

宿泊施設の楽天口コミサイトでの、テレビ字幕に関するクレーム

期間:2012/1/1~2016/6/9

ホテル名	地域	総合評価	客の評価	宿泊人数	クレーム内容	回答	分類
ヒルトン福岡シーホーク	福岡県福岡市	4.31	4	家族4名	大きなテレビがありましたが、リモコンに字幕ボタンがなく残念でした。フロントに尋ねれば良かったですね。	(回答にテレビ字幕の説明なし)	1
京王プレッソイン池袋	東京都池袋	4.00	4	1	私は、難聴なのでテレビを見る際に字幕を表示しようとしたのですが、でレビの設定を操作することが出来ないようになっており、字幕表示が出来ませんでした。難聴者のことを考慮し、字幕表示出来るようにしていただけるとありがたいです。	客室テレビの字幕表示は設定可能でございますが、専用のリモコンが必要となります。フロントにご用意がございますので、次回のご宿泊の際には大変恐縮ですが、スタッフに一言お声を掛けていただければ幸いです。	1
恵那峡温泉 恵那峡国際ホテル	岐阜県恵那	3.64	3	1	部屋に関しては『訳ありプラン』でしたから 何も言いませんが テレビが旧型で 画面が調整できずに 字幕が読めなかったです	早速テレビ、お食事につきまして検討してまいります。大浴場につきましては、早速施設の係りと現状を確認し原因を調査致しております。	1
恵那峡温泉 恵那峡国際ホテル	岐阜県恵那	3.64	3	1	部屋のテレビが古いブラウン管で、字幕等画面がすべて表示されませんでした。そろそろ対応していただくと良いと思います。	お客様のご貴重なご意見として今後改善事項としお食事、テレビ、館内芳香剤について検討してまいります。	1
ホテルグランヴィア大阪	大阪府梅田周辺	3.76	1	1	テレビ字幕がない。私は耳の不自由です。	(回答なし)	1
ホテルグランヴィア大阪	大阪府梅田周辺	3.76	3	1	私は聴覚障がい(難聴)を持ってるので、テレビに字幕がなく、残念でした！	(回答なし)	1
R&Bホテル新横浜駅前	神奈川県新横浜	3.50	3	1	室内テレビは地上波のみでBSは映りません。TVのリモコンには字幕ボタンがなく、字幕放送でも字幕が出せないの聴覚障害の方は要注意。	お部屋に常時設置されている備品が少なく、驚かれた事と存じます。貸し出し品としてフロントにてご用意している備品もございますので、お手数ではございますがフロントまでお問い合わせください。	1
R&Bホテル新横浜駅前	神奈川県新横浜	3.50	1	1	何で、私は聴覚障害者ですと、テレビがデジタルテレビって、当然に、字幕放送が付いてるって、なぜ、そのリモコンは、字幕の操作が無いって、見たいドラマを満足にしないで寝てしまったので、その部屋での電灯が切れてるって、サービス	字幕放送がご覧いただけず申し訳ございませんでした。当館のテレビはホテル仕様の設定となっており、字幕放送がお使いいただけません。何卒ご了承をお願い申し上げます。	1
ホテルアルファーワン秋田	秋田県秋田市	4.20	4	1	テレビのリモコンで字幕を押しても表示されないのフロントで交換したらテレビの電源が入らなくて開いたら乾電池がありませんでした。乾電池を入れたら字幕が表示されました。他ホテルでも字幕のでないところばかりなので。	この度は行き届かぬ点がございました事、深くお詫び申し上げます。以後、重々注意させていただきますので、どうぞご容赦下さいませ。	3
神戸ポートピアホテル	兵庫県神戸市	4.36	4	1	強いて言うならテレビのリモコンが壊れていたのか、字幕の設定がオフできなかったの消せるようにしてほしいです。	(回答なし)	2
那須温泉 ホテルエピナール那須	栃木県那須	4.42	4	家族	あとは、個人的にテレビに日本語字幕表示ができる設定がないのが、残念でした。	客室内のテレビにおいては、字幕設定が可能ではございますが、ご案内不足によりご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。	1

