

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、千葉県各施設の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	
A【検索】 <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【情報量】 <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：					
C【見栄え】 <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
A【検索】 <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【情報量】 <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：	
C【見栄え】 <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
F【清潔感・見栄え】 <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：	
G【バリアフリー】 <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
A【コンテンツ】 <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"/> 好事例 1	<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"/> 好事例 2	<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。