

お客様視点に立った「サービス」の提供

サービス行動規範・サービス向上のキーワード

東京メトロでは、お客様視点に立った質の高い「サービス」を提供するため、「サービス行動規範」を制定するとともに、サービスの向上を図るためのキーワードを策定し、全ての役員及び

社員がこの規範を遵守しています。

これらの取組みを通じて、鉄道業界におけるお客様満足度ナンバーワンとなることを目指します。

サービス行動規範

- 1 私たちは、お客様の安全と輸送の安定を確保するため厳正に職務を遂行します。
- 2 私たちは、お客様に感謝の気持ちをもって誠実に接します。
- 3 私たちは、「お客様の声」に耳を傾けお客様に喜ばれるサービスを迅速に提供します。

この「サービス行動規範」は、お客様にご満足いただくサービスを提供するための心構えです。東京メトログループの役員及び事業に携わる者は常にこの規範を順守し、一致協力して行動します。

サービス向上のキーワード

【一致協力】

一人一人が、お互いの仕事を理解し、様々な職場や社員の「強み」「アイデア」を結集すれば、必ずお客様に喜ばれるサービスが形になります。

【誠実】

一人一人が、真心をもってお客様と接すれば、我々の気持ちは必ずお客様の心に響きます。

【厳正】

一人一人が、自分に厳しくそして正しく行動すれば、必ずお客様からの厚い信頼を獲得できます。

【迅速】

一人一人が、できるかぎり速く「お客様の声」に応えれば、お客様のさらなる喜びに繋がります。

より良い輸送サービスに向けて

混雑緩和・遅延対策

東西線においては、木場駅のホーム及びコンコース拡幅・昇降機設備等の大規模改良、茅場町駅のホーム延伸、南砂町駅の線路・ホームの増設等の各種改良工事を実施しています。また、有楽町線・副都心線においては小竹向原駅～千川駅間の連絡線設置による立体交差化工事、丸ノ内線においては方南

町駅のホーム延伸による池袋方面からの直通運行に向けた整備、さらに、千代田線においては北綾瀬駅～綾瀬駅間の10両編成直通運行に向けた北綾瀬駅ホーム延伸工事を行っています。

これらの工事により、駅構内の混雑緩和や乗降時間短縮による遅延防止を図っていきます。

相互直通運転による利便性の向上

東京メトロはこれまで、お客様の利便性向上を目指し、各路線において他鉄道会社と相互直通運転を実施してきました。現在では、東京メトロ7路線において8社と相互直通運転を実施し、相互直通運転先を含めネットワークは合計で532.6kmに及

んでいます。今後も引き続き、首都圏の広域鉄道ネットワークの中核を担う企業として、このネットワークを強化し、利便性の向上に取り組んでいます。

都営地下鉄とのサービスの一体化

お客様の利便性の向上に向け、東京都交通局と連携しながら、都営地下鉄とのサービスの一体化を積極的に進めています。

2014年度には、国内外からの旅行者向けの両地下鉄共通乗車券「Tokyo Subway Ticket」（一日券・二日券・三日券）の発売を開始するとともに、従来個別に発行していた一日乗車券等購入者向けの特典ガイドブックを統合し、「ちかとか」として共同発行しました。また、多くの訪日外国人のお客様のご利用が見込まれる東京の地下鉄143駅（うちメトロ108駅）で、訪日外国人向け無料Wi-Fiサービスの提供を開始しました。



誰もが便利に安心して使える地下鉄へ

■ バリアフリー化の推進

全てのお客様に安心をお届けできるよう、ハード・ソフト両面でのバリアフリー化に取り組んでいます。エレベーターやエスカレーター、段差を解消するためのスロープや階段昇降機、車内の車いすスペースなどを整備しています。なお、整備状況は「バリアフリー便利帳」でご案内しており、全駅で無料配布するとともに、東京メトロのWEBサイトからも閲覧いただけます。

① エレベーターの整備

エレベーターなどによるバリアフリーの1ルート整備を進め、2014年度末日時点で130駅366基のエレベーターが整備完了し、1ルート（段差解消）整備を完了しました。引き続き、エレベーターによる1ルート、複数ルートや乗換ルートへのエレベーター整備に取り組んでいます。

② 多機能トイレの新設・改良

乳幼児をお連れのお客様や身体の不自由なお客様などにご利用いただけるよう、ベビーシートやベビーチェアなどの乳幼児用設備やオストメイト対応器具などを備えたトイレを整備しています。2001年から設置を進め、2014年度は2駅に設置が完了しました。

