

## 6. 別添資料

### 6.1. 調査票

#### ①農林水産物直売所等のおもてなし力調査

##### 直売所等ご利用者さま「おもてなしに関するアンケート」

施設名		調査日	
調査員名		時間	

◆ご協力のお願い◆

本調査は、千葉県各施設がより居心地の良い施設になるために、ご利用される方々のご意見を伺い、参考にさせていただきます。是非、ご協力をお願いします。

※対象者条件：18歳以上

#### Q1. お客様について教えてください。(それぞれ一つ)

①性別	1.男性 2.女性	②未既婚	1.既婚 2.未婚
③年代	1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代 7.70代 8.80代以上		
④お住まい	1.千葉県( )市町村) 2.東京都 3.神奈川県 4.埼玉県 5.その他( )		

#### Q2. 今回の旅行について教えてください。(それぞれ一つ)

①本日の同行者	1.ひとり 2.夫婦・恋人 3.親子(自分と子供) 4.親子(自分と親) 5.友人・同僚 6.ツアー・団体旅行 7.その他( )
②本日の交通手段	1.自家用車 2.高速バス 3.路線バス 4.観光バス・ツアーバス 5.鉄道 6.徒歩 7.自転車 8.オートバイ 9.その他( )
③旅行日数	1.日帰り旅行 2.宿泊旅行
④旅行目的	1.観光目的[→a.自然 b.地域の人と交流 c.のんびり d.子供の教育 e.その他( )] 2.趣味活動 3.ビジネス・出張 4.日常生活の範囲 5.帰省・知人友人訪問 6.その他( )
⑤当施設の利用	1.今回の旅行の主な目的地は当施設である 2.今回の旅行の主な目的地は当施設ではない

#### Q3. 施設の利用頻度をお答えください。(それぞれ一つ)

①農産物直売所関連施設の利用頻度	1.ほぼ毎日 2.週に1回 3.月に1回 4.2,3か月に1回 5.半年に1回 6.年に1回 7.特定の頻度ではないが旅行の都度 8.その他( )
②当施設の利用頻度	1.ほぼ毎日 2.週に1回 3.月に1回 4.2,3か月に1回 5.半年に1回 6.年に1回 7.特定の頻度ではないが旅行の都度 8.その他( )

#### Q4. 当施設の情報収集媒体をお答えください。(すべて)

1.検索サイト	2.旅行雑誌	3.旅行フリーペーパー	4.旅行ガイドブック
5.他観光施設からの案内 6.宿泊施設からの紹介 7.その他( )			

#### Q5. 本日利用した(またはする予定の)目的すべてと、今回の主な目的(二重丸)をひとつお答えください。

1.農産物の購入 2.お土産の購入 3.体験プログラムの参加 4.レストランの利用 5.トイレの利用 6.観光情報の収集 7.目に入ったから立ち寄ってみた 8.その他( )
---

#### Q6. 当施設以外の千葉県内の主な訪問先についてお答えください。 ※地図フリップ参照

	千葉県内エリア(それぞれ一つ)	施設名(自由回答)
①観光施設	1.千葉・東葛 2.北総 3.九十九里 4.安房 5.君津	
②飲食店	1.千葉・東葛 2.北総 3.九十九里 4.安房 5.君津	
③宿泊施設	1.千葉・東葛 2.北総 3.九十九里 4.安房 5.君津	

Q7.当施設の印象について、それぞれの満足度を0～10点でお答えください。

項目	とても満足	←	どちらでもない	→	とても不満	非該当														
①商品やサービス説明の表記のわかりやすさ	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
②掲示物や配布物の情報量の多さ	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
③演出・季節感の感じやすさ	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
④施設や設備の清潔感	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
⑤安心・くつろぎ度合	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
⑥施設等の美的センス	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
⑦高齢者や障害者等の利便性	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
⑧（総合）施設設備のおもてなし	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0

Q8.当施設のコンテンツやメニューについて、それぞれの満足度を0～10点でお答えください。

項目	とても満足	←	どちらでもない	→	とても不満	非該当														
①品揃え（メニュー）・体験できる内容（ボリューム）の種類	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
②価格・料金設定	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
③商品・提供サービスの品質	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
④コンテンツの充実度（農水産物購入や体験など色々なことが出来て楽しめるか）	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
⑤（総合）コンテンツやメニューのおもてなし	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0

