

平成21年4月

	意見の概要	対応・取組状況
1	友の会会員のポイントを20ポイントためて温泉宿泊の応募ができますが、外れると種をいただきますが、もう少し違うものにしていただけると喜ぶます。20ポイント特典を温泉宿泊応募以外に作ってほしい。	今年の4月から温泉宿泊券以外に日帰り温泉(5000円分)を12名様に当たるようにいたしました。外れた場合のプレゼント品は現時点では種以外は考えておりませんのでご了承くださいませ。
2	いつも楽しませていただいておりますが、場内に流れる音楽についてレストランやドーム内で流すのはいいが、遊歩道で常に流すのはやめてほしい。木々や花々を愛でて鳥の声を聞くのが花回廊のあるべき姿だと思う。	園内放送に関しては、音楽があつて心がはずむといった意見も頂戴しております。お客様にご指摘いただいたことを踏まえ、音量を抑えるなど、対応していきたいと思ひます。
3	売店の方にギフト入園券の半券(売店で利用できる割引券)を提示したが「これ当日ですか?」と不機嫌な対応をされた。日付が記入していなかったようで、私が不正をしたみたいなき感じにとらえられた。	誠に申し訳ございません。本来ならば入場口でお客様にお渡しする半券に日付を記入し、当日のみ園内で使用していただくものですが、この基本的な作業ができておりませんでした。また、日付が無いことについての、売店スタッフのお客様に対する接客に関しても、お客様の気分を害するものであつたと反省しております。誠に申し訳ございません。再度取り扱い方法を周知徹底するとともに、接客の基本である笑顔での接客を心がけたいと思ひます。
4	北館にある油絵について、陽の当たるところにあるので見にくいし、絵がいたみます。良い絵なので場所を変えてください。	場所の変更を検討させていただきます。
5	4/12花回廊へ家族で行きました、その中で少し気になる貴園の顧客対応をメールしました。参考になれば幸いです。まず駐車場案内のガードマン、黒っぽいサングラスで表情無し案内棒を振るだけの人、この日は晴天で眼がまぶしいのは解りますが仕事の内容を考えると、この人が案内係りとして適任とは到底思われませんでした。裸眼、普通メガネで愛想よくがんばっている方も居られましたよ。外注業者と思ひますが、もう少し人を人選してはいかがですか、「まず最初の出会いで子どもが怖がる」せつかく花たちがきれいに咲いているのに駐車案内でまず不快感に。園でまず最初にお客様と触れ合う大事なポジションのはず、ロボットではないはず。せめて「おはようございます」の一言がなぜ言えないのか...如何思われまつか。 また、お弁当を買いにレストランに行った妻、お弁当に箸が付いて無い、女性店員に、「箸無いのですか?」...出して貰ったが、私の会社の社員だったら接客再教育か出向教育を徹底的にしないとダメとの事。よほどイメージが悪かつたのでしょうか、此処もテナント業者ですか、もう一度接客教育を徹底しないとこの花回廊全体のイメージダウンと思ひます。一部の人で全体が評価されますよ。県民の為、また県外のお客様たちに最高の笑顔と最高の花を提供。この時期花は100点、しかしあと一歩の最高の笑顔(笑顔は経費掛かりません)にチャレンジ下さい。今日はこれらの事以外は園の皆さんがんばっていました、「おはようございます」もありました。おかげで気分も取り戻し家族すがすがしい休日をご過ごせました。	この度は、テナントスタッフの行動におきまして、大変失礼な対応をとりましたこと誠に申し訳ございません。お詫びいたします。お客様ご指摘のとおり、まず最初にお客様をお迎える場所での対応が非常に大事だと再認識し、反省しております。そのような場所にてお客様に不快感を与えたこと誠に申し訳ございません。 レストランについても基本的な確認ができておりませんでした。セルフ方式ということもあり、お弁当をレストランで食事される場合、お客様ご自身で箸をお取りいただいております。今回の件はテイクアウトということが判断できなかったのではないかと思ひます。箸を付け忘れたということはもちろんのこと、指摘された後の対応ができていなかったと反省しております。 今後はこのようなことが無いよう、各テナント含め再度従業員の指導をして接遇向上に努めますので、今後ともとつと花回廊をよろしくお願ひいたします。

