

【恩賜上野動物園】お客様からのご意見・ご要望（2019年2月分）

■2月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	237件
イベントに関すること	15件
案内に関すること	179件
施設に関すること	35件
レストランや売店に関すること	23件
その他	4件
合計	300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>UenoPandaLive の動画をツイッターやインスタグラムに使用したい。営利目的でない場合でも掲載できないのか。上野パンダライブから拝借と記載しても使用できないか。また、一部の人にだけ公開するのであれば認められるのか、教えてほしい。</p>	<p>このたびは、お問い合わせいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>協会の著作物であるUenoPandaLive.jpの映像について、スクリーンショットや画面録画等の複製をしてツイッターで公衆送信することは、原則として著作権法に違反します。「上野パンダライブから拝借と記載」や「一部の人にだけ公開」の場合も同様ですので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>今後とも、上野動物園及びUenoPandaLive.jpをご愛顧くださいますよう、よろしく願い申し上げます。</p>
<p>出口にいた警備員に再入場できるか尋ねたところ、「何のために出るのか?」と基本は再入場を認めていないような口調で聞かれ、渋々再入園券を差し出された。その後子どもがトイレへ行きたがったので園内のトイレに向かったところ、「再入園券は退園の際に渡しているので返却してほしい。」と言われた。悪用しようと思っているわけではないのに、気分を害するような言い方をされ、残念な気持ちになった。</p>	<p>このたびは、警備員の対応により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>基本的に入園門の閉まる16時までは再入園いただけますし、時間内であれば再入園の理由をうかがうこともございません。お寄せいただきましたご意見につきましては、警備員と共有のうえ、今後このようなことがないように指導いたしました。</p> <p>今後とも皆さまに安心して観覧いただける環境づくりに努めてまいります。</p>

【多摩動物公園】お客様からのご意見・ご要望（2019年2月分）

■2月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	23件
イベントに関すること	3件
案内に関すること	1件
施設に関すること	1件
レストランや売店に関すること	1件
シャトルバスに関すること	1件
その他	0件
合計	29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>小学2年生の息子が通うフリースクールの付き添いで来園した。子どもたちがモルモットコーナーを利用したいというので並んだところ、「10人だと団体なのでこの時間には受付できない。」と断られた。整理券もたくさん余っているのになぜ断るのか。結局スタッフが団体の定義を確認し、私たちは団体ではないので利用できることになったが、待たされたことで子どもの何人かはやる気を失いふれあいに参加しなかった。規則が大事なのはわかるが、臨機応変に対応することはできないのか。</p>	<p>いつも多摩動物公園にご来園いただきありがとうございます。また、このたびは当園の職員が不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。</p> <p>いただきましたご意見のとおり、この時期のような閑散期には柔軟な対応が適切であると思います。対応した係員には、定義の確認とご利用者の方の立場にたって、臨機応変な対応をするように指導いたしました。</p> <p>今後とも多摩動物公園をよろしくお願いいたします。</p>
<p>シャトルバスを利用した際、停留所の係員の言葉が乱暴で命令口調だったため、気分が悪かった。運転手の対応はよかったですだけに残念。</p>	<p>このたびは、シャトルバス停留所の係員の対応により、不愉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>今後このようなことがないよう、シャトルバスの係員には丁寧な接遇を行うように厳重に指導いたしましたので、今後とも、多摩動物公園にご来園くださいますよう、お願いいたします。</p>

【葛西臨海水族園】お客様からのご意見・ご要望（2019年2月分）

■2月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	24件
イベントに関すること	8件
案内に関すること	0件
施設に関すること	2件
レストランや売店に関すること	8件
その他	38件
合計	79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>サイトを拝見して、LIVE 配信していないことがわかった。今は安い水中デジタルカメラもあるので、ぜひ配信してほしい。維持費、管理費もそれほどかからないと思う。</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す。</p> <p>現在のところ、当園のホームページにおいてライブ配信をする予定はありませんが、今回お寄せ頂いたご意見やその他のご意見も含め、今後のサイト運営の参考にさせて頂き、より魅力あるサイトの制作を進めてまいりたいと思います。</p> <p>今後とも葛西臨海水族園をよろしく願いいたします。</p>
<p>先日、小学校の遠足で来園しギフトショップを利用した際、レジで子どもたちがお金を出すのに時間がかかったのだが、笑顔で見守ってもらい、おつりを手渡す際にも子どもの手を取りお金を落とさないように渡してくれた。社会経験として買い物もさせているが、その意図をくんでもらい感謝している。展示を見たり、レストランで食事したりと楽しい体験が続き、買い物で楽しい思い出が倍増したので、店員の方に伝えてほしい。</p>	<p>このたびは、葛西臨海水族園にお越しいただき、またあたたかいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございました。</p> <p>日頃より、職員対象の接客研修等を実施し、お客様への対応の向上を図っております。今後も、当園にいらっしゃる皆さまが気持ちよくご利用いただける環境づくりに努めてまいります。</p>

【井の頭自然文化園】お客様からのご意見・ご要望（2019年2月分）

■2月に寄せられたご意見・ご要望の件数

動物や展示に関すること	68件
イベントに関すること	6件
案内に関すること	1件
施設に関すること	6件
レストランや売店に関すること	1件
その他	10件
合計	92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
銅像類の作者名を名示いただけると有難いです。	<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した。</p> <p>当園に展示している銅像は彫刻家・北村西望の作品です。西望は長崎平和祈念像を制作するにあたり大きなアトリエが必要であるため、東京都に掛け合い、文化園内の土地を使用する許可を得ました。無償で使用するのには道理に反すると考えた西望は、建設したアトリエ等の施設や全作品を東京都に寄付することに決めました。</p> <p>西望と井の頭自然文化園の彫刻については、当園が制作したパンフレットがございます。また、今後彫刻園の展示等、充実を図ってまいりますので、ぜひ、文化園にお越しください。</p>
落語会に参加した。落語の世界はアナログな方法でしか情報を得ることができないが、一之輔師匠はTwitterで情報を発信しており、文化園での寄席のイベントを知って幸運にも当選することができた。彫刻に囲まれながら落語を聞いて本当に貴重な体験だった。有料でも構わないので、また参加したい。	<p>このたびは、落語会に関するご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p> <p>一之輔師匠の落語会を開催するにあたり、たくさんの方が観覧をご希望になることを想定し、事前抽選制とし閉園後に開催することといたしました。大変多くの方にご応募いただき、好評のうちに終了させていただくことができました。今後も皆さまに楽しんでいただけるようなイベントの企画に取り組んでまいります。</p>