮跡内の案内については、関心の高い項目として具体化する中で、国営公園化ともあいまって、より良い施設、サービスが可能となるよう努力してまいります。</p> <p>なお、現時点での平城宮跡を舞台とした平城遷都 1300 年祭の施設概要は以下のとおりです。</p> <p>◇平城宮跡会場は、平城宮跡と隣接地(朱雀門付近)で構成しています。</p> <p>◇平城宮跡内においては、催事施設や休憩施設、トイレ、飲食・物販施設等の建築物に加え、案内サイン等を設置する計画です。これらについては、特別史跡内であることから、基本的には仮設で整備し、1300 年祭終了後には撤去する予定です。</p> <p>◇また、隣接地においては、展示施設を設置したいと考えています。これらの施設には、平城京や平城宮跡の歴史文化をわかりやすく紹介する機能とともに、奈良県全体の観光情報の案内機能等を付与する計画で、できる限り、平城宮跡が公園として本格的に整備・活用されるまでの間存置したいと考えています。</p> <p>◇1300 年祭を契機として、2011 年以降も継続的に多くの方が平城宮跡を訪れていただき、より満足いただけるよう努めてまいります。</p>
博物館	万葉文化館 (財. 奈良県万葉 文化振興財団)	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>この度は、奈良観光の評価に関するアンケート調査の当館に対する評価情報をご提供いただき、まことにありがとうございました。</p> <p>ご提供いただきました評価情報につきましては、今後も多くの皆様にご利用いただくための貴重なご意見として、館運営に活用させていただきたく存じます。</p> <p>さて、調査結果に対する当館の対応等を下記のとおり回答させていただきます。</p> <p><評価>「内容」「もてなし対応」「案内表示」については、「ほぼ満足」という評価をいただいておりますが、「値段」については、3.0 と平均点以下で「リピーターにはなれない」といったマイナスの厳しい声もいただきました。</p> <p><対応></p> <p>◇常設展観覧料(大人 600 円)については、近隣府県や近年オープンした公立美術・博物館の入館料を参考に設定したもので、改訂は困難であります。車で来館した場合の駐車料金について、これまで有料(普通車 500 円、バス 3,000 円)としておりましたが、平成 20 年 4 月 1 日から、観覧いただいた場合等一定の条件に該当する場合は無料とする方向で手続きを進めており、車で来館した場合の負担については少なからず軽減できるのではないかと考えます(駐車料金の無料化は、詳細が決まり次第ホームページ等でお知らせします)。</p> <p>◇なお、マイナス評価とは別に「庭園がすばらしい」とプラス評価をいただきました。当館の庭園は、周辺の里山・田園風景と調和させながら、一年を通じて季節が感じられるよう万葉の草木を栽培、小径やせせらぎなども設けて、庭園内を散策しながら四季折々の花が楽しめる憩いの空間となっております。当館では、この庭園を皆様にご利用いただくことと昨年より庭園での飲食を可能としました。行楽シーズンにはお弁当を広げる姿があちこちに見られ、来館者はもとより、ハイキングの方々にも喜んでいただいております。</p> <p>◇さらに、庭園の草木を来館される多くの皆様にご存知のとおり、館内に庭園の見取り図と見頃の草花の情報を写真とともにお知らせする掲示板を設置したところであり、今後もこうした来館者サービスを充実してまいります。</p>

種類	施設名	回答内容
ホテル	くるみの木 ホテル ノワール	くるみの木とホテルノワールについての評価をいただいたのですが、今回良い評価をいただき、大変有難く存じます。この評価に甘んじることなく、尚一層お客様にご満足いただくことができるよう、スタッフ一同努力していきたいと思っております。 ホテル・ノワールスの案内表示については、真摯に受け止め、HP上でのご案内や、配布物でのご案内内容を今一度よく確認し、より分かりやすくご案内できるよう検討してまいります。 小さな店ですが、皆様に喜んでいただけるよう励んでまいります。
飲食店	NARACAFE 由庵	アンケート結果の送付ありがとうございました。案内がわかりにくいとの声は以前からありましたので、海外からのお客様への説明の際、案内所で地図をもらうように、またその地図上での場所を記してもらうようにつけ加えました。さらに、一番近い角に表示を新たにおくことにしました。
	旬彩 ひより	ひよりは去年の八月にOPENしたばかりのお店ですが、アンケートは励みになりました。 微力ながら、奈良町の街づくりの為に ひより寄席を3月19日に開催いたしました。次回は6月24日です。奈良にもおいしいものがたくさんある事を同時に知らせていきたいと思っております。現在は田原本でお野菜を作って頂き、安全で甘いお野菜を提供しております。大和の野菜は本当においしいです。これからも頑張ってお伝えしていきます。
	おちゃづけ& ビアホール風神 奈良駅前店	先日、弊社あてに観光施設の評価をいただき誠にありがとうございました。観光客の生の声というものは我々はあまり耳にすることすらできない中でこのようなお取組みをなさって非常にうれしく思います。早速ですが、おたずねの件についてお答えいたします。 ①こういうアンケートの結果を実際に目にする機会が初めてでしたのでとにかく評価として真摯に受け止めました。活用というほどには至っておりません。 ②頂戴しました評価の「値段」、「もてなし対応」で5点を頂いておりますので、なお一層の向上をと考えております(特に接客・サービスにおいては、当社の最重要事項として取り組んでおります)。また、「内容」の項目で4点ということですが、現在新メニューの作成などに取り組んでおります。
みやげ もの店	魚万商店	こういった第三者の評価やお客様の生の声というモノは非常に重要です。観光のみならず商売(事業)のマーケティング基礎データになるものです。まだまだ詳細な評価情報はほしいところではありますが、現時点では数値をみてホッとしているところであります。 この評価情報は、社内で共通認識できるよう努め、さらに満足度の高い商品づくり・顧客サービスそして会社づくりにがんばっていきたいと思っております。
	ぜいたく豆本舗	いつも奈良観光にご尽力いただき、ありがとうございます。 当店も大変良い評価をしていただき、一同大変喜んでおります。これからも、一層の努力し、皆さまに喜んでもらえるように頑張りたいと思っております。
その他施設	奈良県文化会館	この度は、調査結果をお送りいただきありがとうございます。 当館では、「奈良県文化会館改革プラン」を作成、全利用者にアンケートをお願いすると共に、窓口クレーム等の意見なども含め、毎月まとめて館内会議で改善事項を検討し、利用者ニーズに合う館となるよう、様々な改革を実施しています。頂いた結果をこれらの意見等とともに館内で検討し、改善に繋げたいと思っております。