平成21年5月

	意見の概要	対応・取組状況
1	スタッフ全員がマスクをされているのは異様な感じを受ける。自分達だけ助かろうとしているように受け取れる。お客様のことを考えてのことであれば逆に自分達の方は健康であるということを堂々と示し、マスクが無くても安全です、うつす心配の無いことを示せば良いと思う。	当園は県外からのお客様が多い場所であり、現在国内発症が確認されている関西圏からのお客様も多く、いつ鳥取県でも発生するかわからない状況でございます。感染の予防策として職員にマスクの着用をさせております。ご理解いただきますようお願いいたします。
2	この季節、屋外のベンチに鳥の糞が多く気になっております。清掃担当の方が回られる時、近くのベンチ等も見えていただけたらと思います。	巡回の清掃スタッフが園内を周り、ベンチや手すりの清掃、ゴミ拾いなどしておりますが、至らない部分もあるかと思っております。清掃スタッフだけでなくスタッフ全員が園内の美化に努力してまいります。
3	バラ園を見させていただき大変感動しました。ネームがもう少し大きく書いてあると良かったと思います。	バラ園にかかわらず、なるべく多くの花に名札を付けるよう努力しているところですが、花の観賞に支障をきたさないような大きさの名札を作成してまいります。
4	御園のバリアフリーはハード面についての充実はあるものの逆に人の対応というものの不満を感じる部分がありました。フラワートレインは身体の不自由な人にとって園内を見渡せる機会であり誘導體制の配慮に欠けると感じました。受付で車イスを置けば普通の人と同じ対応になり、あまり意味を成すものでなかったように思います。別枠を設けるとか対策をするべきだと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘のとおり、車いすの方の乗降方法や、気配り、心遣いなどソフト面で多くの課題がございます。職員教育をして、お客様目線での接客を心がけてまいります。
5	ピロロ、ポロロと一緒にいるお姉さんの態度がとても良くないと感じました。子供に対してもきつい口調で注意していたり表情が笑顔無くといった感じです。	着ぐるみのスタッフの体力的な問題もあり時間になりますと、お客様にお断りをして一度、出番を終了させていただいております。その際に口調がきつくなったり、対応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。
6	フラワートレインと回廊は良いが立木が多すぎて花より森へ来ているようで、花を見に来ているのに残念だった。	開園当時は植栽した樹木が小さかったが10年経過し大きく育ったため昨年一度整理しました。ちょうどこの時期は新緑の季節、全体的な景観を考慮しながら樹木の整理を行います。
7	ゴールデンウィークに来園し食事場所を探したのですが、どこも終わっていて困りました。平日はいいかと思いますが、連休のときくらいは21時頃まで開いていたらうれしいです。	お客様の多いときには営業時間の延長をいたしました。今後もお客様の状況に応じた営業をしてまいります。
8	パスデパスポートの発行は誕生日の前後三日間有効といえども仕事をしていると来園することができない。誕生日にしてほしい。	元々、誕生日当日の特典としていたものを、会員様の要望から誕生日当日と前後三日間有効とさせていただいております。特典内容も充実させていることもあり、現時点で誕生日にすることは考えておりません。ご了承ください。
9	めん処だいせんで食事をした際、歯が悪く柔らかいものがいいと、うどんを注文したが具材がとても固くて食べられるものでは無かった。改善してください。	めん処だいせん(テナント業者)に注意をし、今後はこのようなことが無いよう改善させます。
10	フラワートレイン乗り場の前のきれいな水上花壇は色鮮やかな花が咲き、遠目にはきれいですが、パンフレット等が落ちており汚れているのが気になりました。トレインの係員が多くなるのだから網でゴミを取ったり、美化活動をされてはと感じました。	トレインのスタッフにかかわらず、園内のゴミは気づいたら職員がゴミを拾うようにしておりますが、再度徹底してまいります。
11	クイズラリーの用紙を回収するところがわからず大変困った。	今回の回答用紙には、回収場所が記入されていませんでした。誠に申し訳ございませんでした。
12	自由に飲める水飲み場がほしい。	園内に3カ所設置しておりますのでそちらをご利用ください。

