

平成23年4月

	意見の概要	対応・取組状況
1	初めて花回廊に来ました。チューリップがとてもきれいで感激しました。フラワートレインにも乗せていただき大満足でしたが、フラワートレインに乗ったときに、職員の方が汚いことを話しておられ不快な気分になりました。せっかくのきれいな花が汚く見えました。もう少し気配りしてほしいです。	トレイン朝礼にて、今後このようなことが絶対無いよう厳重に注意を行いました。 昨年も同様のクレームがあったことを再度注意を行いました。 トレイン主任・副主任にも通常業務にて注意するよう指示を行いました。
2	花回廊のシャトルバス乗り場に行ったら、バスが2台停車していた。後ろのバスに乗ろうとしたら、運転手に前のバスに乗ってくださいと言われた。前のバスに乗り友達としゃべっていたら、外で運転手2人が自分の悪口を大声でしゃべっていた。とても腹が立った。	シャトルバス運行委託をしている日本交通の担当者に事実確認を行った。 16時の便のお客がいなかったため、17時便にスライドさせていたため、花回廊にバスが2台停車していた。後ろのバスが17時便だったので、前のバスが先に出ますよと案内を行った。運転手同士の会話は16時便は誰もいなかったということと、世間話程度であり、お客様の悪口を言ったことはないとのことでした。 前のバスに案内した口調が、お客様を不快にさせる要素があったのではないかと推測されるので、①お客様への案内等の口調には十分注意すること。②職員同士の会話には注意すること。(馬鹿笑い等はしない)の2点を厳重注意し、運転手への指導の徹底を指示した。
3	シャトルバス(日本交通のバス)に花回廊のマークが無く、花回廊シャトルバスであるかわからない。	バスの前面にはシャトルバスの表示があるが、側面には花回廊シャトルバスとわかるものは無いので、花回廊を表示するマグネットを作成し、バスに取り付けることで対応します。→実施済み
4	レストランで出た赤貝が開いていなかった。一緒に来た人の貝も開いていなかった。盛りつけの時にもう少し気を配ってほしい。	赤貝については基本開いた物を使うようにしているが、混ざってしまふ時がある。(特にバイキング時)開いていない物が出たときには、開き方を丁寧に説明するようにします。
5	学校の遠足で花回廊へ行かせてもらいました。ピクニックコーナーの地ビール売店でポテトなどを購入しようとしたら、めんどくさそうな態度を取られ気分が悪かったです。県外から来られた方にそんな態度だったらよけい気分を悪くされると思います。これからも花回廊に行ってみんなが楽しめたらいいと思うので、直してもらいたい。	このたびはお客様に対し、地ビール売店の接客係の対応に置いて、ご無礼のありました段、謹んでお詫び申し上げます。スタッフ教育に関しては弊社も日頃より力を傾けておりましたが、今回のご指摘を受け、さらに社員への指導を徹底する必要性を痛感しております。今後このようなことのないよう、スタッフ一同、サービスの質の向上に努力いたす所存でございますので、どうか今回にかぎりご勘 くださいますよう、また今後ともご愛顧賜りますよう、伏してお願い申し上げます。
6	韓国語表記の券売前と桜の木のある池の表示が間違っています。	鳥取県交流推進課に確認したところ、間違っておりましたので表示を教えていただき、訂正を行います。