三宮ターミナルホテル	兵庫県神戸市	4.09	4	1	ただ、残念なことにTVのリモコンに字幕のボタンがなかったので、楽しみにしていた番組を字幕付きで見ることが出来ませんでした。デジタルテレビなのに、字幕を選択できないのはおかしいです。 外国人のために音声切り替えのボタンが付いているのに、なぜ耳が聞こえない人のための字幕のボタンがないのですか？！ いまどき、字幕付きリモコンは当たり前なのに、一人で部屋にいてテレビを見ようと思って字幕がなかったので見れなかった。	客室のテレビに関しまして、当ホテルでは字幕付きリモコンの機能がついていないタイプのものでご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。	1
ホテルユニゾ渋谷	東京都渋谷	4.20	4	1	聴覚者の人でも、字幕はとても必要です。残念でした。	(回答にテレビ字幕の説明なし)	1
志摩観光ホテル ザ ベイスイート	三重県志摩	4.71	5	家族	強いて希望を言えば、部屋のテレビが字幕対応であればと思います。年配の方の利用が多いと思いますので、その方が適していると思います。	テレビやナビの件もご意見をいただき、ありがとうございました。お客様へご案内の際の参考にさせていただきます。	1
大阪空港ホテル	大阪府伊丹	4.21	5		なぜかテレビの設定が「字幕あり」になっていて、どう設定しても解除することができなかったのが心残りでした。	テレビの字幕設定につきましては、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。	2
ホテルルートイン札幌中央	北海道札幌市	4.09	3	1	テレビがデジタルだが字幕はロックされてその面ではマイナス評価	またテレビの字幕に関しましては通常ご利用できない設定にさせて頂いております。ご利用の際はフロントスタッフにて解除致しますので、都度ご用命下さいませ。お客様にはご不便をお掛け致しますが、ご理解頂けますと幸いです。	1
温泉リゾートホテル鳥羽彩朝楽	三重県鳥羽	3.71	2	1	テレビにはびっくりさせられました。小型のブラウン管テレビでワイドではないので字幕や現在時刻の表示が読めません。当然データ放送もなく翌日の現地の天気予報が確認できませんでした。不愉快になった湯快リゾートでした。	ご期待に添えませんでしたこと、誠に申し訳ございません。今後より一層のサービス改善を目指し、努力して参ります。	9
府中アーバンホテル別館	東京都府中市	4.45	4	1	部屋のテレビが小さくて、画面の端が映ってなく字幕等の初めの文字が切れていて見づらい。	テレビにつきましては現在の大きさまでのご提供とさせて頂きたいと存じます。画面の端が切れてしまう点につきましては画面サイズの変更でご利用下さいます様、お願い申し上げます。	9
ウェルカムホテル高知	高知県高知市	4.25	4	家族	ただ、防音がしっかりしていないのか、隣の子供連れの親子の声やテレビの音がかなり聞こえました。私はテレビの音量を上げたくないのでリモコンの字幕のボタンを探しましたが見つからず、少々困りました。	(回答にテレビ字幕の説明なし)	5

ホテル京阪天満橋	大阪府大阪市内	3.98	3	1	液晶テレビのある机と、書き物机が対面で位置するので、机に向かって座ると、テレビは見る事ができません。机を背にして見るか。ベッドに寝そべて見るかです。画面が少し離れているので、小さな字幕を見るには、やや距離があります。そうした、やや不思議なレイアウトですが、困	客室のレイアウトに関しまして、貴重なご意見ありがとうございます。 お客様によりよい空間を提供できるよう今後の検討課題とさせていただきます。	9
ハートンホテル北梅田	大阪府大阪市内	4.18	3	1	また、朝食会場ではスクリーンにテレビが映っていましたが、消音でした。消音であれば字幕が出るように設定するとか、改善した方が良くと思	テレビ放映に関しましては、音が出ていないことに私ども従業員も気付くことができず、重ねてお詫び申し上げます。	5
白鷺の湯 ドーミーイン 姫路	兵庫県姫路市	4.39	4	1	ホテルが良かったけど、私は、聴覚障害者ですと、テレビは、デジタルテレビとして、当然字幕放送がもちろん有りますね。でもそのリモコンは、字幕放送オフ、オンの操作がありませんので、大変困ったよ。	テレビのリモコンの字幕放送対応について、ご不便お掛けし誠に申し訳ございませんでした。 お客様の仰る通り、当ホテル客室のVODシステム仕様のリモコンは字幕放送に対応していませんでしたが、すぐに字幕放送に対応したリモコンをご用意させていただきました。	1
ビジネスホテルアジサイ	栃木県那須	4.19	3	1	テレビの字幕が付くことが出来ないことと、冷蔵庫が付いているが、冷凍する所がなくて残念でした。	テレビ字幕の件、冷凍庫の件、説明不足でたいへん申し訳ございませんでした。 テレビのリモコンは、ホテル使用のリモコンを使用しているので、字幕が表示できないようになっておりますので、フロントまでお声をかけていただければ、通常のリモコンに交換致します。	1
レンブラントホテル厚木	神奈川県厚木市	4.08	2	2	私の妻は耳が遠くテレビを見る時は、字幕放送を見てますが何も機能がなく画像だけしか見られませんでした、全室でなくても良いですが字幕のテレビが見れる部屋があると有難いと思えます スタッフは耳が不自由な私たちでも理解のある方でよかったです。部屋のテレビも字幕対応でよかったです。	また、字幕放送のテレビの設置が無い件でもご不便をおかけし、重ねてお詫び申し上げます。 次回館内改装時の課題としまして検討していきたいと存じます。	1
パレスホテル大宮	埼玉県さいたま	4.28	5	家族		この度は、当ホテルにご宿泊頂きまして誠にありがとうございます。お子様に喜んで頂き私共も大変嬉しい限りでございます。	3
新前橋ターミナルホテル	群馬県前橋市	3.83	2	1	テレビの表示がおかしく、画面の両端が切れており、字幕などが見れなかった。	テレビの表示に関しまして、当ホテルのテレビはお部屋のタイプによりインチ数は異なりますが全て同じものをご用意させていただいております。 おそらく、画面モードがワイド設定だったのではと思われます。 しかしながら、ご不便な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。	9
ハーバルスパ&ホテル 元気人(旧:漢方の湯・ホテル元気人)	新潟県上越	3.86	5	1	祭りは簡単に見て、早めにチェックインして、部屋で地元ケーブルテレビ(JTV)で祭りを見ながらゆっくりしました。 GACKTさんが大きく映っていたので、結構楽しめました。 生放送中にJTVにコメントを投稿したら、字幕スーパーで2度掲載され、私も参加している気になれて良かったです。貸しDVDレコーダーがあれ	(回答なし)	9

