

～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～

## 「2018年度 東京メトロお客様モニター」募集

モニター期間は2018年7月1日（日）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：山村 明義）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など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、車両基地公開など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。



**2018年度 東京メトロお客様モニター募集**

6/8 (F R I) 18:00まで

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。

- 内容**
  - インターネットを使用したアンケート調査
    - 東京メトロのサービス全般に関するアンケート調査を年2回実施予定
    - 最新のサービスに関するアンケート調査を随時実施予定
  - グループインタビュー実施(年1回)
  - 車両基地公開イベント、異常時総合想定訓練等にご招待(申込と抽選については希望者多数の場合は、抽選させていただきます)
- モニター任期**  
2018年7月1日(日)～2019年6月30日(日)
- 募集要件**
  - (1) 東京メトロ線をご利用の方
  - (2) 業種職別上の方(2018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、日本の時刻等を日本語で行うことができる方
- 謝礼**  
東京メトロ24時間券を4枚(2枚×2回)と記念品を進呈します
- 発表**  
希望者多数の場合は、ご利用路線や年齢等を考慮し、調査させていただきます。結果は応募者のe-mailアドレスまでにご連絡いたします。
- 応募方法**  
東京メトロ公式ホームページからご応募ください。  
<http://www.tokyo-metro.jp/monitor/2018/>  
※募集内容の詳細は東京メトロ公式ホームページでご確認ください。
- 応募締切**  
2018年6月8日(金) 18:00まで

**2018年度 募集人数 500名**

東京メトロお客様センター ☎0120-104100



募集告知中吊りポスター

異常時総合想定訓練の様子(2017年11月)

### モニター活動を通じて印象が変化したこと(2017年アンケート結果上位)

サービスや設備など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など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

2017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しております。2018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。

## 「2018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の方
- （2）満16歳以上の方（2018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で、e-mailアドレスをお持ちの方  
※携帯電話・スマートフォンなどを除きます。
- （4）電子メールの送受信、日常の会話など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
- （2）お集まりいただき直接お話を伺う「グループインタビュー」を実施します。
- （3）東京メトロが実施を予定してい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などの記念品をお送りします。（年2回）

## 5 モニター期間

2018年7月1日（日）～2019年6月30日（日）

※任期終了後の2019年8月末頃にモニター調査の報告書をお送りします。

## 6 募集人員

500名

※応募者多数の場合は、ご利用路線や年齢などを考慮し、厳正な選考により決定させていただきます。

## 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」応募フォームに必要事項をご記入のうえ、ご応募ください

URL：<http://www.tokyometro.jp/monitor/2018/>

## 8 応募締切

2018年6月8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など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2018年6月30日（土）までにご本人のe-mail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は、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。

## 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）