

お客様視点に立った「サービス」の提供



サービスに関する考え方

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。

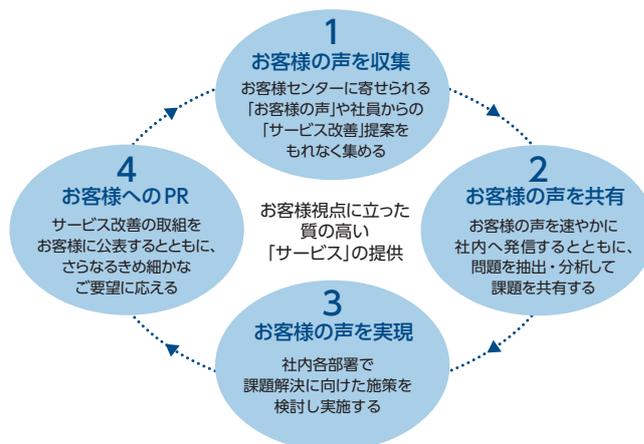
この「サービス行動規範」は、お客様にご満足いただくサービスを提供するための心構えです。東京メトログループの役職員及び事業に携わる者は常にこの規範を順守し、一致協力して行動します。

サービス向上のための体制

○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。集められたご意見・ご要望は速やかに社内へ発信するとともに、問題を抽出・分析した上で課題を共有しています。その後は、社内各部署で課題解決に向けた施策の検討を行い、サービス改善の実現に努めています。

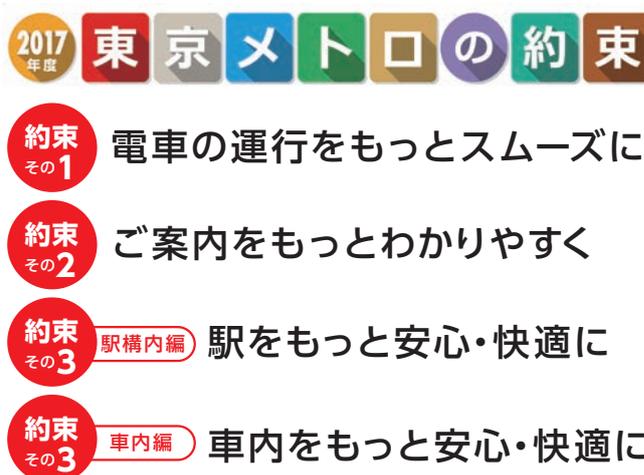
▶お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



サービス向上への目標

○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。2017年度は右記の項目を目標に掲げています。



お客様の声を活かす取組

○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」を広く収集するため、「東京メトロお客様センター」を設置しています。各駅などへのお申し出や、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」や「月報」の形式で社内情報ネットワーク上に掲示しているほか、ご意見・ご要望をまとめた「お客様の声 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。

