

平成24年4月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|---|--|
| 1 | 展望台までせっかく行ったのに、喫茶店に入らないと展望が見えない。何のための展望台なのか？ | 北館の4Fは展望を楽しめる喫茶として案内をしているところですが、喫茶をご利用にならない方にもご利用いただけるよう展望デッキも設けております。今回はこのデッキの案内が不十分であったためにデッキに気づかれなかったものと思われますので、展望デッキの表示などをわかりやすくするよう検討します。 |
| 2 | 友の会の更新に来たが時間が掛かり過ぎである。他の方法を考えてはどうか。 | 繁忙期であり、西館総合案内所の受付が混雑するなかでの対応であったためにお待たせする時間が長くなってしまいました。今後は混雑時には管理事務所への案内を強化することを検討します。 |
| 3 | フラワートレインに乗ったが、到着して降りる時に、ブレーキがかかっていたのか、車両が動き回りそうになった。運転手の安全面は大丈夫か？ | 状況を確認したところ到着後にブレーキは踏んでおり、ギアをニュートラルにせずにクラッチを踏んで静止していたところに、靴がすべってしまいガンと動いたとのことでした。対策として、運転手への指導を行うとともに停車後すぐにギアをニュートラルに入れるよう運転席に注意励起の表示を行いました。 |
| 4 | 園内はすばらしいが、来園途中にももう少し花が欲しい。 | 現在は沿道にヒベリカムを植栽して管理していますが、ボリュームアップについては園内の管理を優先させていただいております。 |
| 5 | 梨ソフトクリームについて、老人も食べやすいように小さいサイズを作ってはどうか？ | ソフトクリーム販売業者へご意見をお伝えしたところ、社内で検討する旨の回答を得ました。 |
| 6 | 板張りの回廊に灰皿を置くのは危険ではないか？早急に撤去すべき。 | 現地を確認したところ、近くに他の灰皿もあり灰皿利用者の利便性も確保できると思われたため、回廊上の灰皿は全て撤去いたしました。なお、撤去後の箇所には、近くの灰皿を案内する表示を行いました。 |
| 7 | トレインに乗ってキューケンホフコーナーを通ったが、風車小屋の板が一部外れていて見苦しいと感じた。せっかくのチューリップの季節なのに残念であり、早急に処置をして欲しい。 | 応急処置として板のずれを戻しましたが、他にも破損している箇所があり土台部分を含めた大規模な補修を県へ要望しているところです。 |
| 8 | 西館と北館の間にイスが一つもないので設置をして欲しい。健常者ではない者を連れて回廊を休憩しながら歩いて回っているが、西館と北館の間だけベンチがなく苦労している。 | 西館と北館の間の回廊は地上との高低差が大きい箇所であり、ベンチに登って遊ぶ子どもなどが手すりを乗り越えないように撤去をしています。ただし、ご指摘のとおりベンチの間隔が空きすぎているので、高低差がそれほど高くない場所を選んでベンチを置くよう検討させていただきます。 |
| 9 | 入口付近の点字案内板が、イボが欠けているために全く案内になっていないので直して欲しい。 | 現地を確認したところ、ご指摘のとおり凸部が欠けておりましたので、修繕することいたしました。 |

| | | |
|----|--|---|
| 10 | イスの奇贈式の際に回廊の真ん中にマイクを置いての式典は通行の妨げになるので、場所を考えて欲しい。 | 式典中も通行に支障がないように通行可能なスペースを空けておりましたが、式典中に横切ることを敬遠されて迂回された方がおられたようです。次回の実施時には、会場を変更するか、通行を促す誘導スタッフを配置することとします。 |
| 11 | とても楽しかったし、とても綺麗かったです。 | |
| 12 | 何時もすてきなお花をみせて頂いてありがとうございます。 | |
| 13 | イベントで来ていたモルモットをさわって気持ちよかったです。また、さわりたいです。 | |
| 14 | 是非また遊びに来たいです。ありがとうございました。 | |

