

令和4年度 伴走型小規模事業者支援推進事業

**令和4年度
熊本市植木町商工会
植木温泉宿泊者需要動向調査
調査報告書**

**令和5年1月
熊本市植木町商工会**

1. 調査目的

コロナ禍で宿泊業の売上が減少し経営状況が厳しい中、熊本市植木町商工会会員の宿泊事業者が今後持続的に発展していくためには、宿泊者の需要動向を的確に把握し 宿泊事業者にフィードバックしていくことがより重要である。

今回実施した調査は、植木温泉管内の旅館・ホテルに対して、来館者の属性や来館目的などに関するアンケート調査を実施し、既存サービスの改善及び宿泊事業者に対する今後の経営支援につなげていく為の基礎資料を作成することを目的で実施した。

2. 調査期日

令和4年11月1日(火)～令和5年1月10日(火) 71日間

3. 調査方法

- ① 各宿泊事業所の客室等にQRコード付のカラーハガキを設置
- ② 宿泊者がスマートフォンからQRコードを読み込み、アンケート調査に回答
(アンケート調査内容は次頁に記載)
- ③ アンケートは Google フォームを使用し、熊本市植木町商工会で管理・集計・分析を行う。

4. 調査協力事業所

植木温泉地区(植木町田底・伊知坊)に所在する熊本市植木町商工会員 8事業者
(今宵の湯宿悠然・旅館いろは・旅館大月苑・旅館桐乃湯・旅館平山・旅館松乃湯・旅館やらの湯・和風旅館鷹の家)

5. 目標回答数 300件

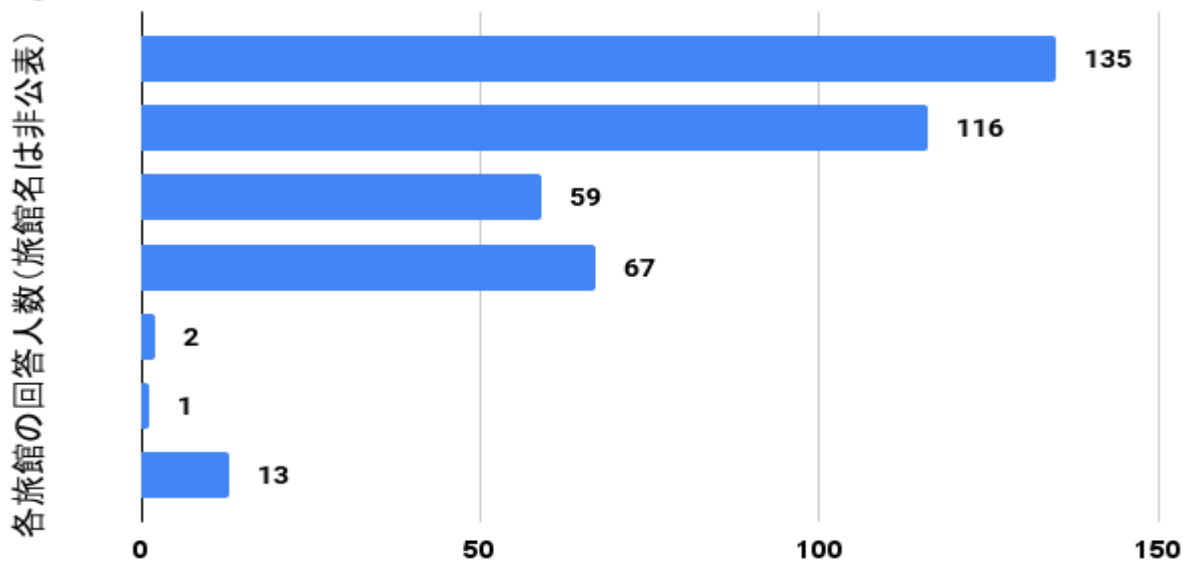
5. 有効回答数 393件

宿泊者需要動向調査 調査内容 (Google フォームを使用)

- ①本日はどちらに宿泊されましたか？
- ②今回の宿泊は 10 月 12 日から開始されたくまもと再発見の旅(全国版)を利用されましたか？
はい・いいえ
- ③「くまもと再発見の旅」を利用した、利用していない理由をお答えください。()
- ④今後も「くまもと再発見の旅」のような宿泊業に対する施策は必要と思いますか？
必要である・必要ではない・その他()
- ⑤この施設への来館した動機は何ですか
TV、ラジオ、新聞の紹介記事・旅行者(代理店)の紹介・旅行ガイドブックを見て・インターネット、SNS(インスタ等)・口コミや話し合いで・その他()
- ⑥宿泊を予約した方法を教えてください
電話予約・ネット予約・旅行者(代理店)にて・来館にて・予約なしで宿泊・その他()
- ⑥-1. ネット予約の場合どのサイトを利用されましたか
公式 HP・じゃらん・楽天トラベル・Yahoo!トラベル・JTB・その他()
- ⑦料理の味・ボリュームはどうでしたか
満足・やや満足・やや不満・不満
- ⑧温泉の泉質・清潔感はどうでしたか
満足・やや満足・やや不満・不満
- ⑨施設全体の清潔感・雰囲気はどうでしたか
満足・やや満足・やや不満・不満
- ⑩スタッフの対応はどうでしたか
満足・やや満足・やや不満・不満
- ⑪価格(コストパフォーマンス)はどうでしたか
満足・やや満足・やや不満・不満
- ⑫次回またこの施設を利用したいですか
大いにしたい・したい・あまり利用したくない・利用しない
- ⑬宿泊施設を選ぶ際の基準は何ですか
価格が手ごろ・施設設備が新しい・料理が美味しい・温泉の泉質が良い・雰囲気が良い・接客態度が良い・細かい要望に応じてくれる・利用した事がある・その他()
- ⑭あったらうれしいと思うサービス等があれば記載して下さい。
()
- ⑮年齢
20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上
- ⑯性別 男性・女性・その他
- ⑰本日はどちらからお越しになりましたか。
熊本市内・熊本県内・福岡・佐賀・長崎・大分・宮崎・鹿児島・沖縄・中国・四国・関西・関東・その他()
- ⑱何人で宿泊されましたか 1人・2人・3人・4人・5人・6人以上
- ⑲来館された構成を教えてください 家族・親戚・友人知人・カップル・一人で・その他()
- ⑳その他ご意見があれば、些細な事でも結構ですので自由に記載して下さい。()

計 20問

①本日はどちらに宿泊されましたか？



旅館A	旅館B	旅館C	旅館D	旅館E	旅館F	旅館G	旅館H	合計
135	116	59	67	2	1	13	0	393

8事業者から宿泊者需要動向調査の協力をいただいたが、調査開始から各旅館での協力体制に温度差があり、本会からも電話や巡回にて声掛け・依頼等を行ったが、結果として旅館A～旅館Dの4事業者に宿泊された方の意見が集約した結果となった。本来であれば旅館名を公表する所ではあるが、旅館名を公表すると植木温泉の人気旅館ランキングと間違えかねないため、今回非公表とした。

②今回の宿泊は10月12日から開始されたくまもと再発見の旅(全国版)を利用されましたか？



利用した	利用していない
294名	99名
74.8%	25.2%

くまもと再発見の旅の予算を消化したとの報道があり、利用していない宿泊者が4割程いると予想していたが、実際約75%の宿泊者がくまもと再発見の旅の割引制度を利用し、宿泊されていた。

③ 「くまもと再発見の旅」を利用した、利用していない理由をお答えください。

・利用した(理由)