平成23年5月

	意見の概要	対応・取組状況
1	展望喫茶にはいったが、店員が注文も聞きに来なかった。忙しい時間だったので、しばらく待っていたが、後から来た人の注文を聞いてこちらのことをチラッと見ながら何も聞きに来ませんでした。後から来た人は2組いましたが無視されたみたいで嫌でした。注文しないで出ました。注文聞いていた人はこっちを見て頭を下げただけで謝りもしませんでした。	展望喫茶の社長に報告し、事実確認を行う。早く来られたお客様に咲きに対応するのが当たり前で営業を行ってききました。この日は後に来たお客様に呼び止められ先に対応してしまいました。このようなことが起こらないよう、入店された順番どおりに対応するよう徹底します。今回のお客様には社長より連絡を取り、謝罪いたします。
2	見るものがなかった。大阪からわざわざ来たのに全くおもしろくない。花の季節がずれている時は種を配るとか、入園料を割引くとか企業努力すべき。	園内が楽しめないときは、対応を検討したいと思います。
3	花の種類が豊富で満足でした。1つ気が付いたのが、水周りの水草やコケなどを定期的に掃除した方がいいなと感じました。次回は家族で来ます。	定期的に清掃は行い、水浄化の試験も行っていますが、水草・藻の成長スピードに追いついていないのが現状です。とりいそぎ清掃します。
4	多種多様な花を観賞できて大いに楽しめた。高価な品種の花より一般に見受けられる花々の方が親近感も湧き、演出次第でとてもゴージャスな鑑賞方法が得られることがこの眼で見て納得した。強いて言わせてもらえば、一般家庭でも気軽に扱える花々を多く取り入れ、「飾り方・植え方一つでこんなに変わりますよ」と訴えられるのも花回廊の目玉になるのではと感じました。	提言ありがとうございます。今後の植栽を考えるうえで参考にします。
5	大人は楽しめるが、子どもが退屈すると思いました。そこで東・西・南・北に遊具を作ればどうでしょうか？日本一のすべり台、鳥取一のジャングルジム等、特徴を出すよりよいと思います。	安全性・メンテナンスの問題があり、大がかりな遊具の設置は難しいと考えておりますが、屋内用遊具を設置するキッズスペースを作るような場所が出来れば検討したい。
6	フラワートレインを東館裏くらいで止めて降りることが出来るようにしてほしい。年配者がまた遠くまで歩いて行かなくてはならない。	以前に途中下車の試験運行を実施したが、いろいろと問題点があり、実現に至らなかったという経緯があります。ただし今後については途中下車について検討してみたいと思っています。