平成24年5月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|----|--|---|
| 1 | オランダ衣装の貸し出しをやっていたが、子ども用があるとうれしいです。 | 子ども用の衣装が手に入りにくいので、今年は子ども向けに葉っぱの衣装を用意させていただきました。来年以降については、子ども用の衣装を検討します。 |
| 2 | 鯉が泳いでいる池が汚すぎて、鯉がかわいそう。 | 園内の池については、水質浄化について様々な取組を行ってまいりましたが、思うような成果が出てない状況です。現在は2ヶ月に1度程度スタッフによる清掃を行って対応していますが、合わせて他の浄化の方法も検討します。 |
| 3 | GWの駐車場について、外の遠い駐車場から歩かされたが、入口近くのバス専用駐車場はガラガラであった。有効活用ができないのか。 | GWの駐車場については、バスの予約状況をみながら一般車への解放も行っております。さらに有効に活用できるよう、解放のタイミングなどについて検討させていただきます。 |
| 4 | チケット売場で3人分の割引料金を払う際に、1人ずつお金を出していたら早くして欲しいと言われて悲しくなった。 | 当日の窓口担当のスタッフに確認しましたが、ご意見の内容のやりとりはなかったとのことでした。ただし、割引の場合は原則としてまとめて支払っていただいておりますので、その説明の際の口調や態度などから、急かされたかのような誤解を与えてしまったものと思われます。スタッフには、誤解が生じやすい口調や態度を避けるよう指導しました。 |
| 5 | ユリの花粉が服に付いて取れなくなった。人に触れそうな箇所だけでも花粉をとっておくか、注意書きをしてはどうか？ | 園内では、ユリの自然の姿をご覧いただくために、花粉は残したままで展示しております。東館ゆりの館では注意書きと花粉をとるためのガムテープを設置していますが、西館やレストラン前などにも設置を検討させていただきます。 |
| 6 | フラワートレインについて、小中学生150円との記載があったために幼児は無料かと思っただけにお金を取られた。また、グループで来たのに車両を分けて案内されたり、無愛想だったりして、名札もついていなかった。 | 幼児の料金については、差席を使われる場合は有料としておりますので、誤解が生じないような記載を行います。また、同一グループは同一車両へ案内することと接遇、名札の着用について指導を行いました。 |
| 7 | 「野の花」近くのテントでモチを販売していたが、スタッフがモチをこねる手袋をしたままトイレに入っていくのを見た。その後廃棄しているとしても印象が良くない。 | 「野の花」に確認したところ、トイレ内で手袋を外して廃棄をしていたが、お客様に誤解を与える行動であったため、今後は注意するとの回答を得ました。 |
| 8 | 「野の花」近くの木製ベンチとテーブルが傷んでいて危ないので点検して欲しい。 | 現地を確認したところ、一部が腐って安定性を欠いているものがあつたため、撤去いたしました。 |
| 9 | 雨の日は傘や雨合羽を貸し出してはどうか。 | 傘の貸し出しは現在も行っております。雨合羽については、衛生面などの問題があるため、難しいと考えます。 |
| 10 | 桜の広場でお弁当を食べていたら、周りで芝刈りが始まった。音はうるさいしホコリも舞うので、仕方なく退散した。人がいるのを無視したような作業のやり方は良くない。しっかりと指導して欲しい。 | 状況を確認したところ、食事中の方に気づかず作業を進めたとのことでしたので、今後は作業時には周辺の入園者について注意を払うよう指導しました。また、当日の作業予定の場所が分かるような表示を検討するなど部内で協議を行い、次回6月の芝刈り時にはよりよいやり方で実行できるよう調整します。 |

| | | |
|----|---|---|
| 11 | <p>トレインの停車場をもう1カ所(中間地点あたり)作ってほしい。1枚の切符で乗れるようにして、いろんな発想とアイデアで工夫をして、ぜひ作ってほしい。</p> | <p>運行システム上難しご意見ですが、これまでも同様の意見が数件寄せられていることから、再度検討させていただきます。</p> |
| 12 | <p>ベビーベットの柵が壊れていたため、安心して使えるように修繕や点検を行って欲しい。</p> | <p>現場を確認したところ柵のスプリングが壊れて固定が不十分となっていたため、しっかりと固定させていただきました。</p> |
| 13 | <p>園内の車椅子が入口にしかない。歩き疲れた人も使えるように他の場所にも配置して欲しい。</p> | <p>車椅子の設置箇所が増えると管理が行きとどかなくなる恐れがあり、また適切なスペースの確保も難しいことから、現時点では入口のみの配置とさせていただきます。今後も同様の意見をいただくようであれば、あらためて検討させていただきます。</p> |

