



東京メトロ

平成28年度

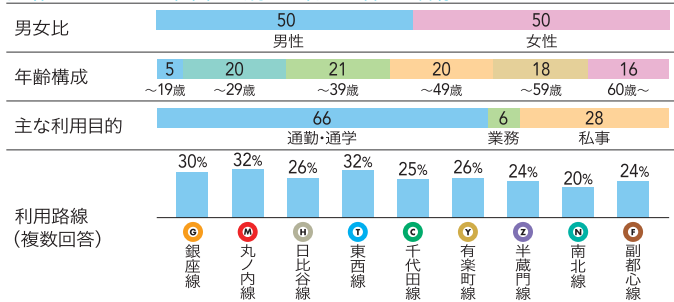
お客様モニター調査結果



- 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、平成25年度から「お客様モニター制度」を開始しました。皆さまには第4期モニターとしてご協力いただき、誠にありがとうございました。
- 外国人のお客様をはじめ、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お客様からご意見・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 (%)



● 調査実施期間と内容



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、お客様モニター全体の約9割の方に概ねご満足いただいております。
- 「鉄道の安全・安心な利用」、「電車の利便性」については高い評価をいただいているものの、「駅構内や車内の快適性／情報提供」については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

総合評価

各項目に対する評価の割合 (%) ※1	第1回アンケート (n=520)		第2回アンケート (n=493)	
	91		90	
総合評価				

安全・安心

第1回アンケート (n=520)	第2回アンケート (n=493)	
鉄道の安全・安心な利用	80	83
電車の運行の安定性	69	67
電車の利便性	89	87

- 駅構内・車内の安全性
- 遅延・混雑・トラブルへの対応
- 列車の運行状況

P.4

快適性

第1回アンケート (n=520)	第2回アンケート (n=493)	
駅構内や車内の快適性	64	66
駅構内や車内の清潔性	67	71

- 車内の快適性
- 駅構内の快適性
- バリアフリー

P.6

わかりやすさ

第1回アンケート (n=520)	第2回アンケート (n=493)	
駅構内や車内での情報提供	57	54
接客	71	71

- ご案内のわかりやすさ
- 表示のわかりやすさ
- 駅員による対応

P.8

その他

第1回アンケート (n=520)	第2回アンケート (n=493)	
楽しさの提供	64	73
企業姿勢	80	81

- 運賃・乗車券
- 地域との関わり
- 企業活動全般

P.10

※1 「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

アンケート結果

ホームドアの整備は、お客様からのご要望を多くいただいております。

車内の混雑状況については、お客様からの改善要望を多くいただいております。

項目		各項目に対する評価の割合 (%)※1		今後、さらに取組みを進めて欲しい項目※2 (第1回アンケートより)
		第1回アンケート (n=520)	第2回アンケート (n=493)	
駅・車内の安全性	電車のドア操作の安全性	67	75	51
	ホームドア（転落防止用のホーム柵）の設置状況	58	65	86
	鉄道利用者へのマナー啓発の取組み	64	67	63
	地震など大規模災害やテロ対策の取組み	63	69	81
遅延・混雑・トラブルへの対応	事故・トラブルなど突発的な遅延の発生状況への対応や取組み	60	65	74
	慢性的な遅延の発生状況への対応や取組み	49	53	66
	車内の混雑状況への対応や取組み	44	46	77
列車の運行状況	列車の運行本数	82	84	48
	目的地までの速達性	80	75	47
	最終電車が遅くまで確保されていること	68	64	47
	地下鉄ネットワークの充実度	88	86	59

※1 「かなり評価できる」「やや評価できると回答した方の割合

※2 複数回答可

：アンケート、グループインタビューなどの調査を踏まえ詳細をご報告する項目

※1 「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

※2 複数回答可

■：アンケート、グループインタビューなどの調査を踏まえ詳細をご報告する項目

各項目に関するお客様モニターの声と関連する東京メトロの取組み

- 1 お客様のホームからの転落事故や列車との接触を防止するため、全駅へのホームドア整備に向け、取組みを加速させます。



銀座線ホームドア

お客様モニターの声/詳細調査

ホームドアの設置状況

- ホームドアがない路線もあり、小さい子を連れていくと、人が多く子供が人とぶつかったりして落ちそうになることもあるので、全路線にホームドアがつけられるといい(20代・女性)
- ホームドアの設置が、何よりも安心して鉄道を利用できるようになる大きな要因である(50代・女性)
- ホームドアの普及により、以前よりもホームが歩きやすくなった(50代・女性)
- ホームドアの設置が進み、安心・安全な空間を作り出しているのは確かなこと(40代・女性)