グリーンリッチホテル京都駅南	京都府京都市	3.71	3	2	ただ、1つだけ、残念な事があります。部屋にあるテレビの事です。私達は耳が聞こえない為、テレビに字幕の設定が付いてなかったのが残念です。 要望ですが、全国の聴覚障がい者がホテルに泊まりに来る方が居るかも知れないので、テレビに	テレビのご要望につきましては、前向きに進めて参ります。	1
SAKURA TERRACE (サクラテラス)	京都府京都市	4.33	5	1	設備・アメニティ 良い事づくめでしたが、惜しむらくはテレビのリモコンに「字幕」ボタンが無かった事です。 耳の聞こえない身には、テレビ番組の視聴時には字幕が不可欠ですので、字幕ボタン付のリモコンに変更して頂ければと思います。フロントに行けば対応してもらえたかもしれませんが、既に寝る準備をしていましたので無理でした。 耳が聞こえないので、フロントに電話をかける事も出来ません。電話の代わりにフロントに連絡出	またテレビの字幕や電話に関しまして大変ご不便お掛けいたしました事お詫び申し上げます。お客様のコメントを元に何かお手伝いできる事はないか再度スタッフ一同検討して参ります所存でございます。	1
セントラルホテル高崎	群馬県高崎市	3.90	4	1	テレビのリモコンに字幕が無いので、大変困ったよ。今後再発防止として検討して下さい。	この度は御説明不足で大変ご迷惑をお掛けいたしました事お詫び申し上げます。今後はフロントへお申し付け頂ければ設定方法等ご説明致します。	1
ホテルアルファワン山形	山形県山形市	3.68	4	1	唯一問題なのは、地デジ対応テレビではなく、アダプター対応で済ませているところです。そのため、まず画面が暗く見にくい、洋画の字幕が場面によって画面の下にはみ出てしまい、字が読めない、チャンネルが全国共通の番号とまったく違う、などでかなりストレスがかかりますので、こればかりは何とかした方がいいと思います。	(回答なし)	9
リッチモンドホテル東大阪	大阪府東大阪市	4.38	5	1	また、部屋のテレビの字幕対応も一生懸命していただいて助かりました。	字幕設定の際には大変お待たせ致しまして誠に申し訳ございませんでした。今後は迅速に対応できるようにしてまいります。	3
県庁前 ホテルアビス 松山	愛媛県松山市	3.71	4	恋人2人	テレビのリモコンがホテル専用だったため、字幕をオンにしてみることができなかった。 聴覚障害者が字幕付きでテレビを見られるよう、字幕オン・オフの切り替えができるリモコンを用意すべきだと思う。	この度はご利用いただき有難うございました。また、テレビのリモコンの件では大変ご迷惑をおかけしお詫び申し上げます。ホテル専用リモコンですが、初期の設定で字幕の切替可になっているのですが、その後、なんらかの問題で設定がとんだのだと思われるので、至急確認し設定いた	1

