

## 平成22年4月

	意見の概要	対応・取組状況
1	溝口インターから花回廊までの誘導表示板をわかりやすい大きさとわかりやすい位置に設置してください。	溝口インターから花回廊までは看板を設置しておりますが、再度点検を行います。
2	ぐらついた石段が所々にあってつまずいたお年寄りも見かけました。	園内を点検しましたが、ご指摘の箇所が確認できませんでした。今後も園内を確認し危ない箇所がありましたら改善を行います。
3	神戸方面から来ましたが案内の看板が少なくわかりづらい。	県内のインターや国道からの主要箇所には設置をしてご案内をしております。看板の増設には県の設置許可が必要であり、現在の看板設置状況から考えますと、現時点で看板を多くすることは考えておりません。
4	桜の広場に桜を見に行きましたが、道がガタガタしていて車イスが押しづらい。アスファルトを舗装してください。	アスファルトの舗装に関しまして、桜や芝生との景観の問題もあり、今のところ考えておりませんが、ご指摘のとおり、車イスの方も通りやすいように、起伏がある部分、水が溜まるような場所にはマットを敷くなど対応します。
5	パンフレットには番号がふってありますが、園内に番号がふってないのでわかりにくい。	園全体の景観の問題や、番号を振ることにより混乱をされる事も予想されますので、慎重に検討させていただきます。
6	ゲート入口のところの記念撮影スポットのその日の日付を表示してほしい。	ご提案ありがとうございます。現在ある看板を加工して使用するか、新規に作製するか検討しており、設置の方向で考えております。
7	2日前にチューリップの開花状況を問い合わせしていますが、未だに回答がありません。しっかりと対応してください。	遅くなりましたが、お電話に伝言を残させていただきました。お返事が遅くなりまして申し訳ございませんでした。
8	鳥取県はどうしてそんなにペットを頑なに拒否するのですか？色々大きな場所に行きますが、ほとんどペットOK、あるいはゲージに入れ込めばOKというのが多いのにどうしてなのでしょう？	多くの植物園ではペット等動物を連れての入園は出来ないところが多いのが現状です。園内植物の保全、温室等屋内施設における安全・衛生の確保等の理由ですので何とぞご理解ください。当園では管理事務所にてペットゲージを設置し、ペットをそちらに入れていただきお客様だけお入りいただくようお願いしております。ご了承いただきますようお願い致します。

## 平成22年5月

	意見の概要	対応・取組状況
1	駐車場の出入り口の段差(道路との)を無くして欲しい。タイヤがドンと当たるのが気になります。	段差は目の不自由な方が車道と歩道の境界を杖などで識別するためや、交通安全面で車道と歩道の境目としても必要と考えます。ご理解をお願いします。
2	5月4日に遊びに行ったのですが、フラワートレインの係員の方の対応が悪く気分が悪かった。こちらは人数を聞かれたのできちんと伝えたのに座る場所をバラバラにさせられた。特に一番最後までなかったのに、ちょっとひどい!! あげくに、15分ぐらいわがまま言わずに我慢してくださいと捨て台詞まで言われました。どのような教育をしているのですか?? 県外から楽しみにして来て最初にそのような対応をされて本当に気分が悪かった。忙しかったとはいえきちんとした対応をするべきだと思います。込み合っていますので何人かに分かれて乗車をお願いしますなど最初に説明があれば私たちもここまで腹を立てなかったと思います。最初に人数を聞かれたらみんな一緒に座れると思うでしょ。もう2度と行きたくないです。	このたびは、フラワートレインのスタッフが大変失礼な対応をとってしまい誠に申し訳ございません。ご指摘の内容につきましては、お客様の仰るとおり、スタッフの対応やお願いの仕方に問題があったと反省しております。申し訳ございません。当日は繁忙日であり、一人でも多くのお客様にご利用いただくため、スタッフが人数の確認をして割り当てを行い、ご乗車いただくようお願いをしておりました。混み合っておりますので分かれてご乗車いただく旨の声掛けを徹底することができておらず、またスタッフの言動につきましては接客業にあるまじき対応だったと反省しております。今後はスタッフに猛省を促すとともに、研修等で接遇の向上に努め、このようなことを二度と起こさないよう指導してまいります。
3	一部の木々には名前等紹介しておりますが、自然の木々にさらに名前の紹介をお願いします。	名札を付けるようにはしておりますが、今後さらに努力いたします
4	バラを楽しみに来ていますが、近年オールドローズやシュラブローズの人気の高まっていますね。それらを使ったガーデンが欲しいです。	今後のデザインの参考とさせていただきます。
5	フラワートレインに乗車しましたが、前回来たとき(夏)と同じ案内のテープでした。もう少し配慮があってもいいのではないのでしょうか。	ご意見ありがとうございます。四季に応じた内容のものなど今後の検討事項とさせていただきます。
6	フラワートレインから降りる際、足が悪く杖をついているのだが、車輦が揺れて降りにくく私一人最後になりました。係の人は黙って見ている手も貸さず不親切極まりない。車椅子を多く用意していてなかなかと思っていたが従業員教育はなっていない。	誠に申し訳ございません。今後はこのようなことがないように再教育してまいります。
7	北館の映像スクリーンにキズか汚れのようなものがあり、映像に集中できなかった。	確認してみましたが、手形のような跡があり今後は点検して拭き取るようにいたします。