当社の取組み

平成28年度はホームドアの早期設置を目指し、●銀座線、●千代田線で準備工事を実施

平成29年度「東京メトロの約束」

- ▶ 3路線14駅にホームドアを設置
 - (●銀座線、●東西線、●半蔵門線の3路線)

各路線ホームドア設置計画

(整備完了予定)※1

- 銀座線※2:平成30年度上期
- 東西線:平成31年度末
- (6駅のみ先行設置※3)
- 千代田線:平成32年度
- 日比谷線:平成34年度
- 半蔵門線:平成35年度

※1 丸の内線、有楽町線、南北線及び副都心線は、全駅整備済
 ※2 大規模改良工事を行っている渋谷駅・新橋駅(渋谷方面ホーム)は工事終了後に設置予定
 ※3 先行設置以外の駅は、朝ラッシュ時の定時運行確保の検討を進め、早期設置に向けて取組みを推進

- 2 お客様の安全確保を最優先に、震災対策、大規模浸水対策等の自然災害対策を進めていきます。

混雑緩和を目的とした駅の大規模改良や設備整備を進めるとともに、魅力的なダイヤをお届けし、輸送の安定化を図ります。



メガホン型多言語音声翻訳サービス

お客様モニターの声/詳細調査

地震など大規模災害やテロ対策の取組み

- 大きな地震があったときの、地下鉄の安全性がわからない(30代・男性)
- 洪水や地震の時は地下鉄は怖いと思う(20代・女性)
- 災害・テロ時に日本語が分からない方へも的確に情報を伝えることが大切(50代・男性)

車内の混雑状況への対応や取組み

- 混雑で満員の電車で乗れず、1本、2本見送る、というのが辛い(20代・男性)
- 朝の通勤ラッシュ時の混雑解消についての対策を考えてほしい(40代・女性)

当社の取組み

自然災害や災害発生時の対策、及び異常時総合想定訓練等の実施

大規模浸水対策

- 当社の駅と接続する民間事業者の出入口を含め、対策の必要な全ての出入口へ浸水対策を推進
- 異常時の体制の確立
- メガホン型多言語音声翻訳サービスの運用等、異常時の情報提供・ご案内を強化

混雑緩和が喫緊の課題である東西線において、大規模改良工事を実施

- 茅場町駅、●木場駅、●南砂町駅で大規模改良工事を実施
- 飯田橋駅～●九段下駅間に折返し線を整備

2 駅構内／車内の利便性・快適性向上のための取り組み

利便性／快適性

- 車内の快適性
- 駅構内の快適性
- バリアフリー

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価の割合 (%)※1		今後、さらに取組みを進めて欲しい項目※2 (第1回アンケートより)
		第1回アンケート (n=520)	第2回アンケート (n=493)	
車内の快適性	乗り心地や静粛性など車内環境の快適さ	73	72	42
	車内の清潔感	81	82	41
	車内の設備の新しさ・きれいさ	76	77	39
	車内空調(冷房・暖房)設定温度の適切さ	66	65	42
駅構内の快適性	駅構内の設備の新しさ・きれいさ	57	60	50
	駅空調や休憩設備など駅構内の快適さ	53	54	54
	駅構内の清潔感	63	66	58
	トイレの清潔感	45	55	76
バリアフリー	ホームから地上までのエレベーターの整備状況	42	42	70
	駅構内や車内のバリアフリー対応状況	48	50	65

※1「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

※2複数回答可

■ : アンケート、グループインタビューなどの調査を踏まえ詳細をご報告する項目

トイレの清潔さについては、ご要望を多くいただいております。

エレベーターや多機能トイレ等のバリアフリー環境については、継続して取り組んでほしいとの声をいただきました。

各項目に関するお客様モニターの声と関連する東京メトロの取り組み

- 3 駅トイレのリニューアルを図るとともに、一般トイレ全個室において洋式便器への置き換えを進めていきます。



リニューアルされたトイレ(月島駅)