平成21年6月

	意見の概要	対応・取組状況
1	昨日、5カ月間のパスポートを買いましたが、その有効期限が2007年で、お電話したところ、そのまま使ってください、関係の施設には連絡しておきますということでしたが、やはり期限切れの会員証は出さずらく、正規の料金を払いました。せつかくの会員証なんで、正規の2009年のものと交換してほしいんですが、ダメなんですか？	この度は6月16日に発行した会員証の有効期限が2007年になっており、大変ご迷惑をおかけしました。ご連絡いただいてからすぐに新しい会員証をお送りする準備をいたしました。近日中に届くと思います。今後このようなことがないように確認を徹底いたします。今後ともとっとり花回廊をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。
2	Wikipediaにとっとり花回廊が島根県運営と書いてあるのですが・・・。	ご指摘いただきありがとうございます。とっとり花回廊は鳥取県立の施設で運営は鳥取県観光事業団が受託しております。修正させていただきます。
3	今日、そちらで昼食を3家族で頂きました。味は美味しかったのですが、料金の計算間違いがあり、1家族はその場で気づき1000円返してもらいました。が、もう1家族は自宅に帰ってからこちら1000円単位余分に払っていた事がわかりました。不愉快です。	園内の各テナントに問い合わせたところ、北館の展望喫茶で当日、友の会割引に関する払い戻しがあったとのこと。喫茶担当者も今後間違いのないようにスタッフに徹底すると申しておりますので、またご利用くださいますようお願いいたします。
4	バラまつりについて、せつかくたくさんの品種をかざってるのに、品種についてのデータが少ない。データブックを作ると良いと思う。紙媒体が無理ならば、インターネットで案内すると良いと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。来年の課題としてご指摘いただいた件も含めてお客様にバラをより楽しんでいただくような方法を検討させていただきます。

平成21年7月

	意見の概要	対応・取組状況
1	トイレ内の服、荷物掛けが高すぎて背の低い者には使用できません。一考して下さいと幸いです。	お客様ご指摘の扉のフックは元々、荷物を掛けるためにあるのではなく扉のストッパーでございますので、お荷物はスペース的には小さいですが台置きをご利用いただきますようお願いいたします。
2	総合案内所のソフトクリーム売り場の横にあった公衆電話がなくなり、外にある公衆電話を使ったところ、携帯への通話が出来なく大変困りました。以前のように携帯電話につながる公衆電話があるととても助かります。	ご指摘ありがとうございます。早速ですが該当の公衆電話の設定を変更して携帯電話への通話を可能といたしました。ご利用くださいませ。
3	広くてとても良い所なので犬も中に入れるようにしてください。	ペットを連れての入園に関しましては、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、またフラワートレインや車いすの通行への配慮などの観点から、カートに入れた場合でもご遠慮いただいております。なお、ゲージでのペットのお預かりをしていますので、お手続きの上、ご利用いただきますようよろしくお願いいたします。
4	イベントの案内放送が多すぎて耳障りだ。花を見に来てるのに。	このたびは誠に申し訳ございません。今後は放送間隔をあげて案内放送をさせていただきます。
5	ライトアップを楽しみに来たのにパンフレットと全然違っていた。	写真の写りの関係もあると思いますが、当園のライトアップ「ムーンライトフラワーガーデン」は、世界的な照明デザイナーである石井幹子さんのデザインによる景観照明で、「月の光」をイメージした優しい光で花木を照らしロマンティックな情景を演出するものとなっています。従いまして、少し薄暗く感じられると思いますが、設置の思いや趣旨をご理解いただきますようお願いいたします。
6	トレインで子供が座っていたら景色が見えないのでどうにかしてほしいです。	車内設備の変更は難しいと考えます。恐れ入りますが、小さいお子様は親御さんの膝の上に乗せていただきますようお願いいたします。
7	食事がインスタント物ばかりで美味しくない。鳥取県は美味しい物がたくさんあるので、もう少し手作り風の食べ物があればいい。	地産地消メニューとして鳥取県で開発された長芋(ねばりっこ)を使った麦とろめしと和風惣菜のセットメニューである「ねばりっ娘(こ)定食」や大山鶏を使用した「大山どりのナンカレー」を用意しておりますが、お客様のご指摘の点も含めまして、今後ともお客様にご満足いただけるよう改善してまいります。
8	前にハーブガーデンでハーブティーを頂きましたがとても良かった。いつもあればいいのにとおっしゃいました。	毎日の開催は難しいですが、GWなどの繁忙期にはまた用意させていただきます。
9	園内の水系が汚い。魚がもっと泳ぎやすくしてはどうか。	水上花壇などの汚れ対策につきましては、浄化能力のある微生物を利用するなど種々試しておりますが、生き物がいる池は薬品を使用した洗浄ができないこと、汚れる周期が早く対応できず苦慮しているところです。今後、清掃時期をずらすなど対応していきたいと考えております。水上花壇以外の池等に関しましては今後も定期的に清掃を実施してまいります。

