

お客様からのご意見・ご要望（2020年10月分）

■10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	309件	21件	25件	68件
イベントに関すること	4件	0件	3件	1件
案内に関すること	161件	3件	1件	0件
施設に関すること	25件	1件	0件	5件
レストランや売店に関すること	100件	1件	5件	0件
シャトルバスに関すること	4件	2件	1件	1件
その他	117件	28件	23件	16件
合計	539件	39件	47件	73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>上野動物園のホームページに、動物相談室は「規模を縮小して開室」と書いてあったが、具体的にどのように開室しているのか教えてほしい。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、現在、動物相談室は規模を縮小して木曜日・金曜日・土曜日でのみの開室とさせていただいております。</p> <p>開室日は今までどおり、お電話及び来園されてのご相談に対応しておりますが、日～水曜日はお休みとなりますのでご了承ください。</p>
<p>（恩賜上野動物園）</p> <p>雨の日にギフトショップでグッズを購入した。紙袋の上からビニールのカバーを付けてもらったが、底をテープでとめて無かった為に、帰り道で紙袋がかなり濡れてしまい、グッズも濡れてしまった。今後、商品の梱包を徹底してほしい。</p>	<p>このたびは梱包の不慎により商品が濡れてしまったとのこと、誠に申し訳ございませんでした。お寄せいただきましたご意見を各店舗において共有するとともに、店舗スタッフにはビニールカバーの底をテープでしっかりとめるよう指導いたしました。このたびは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>

## お客様からのご意見・ご要望（2020年10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>入園の事前予約制について知らずに来園し、予約をしていなかったため入園できなかった。もっと広く周知してほしい。</p>	<p>このたびは当園までお越しいただいたにもかかわらず、ご入園いただけず大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当園は毎年秋に繁忙期を迎え、たくさんの方にお越しいただいておりました。昨今の新型コロナウイルス感染の動向を踏まえ、入園券購入までお待ちの間や、レストラン、園内の人気施設を中心に局所的な密を回避するため、令和2年9月19日から11月29日までの土日祝日につきましては事前予約制とさせていただきました。</p> <p>事前予約制の実施にあたっては、ホームページや駅などでの告知物により皆様をお願いをさせていただいておりますが、引き続き周知に努めてまいります。皆様には大変なご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんが、当園の感染症拡大防止に向けた取組みにご理解をいただけますと幸いです。</p>
<p>（葛西臨海水族園）</p> <p>Twitterでマグロのわたあめを見て来園した。マグロピンゴで知らなかったマグロの生態を知ることができた。Twitterの600種図鑑も楽しみにしているし、特設展もいつも勉強になる。葛西が一番好きな水族館だ。</p>	<p>このたびはマグロのわたあめをきっかけにご来園いただき、また「マグロでピンゴ」にご参加いただきありがとうございました。</p> <p>「マグロでピンゴ」は、「マグロの日」でもある10月10日の開園記念日イベントとして、マグロの魅力をより多くの方に知ってもらうために企画いたしました。ピンゴを通じてマグロの生態について知っていただくことができたとのこと、大変うれしく思います。</p> <p>今後も、特設展示や教育プログラム、またTwitterやYouTubeによる情報発信などにおきまして、皆様に喜んでいただけるような催しを企画してまいりたいと思います。またのご来園を心よりお待ちしております。</p>