東京メトロ

2021年度
お客様モニター調査結果

G M H T C Y Z N F

概要

2021年度 お客様モニター制度の概要について

- 東京メトロでは、サービス改善や新サービス実現を目的に、2013年度から「お客様モニター制度」を開始しました。
  モニターとしてご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。
- 外国人のお客様を含め、幅広い層のお客様にモニターになっていただき、アンケートやグループインタビューを通じて貴重なご意見・ご要望を頂戴しました。

お客様モニターの構成・スケジュール

●当社ホームページ経由で公募した約500名のお客様モニター

(%)

男女比	50 男性				50 女性	
年齢構成	5 ~19歳	21 ~29歳	20 ~39歳	20 ~49歳	15 ~59歳	19 60歳~
主な利用目的	69 通勤通学				11 業務	20 私事

利用路線(複数回答)	銀座線	丸ノ内線	日比谷線	東西線	千代田線	有楽町線	半蔵門線	南北線	副都心線
	6%	18%	9%	21%	14%	11%	7%	8%	6%

※小数点以下四捨五入

●調査実施期間と内容

- 2021年5~6月　モニター募集
- 7月　モニター委嘱 第1回アンケート
- 9月　テーマ別アンケート①
- 10月　オンライングループインタビュー
- 11月　テーマ別アンケート②
- 12月　「キッザニア東京」ご招待 記念品発送
- 2022年2月　テーマ別アンケート③
- 4~5月　テーマ別アンケート④⑤
- 5~6月　第2回アンケート テーマ別アンケート⑥

キッザニア東京

テーマ別アンケート③(駅のリニューアル)

お客様モニターによる東京メトロへの総合評価及び個別サービス／施設／設備に関する調査概要

- 当社への総合評価については、10点満点中8.0点となりました。
- 項目別では、多くの項目が10点満点中7点以上でしたが、「混雑状況」や「バリアフリー対応」については、他の項目を大きく下回っており、一層の改善が必要との評価をいただきました。

お客様モニター調査結果

●東京メトロ全体に対する評価

	各項目に対する評価(点) ※	
総合評価	総合評価	8.0
安全・安心 利便性 混雑状況	運行の安定性	8.2
	利用時の安全・安心	7.5
	利便性	7.9
	混雑状況	6.1
	● 関連する個別項目の評価について	P.4
快適性 清潔性 バリアフリー	駅構内や車内の快適性	7.5
	駅構内や車内の清潔性	7.2
	バリアフリー対応	6.2
	● 関連する個別項目の評価について	P.6
情報提供	通常時の車内や駅構内・トラブル時の情報提供	7.2
	● 関連する個別項目の評価について	P.8
接客	接客	7.7
	● 関連する個別項目の評価について	P.9
運賃 企業活動	運賃	7.5
	楽しさの提供	7.2
	企業姿勢	7.5
	● 関連する個別項目の評価について	P.10

※本調査結果は、1回目(2021年7月)と2回目(2022年5~6月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載。
なお、「駅構内や車内の快適性」、「通常時の車内や駅構内・トラブル時の情報提供」、「接客」の評価については、それぞれに関連する複数の項目の平均点を使用した。

1 安全・安心／利便性／混雑状況に 関する評価

アンケート結果 ①

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み(下記参照)
運行の安定性	ラッシュ時間帯の慢性的な遅延の発生頻度が少ない	6.8	②-1
	事故・トラブルなどによる突発的な遅延の発生頻度が少ない	7.4	
	事故・トラブルなどによる長時間の運転見合わせの発生頻度が少ない	7.5	
	事故・トラブルによる運転見合わせから運転再開までが早い	7.1	
	強風や大雨、大雪など天候に起因する遅延や運転見合わせの発生頻度が少ない	8.0	
利用時の安全・安心	乗り降りの際に、電車のドアに体や荷物が挟まれる不安がない	7.1	①-1
	ホームからの転落や電車との接触を防ぐための対策が十分に行われている	7.7	①-2
	乗車マナー向上のために声かけやポスター掲示を十分に行っている	7.4	
	自然災害(地震、水害等)の対策が十分に行われている	7.4	①-3
	防犯対策が十分に行われている(警備員の配置や防犯カメラの設置等)	7.2	①-4

※本調査結果は、1回目(2021年7月)と2回目(2022年5～6月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

