

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2018年11月分）

■11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	337件
イベントに関すること	12件
案内に関すること	57件
施設に関すること	49件
レストランや売店に関すること	25件
その他	119件
合計	599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
開園前、列がふたつできていたので警備員に質問したところ、「はぁ？こっちがチケット持っている、こっちが持っていない人。」と大変態度が悪く返答され、朝から不愉快な気持ちになった。	このたびは、警備員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。お寄せいただいたご意見を警備員と共有のうえ、接遇について指導いたしました。これからも、皆様に安心してご観覧いただける環境作りに努めてまいります。 今後とも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。
いろいろなシャンシャングッズを通販でも買えるようにしてほしい。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 (公財)東京動物園協会では、通販サービス「Tokyo Zoo Shop」を12月8日にシステムを一新してリニューアルしました。カートによる注文、クレジットカード決済によるお支払も可能になりました。掲載商品も増え、100点以上の商品を取り扱っていますので、ご利用いただければ幸いです。

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2018年11月分）

■11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	3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	1件
シャトルバスに関すること	0件
その他	5件
合計	22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>3歳の子どもがチーターについて質問したところ、その場で詳しい人に電話をして「つまらないことを聞くんだけど」と言うのを聞いてショックを受けた。「つまらない」と言う言葉は小さな子でも十分理解できると思うので、気をつけていただきたい。</p>	<p>このたびは、職員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>つまらないと申し上げたのは、電話での問合せの際の口癖だったとのこと。当該職員には、お客様の前でこのような発言をしないよう十分に指導いたしました。</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すございました。</p>
<p>マレーバク展示場に個体名や出身が書かれたパネルなどがあるとより愛着がわいてよいと思う。</p>	<p>このたびは、マレーバクの名前掲示についてのご意見をお寄せいただき誠にありがとうございました。</p> <p>マレーバクは、お客様に見分けていただくのが大変難しい動物であり、個体がどこに出ているか表示することは控えさせていただいておりますが、今回、当園で飼育している個体一覧についての情報を1階の室内展示室のあるフロアで掲示することにいたしました。</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11月分）

■11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	44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	3件
レストランや売店に関すること	10件
その他	46件
合計	112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
ふれあいコーナーの手洗い場にハンドソープかアルコール消毒液を常備してほしい。	このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、誠にありがとうございます。 二つあるふれあいコーナーのうち、タッチフィーリンに関しましては手洗い場にハンドソープを設置しております。しおだまりの手洗い場につきましては、デリケートな生物であり、流しきれなかった石鹸の成分による影響が懸念されるため、ハンドソープ等を設置しておりませんので、ご理解ください。
未就学児を多数連れて水族園を訪れた。入園券購入後、雨の中屋外を通らなければならないことに気づき、売店の傘を購入しに行くために傘を1本貸してほしいとお願いしたが、「マニュアルにないので無理だ」と断られた。なぜ臨機応変に対応できないのか。受付に使用していない傘が多数あるのも見えており、非常に不愉快な思いをした。	このたびは、係員の対応により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。 柔軟な対応ができなかったこと、深く反省しております。今後はこのようなことのないよう、お客様の気持ちに寄り添った対応ができるよう、誠心誠意努力してまいります。 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。

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2018年11月分）

■11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	83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	7件
レストランや売店に関すること	5件
その他	7件
合計	105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
魚をさわるコーナー（タッチ水槽）があったが、魚が病気になるか心配。	井の頭自然文化園にご来園いただき、誠にありがとうございます。 ご心配いただいている水槽では、ウグイとコイという魚とのふれあいを行っています。これらは人による接触到非常に強く、病気に対しても耐性の強い魚です。 また、飼育担当者が魚の状態を観察し水質管理を行っており、水槽が汚れないように1日のエサの量を制限してふれあいをしていただいております。 このたびは、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
以前近隣に住んでいたが、久しぶりに公園を訪れ、文化園に初めて入園した。とても素晴らしい環境でていねいに手入れされており感激した。	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。 当園には、園内施設や植栽の管理等を行う部署があり、植物や緑地といった緑の視点から動物園をとらえ、お客様のための快適な緑空間作りなどに努めています。 これからも、皆様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。