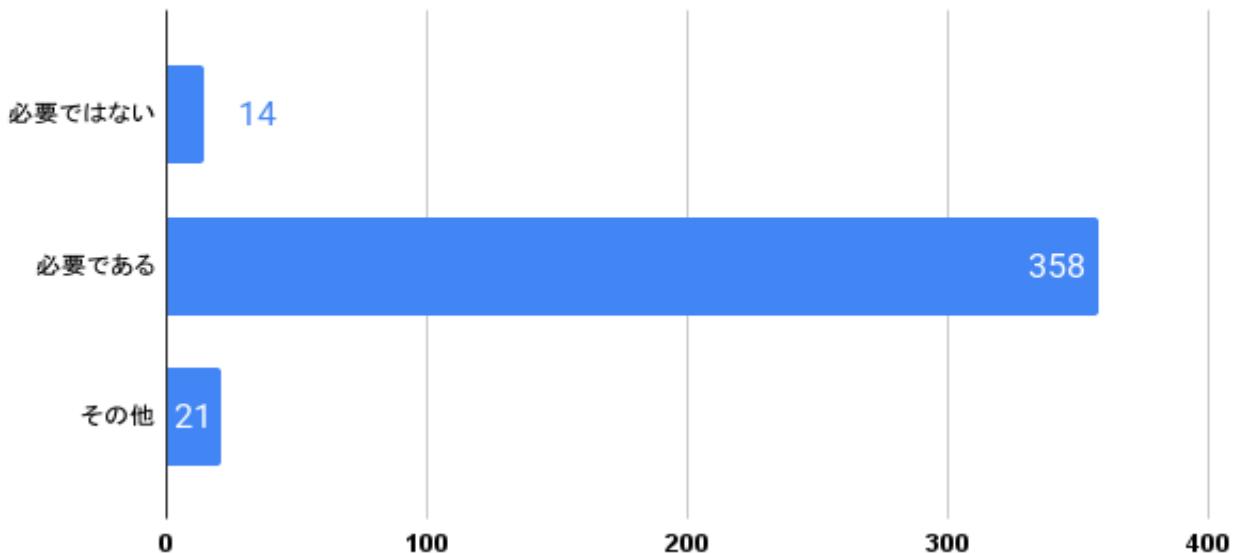
- 安く泊まれてクーポンが貰えるから(約80%)
- 宿泊施設を応援したいから
- 普段泊まらない旅館に泊まれるから
- 熊本が好きだから

・利用していない(理由)

- その情報(施策)を知らなかった(約60%)
- クーポンが売り切れであった。
- 年末年始・正月は対象期間外であった。
- コロナワクチンを打っていないから

「くまもと再発見の旅」を利用した方で安く泊まれてクーポンが貰えるとの回答が約8割で圧倒的に多かった。一方利用していない方の理由で一番多かったのは、その情報を知らなかったとの回答が約60%を占めた。国や県の施策は報道だけではなく、各種媒体での広報を打たないと一般市民には周知できないという結果ではないかと思われる。

④ 今後も「くまもと再発見の旅」のような宿泊業に対する施策は必要と思いますか？

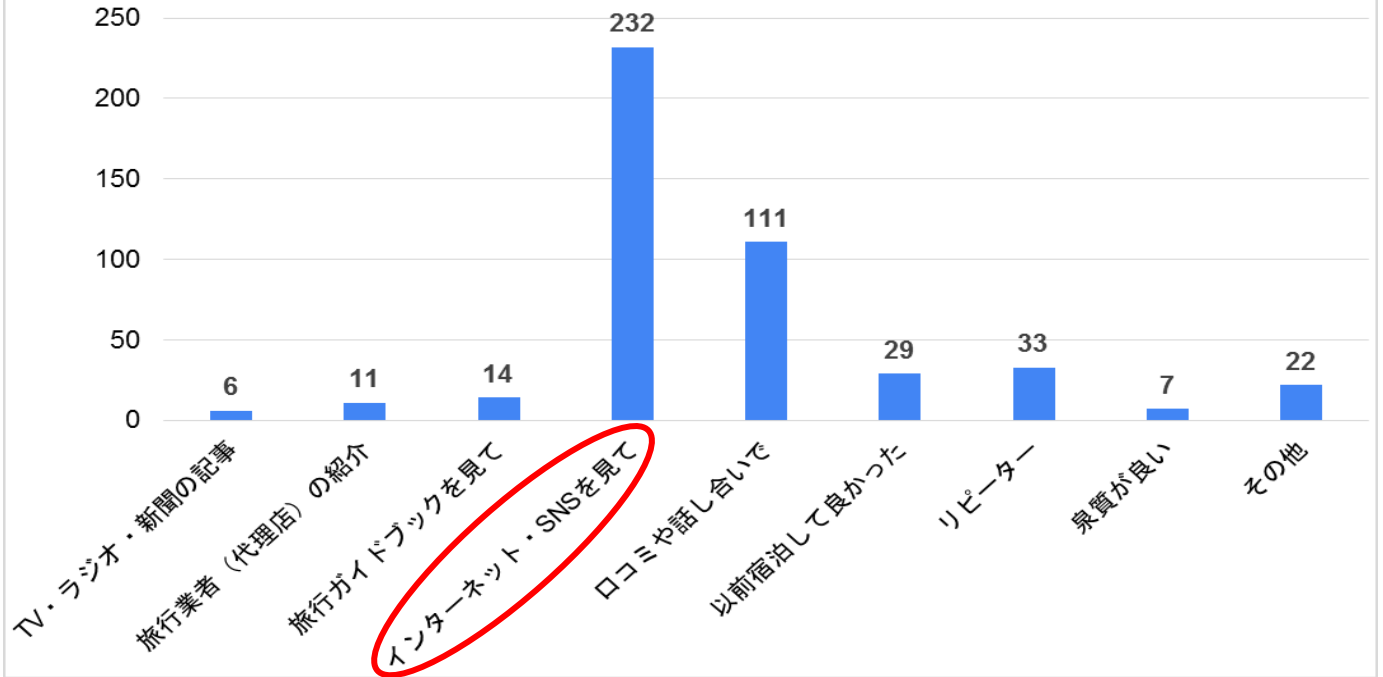


必要である	必要ではない	その他
358名	14名	21名
91.0%	3.5%	5.5%

その他意見より

- ・あれば利用したいが、税金からと思うと心苦しい。
- ・接種証明書がなくてもみんなが受けられる対策が必要
- ・宿泊業の方々がどれくらい打撃を受け、現段階でどれほど回復しマイナスを補填できたのかが分からないので、なんとも言えません。
- ・コロナ禍など、必要な場合は需要喚起施策として効果的と思うが、普段は不要。
- ・もっとこの施策を周知して欲しい。知らなかった。
- ・泊まる側からするとお得なので嬉しいが、宿泊業だけ優遇されているのは疑問。
- ・競合する観光地の出方次第。

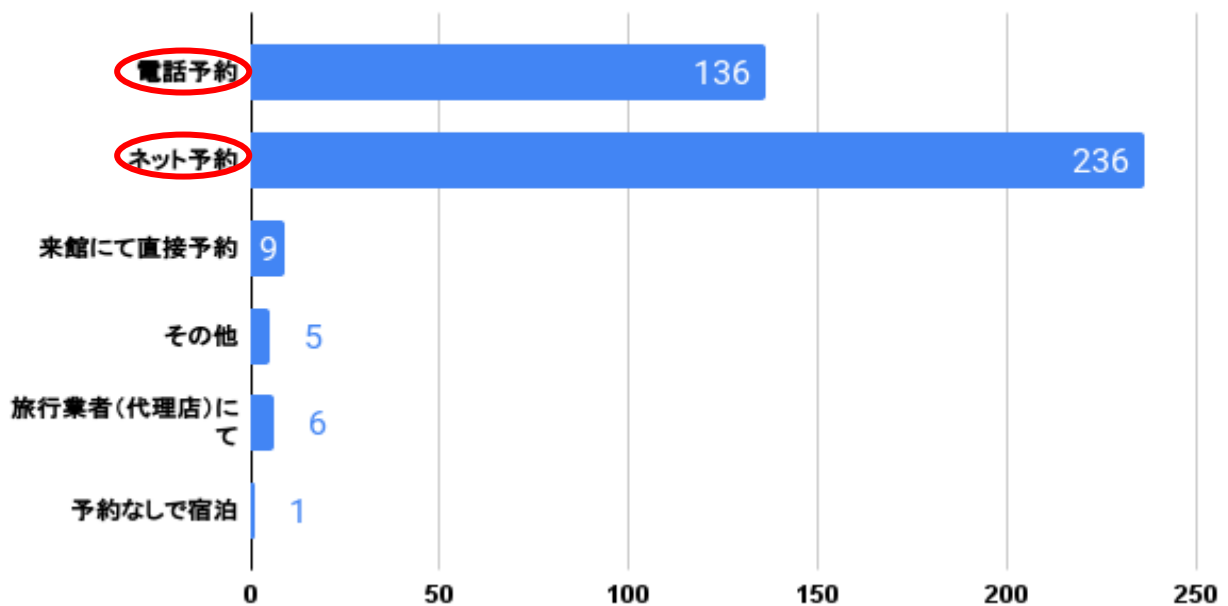
⑤この施設へ来館した動機は何ですか？（複数回答可）



TV等記事	旅行者	ガイドブック	ネット・SNS	口コミ	以前宿泊	リピーター	泉質	その他
6	11	14	232	111	29	33	7	22

インターネットやSNSの投稿を見て来館したお客様が総回答数(498件)の約5割を占めた。一方、その他の回答ではあったが、リピーターや以前宿泊して良かったという回答が多かった。