Q9 当施設のスタッフ対応について、それぞれの満足度を0～10点でお答えください。

項目	とても満足	←	どちらでもない	→	とても不満	非該当														
①挨拶状況／声かけ	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
②笑顔での対応	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
③言葉遣い／口調	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
④気遣い／感謝の気持ち	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
⑤従業員全体の雰囲気／居心地の良さ	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0
⑥（総合）スタッフからのおもてなし	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1	0

Q10.当施設の設備・コンテンツ・スタッフの対応で、おもてなしの気持ちが伝わった、あるいは良くなかったモノ・コトがあれば、お答えください。（自由回答）

項目	良かった点（おもてなしの気持ちを感じた）	悪かった点（おもてなしの気持ちを感じない）
①施設・設備		
②コンテンツ・メニュー		
③スタッフの対応		

Q11.当施設の総合満足度を1～10点でお答えください。

項目	とても満足	←	どちらでもない	→	とても不満														
総合満足度	10	・	9	・	8	・	7	・	6	・	5	・	4	・	3	・	2	・	1

Q12.あなたが過去に訪問したことがある本施設の類似施設で、特におもてなしの気持ちを感じて、居心地が良いなど思った施設をお答えください。またその理由についてもお答えください。（自由回答）

①おもてなしを感じた類似施設	
②その理由（具体的に、何・誰が、どのようだった）	

ご協力いただき、誠にありがとうございました。

## ②農林水産物直売所等の施設評価調査

### 農林水産物直売所等のおもてなし力調査 調査員チェックシート

施設名	調査日	年	月	日
調査員名	時間	～		
交通経路				
対応可能な従業員数				
調査時点の来店客数				

※ 1、2 は実査前に実施してください。（周辺施設から直売所等へ立ち寄る想定）

※対象のものが無く、評価できない場合は余白に「無し」と記述してください。

#### 1.ホームページ（PC） 操作場所：

操作時間： ～

画面キャプチャ	評価項目	とても満足 ← どちらでもない → とても不満
<b>A【検索】</b> <input type="checkbox"/> Google キャプチャ <input type="checkbox"/> 検索サイトキャプチャ	①Google 検索での見つけやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②画面出力のスムーズさ（写真データが重すぎないか）	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	③他の具体的な検索サイト（トリップアドバイザーなど）：	
	④好感が持てる点：	
	⑤気になる点：	
<b>B【情報量】</b> <input type="checkbox"/> 画面キャプチャ	①アクセスのわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②施設案内のわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	③最新トピックのわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	④イベント情報のわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	⑤お勧め情報のわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	⑥好感が持てる点：	
	⑦気になる点：	
<b>C【見栄え】</b> <input type="checkbox"/> 画面キャプチャ	①レイアウトの見やすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②写真の印象の良さ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	③色使いの印象の良さ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	④好感が持てる点：	
	⑤気になる点：	

2.ホームページ（スマートフォン）操作場所：

操作時間： ～

画面キャプチャ	評価項目	とても満足 ← どちらでもない → とても不満
<b>A【検索】</b> <input type="checkbox"/> Google キャプチャ <input type="checkbox"/> 検索サイトキャプチャ	①Google 検索での見つけやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②画面出力のスムーズさ（写真データが重すぎないか）	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	③他の具体的な検索サイト（トリップアドバイザーなど）：	
	④好感が持てる点：	
	⑤気になる点：	
<b>B【情報量】</b> <input type="checkbox"/> 画面キャプチャ	①アクセスのわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②施設案内のわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	③最新トピックのわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	④イベント情報のわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	⑤お勧め情報のわかりやすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	⑥好感が持てる点：	
	⑦気になる点：	
<b>C【見栄え】</b> <input type="checkbox"/> 画面キャプチャ	①レイアウトの見やすさ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②写真の印象の良さ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	③色使いの印象の良さ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	④好感が持てる点：	
	⑤気になる点：	