## 平成22年6月

	意見の概要	対応・取組状況
1	花木の名前表示が大変少なかった。初めて目にするものなどは名称がわかっていれば帰宅後に調べることができるのに、と何度か思いました。	お客様から同様なご意見をいただいております。改善を進めているところです。花壇の植替えなどで名札の設置が間に合わない場合もありますが、できる限り迅速に対応してまいります。
2	木や花の名札が小さくて見えにくい。もう一割方大きくしてほしい。	植物の名札の大きさにつきましては、花や花壇、樹木とのバランスを考え、ちょうどよいものを作成するよう改善してまいります。
3	今回で3度目の入園です。何度来ても手入れがとてもよくできていてとてもよかったが、65歳以上の入園料を安くしてほしい。	高齢者割引については、今のところ考えておりません。いただいた入園料はご来園のお客様に対して十分に満足していただくため、園内の植栽管理、コンサート、体験教室等のイベントなどの充実を図ることに使用しています。今後におきましても、入園料に見合うだけの価値のあるフラワーパークを維持・発展させていくために一層努力してまいります。
4	花回廊へ来る途中の案内看板が少ないと思いました。	道路の案内看板につきましては、お客様からの提言があり、わかりやすい表示をするよう心掛けておりますが、再度点検して不十分なところにつきましては改善を行うようにいたします。

## 平成22年7月

	意見の概要	対応・取組状況
1	<p>私はお花が大好きで見ているだけで安らぎますが、我が家にはペット(超小型犬)がいますが、どうして一緒に入園できないのですか、大型犬ならともかくちゃんとキャリーバッグに入れて歩かせるわけでもないのに、県外はペット同伴可の施設が多いので、わざわざ県外のパークを探して出かけてます、鳥取県は頭が固いから経済も伸びないじゃないですか、ペットは家族の一員ですからもっとよい対応考え直してはどうですか。</p>	<p>ペットの入園につきましては、犬や猫などペットのいる環境で花を楽しむ方とそうでない方がおられるということ(鳴き声や臭いを嫌がられる方も多い)、また、園路をフラワートレインや車いすが運行しており、それらへの配慮の点から、キャリーバック等に入れてのご入園もご遠慮いただいております。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。なお、ゲージでのペットのお預かりをしておりますので、お手続きのうえご利用いただきますようお願いいたします。</p>
2	<p>シルバー割引がない。普通第3セクター及び民間は必ず割引していると思う。是非検討して頂きたい。県外からは高速等を使用し、ここまでかなりの費用を使っており、気軽に来られるリピーター増加を推進する為にも必要。入場料をもう少し安価にしてもらいたい。身障者は無料にすべき。</p>	<p>とっとり花回廊では、ご来園のお客様に対して十分に満足して頂くために、園内の植栽管理、コンサート・体験教室等のイベントなどの充実を図ることが重要と考えて取り組んでおります。頂いた入園料金はこのような業務に使用しています。この入園料に見合うだけの価値あるフラワーパークを維持・発展させていくために一層努力していきたいと思っております。</p>
3	<p>9:30米子駅発のシャトルバスに乗って花回廊に来たが、道中の運転が荒く怖かった。運転手が愛想もあいさつもなく、こちらからあいさつしても返事がなく無視された。</p>	<p>大変申し訳ありませんでした。シャトルバスの委託業者からは以下の報告をいただいております。運転については、添乗指導を行い運転技術の向上を目指し、お客様に安心して乗っていただくことできるように指導していくこと。また、挨拶や返事については、相手に伝わるように親切・丁寧に対応するよう指導すること。</p>
4	<p>障害者の子どもを連れて歩いていたので、冷たい物でもと思いソフトクリームをドームの中で食べさせました。食べにくいのでスプーンでもあればと聞きましたが、無いとの一言。せっかくきれいな花を見て回った後の一言で気分が沈みました。前にも祖母を連れての時も同じ言葉を返されさみしいです。スプーン一つ置いてないのでしょうか。</p>	<p>この度はソフトクリームのスプーンについては不快な思いをかけ、申し訳ございませんでした。ご指摘いただいたスプーンの提供につきましては、ソフトクリーム事業者と協議し8月には実施できる様準備をしております。またスタッフの応接につきまして不適切な点がありましたことは、大変申し訳ありませんでした。今後このようなことが起きないように指導してまいります。この度の貴重なご意見を生かし、今後ともよりいっそうとっとり花回廊が楽しんでいただける施設になるように職員一同努力してまいります。</p>