平成21年8月

	意見の概要	対応・取組状況
1	夏に子供が水遊びができる浅い池があると良いと思います。	安全面の問題があり、常時遊べるような水遊び場は難しいと考えます。よって夏休み期間中の子供達を対象としたイベントとして考えたいと思います。
2	ライトアップを見にきました。展望喫茶の生キャラメルパフェを楽しみに来ましたが閉まっていた。ムーンライトの時は開いていても良いのでは。せめて入口に閉店していることを示して欲しい。	ご指摘ありがとうございます。夏のムーンライト営業日は日によって、又各飲食店によって営業時間が異なります。またその日のお客様のご利用人数によって時間延長もございますので、園内入口には基本の営業時間を示し、延長する日は変更時間を貼りだしてお客様にご案内いたします。
3	夏休みの企画の宝探しはなかなかのものでした。でも参加賞があるにせよ少々500円はお高い気がします。300円くらいで子供達が参加しやすいようにして欲しいです。他の子供達が園内を探し回っている光景もかわいくて楽しく見させてもらいました。良かったです。	参加費用に関しましては、制作、印刷費などの経費面の問題もあり値下げは難しいと考えます。但し、次回以降宝探しの内容や参加賞の景品、スタッフの対応などお客様に満足をしていただけるよう努力していきたいと考えます。
4	以前に園内における案内放送の音楽がうるさく鳥や虫の美声が台無しだとの意見を申し上げましたが、ここ数回来園して案内放送の音楽が程良い音量で静かな選曲がなされてウグイスやセミの音が体全体で聞こえるようになってきているのに気づかされました。ありがとうございました。	今後もイベントまたは季節に応じたBGMを流していきたいと思えます。
5	戸外にある看板、色あせているものは新しくしたほうが良いと思います。それだけでも感じが違うかと思えます。	該当するものは新しいものに交換いたしました。ご指摘ありがとうございます。
6	フラワートレインは電動カーなど環境にやさしいものに代えたほうが良いと思います。今のままではうるさいし、排気ガスがよろしくない。	フラワートレインは、最大45名の乗客を乗せて高低差のある園路を車内案内音声に合わせた速度で走行するため、ガソリン車に比べてエンジン音が大きなディーゼルエンジンの牽引車を採用しています。ご理解くださいませ。
7	ライトアップが暗くてがっかりしました。	当園のムーンライトフラワーガーデンは園内の花や樹木を「月の光」をイメージした優しい光で照らす景観照明でございます。お客様によっては、照度が物足りないと感じる方もいらっしゃいますので、今後そのような声が多い場合には、現状の照明に新たな別の光を加えるなど検討してまいります
8	ソフトクリームを食べるのに小さい子供にはスプーンがあれば食べやすかったです。	以前は、お客様からの要望がありましたら渡ししていましたが、原油高騰などの理由により廃止とさせていただいた経緯がございます。今後につきましては、子供や年配の方などには希望に応じてサービスさせていただくことも検討させていただきます。
9	入園料と年間入園料を値下げして欲しい。	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。また、年間入園料につきましては、入園料が無料になるだけでなく、園内ショップの割引、会報誌の配布(花回廊の情報提供)、ポイントカードでの特典など様々なサービスに使用しております。この入園料や入会費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えます。

平成21年9月

	意見の概要	対応・取組状況
1	今までサティの駐車場を利用して花回廊の無料送迎バスを利用して来ていたが、サティの駐車場が有料化になり無料シャトルバスの利用が困難になった。提携して花回廊を利用する人は何時間か無料になるようにしたら利用者が増えると思う。	シャトルバスに関しては、基本的にお車での来園が出来ない方がJRやバスなど公共交通機関を利用されて米子駅まで来られた際の交通手段として運行しております。現時点では米子駅前簡易駐車場(ビッグシップ前立体駐車場)との提携は考えておりませんのでご了承ください。
2	もっと花回廊でイベントをして欲しい。プリキュアショーはありましたが、男の子も喜べるヒーローショーもして欲しいです。	以前に男の子向けのキャラクターショーも開催しました。今後は男女関係なく楽しめるキャラクターショーや男の子向け、女の子向け交互に開催するなどしてまいります。
3	わからない花もあるのでもっと細かく名前を書いて欲しい。花を楽しみに来ているので改善をお願いします。	お客様から同様なご意見があり、改善を進めております。花壇の植替えなどで名札が間に合わないこともございますが、迅速に対応してまいります。
4	9/3に来園しましたが花の植え替え時期ということで花が無く畑の土ばかり、ハーブを楽しみに来たのですが、立ち入り禁止になっていました。入園料をいつもと同じ1000円とるといのはいかがなものでしょうか。	ご来園が花の丘の植え替え時期と重なっていたようで誠に申し訳ございません。花の丘の植え替えにつきましては広いことと、花が全く無い状態にしないよう区画を区切り、かつ短期間で植え替えを行うよう心がけております。次の季節への準備のためでございますのでどうぞご理解をお願いします。また、ハーブ園の園路改修工事のため立ち入りを規制させていただいた時期とも重なったようで重ね重ねお詫び致します。これもお客様にご満足いただくための対策です。ご理解をお願い致します。
5	回廊のトンネル内にあるテレビジョンがいつまでたっても故障中のままです。	ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。点検を行いました。機器が古く代替品の部品が無いので修理が困難となっております。映像を中止する方向で検討しております。悪しからずご了承ください。