③ 誘導ブロック、音声案内・音声案内の整備

目の不自由なお客様にご利用いただけるよう、誘導用ブロック（線状ブロック・点状ブロック・ホーム縁端警告ブロック）や音声案内・音声案内を整備しています。



バリアフリー化された出入口



スロープ



車内車いすスペース



ホーム縁端警告ブロック



音声案内（スピーカー）



バリアフリー便利帳

▶ 主なバリアフリー設備の整備状況（138駅中*）

設備名	駅・基数
エレベーター	130駅・366基
エスカレーター	116駅・1,029基
階段昇降機	44駅・100基
多機能トイレ（車いす対応トイレ含む）	133駅

2015年3月31日現在

* 全駅179駅のうち、他の鉄道会社に管理を委託している駅を除くとともに、複数の路線が乗り入れる駅を1駅としているため、エレベーターなどの整備対象は138駅としています。
* 2014年度の多機能トイレの増設数は2駅ですが、そのうち1駅は車いす対応トイレの改装のため、駅数は昨年度の132駅から1駅増の133駅となっています。

■ 海外からのお客様へのご案内

海外からのお客様向けに、英語・韓国語・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・タイ語の5言語による外国語版WEBサイト及び乗換検索アプリ「Tokyo Subway Navigation for Tourists」を配信しているほか、地下鉄のご利用方法や沿線の観光スポット情報などを幅広くご紹介する「Tokyo Metro Guide」を同じく5言語で発行しています。また、銀座駅・新宿駅・表参道駅・渋谷駅*の合計4箇所に設置している旅客案内所には英語を話せるスタッフが常駐し、国内のお客様に対してだけでなく、訪日外国人のお客様にも鉄道の乗換え案内や沿線の観光案内を行っています。

さらに、2013年11月から外国人旅行者に便利な情報を記載した案内看板「ウエルカムボード」の設置を進めているほか、2014年6月からFacebookを中心としたSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を活用した東京観光情報配信を開始するなど、外国人旅行者に向けた情報提供を拡充しています。

* 渋谷駅については東急電鉄と共同で運営しています。



（左）東京メトロ銀座駅旅客案内所



（右）Tokyo Subway Navigation for Tourists アプリのアイコン
（下）案内リーフレット「Tokyo Metro Guide」



ウエルカムボード



繁体字版Facebook ページ

サインシステムの充実

地下鉄に不慣れなお客様にも安心して快適にご利用いただけるよう、乗車や乗換えはダークブルー、出口は黄色、駅構内設備は白に色分けしたサインシステムを導入しています。

また、都営地下鉄との基本デザインの共通化をはじめ、東京の地下鉄をご利用になる全てのお客様が分かりやすいようさまざまな工夫をしています。加えて、現在のサインシステムの導入から約10年が経過したことから、社会環境の変化やお客様のニーズに対応したサインシステムへのリニューアルを行い、他の鉄道会社も含めた路線シンボル・駅ナンバリ



ング表記の充実や、駅構内設備及び駅周辺施設のご案内強化、案内サインの集約・大型化などを図った新たなサインシステムを順次全駅へ展開していきます。



運行情報の提供

駅構内や列車内での情報提供のほか、お客様のライフスタイルに合わせた情報配信サービスなど、さまざまな機会での最新の運行情報を提供できるよう取り組んでいます。

① 駅や列車内における情報提供

改札口ディスプレイや運行情報表示器、ホームの自動旅客案内装置で、東京メトロ各線や他社線の運行情報、振替輸送の情報などを随時提供しています。改札口ディスプレイでは、メトロネットワーク路線図を用いて表示しており、ひと目で情報を把握いただけるデザインにしています。また、海外からのお客様向けに英語でも情報を表示しているほか、災害発生時にはNHKの非常災害時緊急放送を放映します。

列車内では、一部車両のドア上部に設置された車内ディスプレイにて、東京メトロ各線や他社線の運行情報を表示し、移動中に遅延などが発生しても状況を確認することができます。

② お客様のライフスタイルに合わせた情報提供

WEBサイトのほか、メール配信やスマートフォン向けのアプリ、Twitterなどできめ細かな運行情報を提供しています。

運行情報メール配信サービスは、運転見合せや遅延などの情報をお客様の携帯電話、スマートフォン及びパソコンにメールで配信するサービスです。相互直通運転を行う鉄道会社や都営地下鉄の運行情報も配信しており、路線や曜日、時間帯など、お客様ご自身が設定された受信条件に合わせて、最新の情報をお届けします。