アンケート結果 ②

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み(下記参照)
利便性	最終電車が遅い時間まで確保されている	7.0	
	昼時間帯の電車の運行本数が十分ある	7.6	
	夕方のラッシュ時間帯の運行本数が十分ある	7.5	
	深夜帯の電車の運行本数が十分ある	6.8	
	目的地に早く到着できる(乗り換え、待ち時間含む)	7.5	
	目的地までの乗り換え回数が少ない	7.2	
	他社鉄道路線との直通電車の本数が十分ある	7.5	
混雑状況	朝ラッシュ時間帯の混雑が激しい	2.9	②-1
	昼時間帯の混雑が激しい	7.3	
	夕方のラッシュ時間帯の混雑が激しい	3.8	②-2
	深夜時間帯の混雑が激しい	6.6	
	電車ごとの混雑の偏りが激しい	4.6	②-3

お客様モニターの評価と関連する東京メトロの取組み

主な取組み ①

激甚化する自然災害への対策、社会情勢の変化に応じたセキュリティ強化に取り組み、安全・安心な鉄道サービスを提供します。

お客様モニターの声

- ホームドアの設置駅を増やしてほしい(40代・女性)
- 近年大雨の頻度が増しているが、地下鉄の駅の浸水対策はどうなっているか気になる(40代・男性)
- 防犯カメラの設置が各車両で進んでおり、より安心感が増しているので、ぜひ推進してほしい(30代・男性)
- 車内トラブルにいち早く対応できるようにしてほしい(40代・女性)

当社の取組み

- ホームドアを全線に整備(2025年度全線整備完了予定
- 浸水被害の防止・軽減による早期の復旧を目的とした、大規模浸水対策を実施(2036年度自社施設完了予定)
- 車内のお客様の安全性向上のため、車内セキュリティカメラを早期設置(2024年度全線設置完了予定)
- 緊急時の防護装備品の配備・対応力向上研修を実施

緊急時訓練の様子

主な取組み ②

混雑状況の配信、オフピークプロジェクトなどによる混雑緩和施策を推進し、輸送サービスの改善を図ります。

お客様モニターの声

- 車両ごとの混雑状況を分かるようにしてほしい(50代・男性)
- Ⓣ東西線が慢性的に混雑して困る(30代・男性)
- Ⓝ南北線は混雑している印象を受けます。8両編成化による混雑緩和に期待しています(10代・女性)

当社の取組み

- 東京メトロmy!アプリで号車ごとのリアルタイム混雑状況を配信(2022年度全線配信完了予定)
- Ⓣ東西線オフピークプロジェクトを通年で実施
- Ⓝ南北線をより快適に安心してご利用いただくため、8両編成列車の運行を開始(2022年4月)

2 快適性／清潔性／バリアフリーに関する評価

アンケート結果 ③

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み(下記参照)
駅構内の快適性	駅構内の設備が新しい	6.6	
	改札機の台数は十分設置されている	7.4	
	駅構内にベンチや待合室など休憩設備が十分に整備されている	6.2	
	駅構内空調の温度設定が適切で快適である	7.2	
	駅構内のトイレの設備が新しい	6.3	
	駅構内にトイレは十分設置されている	6.7	
	駅構内の明るさ(照明)は適切である	7.7	
車内の快適性	車内空調の温度設定が適切で快適である	7.3	
	車内の騒音が少ない	6.7	
	車両の椅子の座り心地がよい	7.4	
	車内のつり革やポールなどは掴まりやすい	7.7	
	車両が新しい	7.6	
	発車時・走行時・停止時の揺れが少ない	7.1	
	車内の明るさ(照明)は適切である	8.1	

※本調査結果は、1回目(2021年7月)と2回目(2022年5～6月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

アンケート結果 ④

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み(下記参照)
駅構内や車内の清潔性	車内の清掃が行き届いている	7.5	3
	駅構内の清掃が行き届いている	7.2	3
	駅構内のトイレの清掃が行き届いている	6.8	
	車内が臭い	7.3	
	駅構内のトイレが臭い	5.9	
バリアフリー対応	駅の入口からホームまでエレベーターが十分に整備されている	6.0	4
	駅の入口からホームまでエスカレーターが十分に整備されている	5.9	4
	スロープなどで駅構内の段差が解消されている	6.2	4
	車内の優先席や多目的スペース(車いすスペース)が十分に設置されている	7.0	4
	多機能トイレが十分に整備されている	6.6	
	バリアフリー設備のある場所が、十分に周知されている	6.0	
	バリアフリー設備が長期的に使用不可なことが十分に周知されている	6.5	
	バリアフリー設備が一時的に使用不可なことが十分に周知されている	6.5	

