

24-39

2024年5月31日

～お客様の声に耳を傾け、サービス改善に取り組みます～
『2024年度 東京メトロお客様モニター』500名募集
モニター期間は 2024年7月1日(月)から 2025年6月30日(月)まで

東京地下鉄株式会社(本社:東京都台東区、代表取締役社長:山村 明義、以下「東京メトロ」)では、お客様の声に耳を傾け、サービス改善に取り組むことを目的に、『2024年度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、様々なご意見・ご要望を頂戴し、お客様視点に立った質の高いサービスを提供することを目的に2013年度から募集しています。例年、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。

(参考)過去のお客様モニター調査報告は以下を参照

<https://www.tokyometro.jp/safety/customer/report/index.html>(当社HP)

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。

たくさんのお客様のご応募をお待ちしております。

『東京メトロお客様モニター』の詳細は別紙のとおりです。



**2024年度 東京メトロ
お客様モニター募集**

お客様の声に耳を傾け、サービス改善に取り組みます。

応募締切
6/14
(FRI)
18:00まで

**募集人数
500名**

ご協力いただく内容 (一部変更となる場合があります)

- ① インターネットを使用した「アンケート」
- 東京メトロのサービス全般に関するアンケート (2回)
- 個別のサービスに関するアンケート (随時)
- ② 「グループインタビュー」 (1回)
- ③ 東京メトロの施設等に関する「フィールド調査」 (1回)

モニター期間
2024年7月1日(月)～2025年6月30日(月)

募集要件 [下記(1)～(4)の要件を全て満たす方]

- (1) 東京メトロ線をご利用の方
- (2) 満16歳以上の方 (2024年7月1日現在)
- (3) インターネットに接続できる環境をお持ちの方 (e-mailアドレスが必要です)
- (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

謝礼
東京メトロ24時間券 (4枚) と記念品を進呈します。

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。
<https://www.tokyometro.jp/monitor/2024/>
※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。

応募者多数の場合は、ご利用路線等を考慮し、選考させていただきます。

応募締切
2024年6月14日(金) 18:00まで

東京メトロ「お客様モニター」に関するお問い合わせ
東京メトロお客様センター <https://www.tokyometro.jp/support/index.html>

募集告知中吊りポスター

「2024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)の要件を全て満たす方>

- (1)東京メトロ線をご利用の方
- (2)満16歳以上の方(2024年7月1日現在)
- (3)インターネットに接続できる環境をお持ちの方(e-mail アドレスが必要です)
- (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 ご協力いただく内容(一部変更となる場合があります)

- (1)インターネットを使用した「アンケート」
 - ア 東京メトロのサービス全般に関するアンケート(2回)
 - イ 個別のサービスに関するアンケート(随時)
 - (2)「グループインタビュー」(1回)※
 - (3)東京メトロの施設等に関する「フィールド調査」(1回)※
- ※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)東京メトロ24時間券(4枚)
- (2)記念品(東京メトロオリジナルグッズ)

5 モニター期間

2024年7月1日(月)~2025年6月30日(月)
モニター期間終了後に調査結果報告書を登録いただいた e-mail アドレス宛てにお送りします。

6 募集人数

500名
応募者多数の場合は、ご利用路線等を考慮し、選考させていただきます。

7 応募方法

東京メトロ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入力の上、ご応募ください。 <https://www.tokyometro.jp/monitor/2024/>

8 応募締切

2024年6月14日(金)18時00分まで

9 その他

- (1)1世帯からのご応募は、1名のみとさせていただきます。
- (2)インターネット接続料などの費用は、お客様の負担となります。
- (3)選考結果は、2024年6月28日(金)までに応募の際にご入力いただいた e-mail アドレス宛てにご連絡します。
- (4)ご入力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、本モニター業務にのみ使用します。
- (5)本モニター業務は、一部を株式会社クロス・マーケティングに委託して実施します。

10 お問い合わせ先

東京メトロお客様センター <https://www.tokyometro.jp/support/index.html>

(参考)お客様モニターの声と当社の取組み

<https://www.tokyo-metro.jp/safety/customer/report/index.html>

「2022年度お客様モニター調査結果」から抜粋

1 運行の安定性に関する評価

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)
ラッシュ時間帯の定時運行性 (遅延の発生頻度が少ない、 遅延時間が短い)	3.7	> ①
ラッシュ時間帯以外の定時運行性 (遅延の発生頻度が少ない、 遅延時間が短い)	4.1	> ①
事故・トラブルなどによる 突発的な遅延・運転見合わせの 発生頻度	3.8	
事故・トラブルによる 運転見合わせから 運転再開までの早さ	3.7	

※1回目(2022年8月)と2回目(2023年7月)に実施した2回の調査の平均点を掲載。
(スコアは「非常に満足」5点、「非常に強い不満」1点として、加重平均を算出
(「経験がないため回答できない」と回答した人を除く)

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 (1)

列車の遅延防止のため、設備整備や大規模改良工事など、各種施策を推進し、輸送サービスの改善を図ります。

お客様モニターの声

- 東西線は遅延が多いように感じるので、対策を進めてほしい。(40代・男性)
- 朝の遅延が慢性化している。(60代・男性)
- なかなか遅延が回復しない。(10代・男性)
- 直通路線は遅延の回復が遅い。(60代・男性)