お客様モニターの声/詳細調査

- 最新式でないトイレがあったり、臭いがある場合がある(20代・男性)
- 駅構内では、まずトイレの清潔性は最低限確保してほしい(40代・男性)
- 駅間でトイレの清潔さにバラつきが大きい(20代・女性)
- 和式トイレは全廃し、日本が誇るウォシュレット完備にしてほしい(60代・男性)
- まだ和式が多く、足の不便な高齢者には一苦労(40代・女性)

当社の取り組み

平成28年度は●四谷三丁目駅、■入谷駅、●月島駅の3駅3か所でトイレのリニューアルを実施

平成29年度「東京メトロの約束」

- ▶ ●上野駅、●浅草駅、●有楽町駅、●大手町駅など8駅8か所以上でリニューアル

快適なトイレ環境の整備を推進

- 一般トイレの全個室の洋式化を順次推進(平成31年度までの完了を目指す)
- 温水洗浄便座、手指乾燥機、便座クリーナーを備えた清潔で快適なトイレを順次提供

- 4 乳幼児をお連れのお客様や、お身体の不自由なお客様などにご利用いただけるよう、多機能トイレの整備を進めていきます。



新設されたエレベーター(神田駅)

ご高齢の方や、お身体の不自由なお客様、ベビーカーをご利用のお客様などがスムーズに移動できるよう、エレベーターの設置を進めていきます。

お客様モニターの声/詳細調査

- ハンデのある方、高齢者のためにバリアフリーの更なる向上をお願いしたい(50代・男性)
- 足を怪我した時、初めてバリアフリーの大切さを実感した(60代・女性)
- バリアフリー化は、まだまだ、道途中で、椅子やフリースペースは、さらに必要だと思う(30代・男性)

エレベーターの有無で列車のルートを考えることもある(30代・女性)

- 高齢の父母が、少し遠くてもエレベーターのある場所まで行く様子を見ると、重要性を感じる(50代・女性)