お客様モニターの評価と関連する東京メトロの取組み

主な取組み ③

お客様に安心して地下鉄をご利用いただくため、新型コロナウイルス感染予防に向けた各種取組みを実施しています。

お客様モニターの声

- コロナ禍の間は消毒を重点的に取り組んでいただけると嬉しい(40代・女性)
- 混雑した車内での換気やつり革や手すりなどの定期的な消毒といった感染防止対策が気になる(40代・男性)
- コロナ禍なので、空調だけでなく、窓開け換気を励行していただきたい(60代・男性)
- 積極的な窓開けを呼びかけてほしい(60代・女性)

当社の取組み

- アルコール消毒液を用いた駅構内の清掃
- 東京メトロ各駅構内※のお客様が手を触れられる機会の多い箇所及び東京メトロ全車両への抗ウイルス・抗菌処置の実施 ※管理委託駅を除く
- 窓開けの開口目安をお知らせするステッカーを東京メトロ全保有車両に貼付し、ご案内の強化を実施

車両内の抗ウイルス・抗菌処置の様子

主な取組み ④

新型車両の導入やエレベーターの整備などを通じて、バリアフリー化を促進し、お客様の円滑な移動を実現します。

お客様モニターの声

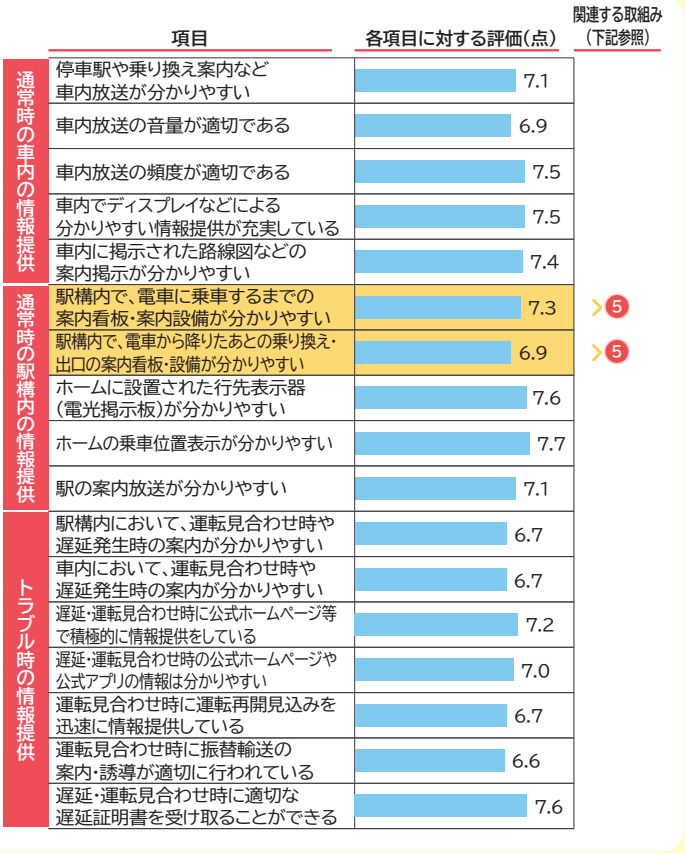
- 車いすスペースはもっと増やしてもよいと思う。ベビーカーを押している方も利用しやすい(40代・女性)
- Ⓗ日比谷線利用時、エスカレーターやエレベーターがなくベビーカーを担いで移動することがある。バリアフリー対応はもう少し改善が必要 (30代・女性)
- 駅の入口から乗車まで車いすで行けるのか気になることがあります(50代・男性)

当社の取組み

- 新型車両は全車両にフリースペースを設置し、車いすやベビーカーをご利用のお客様の乗降性を向上(2025年度導入完了予定)
- 2021年度はⓂ六本木駅等3駅にエレベーターを設置
- 車いすをご利用のお客様等のより円滑な乗降を目的に、Ⓗ日比谷線の各駅でホームと車両床面との段差の低減・隙間の縮小を推進(2023年度Ⓗ日比谷線整備完了予定)