### 3.施設・設備

撮影（特に良いもの/悪いもの）	評価項目	とても満足 ← どちらでもない → とても不満
<b>F【清潔感・見栄え】</b> <input type="checkbox"/> 清掃不備状況 <input type="checkbox"/> 周辺設備（ベンチ等） <input type="checkbox"/> 広告・掲示物	①施設周辺の清潔感・清掃状況・設備	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②施設建物外観の清潔感・清掃状況	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	③施設内の清潔感・清掃状況	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	④施設内の広告・掲示物の綺麗さ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	⑤好感が持てる点：	
	⑥気になる点：	
<b>G【バリアフリー】</b> <input type="checkbox"/> スロープ <input type="checkbox"/> 車いす等で困難な場所	①バリアフリー設備の充実度（スロープなど）	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②バリアフリー対応できる従業員の多さ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	⇒バリアフリー対応従業員人数：	
	③好感が持てる点：	
	④気になる点：	

### 4.コンテンツ

撮影（特に良いもの/悪いもの）	評価項目	とても満足 ← どちらでもない → とても不満
<b>A【コンテンツ】</b> <input type="checkbox"/> 品揃えの様子 <input type="checkbox"/> 体験内容メニュー表	①品揃え（メニュー）・体験できる内容（ボリューム）の種類	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	②価格・料金設定	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	③商品・提供サービスの品質	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	④コンテンツの充実度（農水産物購入や体験など色々なことが出来て楽しめるか）	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
	⑤好感が持てる点：	
	⑥気になる点：	

## 5.接客対応

A◆基本応対マナー ※「★」は来訪者アンケートにもある項目	
項目	とても満足 ← どちらでもない → とても不満
①挨拶状況／声かけ★	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⇒具体的に：	
②身だしなみ（服装・髪型）	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
③笑顔での応対★	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
④言葉遣い／口調★	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⑤声の大きさ／速さ	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⑥気遣い／感謝の気持ち★	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⑦従業員全体の雰囲気／居心地の良さ★	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⑧挨拶状況／購入商品・注文メニューの復唱	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⑨挨拶状況／他の商品・メニューの勧め	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⇒具体的に：	
⑩挨拶状況／預かり金額の確認	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⑪挨拶状況／お釣りの確認	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⑫挨拶状況／お礼	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⇒具体的に：	
⑬好感が持てる点	
⑭改善点・気になる点	

B◆接客応対マナー ※スクリプト対応「すみません、トイレはどこにありますか？」して評価	
項目	とても満足 ← どちらでもない → とても不満
①話を聞く姿勢	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
②分かりやすい説明	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
③親身な対応	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
④手際の良い対応	5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1
⑤好感が持てる点	
⑥改善点・気になる点	

**6.おもてなしを感じさせる具体的な事例**

	撮影※1枚必須	コメント それぞれ5段階評価ともにコメント
<input type="checkbox"/> <b>好事例 1</b>	<input type="checkbox"/> 事例の主な対象物 <input type="checkbox"/> 事例が効果を発揮している場面	①工夫しているモノ・コトの具体的な状況・内容  ②期待される効果
<input type="checkbox"/> <b>好事例 2</b>	<input type="checkbox"/> 事例の主な対象物 <input type="checkbox"/> 事例が効果を発揮している場面	①工夫しているモノ・コトの具体的な状況・内容  ②期待される効果

**7.【総合満足度】**

とても満足 ← どちらでもない → とても不満
5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1



### ③ハブ観光施設におけるおもてなし力調査

#### 観光施設等ご利用者さま「おもてなしに関するアンケート」

施設名		調査日	
調査員名		時間	

◆ご協力のお願い◆  
 本調査は、千葉県の各施設がより居心地が良い施設になるために、ご利用される方々のご意見を伺い、参考にさせていただきます。是非、ご協力をお願いします。  
 ※対象者条件：18歳以上

#### Q1.お客様について教えてください。（それぞれ一つ）

①性別	1.男性 2.女性	②未婚	1.既婚 2.未婚
③年代	1.10代 2.20代 3.30代 4.40代 5.50代 6.60代 7.70代 8.80代以上		
④お住まい	1.千葉県（市町村） 2.東京都 3.神奈川県 4.埼玉県 5.その他（ ）		

#### Q2.今回の旅行について教えてください。（それぞれ一つ）

①本日の同行者	1.ひとり 2.夫婦・恋人 3.親子（自分と子供） 4.親子（自分と親） 5.友人・同僚 6.ツアー・団体旅行 7.その他（ ）
②本日の交通手段	1.自家用車 2.高速バス 3.路線バス 4.観光バス・ツアーバス 5.鉄道 6.徒歩 7.自転車 8.オートバイ 9.その他（ ）
③旅行日数	1.日帰り旅行 2.宿泊旅行
④旅行目的	1.観光目的[→a.自然 b.地域の人と交流 c.のんびり d.子供の教育 e.その他( )] 2.趣味活動 3.ビジネス・出張 4.日常生活の範囲 5.帰省・知人友人訪問 6.その他（ ）

