

お客様からのご意見・ご要望（2020年1月分）

■1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	141件	47件	32件	70件
イベントに関すること	11件	1件	2件	10件
案内に関すること	70件	11件	0件	3件
施設に関すること	47件	14件	4件	9件
レストランや売店に関すること	30件	17件	15件	6件
シャトルバスに関すること	2件	9件	—	—
その他	64件	29件	12件	5件
合計	255件	63件	59件	75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>1/26のサポーターズデイに参加し、開園前の動物の様子を見学するなど、貴重な体験をすることができた。ただ、園長の貴重なお話が聞こえなかったのが残念に思った。お話の内容を教えてください。</p>	<p>この度は当協会ホームページ「東京ズーネット」にお問い合わせいただき、誠にありがとうございます。お問い合わせいただいた件につきまして、以下の通り回答させていただきます。</p> <p>先日開催したサポーターズデイにおいては、マイクが不調のため、参加者の皆様にご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>上野動物園ホームページにて、福田園長の挨拶文概要を掲載しましたので、ご覧頂ければ幸いです。</p> <p>https://www.tokyo-zoo.net/zoo/ueno/supporter/day_f.html</p> <p>今後とも上野動物園をご愛顧いただければ幸いです。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>オーストラリア森林火災でコアラをはじめとした野生動物たちが被害を受けている。多摩動物公園で募金できるようにしてほしい。</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>多摩動物公園では1/10より、園内に募金箱を設置いたしました。また、遠方にお住まいの方などで当園へのご来園が困難な方は、現金書留も承っております。1/13からは、上野動物園・葛西臨海水族園・井の頭自然文化園にも募金箱を設置しております。お寄せいただいた支援金は、被災した動物の救助を行っているオーストラリア動物園水族館協会（ZAA）の「野生生物保全基金」に全額を寄付します。</p> <p>1/31までにお寄せいただいた支援金は4園合計で800万円を超えました。温かいご支援ありがとうございました。この募金は3/31まで行う予定です。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020年1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>（葛西臨海水族園）</p> <p>先日、レストランで食事をしたあと、息子が入園券をなくしたことに気づき、ゴミ箱に捨てたかもしれないと思い探しにいったところ、忙しい時間だったにもかかわらず、スタッフの方が一緒にゴミ箱の中を探してくれ、とても感謝している。しっかりお礼が言えなかったので、メールをした。</p>	<p>このたびは、温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。</p> <p>日頃より親切で丁寧な対応を心がけておりますが、このようなご意見が励みとなり、職員一同喜んでおります。</p> <p>今後とも、お客様へのよりよい接遇に努めてまいりますので、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>玉川上水沿いで犬の散歩をするのだが、12月頃からアライグマのような小動物を何度か見かけた。井の頭自然文化園でも似たような動物を飼育しているので、逃げ出したものではないかと思い連絡した。</p>	<p>このたびは、ご連絡いただき、ありがとうございます。</p> <p>当園ではアライグマや同程度の大きさの動物を飼育しておりますが、日々個体数を確認しており、逃げ出してはおりませんので、ご安心ください。この辺りでは、タヌキやハクビシンなどの野生動物が生息しておりますので、恐らく、これらの野生動物の可能性が高いのではないかと推察されます。</p> <p>今後とも、お気づきのことがあれば、当園までご連絡いただけますと幸いです。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>未開封のウサギ・モルモット用のエサがあり、寄付をしたいが、受け付けてもらえるか。</p>	<p>このたびは、お問い合わせいただき、ありがとうございます。</p> <p>飼育動物に与えるエサは、すべて当園が指定している業者より、定められた量・種類の仕入れを行っており、衛生管理および栄養管理の観点から、原則として寄付や譲渡をご遠慮させていただいております。</p> <p>ご厚意でご連絡くださったところ申し訳ありませんが、ご理解くださいますよう、お願いいたします。</p>