3 情報提供に関する評価

アンケート結果 ⑤



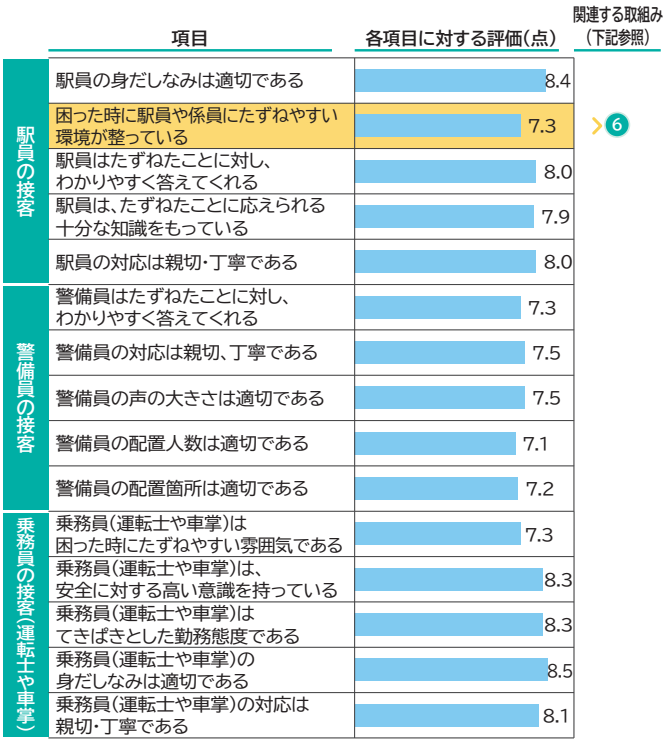
お客様モニターの声と関連する東京メトロの取組み

主な取組み ⑤ 情報提供・ご案内の充実をはじめとした、利便性の向上を図ります。

お客様モニターの声	当社の取組み
・乗換えの際、乗換方法の看板を探すのに苦労する(20代・男性) ・乗換駅で電車を降りてからの進む方向や乗換路線へのルート案内が不十分(60代・男性)	・東京メトロmy!アプリの「駅構内ナビゲーション」機能の対応駅を従来の23駅から43駅に拡大(2022年2月) ・相鉄新横浜線・東急新横浜線開業(2023年3月予定)に伴う鉄道ネットワークの拡大に向けて、サインシステム等の改修を推進

4 接客に関する評価

アンケート結果 ⑥



※本調査結果は、1回目(2021年7月)と2回目(2022年5～6月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

お客様モニターの声と関連する東京メトロの取組み

主な取組み ⑥ 駅社員間の迅速な情報共有とお声かけを通じて、全てのお客様に安心してご利用いただける環境を提供します。

お客様モニターの声	当社の取組み
・障がい者など、お困りの方への対応に更に注力していただきたい(60代・男性) ・改札口にしか駅員がいないので、困った時にリモートで伝えられるとよい(60代・女性)	・お身体の不自由なお客様等に対する声かけ・サポート運動の実施 ・ハンズフリー型インカム等を用いた駅社員間の迅速な情報共有による見守る目の強化

5 運賃／企業活動に関する評価

アンケート結果 ⑦

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み(下記参照)
運賃	普通運賃は適正な価格である	7.5	
	定期券は適正な価格である	7.1	
	回数券の種類が豊富で使いやすい	7.0	
	フリーきっぷや一日乗車券などのお得な企画乗車券がある	8.1	
	定期券の購入がしやすい	7.4	
楽しさの提供	沿線の住民や施設等と共に、その地域を盛り上げようとしている	7.1	⑦
	情報紙やWEBサイト・SNSなどを活用して沿線情報を発信している	7.4	
	プロモーションに起用しているタレント・キャラクターなどに好感を覚える	7.2	
	面白いイベントを積極的に開催している	7.1	
	【東京メトロ】を使って休日などに出かけてみたいと思う	8.0	
	【東京メトロ】が地域性や沿線文化をつくり出している	7.1	⑦
	【東京メトロ】の沿線では、【東京メトロ】と街が一体となってまちづくりを進めている	7.0	⑦