#### Q3.当施設の情報収集媒体をお答えください。（すべて）

1.検索サイト	2.旅行雑誌	3.旅行フリーペーパー	4.旅行ガイドブック
5.他観光施設からの案内 6.宿泊施設からの紹介 7.その他（ ）			

#### Q4.当施設以外の千葉県内の主な訪問先についてお答えください。 ※地図フリップ参照

	千葉県内エリア（それぞれ一つ）	施設名（自由回答）
①観光施設	1.千葉・東葛 2.北総 3.九十九里 4.安房 5.君津	
②飲食店	1.千葉・東葛 2.北総 3.九十九里 4.安房 5.君津	
③宿泊施設	1.千葉・東葛 2.北総 3.九十九里 4.安房 5.君津	

#### Q5.千葉県では各地域に農水産物が購入・体験できる施設があります。今回の旅行で立ち寄りご予定はありますか。（ひとつだけ）

1.もともと立寄り予定	2.移動中に見かけたら立寄り	3.立寄るかわからない	4.立寄り予定はない
-------------	----------------	-------------	------------

#### Q6. <Q5で1・2と回答した方> 農水産物が購入・体験できる施設についてお伺いします。本日利用した（またはする予定の）目的すべてと、今回の主な目的（二重丸）をひとつお答えください。

1.農産物の購入	2.お土産の購入	3.体験プログラムの参加	4.レストランの利用	5.トイレの利用
6.観光情報の収集 7.目に入ったから立寄ってみた 8.その他（ ）				

#### Q7.今回の旅行に限らず、日常において、農水産物が購入・体験できる施設の利用頻度をお答えください。（ひとつだけ）

1.ほぼ毎日	2.週に1回	3.月に1回	4.2,3か月に1回	5.半年に1回	6.年に1回
7.特定の頻度ではないが旅行の都度 8.その他（ ）					

Q8.当施設の印象について、それぞれの満足度を0～10点でお答えください。

項目	とても満足 ←	どちらでもない	→	とても不満	非該当						
①商品やサービス説明の表記のわかりやすさ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
②掲示物や配布物の情報量の多さ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
③演出・季節感の感じやすさ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
④施設や設備の清潔感	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
⑤安心・くつろぎ具合	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
⑥施設等の美的センス	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
⑦高齢者や障害者等の利便性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
⑧（総合）施設設備のおもてなし	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

Q9.当施設のコンテンツやメニューについて、それぞれの満足度を0～10点でお答えください。

項目	とても満足 ←	どちらでもない	→	とても不満	非該当						
①品揃え（メニュー）・体験できる内容（ボリューム）の種類	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
②価格・料金設定	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
③商品・提供サービスの品質	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
④コンテンツの充実度（アトラクションや見学など色々なことが出来て楽しめるか）	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
⑤（総合）コンテンツやメニューのおもてなし	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

Q10.当施設のスタッフ対応について、それぞれの満足度を0～10点でお答えください。

項目	とても満足 ←	どちらでもない	→	とても不満	非該当						
①挨拶状況／声かけ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
②笑顔での対応	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
③言葉遣い／口調	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
④気遣い／感謝の気持ち	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
⑤従業員全体の雰囲気／居心地の良さ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
⑥（総合）スタッフからのおもてなし	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0

Q11.当施設の設備や、スタッフの対応で、おもてなしの気持ちが伝わった、あるいは良くなかったモノ・コトがあれば、お答えください。（自由回答）

項目	良かった点（おもてなしの気持ちを感じた）	悪かった点（おもてなしの気持ちを感じない）
①施設・設備		
②コンテンツ・メニュー		
③スタッフの対応		

Q12.当施設の総合満足度を1～10点でお答えください。

項目	とても満足 ←	どちらでもない	→	とても不満						
総合満足度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Q13.あなたが過去に訪問したことがある施設で、特におもてなしの気持ちを感じて、居心地が良いと思った施設をお答えください。またその理由についてもお答えください。（自由回答）

①おもてなしを感じたお店・観光施設等	
②その理由（具体的に、何・誰が、どのようだった）	

ご協力いただき、誠にありがとうございました。