

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年10月分）

■10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	167件
イベントに関すること	14件
案内に関すること	55件
施設に関すること	29件
レストランや売店に関すること	26件
その他	47件
合計	234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>カフェカメレオンのスタッフに臨時レジでクレジットカードが使えるか確認したうえで長蛇の列に並んだが、支払いの際に「カードは使えません。」と言われた。別のスタッフから使えると聞いたことを話したが、謝罪もなかった。しっかり教育すべきだし、臨時レジに「現金のみ可」と張り紙が必要なのではないか。</p>	<p>このたびは、売店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>間違った案内をしないようスタッフの再教育を行うとともに、お客様の立場を考えた接遇を心がけるよう指導いたしました。また、臨時レジには「現金会計のみ」であることを表示いたしました。</p> <p>このたびは、ご意見をお寄せいただき誠にありがとうございました。今後とも恩賜上野動物園にご来園いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>パンダライブ配信が12月31日までと聞いたが、延長してほしい。</p>	<p>日頃より、恩賜上野動物園のジャイアントパンダのライブ配信をご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>恩賜上野動物園では多くの皆さまにジャイアントパンダをご覧いただくため、シャンシャン公開開始の平成29年12月19日より特設サイト「UenoPandaLive.jp」によるライブ映像配信を開始し、平成30年12月31日まで配信を行う予定としております。</p> <p>このたび、たくさんの方からのライブ配信継続のご要望もあり、来年以降のライブ配信について現在検討しているところでございます。来年以降のライブ配信につきましては、決定次第（公財）東京動物園協会のホームページ「東京ズーネット」でお知らせいたしますので、もうしばらくお待ちいただければ幸いです。このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年10月分）

■10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	15件
イベントに関すること	2件
案内に関すること	1件
施設に関すること	3件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	1件
その他	4件
合 計	25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>月間動物のクイズイベントに参加しようとしたところ、ボランティアにこのイベントは子ども向けだと言われた。動物観察カード専用ファイルを購入してカードをもらうことを楽しみにしていたのに、無駄になった。イベントの内容は詳細に告知すべき。</p>	<p>このたびは、ボランティア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>本クイズイベントは先着100名だったため、担当者の判断で「お子様優先」と御案内してしまったことが確認できました。ボランティアには独断で参加者の制限をしないよう指導いたしました。</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。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>
<p>カワウソ舎近くの細い園路の樹木に大量のハチがたかっているの、駆除してほしい。</p>	<p>このたびは、ハチについての情報をお寄せいただき誠にありがとうございました。</p> <p>当該樹木を確認したところ、ハチの巣があるわけではなく、樹液にハチが集まっている状態でしたので、この近辺にハチを捕獲するためのトラップと注意喚起看板を設置いたしました。</p> <p>これからも、お客様のご意見を参考によりよい園運営に努めてまいりますので、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>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2018年10月分）

■10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	38件
イベントに関すること	5件
案内に関すること	1件
施設に関すること	2件
レストランや売店に関すること	5件
その他	37件
合計	77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>久しぶりに来園したところ、オウサマペンギンがいて驚いた。冬の間は外で会えてうれしい。</p>	<p>この度は貴重なご意見、大変ありがとうございます。 当園で飼育しているペンギンのうち、オウサマペンギンとイワトビペンギンは南極近くの島に住んでいるため、葛西臨海水族園では気温が上がる5月に冷房完備の部屋に移動し、涼しい環境で避暑をさせます。そのため、涼しくなる秋まではオウサマペンギンをご覧になれません。ご了承ください。 今年は10月2日から屋外の展示場に登場しましたので、ぜひご覧ください。</p>
<p>娘がマグを持ってベビーカーに乗っていたところ、改札の女性スタッフが娘を指差し「それ、飲めませんから」と怒り口調で無愛想に言われた。館内が飲食禁止だということは知っていたが、言い方を考えるべき。他の方も同じようなことを言っていた。</p>	<p>このたびは、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。 スタッフの言葉遣いや対応について見直し、接客力向上に努めてまいります。 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。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10月分）

■10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	76件
イベントに関すること	11件
案内に関すること	5件
施設に関すること	2件
レストランや売店に関すること	0件
その他	20件
合計	103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
これからもぜひ夜間開園を続けてほしい。	<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>今回、井の頭自然文化園では初の試みとして、10月6日と7日の2日間開園時間3時間延長を行い、夜の動物の様子や、彫刻園にスポットをあてたイベントを多数実施いたしました。アンケートの結果、大変好評をいただきましたので、来年以降も実施できるように検討してまいります。</p> <p>これからも、皆さまに喜んでいただけるよう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>
遠足で来園しモルモットふれあいコーナーを利用したが、待ち時間がもったいないので予約制にしてほしい。	<p>このたびは貴重なご意見、大変ありがとうございます。</p> <p>当園のモルモットふれあいコーナーは大変人気があり、午前中は団体専用コーナーを設け、全員並んでいただいているグループから順番に御案内しております。1回10分程度、1度に100人以上参加できますので、予約制を導入しておりません。遠足でたくさんの団体の方が来園される場合は、待ち時間も少し長くなってしまいますが、できるだけ多くのお客様にふれあいをしていただくために当日受付順とさせていただいておりますので、ご了承くださいますよう、お願いいたします。</p>