※本調査結果は、1回目(2021年7月)と2回目(2022年5～6月)に実施した2回の調査の平均点(10点満点評価)を掲載

アンケート結果 ⑧

	項目	各項目に対する評価(点)	関連する取組み(下記参照)
企業姿勢	先進的な取り組みをいち早く実施している	7.3	⑧
	企業ブランドに共感を覚える	7.6	
	駅や電車などの設備の更新を積極的に進めている印象がある	7.7	
	輸送力増強のために努力している印象がある	7.4	
	訪日外国人旅行者など外国人利用者に対する取組みに積極的である	7.6	
	利用者の声に耳を傾けてサービス改善に取り組んでいる	7.4	
	問い合わせやクレームを伝えやすいお客様対応窓口(お客様センターなど)が用意されている	7.3	

お客様モニターの声と関連する東京メトロの取組み

主な取組み ⑦

地域の魅力発信や魅力的な企画、沿線のまちづくりパートナーとの連携を通じて、沿線地域の豊かさを創出します。

お客様モニターの声

- 沿線の自治体や施設との連携によって地域を盛り上げることがやや不十分と感じるので、そのような取り組みにも注力してほしい(30代・男性)
- 商業施設とセットになったお得な切符が増えると嬉しい(20代・女性)
- 休日に出かけたくなるような企画乗車券を発売してほしい(60代・男性)

当社の取組み

- 東京の都市内観光「City Tourism」の一環として、沿線施設と Tokyo Subway Ticket のセット券発売の充実
- 土日祝日が実質乗り放題になるお得な新サービス「休日メトロ放題」のトライアルを実施(2022年5月)
- 行政や都市開発事業者等と連携し、魅力的な地下鉄駅空間を整備することを目的とした「えき・まち連携プロジェクト」を推進

主な取組み ⑧

我々にないノウハウを持つ様々な分野の方々とスピード感をもって連携し、社会の新しいニーズに合わせた事業の開発により、多様なライフ・ワークスタイルの実現に貢献します。また、DX等により、経営環境の変化に適応することで、事業運営の持続性を向上させていきます。

お客様モニターの声

- 他の鉄道会社と比べて、先進的な技術や設備の投資を頻繁に行っているイメージがあるので、これからも快適な環境づくりに努めてほしい(20代・男性)
- 東京というブランドを持った地下鉄なのでもっと世界に発信できるような新しいものを取り入れていってほしい(30代・男性)
- 従来も先進的な取組みが多い印象があるが、東京を代表する公共交通事業者として、さらなる飛躍を期待したい(40代・女性)

当社の取組み

- 社会の新しいニーズに合わせた新規事業の開発(プログラミング教室、eスポーツジム等)
- 土木構造物の検査や点検に新技術を導入し、品質・生産性を向上

東京メトロが行っている取組みについての詳細は、東京メトロ公式ホームページをご覧ください
https://www.tokyometro.jp/

東京メトロ 検索

モニター期間中に実施したアンケートについて

- 東京メトロが実施する取組み等について、お客様の立場からご意見をいただく機会として、モニターの皆様にテーマ別のアンケートを6回実施しました。
- アンケート結果は、サービス改善などの参考とさせていただきます。

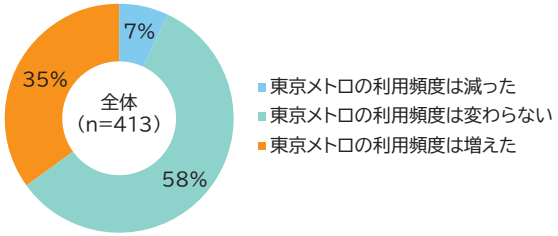
実施したアンケートの主なテーマ

- 第1回テーマ別アンケート（2021年9月実施）
  ～「終電利用状況・待ち時間や混雑」について～
- 第2回テーマ別アンケート（2021年11月実施）
  ～「コロナ禍の東京メトロ利用状況」について ～
- 第3回テーマ別アンケート（2022年2月実施）
  ～「駅のリニューアル」について ～
- 第4回テーマ別アンケート（2022年4月実施）
  ～「定期券・メトポ」について ～
- 第5回テーマ別アンケート（2022年4月・5月実施）
  ～「メトロ利用時のお困りごと」について～
- 第6回テーマ別アンケート（2022年5月・6月実施）
  ～「コロナ禍の東京メトロ利用状況」について

