

11月森林公園お客様ご意見

この度は、貴重なご意見ご感想をいただき、誠にありがとうございました。またのご来園をお待ちしております。

NO.	ご意見・ご要望	性別	年齢	HP回答
1	西口BBQを早く再開してください！ 強く要望致します。 再開に向け大変かと思いますが、楽しみにしています。 時間は貴重です。	女性	20歳代	ご意見ありがとうございます。 BBQは10月23日より再開しております。 ご利用をお待ちしております。
2	起伏が多いので(坂)、電動車いすがあると助かります。(バス停間での坂がきついで、入口近くまで来ると有難い) 都内の公園で借りました。	男性	70歳代	ご意見ありがとうございます。 今後の管理運営の参考にさせていただきます。
3	11/08(月)に利用しました。(公園北口) 入園料のチケット購入 → カード不可。現金で支払い 駐車料金 → カードが使える表示はあるものの係員から現金指示がありクレカを使えず現金で支払い 公園内売店での軽食 → カード決済OK 公園内の一部自販機 → カード決済OKなもの多数あったが、自分が利用した1か所は「起動中」表示で使えず。  特に気になるのは駐車料金です。カードOKの表記(カードブランドのマークが集合しているシール)が貼ってあるにもかかわらず、係員から現金のみですとの口頭指示がありました。 機器不調でダメなのか、係員の教育不足で使い方が判らないのかは不明ですがカードが使えると明言している以上、使わせて欲しいです。  可能なら入園料もカード決済OKにしてください。最近は現金をあまり持たずキャッシュレス決済をする人がすごく増えています。ご一考をお願いします。	女性	40歳代	入園料金の支払いについては、現在キャッシュレスの導入を検討をしています。 駐車場でキャッシュレスについては、当日機器の調子が悪く一時的に端末機器が利用できない状況でした。  お客様には説明不足でご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。  今後、このようなことが起きた場合は、お客様にご理解いただくために、きちんと説明するよう指導いたしました。
4	紅葉見ナイトのホームページに誤り(学校名に「女子」は不要)がありますので、学校関係者に対する直接のお詫びと、ホームページ上でのお詫びと訂正を大至急お願いします。  大妻嵐山は毎年行灯作成に協力しており、このような基本的な誤りは、学校関係者に対して大変失礼だと思えます。 誠意ある対応をお願いします。  ○アートプロジェクト 誤 行灯(大妻嵐山女子中学校・高等学校美術部) 正 行灯(大妻嵐山中学校・高等学校美術部)	男性	50歳代	この度は大変申し訳ございませんでした。 ご指摘いただいた内容は、すぐに修正し、学校関係者の方へ経緯を説明の上、お詫び申し上げます。 今後、このようなことが無いよう努めて参ります。
5	いつも春のサクラと秋のカエデ、モミジ、いちょうを 観に行っております。 2021/11/11に伺いました。 いちょうは観れましたが、カエデやモミジは ごく一部のみの紅葉でほぼ緑でした。 出来れば毎日写真等で更新をお願いします。	男性	50歳代	ご意見ありがとうございます。 当公園の紅葉情報がうまく伝わらず申し訳ありません。 当公園のHPに『みどころピックアップ』を掲載しております。 そこでは、紅葉など現状の写真と見頃を迎える時期などをお知らせしています。 そちらをご参考にしてください。 なお、イチヨウの黄葉やカエデの紅葉の時期は若干違う旨も記載しています。 植物は天気天候等により変化いたしますので、宜しければ電話での問い合わせもいただければと思います。
6	西口広場でやってるイベント ピザの出店の店主ほぼマスクしてない 鼻も口もでてる	男性	40歳代	この度は大変申し訳ございませんでした。 ご指摘いただいた店舗へは、当日すぐに改善するよう指導いたしました。今後、このようなことが無いよう運営して参ります。