平成23年6月

	意見の概要	対応・取組状況
1	本日も素敵な花、香りに包まれ幸せな気分になりました。ありがとうございます。それにしても米子駅からのシャトルバスの味気ないこと。遠方からなのでまだ4回目ですが、毎回あのシャトルバスでは気分が乗りません。しゃべらないままでもビデオで園内紹介とか、運転手に花回廊のかわいい帽子又はベストなど着用していただくのは、如何でしょうか。	シャトルバスの運行を日本交通に委託しており、ドライバーは1日に何回も交替しています。交替したドライバーはすぐに路線を運転するので、着替えの時間がありません。映像を流すことについても、映像機器がっていないため、対応は難しいです。
2	フラワートレインに初めて乗って、とても楽しく園内いろいろなところを見られて、とてもよかったです。途中で乗り降りできるトレインが1台あると便利だし、小さい子を連れてくる人や年配の人に喜ばれるかなあと思いました。	過去にも要望があり、試験運転を行ったが利用が少なかったのをやめた経緯があります。今年度の意見を集計し同様の意見が多いようであれば、再度検討します。
3	北館で映画が上映されていたが、ピントがずれていた。残念。	施設課スタッフが確認を行いました。演出効果によるボケや元々シャープではない映像がずれた印象を与えてしまったと思われます。
4	シルバー割引を導入してください。他の所では実施しています。	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・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。いただいた入園料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。
5	シャトルバスで来ましたが、運転が荒いです。危険を感じました。いくら無料でも乗りたくありません。	シャトルバス運行委託業者の日本交通の担当者にクレームについて連絡した。 花回廊バスの運転手として、乗客に危険を感じさせる運転はあってはならない事であるので、運転手への注意を徹底するとともに、再発の無いようきつく指導した。
6	レストランより真正面に大山の雄姿を眺める絶好のロケーションであるが、ちょうど正面の雑木の小森が邪魔をしていて、大山の左すそ野の一部しか見えないので、木を切り除去すべきと思う。	園内の設計上、切り取る方針はありません。大きく育った樹木を大切にアピールしています。ご意見等を参考にし、一部を整理し少し見えるようにすることが今後の検討事項です。
7	地ビールを売店で購入した後に、「友の会でした」と言ったのに、「出来ません。そのときに言ってもらわない」と言われた。「じゃ事務所に金返してもらおう」と言ったら「じゃ返金する」と言われた。おかしい話だ。徹底してない。最初から「友の会会員さんですか？」と確認しろ。	地ビール売店の担当者に聞き取りを行う。 若干お客様の言うことと違う部分があったが今後の対策としては、「会員証の事前提示」の看板を地ビール売店の見えやすい場所に掲示します。また、極力、購入後に会員証を提示されても対応します。(レシート紛失は除く)
8	ゴミを捨てに来るレストランの軽トラがスピードが出すぎている。	3月に1度注意しているが、再度今回の指摘を受け園内は20Km以下の走行を行うよう指導。安全運転の周知を全員に図る。
9	友の会の新料金を入口付近でもっと周知してもいいのでは？テラス等で作業をしていて、新料金のお話をすると知らない人がけっこういる。周知が行き届けば会員にはいる人がもっと増える。	現在も券売の正面等入口付近に掲示・看板も出していますが、もっと目立つようにしてみます。園内を見てから入会しようと思う人も多いと思うので、職員の皆様には変わらずお客様へのご案内よろしく願います。
10	6人で来園。かなり時間を待たされレストランに入ったが、ほとんど料理がなかった。初めての花回廊、幹事として主催し楽しみにしていたが、友達もがっかりで本当に残念。今後このようなことがないように注意を払ってほしい。	レストラン料理長に確認したところ、時間帯が午後2時くらいでよるの営業の準備等に入る前か、団体客の入った後の状態だったと思われる。(未確認)とのことであった。ホールスタッフがお客様の状況・料理の量や品数の具合をみて、料理追加の可否を厨房に伝える等、調整が不十分であった。今後このようなことがないように指導する。

平成23年7月

	意見の概要	対応・取組状況
1	先日にハルカを利用した。昼間で明るかったにもかかわらず、テーブルの上の四角い電気が点灯していた。店員に何で明るいのに点けているのか聞いたところ、遠くからでもわかるようにですかねと言われた。節電の風潮の中、公の施設がこのようなことでいいのか？	とっとり花回廊では夏の節電方針を「空調に関すること」「照明に関すること」を中心に策定し、園内のテナントも含め統一して節電に取り組みます。告知看板を作成し、お客様へのご理解とご協力をお願いします。
2	うどんを食べられたお客様が「だしが辛くて食べられない」と言われた。	大至急レストラン厨房職員に、だし・割り下の調合について現況の聞き取りを行った。(だし:割り下)を、(7:1)であったものを(8:1)で出すよう改善した。今後のお客様の反応に注意していきたい。
3	最近ちょっと気になっているのが、職員さんのあいさつがあまり出来ていないのではと感じます。花回廊のよいところは四季を通しての花と、職員(委託の人を含む)の方のあいさつになごみを感じていました。この猛暑の中で大変だとは思いますが、もう一度見つめ直してみてもよいのでは？と思います。	ご意見について、全スタッフにメールにて伝えるとともに、花回廊のセールスポイントでもある、お客様へのあいさつについて心がけるよう注意喚起を行いました。
4	入園しようとしたときに、会員証の写真が貼ってなかったのに、写真か免許証のコピーでもいいので貼ってくださいと言われ、免許証のコピーを貼ってもらったが、言い方がきつかった。しかも小学生を連れて券を買ったら800円取られた。お金のことはいいが対応が嫌だった。	お客様へのあいさつ・案内を丁寧に行うよう指導した。また、料金の件については「1枚」と言われて、大人の券を発券した可能性が高い。今後は大人か子どもかの確認を徹底するよう指導した。
5	シャトルバスを何回か利用しているが、降りる時にこちらから感謝の言葉を投げかけても、反応が返ってきたことがない。16日の土曜日にも利用したが、他のお客様を含め「ありがとうございました」と降りる時に声を掛けているのに、携帯をかまっているばかりで、無視された。フラダンスを見て満足していた気持ちが、一気に台無しになった。県外からのお客様もたくさん利用するのに、これではダメだと思う。有料にしても、もっと接客の意識を向上させるべきではないでしょうか。	日本交通担当者にクレームがあったことを伝える。あいさつは接客の基本であり、指導・研修を行うとのことであった。また、同様のクレームが多いので、日本交通責任者と打合せを行い、接客レベルの向上に努めることを確認した。
6	これだけ施設利用者の来園がある中、レストランメニューに刻み食など、高齢者にあったメニューが無く、残念な思いをしている人がいます。刻み食の対応が出来るよう検討してもらいたいと思います。	以前のレストランではメニューを絞って対応していたようです。今後メニューを絞って対応できるようにします。