平成24年6月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|--|---|
| 1 | カリンの木はどうなったのでしょうか？昨年は大きな実の香りを楽しみました。また日本古来の花菖蒲、アヤメも植えて欲しいです。 | カリンは現在仮植えをしており、秋に完成予定のペレニウムガーデンに戻ってきます。花菖蒲・あやめは花期が短く、また乾燥に弱いために植える場所も限定されるために難しい状況です。試験的にはキシノウブ(帰化植物)を整理してそこに植栽してみることは可能ですので、検討させていただきます。 |
| 2 | 看板が少なすぎてわかりにくい。入園料を1000円もとっているのだから、もっと大きな看板を作ってください。 | 具体的な場所や種類等が不明であり、これだけでは対応難しいですが、今後具体的な場所や種類についてご意見をいただいた際に改めて検討させていただきます。 |
| 3 | 七夕のイベントを企画して欲しい。入口正面に笹竹を用意して、来園者が短冊を掛けるようにして欲しい。 | 今年の七夕には準備が間に合いませんでしたが、来年以降のイベントを計画する際に参考とさせていただきます。 |
| 4 | 水を汲んで持ち帰られるような給水所を設けて欲しい。 | 当園の水道は施設の運営用に設けられた専用水道であり、一般の生活用水としての利用は想定しておりません。周辺には大山の湧き水を汲んで頂けるスポットがいくつかございますので、そちらをご利用ください。 |
| 5 | 以前たくさんの実を付けていたコーヒーの樹を是非復活させて欲しい。また、キューケンホフ公園の風車をもう少し本物に近い外観にして記念写真が撮れるようになるようにして欲しい。 | 過去に南館にコーヒーの樹を植えておりましたが、環境に適さなかったため、現在は残っていません。南館以外でもコーヒーの樹に適した環境が揃わないため、今後も導入の予定はありません。また、キューケンホフコーナーの風車については、老朽化も進んでおり他にもご意見をいただいておりますので、県と協力しながら改善を検討します。 |
| 6 | これだけの施設なのだから、ウォシュレット式のトイレにしてください。 | 施設の改善の要望として、県へ伝えさせていただきます。 |
| 7 | 職員が軽自動車に寄りかかりながら携帯電話を構っているのを見た。 | 園内で作業を行うスタッフについては携帯電話での連絡を行うことがあり、また、業者との連絡やスケジュールの確認などにも携帯電話を使用することはございます。しかしながら、車に寄りかかりながらの使用は来園者の印象を損ねかねないため、スタッフへの指導を行うこととします。 |
| 8 | 会員カードを作る場所が遠いので、総合案内所に近いところで手続きできると、助かります。 | 現在も総合案内所で会員カードの受付を行っておりますが、混雑時などには管理事務所を案内しております。総合案内所はスペースも狭く他の案内業務も行っているため、混雑具合を見ながら対応させていただいておりますので、ご了承ください。 |

平成24年7月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|---|---|
| 1 | フラワートレインを電気式へ変更できたらと思います。音がうるさく感じる気がする。 | 現在の車両の形状変更では対応できませんので、次回の車両更新時の検討材料とさせていただきます。 |
| 2 | ライトアップがしょぼすぎる。もっとライトを増やすなどした方が良い。 | 当園の夏場の夜間照明は世界的な照明デザイナーである石井幹子氏による、光と陰を組み合わせたデザインとなっております。そのため、クリスマスイルミネーションなどと比べるとライトアップが足りなく感じられる方もおられます。今後は、誤解されにくい広報のやり方や、テラスの企画展示部分のライトアップを増やすなど、検討させていただきます。 |
| 3 | クイズを楽しみにしていますが、ボールペンの出ないものがあります。 | クイズラリー設置箇所をチェックして、ボールペンの交換を行いました。今後は定期的にチェックすることいたします。 |
| 4 | ポイントカードがいっぱいになった時の特典について、ソフトクリーム券とかコーヒー券とかになると、うれしいです。フラワートレインもいいと思います。 | 本年度の景品についてはすでに告知しておりますので変更はできませんが、来年度の景品を検討する際の参考とさせていただきます。 |