## 平成22年8月

	意見の概要	対応・取組状況
1	<p>久しぶりに花回廊に来園いたしました。子供たちが楽しくいろいろな物に興味を持ち、いつのまにか大人になってきました。特に今年は梅雨からすぐに夏になり、毎日が35度～36度ととても日中は外に出られないです。せめて所々に水が使えるようなところがあれば幸いです。</p>	<p>園内(3カ所)と園外(1カ所)の水飲み場への誘導が必要であると思われるので、水飲み場への案内看板の追加を検討します。</p>
2	<p>自販機の場所がわからず、職員に聞いたら「最近入ったばかりでわからない」と回答された。ティカ(園内での宝探しイベント)をするときに休憩所などの案内が必要ではないか。</p>	<p>新規採用職員2名にクレームの経過報告を行い、わからない場合には他の職員に聞くなどしてお客様に伝えるよう指導しました。また、宝探しイベントについては出発時にヒントを詳しく出すなど長時間化しないように配慮していますが、さらに徹底して声をかけるように指示しました。</p>
3	<p>女性用のトイレの汚物入れに蓋があればと思います。暑い時期ですので気分が悪くなります。是非お願いします。</p>	<p>清掃時間短縮のため蓋を外していましたが、今後は蓋を取り付けるように致します。</p>
4	<p>フラワートレインですが、乗り降り自由のチケットを発行し、数カ所で降りられるようにすれば楽しいのではないのでしょうか。</p>	<p>以前に途中下車の試験運行を実施したことがあります。その結果として、①新たな停車場での乗降客が少ないこと、②新たな停車場から乗車される方の席の確保が困難であること、などの問題があり実現に至らなかったという経緯があります。</p>
5	<p>フラワートレイン内の案内放送についての提案です。①回廊からの景色や施設のご案内、②各施設の案内(どんなイベントをしているのか、どこから行けばいいのかをわかりやすく)を改善してはどうか。</p>	<p>花回廊にとってとてもありがたいご意見をいただきました。現在のアナウンスを修正することも含めて検討させていただきます。</p>

## 平成22年9月

	意見の概要	対応・取組状況
1	土日に2, 3本でいいのでシャトルバスを溝口に 通してほしい。周りにもシャトルバスの運行を希 望している人がたくさんいるのでぜひ実現して ほしい。	時間的制約(国道181号線の通行による渋滞等の影響でスムーズな運 行に支障がでる可能性があり、また現行ルートの追加は現状のJR利用 のお客様の利便性が悪くなること)、及び金銭面的制約(別ルートの追 加により委託料が大幅増額となること)により溝口からの運行は困難で あると考えています。
2	フラワートレインの席を取ってもらっていたが、 いつのまにか他の方が座られていてがっかりし た。初めて来たので注意書きがあってもすぐ には気が付かなかった。2人の子どもで乗れるか と試してみれば大人同伴。対応の面で少し残念 だった。	当日はお客様が多かったため、席を取っておくなどはしておりませ んでした。安全のため、お客様には小学生以下のお子様だけでは乗車 できないことはお伝えするようにはしていますが、今後もお客様に満 足いただけるよう丁寧な対応を心掛けます。
3	おばあさんを連れて何度も来ているが、車いす を利用するので車いす用の駐車場に駐車して いる。車いすが出やすいように駐車しているの に、警備員にいつも移動を指示され不愉快で す。	警備員に確認したところ、お客様の多い時は少しでも隣に置く車の乗 降が楽になるように誘導していたとのことです。今後は駐車線に入っ ていれば特に指示しないように配慮します。