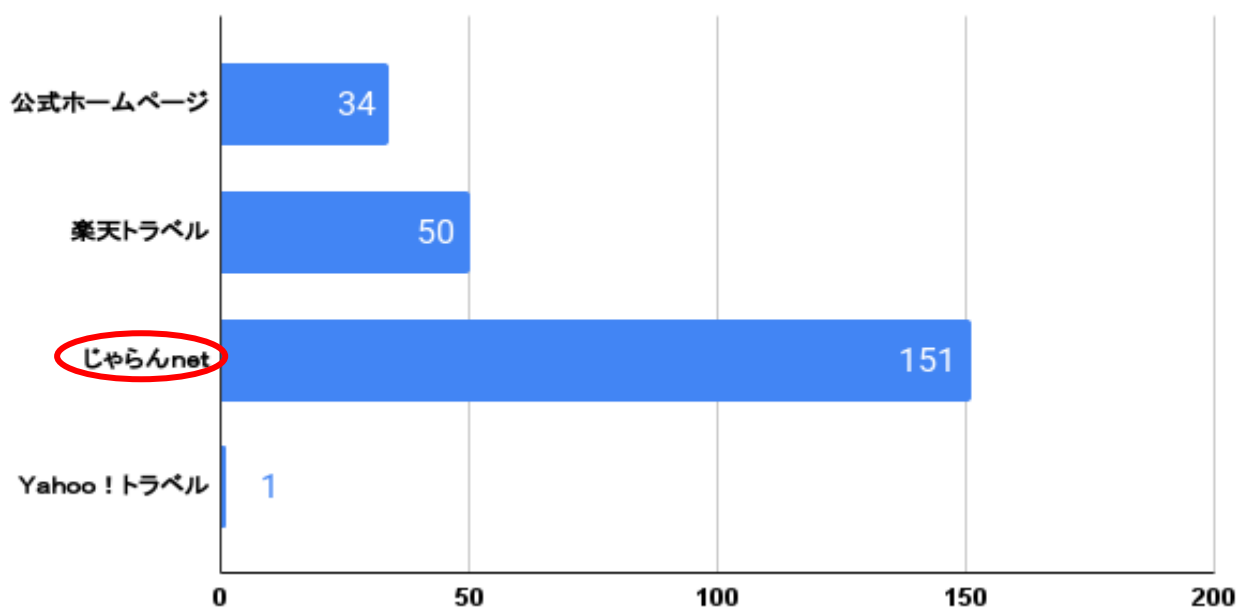
⑥宿泊を予約した方法を教えてください。



電話予約	ネット予約	来館予約	その他	代理店	予約なし
136	236	9	5	6	1

ネット予約(236名)と電話予約(136名)が計372名で、全体の約95%を占める結果となった。

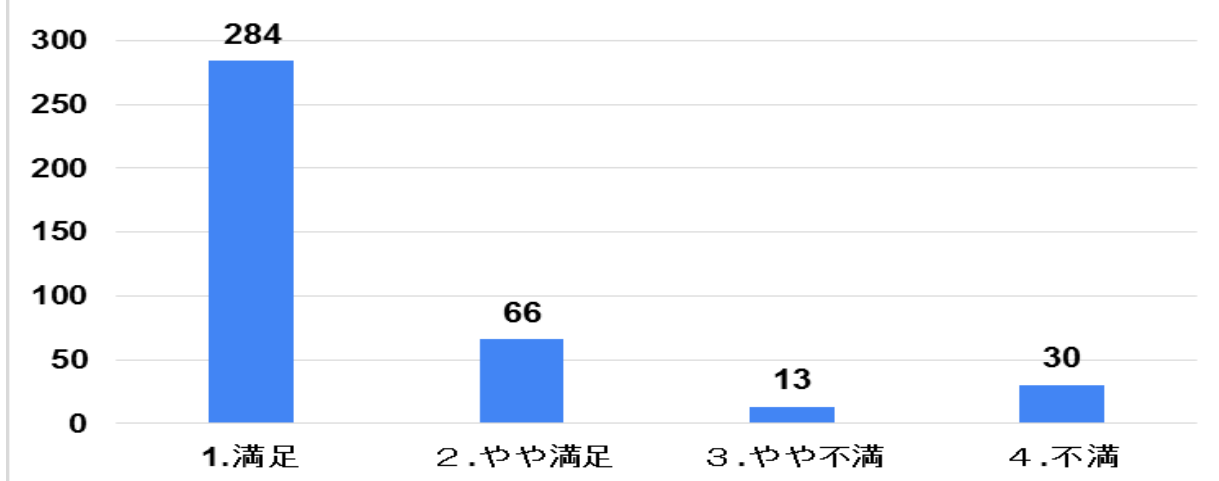
⑥-1 ネット予約の場合、どのサイトを利用されましたか？



公式HP	楽天	じゃらん	ヤフー
34	50	151	1

ネット予約と回答した236名に予約サイトの調査を行った結果、旅行予約サイト(OTA)で最大手のじゃらんnetで予約し、宿泊された方が151名(64%)で最も多く、続いて楽天トラベル・公式HPという結果となった。自社でSNS発信をしている事業者も多く、公式HPと楽天トラベルの予約数は自社SNSの活用次第で今後逆転の可能性があると考えられる。