当社の取組み

- 東西線において、列車の遅延防止・混雑緩和のため、飯田橋駅～九段下駅間の折返し設備整備や、南砂駅の大規模改良工事など、各種施策を推進
- 銀座線において、列車の遅延防止のため、浅草駅構内の折返し設備整備を推進
- 丸ノ内線、日比谷線及び半蔵門線において、高い遅延回復効果を得ることができるCBTC(無線式列車制御)システムの導入に向けた取組みを推進

4

2 利便性に関する評価

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)
ラッシュ時間帯の運行本数	3.8	> ②
ラッシュ時間帯以外の運行本数	3.8	> ②
乗り換えの利便性(乗り換え移動距離が短い、待ち時間が短い)	3.6	> ②
駅内の放送(行き先や接続の案内など)の分かりやすさ・聞き取りやすさ・タイミングの良さ	3.8	
案内放送(乗車や乗換え案内など)の分かりやすさ・聞き取りやすさ・タイミングの良さ	3.8	
駅構内における運転見合わせ時の案内の分かりやすさ・聞き取りやすさ・タイミングの良さ	3.6	
車内における運転見合わせ時の案内の分かりやすさ・聞き取りやすさ・タイミングの良さ	3.6	
通常時の公式ホームページ・X・アプリの情報提供の分かりやすさ・タイミングの良さ	3.8	> ②
運転見合わせ時の公式HP・X・アプリの情報提供の分かりやすさ・タイミングの良さ	3.7	> ②
駅構内における案内看板(サインシステム)の分かりやすさ	3.8	
ホームに設置されている行先表示器(電光掲示板)の分かりやすさ	3.9	
車内ディスプレイによる案内の分かりやすさ	4.0	
雨った時の駅員・乗務員へのたずねやすさ(券売機、ホームや改札口の人員配置など)	3.7	
沿線情報、イベント情報に関する情報の発信	3.8	

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 (2)

日々の通勤・通学やおでかけの際、よりスムーズに快適に移動ができる環境の実現を推進していきます。

お客様モニターの声

- 日中の運行本数を増やしてほしい。(30代・男性)
- 運行状況、運転再開見込時間の情報提供等がされており、次の行動をどうするか(他路線への振替乗車等)の判断材料にしています。(50代・男性)
- 直通運転のおかげで行動範囲が広がりました。(30代・女性)

当社の取組み

- お客様のご利用状況に合わせ、銀座線の列車増発を実施(2023年4月)
- ジョルダン経路検索アプリ(乗換案内)で列車ごとの運行状況がリアルタイムで確認できるサービスを開始(2023年6月)
- Yahoo! JAPAN乗換検索アプリ「Yahoo!乗換案内」及び地図アプリ「Yahoo!マップ」で列車ごとの運行状況がリアルタイムで確認できるサービスを開始(2023年8月)
- 南北線・副都心線と相鉄新横浜線・東急新横浜線の直通運転を開始(2023年3月)

5

3 快適性に関する評価

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)
電車の乗り心地(揺れ、騒音など)	3.8	
駅構内の温度・湿度	3.7	
車内の温度・湿度	3.8	
駅構内の清掃状況	3.8	
車内の清掃状況	4.0	
トイレの清掃状況	3.6	
駅構内の臭気	3.8	
車内の臭気	3.9	
トイレの臭気	3.4	
ラッシュ時間帯の混雑	3.0	> ③
ラッシュ時間帯以外の混雑	3.8	
車両ごとの混雑の偏り	3.4	> ③

※1回目(2022年8月)と2回目(2023年7月)に実施した2回の調査の平均点を掲載。
(スコアは「非常に満足」5点、「非常に強い不満」1点として、加重平均を算出
(「経験がないため回答できない」と回答した人を除く)

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 (3)

混雑状況の配信やオブビークプロジェクトなどによる混雑緩和と施策を推進し、より快適な輸送サービスを提供します。

お客様モニターの声

- 車両ごとの混雑の平均化ができるとうれしいと思います。(40代・女性)
- ラッシュ時の混雑はやはり疲れます。(40代・女性)
- ラッシュ時の南北線は混雑するので、全列車を両編成にしてほしい。(30代・女性)

当社の取組み

- 東京メトロmy!アプリで全路線の列車ごとのリアルタイム混雑状況を配信(2022年9月)
- 東西線オブビークプロジェクトを過年で実施
- 南北線をより快適に安心してご利用いただくため、8両編成化を推進

6

4 安全・安心に関する評価

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)
鉄道利用に関するマナー啓発	3.8	
コロナ対策の実施、対策に関する情報発信	3.9	
防犯対策の実施、対策に関する情報発信	3.9	> ④
自然災害対策(地震、洪水など)の実施、対策に関する情報発信	3.8	
ホームからの転落や電車との接触防止対策(ホームドアの設置など)	4.1	> ④
お客様に寄り添った接客(親切で丁寧な対応、高齢者や障がいをお持ちのお客様への声かけ等)	3.9	
工事箇所の安全対策	3.9	

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 (4)

ホームドアの全線整備、セキュリティ向上など、安全で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

- ホームドアの設置は安全で良い施策だと思います。更なる普及に期待しています。(50代・男性)
- 近年勃発している事件リスクの軽減をよろしくお願いします。(60代・男性)
- 電車内という密室空間での犯罪対策を強化してほしい。(50代・男性)

当社の取組み

- ホームドアを全線に整備(180駅中159駅整備完了。2025年度全線整備完了予定)
- 車内セキュリティカメラの設置拡大(2024年度全路線設置完了予定)
- 車内緊急時における非常用設備の使用手法等に関するご案内を強化(2022年8月)

7