

5 お客様、住民の皆様、関係者との連携

5-1 お客様、住民の皆様、関係者との連携

東京メトロでは、お客様、地域住民の皆様、警察署、消防署とともに協力して事故防止を図っています。

(1) 関係者の皆様との連携

地域住民、警察署、消防署等との協力活動の一環として、小学校における安全教室や全国交通安全運動時における自動車運転手講習会、火災予防運動時における防火講演会などを実施しています。

また、同関係者と東京メトロ社員とが連携した異常時総合想定訓練等も実施しています。



防火講演会

(2) こども110番の駅



学校への登下校の際に子供が犯罪の被害に遭う機会が多発していることから、鉄道事業者により全国的に「こども110番の駅」の取組を実施しています。

東京メトロでは、全駅に「こども110番の駅」の目印となるステッカーを貼り付けて、子供が駅に助けを求めてきた場合に、子供の保護や110番通報などの対応がとれるようにしています。

鉄道事故等の状況

お客様、住民の皆様、関係者との連携

5-2 お客様、住民の皆様への要望・啓発

広報冊子（東京メトロニュース）及びインターネットのホームページにて、お客様に対して東京メトロの防災対策についての啓発活動を行っています。広報冊子は、毎月25万部を発行しています。



東京メトロニュース（平成22年9月号）

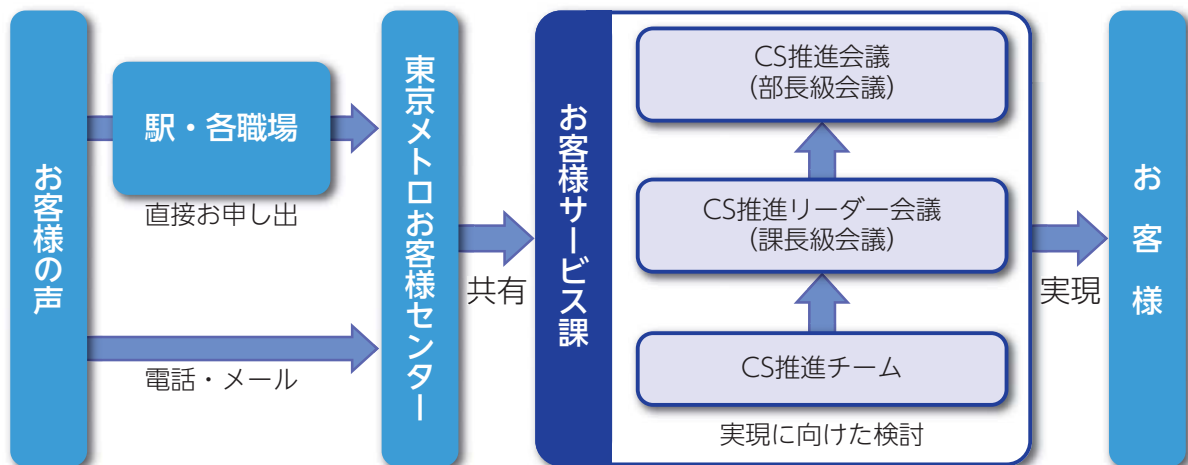


東京メトロホームページ

5 お客様、住民の皆様、関係者との連携

5-3 お客様の声

東京メトロでは、お客様満足（CS）向上のためのCS推進体制を整備しております。お客様の声をもれなく集約し、速やかに関係部門にフィードバックすることにより、施策の迅速な実現に向けて取り組んでいます。



お客様の声を踏まえた施策の実現までの標準的な流れ

○ お客様の声と東京メトロの対応

【清澄白河駅B2出入口の安全性向上】

〔お客様の声〕

通勤で清澄白河駅B2出口を利用しておりますが、左右の見通しが悪く、出口から歩道に出ようとした瞬間に人や自転車とぶつかりそうになったことがあります。

付近では続々とマンションが建設されており、今後、この出口を使用する人口も増えるのではないかと考えています。このままだと危険なので何か対策を考えて下さい。

〔東京メトロの対応〕



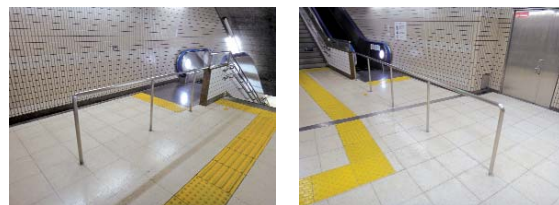
お客様同士の衝突防止対策として、出入口に広角ミラーを設置し安全性を向上させました。

【東大前駅2番出入口の流動改善】

〔お客様の声〕

東大前駅2番出入口は、エスカレーターを上った階段踊り場の部分で流動が交錯し、エスカレーターで上がってきたお客様と地上から階段を下りてきたお客様が衝突しそうなことがあります。ぜひ柵を設置してください。

〔東京メトロの対応〕



エスカレーターの先の通路部分に、新たに柵を設置することにより流動を改善しました。

安全報告書へのご意見募集

安全報告書の内容や当社の安全への取組についてのご意見につきましては、「東京メトロお客様センター」及び「東京メトロホームページ」でお伺いしています。

東京メトロお客様センター

TEL : 0120-104106

FAX : 03-3941-2030

お手紙 : 〒110-8614

東京メトロお客様センター係

(年中無休 営業時間 : 9 : 00 ~ 20 : 00)

東京メトロホームページ

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

※画面最上段の「お問い合わせ」内にあるお問い合わせ先よりご意見をお寄せください。