

## 2019年4月国営武蔵丘陵森林公園 お客様の声

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	内容	回収場所	性別	対応案
1	そばやポテトがしょっぱかったり、おにぎりがかわいて、楽しみにしていたレストランにがっかりしました。 もっとおいしい物が食べたかった	展望レストラン	女性	この度はレストランをご利用いただき、誠にありがとうございます。また貴重なご意見をいただきありがとうございます。料理の味付けにつきましては全スタッフで共有しておりますが、当日勤務のスタッフが入社まもなく十分な指導が行き届いておりませんでした。今後は、お客様に満足して頂けるよう日々、改善してまいります。次回のご利用をお待ちしております。
2	(展望) ごはんカチカチだし、めんつゆしょっぱい最悪です	展望レストラン	女性	この度はレストランをご利用いただき、誠にありがとうございます。また貴重なご意見をいただきありがとうございます。料理の味付けにつきましては十分な指導が行き届いておりませんでした。今後は、お客様に満足して頂けるよう日々、改善してまいります。次回のご利用をお待ちしております。
3	トイレの洋式が少ない。今どきトイレはウォッシュレットが当たり前、子供も小学校は洋式。年寄りには膝が悪くて座れない何とかしてほしい。	南口	女性	ご意見ありがとうございます。 今後の管理運営の参考とさせていただきます。
4	ビッグボールを使っていないのに確保している人がいた。 犬をくさり無しで放し飼いにしている人がいた。	中央口	男性	ご意見ありがとうございます。 巡視員が定期的に巡回を行ったり、園内放送でも注意喚起を行っています。そのような行為を目撃された場合は、管理センターへご連絡をいただければ対応いたします。
5	花の名称を立ててもらいたい。 パンフレットと連動した、分かりやすい表示案内板を多く立ててほしい。	植物園展示棟	男性	ご意見ありがとうございます。よりわかりやすい案内板を検討してまいります。
6	バスに乗れる数が少ない。窮屈、風通しが良くない。 風通しの良いたくさん乗れる前みたいなバスにして	植物園展示棟	男性	ご意見ありがとうございます。 今後の管理運営の参考とさせていただきます。
7	すでに指摘があったかもしれませんが、やはりトイレは洋式にしたいとおもいます。一斉に改修は無理でしょうが、早めにお願いたいです。	メール	男性	ご意見ありがとうございます。 計画的に整備を行ってまいります。
8	広い敷地が計画的に整備しているのが分かり、訪れるのが楽しみです。	中央口	女性	ご意見ありがとうございます。 今後も計画的に整備等を行ってまいります。

9	売店に、そば、うどん、ラーメン定食が欲しい。	南口	男性	ご意見ありがとうございます。 今後のメニュー構成の参考とさせていただきます。
10	4月13日にネモフィラをみにいきましたところ、ペット入場禁止のはずなのに入れてお花のところに座らせて撮ってる方かなり見ました。楽しみにしていたのにとってもいい気分にはなりません。SNS等みても違う日にもいるみたいです。なので看板だけではなく、係りの方配置でもして直接言われたほうがよいと思いました。よろしくお願いします。	メール	女性	ご意見ありがとうございます。 巡視員により定期的に巡回や園内放送をさせていただいております。 このような状況を見かけたときには、管理センターへ連絡をしていただければ、巡視員が対応いたします。
11	従来の園内バスの良いところ 1.座席ごとに乗り降りできるようになっており、万一の場合非難が素早くできる 2「森林公園」という場所に相応しく、自然を身近に感じられること 3.子供たちが「乗ってみたい」と思える夢がある形だった 現在の「普通のバス」は 1.森林公園内を走っているのは、違和感がある 2.乗降口が一つで狭く、乗り降りに時間がかかる 3.夢が無い 是非、従来のバスを復元してほしい	西口	女性	ご意見ありがとうございます。 今後の管理運営の参考とさせていただきます。
12	平日の食事内容が看板と違うのなら、看板のメニューを×等で消してほしい	展望レストラン		この度はレストランをご利用いただき、誠にありがとうございます。貴重なご意見ありがとうございます。この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、メニュー表記等はお客さまが一目見てわかりやすい表示を行ってまいります。次回のご利用をお待ちしております。
13	長時間、待たされた	展望レストラン	女性	この度はレストランをご利用いただき、誠にありがとうございます。土日祝日は、公園の繁忙日にあたり平日と比べ増員して対応はしておりますが不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は、お待たせしないよう改善してまいります。次回のご利用をお待ちしております。
14	昨日、4/21家族で森林公園でサイクリングや遊具でとっても楽しく遊ばせて頂きました。 ひとつだけ残念な事を目撃してしまいました。それは、ポピーの花が綺麗に咲いている場所の近くのトイレ横、数メートル先で中国人らしい人(子供が中国語と思われる言葉を話していました)がスコップとビニール袋持参して植物を採取していました。スコップ持参なので、毎回採取しているのかもしれませんが。結構大量に採取していました。私は勇気が出ずに注意出来ませんでした…。すみません。園内に、日本語表記の看板だけではなく、中国語や韓国語、英語も必要だと思います。子ども連れだと子供から目が離せず、パンフレットや看板をあまり読めない人もいますので、放送してもいいと思います。 よろしくお願い致します。	メール	女性	ご意見ありがとうございます。 今後は多言語の案内看板を設置させていただきます。 このような状況を見かけたときには、管理センターへ連絡をしていただければ、巡視員が対応いたします。

15	いらっしやいませ、申し訳ありません、有難うございましたが言えない人がレストランにいて良いのか？お客が待っていても優先順位は自分のことを先にやる接客で良いのか？	中央口	女性	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当日は忙しさのあまりお客さま目線を怠ってしまいました。ご指摘後、当日勤務のスタッフを含めて接客について改めて再教育、再指導を行いました。今後は、お客さま目線を徹底し、より満足いただける接客サービスを提供いたします。またのご利用をお待ちしております。
16	ゴールデンウィークに来ました。もらったパンフレット内の園内バス時間バスは全くあてになりません。それに、休日大型連休なのに、バスの便が著しく減って、12時台なんて南口からバスすら出ていません。普通は大型連休は増便でしょう？信じられないです。子供とか連れてきて、こんな広い場所の移動は徒歩しかなく、どうやって回るのでしょうか？運営側は何を考えているのか全くわかりません。せっかくの休日、遠くまで足運んで来て本当に後悔しています。最悪の休日になりました。もう少し考えてください。入園料金450円でこのサービスは酷すぎです。二度と来たいと思わないです。	メール	女性	この度はご来園いただきまして誠にありがとうございます。この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。GWは園内バスは臨時ダイヤとして停留所も最小限にし、バスも増便し混雑緩和に努めておりましたが、今後のダイヤ見直しの際に対応させていただきます。園外をまわる臨時シャトルバス(西口～南口～運動広場)も運行して混雑緩和に努めておりましたが、ご期待にそえず重ねてお詫び申し上げます。
17	4月29日に、家族で楽しみましたが、サイクリングコースに歩いている人がいたのは残念でした。年配の方や写真を撮るための方、あとはベビーカーを押す方の3組を見かけました。場所によっては自転車のスピード出るので帰り際に係りの人に声かけました。ゴールデンウィーク中で、みなさん楽しんでいるのに怪我人が出てほしくないのです！	メール	男性	ご意見ありがとうございます。サイクリングコースは巡視員が定期的に巡回しており、その際に注意喚起を行っております。そのような方をお見かけの場合は、管理センターへご連絡をいただければ対応いたします。