FORZA ホテルフォルツァ博多	福岡県福岡市	4.34	5	友人2人	一つ残念だったのが、お部屋のテレビ？リモコン？が字幕対応でなかったことです。大半の健聴の方には必要のない機能ですので私のわがままなのですが、今後多少でもご配慮頂けたらとてもありがたく思います。	テレビにつきましては、字幕放送に対応したものが確認をさせていただきたいと思います。	1
ホテルリラックスイン富山	富山県富山市	4.06	4	友人2人	耳が聞こえないのでテレビ放送に字幕を表示させようとしたら、リモコンには「字幕」ボタンがなく、フロントに言ったところ、字幕ボタンの有るリモコンに変えてもらえたので良かったのですが、最初から「字幕ボタン」付のリモコンを置いて頂けたらとありがたく思います。	(回答なし)	1
新小岩パークホテル	東京都新小岩	3.74	4	恋人2人	テレビの音声の字幕は消すことはできません	(回答にテレビ字幕の説明なし)	5
ホテル タウン本町	高知県高知市	3.86	4	家族	最後に、わたしは聴覚障害者です。テレビのリモコンに「字幕」ボタンがないのが非常に残念でした。テレビや放送そのものは字幕機能があるのに、あえて無くしてしまったのは残念です。せめて付属リモコン(パナ製)の貸し出しをしていただくと助かります。	テレビのリモコンですが、ご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。	1
オールドイギリス道後山の手ホテル	愛媛県松山市	4.40	3	1	2.テレビのリモコン操作に字幕ボタンがない。お陰で内容がわからず楽しめませんでした。	(回答にテレビ字幕の説明なし)	1
ホテルビューくらだ	山形県天童	3.91	5	家族	テレビも字幕が見れるので、聴覚障害者にはありがたかったです。	(回答にテレビ字幕の説明なし)	3
セントラルホテル東京	東京都新宿	4.21	5	家族	小生の耳の性能が落ちていて音声聞き取りにくいので、滞在中は部屋のテレビを字幕セットにしていました。しかし耳の正常な人には、字幕は映像の邪魔になるばかりだと思いますので、出る時はそれを解除するつもりでおりましたのに、失念してそのままチェックアウトしてしまいました。あしからずご容赦ください。	テレビの件お知らせありがとうございます。確認をして、元に戻しました。	4
帝国ホテル東京	東京都銀座	4.80	4	家族(大人)	ただ一つ、睡眠前の乳児がいたためテレビの音量をさげ字幕表示でみたかったのですが、操作方法がわからず小さい音量で見らざるを得ませんでした。	(回答なし)	5
ホテルアルファーワン郡山東口	福島県郡山	4.35	4	1	1つだけ不満な点は、私は聴覚障害者ですが、部屋のテレビはデジタルテレビであるにもかかわらず、リモコンのメニューボタンが操作不能にされていて、字幕付き(文字放送)に設定できませんでした。耳が聞こえる人だけがホテルを利用するわけではないはずで、耳が聞こえない人は、文字放送の機能を使って字幕付きでテレビを視聴したいのです。この辺りのホテル側の配慮がないのが、正直言って残念でした。利用者が自分で字幕設定できるように、配慮をお願い	ご投稿ありがとうございました。現在、テレビは機能が一部制限されるホテルモードでの設置となっております。こちらの仕様につきましてはメーカーさんへも改善の検討を依頼しておりますので、どうぞご宥恕の程お願い申し上げます。	1

和倉温泉 お宿 すず花	石川県和倉	3.23	5	家族	私自身が聴覚障害者のため、テレビの字幕を付けようとしたら付かなく、フロントに対応をお願いしたところ、わざわざテレビを交換して字幕付きで見られるようにしていただきました。お手数をおかけしましたが、快く対応していただきありがとうございました。ただ、今後のお願いとして、耳の聞こえない人がその都度「字幕が付かない」とか「字幕が付くようにしてほしい」とか言わなくてもいいように、客自身が字幕設定ができるようにしておいてほしいと思いました。	お部屋のテレビは通常、リモコンでお客様自身が字幕設定できるようになっておりますが、あの時はなぜかできないようになっていましてご迷惑おかけいたしました。現在はどのお部屋もリモコンで設定できるようになっておりますのでご安心下さいませ。	3
アルバートホテル秋田	秋田県秋田市	4.05	3	家族	また私は旅先のビデオ記録をホテルの部屋のテレビを使って編集しているのですが今回の部屋のTVは外部入力端子はあるものの利用できませんでした。またBSのNHKを視聴していたところ「受信機設置の案内について」という字幕が出てリモコンの青ボタンで消えるらしいのですがリモコンがホテルで用意した有料番組対応の物だったために青ボタンが無く視聴が困難でした。以上を検討して頂きたいです。	TV外部入力端子に関しましてはテレビの配線の都合上ご利用いただけなくなっております。BSのNHK案内に関しましても鋭意、対策を検討中でございます。	9
トウエイホテル	三重県四日市市	4.08	4	1	困ったのはテレビに字幕が選択できないことで、「聴覚障害者」にはかなり困る問題でありただちに改善してほしいと思います。全体で大満足ですが、テレビの件で-1にさせていただきました。	ご指摘頂きましたテレビの字幕の件でございますが、ご投稿を拝見してから直ぐに確認にまいりましたが、字幕表示可能な番組はちゃんと字幕表示出来る事が確認出来ましたので、もしかするとお客様のご視聴された番組が字幕信号の入ってないものだったか、それとも当ホテルのテレビシステム用のリモコンの字幕選択用ボタンの場所が分かりにくかったかも知れません。	1
ビジネスホテル 新ばし <大阪府>	大阪府大阪市内	3.84	4	1	前回泊まって、よかったのでレポートです。前はあまり気にならなかったのですが、テレビのイヤホンがすごく汚れていたの、テレビの音量を下げて視聴しました。こういう時のためにテレビが字幕対応だとありがたいと思いました。	(回答なし)	5
作並温泉 鷹泉閣 岩松旅館	宮城県作並	4.21	3	夫婦2人	BSのほうが、何度も字幕が入り、電話で解除してくださいとなりました	(回答なし)	2
ホテルAU松阪	三重県松坂	4.13	4	1	困ったのはテレビに字幕が選択できないことで、「聴覚障害者」にはかなり困る問題でありただちに改善してほしいと思います。	また貴重なご意見、ありがとうございました。お客様のご意見を参考に、これからも施設面、サービス面の向上に努めてまいりたいと思いま	1