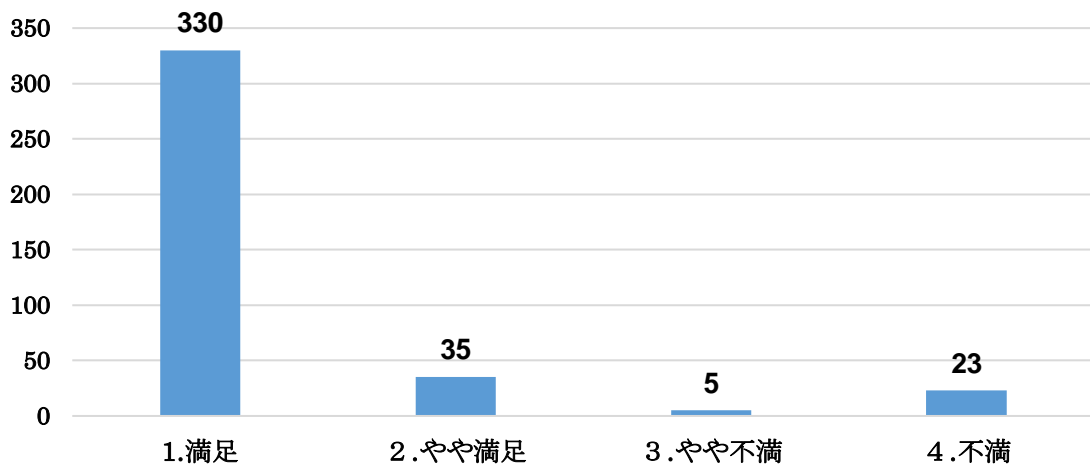
⑦料理の味・ボリュームはどうでしたか。



満足	やや満足	やや不満	不満
284	66	13	30

料理の味・ボリュームについては、どの旅館も夕食・朝食とも品数の多い会席料理を提供されており、284名(約72%)の宿泊者が満足したという結果となった。

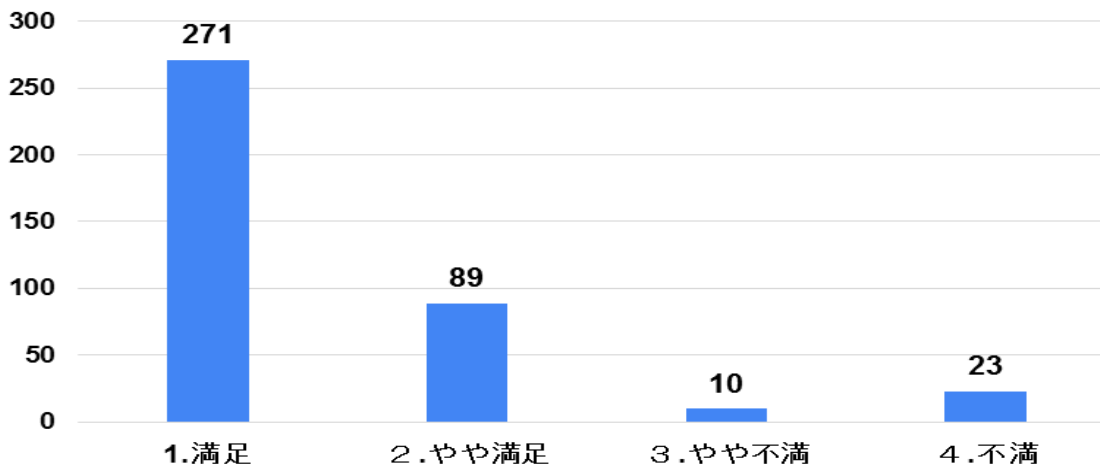
⑧ 温泉の泉質・清潔感はどうでしたか。



満足	やや満足	やや不満	不満
330	35	5	23

植木温泉は「美肌の湯」という情報を知って宿泊されていると考えられ、330名(約84%)の方が満足したという回答であった。

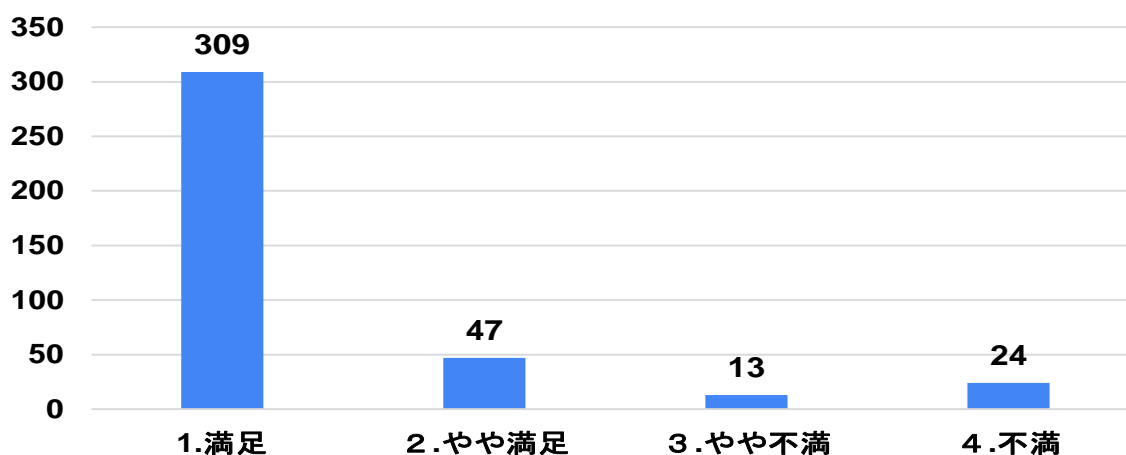
⑨ 施設全体の清潔感・雰囲気はどうでしたか。



満足	やや満足	やや不満	不満
271	89	10	23

施設全体の清潔感・雰囲気については、271名(約69%)の方が満足したという回答であった。

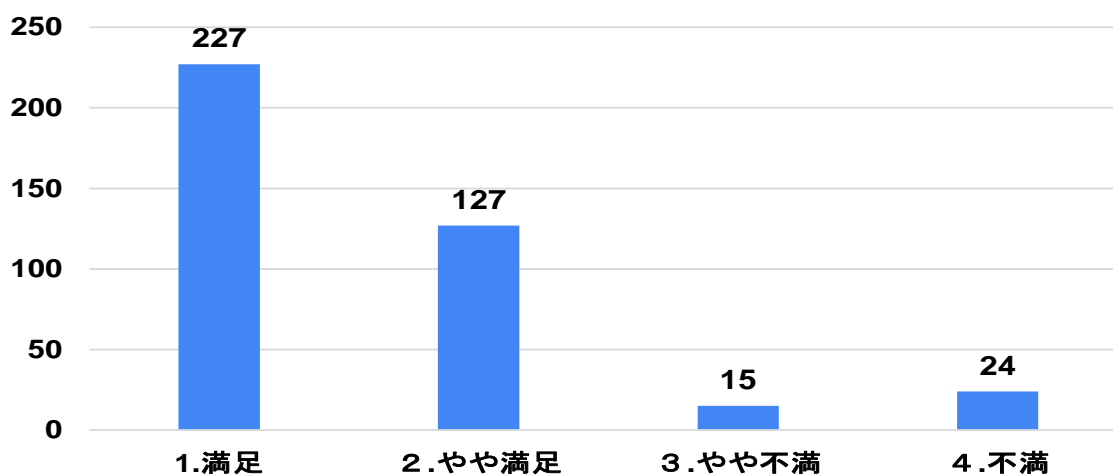
⑩ スタッフの対応はどうでしたか。



満足	やや満足	やや不満	不満
309	47	13	24

スタッフの対応については、309名(約79%)の方が満足したという回答であった。

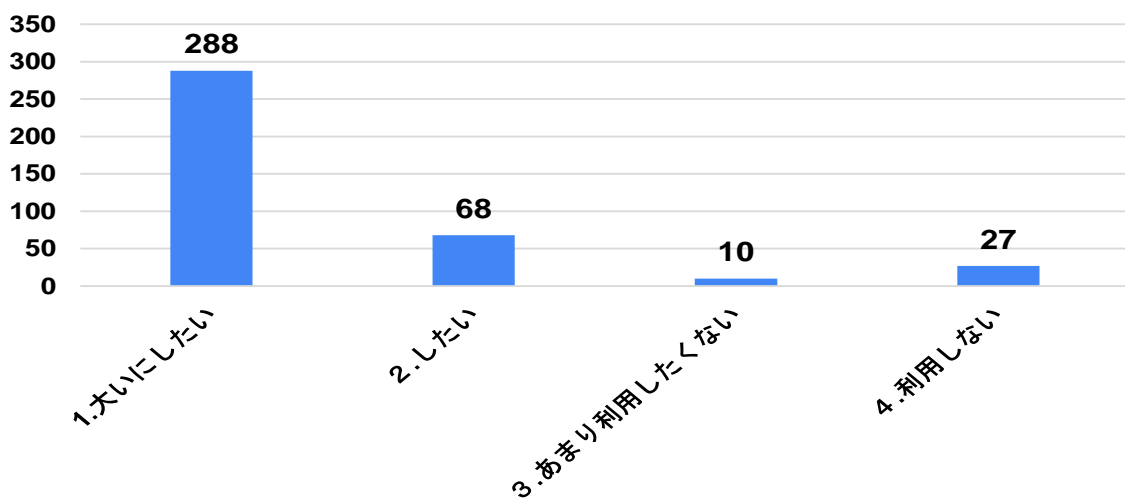
⑪ 価格(コストパフォーマンス)はどうでしたか。



満足	やや満足	やや不満	不満
227	127	15	24

価格に関しては、227名(約58%)の方が満足したという回答であったが、各種割引施策を使用している回答でもあるため、今後やや不満や不満に転ずる可能性も考えられる。

