

お客様からのご意見・ご要望（2020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	285件	30件	19件	60件
イベントに関すること	3件	0件	3件	12件
案内に関すること	158件	1件	2件	0件
施設に関すること	22件	6件	2件	13件
レストランや売店に関すること	37件	1件	3件	1件
シャトルバスに関すること	6件	0件	1件	1件
その他	139件	35件	21件	9件
合計	409件	57件	46件	69件

※園内のご意見箱、ウェブフォーム、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>整理券の事前予約について、毎週火曜午前9時に次週の分の整理券予約が開始されるが、平日の日中であり仕事をしているため開始時にアクセスすることができない。予約開始を土日に変更してほしい。</p>	<p>整理券の事前予約につきまして、ご不便をおかけしておりますこととお詫び申し上げます。皆様のお声を受けまして、8月29日（土）からのご入園分につきまして、予約開始を火曜午前9時から土曜午前9時に変更いたします。ご来園を心よりお待ちしております。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>さるやまキッチンには「先に席を取ってから注文するように」との注意書きがあるので、空いているテーブルにハンドタオルを置いてから注文に行ったところ、他の客が忘れ物と勘違いしタオルをスタッフに渡してしまっていた。「席取り済み」を示す札等を導入してほしい。</p>	<p>上野動物園『さるやまキッチン』をご利用いただき、ありがとうございます。ご来店の際にご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>いただいたご意見を踏まえ、今後はより一層ホールの状況に注意を払いきめ細やかな対応ができるよう、ホールスタッフの指導を徹底してまいります。</p> <p>またのご利用をお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2020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>（葛西臨海水族園）</p> <p>先日、葛西臨海水族園に入園した。ホームページには検温すると書いてあるのに、検温されなかった。検温は必要だと思う。</p>	<p>ご来園くださりありがとうございました。当園では、サーモグラフィーによりご来園の皆さまの検温をさせていただいております。サーモグラフィーは整理券の確認所に設置しておりますが、今後は、ご来園の皆さまにもう少し気づいていただけるようPOPなどにより工夫をしてまいります。今後とも葛西臨海水族園をどうぞよろしく願いいたします。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>生ビールのコップが、プラスチックから紙に変更してあるのに気付いた。地球に優しい工夫ができていることに感心した。これからも環境に優しい運営を続けてほしい。</p>	<p>このたびはご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>都立動物園・水族園では、世界的に深刻な問題となっている海洋プラスチックごみ問題への対応の一環として、レストラン・フードショップ・ギフトショップにおける使い捨てプラスチック製品の使用量削減に取り組んでおります。今後も海洋プラスチックごみ問題をはじめとする環境問題に積極的に取り組んでまいります。</p> <p>またのご来園をお待ちしております。</p>