

お褒めの言葉の事例

内容	対応
こんなに素敵な園が入場料300円なのが驚きです。楽しかったです！（福岡県）	この度は遠く離れた福岡県からお越しくださり誠にありがとうございます。「素敵な園」とおっしゃっていただき、私たちもとても励みになります。お客様のように感じていただける生物園を目指して今後も精進してまいります。
すばらしい！楽しい！職員の方も楽しそう！また来ます！（荒川区）	とても嬉しいご感想ありがとうございます！やりがいを持ってスタッフが業務に向かっている姿が楽しそうに見えたということだと思います。今後もみんなが笑顔でいられる生物園を目指していきたいと思っております！
これだけ色々見られて300円でいいんですか…！？次はもっと早い時間帯に来ようと思います。（小金井市）	ご意見ありがとうございます。昆虫から哺乳類まで展示をしている施設は国内でも珍しいと思います。次回はおお客様の時間が許す限り、ゆっくりと生物園をお楽しみいただけたら幸いです。スタッフ一同お待ちしております。
モルモットかわいい。おにぎりちゃんに生きている内にもう一度会いたかったです。（足立区）	ご意見ありがとうございます。おにぎりはほற்றりした唇など、とても個性豊かな個体でスタッフからの人気もとても高い子でした。おにぎりを好きになってくれてありがとうございます。これからも生物園のモルモットに会いに来てください。

意見/要望・課題の事例

来園者の声	対応
モルモットの鳴き声について解説があると助かります。	ご意見ありがとうございます。お客様のご意見は飼育員にも共有して、ふれあいコーナーでパネルなどにして展示ができるよう計画してまいります。
モルモットふれあいコーナーに娘二人をつれて行きました。混んでいたのだから並び、ようやく自分たちの番になったというときに、下の子の膝にはモルモットをおいてくれましたが、隣に座って抱っこする準備をしていた上の子を完全にスルーして次の子の膝にのせました。なぜですか？	この度は職員の対応によりご不快な思いをおかけしまして大変申し訳ございませんでした。混雑のために発生してしまった人的なミスであり、もちろん意図的にスルーしたということではないことをご承知おきください。土日のふれあいはコロナ以降中止していましたが、今月の13日から再開しました。ベンチが満席となるような混雑状況が3年以上ぶりということもあり、お客様ひとりひとりへの細やかな配慮が行き届かなかったという点で反省しております。今後このようなことが起きないように、混雑時においても参加希望者の人数をしっかりとお客様とコミュニケーションをしながら確認するよう指導してまいります。重ねてのお詫びとなりますが、この度は大変申し訳ございませんでした。