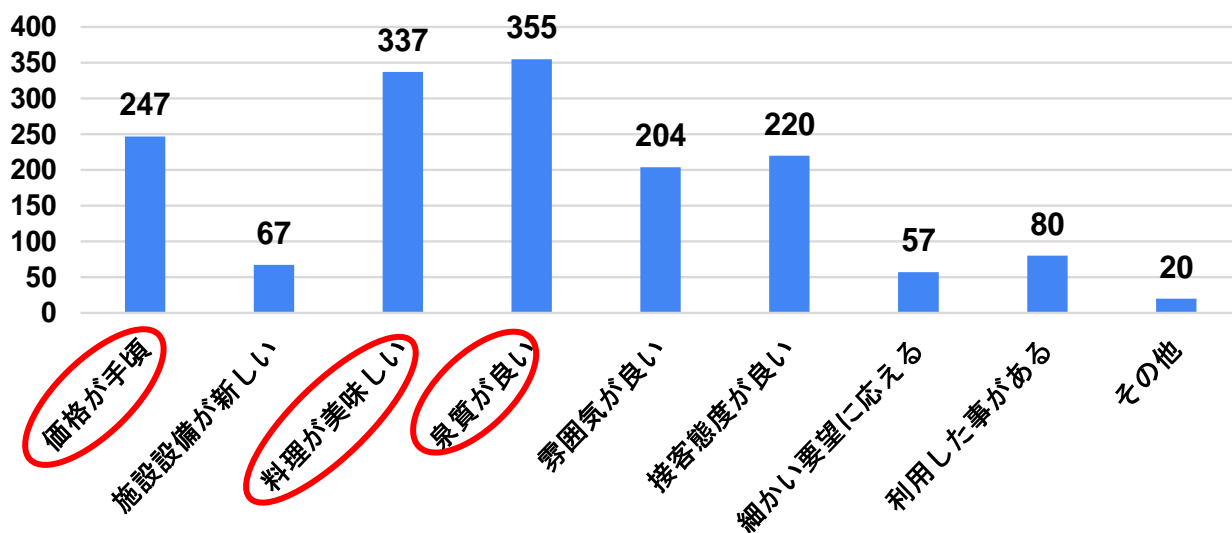
⑫次回またこの施設を利用したいですか。



大いにしたい	したい	あまり利用したくない	利用しない
288	68	10	27

次回またこの施設を利用したいですかについては、大いにしたい288名、したい68名の合計356名(約91%)の利用者がリピーターとして再度植木温泉の施設を利用する可能性がある事が分かった。

⑬宿泊施設を選ぶ際の基準は何ですか（複数回答）



価格	施設設備	料理	泉質	雰囲気	接客	要望	利用有り	その他
247	67	337	355	204	220	57	80	20

宿泊施設を選ぶ基準で1番多い回答は泉質が良い(355名・90.3%)、2番目は料理が美味しい(337名・85.8%)、3番目は価格が手頃(247名・62.6%)という結果となった。その他の回答としては部屋に露天風呂がある(7名)との回答が多かった。

⑭あつたらうれしいと思うサービス等があれば記載して下さい。

特になしの意見が多かった中、以下のような提案・意見がありました。

<温泉>

- ・冬でも貸切温泉に扇風機があるといいなと思いました。エアコンはついていましたが、温泉で温まったあとは扇風機の方が嬉しいです
- ・温泉クーポン券の発行及び配布、次回割引券や家族湯招待券の配布
- ・植木温泉全旅館の入湯手形
- ・サウナ・足湯・岩盤浴の設置
- ・部屋風呂の床が滑りやすく危ないと思うので滑り止めか何かしてほしい。
- ・立ち寄り湯は17時までとか宿泊者が使いやすい時間までにしてくれると嬉しいです
- ・シャンプーバー。タオルかけのジャンボサイズ、替えタオルを置いてほしい
- ・お風呂に化粧水、クレンジングと洗顔料を置いて欲しい
- ・脱衣場にウォーターサーバーと、浴室内に個人で持ってきたシャンプー等を置く棚があると嬉しい

<食事>

- ・食事処での食事ではなく、部屋食にして欲しい
- ・バイキングがあれば良い
- ・子ども用ごはんの部屋への持ち帰り
- ・夕食の時間が18時か18時半で早すぎる。病院みたい
- ・苦手食材の把握は事前にして欲しい
- ・地元の食材がたくさん使われた料理の提供
- ・地元のおいしい果物を使ったスイーツ提供と販売
- ・夕食のお品書きや簡単な説明。

<サービス・接客>

- ・チェックインを早くして欲しい(16時は遅い)
- ・チェックアウトを遅めにして欲しい(10時は早い)
- ・植木町や周辺の観光案内図、おすすめ店の紹介マップ
- ・ウェルカムドリンク(コーヒー、ソフトドリンク、ビール)のサービス
- ・お菓子の無料コーナー設置
- ・駅までの送迎サービス
- ・駐車場から受付までも荷物を運んでいただけたらもっとよかった。
- ・チェックアウト日も、1日入浴できるサービス。観光帰りも入浴できたら良いですし、別の旅館の温泉にも入ることができれば最高です。
- ・植木温泉のお土産を増やして欲しい、土産コーナーの商品が少ないので充実して欲しい。
- ・ベビーチェア・ベビーバス・ベビーカーの貸し出し
- ・地元の野菜や旬の果物の販売
- ・部屋に一本お水のボトルがあると嬉しいです
- ・マッサージやエステのサービスがあれば良い
- ・季節の果物の宅配注文コーナーをカウンターに設置して欲しい
- ・地元の名物を紹介する情報、試供品のサービス
- ・郷土史などを置いて植木町の事をアピールするものがあればいい。

- ・宿泊者専用の観光案内サービス
- ・連泊した場合の観光モデルコース例や食事所の紹介などとして欲しい
- ・アルコールの自動販売機が冷蔵庫の中に有料で飲み物を置いておく
- ・お勧めの土産が買える売店などがあると良いと思います。地元の方お勧めの観光案内もあると嬉しいです
- ・食べた料理の地産地消食材が買える。例えば、お米が美味しかったので旅館と農家がタイアップ等

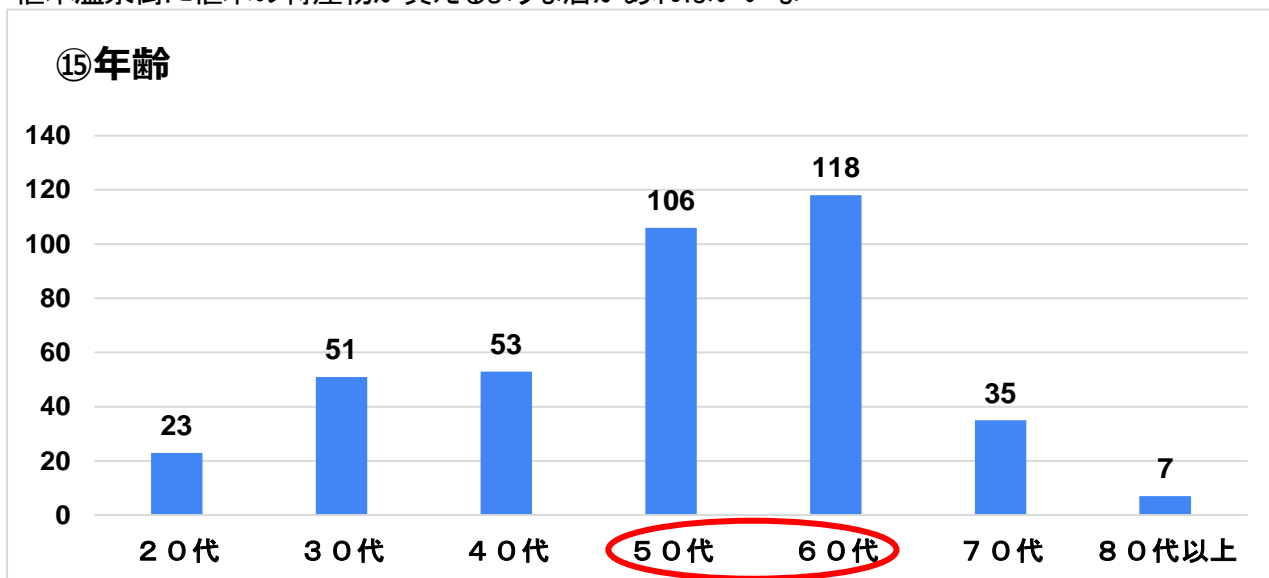
- ・枕を選べるようにして欲しい。枕が固くて眠りが浅かった

<施設(ソフト・ハード)>

- ・リクライニングチェア、マッサージ機、体重計の設置
- ・コスメやアメニティグッズの充実
- ・部屋と館内にWIFIを入れて欲しい
- ・着る物が2択あると嬉しいです。例えば上下別れてるタイプとか。加湿器が置いてあると助かります。
- ・駐車区画の表示・整備
- ・長い帯。現在のものは短すぎる。
- ・もっとバリアフリー化を。車椅子移動が楽に出来るから。

