

## 顧客サービス憲章

Japanese 

ウェスタン・オーストラリアン・ミュージアム（Western Australian Museum）は、自己のアイデンティティ・文化・環境・場所感覚を探求し共有しよう、この世界の多様性・創造性を体験し、その一翼を担おうというひらめきを人々に吹き込みます。

私どもは、西オーストラリア州住民にあまねく利用され愛され、また、世界中から高い評価と訪問者を集める、活気に満ちた一流の博物館サービスを目指しています。

### 私どものお客様

私どものお客様には、わが一般公開施設およびウェブサイトへの数多くの入場者、学術・学芸・法人関係のクライアント、そして、目的は何であれ当博物館にお問い合わせいただいたすべての方々が含まれます。

### お客様にお約束すること

私どもは、お客様とのあらゆるレベルのあらゆる接点において、すべての方々に可能な限り最高のサービスを提供することをお約束します。具体的には、次のようなことを行います。

- 何度も再訪したくなるようなすばらしい博物館体験をお客様に提供します。
- 何事にもプロ意識、集中力、積極性をもって取り組みます。
- 確実に継続的にお客様のニーズを満たし、期待以上のものをお届けできるよう、サービスの管理と評価を行います。
- 誠実で、透明性が高く、責任ある接客を行います。
- 収蔵品・展示品を斬新・正確・有益な解釈と、活気あふれる一般公開プログラムで補完し、安全で心地よい見学空間を提供します。
- 継続的にお客様との交流を向上させ、新州立博物館の設立を通して西オーストラリア州全住民のための文化遺産を創出していくプロセスをご支援いただけるよう精進します。

### 当組織について

ウェスタン・オーストラリアン・ミュージアムは社会価値を最重視しています。それはつまり、次のような姿勢をとっていくということです。

#### 責任を遂行

私どもは、西オーストラリア州全住民の利益のために存在し、住民に対し責任を負い、住民のものである収蔵品の保管者であることを理解しています。

#### インスピレーション、包括的、容易にアクセス

人々に自分たちの世界を探る動機をもたらし、研究・調査・生涯学習を通して知識を向上させ、設備・プログラム・リソースを誰もが確実に利用できるようにします。

#### 進取的かつ秀逸

創造性・創意工夫・想像力・革新性・起業家的能力を磨き、商業的な明敏さを保ち、何事においても卓越を目指します。

# Western Australian Museum

## Customer Service Charter – Japanese



### 持続可能

社会的・環境的・経済的な持続可能を目指し、他の組織と連携して、公共利益と対費用価値を最大限に高めます。

### アボリジニおよびトレス海峡諸島民をオーストラリア先住民族として認識

アボリジニおよびトレス海峡諸島民が独自の文化遺産について有する根本的権利を認識し、共同作業によってあらゆる民族間の理解を促進します。

### アクセシビリティ

ウェスタン・オーストラリアン・ミュージアムは、障がい者ご本人・ご家族・介護者が当博物館の様々なサービス・情報・施設にアクセスする際、他の利用者と同等の機会・権利・義務を確保できるよう力を注いでいます。

また、障がい者アクセスおよび包摂計画を通し、そのようなお客様が新州立博物館の設立について意見発言および協議の機会を確保できるよう努めています。

### プライバシー

私どもは、連絡先やクレジットカード情報などのお客様の個人情報を、悪用・無断使用・漏えいから保護します。また、お客様に配布する宣伝資料には本組織名または提携先名が送り主として必ず明記されるようにし、その購読を停止できる機能を設けるようにしています。

### お客様へのお願い

当博物館ですばらしい体験をしていただくため、次の点をお守りいただきますようお願いいたします。

- 当博物館の設備、スタッフ、ボランティア、他のお客様の楽しみを尊重してください。
- お連れのお子様から目を離さないようにしてください。
- 当博物館の科学者、学芸員、専門家と連携いただく場合には、可能な限り詳しい情報をご提供ください。

### お客様からのフィードバック

ウェスタン・オーストラリアン・ミュージアムは、何事においても最高水準の顧客サービスと利用体験を提供することを目指しており、お客様からのフィードバックを大切にしています。期待以上によかった点、または、ご不満がありましたら、ご意見・ご感想をお待ちしておりますのでよろしく願いいたします。お子様や未成年の方からのフィードバックも歓迎し、そのステップをスタッフが喜んでサポートします。または、成人による代理フィードバックのお手伝いもいたします。

### フィードバックの方法

次のいずれかの窓口にて対面で：

- 西オーストラリア博物館 (Western Australian Museum) – パース  
Perth Cultural Centre, James Street, Perth
- 西オーストラリア海洋博物館 (Western Australian Maritime Museum)  
Victoria Quay, Fremantle
- 西オーストラリア博物館 – 難破船ギャラリー (Shipwreck Galleries)  
Cliff Street, Fremantle

# Western Australian Museum Customer Service Charter – Japanese



- 西オーストラリア博物館 – アルバニー  
Residency Road, Albany
- 西オーストラリア博物館 – ジェラルトン  
Museum Place, Batavia Coast Marina, Geraldton
- 西オーストラリア博物館 – カルグーリー=ボールダー  
17 Hannan Street, Kalgoorlie
- 西オーストラリア博物館 –  
収集研究センター (Collections and Research Centre)  
49 Kew Street, Welshpool.

## 電話で

+61 8 9212 3700、または、フリーダイヤル  
(西オーストラリア州遠隔地からのみ) 1800 023 333におかけください。

## 書面で

オンラインでお客様用コメント・苦情フォームを入力し送信いただくか、Western Australian Museum宛てに手紙を書いて、Locked Bag 49, Welshpool WA 6986まで郵送してください。

ユニバーサルアクセス情報は、当博物館ウェブサイトのContact Usページにあります。または、西オーストラリア州のサービスに対して苦情を申し立てる場合、州政府の苦情インフォメーションサイトに翻訳された情報が掲載されています。