

## お客様からのご意見・ご要望（2019年8月分）

### ■8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	119件	29件	52件	60件
イベントに関すること	10件	4件	3件	30件
案内に関すること	32件	4件	7件	1件
施設に関すること	30件	6件	3件	10件
レストランや売店に関すること	22件	1件	22件	2件
シャトルバスに関すること	—	2件	—	—
その他	9件	11件	47件	4件
合計	178件	49件	117件	78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>（恩賜上野動物園）</p> <p>夜間開園でゴリラを見に来たが、展示場に行っ て初めて展示していないということが分かった。 展示の状況が変わったらその都度案内板等を更 新してほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただき、ありがとうご ざいます。</p> <p>ゴリラの展示につきましては、お盆の開園時間延長 の際には、ゴリラの展示を16時までとし、ホームペ ージや入口の看板、チラシ等でお知らせをしておりまし たが、お客様にとってわかりやすい案内ができるよう 検討をいたしますので、今後とも上野動物園にお越し くださいますよう、お願いいたします。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>パンダ舎前のギフトショップのスタッフにシ ャンシャンのスケッチブックが再販するか質問 したところ、「再販の予定はない」と言われた。友 人が別のスタッフに問い合わせた際には「翌日入 荷する」と言われたとのことだったので、翌日来 園してみると販売していた。このようなことが何 度かあるが、アルバイトだからといって適当に対 応せず、わかる人に確認してほしい。</p>	<p>このたびは、スタッフが誤った情報をお伝えしてし まい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>シャンシャンの2歳記念商品につきましては、リス トを作成して在庫状況について情報共有しておりまし たが、スタッフの思い込みによりリストを確認せずに 回答してしまった可能性があります。今後はこのよう なことがないよう、スタッフの教育を行ってまいりま す。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2019年8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>オオカミ舎のトンネル部分でオオカミが寝ており、ガラスを叩かないで！とかいてあるにも関わらず叩く人が多いように感じられる。だいたい、14:00 過ぎくらいから多いようなので、警備員さん等が巡回した際に、注意を呼びかけてほしい。</p>	<p>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。</p> <p>園内巡回につきましては、警備員が各動物舎の観覧場所を順次回っておりますが、いただきました情報をもとに当該時間帯については特に注意して巡回するようにいたします。</p> <p>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>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>今回初めて来園したが、通常の入口ではなくエレベーターを案内された。順路がよくわからなかったので、スタッフに聞きながら観覧した。パンフレットがあるとよい。</p>	<p>葛西臨海水族園では、通常の入口ですとエスカレーターを使用していただくことになるため、ベビーカーや車いすのお客さまには別ルートにあるエレベーターをご案内しております。ベビーカー・車いす用の案内マップを準備して皆さまにお渡ししているのですが、お手元に行き届かず申し訳ございませんでした。今後、エレベーターを案内する際には渡し忘れがないようにいたします。</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>（井の頭自然文化園）</p> <p>入口に設置されているミストがとても気持ちよかった。</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す。</p> <p>文化園では、ご来園くださった皆さまに少しでも快適にお過ごしいただくため、夏の期間に園内で涼める場所を「Cool Zoo スポット」として紹介し、ミストの設置をしたほか、熱中症予防を呼び掛ける「熱中症予防隊」が出動したり、打ち水を行ったりして、猛暑対策に努めました。</p> <p>これからもお客さまにお喜びいただけるよう取り組んでまいりますので、ぜひ文化園にお越しください。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>井の頭自然文化園は近所なので、よく散歩に行っているが、水生物園のチケット窓口のスタッフについて、私語が多いのが前から気になっている。</p>	<p>このたびは、スタッフの勤務態度によりお客さまに不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>いただいたご意見をスタッフ全体に共有するとともに、私語は慎み、笑顔で接客するよう指導を行いました。今後は、研修等も活用しながら教育に努めてまいります。</p> <p>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。</p>