2016年度に寄せられたご意見・ご要望は14,275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。

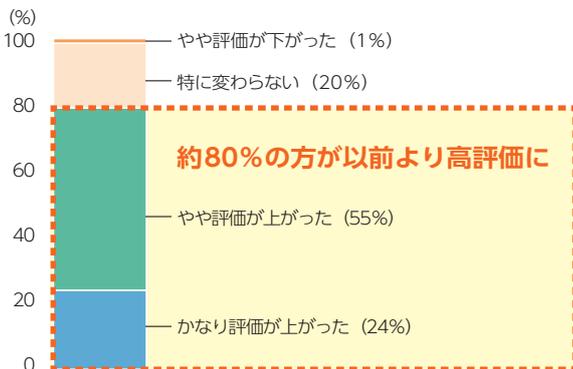
また、2016年度のお誉め・お礼の件数は1,065件でした。

○お客様モニター制度

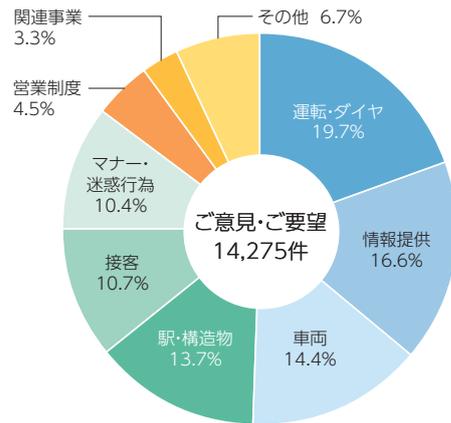
2013年度から「お客様モニター制度」を開始し、毎年幅広い層のお客様約500名にモニターとして、アンケート及びグループインタビューにお答えいただいています。また、異常時総合想定訓練・車両基地公開イベントにご参加いただき、私たちの決意である「安心=安全+サービス」という考え方などへのご理解を深めていただく機会としています。モニター活動を通じて約8割の方から東京メトロの評価が上がったとの回答を頂きました。

お客様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。

▶お客様モニター経験後の東京メトロへの評価(2016年度)



▶お客様からのご意見・ご要望(2016年度)



【東京メトロお客様センター】

0120-104106

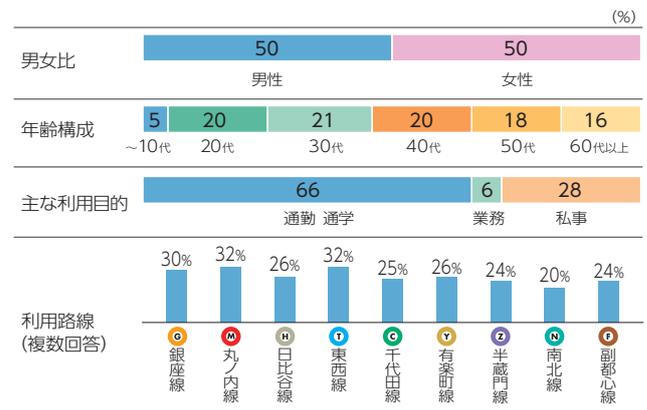
営業時間：9:00～20:00 (年中無休)

郵便の宛先：〒110-8614 東京メトロお客様センター

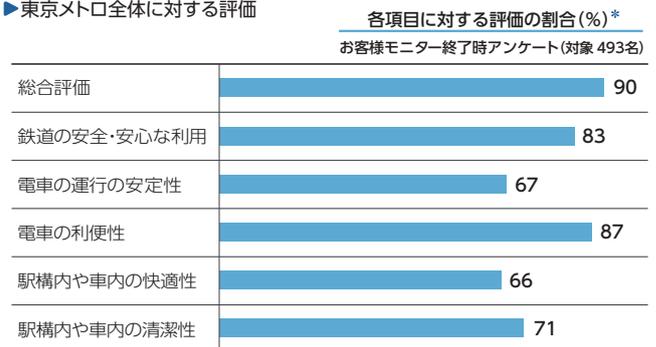
<http://www.tokyo-metro.jp/support/>

*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。

▶お客様モニターの構成比(2016年度)



▶東京メトロ全体に対する評価



*「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

お客様モニターの声

- ホームドアの普及により、以前よりもホームが歩きやすくなった。(50代・女性)
- 今まで特に何も感じずに利用していた駅構内や車内に、高い安全性や利便性が施されていたことを改めて知り、さらに日々様々な取組がなされていることに驚きと興味を感じた。(40代・女性)

誰もが便利に安心して使える地下鉄へ

○ 訪日外国人のお客様へのご案内

多角的な情報発信

訪日外国人のお客様向けに、東京メトロに関する情報や旅行中に便利なツールを多言語のWEBサイトやFacebookを中心としたSNSを通じてご紹介しています。また、地下鉄のご利用方法、沿線の観光情報などを幅広くご紹介する冊子や安全への取組内容を紹介する冊子を多言語で発行しています。さらに、現在14駅に訪日外国人のお客様向けに便利な情報を記載した

最大 6言語対応

案内看板「ウェルカムボード」を設置し、そのうち浅草駅・上野駅においては多言語で目的地までのルート検索ができるディスプレイを導入しています。そのほか、きっぷやPASMOの購入、ICカードへのチャージ、精算等の際に、わかりやすく安心してご利用いただけるよう、自動券売機及び自動精算機を多言語化しています。