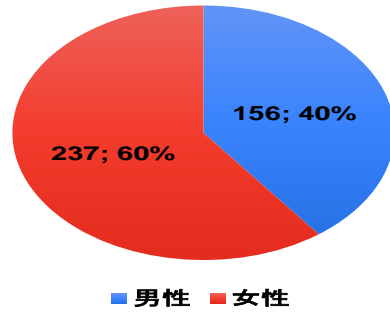
<広報・その他>

- ・もう少しテレビとか、メディアなどを使って全国にアピールを！
- ・もっと植木温泉をアピールして欲しい
- ・旅館周辺の遊歩道や散歩道があれば良い
- ・植木温泉としての統一感がない
- ・近所に飲めるお店や飲食店がない
- ・外で遊べる場所がない
- ・地域の施設とのイベントのセット割はいかがでしょうか。例→フルーツ狩りと宿泊、温泉他
- ・植木温泉全体のイベントをやって欲しい。
- ・植木温泉街に植木の特産物が買えるような店があればいいな



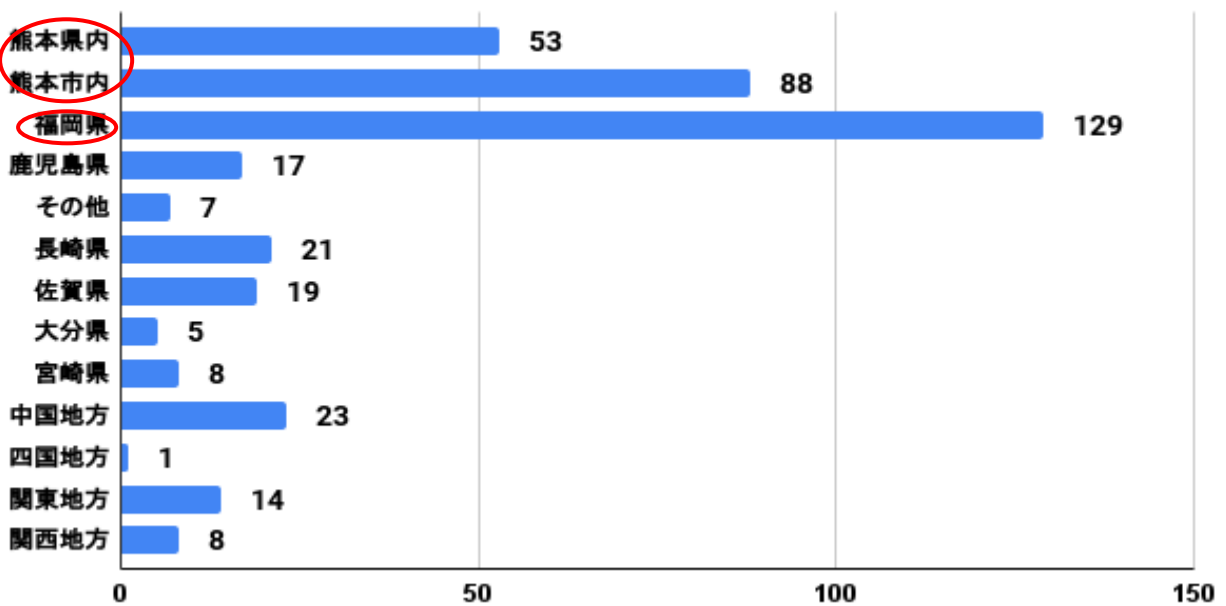
年齢に関しては、50代・60代の宿泊(代表)者が(224名・約57%)と半数以上を占めており、逆に若い世代(20代・30代・40代)の方への植木温泉の周知が図られていない可能性もあるのではないかとこの結果となった。

⑩性別



回答いただいた宿泊者の男女比はちょうど約40%:60%で2:3の比率であった。

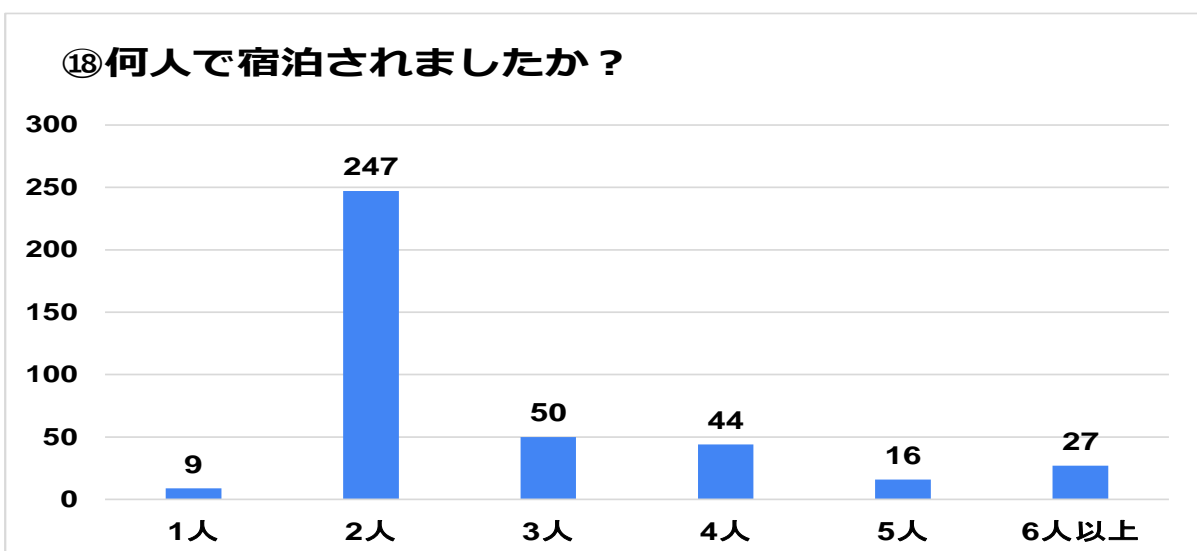
⑪本日はどちらからお越しになりましたか？



植木温泉へ一番来られた宿泊者は福岡県(129名・32.8%)。そして、熊本市内・県内からの宿泊者(141名・35.9%)と合わせると福岡県・熊本県の宿泊者で68.7%を占めている。

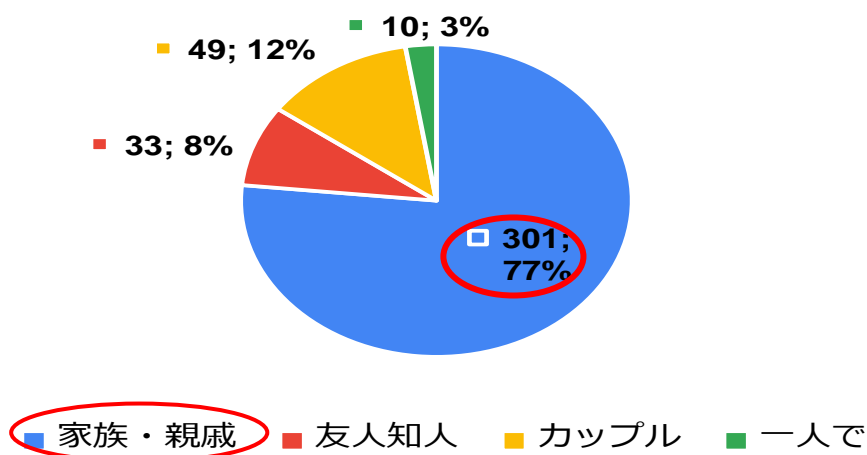
植木インターから車で10分の立地と熊本市中心部から車で約50分の立地である事から、常連のお客様だけでなくコロナ禍で近場で旅行を楽しみたいという宿泊者も多かったのではないかと推測される。

⑫何人で宿泊されましたか？



宿泊人数に関しては、2名で宿泊された方が約63%を占めており、静かな環境の中温泉や料理をゆっくり楽しみたいという方とコロナ禍で大人数での旅行より少人数での旅行を選ばれた方が多かったのではないかと推測される。