また、より便利で快適にご利用いただくため、公式スマートフォンアプリ「東京メトロアプリ」では、各路線の運行情報、駅構内図や駅周辺地図などの駅情報を直感的な操作で確認できるほか、GPS機能を活用して現在地から最寄りにある東京メトロの駅を検索できます。

さらに、Twitterによる運行情報の配信においては、東京メトロからのお知らせのほか、東京メトロの9路線それぞれにアカウントを開設しており、お客様が必要な路線のみを選択(フォロー)することができます。複数の情報発信手段を活用することで、お客様への迅速な運行情報の提供がより安定的に可能となっています。



■ トンネル内の通信環境整備

地下駅構内及びトンネル内で、お客様の携帯電話によるインターネット接続やメールの送受信が可能となるよう、通信環境の整備に取り組みました。

現在では、東京メトロ全線の地下駅構内やトンネル内でも、携帯電話*1や高速モバイルインターネット通信サービスのWiMAX*2などの通信機器のサービスがご利用いただけるようになり、より便利に地下鉄をご利用いただけます。また、事故や災害発生時などの非常時に、列車がトンネル内で停止した場合でも、情報収集の手段としてご活用いただくことができます。

- *1 携帯電話のサービスエリアは、連絡線設置工事中の有楽町線・副都心線小竹向原駅～千川駅間を除きます。(2016年度サービス開始予定)
- *2 WiMAXのサービスエリアは、他鉄道会社の管理駅(半蔵門線・副都心線渋谷駅、南北線目黒駅)を除きます。

【携帯電話のご利用に関するお願い】

車内では、これまでどおり携帯電話での通話はご遠慮いただき、優先席付近では混雑時には携帯電話の電源をお切りください。車内での携帯電話のご利用マナーにつきましては、放送を適宜行うとともに、ポスターなどによりお客様にご協力をお願いしています。



ご案内用ポスター

鉄道ネットワークを活かした「人の動き」の創出

■ 再開発事業との連携

沿線地域や相互直通運転先の各社と連携した各種イベントの実施やタイアップした企画乗車券の発売、地域の実情に応じた施設の整備、沿線地域の活性化につながるイベント企画・参加や協賛活動など、沿線地域との連携を密にし、地域活性化に貢献できるような施策を展開しています。このような観点から、より良いまちづくりに寄与するため、駅周辺の再開発に際し、積極的な連携を図っています。

▶ 再開発事業との連携状況

再開発事業名	最寄駅	完成年度
大手町1-6計画(大手町タワー)	東西線大手町駅	2013年度
日本橋室町地下歩道計画Ⅲ期	銀座線三越前駅	2013年度
京橋二丁目西地区市街地再開発	銀座線京橋駅	施工中
大手町一丁目第3地区第一種市街地再開発	千代田線大手町駅	施工中

■ 企画乗車券の充実

東京にお出かけになるお客様に、東京メトロをお得で便利にご利用いただけるよう、東京メトロ全線が乗り降り自由となる「東京メトロ一日乗車券」を発売しています。「東京メトロ一日乗車券」は2015年2月に価格を大人用710円から600円に変更し、よりお得に、より買い求めいただきやすくなりました。

また、他鉄道会社の駅から東京メトロの駅までの往復乗車券と「東京メトロ一日乗車券」をセットにした「メトロパス」シリーズを発売しているほか、地方や海外からのお客様向けには、東京メトロと都営地下鉄が乗り放題となる「Tokyo Subway Ticket」を発売しています。「Tokyo Subway Ticket」については海外からのお客様向けに2014年10月からは海外旅行代理店での取扱いを開始したほか、「Tokyo Subway Ticket」と空港から都心までの電車・バスの乗車券がセットになった各種企画乗車券を発売しています。

▶ 海外旅行代理店での「Tokyo Subway Ticket」取扱い状況(2015年7月現在)

発売開始時期	発売先
2014年10月	Lion Travel(台湾)
2014年11月	HANATOURL(韓国)
2015年 5月	C-trip(中国)

京成スカイライナー特急券・乗車券(上り券・下り券)



Tokyo Subway Ticket(一日券・二日券・三日券)