7	<p>昨日初めてお伺いしました。 西口から入り、outdoor park入口正面にある2台のキッチンカーのうちの右手にあるケバブの出店がない方の車でフレーバーポテトを購入しました。 こうしたキッチンカーなので、味は求めずに買ったので全く期待はしていませんでしたが、想像以上にクオリティや衛生管理等酷かったです。 スタッフ一人で焼き物、揚げ物、かき氷など数多くのメニューをこなしていて、効率が悪い上に購入したポテトが冷凍のまま数分を出したのか、揚げりきらないまま油だけ吸われている状態。 そのため油の味がするのですが、もしばらく変えてないような状態の悪い油の臭いで一日中気持ち悪くなりました。 それに加えて、長時間揚げ続けられた茶色いカリカリのポテトが混ざっていたり。 食品衛生管理はどうなっているのでしょうか？ ここまで酷いと、子どもたちも多く口にする場なので最悪の場合公園側の責任にも問われるかと思えます。 実際にポテトを破棄するとき、そのキッチンカーに並ぶ大勢の家族連れを見て声をかけたくなるほどだったので、今回ご連絡いたしました。 今後も家族で利用したいと思っているので、快適に過ごせるよう公園運営を応援しております。</p>	女性	20歳代	<p>この度はキッチンカーの衛生管理につきましてご不快な思いをさせてしまい、お詫び申し上げます。 当日、直ちに該当のキッチンカー代表者へご意見の内容を共有し、当社キッチンカー責任者が衛生状況を確認し、厳正にチェック、注意、改善指導を行いました。 今後は毎月の衛生チェックをさらに強化し、安全で安心な店舗運営、衛生管理を行って参ります。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
8	<p>中央口の中のトイレが1週間も「修理中」で使えません。 2-3日ならわかりますが、1週間とは信じられません。 紅葉見ナイトの夜間の時は使えるんでしょうね？</p>	女性	50歳代	<p>ご意見ありがとうございます。 この度はご面倒をお掛けし、申し訳ございませんでした。 大便器の修繕は完了しております。今後は早期の修繕に努めて参ります。</p>
9	<p>メイプルカフェ、対応が悪かった。 OPENまで時間かけて待ったのに、スタッフの対応が悪かったし、スモーキードッグ注文しようとしたら、まだできていないと言われた。 案内には準備中とはなかったのに。</p>	男性	30歳代	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 今後はご案内表示やアナウンスを強化し、かつ丁寧な案内をさせていただきます。また、スタッフの対応についてもミーティング等で再教育いたしました。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
10	<p>子供が小さい頃に何度か利用させてもらいました。その子供も大きくなり森林公園とは遠ざかっていましたが、犬を家族に迎え久しぶりに利用させてもらいました。 北口ゲートやドッグランの係員に親切に対応して頂き、とても気持ちよく良い日を過ごせました。ありがとうございました！ 自宅からはちょっと遠いですが、飼い犬も喜んで遊んでいたのも、ぜひ定期的に遊びに行きたいなと思っています。 広い素敵な公園を管理維持していくのは大変だと思います。係員の方々には本当に感謝いたします。 ありがとうございました。</p>	女性	40歳代	<p>ご意見ありがとうございます。 また、スタッフへのお褒めのお言葉ありがとうございます。 今後お客様に喜んでいただけるような運営を行ってまいりますので、またのご来園をお待ち申し上げます。</p>
11	<p>このHPの「愛犬家のための豆知識」についてですが、過去のバックナンバーを全て掲載していただけないでしょうか。説得力のあることが多く、とても役に立ちます。園内は多くの愛犬家が訪れていることからわかるように、この記事を充実していただくことで喜ぶ人が多いと思います。 是非ともご検討ください。よろしく願いいたします。</p>	男性	50歳代	<p>ご意見ありがとうございます。 HP内に豆知識の一覧を見ることができるよういたしました。</p>
12	<p>2021年11月28日に中央口を利用させて頂いた者です。サイクリング中子供が転倒、擦り傷を作りました。自転車返却時、研修中の札をつけた係の方に消毒液を貸して欲しい旨申し出たところ、素早く持ってきてくれ消毒してくださいました。規則では、感染防止の観点からNGのようだったがコロナ禍にも関わらず迷いのない素早い対応に感謝の気持ちでいっぱいです。 本当にありがとうございました。</p>	女性	40歳代	<p>この度はご利用いただきありがとうございました。 引き続きお客様に対して心のこもったサービスを心掛けてまいります。 各施設に救急箱を用意しておりますので、もしもの際はスタッフにお声がけください。</p>

13	<p>11月28日(日)西口BBQ Forest MOREを初めて利用しました。 10時開始の会を利用したのですが、20分以上前に到着したので、何時に受付が出来ますか？と確認したところ、10時ぐらいですね。という返答でしたので、10時少し前に戻ってきました。 しかし、ほかのお客さんたちは入ってスタンバイしている状態だったと思います。まず、そこであれ？という感覚でした。</p> <p>また、スタートすると、箸やお皿を言われなければありませんでした。 ここでも、準備がなっていないな…という思いがありました。 時間が過ぎ、11時30分が過ぎてしまっており、終わるときに、かなり食べ残しがある状態になってしまいました。そこで、近くにいた60歳ぐらいの年配の男性の方係の方に「これは、どうすればいいのですか？袋に入れて捨ててしまっているのでしょうか？それとも食べていいのでしょうか？」 と捨て方などの確認をしたいと思い、声をかけ、ました。 「食べていい訳ない。時間過ぎてるんだよ。ほかの人が次に待っているんだよ。迷惑なんだよ！！」というひどい言い方の返答でした。 こちらも、時間が過ぎてしまったのも、大変申し訳なかったと思っています。 しかし、質問したことに対して、返答にもなっていない、ひどい返答でした。 適切な言い方や対応は無かったのではないのでしょうか。 開始時刻の緩さ、準備の足りなさ、係の人の暴言、とても嫌な気持ちです。 他の係の方は、穏やかに対応して頂いたので、なおさら、残念な気持ちです。</p>	女性	30歳代	<p>ご意見ありがとうございます。 この度はお客さまに不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 スタッフに対し接客についての教育・指導を行いました。また、現状の体制を見直し、お客さまが快適にご利用いただけるよう改善させてまいります。</p>
----	---	----	------	--