当社の取り組み

平成28年度は●神田駅、■淡路町駅など5駅6か所で多機能トイレを整備

平成29年度「東京メトロの約束」

- ▶ ●上野駅、●浅草駅、●方南町駅など5駅5か所以上で多機能トイレを整備

新車導入や既存車両リニューアル工事に合わせ、車両内フリースペースの増設を推進

平成28年度は●神田駅、■広尾駅、●飯田橋駅、●江戸川橋駅など6駅7か所でエレベーターを整備

平成29年度「東京メトロの約束」

- ▶ ●外苑前駅、●四ツ谷駅、●方南町駅など5駅でエレベーターを整備

駅構内や電車内のバリアフリー対応状況

ホームから地上までのエレベーターの整備状況

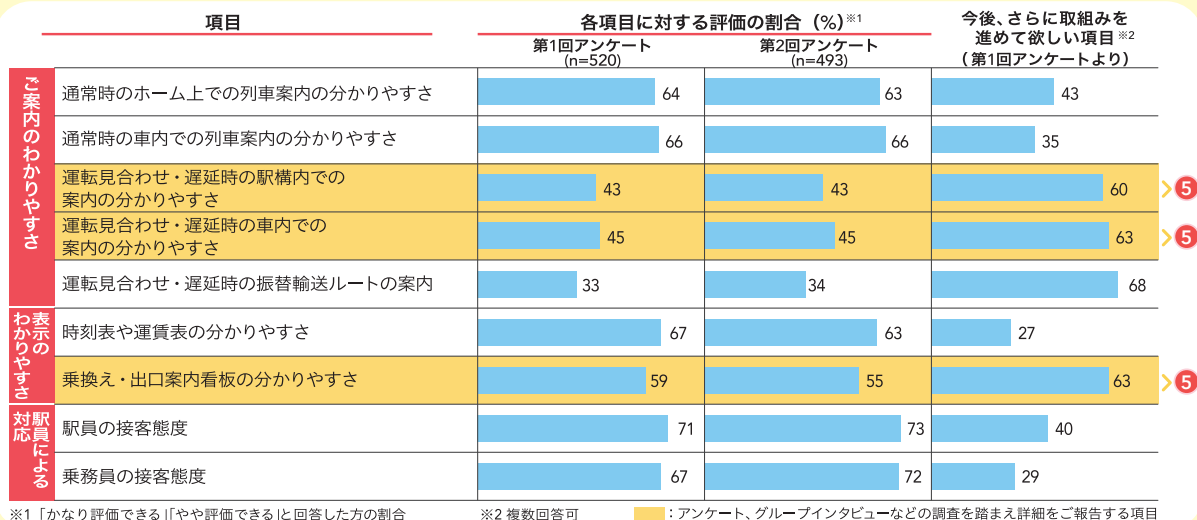
トイレの清潔感

- ご案内のわかりやすさ
- 表示のわかりやすさ
- 駅員による対応

アンケート結果

運転見合わせ・遅延時の駅構内及び車内での案内のわかりやすさについては、多くのお客様から改善のご要望をいただいております。

乗換え・出入口案内看板のわかりやすさについても、改善に向けたご要望を多くいただきました。



※1 「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

※2 複数回答可

：アンケート、グルーピングインタビューなどの調査を踏まえ詳細をご報告する項目

各項目に関するお客様モニターの声と関連する東京メトロの取組み

- 5 お客様に安心してご利用いただけるよう、全路線で案内サインのリニューアルや新型自動旅客案内装置の導入を行い、きめ細やかにより詳しい情報を提供できるよう進めていきます。

お客様モニターの声/詳細調査

運転見合わせ・遅延時の駅構内や車内での案内のわかりやすさ

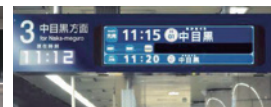
- 液晶モニターの導入で遅延情報を分かりやすくしてほしい(10代・男性)
- 普段から列車がどこにいるか、わかるような表示がほしい、遅延時にも役立つと思う(20代・女性)
- トラブルによる見合わせや遅延は、車内でも駅構内でもすぐにアナウンスしてほしい(30代・男性)
- 遅延の際、駅構内で状況がわかりにくく、放送が聞き取りづらかったり、回数が少なかったりして電車に乗る直前までわからないことも度々ある(40代・女性)

乗換え出入口案内看板のわかりやすさ

- 駅を初めて利用する人や、海外からのお客様も何の迷いもなく、目的地につけるような案内をしてほしい(20代・男性)
- 乗換え案内は、どこで乗換えが便利か適切な案内にしてほしいと思うときがある(60代・男性)
- 地下鉄は乗り換えが多いので、よりスムーズな乗り換えができるといい(60代・女性)



日比谷線車両内3画面ディスプレイ



新型自動旅客案内装置



リニューアルされた案内サイン

当社の取組み

平成28年度はホーム上・車内での列車案内や運行情報のわかりやすさを強化

- 行先、停車駅、乗換え案内などをお知らせする車内ディスプレイを、
● 日比谷線、千代田線、半蔵門線の3路線に導入
- 充実した情報を提供できる新型自動旅客案内装置を
● JR東日本・東京メトロ・東急電鉄のスマートフォンアプリ連携を開始
「列車走行位置」及び「時刻表」をはじめとした様々な情報を提供