⑱ 来館された構成を教えてください。



宿泊来館者の構成については、家族・親戚(301名・77%)と圧倒的に多く、友人知人を入れると85%の構成比となり、普段から気心を知っている人・仲間だけで植木温泉に宿泊されている事が分かる。

⑳ その他ご意見があれば、些細な事でも結構ですので自由に記載して下さい。

<温泉>

- ・トトロのお湯がとても身体に優しく、子供が3年ぶり熊本に帰って来て小天温泉、玉名温泉、熊本市内の天然温泉と周りしましたが、植木温泉が1番気に入りました。また、是非訪れたいと思いました。
- ・いつ来ても植木温泉のお湯は身体に優しく生き返ります。
- ・もう少し温泉の温度が高いといい。
- ・温泉の質は申し分ないので、サウナが併設された施設が増えると個人的には嬉しいです。
- ・植木温泉は県内でも泉質が素晴らしかったので応援したいと思います。
- ・温泉に化粧水、乳液など コットンがあると嬉しいです。
- ・露天風呂の入り口に印があれば嬉しいです。
- ・お風呂に入れる時間をもう少し長くしてほしい
- ・冬場は浴室にヒーターがあれば嬉しいです。
- ・浴槽のフチに付着した青い苔のようなものが気になりました。
- ・植木温泉は初めての利用でしたが、温泉の質がよくトトロしていました。宮崎には温泉には、恵まれなかったのが、羨ましく思います。でも、近隣の県なので、また必ず来ます！これからも、この温質は残していただけたらなと思います。私的には、熊本には、数ある温泉地帯がありますが、素晴らしい温泉の質だったと思います。とろとろ具合が最高でした。口コミで植木温泉薦めます！

- ・植木温泉は初めて伺いましたが、温泉の良さ、泉質は全国屈指だと思います。またの訪問が楽しみです！
- ・植木温泉の泉質がとても好きで熊本にある温泉を色々訪れましたが、やっぱり近くて手頃で最高の温泉地です。
- ・植木に温泉があることを初めて知りました。温泉に入って とろとろで硫黄のにおいがしてこれがほんとの温泉と感じました。もっと広めたいと思いました。
- ・植木温泉は、本当に良い泉質だと思います。なんとか全体でまとまってリニューアルして素敵な温泉郷になってもらいたいです。
- ・部屋の露天風呂上がった所にティッシュとゴミ箱があったらなと思いました。
- ・お風呂が滑りやすいので床に工夫してほしい

<食事>

- ・ご飯も、温泉もとても良かった子供の朝食時に牛乳やジュースが付いていたらもっとよかった。温泉の質がこんなにも良く、料理のクオリティの高さ、接客全てにおいて大満足でした。やはり、子連れには客室にお風呂がついているのは助かりました！
- ・食事時間の制限を知らずに迷惑をかけたと感じていますので、特に朝食は1時間と伝えて頂くと時間を見ながら動けます。すごく食事内容が充実していたのと、子ども達が喜んで遊んでしまい、女性の方から声を掛けられるまでひたすら楽しんでいました。
- ・食事を色々選べる様であれば良い
- ・食事も楽しみでしたが、テーブルに吸い物意外全部出されていて、ほとんど冷めていて、美味しくなかった、せつかくの御馳走なのに、スタッフが足りないのか？残念でした。
- ・お料理も温泉も最高でした。小さい子がいたので、朝食のプリンは抹茶味以外が良かったかもしれません。朝食もお腹いっぱいになったため、プリンのみ持ち帰りできたら嬉しかったです。
- ・料理はとてもおいしかったです、シニア世代には量が多すぎました。メニュー開発を希望します。
- ・夕食は満足したが、一部料理がまとまって出されるので、少し冷めてしまったのが残念であった。
- ・夕食の量が多過ぎる。事前に量に関するお客様の希望を聞いた方が良い。また、親切心からだと思うが、「もっと食べなさい、なんで食べないの」的な発言が仲居さんからあって、勘弁してくれと思った。
- ・温泉の蒸気を使った料理、スイーツの提供
- ・夕食の時間を、少し遅くして欲しい。
- ・伊勢海老のお味噌汁を朝出すからと早めに料理をさげられたので楽しみにしていたが、夜も朝も伊勢海老の味噌汁はでなくて少し悲しかった。
- ・心のこもった料理がないので残念。料理の切方が雑。値引前の価格に合った料理をお願いします。
- ・1才の子どもに合うお料理を作っていただいて大変感謝しております。

<サービス>

- ・ほんの気持ちです券の使える施設が少ないと思います。組合加盟店しか使えないのは残念。
- ・各部屋の前に、灰皿を置いて欲しい。

- ・チェックアウトが 11 時までが増えればうれしいです。
- ・チェックインの時間を15時からにしてもらいたい。
- ・布団が先に敷いてあるのは、有難い。
- ・露天風呂がついている客室なのでバスタオルが 2 枚準備されていると良いなと思いました。
- ・チェックイン時刻が16時では遅いと思います。なぜなら夕食時刻の選択が18時か18時30分の二択のため、夕食前にゆっくり入浴したくてもあまり時間がなく、慌ただしい気持ちになったからです。
- ・県民割クーポンを利用できるお店をわかりやすくしていただけるといいなと思いました。
- ・植木温泉で使える、日帰り年間パスポートの導入はいかがでしょうか。
- ・家族 4 人(大人 2 名、小学生 1 名、幼稚園児 1 名)で宿泊したのですが、幼稚園児は食事なし布団のみだったせいか、コップ類、座布団、歯磨きセットは 3 名分しか準備が無かったので、不愉快になりました。
- ・今のままを続けながらちよっとだけ更なるサービスを継続して欲しいです。又来ます！
- ・一人でも泊まれる宿がもっと有ればいいと思います。
- ・高齢者にはお風呂まで少し遠かった！配慮して下さい！1階のお部屋を今後希望します。
- ・植木町の特産品や物産館の案内冊子とか置いてあるとありがたい
- ・ハイハイする時期の子どもと一緒に宿泊しましたが、広い食事会場を自由に過ごさせていただきました。子ども用にみかんもいただき、とても優しく対応していただいたこと感謝しています。またぜひ利用したいです。
- ・ポイントカードのようなものがあれば再来が増えるかなと思います。
- ・植木温泉が11時チェックアウトが増えます様に！
- ・今まで泊まったホテル旅館やホテルの中でも 1、2 を争うくらいいい旅館でした！泉質もとてもいいので、これからもまた来たいと思えるようなサービスをお願いします。
- ・お部屋に植木で取れたお芋が置いてあり、とても美味しかったです。

<施設(ソフト・ハード)>

- ・部屋の照明が暗く本が読めない。
- ・部屋がもう少し明るいのを希望。
- ・駐車場が舗装されてない所が多いと感じます。
- ・加湿器があつたら良かった
- ・植木温泉は泉質がとても良く、大好きです。ですが施設が古いところが多く、古いだけならいいですが、シャワーがチョロチョロしか出ない、トイレの鍵が閉まらない、など、不便な所も多くあります。少しずつ綺麗になれば嬉しいです。
- ・部屋やフロントに館内の案内図画があるとよいと思いました。
- ・部屋に姿見鏡を付けて欲しい
- ・コーヒーマーカーをもう少し大きくしてほしい。
- ・階段の2階の段差が分かりにくい！危なくて、何度か足がひっかかったので、色のガムテープ等を貼られて、段差があることを知らせるといいかとおもいます。
- ・部屋や洗面所、脱衣所などに時計があつたら嬉しいような…。
- ・男性用の浴衣と帯ですが、もうワンサイズ大きいのがあればと思います。

- ・館内にショットバーなどがあればいいなと思います。
- ・玄関前のアスファルト老朽化でガタガタ！キャリーバックが壊れそう(笑)そのうち修理して欲しいですね。
- ・布団が薄くて眠れなかった
- ・バスタオルがパリパリで吸水性が残念な感じでした。
- ・ファブリーズのような洋服に消臭殺菌できるものがあると助かります
- ・トイレの便座が冷たかったです。
- ・浴衣ではなく、作務衣みたいな方が着やすいかと思います。
- ・部屋の冷蔵庫の音が少し気になった。
- ・ベッドだったら有難いです。
- ・どのトイレも少し匂う。

