

sample

〇〇旅館様

アンケート添削レポート

発行者：クリアン
発行日：2023年XX月XX日



アンケートのお願い

本日はご来館ありがとうございます。以下の質問にご回答をお願いします。

- ご滞在中、一番心に残ったことは何ですか？
お部屋 大浴場 料理 庭園 先店 スタッフ
- スタッフの対応はいかがでしたか？
たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満
- 大浴場はいかがでしたか？
たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満
- ご朝食はいかがでしたか？
たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満
- ご夕食はいかがでしたか？
たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満
- 総合的な満足度はいかがでしたか？
たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満
- ご意見、ご要望があればご記入をお願いします。

ご協力ありがとうございました。本用紙をフロントにお渡しくださいましたら、お礼の品をプレゼントさせていただきます。またのお越しをお待ちしております。

このたびは既存アンケートの無料添削にお申し込みをいただきありがとうございます。
次ページより、各セクションごとにコメントさせていただきます。

アンケートのお願い

本日はご来館ありがとうございます。以下の質問にご回答をお願いします。

■タイトルは一番最初に目に入る箇所です。

ご覧になった方が「自分ごと」になるようなタイトルがオススメです。たとえば「〇〇旅館 ご宿泊者」と表記することで「あ、自分のことだ」と思っていただけです。

例：〇〇旅館 ご宿泊者アンケート

■「まえがき」部分は主催者(貴館)のお気持ちを伝える文面にすると、回収率向上が期待できます。回答特典については、「あとがき」ではなく「まえがき」で記載します(詳細は後述します)。

例：当館は「明日、今日より良い旅館になる」ことを目指しております。次回、更にご満足いただくため、ぜひお客様のお声をお聞かせください。

ご回答いただいたお客様にもれなくお礼の品をご用意しております。本用紙をフロントまでお持ちください。

2. スタッフの対応はいかがでしたか？

たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満

3. 大浴場はいかがでしたか？

たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満

4. ご朝食はいかがでしたか？

たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満

5. ご夕食はいかがでしたか？

たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満

6. 総合的な満足度はいかがでしたか？

たいへん満足 やや満足 どちらとも言えない やや不満 たいへん不満

「たいへん不満」を選ばれたとき、このままでは理由がわからず、改善につながられません。1行記入欄を設けると詳細が把握でき、改善に取り組めるようになります。

また、正確なデータを取るため、大浴場・朝食・夕食については「利用していない」という選択肢があると良いですね。

そして設問の順番ですが、「お客様が体験された順」に尋ねる方がより心地よく答えられます。

例：夕食→大浴場→朝食→スタッフ→総合

7. ご意見、ご要望があればご記入をお願いします。

ご協力ありがとうございました。本用紙をフロントにお渡しくださいましたら、お礼の品をプレゼントさせていただきます。またのお越しをお待ちしております。

自由記入欄は広いスペースを設けた方が豊富なご意見が集まるようになります。

例：

7. ご意見、ご要望があればご記入をお願いします。



ご協力ありがとうございました。本用紙をフロントにお渡しくございましたら、お礼の品をプレゼントさせていただきます。またのお越しをお待ちしております。

お礼の品がある場合は「まえがき」部分でお知らせした方が、回収率が上がります。

例：当館は「明日、今日より良い旅館になる」ことを目指しております。次回、更にご満足いただくため、ぜひお客様のお声をお聞かせください。

ご回答いただいたお客様にもれなくお礼の品をご用意しております。本用紙をフロントまでお持ちください。

「あとかき」の文面は回答者の方の「後味」に関わります。感謝の気持ちをしっかりと伝えていきましょう。

例：ご滞在中の貴重なお時間を分けてくださり、ありがとうございました。引き続き、素敵な旅をお過ごしください。

ここまでお読みいただきありがとうございます。
最後に、インタビューシートのご回答をふまえて総括コメントを記載させていただきます。

事前にご記入いただいたインタビューシートを拝見する限り、宿泊客様に尋ねたいことはもっとたくさんあるようですね。おそらく、紙アンケートの紙面の都合上、設問を絞ったものとお見受けします。Webアンケートであれば、「Q1で【はい】と答えた場合はQ2、【いいえ】と答えた場合はQ3へ」などの条件付けをすることができます。紙面の制約はありませんので、場合分けでの聞き取りにはオススメです。

回収率向上も課題であると記入いただきましたが、アンケート配布時のお声がけだけでも効果が期待できます。よろしければぜひお試しください。

Thank you

ご利用ありがとうございます。
クリアンのアンケート添削が
〇〇旅館様のお役に立ちますように。

設問設計のみや、テキストマイニングのみ
のご依頼もお受けしております。
ぜひご相談ください。