平成21年10月

	意見の概要	対応・取組状況
1	インフルエンザ予防と書いてあるのにトイレの石鹸が無い。	日々点検し補充するようにはしておりますが無かったということで申し訳ございません。確認を徹底するようにいたします。
2	咲いていない花はどんな花か、写真等も添えられていればよくわかります。	現在、写真を添えているものもございますが、ご指摘のように全てのものについてはできておりません。なるべく多くのものに添えるよう努力いたします。
3	年間パスポートの購入場所がわからない。	入口ゲート、券売所に表示をしておりますが、もう少しわかりやすい表示を心がけたいと思います。パスポートの購入、継続は園内の総合案内所及び園外の管理事務所にて手続きをしております。
4	花や木々の名前がもう少し大きく書かれていると見やすいと思いました。	花や木々とのバランスを考え、丁度良い大きさの名札を作成するようにまいります。
5	入園料1000円は安いと思いますが、高齢者には高齢者割引10%、JAF割引10%などがあると良いと思います。	現在JAF会員の方には10%の割引をしております。高齢者割引の件は今のところ考えておりませんのでご了承ください。
6	冬場は雪のため運転できないドライバーが多少はいると思います。そのため誕生日パスポートが利用できません。本人希望日を誕生日振替日として提供してもらえると嬉しい。	元々、誕生日当日の特典としていたものを、会員様の要望から誕生日当日と前後三日間有効とさせていただいております。特典内容も充実させていることもあり、現時点では振替日というのは考えておりませんが検討事項とさせていただきます。

平成21年11月

	意見の概要	対応・取組状況
1	11/12 花が少なく1000円の入園料は高いです。	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、園内の植栽管理をはじめ、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。また園内の花の状況につきましてはホームページ等でご案内しておりますが、このたびは花の植え替え時期と重なってしまったようで、誠に申し訳ございません。また12月から3月までは冬季料金として700円でご入園できるようにしております。
2	花回廊の花はとてもきれいだったが県外の者には標識が小さくてとてもわかりづらい。	とっとり花回廊への道路案内表示については、お客様からの提言があり、わかりやすい表示を心掛け改善しておりますが再度点検し、まだ十分でないところにつきましては改善するよういたします。
3	友の会員になってから六ヶ月が過ぎ、期限が終了しました。引き続き半年間の会員募集があれば入りたいです。そういう企画は今後されませんか。	このたびのキャンペーンは4月1日から半年間限定で開園10周年記念キャンペーンとして、5ヶ月間2000円で会員になれるお得なキャンペーンを実施しておりました。よって現時点では同様のキャンペーンを実施する予定はございませんが、別の企画として多くのお客様に会員になっていただけるようなキャンペーンを考えていきたいと思っております。
4	どこに何が咲いているのかという案内を作ってください。	入口正面のホワイトボードに時期に応じた園内の見どころ情報を掲示し、ご案内しております。また園内の主要な館にも同様の掲示をしておりますのでご参考いただけたらと思います。

平成21年12月

	意見の概要	対応・取組状況
1	このたびのイルミネーションには感動しました。もっと宣伝して多くの人に来てもらいたいと思います。	ありがとうございます。今後も多くのお客様にご来園いただくよう、広報をしっかりと行い、イルミネーションの内容も充実させていきたいと思ひます。

平成22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22年3月

	意見の概要	対応・取組状況
1	フラワートレインの運転手さんの声が大きくて、きれいなお花が台無しです。もう少し場を考えてください。品が無さすぎてがっかりです。	誠に申し訳ございません。安全運転の面で大きな声で注意喚起を行うことがございますが、職員同士の言動においてそのようなことがあったのだらうと反省しております。今後はこのような事がないように再度、指導を行います。
2	バースデーパスポートの利用について現在は誕生日及びその前後3日間となっているが、来園出来ない人もいると思うので次回からは「その月」に変更されたらみんなが利用できると思います。	元々、誕生日当日の特典としていたものを、会員様の要望から誕生日当日と前後三日間有効とさせていただいております。特典内容も充実させていることもあり、現時点で誕生日にすることは考えておりません。ご了承ください。
3	ホームページのカレンダーの数字が前より小さくなった。見づらいので前の大きさに戻して欲しいです。	字体を変更したことで、見えづらくなっていました。ご指摘ありがとうございます。前の字体に変更させていただきます。