平成29年度「東京メトロの約束」

- ▶ 車内ディスプレイの設置(日比谷線、千代田線、半蔵門線の3路線44編成)
- ▶ 公式ホームページで遅延情報をわかりやすくご案内

平成28年度は視認性を向上させたデザインの新しい案内サインを導入

- 南北線の6駅に展開

平成29年度「東京メトロの約束」

- ▶ 丸の内線、半蔵門線、南北線の新しい案内サインの展開を実施

4 その他の取組み

運賃/その他

- 運賃・乗車券
- 地域との関わり
- 企業活動全般

アンケート結果

東京メトロ沿線のイベント等は、お客様の関心も高く、より多くのイベントを企画してほしいとのご要望をいただいております。

外国人旅行者への対応強化に関するご要望を、お客様からいただいております。

項目	各項目に対する評価の割合 (%) ※1			今後、さらに取組みを進めて欲しい項目 ※2 (第1回アンケートより)
	第1回アンケート (n=520)	第2回アンケート (n=493)		
乗車券・運賃	運賃水準	67	67	59
	東京メトロ24時間券など おトクなきっぷの使いやすさ	76	76	55
地域との関わり	沿線・地域活性化への取組み	57	62	47
	沿線イベントなどの充実度	59	65	52
	情報紙やWebサイト・SNSなどを 活用した沿線情報発信の取組み	72	73	49
	新しい取組みをいち早く実施している	56	62	47
企業活動全般	輸送力向上・輸送改善のための取組みの姿勢	69	69	48
	駅構内の商業施設の充実度	60	61	51
	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	63	64	50
	東京メトロ自社広告宣伝媒体 (CMやポスターなど)のイメージ	80	79	21
	外国人旅行者に対する多言語案内など 取組みの姿勢	70	76	55

※1 「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

※2 複数回答可

：アンケート、グループインタビューなどの調査を踏まえ詳細をご報告する項目

各項目に関するお客様モニターの声と関連する東京メトロの取組み

- 6 沿線地域や関係者との連携を強化し、東京でのお出かけが楽しくなるような取組みを進め、駅周辺の魅力向上に努めていきます。

多言語でのご案内の充実など、海外からのお客様にも地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただくための取組みを積極的に進めていきます。

お客様モニターの声/詳細調査

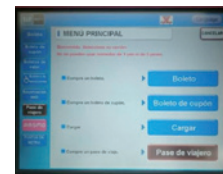
- 沿線イベントなどの充実度**
- メトロ全体としてのイベントは充実していると思うが、沿線における地域活性化の推進が少ない印象(50代・男性)
 - もっと様々なイベント・スポットを紹介し、メトロを使って小旅行の気分が味わえるようにしてほしい(20代・男性)
 - 色々と身近なイベントがあると地域に繋がりを持てるのではないかとと思う(40代・女性)
- 外国人旅行者に対する多言語案内など取組みの姿勢**
- 私は外国人で早口の日本語は分からず、何かのアクシデントで車内でアナウンスがあった場合、何がおきてるか分からないため、不安になる(30代・男性)
 - 今後、外国人のために駅改札外には相談しやすい窓口を増設する、積極的な声掛けをするなどしてほしい(40代・男性)
 - 外国人乗客も多いと思うので、英語を話せるスタッフを増やしてほしい(60代・女性)



駅から始まるさんぽ道



旅客案内所



自動券売機(スペイン語画面)

当社の取組み

沿線地域でのイベント実施や協賛

- 駅係員が中心となって沿線地域のイベント等への参加や告知を行う「街の御用聞きプロジェクト」を実施
- 沿線の魅力をちりばめたウォーキングイベント「東京まちさんぽ」「より道さんぽ」「駅から始まるさんぽ道」を年間約20回実施

多言語でのご案内の充実化

- 訪日外国人のお客様からの多様なニーズにお応えできるよう、英語・中国語でのご案内が可能な旅客案内所の増設を予定
- 会社公式サイトにおいて、英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・タイ語・フランス語・スペイン語でFAQ(よくあるご質問)を新設し、利便性を向上
- 自動券売機・自動精算機は、現状の4か国語(日・英・中・韓)に加え、平成29年3月にフランス語・スペイン語を追加、また、平成30年春にはタイ語を追加予定

モニター期間中に実施したミニアンケート概要

- 東京メトロが実施する取組みや、検討中の施策において、お客様目線での意見をいただく機会として、モニターの皆様に計5回のミニアンケートを実施いたしました。
- アンケート結果は、新規サービスの実施及びサービス改善の参考とさせていただきます。

実施したミニアンケートのテーマ

- 第1回ミニアンケート(平成28年9月実施)
～運転士・車掌について(事前)～
- 第2回ミニアンケート(平成28年10月実施)
～運転士・車掌について(事後)～
- 第3回ミニアンケート(平成28年11月実施)
～企画券・フリーペーパーについて～
- 第4回ミニアンケート(平成28年11月実施)
～車両基地イベントについて～※イベント参加者限定
- 第5回ミニアンケート(平成29年1月実施)
～東京メトロアプリの新コンテンツについて～