平成24年8月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|--|---|
| 1 | シャトルバスの待合所にいたら、掃除の人が何も言わずに掃除をはじめた。一言も断り無しで掃除をはじめるのは失礼無いことではないか？ 待っている客への気遣いの無さは問題ではないか？ | お客様のおられる箇所の清掃については、掃除を始める前に一声掛けるか時間をずらして、お客様がおられなくなってから清掃にかかることとしております。今回については、かけ声が小さかった等の理由が考えられますので、はっきりとお客様に伝わるように声がけをするように指導いたしました。 |
| 2 | フラワードーム内の押し花コーナーに座らせてもらおうとしたら、別の場所に座るようにけんもほろろに断られ、遠くの日の当たって暑いような席へ行くように示された。もう少し、人の心を察して欲しい。 | 押し花体験コーナーを運営する業者に確認したところ、体験コーナーで体験中のお客様がおられたことと、エアコンの近くの涼しい席が空いていたことからそちらの席を勧めたことでした。お客様を追いやったような誤解を与えてしまったことについて、今後は、誤解のないよう言葉を尽くして接客にあたることとしました。 |
| 3 | 食虫植物のコーナーに体験用の綿棒が置いてあったが、試したところ動かなかった。子どもが少し残念がっていたので、ちゃんとして欲しい。 | ハエトリ草は1回閉じると回復に時間が掛かることや、回数を重ねると弱ってくるなどから、200鉢の在庫を用意し、そのうちから40～50鉢を毎日入れ替えて展示をしています。しかしながら、展示中の鉢を1人でいくつも体験してしまう方などがおられるため、ご来園のタイミングによっては、体験が出来ない場合もございます。来年以降は、時間を決めて実演するなどの対策について検討させていただきます。 |
| 4 | 屋内で小さい子どもでも遊べるようにマットレスなどを敷き詰めたとががあれば、親も楽だと思います。例えばおみやげ売り場を減らしてでも遊び場を作ってください。 | 以前より同様の要望が数件あり、需要が高いと思われますので、設置場所の確保や資材の購入について県へ要望をあげることとします。 |
| 5 | 地ビール売店に店員が1人しかいないにも関わらず、自分が来てもその店員はいつまでも携帯電話で話していた。そのあと、待たせておきながら「いらっやいませ」も「お待たせしました」の言葉も無かった。花回廊の教育がなっていないのではないか。 | 地ビール販売業者に確認したところ、業務の電話を掛けていたところに来客があったので、早めに切り上げるようにはしたが30～40秒程度はかかった。また、窓口近くに来られた方には電話中に「少々お待ち下さい」と電話後に「すみません」と断りを入れたが、そのお連れの方が怒っておられたことでした。今後については、通話中に来客があった場合には電話は即刻切ることと、お客様への接客態度について誤解を受けないように改めるよう指導しました。 |
| 6 | フラワートレインの待合所で男性スタッフが居眠りをしていた。客の前で居眠りをするなど信じられない。 | 当該スタッフに確認したところ、ここ1～2ヶ月は足が痛くて、待合所で座ったり、寝てストレッチを行ったりしていたことでした。今後は足が痛くてストレッチを行うときは控え室に下がって実施することと、運転に少しでも支障がありそうな場合は速やかに申し出て交替するように指導しました。 |

平成24年9月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|---|---|
| 1 | ムクゲの木の下に稲田石でできた「地球のたまご」が置いてあるが、みんなの手で磨かなければすべすべにならない。目立つところに移動させる予定はないか？ | ジャパンフラワーフェスティバル開催記念に花回廊に来たたまご石です。JFF開催時にたくさんの方が休憩されるピクニックコーナーに置いておりましたが、現在はムクゲやボタンが大きくなり見えにくくなっていました。他に適当な場所がないために移設は難しいのですが、現在の場所のまま、人目をひくような表示等を検討させていただきます。 |
| 2 | 落ち葉の季節になったので、子どもに葉っぱの不思議を教えるのに「葉っぱのフレディー」の上映をして欲しい。また、今年もどんぐり拾いのイベントをして欲しい。 | ご意見ありがとうございます。「葉っぱのフレディー」については、10月下旬の紅葉の時期に合わせて上映する方向で対応します。また、10月7日、8日に園内でどんぐりを使った宝探しイベントを予定しています。 |
| 3 | 北館レストランから見える松の木が枯れていて以前から気になっていたが、まだそのまま放置しているのか？どうにかしてほしい。 | 枯れ松があることは把握しておりましたが、木を倒す方向にササユリがあったため、ササユリの葉が落ちる時期を待って伐採する予定でした。ご意見を受けて、予定を前倒して伐採いたしました。 |
| 4 | 展望回廊にセグウェイを置いて、有料貸与をしてはどうか？園内巡りに車いす利用者に電動車椅子の無料貸し出しを検討してはどうか？ | セグウェイの取り扱いを行っている代理店に確認したところ、園内での利用は、専門指導員による安全指導が必要であり、園内を自由に乗り回す利用方法は出来ないとのことでした。また、電動車椅子についても、運転操作に不慣れな方が起状が激しくトレインも走っている園内で利用されることは安全上問題があると思われますので、現在のところ設置の予定はありません。 |
| 5 | シャトルバスについて、週1回でいいから根雨方面の路線を走らせて欲しい。また、町内会・老人会の団体に送迎バスを出すことは出来ないか？ | シャトルバスの運行ルートについては、利用人数や採算性・利便性などから現在のルートに設定しており、現段階ではその他の運行ルートは困難と考えております。今後も継続して検討を行い、利用人数や採算性が見込まれる場合にはルートの新設や変更などを改善させていただきます。次に送迎バスの運行についてですが、現在花回廊ではシャトルバスを保有しておらず、別途バス会社に委託する必要があることから送迎バスの運行は行っておりません。今後、レストランや結婚式の利用などを伴った新しい事業を行う際には、送迎についても検討いたします。 |

