

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年9月分）

■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	72件
イベントに関すること	8件
案内に関すること	33件
施設に関すること	35件
レストランや売店に関すること	20件
その他	4件
合計	135件

※園内のご意見箱、メール、ファックス、手紙、電話等で寄せられたものの集計です。区分毎の件数については重複を含みます。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>パンダ観覧のために30分程並んだが、パンダが寝ていて残念だった。待ち時間を知らせるボード掲示やモニターの設置などしてほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>パンダ観覧につきましては一時期よりも幾分落ち着いてまいりましたが、まだまだ人気が高く長時間お待ちいただく場合もあり、申し訳ございません。そのため、待ち時間を観覧列入口付近・各門・総合案内所に表示し、最後尾の警備員がボードを掲げて対応しております。また、当園のツイッターでも待ち時間のご案内をしておりますので、参考にいただければ幸いです。</p> <p>今後とも皆さまが楽しんでいただける環境作りに努めてまいります。</p>
<p>フォトブースで並んでいたがとても日差しが強かったため、熱中症予防に乳児を乗せたベビーカーをテント内に置いたところ、スタッフに「順番が来るまで入ってこないでください。」と言われて追い出された。乳児だけでも日陰に入れてほしいと話したが無視され、「水分補給をこまめにお願ひしております。」との対応をされた。人の命に関わることであり、憤慨している。</p>	<p>このたびは、フォトサービススタッフの対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>委託業者には厳重注意を行い、今後は暑熱対策の環境を整えるとともに、お客様の立場を考えた接遇を心掛けるよう指導いたしました。また、フォトサービスに限らず、接遇サービスの更なる改善を図って参ります。</p> <p>このたびは、御意見をお寄せいただき誠にありがとうございました。今後とも、上野動物園に御来園いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年9月分）

■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	14件
イベントに関すること	2件
案内に関すること	0件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	4件
シャトルバスに関すること	1件
その他	3件
合計	23件

※園内のご意見箱、メール、ファックス、手紙、電話等で寄せられたものの集計です。区分毎の件数については重複を含みます。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
過去に2回レッサーパンダの赤ちゃん公開時に見に行っていたが、展示場前に張り付いて、子どもが来ても一切譲らない高齢カメラマンの団体がいた。今回の赤ちゃん公開でも同様の可能性があるため、警備員等を配置して、長時間最前列に居座らないようにしてほしい。	<p>このたびは、ご連絡いただき誠にありがとうございます。</p> <p>レッサーパンダは大変人気のある動物ですので、子どもの公開後は混雑状況に応じて入れ替え制による観覧を行っております。また、警備員による声掛けを実施し、皆さまにご覧いただけるよう努めております。</p> <p>今後とも、多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>
月曜日のためオランウータンのスカイウォークがお休みで残念。	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>2018年6月1日から当面の間、月曜日と金曜日はスカイウォークを休止させていただいております。</p> <p>これまでスカイウォークにはキキ親子とチャッピー親子が登場していましたが、キキの出産準備のためチャッピー親子のみがスカイウォークに登場することになりました。しかしスカイウォークを毎日実施するとチャッピー親子が興味をなくし、渡らなくなる可能性があるため、当面のあいだ、月曜日と金曜日はお休みすることといたしました。</p> <p>ご迷惑をおかけしますが、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年9月分）

■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	21件
イベントに関すること	14件
案内に関すること	3件
施設に関すること	5件
レストランや売店に関すること	12件
その他	32件
合計	68件

※園内のご意見箱、メール、ファックス、手紙、電話等で寄せられたものの集計です。区分毎の件数については重複を含みます。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>生き物を自然な状態で見られるよう工夫された展示で素晴らしく、サメとエイのタッチも斬新で楽しかった。水槽の前で解説してくれたスタッフさんのおかげで、より楽しむことができ、一番好きな水族館になった。</p>	<p>この度は貴重なご意見、大変ありがとうございます。当園では「生態展示」を目指しており、魚のみならず、海藻類や無脊椎動物など、できるだけ生息環境に近い状況を再現するよう心がけています。また、タッチンフイーリンの特設展示では、ふれあう前にさわり方や観察の仕方などのご説明を行った後、ふれあいに参加いただくように改良を進めてまいりました。さらに、ふれあい時間や回数を制限するなど、生き物への負担も減らしながら、取り組んでいるところでございます。</p>
<p>園内が混雑していたので入園券を払戻しできないか確認したところ、購入後の払戻しはできないとのことだった。ホームページに記載がないので、明記してほしい。</p>	<p>このたびは、園内混雑によりご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。お客様のご意見を受け、ホームページ「東京ズーネット」の入園料のご案内ページに入園券の払戻しはできない旨を追記いたしました。また、園内混雑につきましては、改札手前・券売手前・正門の3箇所に看板を掲示しておりますので、ご入園前にご覧いただければ幸いです。今後とも、お客様の利便性向上に努めてまいりますので、今後とも葛西臨海水族園にご来園いただきますよう、お願いいたします。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年9月分）

■9月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	58件
イベントに関すること	11件
案内に関すること	1件
施設に関すること	10件
レストランや売店に関すること	1件
その他	15件
合計	88件

※園内のご意見箱、メール、ファックス、手紙、電話等で寄せられたものの集計です。区分毎の件数については重複を含みます。

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>通路が広くベンチもたくさんあるので、子どもがいても観覧しやすくよかった。</p>	<p>このたびは、井の頭自然文化園にお越しいただき、ありがとうございました。</p> <p>お客様が休憩しやすいように、ベンチを園内各所に設置しています。また、園路等は不具合がないよう、日々維持管理に努めております。</p> <p>これからも、皆さまが園内で快適に過ごしていただけるよう、園内の環境維持に取り組んでまいりますので、ぜひ文化園にご来園ください。</p>
<p>水生物館の展示がとてもきれいで、魚の展示というよりアクアリウムのようなと思った。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、大変ありがとうございます。ご覧いただきましたとおり、当園の水生物館では、魚などメインの展示の生き物と同様に、とても大切にしている点があります。水草やコケも含む植物など、水槽の景観にも、とても気をつけています。また、展示している生き物が本来、生息している環境を出来る限り再現できるよう、日々取り組み、工夫をしております。しかし、水草やコケなど植物の多くは、水槽内では生育に長い時間を必要としたり、上手く定着しなかったりと、思っていたイメージに近づくまでには数年、長い時には10年近くかかってしまうこともあります。これからも、魚だけでなく、少しでも水中世界を来園者の皆さんにも感じていただけるよう、将来のイメージを思い描きつつ、より良い展示を目指して取り組んでまいります。</p>