平成23年8月

	意見の概要	対応・取組状況
1	回廊に貼ってある写真(木や花)のサイズをもっと大きくして欲しい。天気の悪い日等、大山も見えないし、せめて写真くらいはもう少し大きいを見たい。	写真を大きくする必要は無いと思っております。現在のA4サイズをA3とすると回廊ガラスがそのうち無くなってしまいますので。
2	もう少しソフトクリーム売り場を遅く終わらせてほしい。梨ソフトPM9:00までして欲しい。	宝販売の担当者へご意見を伝えました。
3	今年園芸ショップでアマリリスを買ったのですが、花が終わった後の管理方法が書いてなかった。店員さんに尋ねたら馬鹿にしたような説明だった。また、私は足が悪いので鉢を取りに行けず、定員は3人もおられたのにどなたも取りに行こうとはされません。私はよく利用するのですがもうやめます。	担当課よりショップスタッフへ聞き取りを行う。管理方法をメモに書いて渡す対応をしており、馬鹿にしたような対応はありませんでした。ただ、お客様がそう感じられたことは事実のため、ショップスタッフ全員により一層気をつけるよう周知徹底した。また、足が悪いことに気がつかなかったため、対応していませんでした。今後はお客様への「積極的な声掛け」を実施し不満を解消するようにします。
4	山陰観光を兼ねて親子3人で参りましたが、正直がっかりしました。夏の季節は花の種類が少ない分昼間はイベントで盛り上げていただきたいです。やはり、入園した時の最初の印象、インパクトが足りないと思います。(神戸の花鳥園は感動いたしました。)	入口テラス展示のボリュームをどのように作るかを今後検討します。イベントについても入口又は園内で情報が伝わるよう掲示方法を検討します。
5	園内を回って汗だくなので冷たい物を飲みたいとハルカに入ったら「4:30なのでオーダーストップです」とすごく事務的に言われた。とても不愉快だった。	ハルカの社長に伝えた。完全な不手際であり、お客様、花回廊に申し訳なく、今後このようなことのないようにいたします。
6	入場券を販売する窓口のガラスに貼ってある黒いフィルムについて、入場券を販売する職員さんの顔が見えず、手先と声だけのようになっており、来園者の方からすると何となく不安に感じます。お客様をお迎えし、まず第一に園のイメージを感じる入場券を販売する窓口がこのような感じだと、せっかくのすばらしい園のイメージダウンになるのではと心配しております。	券売所は日差しが強く、職員が目の不調を訴えるものや、お客様を直視できないという事態が発生しておりました。今までいろいろな素材のフィルムや日よけ資材を試験し、現在の遮光性の強いフィルムに至っています。西日の厳しい季節や時間帯によってはさらにもう一枚フィルムを重ねて対応しています。フィルム以外の解決方法も検討しているところです。ちょうどいい意見を参考にさらに改善を図りたいと考えております。
7	館内放送で外国語が流れていましたが、外国人用のパンフレットがあるとのおよいのでしょうか。また韓国ドラマ「アテナ」の撮影地でもあるので「アテナのこのシーンは、ここで撮影されました！」的な小さい看板があると個人的にはうれしいのですが。	外国語のパンフレットについては、英語・韓国語・中国語・台湾語を用意しております。総合案内所のカウンターにて4カ国語を並べてご自由にお取り頂けます。券売所でもご希望に応じてお渡しするようにしてあります。案内板については、入口には看板を設置してあります。撮影場所(花の丘)への案内板については秋から設置する予定にしております。園内の景観上必要最低限の看板でよいと言うお客様もおられるので、ご意見等を参考にしながら設置場所・期間を考えていきます。
8	いつもフラワートレインに乗っています。トレインのおじさん達がニコニコしていて気持ちがいいです。でも時々怖い顔のおじさんと会うと乗る気になりません。園芸の人もいつもあいさつをしてくれてうれしいです。	もっとたくさんの品種を植栽できるように担当と進めていきますが、自然を生かした計画性のある植栽(山野草ゾーン)を作っていきたいです。トレインスタッフ全員にご意見を周知徹底。いつも笑顔でいられるようにします。