東京メトロ公式ホームページ

- 英語
- 中国語(簡体字・繁体字)
- 韓国語
- タイ語
- フランス語
- スペイン語



[Handy Safety Guide]

- 英語
- 中国語(簡体字・繁体字)
- 韓国語



自動券売機画面

- 英語
- 中国語(簡体字・繁体字)
- 韓国語
- フランス語
- スペイン語



Facebook

- 英語
- 中国語(簡体字・繁体字)
- 韓国語
- タイ語
- インドネシア語



ウェルカムボード

- 英語
- 中国語(簡体字)
- 韓国語



[Tokyo Metro Guide]

- 英語
- 中国語(簡体字・繁体字)
- 韓国語
- タイ語

(WEB版のみ)

- フランス語
- スペイン語

サービスマネージャー及び旅客案内所

タブレットを活用して、巡回しながらご利用方法や周辺情報等をご案内するサービスマネージャーを配置しています。また、旅客案内所を5駅(上野駅・銀座駅・新宿駅・表参道駅・渋谷駅*)に設置しています。

* 渋谷駅については、東京急行電鉄株式会社と共同で運営しています。

企画乗車券の販売

訪日外国人のお客様へお得なきっぷ「Tokyo Subway Ticket」を販売しています。

旅客案内所 5駅設置



サービスマネージャー



旅客案内所

- 日本語
- 英語
- 中国語



Tokyo Subway Ticket

Metro's Voice 訪日外国人のお客様に向けた旅客案内所の充実

年々増加する訪日外国人のお客様に、地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただくとともに、多様なニーズにお応えするため、旅客案内所を設置しています。2016年12月には、上野駅に新設したほか、Tokyo Subway Ticketの販売を開始しました(渋谷駅を除く。)

訪日外国人のお客様が、旅客案内所を訪れ、お困りの表情から安堵の表情に変わる様子やTokyo Subway Ticketを購入する姿から、私たちの取組が訪日外国人のお客様にとって有益であることが実感できました。これからも「東京の案内役」であることを意識し、訪日外国人のお客様に対してより良いサービスをご提供できるよう努めていきます。



鉄道本部
需要創出・マーケティング部
喜多 克好

○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おり、主にエレベーターや車内の車いすスペースなどを整備しています。整備状況は「バリアフリー便利帳」でご案内しており、WEBサイトから閲覧できます。

▶主なバリアフリー設備の整備状況(179駅中)

設備名	駅・基数
エレベーター	171駅・401基
エスカレーター	154駅・1,139基
階段昇降機	45駅・82基
多機能トイレ(車いす対応トイレ含む)	135駅

2017年3月31日現在

*2016年度の多機能トイレの増設数は4駅ですが、そのうち3駅は車いす対応トイレの改装又は追加設置のため、駅数は昨年度の134駅から1駅増の135駅となっています。



バリアフリー化された出入口



スロープ



バリアフリー便利帳



車内車いすスペース

①エレベーターの整備 1ルート整備率 **83.2%**

2016年度末日時点で171駅401基のエレベーターを整備し、エレベーター1ルート整備率83.2%(1ルート整備率(段差解消)100%)となりました。引き続き、エレベーターによる1ルート、複数ルート及び乗換えルートへのエレベーター整備に取り組んでいきます。

③誘導ブロック、音響・音声案内の整備

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

②多機能トイレの新設・改良 整備率 **97.8%**

乳幼児をお連れのおお客様や身体の不自由なおお客様などにご利用いただけるよう、ベビーシート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。2016年度は4駅に設置し、整備率は97.8%となりました。



音声案内(スピーカー)



ホーム縁端警告ブロック

○サインシステムの充実

地下鉄に不慣れなおお客様にも安心してご利用いただけるよう、乗車や乗換えをダークブルー、出口を黄色、構内設備を白色で示した案内サインシステムを導入しており、都営地下鉄との基本デザイン共通化等、東京の地下鉄をご利用になる全てのお客様にわかりやすい案内サインを目指し、様々な工夫をしています。

