

## お客様からのご意見・ご要望（2019年7月分）

### ■7月に寄せられたご意見・ご要望の件数

	恩賜上野動物園	多摩動物公園	葛西臨海水族園	井の頭自然文化園
動物や展示に関すること	81件	24件	32件	74件
イベントに関すること	3件	0件	2件	14件
案内に関すること	47件	1件	1件	3件
施設に関すること	39件	0件	1件	12件
レストランや売店に関すること	12件	4件	7件	0件
シャトルバスに関すること	—	0件	—	—
その他	10件	1件	41件	7件
合計	146件	28件	69件	85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
（恩賜上野動物園） 地図が見やすかったので、迷子になることなく観覧することができた。	このたびは、上野動物園にお越しいただき、ありがとうございます。 当園では、園内のルートや動物の位置がわかりにくいというご意見を複数いただいております。このたび、見直しを行い、4月より新しい地図に変更したところでございます。 これからも、皆さまにとってわかりやすい案内ができるよう、努めてまいります。
（恩賜上野動物園） ホームページに載っていたメニューと実際のメニューが異なっていたため、子どもが食べたいものを食べられなかった。楽しみにしていただけに、とても残念に思った。	このたびは、お子様に悲しい思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 メニュー更新の時期にホームページの変更が遅れてしまったことがございましたので、今後はこのようなことがないよう努めてまいります。 これからも上野動物園にお越しくくださいますよう、お願いいたします。
（多摩動物公園） 園内売店での支払いに面倒さを感じる。世の中もキャッシュレス時代になっているのだから、売店の支払いも、もっと多様化すべき。一部のクレジットカードだけでなく、もっとキャッシュレス化を進めてほしい。	いつも多摩動物公園にお越しいただき、ありがとうございます。 現在、園内の売店では、現金、クレジットカードのほか、suicaなどの電子マネーによる決済が可能です。店舗内のご案内表示をわかりやすくするとともに、今後は入場券販売時のキャッシュレス化も進め、お客様の利便性の改善に取り組んでまいります。今後とも、多摩動物公園にお越しくくださいますよう、お願いいたします。

お客様からのご意見・ご要望（2019年7月分）

■主なご意見・ご要望の事例

ご意見・ご要望	回答・対応等
<p>（多摩動物公園）</p> <p>企画展「すすめ、地球生命隊 きみも隊員だ」の展示はなかなか良いのだが、売店ではプラスチックの袋を使用している。他の博物館では、プラスチックの海洋汚染についての展示があり、売店では商品を紙袋に入れてくれた。是非とも、多摩動物公園や上野も売店では紙袋に変え、プラスチックを使わないというメッセージを発信してほしい。</p>	<p>多摩動物公園にお越しいただき、ありがとうございます。</p> <p>いただいたご意見を関係部署で共有し、今後の当園の運営に活かしてまいります。現在、プラスチックの削減については具体的な検討を進めており、可能なところから順次取り組んでいく所存です。</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>（葛西臨海水族園）</p> <p>葛西臨海水族園のツイッターで掲載されるイベントの告知イラストが、毎回凝っていてとてもおしゃれだと思うが、一回限りでもったいない。グッズなどにイラストを利用すればよいのではないか。</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。</p> <p>また水族園のイベントの告知イラスト等、お気に召していただけて幸いです。</p> <p>現在、ギフトショップでは、特設展示「海のいきもの」をモチーフとしたクリアファイルやボールペンなどの水族園オリジナル商品を販売しております。</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、水族園にお越しください。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>孫の誕生日を祝うため、久しぶりに文化園を訪れた。たくさんの生き物が出迎えてくれ、孫のうれしそうな表情をフィルムに収めることができた。毎日の管理は大変だと思うが、訪れる人たちのために頑張してほしい。</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す。</p> <p>お孫さんの誕生日が楽しい1日となったこと、文化園の職員としてとてもうれしい限りです。これからも、お子様だけでなく、様々な年代の方に笑顔になっていただけるような環境作りに努めてまいりますので、今後とも、文化園にお越しくださいませよう、お願いいたします。</p>