9	ドームからゆりの館までの道が変わって残念。昨年までのターシャトウダのような感じが色々な花が楽しめてよかった。変えるならバラ園の通路が狭いし下がぼこぼこしているのでそっちを変えてほしい。	あらためてボーダー花壇ファンの存在を感じます。ご意見を「箱根の庭」に少しでもいかしたいと思います。バラ園通路に関しましては装飾として必要と感じております。ご意見は今後の参考とします。
10	いつも子どもたちと遊びに来させていただいています。砂場のスコップ等壊れているので新しいのにしてください。あとトンネルの手を入れると映像が流れるのも壊れていました。数少ない子どもたちの楽しみの一つなので直してください。花だけを見ているわけではありませんよ。	破損したおもちゃは回収し、近日中に新品を購入します。定期的に点検していますが、壊れているときには総合案内状へ届けていただくようお願い向けの貼り紙を作成し、おもちゃ箱へ貼りました。トンネルの映像については、以前から故障したままの箇所については展示機器の設置を営繕工事として要求します。設置の際はソフトの内容も併せて変更するか検討します。
11	とてもすばらしい花々にあえてとてもうれしかったです。手入れをしてくださっている皆様方によりしくお伝えください。ところで歩くのに年寄りには疲れます。ベンチをあちこちに設置をしていただけたらと思いますがご一考ください。	現状のベンチ設置を調査しました。250台以上ありますが、少ないエリアもあります。傷んでいるベンチもあるので代替え分も含め、必要台数を検討し、県に要望します。
12	ピロロちゃんやポロロちゃんはとてもかわいかったので、入口辺りに花でピロロ・ポロロを作ったらどうですか。	菊のトピアリー展の期間中「ピロロ」「ポロロ」のトピアリーを展示します。(今年は2m弱の大きさです) 今後は花のピロロ・ポロロがあった方がという声があれば立体花壇を検討します。
13	トレインに乗ろうと思い、何時に出ますかと聞いたところ、「何時か決まっていない」とつつけんどんな態度で返答された。気分が悪くなりやめた。残念です。	トレイン担当者よりトレイン全スタッフに意見書を回覧し、指導を行った。

