

～お客様視点に立った質の高いサービスの提供を目指します～  
**「平成29年度 東京メトロお客様モニター」募集**  
 モニター期間は2017年7月1日（土）から1年間 500名を募集します！

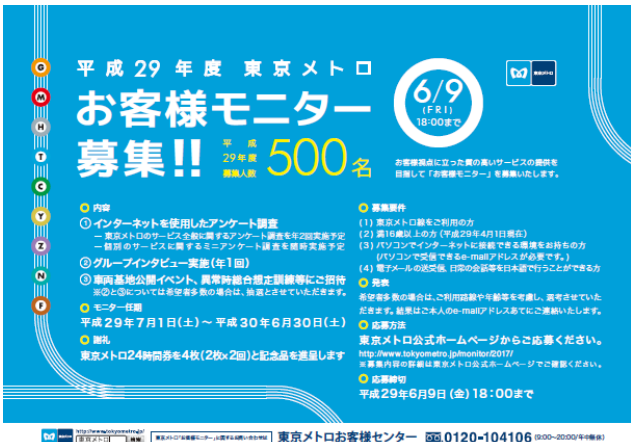
東京メトロ（本社：東京都台東区 社長：奥 義光）では、お客様視点に立った質の高いサービスを提供するため、「東京メトロお客様モニター」を500名募集いたします。

「東京メトロお客様モニター」は、東京メトロを利用されるお客様との継続的なコミュニケーションを通じて、サービスの改善や新サービスの提供を実現することを目的に2013年度から開始しました。様々なご意見・ご要望を頂戴するために、シニアのお客様や、外国出身のお客様をはじめとする、幅広い層のお客様にご参加いただいています。

モニターにご登録いただいたお客様には、インターネットによるアンケート調査、グループインタビュー等にご協力いただきます。また、抽選により、当社の異常時総合想定訓練や施設見学会、車両基地公開等の各種イベントにご招待いたします。

お客様モニターを通じていただいたご意見を今後の各施策に活かしていきます。

「東京メトロお客様モニター」の詳細は別紙のとおりです。



平成29年度 東京メトロ  
**お客様モニター**  
**募集!!** 平成29年度 募集人数 **500名**  
 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「お客様モニター」を募集いたします。

6/9 (F) 18:00まで

募集要件  
 (1) 東京メトロ駅をご利用の方  
 (2) 満18歳以上の方(平成29年4月1日現在)  
 (3) パソコンやインターネットに接続できる環境をお持ちの方  
 (パソコンで受信できるe-mailアドレスが必要です。)  
 (4) 電子メールの送受信、日印の公認を日本語で行うことができる方

応募方法  
 東京メトロ公式ホームページから応募ください。  
 URL: www.tokyometro.jp/customer/2017/

応募締切  
 平成29年6月9日(金) 18:00まで

応募先  
 東京メトロお客様センター 0120-104106 (0000-2000/年中無休)



募集告知中吊りポスター

異常時総合想定訓練の様子（2016年10月）

モニター活動を通じて印象が変化したこと(2017年3月アンケート結果上位)

サービスや設備等の改善の取り組みや努力がわかった	104件
利用者として取り組み等に関心を持つようになった	88件
様々な取り組みやサービスを行っていることがわかった	76件
駅員・乗務員に好感・関心を持つようになった	49件

2016年度のお客様モニターにおいては、様々なご意見・ご要望を頂戴し、サービスの改善に活用いたしました。今年度につきましても、たくさんのお客様のご応募をお待ちしております。

## 「平成 29 年度 東京メトロお客様モニター」の詳細

## 1 名称

東京メトロお客様モニター

## 2 募集要件（下記（１）～（４）の要件の全てを満たす方）

- （１）東京メトロ線をご利用いただいている方
- （２）満 16 歳以上の方（2017 年 4 月 1 日現在）
- （３）パソコンでインターネットに接続できる環境をお持ちの方  
※パソコンで受信できるメールアドレスが必要です。
- （４）電子メールの送受信、日常の会話等を日本語で行うことができる方

## 3 内容

- （１）インターネットを使用したアンケートにお答えいただきます。
  - ・東京メトロのサービス全般に関するアンケートを年 2 回実施予定
  - ・個別のサービスに関するアンケートを随時実施予定（2016 年度実績 年 5 回実施）
- （２）お集まりいただき直接お話をお伺いする「グループインタビュー」を実施します。
- （３）東京メトロが実施する異常時総合想定訓練や施設見学会、車両基地公開イベントなどにご招待します。  
※（２）（３）については希望者多数の場合は、抽選とさせていただきます。

## 4 謝礼

- （１）モニターの方全員に、東京メトロ 24 時間券を 4 枚（2 枚×2 回）進呈します。
- （２）東京メトロオリジナルグッズ等の記念品をお送りします。（年 2 回）

## 5 モニター期間

2017 年 7 月 1 日（土）～2018 年 6 月 30 日（土）

※任期終了後の 2018 年 8 月末頃にモニター調査の活動報告をお送りします。

## 6 募集人員

500 名

※応募者多数の場合は、ご利用路線や年齢等を考慮し、選考により決定いたします。

## 7 応募方法

公式ホームページの「東京メトロお客様モニター」応募フォームからご応募ください。

URL : <http://www.tokyometro.jp/monitor/2017/>

## 8 応募締切

2017 年 6 月 9 日（金）18 時 00 分まで

## 9 その他

- ・1 世帯からのご応募は 1 名のみとさせていただきます。
- ・インターネット接続料等の費用についてはお客様のご負担となります。
- ・ご応募いただいた方の結果につきましては 6 月 30 日（金）までにご本人のメールアドレスあてにご連絡いたします。
- ・ご記入いただいたお客様の個人情報、当社個人情報保護方針に基づいて取り扱い、本モニターに関する業務についてのみ使用いたします。
- ・「東京メトロお客様モニター」制度は、業務の一部を外部機関に委託して実施いたします。あらかじめご了承ください。

## 10 お客様のお問い合わせ先

東京メトロお客様センター 電話 0120-104106 9:00～20:00（年中無休）