高尾観光ホテル	京都府京都市	4.20	5	家族	<p>私たち、耳が不自由でもご丁寧に説明してくださり、何も不便なく大晦日とお正月をゆっくり過ごせました。実は父の喪中だったので自宅よりどこかの宿で過ごそうと思って貴宿を予約して正解でした。ありがとうございます。また、部屋のテレビも字幕対応テレビだったので紅白歌合戦も字幕をみながら楽しめました！本当によかった</p> <p>→ テレビのリモコンには、字幕表示できるボタンを付けてください。</p> <p>完全にデジとなった今、字幕放送が見られないというのはあり得ません。</p> <p>高齢者や聴覚障害者が宿泊したときに、自宅では当たり前視聴できる字幕が見られないというのは、なんとも切ないことです。(家族に、耳の遠くなった高齢者と聴覚障害者がいたので…)</p> <p>気づいたのが夜の10時過ぎで申し訳なかったのですが、フロントにリモコンを持って行って字幕表示させる方法を教えてもらいに行ったら、“なんのことかわからない”というような態度で、説明したら「ありません」の一言のみ。他のホテルでは、対応リモコンを用意しているところもあるのだけど…と話してもとりつく島もなかったです。</p> <p>他のフロントパーソンの方はとても親切に対応していただいたので、たまたま相手した方が、そのような人だったのかもかもしれませんが、残念でした。</p> <p>実は、この対応だけで総合評価が「3」に下がりました…</p> <p>実際になれば、どうしようもないのでしょうし、仕方ないのですが、聞いた方がオカシイのかな…という気持ちにさせられたのは残念でした。</p> <p>今後は、字幕表示可能なリモコンを部屋に置いてほしいです。せめて、フロントに申し出たら対応していただけると…と思いました。</p>	<p>ご利用 ご感想有難うございます。筆談での対応が初めてで何かとご不自由をお掛けしたのではと心配しておりました。ご満足頂けてよかったです。是非 夏の川床と蛍の時期にお待ちしております。</p>	3
パールホテル茅場町	東京都茅場町	2.57	3	1	<p>(回答なし)</p>	1	

三井ガーデンホテル岡山	岡山県岡山市	4.34	4	1	今回、部屋のテレビに問題がありました。字幕設定になっており、リモコンをどのように操作しても字幕設定を解除することができず、非常にうっとうしく感じました。 自分の操作が悪いのかもしれませんが、あれほど試してできないのであれば、ちょっと問題です。 テレビなどは予めデフォルトの設定に戻しておい	しかしながら今回、テレビの字幕設定の件でご迷惑をお掛け致しまして誠に申し訳ございません。 本来であれば毎日の清掃時に確認させて頂くべきところですが、担当従業員の確認漏れが原因でございました。 今後、このようなことの無きよう清掃時の確認の徹底に努めて参ります。	2
シェラトン・グランデ・オーシャンリゾート	宮崎県宮崎市	4.27	5	夫婦2人	聴覚障害があることを事前に伝えたところテレビの字幕表示が出来るよう設定して下さり安心してテレビを見ることが出来ました。	私供は今度ともお客様にご満足頂けるサービス提供に努めて参る所存でございます。	3
ホテルアベスト長野駅前	長野県長野市	3.57	1	恋人2人	宿泊前に2回もHPから問い合わせしているにも関わらず、返事がなかった。 また、テレビは日本語字幕表示ができるようにと、当日外出中に対応すると言いながら、全然表示されていなかった。 こちらが前もって2回も問い合わせに、聴覚障害者のためテレビは字幕表示をお願いしていたにも関わらず、何も対応されていないということは、宿泊者の声を無視したまま、宿泊料金を受け取っていたということになる。 契約不履行ではないか？ 聴覚障害者への配慮がないホテル、こんなの初めてだ。昨年、全国規模の聴覚障害者大会が長野で行われていたにも関わらず、1年経過して、このような仕打ちは悲しくなった。	2回もお問い合わせ頂いていたにも関わらず確認する事が出来ず大変申し訳ございませんでした。 聴覚障害者のお客様にも快適な御宿泊をしていただく為にも今回お客様からご指摘して下さいました字幕表示の件をインフォメーションなどに記載していくなど改善策を考え、今後この様な事がないよう努めて参ります。 お客様に不快な思いとご不便おかけしてしまった事などを真摯に受け止め、今一度見直していきます。	1
グランパークホテル パネックス東京	東京都鎌田	3.51	4	1	あと、部屋のテレビ！聴覚障害のある私にとって、字幕が表示されたのはうれしかったです。今は、地デジなので、家庭用テレビは必ず字幕表示できるようになっているのに、なぜかホテルのテレビは、かなり高い割合で表示できないところが多いのです。普段、我が家で当たり前に行っていることができないと、ストレスなので、ここは	お部屋のテレビ表示につきまして、お褒めのお言葉を頂戴でき、嬉しく思います。	3
なんばオリエンタルホテル	大阪府大阪市内	4.22	5	家族3人	BSテレビが音声切り替えはできるのに字幕表示ができないのは残念。	(回答にテレビ字幕の説明なし)	1
新宿区役所前カプセルホテル	東京都新宿	3.84	4	1	テレビは古く、ブラウン管？イヤホンが使えない、データ放送等是对应せず、騒音対策で音を消して字幕のみ見ようとおもいましたができませんでしたので スマホを持ち込み、観ていました。	(回答にテレビ字幕の説明なし)	1