## 平成22年10月

	意見の概要	対応・取組状況
1	園芸ショップで木を購入したが、説明書に書かれているとおり水を切らさないように水やりをしていたら、根がだんだん腐ってきてついには株全部が腐ってしまった。これは鉢底が水が溜まるような形をしているためだと思われる。注意書き等で根腐れを防ぐ方法もあったと思われるので、検証していただきこのような鉢に入れた物を販売しないようにしてください。	この木の育て方、鉢カバーの説明を丁寧にお伝えするべきでした。生産者にも確認をとったところ、この木は乾燥に強い植物ですが、過湿には弱く水の与えすぎによる枯死だと思われます。表示に関しても誤解を招きやすい表記があり、改善してもらうよう話をしています。ご指摘いただいた内容を生かして、お客様が安心して売店をご利用いただけるよう改善していきます。
2	回廊にあるトンネルの中の台に引っかかってしまいケガをしました。トンネルの中は薄暗いので、明かりを点けてもらわないと困る。	台を撤去させてもらいました。
3	ズボンにユリの花粉が付いた。付かないように注意してほしい。	現在ある「花粉がついた場合」の表示を立てて目立つようにしました。
4	フラワートレインの案内音声が入り割れしていて聞きづらい。ディーゼルエンジン音のせいもあります。	特に音声が入り割れていたという事実は確認できませんでした。もしかすると、駆動車に近い座席に乗り合わせたためエンジン音が大きく感じられたのかもかもしれません。
5	友の会の継続の手続きをしたが、受付の人の態度が悪く感じた。指導をきちんとしてほしい。	対応者の体調不良によりお客様に態度が悪いと感じられたようです。今後はお客様にどのように受け止められるかを再認識し、笑顔で心地よい接客を指導します。

## 平成22年11月

	意見の概要	対応・取組状況
1	園内で車いすを押して歩いていたら、フラワートレインが来たのであわてて必死でよけようとした。トレインの運転手に手で払いのける仕草をされたのでとても不愉快でした。すれ違う時も会釈をするでもなく通り過ぎました。	お客様への右折左折の手案内をしていたのを誤解されたのかもしれませんが。また、運転手の表情も含めた対応がよくなかった可能性もあります。運転手に今回の内容を伝え、このようなことがないように再度指導を行います。
2	3年ぶりにきました。いつも手の込んだ手入れをされて存続に力を入れていらっしゃるのには頭が下がります。今回の楽しみの一つにジャングルドームの熱帯植物で葉が花のようなものとか、鮮やかなピンク色をした花(名前がわかりません)とかが見えずに残念でした。	3年前にご来園いただいた時にご覧になった植物が今回は見られなかったとのことですが、葉が花のような植物はアンズリウムと思われます。こちらは展示中です。ただ、鮮やかなピンク色をした植物については特定ができませんでした。
3	展望喫茶でメニュー表を見ていると何も言わずにメニュー表を持っていかれた。営業中であるにもかかわらず店員2人が窓のブラインドを掃除されており物音を立てていた。また、その掃除をしていた手を洗わずにカレーが運ばれてきた。さらに、会計時に1万円を出すと細かいお金はないのかというような顔をされ、ありがとうございましたの一言もなかった。	お客様への接客については再度研修を行い、お客様に誤解を与えたりご迷惑をかけないような接客を行うよう指導します。