平成23年9月

	意見の概要	対応・取組状況
1	ホームページで写真コンテストの展示など行われているのでしょうか？とても美しい風景が素敵でした。ホームページも是非見させていただきます。ありがとうございました。	10月に今年度の審査を行う予定です。入選作品について、ホームページでも公開する方向で検討します。
2	レストランでの食事が楽しみでよく利用させてもらう。年齢的にあまりボリュームのあるものは食べきれないため、お子様ランチを注文したいが断られた。仕方ないとはわかるので、代わりになるようなメニューがあればうれしい。いろいろな物が少量ずつ食べられるようなプレートを検討していただきたい。	内容的にも軽く、値頃感のある日替わり御前で対応します。
3	洋風な雰囲気壊すから、和太鼓ではなくクラシックの演奏にしてほしい。もっと体験コーナーを増やしてほしい。	花の丘では大山とサルビアのロケーションにあっていると感じております。
4	秋に開催されるハンギング展を楽しみにしております。一般のお客様も審査ができればおもしろいかと思います。	植物の特性を理解しデザインされているかを審査しており、一般の方の審査は難しいと考えております。審査結果が出る前の数日間、一般の方向けの投票箱を設置し人気投票を行い、上位3位までを選定することを検討します。
5	カバンに入れて犬を連れて入園していた人がいた。我が家も犬がいるので、カバンに入れて違法に入園していいならそうさせてもらいたい。	入口でのチェックミスと思われます。西館でのチェックについて注意を促し、声掛け誘導を行います。
6	子どもを連れて入園しました。ソフトクリームをほしがったのですが、コーンのものしか無く食べきる前に溶けてしまいました。希望があればカップに入れてもらえるとうれしいです。 上記の様子を見て、連れの子どもが白バラのカップアイスを買いましたが、木のスプーンではすくいづらく、ソフト売り場にプラスチックのスプーンをもらいに行ったら、「メーカーが違うんだけど」と文句を言いながら渡された。スタッフの対応が悪いとリピーターは増えませんよ。	ソフトクリーム店を運営している、宝販売の担当者に意見を伝えた。カップの対応については、提案として社に持ち帰り検討するとのことです。接客については、事実確認を行い指導を行います。
7	ふるさとの小径は川の流れの音を耳にしながら、すばらしかったです。その間、ミュージックが聞こえてきてそれが残念だなという思いがしました。	園内ミュージックにつきましては、好みが分かれるところですが当面は現状で行い、いただいたご意見は今後の参考にしたいと思います。
8	園内の蜘蛛の巣がほうぼうにあります。蜘蛛の巣は処分されていないようですが気持ち悪いです。お金を出して人に見てもらうための園なので、何とかしてください。 ウォーキングスティック、さびがひどく壊れているものもあります。数少なくても、もっと上等のを置いてください。	蜘蛛の巣の対応につきましては、自然の中にある公園ですので、駆除する方針ではございませんが、通り道・展示物等、最低限の対応をします。 シルバーカーについては、県へ備品要望を申請します。

平成23年10月

	意見の概要	対応・取組状況
1	車椅子の人には園内が不便で、各館の入り口・回廊の段差がひどい。改善してください。	バリアフリー新法に基づく鳥取県の福祉まちづくり条例を参考として、各館、回廊のつなぎめ部分等を確認しましたが、段差は最大で1cm程度であり、大きな段差は見られませんでした。
2	花や木の名前が付いていないものが多かった ので付けて欲しい。 花回廊に着くまでの看板が少なくもう少し分かりやすく増やして欲しいです。	看板について、県(生産振興課)に伝えました。県担当者と相談し道路占有許可の更新時等に順次、精査していくこととします。 名札について、開花しているもの実が付いているものには優先に取り付けてあります。今後も園としてできるだけわかりやすくします。
3	コインロッカーの開閉がスムーズにできないので油でもさしてほしいとのこと。	トレインスタッフが油をさして対応。 →エスコートスタッフにて定期的にチェックするようにします。
4	トレインにご乗車いただいたお客様のベビーカーを2台預かっていたところ、他のお客様が貸出用と間違えて持って行かれてしまい、預かり所は係員もいなかったため管理がずさんと指摘がありました。	園内を探したところ、花の丘にいたお客様が間違えていたと認められ回収。その後お客様へ返却。 →預かり所の札を大きくし、預かっているものと分かり易いよう改善、預かり所をお客様が間違えて入ることの出来ないよう区切り、引き取りは係員に申し付けてもらうよう案内を設置。引換券の中にも係員へ声をかけていただくよう表示しました。スタッフのお客様のものを預かるという意識付けも徹底させるよう指示してあります。
5	トレインの料金が高すぎる。トレインの放送内容を季節毎にかえることは考えてもらえないか？	アナウンスは以前のものを使用しており、案内と園内が違う部分もあるため変更します。季節毎のルート変更も検討中です。