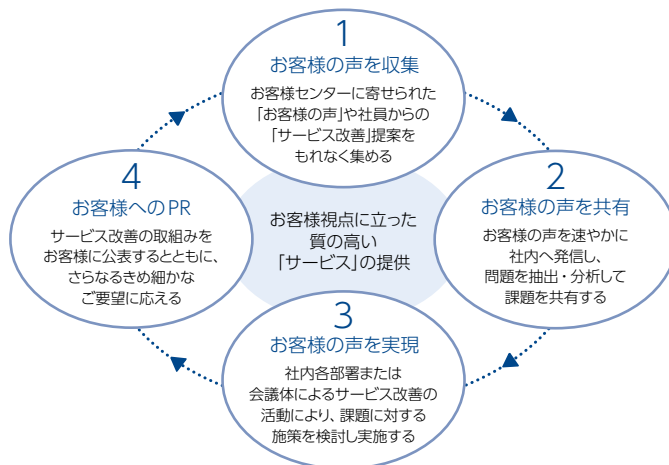
お客様の声を活かす取組み

■ お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動

東京メトロでは、「お客様の声」を貴重な経営資源と捉え、お客様の詳細なニーズを把握し具体的なサービスとして実現するために、右図のような4つの活動に取り組んでいます。

お客様センターへのお問い合わせは21万件、うち、ご意見・ご要望は約1万件です。集められたご意見・ご要望は速やかに社内へ発信し、問題を抽出・分析した上で課題を共有し、社内各部署または会議体などによる施策の検討を経て、サービス改善の実現に努めています。このような活動をもとに、ますます多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供を目指しています。

▶ お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



■ 東京メトロの約束

2014年度から、サービス向上の活動施策と数値目標を「東京メトロの約束」として、お客様にお約束するとともに、達成度や成果をご報告しています。2015年度は以下の項目を目標に掲げています。

■ 駅をもっと快適にする取組み



駅構内の移動をよりスムーズに

エレベーターを増やします

2014年度 7駅7箇所に設置しました。
2015年度 3駅3箇所で新設します。



どなたにも、使いやすく

多機能トイレを増やします

2014年度 3駅3箇所に整備しました。
2015年度 5駅10箇所で整備します。



ホームでの待ち時間をより快適に

ホームのベンチを増設・リニューアルします

2014年度 12駅に増設・リニューアルしました。
2015年度 さらに30駅以上で増設・リニューアルします。



東京メトロの地下駅すべてに駅冷房が整備されます

駅構内空調を整備します

2014年度 4駅に整備しました。
2015年度 さらに8駅で整備します。

■ 駅の案内をもっと分かりやすくする取組み



直感的でわかりやすい表示に

案内サインをよりわかりやすくリニューアルします

2014年度 上野駅で先行実施しました。
2015年度 まずは南北線から展開します。



海外からのお客様にも、もっとわかりやすく

外国人旅行者向けウェルカムボードを増やします

2014年度 4駅に設置しました。
2015年度 さらに外国人旅行者の多い9駅で展開します。



海外からのお客様にも、しっかりお届け

改札口ディスプレイで外国人向けに運行情報を提供します

2015年度 中国語（簡体字）、韓国語を追加し、4か国語で提供します。



ご乗車の際により詳しく、わかりやすく

充実した情報の新型行先案内表示器を導入します

2015年度 2路線で導入します。

■ 車内をもっと快適にする取組み



車内を明るく、環境にやさしく

車内照明をLED化します

2014年度 7路線に実施しました。
2015年度 8路線で実施します。



快適な車内環境を目指して

車両の空調能力を向上します

2014年度 4路線に実施しました。
2015年度 5路線で実施します。



車内の中ほどでも安心

車内の吊り手を増やします

2014年度 5路線に実施しました。
2015年度 全路線で実施します。



車内の情報を見やすく、多彩に

車内ディスプレイを増やします

2015年度 5路線で実施します。



ゆったり、座りやすく

一人当たりの座席幅を広げます

2015年度 2路線で実施します。



お客様の声をお聞きする体制

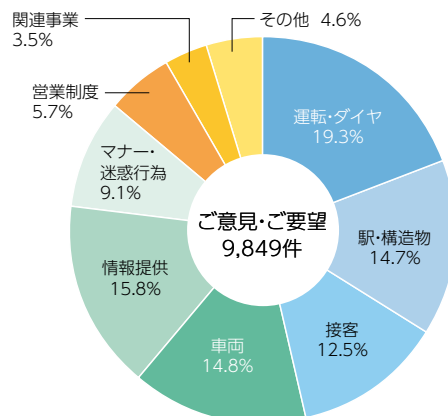
お客様のご要望・ご期待に応える出発点として「お客様の声」をもれなく収集するため、「東京メトロお客様センター」を設置しています。各駅などへ直接お申し出いただいたり、電話や公式ホームページから寄せられたお客様からのご意見・ご要望は全て、お客様センターに集約しています。