実施したテーマ別アンケートからのトピック①
＜「コロナ禍の東京メトロ利用状況」について＞（第６回テーマ別アンケートより）

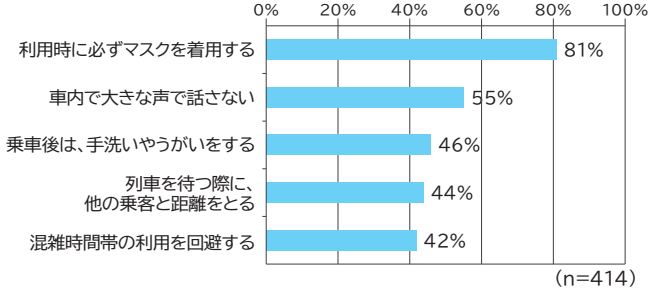
●「新型コロナウイルス」の感染拡大前と比べた
東京メトロの利用状況変化＜2022年5～6月時点＞＞

2021年11～12月と比べた東京メトロの利用状況については、
約3割が「東京メトロの利用頻度は増えた」との回答をいただきました。



●コロナ禍における東京メトロ利用時の心がけ＜上位5項目＞（複数回答）

コロナ禍に東京メトロをご利用される際は、「利用時に必ずマスクを着用する」、
「車内で大きな声で話さない」ことを心がけている方が多くいらっしゃいました。



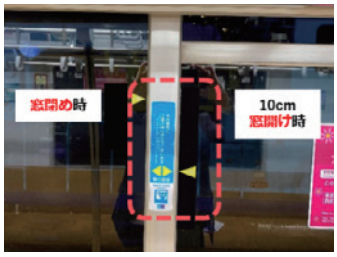
●コロナ禍において、東京メトロが取り組んだ方がよいと思うこと
（自由回答抜粋）

- トイレに石けんを設置（20代・男性）
- 収益減少への対策、企画乗車券等の発売（30代・男性）
- 混雑状況の可視化（40代・男性）
- 利用時間帯を分散できるような施策（50代・男性）
- 時差通勤・通学の呼びかけ（60代・男性）
- エスカレーターの手摺の清掃（70代・男性）
- 咳エチケット等のマナー啓発（20代・女性）
- 車内の抗菌処置（30代・女性）
- 社員の感染予防対策（40代・女性）
- 整列乗車の呼びかけ（50代・女性）
- 自動券売機のタッチレス化（60代・女性）
- 車両への空気清浄機設置（70代・女性）

「新型コロナウイルス」感染予防のための東京メトロの取組み

東京メトロが実施している、新型コロナウイルス感染拡大予防に関する
取組みの一部をご紹介します。（2022年7月19日現在）

- 窓開けの開口目安をお知らせするステッカーの
  東京メトロ保有全車両への貼り付けを行いました。
- アルコール消毒液を用いて駅構内を清掃しています。
- 駅構内※及び車両内の抗ウイルス・抗菌処置を実施しました。
  ※管理委託駅を除く
- 東京メトロ全駅の改札口及び列車の混雑状況を、
  東京メトロ公式ホームページや公式アプリにて掲出しています。
- 全駅全箇所のトイレに石けんを設置しています。また、ウイルス拡散
  を防止する為、トイレのハンドドライヤーの使用を中止しています。
- 全駅事務室にお客様用のアルコール手指消毒液を設置しています。
- お客様に安心してご利用いただき、社員が安心して働けるよう、
  新型コロナワクチンの職域接種を実施しました。