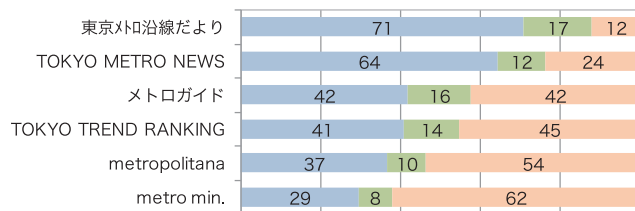


実施したミニアンケートからのトピック

①フリーペーパーの認知・利用状況(第3回ミニアンケートより)

「東京メトロ沿線だより」や「TOKYO METRO NEWS」は、『読んだことがある』とご回答いただいた方が全体の6割以上を占める結果となりました。今後も、東京メトロの沿線情報を中心に、皆様のお役に立つ情報を提供いたします。

■ 読んだことがある ■ 知っているが、読んだことはない ■ 知らない
(n=486) 0% 20% 40% 60% 80% 100%



②「駅構内」利用時の不便な点(第5回ミニアンケートより)

「駅構内」利用時の不便な点として、全体の59%が「地上の目的地に近い出口がわからない」を挙げており、案内サインのわかりやすさに対するニーズを把握しました。

<不便な点として挙げられた上位5項目>

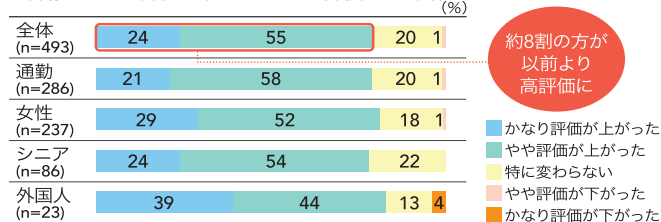
地上の目的地に近い出口がわからない	59%
ゴミ箱の場所がわからない	43%
出口まで迷うことがある	34%
乗り換えがわかりにくい	34%
運行状況がわからない	25%

お客様モニターからの制度全体に対するご意見

- お客様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8割の方が東京メトロの評価が上がったとの回答をいただきました。
- 一方で、アンケート回数やモニター活動の頻度を増やしてほしいというご要望を頂戴しました。平成29年度のお客様モニターは、任期を1年間とし、モニターの皆様とのコミュニケーションの強化に努めてまいります。

お客様モニター終了後の評価

● お客様モニター前後で東京メトロへの評価がどう変化したか (%)



● 個別サービス／施設／設備に関する調査項目

- 安全面の配慮を実感できたので安心して利用できる(40代・男性)
- 設備や乗務員の事に関心を持つことによって、東京メトロの会社姿勢がよくわかってきた(60代・女性)
- 沿線の活性化に努めている企業姿勢に感心した(20代・男性)
- 常に顧客目線で様々な取り組みに力を入れていることを強く感じた(20代・女性)

今後のモニター制度運営に関するご意見

● お客様モニターとの接点を増やしてほしい

- 見学やイベント参加など実際に東京メトロと接する機会がもっと多くてもよかった(20代・男性)
- もっとアンケートで貢献したかったのに、回数が少なく感じた(50代・女性)
- 毎回のアンケートでフリー回答欄があっても良いかと思う(40代・女性)
- もう少し、アンケート以外の情報交換の場を設けてほしいと思う(40代・男性)

● お客様モニターを通じた成果・実績を伝えてほしい

- 多くのモニター活動で出された意見について、実際どのように改善されたのか教えてほしい(30代・男性)

- A. 平成29年度は、お客様モニターにご協力いただく任期を、本年度の8か月間から1年間へと変更いたしました。任期を延長することで、より具体的なサービス改善の取組みについてもご回答いただけるようにいたします。

お客様モニター調査ご協力のお礼

このたびは、東京メトロの「お客様モニター」にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆さまからいただきました貴重なご意見・ご要望を各施策において活用させていただきます。今後とも東京メトロをよろしく願い申し上げます。

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