平成23年11月

	意見の概要	対応・取組状況
1	トレインに停留所があればいいと思いました。以前は停まっていた記憶があります。	お客様のご意見として検討いたします。
2	ユリが大好きで色々質問したいことがよくあるが、総合案内では専門的なことが全然分かっていない。園芸部のユリ担当者に電話をつなぐと言われても、対面でないのはよくない。花回廊のメインフラワーが“ユリ”と掲げているのであれば、常時ユリの専門的な話のできる担当部所を設けておくべきだと思う。	出来るだけ直接対応しているつもりですが、電話での対応になり申し訳ありませんでした。ユリ担当者が毎日出勤することは不可能です。事前にご連絡をいただければ、ご質問にお答えします。
3	夜のイルミネーション時に温かい食べ物、飲み物を販売してほしいです。クリスタルロードに赤などの暖色の電飾があればと思います。	3年前に肉まんを販売した事がありましたが、ロスになり思ったようには販売できませんでした。ホットコーヒーにつきましては、レストラン・HARUKAをご案内するようにします。外販売は光り物のグッズ等を扱っており、楽しんでいただきたいです。イルミネーションは来年以降に検討してみます。
4	トレイン内の園内説明について1年を通して同じ説明を聞くのも飽きてきました。花の丘の植え替えられた時とかに四季おりおり透き通った声の説明が聞きたいです。	トレインのアナウンスは変更します。まだ、案の段階ですが、花の丘部分のアナウンスを4～5種類作成を検討しています。
5	障がい者用に入口前にバス停留所(一時下車)を設けてほしい。 トレインが園内で2ヶ所下車出来て次のトレインに乗れるように出来た方がいいと思う。 トレイン乗車について、最初の足場がもう少し低い方がいいと思う。	入口付近には構造上十分なスペースが無く、後続の車がつまって危ないため、看板等を設置してバス一時下車停留所を常設することは出来ません。ただし、悪天候時・お客様の少ない時期等には車を寄せて入口前で下車してもらっても問題ありません。 トレインについては意見を集計し、希望が多いようであれば途中下車試験運行を行います。トレイン足場は次回車両更新の際に反映します。

平成23年12月

	意見の概要	対応・取組状況
1	ドーム北館出口付近の食事案内看板に、店の場所や名前を書いてもらいたいです。初めて来た人にはわかりません。	看板が左右に分かれているのでわかりにくかったと思われます。看板の両方に矢印を入れてみました。この看板の内容で再度クレームがきたら、また速やかに対応します。
2	ポイントカードが新しくなって10ポイント貯めても抽選のみでガッカリです。一般的にポイントカードはもっと確実で実用的なものなので、レストランやハルカ、ソフトクリーム、トレイン等の補助券や無料券になると来客数や商品販売などに相乗効果があると思います。 ☆類似意見(口頭)多数	会員様の中には年に何度も来園できる方と距離的にそうでない方とあり、検討を重ねた結果、抽選という方法が一番平等ではないかという結論にいたりました。無料券発行に関して以前バースデーパスポートを発行していた際、テナントに確認したところ相乗効果も期待できない結果でした。回避を安くしたことで特典を軽くした経緯もあるので、お客様の意見を参考にしながら検討し、しばらくは現状特典で続けたいと思います。