窓開けの目安を示すステッカー

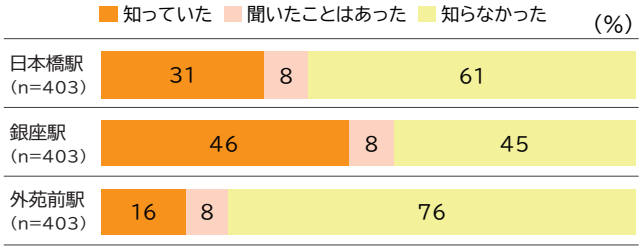
窓口に設置されたお客様用アルコール消毒液

モニター期間中に実施したアンケートについて

実施したテーマ別アンケートからのトピック②
<「駅のリニューアル」について>（第３回テーマ別アンケートより）

●日本橋駅、銀座駅、外苑前駅のリニューアル　認知状況

外苑前駅の認知はやや低いものの、銀座駅では半数近くの方がリニューアルをご存じでした。



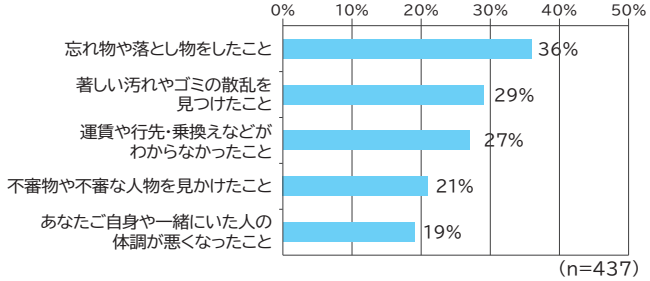
●各駅のリニューアルコンセプトが最も伝わったもの＜上位3項目＞

	日本橋駅 (n=299)	銀座駅 (n=325)	外苑前駅 (n=403)
1位	銀座線ホーム線路内側壁（石積み+ライン照明）	銀座線ホーム側壁（「銀座の歴史」をデザイン）	パブリックアート（4a、4b番出入口付近）
2位	銀座線・東西線乗換コンコース各所仕上（日本橋をイメージしたデザイン空間）	各路線改札内コンコース天井仕上（○△□の形状に外部空間を取り入れたデザイン天井）	ホーム天井仕上（照明による「光のトラックライン」）
3位	パブリックアート（B1番出入口付近）	ワークスペース（日比谷線コンコース）	ホーム壁仕上（木目調+銀杏デザイン）

実施したテーマ別アンケートからのトピック③
<「メトロ利用時のお困りごと」について>（第５回テーマ別アンケートより）

●駅を利用したときに困った経験・不安を感じた経験＜上位5項目＞（複数回答）

「忘れ物や落とし物をしたこと」が一番多くあげられ、普段とは異なる状況における対応の充実がより一層求められていることがわかりました。

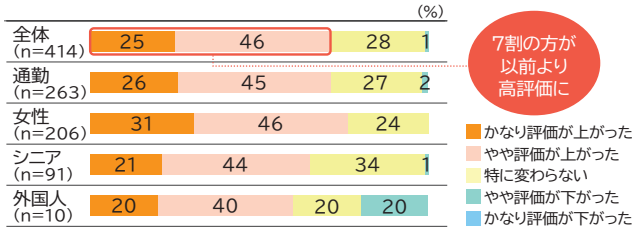


お客様モニターからの制度全体に対するご意見

- モニター活動を通じて、東京メトロの取組みを知っていただいた結果、約7割の方が東京メトロの評価が向上したとの回答をいただきました。
- 今後の活動内容についても様々なご意見を頂戴しました。引き続き、お客様視点に立った質の高いサービスをご提供できるよう活動内容を検討してまいります。

お客様モニター終了後の評価

●モニター活動前後で東京メトロへの評価がどう変化したか



●モニター活動を通じ、東京メトロに興味を持った点など

- 一つ一つの意見が今後の都市機能の維持につながることに期待を持った（10代・男性）
- 利用者の意見を拾い上げて改善に努めている姿勢が感じられるようになった（50代・男性）
- 自分が知らなかったことにもたくさん取り組み、前向きに努力を惜しまない企業なのだと感じた（30代・女性）

今後のモニター制度運営に関するご意見

●お客様モニターならではの活動案について

- 駅や路線によってかなり評価が異なると思われる。モニターも特定の駅や路線を担当する形にしてはどうか（40代・男性）
- モニター限定のテストイベントの開催（30代・女性）
- コロナでなければ、指定された路線や周辺を散策して、メトロの企画に役立つような活動も楽しいかと思った（50代・女性）
- 防災対策等について現場で説明をお聴きする等の機会があると、深い理解にもつながり、また、モニターがそれを広める役割を担うこともできるのでは、と思った（50代・女性）

モニターとしてご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。
2022年度は8月からモニター制度を運営してまいります。
今後もWEBアンケートに加え、オンラインインタビューなど多彩な活動を通じて貴重なご意見をお聞きし、適切なサービスの提供に努めてまいります。

東京メトロお客様センター 0120-104-106 9:00~17:00（年中無休）

当報告書中のお客様モニターからのご意見は、主旨を変えずに文言等を一部変更していることがあります。

東京メトロ