<接客>

- ・熊本にほぼ月一で来ているのですが、ずっと気になっていた植木温泉に両親を連れて来て、とても良かったです。スタッフさんはとてもステキな方々でした。
- ・今回はお掃除が少々いきとどいてなかったような・・・
- ・**小さな子どもにも相手にして下さり、1人のお客さんとして迎えて下さった事が嬉しかったです。**
- ・**チェックインが予定よりも遅れそうなので電話したが誰も出なかった事、フロントは誰か繋ぎでもいいから電話をとってほしい。**ちょっと不安でした。
- ・初めて旅館Dさんに宿泊させていただいたのですが、接客がとても丁寧親切で是非ともまた宿泊したいと思います。温泉の泉質も、とても良かったです。タオルも廊下に用意しており、何度も温泉を楽しめました。大浴場や貸切風呂に化粧水が置いてあると嬉しいです！
- ・旅館Aさんの接客対応、客室や施設の清掃、清潔感がありとても良かったです。
- ・お迎えの挨拶は必要！
- ・**到着したら出来るだけ早く部屋に案内して欲しいです。**
- ・スーツケースのローラーは不潔なものなので、客室を転がさないで欲しい。
- ・植木温泉は、どちらの施設を利用してもとても親切で、元気を頂けると思います。泉質も素晴らしいピーターになりました。

<広報>

- ・**素敵な温泉を他県の人たちに知らせて欲しい。方法を考えてください。**
- ・**植木温泉の泉質の素晴らしさをもっとアピールしたらいいと思います。人が増えれば宿も増えて、利用しやすいかなあと思います。**
- ・植木温泉のPRや良さを感じさせるイメージ訴求がありません。
- ・植木温泉のPRが余りないですね。
- ・温泉と地産食材をもっとPRしてほしい。
- ・絶対にまた来て欲しいというアピールがどの旅館にもない
- ・**温泉のPRをもっと詳しくした方が良くと思います。熊本県人があまり知らないです。**
- ・とてもいいお湯なのでもっと沢山の人が知ってもらえるようにされたいかなと思います。
- ・**温泉だけでなく、植木の特産物、オススメのお土産などをアピールしていただけると嬉しいです。**

- ・泉質がトトロで凄く良いと思います。嬉野みたいにもっとPRしたら良い。
- ・温泉組合でまとまって何かイベントして客を呼び込む。
- ・近くにこんないい温泉があると知らなかった。もっとコマース化してほしい。
- ・全国的にPRしてください。
- ・トトロ温泉をもっとアピールが必要！
- ・**植木温泉の泉質が好きです。最近閉店してる宿もあり、温泉街が寂しくなっているように感じます。それぞれの宿の皆さんが協力して温泉街に活気を取り戻すような、おもしろい仕掛けなどをやってもらい、お客さんにたくさん来てもらえるように頑張ってください。**
- ・キャンペーンなどのアピールは旅館側から教えてほしい。
- ・前にも書きましたが、もっと植木温泉を宣伝してもらいたい、
- ・泉質は◎なので、その点をもっとアピールしても良いと思います。ゆるキャラを作るとか…。

<料金>

- ・もう少し安いプランがあったら良いですね。
- ・当初、県民割などができ割安感があったものの、その後軒並みどの施設も宿泊料金をアップされたので、全国旅行支援が無くなったり支援金が少額になると行きずらいかも…。
- ・植木温泉の大ファンで毎月宿泊しています。泉質が素晴らしく、熊本市内からアクセスもよいのでお得なプランなどあれば、もっと沢山の皆さんに植木温泉の良さが周知されると思います。コロナ禍で大変な状況とは思いますが、頑張ってください！

<総合・その他>

- ・植木温泉は温泉がトトロでとても好きな温泉です。今回も旅館Aへ宿泊し、魚と肉の美味しい料理を食べれて最高でした。2週間前にも旅館Aへ宿泊したのですが、なんと今回の料理は前回と、料理内容を変えて下さり…とても心温かい気配りに感謝しています。有難うございました。
- ・ご飯もとても美味しく、量もたくさんあって満腹です。温泉もキレイでお湯加減も良く気持ちよかったです。接客してくださる皆さんも、とても丁寧に、いい意味でフレンドリーに接客していただき、気持ちよく過ごすことが出来ました。本当にありがとうございました。
- ・温泉以外に何か有れば…。
- ・お部屋もキレイで広く、部屋に温泉もあり気持ちよかったです。伊勢海老美味しかったです。ありがとうございました！
- ・2度目の植木温泉、良い結婚記念日になりそうです。
- ・温泉組合は、温泉街の中にあつたほうが立ち寄りやすい。
- ・施設が老朽化して営業がうまくいっていない所を再開発したり、民間が運用できると良いかと思います。いつか買えるなら購入したいくらいです。
- ・スタッフの方々も感じが良く、温泉はツルツルになるし、お料理もとても美味しかったので、のんびり楽しむことができました。ありがとうございました。子連れなので移動が大変ですが、博多から新幹線だから短時間で、熊本駅からのバスも思った以上に本数があったので、立地的にもまた来たいと思いました。
- ・植木温泉エリアにパンやスイーツのお店があると温泉とセットで楽しめる。
- ・買物できるところが欲しい。

- ・街の明かりがもう少し欲しい。
- ・観光地・温泉宿をスタンプラリーして商品もらえるみたいなのがほしい。
- ・コロナ禍の中大好きな植木の今後の発展を祈念しております！
- ・泉質は申し分ない。宿泊先を選ぶポイントは料理やサービスだと思います。植木温泉はまた来たい場所です。
- ・植木温泉の泉質はとてもよいが近くに散策できる環境等が整えばうれしいのだが…。
- ・この2週前に他の旅館を利用したが、これ程旅館によって質が違うのかとびっくりした。値段もさほども変わらず、ここは全てにおいて前の所と比べると良かった！又、利用するのが楽しみです。
- ・温泉以外観光がない
- ・歩ける範囲での買い物する店がない。
- ・3号線からの植木温泉地への誘導表示板が少なく泉質の良さや各旅館の良いところがわからない。
- ・工事中で迂回路を周り迷子になってしまった。曲がり角には、目立つ矢印があれば分かりやすいと思います。
- ・温泉の湯は、とても良いと思います、私はお湯を楽しむので満足ですが、他に何も無いので、子供たちを連れて来ても、ちょっと物足りないようです、川が有るので、釣り堀とかお湯以外の何かがあると多々多くの人で、活気有る温泉になると思う。
- ・植木温泉が熊本市内にあり、LOOKUP キャンペーン等熊本市の旅行補助の対象に該当するため何度か利用しましたが、玉名、菊池、阿蘇と比べると、近くて安くて温泉が良い三拍子揃っていて熊本再発見の旅で良さを再認識しました。また利用したいと思います。
- ・宿泊した施設はとてもとても満足しました。接客、料理、おもてなし完璧でした。ただ、宿泊されている方か立ち寄り湯のお客様かわかりませんが大浴場のマナーにとってもガッカリしました。女の子さんを2人連れた方、3人で頭を洗う際立ったままとなり近所に飛び散るように洗髪。さらに外の露天風呂に洗った長い長い髪を束ねる訳でも無く湯につけ、子供たちは泳ぎ出す始末。ゆっくり観光来て泊まっている方もいるという配慮もほしいと思いました。
- ・今回、家族2人での最後の旅行。とても満足で、子供が産まれたらまた来ようと思います
- ・国道からの道路を整備して欲しい。

植木温泉に宿泊された方々から上記のような意見をいただく事ができた。**特に広報に関する意見が一番多く、「知らなかった」「たくさんの人に知って欲しい」「PRして欲しい」という意見が多く寄せられた。**

その点においては、各事業所でどういう媒体を使用し、周知PRを行っていくかを早急に対応していく必要がある。

また、チェックイン・チェックアウトの時間に関する意見や施設の老朽化に係る事、植木温泉地域の現状に関する意見も予想以上に多く寄せられた。

ただ、植木温泉の特徴であるトロトロした温泉(美肌の湯)を高く評価する意見が多く寄せられ、その点を更に活かしたPR方法や特産品、料理の開発も可能なのではないかと感じられた。