平成24年1月

	意見の概要	対応・取組状況
1	<p>年間費が安くなったのは良い事だと思うが、誕生日他特典がほとんどなく楽しみが減ってしまった。残念だ。初めて来られる方には良いかもしれないが、会員でよく行く者には新鮮さがなくつまらない。</p> <p>お土産売店の店員(男性・時には女性も)が「いらっしゃいませ」も言わずに喋っていたり、じろじろ見ているのでゆっくりお土産が選べない。</p> <p>職員の教育をちゃんとして欲しい。気分を害する。</p>	<p>該当スタッフに確認したところ、お客様のご指摘どおり私語の事実がありました。売店スタッフ全員に、閑散期であっても緊張を持って接客にあたるよう指示しました。</p>
2	<p>花回廊にくるまでの181号線入口の石の看板が県外の人には案内乏しくわかりにくい。大きな地図の花回廊のイメージが良くなるような看板を置いてください。</p> <p>事故後ガードレールの修理や道路の標識が何もないのでスピードを出し過ぎないように呼びかけが必要です。県内人としては恥ずかしいです。</p>	<p>看板の件は、止まって読むほどの案内看板が必要とは思われませんが、今後道に迷う等のご意見が多数発生するようであれば、誘導看板の改修や新設を検討していきます。</p> <p>ガードレールの件は、伯耆町地域整備課担当者へ伝えました。担当者によると、大きな事故等の報告はないので、除雪車がぶつかったことも考えられるが、いずれにせよ道路状況を確認し必要があれば改修していくとの回答でした。</p>
3	<p>クリスマスの花火の打ち上げ数が少なかった。イルミネーションはきれいだった。</p>	<p>12/18は発火不良があり、一部打ち上がりませんでしたので少なく感じられた方もあったと思います。</p>

平成24年2月

	意見の概要	対応・取組状況
1	700円は高すぎる。割引券を付けるとかして欲しい。 車椅子専用駐車場は書き方がおかしい。目の不自由な方とかは停めてはいけないのか。	車椅子用であることは明示する必要があるが、車椅子を使用しないが障がいのある方にも、誤解なく入園口近くに駐車していただけるよう、表現の一部を変更します。 『車椅子利用者専用駐車場』→『車椅子利用者等専用駐車場』
2	冬に楽しみできた老人を連れてきたのにトレインが動いてない。心配がない。ここはもう来たくない。岡山から来たのに。	積雪時のトレイン運休の表示(看板)を分かり易く丁寧なものに変更します。
3	回廊に若い作業員が3名いたが、お互いにふざけ合い廊下が通行できない状況にもかかわらず、平然とお客を無視していた。冬場に工事が必要な箇所に修繕したい気持ちはわかるが、実に不愉快な態度で、払っている立場から言わせてもらえば、もう2度と来園したいと思わない。	回廊支柱塗装工事の施工業者である親和産業(株)に事実確認を行い、その事実が認められたので、今後このようなことの無いよう厳重注意を行った。親和産業から事実関係の確認結果と再教育を実施した旨の報告書が提出された。

平成24年3月

	意見の概要	対応・取組状況
1	ドーム内の清掃は、来園者の前でどうとやらないでほしい。また、プロナード橋がさびしかった。	ドーム内の清掃について、来園者の少ない時間帯を心掛けているところですが、一部葉や花がらの落ちる頻度が高いものもありますので、日中の清掃も実施しています。今後も清掃は行いますが、作業によってお客様に不快感を与えないようあいさつや作業方法を検討します。また、プロナード橋については、コニファーが寒さ焼けをしていたことが原因と思われます。今後はビオラやチューリップの展示に切り替える予定
2	水飲み場があるとよい。	水飲み場は園内にございますが設置箇所がわかりにくいと思われましたので、水飲み場のサインを増やさせていただきました。
3	米子駅のシャトルバス乗り場にも休園日・連絡先を記載してはどうか。	記載漏れでしたので、追記させていただきました。
4	花壇のデザインに流れ星の形なども取り入れてはどうか。	花壇についてはテーマを意識してデザインしております。今後のデザインの参考とさせていただきます。