

## お客様からのご意見・ご要望（2022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	121件	16件	5件	26件
イベントに関すること	1件	3件	0件	0件
案内に関すること	60件	2件	0件	2件
施設に関すること	1件	1件	0件	6件
レストランや売店に関すること	12件	6件	2件	0件
シャトルバスに関すること	1件	0件	1件	1件
その他	99件	10件	13件	4件
合計	278件	29件	18件	34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。

### ■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>改札のスタッフにチケットを差し出したところ、「向きを反対側にしてください」と言われ、よくわからないまま向きを変えたら、動物の写真にかからないようにスタンプを押してくださいました。それがマニュアルなのかもしれませんが、その気遣いにとても感動してお礼を言わせて頂きたく今回のメールを送らせていただいております。その後も行ってらっしゃいませと笑顔で送り出して頂き、大変楽しく動物たちを見学することができました。ありがとうございました。</p>	<p>このたびはご来園いただき、またあたたかいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。現在上野動物園は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休園しておりますが、再開園しましたらまたぜひご来園ください。心よりお待ちしております。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>1月4日（火）に整理券電話予約番号に電話をかけ、1月5日（水）の予約をしたいと伝えたところ、「平日なので予約は必要ない」とだけオペレーターに言われ、来たら休園日だった。休園日であることを案内してくれるとよかった。</p>	<p>このたびは私どもより誤ったご案内を差し上げてしまったために、せっかく足をお運びいただいたにもかかわらずご入園いただくことができず、誠に申し訳ございませんでした。ご意見内容は関係者間で共有し、同様の間違いが生じないように徹底いたします。</p> <p>現在多摩動物公園は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休園中ですが、再開園の際はご来園いただけますよう、スタッフ一同心よりお待ちしております。</p>

お客様からのご意見・ご要望（2022年1月分）

■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>先日来園した際、ギフトショップで、息子にスプーンとフォークのセットをねだられ、購入しました。食事の際は必ずそれを使うほどお気に入りなのですが、「なぜゾウさんがついているのがフォークで、キリンがついているのがスプーンなの？」としきりに質問してきます。息子の中では、ゾウの鼻ですくいあげるイメージなので「ゾウがスプーンでキリンがフォークのほうが正しい」と言うのです。製作過程での理由などがもしあれば教えていただきたいです。息子に説明しようと思います。</p>	<p>このたびは多摩動物公園へのご来園、及びギフトショップのご利用ありがとうございます。お子様に商品を気に入っていただき、そのような視点で見えていただけていること、動物園として大変うれしく思います。</p> <p>今回ご購入いただいた商品は、スプーンとフォークいずれにも「ゾウ」と「キリン」の商品がございます。しかしながら商品在庫の関係から、ご来店の際は店頭にはゾウのスプーンのご用意がありませんでした。申し訳ございません。本商品の動物の種類について特段の意図はありませんので、ご理解いただけますと幸いです。</p> <p>現在多摩動物公園は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休園中ですが、再開園の際は、ぜひまたご来園ください。スタッフ一同心よりお待ちしております。</p>