

お客様からのご意見・ご要望（2021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	166件	24件	19件	73件
イベントに関すること	2件	0件	4件	0件
案内に関すること	217件	11件	0件	5件
施設に関すること	4件	2件	0件	3件
レストランや売店に関すること	36件	6件	7件	1件
シャトルバスに関すること	1件	0件	1件	1件
その他	14件	19件	25件	3件
合計	421件	53件	52件	82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>東園ギフトショップ前にある、五重塔に向かって右から二番目のベンチの板が傷んでいるので確認してください。</p>	<p>このたびはご来園いただき、またベンチの状態についてご連絡くださり誠にありがとうございました。</p> <p>ご指摘のベンチにつきましては、座面の隅にささくれなどの傷みが見られましたので、ベンチを利用される方に危険が無いよう直ちに応急処置を行いました。11月から1月にかけて、園内の他のベンチとともに、本格的な修繕を実施いたします。</p> <p>ご来園の皆様へ安全・快適にお過ごしいただけるよう、適切な維持管理に努めてまいります。またのご来園をお待ちしております。</p>
<p>（多摩動物公園）</p> <p>入園整理券を一度の予約で6人以上取得できるようにしてほしいです。6人以上の家族なのに、一度に5人までしか申し込むことができず不便です。</p>	<p>このたびはご意見をお寄せいただきありがとうございます。入園整理券の予約に際して大変お手数をおかけしており申し訳ございません。</p> <p>一度にお申し込みいただける人数につきましては、感染症拡大防止の観点から入場制限を実施している中、より多くの方にご来園の機会をご提供するため、上限を設定させていただいております。</p> <p>なお、11月15日（月）以降の平日は、どなた様もご予約無しでご入場いただけるようになりました。混雑の予測される土・日・祝日につきましてはこれまでどおり整理券のご予約が必要となります（詳細は多摩動物公園ホームページの整理券制に関するご案内をご覧ください）。引き続きお手数をおかけいたしますが、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。ご家族皆様でのご来園を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（2021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>（葛西臨海水族園）</p> <p>子どもと来園する予定です。事前に各展示の内容やみどころを教えてください。見に行くようにすると、理解を持って落ち着いて見ることができます。どの展示に何の魚がいるのか、ホームページで事前に調べることはできますか？</p>	<p>お問い合わせいただきありがとうございます。</p> <p>現在、葛西臨海水族園ホームページに掲載しておりますウェブコンテンツ「東京 Zoovie Maps & Tours」では、水族園内の様子を VR 映像でご覧いただけます。このコンテンツでは、各水槽で展示している生物の種ラベルや、解説パネルなども確認できます。ぜひご活用ください。なお、ご来園までに展示内容が変更になっている場合もございますので、あらかじめご了承ください。ご来園を心よりお待ちしております。</p>
<p>（井の頭自然文化園）</p> <p>水生物館を訪れた際、館内のスタッフがメモをとりながらこちらの様子を見ているようで気になりました。何かの調査だったのでしょか？</p>	<p>このたびはご来園いただきありがとうございました。</p> <p>先日は、水生物館の展示改善を目的として、当園スタッフが来園者の方々の観覧状況調査を実施しておりました。調査に関するご協力をお願いを水生物館入口に掲示し、スタッフは名札をつけて調査を実施していましたが、調査のご案内や実施方法について、観覧中のお客様への配慮が不十分であったこと、お詫び申し上げます。今回頂戴したご意見を踏まえ、今後の調査のご案内や実施方法を改善してまいります。</p> <p>これからも、より良い展示をご覧いただけるよう努めてまいりますので、ぜひまたのご来園をお待ちしております。今後とも、井の頭自然文化園をどうぞよろしくお願いいたします。</p>