ホテル A. P(大阪空港前)	大阪府伊丹	3.43	4	1	テレビが音なしで字幕になっていてうるさくなくて、しかも情報がわかるのでいいなあと思いました	(回答にテレビ字幕の説明なし)	5
東京第一ホテル錦	愛知県名古屋市	4.43	5	1	敢えて注文を付けるとすれば、テレビのリモコンが使いにくかった(番組表がなかなか表示されなかったり、字幕をオフにできなかったり)ことですかね。	テレビのリモコンの件ではご不便をお掛けし大変申し訳ございませんでした。頂戴致しました貴重なご意見を検討させて頂き、今後より良いサービスをご提供させて頂けます様、従業員一同努めて参りますので何卒、ご容赦くださいます様お願い申し上げます。	2
マイホテル 竜宮	静岡県静岡市	3.62	3	1	デジタルテレビじゃないかと思うぐらいテレビの映像が古い。しかも、字幕が無い。聴覚障害者のために情報提供が必要ですので、全室に字幕を付けてください。地震があった日にテレビの字幕がなくて不安でした。字幕が無いホテルは「泊まらないでしょう。	字幕の出るテレビへの早急な対応は難しいですが、今後入れ替える予定ではございます。新しいテレビの入れ替えがありましたらHPなどで告知致します。	1
名古屋クラウンホテル	愛知県名古屋市	3.93	5	家族	ひとつ残念だったのは、お部屋のテレビが地デジなのに字幕が見れなかったことです。お部屋に置いてあるのは、テレビ本体のリモコンでないの、フロントに借りれるか？聞きに行きましたが、無理だと言われました。	お部屋で字幕が見れないとのこと。大変申し訳ございませんでした。地デジを受信しておるのですが、各お部屋ごとに切り替えができない為、字幕で視聴することができないということがございます。大変、申し訳ございませんが、なかなか難しい問題のようでございます。失礼いたしました	1
クロスホテル札幌	北海道札幌市	4.52	5	1	唯一残念だったのが、テレビの字幕が消せない事。字幕がジャマで内容に集中できませんでした。	ご滞在中、テレビの字幕の件で大変ご迷惑をお掛け致しました。当方の確認不足でございました。誠に申し訳ございませんでした。	2
ニコーカプセルホテルリフレ	北海道札幌市	4.41	4	1	カプセルにつきいびき等の騒音はあるが、許容範囲内。風呂は広く素晴らしいが、テレビの音が全く聞こえないのが残念。字幕放送にしてくれば良いのに。	浴室内のテレビの音声ですが、混雑時や状況により聞こえなくなる場合もございますので、ご了承ください。	5
スプリングサニーホテル名古屋常滑	愛知県常滑	3.88	5	1	たった一つだけ不満があります。それはテレビのリモコンは字幕ボタンがありましたのにTVには付きませんでした。	リモコンの件、チェック致しましたが異常はございませんでした。おそらくボタンの押し間違いが原因かと思われます。分かりづらいリモコンで申し訳ございません	1
魚津マンテンホテル駅前	富山県魚津	4.49	4	友達	耳が遠くなった方や、聴力に障害を持っている方はどうしてもテレビの「字幕」は必要ですので、メーカー純正のリモコンをお渡しするなどのご配慮があれば・・・と思っています。	客室テレビに関してのご意見、おっしゃられる通りでございます。私どもの配慮が足りず、ご迷惑をお掛け致しました。今後は、チェックインの際に、純正のリモコンをお渡し致します。お客様に快適にお過ごし頂けるよう、スタッフ全員がお客様の立場になって一人一人取り組んでまいります。	1