お客様の声は、「週報」の形式で社内情報ネットワーク上に掲示しているほか、半年ごとにご意見・ご要望をまとめた「お客様の声 半期報・年報」を作成し、社員から経営層まで同一の情報を共有しています。

2014年度に寄せられたご意見・ご要望は9,849件でした。これらのご意見・ご要望をもとに、各職場できめ細かな改善を日々行うほか、複数部署による検討チームや会議体などを通じて施策を実施し、サービスの改善につなげています。

また、お誉め・お礼の件数は年々増加しており、2014年度は1,160件でした。

▶お客様からのご意見・ご要望（2014年度）



【東京メトロお客様センター】

0120-104106

営業時間：9:00～20:00（年中無休）

郵便の宛先：〒110-8614 東京メトロお客様センター

<http://www.tokyo-metro.jp/support/>

* 音声のガイダンスに従って、お問合せ内容に当てはまる番号を選択してください。

お客様モニター制度

2013年度から「お客様モニター制度」を開始し、幅広い層のお客様約500名にモニターとして、アンケート及びグループインタビューにお答えいただいています。また、異常時総合想定訓練・車両基地公開イベントにご参加いただき、東京メトロの「安心＝安全＋サービス」などへのご理解を深めていただく機会としています。モニター活動を通じて約7割の方から東京メトロの評価が上がったとの回答をいただきました。

モニターの声をもとにお客様サービスのさらなる向上を目指していきます。



異常時総合想定訓練

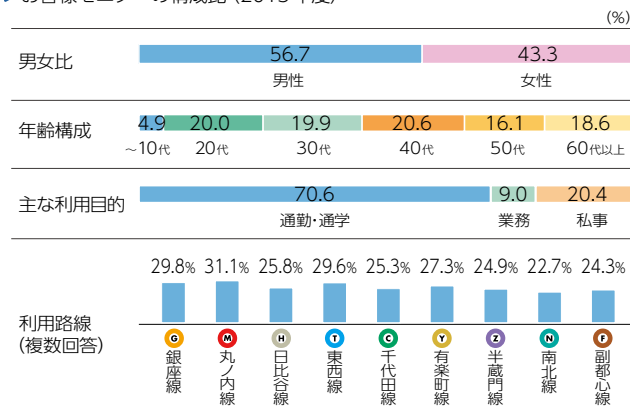
▶東京メトロ全体に対する評価

項目への評価(%)*	
お客様モニター終了時アンケート(対象 473名)	
総合評価	90
安全・安心して鉄道を利用できること	89
電車の運行が安定していること	79
電車の利便性が高いこと	84
電車の快適性が高いこと	71
駅構内の快適性が高いこと	61

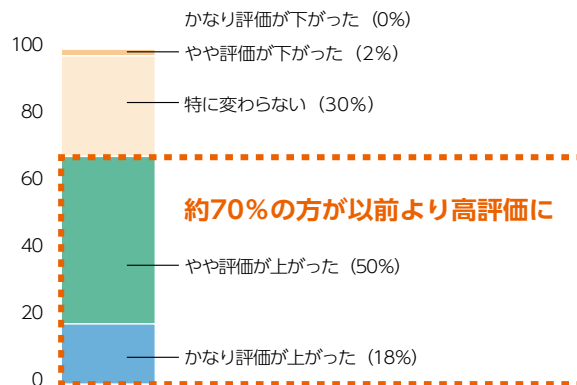
* 「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

当社全体の評価については、お客様モニター全体の約9割の方に概ねご満足いただいております。個別項目では、安全・安心/利便性は特に高い評価をいただいているものの、駅の快適性については一層の改善が必要との評価をいただきました。

▶お客様モニターの構成比（2015年度）



▶お客様モニター経験後の東京メトロへの評価（2014年度）



▶お客様モニター活動の感想

- 構内の案内や安全についての取組みがよくわかった（30代・女性）
- 想像していたより災害・テロに備えた訓練が多いと思った（30代・男性）
- 柔らかなイメージを出し、サービス向上に努めていると感じた（40代・女性）