社会環境やおお客様のニーズの変化に対応するため2015年にサインシステム基準を改正し、4言語(日・英・中(簡体字)・韓)表記や駅ナンバリング・ピクトグラム表記の充実をはじめ、駅設備及び周辺ランドマークの案内強化、サインの集約・大型化などを図った案内サインへのリニューアルを順次進めています。



集約・大型化した案内サイン



路線記号・駅ナンバリングを大きく記した案内サイン



駅サインシステム

ダークブルーの案内サインは【乗車・乗換え】

黄色の案内サインは【降車～出口】



他の鉄道会社の駅ナンバリングも記載した案内サイン



周辺施設の案内を強化し、探しやすくなった案内サイン

○ 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、様々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、路線図を用いて表示しており、ひと目で情報を把握していただけるデザインにしています。また、災害発生時にはNHKの非常災害時緊急放送を放映します。

日本語 英語 中国語(簡体字) 韓国語 最大 **4** 言語対応



改札口ディスプレイ



運行情報の提供画面



自動旅客案内装置(行先案内表示器)画面



車内ディスプレイ

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。

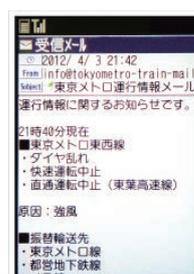
また、より便利で快適にご利用いただくため、公式スマートフォンアプリ「東京メトロアプリ」では、各路線の運行情報、列車走行位置、駅構内図や駅周辺案内などの情報を直感的な操作で確認できるほか、遅延証明書や東京メトロ発行の各種冊子などをご利用いただけます。

さらに、Twitterでは、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)し、運行状況を確認できます。

9 路線対応



東京メトロWEBサイト



運行情報メール配信サービス



東京メトロアプリ



Twitterによる情報配信

○ 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んでいます。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利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、有楽町線・副都心線小竹向原駅～千川駅間を除きます。(2017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

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、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

6両編成列車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両編成列車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きます。

○都営地下鉄とのサービスの一体化

お客様の利便性向上に向け、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。

訪日外国人のお客様向け無料Wi-Fiサービスの提供を東京都交通局と連携して進めており、2016年度は、駅構内無料Wi-Fiサービスを全駅に拡大するとともに、銀座線で車内無料Wi-Fiサービスを開始しました。また、人形町駅における改札通過サービス、共通一日乗車券の価格変更及びICカード対応化の施策に取り組み、2017年4月1日からサービスを開始しました。



都営地下鉄との連絡改札口(人形町駅)

鉄道ネットワークを活かした「人の動き」の創出

○パートナーとの連携による再開発事業の展開

東京メトロでは、沿線地域や鉄道各社と連携し、各種イベントの実施や企画乗車券の発売のほか、協賛活動など地域に貢献できる施策を展開しています。また、再開発など沿線地域と連携を図り、より良いまちづくりに寄与しています。

▶再開発事業との連携状況

再開発事業名	最寄駅	完成予定年度
赤坂一丁目地区市街地再開発(赤坂インターシティAIR)	南北線溜池山王駅	2017年度
日本橋二丁目地区市街地再開発	銀座線日本橋駅	2018年度
(仮称)大手町1-2計画	千代田線大手町駅	2021年度
東池袋四丁目地区市街地再開発事業	有楽町線東池袋駅	2022年度

○企画乗車券の充実

お客様の利便性をさらに高めるため、2017年4月からICカード乗車券「PASMO」で東京メトロ全線が1日乗り放題となる企画乗車券「東京メトロPASMO1日乗車券」の発売を開始しました。また、東京メトロ及び都営地下鉄全線が1日乗り放題となる企画乗車券「東京メトロ・都営地下鉄共通1日乗車券」について、2017年4月から発売金額を値下げするとともに、「PASMO」での発売も開始しました。



東京メトロPASMO1日乗車券



東京メトロ・都営地下鉄共通1日乗車券