小倉ベイホテル第一	福岡県北九州市	3.63	3	1	また、耳に障害を持っているため部屋のテレビは液晶TVなのですが、字幕ボタンがなく何を言ってるか判らず観る気にもなれず、VCD(有料)で洋画の字幕付しか見れず時間が過ぎ…	小倉の数あるホテルの中からお選びいただいたにも関わらず配慮の至らない対応にスタッフ一同恐縮いたしております。貴重なお客様からのご意見を参考に、今後のホテル作りへの糧とさせていただきます！！	1
そが浜の湯 ドーミーイン千葉City Soga	千葉県千葉市	4.38	4	1	デジタルテレビに字幕の操作のリモコンがないって、大変失礼でしょう。だからその改善して下さい。	ご指摘を頂きましたテルデジタルテレビ字幕放送につきましてご不便をお掛けしましたこと申し訳ございませんでした。これからはお客様のご希望、ご要望にお応えすることができるよう更なる努力を行う所存であります。次回ご宿泊の機会がございましたら、お手数をお掛けしますが事前に連絡を頂ければ字幕表示設定を承ります。ご案内が至らずにご不便をお掛けしました事、重ねてお詫び申し上げます。	1
キングアンバサダーホテル熊谷	埼玉県熊谷市	4.16	5	家族3人	ただ耳が悪いためいつも字幕利用で観てのですが、どのボタンを押しても字幕が出なかったのが今回ひとつだけ、残念でした。	ご指摘いただきましたテレビの字幕利用についてでございますが、現在の私どものテレビシステムは、VODシステムを導入しております為、直接テレビを操作するのではなく、VODシステムを操作し、連動してテレビを操作しております。大変申し訳ございませんが、こちらについてはご意見として有難く頂戴し、設置業者に働きかけ、今後の改善点とさせていただきます。	1
新四日市ホテル	三重県四日市市	3.60	4	1	テレビについては、難聴である私にとっては字幕が出ず困りました。(リモコンをいろいろ操作してみましたが、ダメでした。もしかすると、私の操作ミスかも・・・)。	テレビにつきましては、リモコンに字幕表示のボタンが無く、ご不便をお掛けし大変申し訳ございませんでした。今後、字幕表示ができるリモコンを貸し出し備品として購入することを検討致します	1
ホテルグリーンパーク鈴鹿	三重県鈴鹿	3.93	3	1	2. テレビ:字幕表示不可であったのは非常に残念。聴覚障害者のように字幕が必要な人には不便でした。	数多くのホテルの中から当ホテルをお選びいただきましたのに、ご期待に副えず多々ご不便をお掛けしてしまい、誠に申し訳ございません。通常私達が気づきにくいご意見をいただき、大変勉強になりました。ありがとうございます。	1
穂高温泉郷 ホテルアンピエント安曇野	長野県安曇野	4.08	4	友達	液晶テレビに字幕ボタン付きのリモコンではなくてがっかりしました。耳の聞こえないお客さんにもテレビを楽しめるように、字幕ボタン付きのリモコンを常備してほしいです。せっかくデジタルテレビ対応なのに残念です。	お部屋の設備に関しましては貴重なご意見を頂戴致しましたので、是非参考にさせていただきます。お部屋のテレビですが、ホテル仕様の為リモコン操作に制限がかけられており、字幕設定は事前にお問い合わせいただくか、スタッフが設定に伺わせて頂いております。	1