平成24年10月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|--|--|
| 1 | 売店の店員の接客マナーが行き届いてなくて「いらっしゃいませ」の声もない。鳥取県人として情けないです。 | ご意見をいただき、売店スタッフへの指導をあらためて行いました。鳥取県の特産品などを多くの来園者にご購入いただけるよう、積極的な声かけと気持ちのいい接客を心掛けてまいります。 |

平成24年11月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|--|---|
| 1 | ふるさとの小径の看板の文章について、助詞の使い方が間違っているのではないか。峠の茶屋において、作業員が昼食を取っていたので遠慮せざるを得なかった。客向けの建物ではないのか。 | ご指摘の看板の文章については、誤りを確認できましたので、訂正させていただきました。峠の茶屋の使用については周辺で工事を行っている業者に確認をとりましたが該当の者がいなかったため、職員・工事関係者にあらためて注意喚起を行いました。ご意見をいただき、売店スタッフへの指導をあらためて行いました。 |

平成25年1月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|--|---|
| 1 | ソフトクリーム売店の方の愛想が悪くてとても気分が悪かった。これではせっかくのお金を払っているのにすごく不愉快。全くニコリともしなかった。 ディズニーの接客の仕方の本などを回し読みして指導してはどうか？該当者をしかるのではなく、正しい接客を教えてあげて欲しい。 | ソフトクリーム売店に伝え、今一度「気持ちよい接客」を心掛けるよう再徹底します。 |
| 2 | シアター映像が速すぎて気分が悪くなりました。また、花などに名前をいれてあるといいです。 | 映像のスピードや花の名前の表示については、今後映像ソフト制作やソフト選定時の参考とさせていただきます。 |
| 3 | 天ぷら油が古いので、時々替えること。また、唐揚げが揚がりすぎて、あぎにささる程だった。 | 確認したところ、油はほぼ新品に近い状態のものを使用しておりましたが、あらためて古いものを使わないように指導を行いました。また、唐揚げの揚げ加減についても指導を行いました。 |

平成25年2月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|----------------------------------|---------|
| 1 | ランの花がすばらしかったし、良い香りがしました。また来たいです。 | |
| 2 | 空いていたし従業員の皆さんに声をかけていただき大変うれしかった。 | |
| 3 | 寒かったけど、ランとゆりが綺麗でした。 | |

平成25年3月

| | 意見の概要 | 対応・取組状況 |
|---|--|--|
| 1 | 玄関のアプローチについて、もうこの時期に竹はNGなのではないか。去年までのような素敵なしつらえを希望します。 | 宝船～お雛様のイメージでデザインしておりましたが、竹は正月のイメージが強いのでしょうか。今後の参考とさせていただきます。 |
| 2 | 花の少ない時期かと思いますが、正面玄関を入ったときちょっと貧乏な感じがしました。早く華やかな花が咲くようになればいいですね！ | チューリップが出るまでの時期については展示に苦勞しているところがございます。早く花上がりする品種、色のある展示を目指します。 |
| 3 | もっと花の香りがするかと思いましたが、あまりしなかったのが残念でした。 | |