## 平成22年12月

	意見の概要	対応・取組状況
1	<p>親戚から聞いたが、花回廊のシャトルバスコースの途中で衝突事故を起こして道をふさいでしまったが、その時に通りかかった花回廊行きのシャトルバスの運転手に「お客を乗せているから車をどけてくれ」と言われた。「事故処理も終わっていないので動かさない」と断ったが、「ちょっと動かせば通れる」と言われて結局通ってしまった。自分は南部町の住民だが、地元の施設の職員が事故で落ち込んでいる人に対してこのような思いやりもない態度をとってもいいのか。</p>	<p>シャトルバスの運行を委託している日本交通には花回廊のシャトルバス＝花回廊職員であるという認識を再度確認してもらい、安全運転やお客様への配慮を行う接遇を指導した。運行途中での緊急事態が発生した時は運転手が日本交通の事務所に連絡し、対応を協議することも再度確認した。</p>
2	<p>「2010ファイナル！花回廊から感謝の贈り物」というポインセチアを先着100名に配布するというイベントにやって来た。花の配布が4時30分からなので、3時20分くらいに来園したら整理券の配布が終わっていたが、友の会の会報誌には整理券の配布時間が全く書いてなかった。整理券を配布する3時が実質の配布時間のようなものです。整理券の配布は終わりましたと言われても納得がいきません。</p>	<p>チラシで3時からの整理券の配布を明記し案内していたが、友の会会報誌とホームページではその案内が明記されていなかった。統一した案内を出すべきところ、ミスによりご迷惑をおかけしたと今後このようなことが起こらないよう改善すると謝罪した。今後の対応として、誌面構成のチェックを厳重に行うこと。イベントの実施計画を作成しまとめたペーパーをもとにPRを行うこと。また、ポインセチア等の配布について整理券は必要なので、実物の配布とのタイムラグの改善策を次回までに検討すること、を今後の課題とした。</p>

## 平成23年1月

	意見の概要	対応・取組状況
1	去年の5月頃、そちらに行ったとき、小次郎さんのショーをしていました。とてもよかったので、また見たいのですが、今年は予定はありますか？	お問い合わせいただきありがとうございます。昨年GWのイベントで小次郎さんのショーを開催しました。今年も家族連れのお客様に楽しんでいただくイベントを考えております。決まり次第HP等でご案内させていただきますのでしばらくお待ち下さい。

## 平成23年2月

	意見の概要	対応・取組状況
1	2/26、今日は初の変身レストラン。お客さん予想以上に入られたのかな？待てども待てども注文品出てきません。こんな状況でしたら、注文する時おおよそのその待ち時間をちょっと教えてほしかったですね。	ご来園いただきまして誠にありがとうございました。2月26日はグランドオープンの日でしたが、料理の提供まで大変長い時間を要してしまいました。誠に申し訳ございませんでした。また、多くのお客様にご利用いただいたのですが、店としての準備不足とお客様へ提供時間をお伝えする等の配慮が欠けており大変ご迷惑をおかけ致しました。今後このようなことがないよう、職員一同業務に取り組み、日々改善してまいります。これから春のシーズンとなります。またのご来園を心よりお待ちしております。
2	バスで韓国の方と一緒にりましたが、会話ができず残念でした。韓国語のパンフとかもっとあちこちあると助かります。	シャトルバス内に韓国語、英語のパンフを設置、米子駅、境港市の観光案内所への設置を検討します。

## 平成23年3月

	意見の概要	対応・取組状況
1	ゲート前の屋根から雨水が落ちてくるので、雨どいを付けてほしい。	現在屋根の上に部分的に設置してある雨どいの延長を検討します。
2	レストランで食事(和食)をしたが、お茶がなかったのは初めてです。寒い中せっかく来園しては行ったのに残念です。遅くの食事で1:00が過ぎていて、聞いたところ「もうお茶がなくなりました」と言われました。こんな事があるんでしょうか？	できる限り対応できるように改善します。
3	天気も良いので散策を楽しみに来たのに、桜の広場から原種ゆりの小径間の歩道の除雪がしてないのはおかしい。きちんと入園料を取るのなら、散策道を除雪するのが当たり前。次に来る時はちゃんとしておいて。	積雪時に除雪ができない箇所は、コーン・バーを置き「積雪のため危険ですので通行止めとしています」等の案内を出します。
4	大殿から上がってくる途中の道に、枯れた木があって倒れてきそうで怖い。町に言って切ってほしい。	県生産振興課及び伯耆町へ連絡しました。