飛驒花里の湯 高山桜庵	岐阜県高山	4.21	4	恋人2人	私は聴覚障害者です。テレビに字幕をONにして見たかったのですが、部屋にあったリモコンで、(字幕)と書かれたボタンを押しても無反応でした。おそらく、いたずら防止などでロックされていたと思いますが、字幕をONにして見る必要のある聴覚障害者もいますので、字幕ON・OFFが切り替えられるようにして欲しいです。それさえ、クリアできれば100%言うこと無しでした。ここが今回マイナスポイントであり残念でした。	新年のご宿泊に当館をお選び頂きまして、誠にありがとうございました。テレビの字幕や貸切風呂について貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございました。お恥ずかしいながら、字幕切り替えについては、スタッフも十分に認識をしていませんでした。字幕切替は番組表から入って変更する方法でしたが、それについての明記等が無い為大変ご迷惑をお掛けいたしました。今後この様な事が無いように、早速対応させ	1
安芸グランドホテル	広島県宮島	3.77	4	家族	②私は聴覚障害のためテレビは「字幕」が必要です。部屋のリモコンには地デジ字幕のボタンがないため、滞在中、字幕ニュースを見ることができませんでした。	貴重なご意見、ご指摘を頂きありがとうございました。早速担当者へ申し伝え、検討改善に努めていきたいと思っております。	1
ホテルサンルート徳山	山口県周南市	3.88	4	家族	部屋には空気洗浄機や冷蔵庫、字幕の出るテレビリモコン、予備のコンセントなど、充実していま		3
博多グリーンホテル2号館	福岡県福岡市	3.82	3	家族	私は聴覚障害者なので、テレビは字幕がないと困ります。設定をいじりましたが、出来ませんでした。リモコンはホテル専用の物ですね。字幕選択が出来ないものでした。普通(一般家庭のテレビ)のリモコンは字幕選択が出来ます。地上デジタル放送は聴覚障害者にとっては喜べるものです。字幕があるのを、なぜわざわざ見れないようにするのか理解できません。	ご指摘頂きましたテレビリモコンの件でございますが現在、当ホテル客室で使用いたしておりますリモコンは一般放送と有料放送チャンネルとを一つのリモコンで操作して頂くため専用機でございます。ご指摘の通り字幕選択ボタンがございませんため、お客様にはご迷惑とご不便をお掛け致しまして大変申し訳ございませんでした。一般放送用リモコンの貸し出しも行ってありますが、この度は私共の案内や配慮が不足致しておりました事を心よりお詫び申し上げます。お客様からのお声をありがたく頂戴し、今後のサービス向上につなげて参る所存でございます。	1
ホテルクレスト いばらき	大阪府茨木市	3.41	3	1	あとはテレビが、字幕表示できるとよかったです。部屋のリモコンでは表示させられませんでした。	(回答なし)	1
東武ホテルレバント東京	東京都錦糸町	4.28	4	友達	字幕テレビが見られたのも最高でした。今までのホテルは字幕のないテレビばかりでし	(回答なし)	3
八重洲ターミナルホテル	東京都八重洲	3.65	5	家族	さて、耳の衰えをカバーするために、テレビを勝手に字幕設定にしました。しかし、映像にとって字幕はいちじるしく邪魔にもなりますので、チェックアウトの時はその設定を解除してからと思っておりましたが、うっかりそのままにして出てしま		4
横浜ロイヤルパークホテル	神奈川県横浜市	4.31	4	家族	テレビ画面で、字幕がでたらよかったです。可能だったのかもしれませんが、操作方法がわかりませんでした。	(回答なし)	1
白浜温泉 家族と過ごす白浜の宿 柳屋	和歌山県南紀白浜	4.20	5	家族	3.テレビでBSが映らないのはさみしいです。おまけに字幕表示の状態になっていて、解除するのにずいぶんと苦労させられました。	(回答なし)	2

ホテルグリーンパーク津	三重県津	4.20	3	1	まず、お客さんを迎えるにあたって、部屋の最終点検みたいなのはなさっておられるのでしょうか？ 客間のテレビは字幕表示がONになったままでしたし、寝室のリモコンは電池切れなのかチャンネルを変えられず、電源を入れたものの消すことができずに主電源を落としました。	お客様にご宿泊いただくお部屋は、最終点検をしてからお客様をご案内しております。しかしながらテレビの字幕表示がついてままであり、また不具合のあるリモコンに気づくことが出来ずお客様をご案内してしまい、誠に申し訳ございませんでした。清掃スタッフに引継ぎ、今後このようなことがないように努めてまいります。	2
エルイン京都	京都府京都市	4.15	5	1	聴覚障害ですがテレビの字幕が映るようにわざわざ設定してくれたので助かりました。	今回のご利用、良い印象をお持ちいただけたようで、わたくしどももうれしく思います。	3
ホテルセレクトイン浜松駅前	静岡県浜松	3.72	1	恋人2人	地デジ対応のテレビでながら、字幕On/Off切替ができるリモコンでなかったため、字幕を見ることができなかった。聴覚障害者は字幕が必要なため、字幕OnOffできるリモコンを用意すべきだ。あるいは、フロントで貸し出しができるのであれば、そのことを案内すべきだと思う。 せっかくの地デジなのに、メニュー操作ができない設定のため、字幕をつけることができず、ドラマを楽しむことができなかった。 テレビを楽しめないまま宿泊とは、同じ料金を払いながら不公平ではないか？ 地デジ化になったので、こちらは字幕Onは当たり前前にできる前提で予約しているが、ここを改善しなければ、聴覚障害者仲間にもこのホテルは不親切だと教えなければならないだろう。	この度は、ホテルセレクトイン浜松駅前をご利用頂きまして、誠にありがとうございます。 テレビに関しまして、大変ご迷惑をお掛け致しまして申し訳ございませんでした。 字幕機能がご利用頂けるように、検討してまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。 またのお越しをスタッフ一同心よりお待ち申し上げます。	1

件数	総合評価	客の評価平均
47	3.96	3.55
8	4.31	4.25
11	4.03	4.64
2	3.93	5.00
7	4.09	3.86
7	3.94	3.29

- 1 字幕表示できなかった
- 2 字幕表示が入りっぱなしで消せなかった
- 3 字幕表示してもらえた
- 4 字幕を消し忘れた
- 5 消音のために字幕表示
- 9 その他