



東京メトロ

2018年度

お客様モニター調査結果

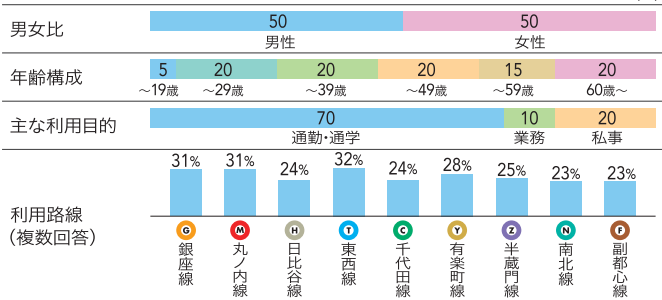


2018年度 お客様モニター制度の概要について

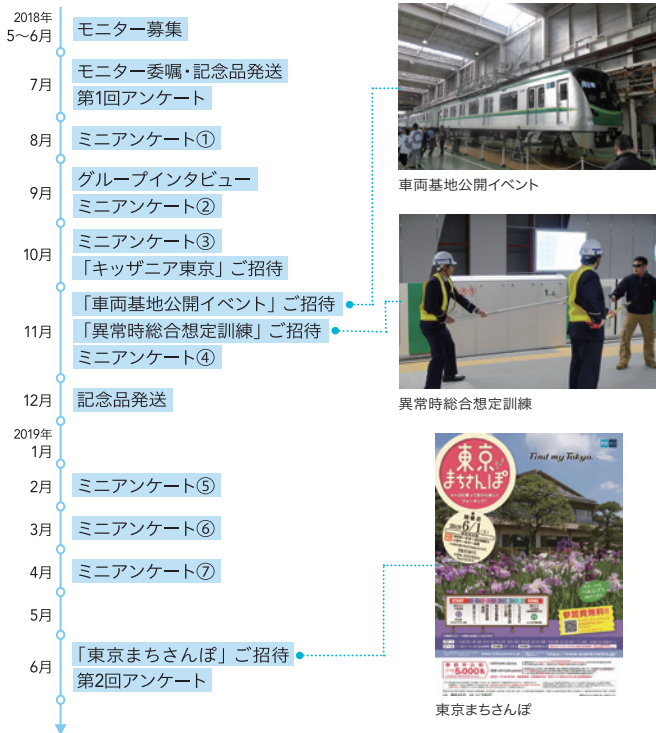
- 東京メトロでは、サービス改善や新サービス実現を目的に、2013年度から「お客様モニター制度」を開始しました。皆さまには第6期モニターとしてご協力いただき、誠にありがとうございました。
- 外国人のお客様をはじめ、幅広い層のお客様にモニターになっていただき、アンケートやグループインタビューを通じてお客様からご意見・ご要望を頂戴しました。

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、10点満点中7.7点となっております。
- 項目別では、多くの項目が10点満点中7点以上の評価となっているものの、「混雑状況」、「駅構内や車内の清潔性」、「バリアフリー対応」については、7点を下回っており、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

評価項目	各項目に対する評価 (点) ※	
	評価	平均点
総合評価	7.7	
運行の安定性	7.7	
利用の安全・安心	7.2	
利便性	7.7	
混雑状況	5.5	● 関連する個別項目の評価について ▶ P.4
快適性	7.1	
清潔性	6.9	
バリアフリー	6.0	● 関連する個別項目の評価について ▶ P.6
情報提供	7.8	● 関連する個別項目の評価について ▶ P.8
接客	7.4	● 関連する個別項目の評価について ▶ P.10
運賃	7.4	
楽しさの提供	7.5	
企業姿勢	7.6	● 関連する個別項目の評価について ▶ P.12

※ 本調査結果は、1回目(2018年7月)と2回目(2019年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。ただし、「総合評価」は2回目調査のみで聴取。
また、「駅構内の快適性」・「車内の快適性」、「通常時の車内や駅構内の情報提供」・「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

	項目	各項目に対する評価（点）
運行の安全性	ラッシュ時間帯の慢性的な遅延の発生頻度が少ない	5.5
	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	6.5
	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	6.9
	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	6.7
利用時の安全・安心	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	7.2
	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	6.6
	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	7.0
	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	7.3
	自然災害（地震、水害等）の対策が十分に行われている	7.1
	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）	7.0

※本調査結果は、1回目（2018年7月）と2回目（2019年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

	項目	各項目に対する評価（点）
利便性	最終電車が遅い時間帯まで確保されている	6.6
	昼時間帯の電車の運行本数が十分ある	7.5
	夕方のラッシュ時間帯の運行本数が十分ある	7.2
	深夜帯の電車の運行本数が十分ある	6.4
混雑状況	目的地に早く到着できる（乗り換え、待ち時間含む）	7.4
	目的地までの乗り換え回数が少ない	7.1
	他社鉄道路線との直通電車の本数が十分ある	7.4
	朝ラッシュ時間帯の混雑が激しい	2.5
	昼時間帯の混雑が激しい	7.0
	夕方のラッシュ時間帯の混雑が激しい	3.3
	深夜時間帯の混雑が激しい	5.5
電車ごとの混雑の偏りが激しい	4.3	

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 ①

お客様のホームからの転落事故や列車との接触事故を防止し、ホーム上の事故0の達成を目指します。

お客様モニターの声

- 身体の不自由な方の転落や電車の接触事故がないか不安（30代・男性）

2018年度の取組み

- ホームドアの整備を順次進めており、銀座線は、渋谷駅を除き整備完了
- 2018年度末時点でのホームドアの整備率は67%となっており、丸の内線、有楽町線、南北線及び副都心線は全駅整備済

※ 大規模改良工事を行っている渋谷駅は工事終了後に設置予定

今後の取組み

- 2019年度は、千代田線において、全駅のホームドアを整備完了予定

各路線ホームドア設置計画（整備完了予定）

- 銀座線：2020年度
- 日比谷線：2022年度
- 東西線：2025年度
- 千代田線：2019年度
- 半蔵門線：2023年度

主な取組み ②

列車遅延を解消し、快適な輸送サービスをお届けするために、大規模改良や列車の増発等を進めます。

お客様モニターの声

- 混雑や朝・夕の通勤ラッシュ時の慢性的な遅延を解消してほしい（40代・男性）

2018年度の取組み

- 千代田線、平日17時台～23時台に綾瀬～代々木上原間で増発
- 千代田線において、北綾瀬駅のホーム延伸及び出入口新設工事が完了し、北綾瀬～代々木上原駅間の10両編成直通運転を開始

今後の取組み

- 南北線、早朝、朝ラッシュ時の列車増発
- メトロポイントクラブを活用した東西線オフピークプロジェクトを今年で実施
- 豊洲駅においても駅単位のオフピークキャンペーンを実施



オフピークプロジェクト

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

	項目	各項目に対する評価 (点)
駅構内の快適性	駅構内の設備が新しい	6.4
	改札機の台数は十分設置されている	7.0
	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	6.1
	駅構内空調の温度設定が適切で快適である	6.5
	駅構内のトイレの設備が新しい	6.2
	駅構内にトイレは十分設置されている	6.3
	駅構内の明るさ(照明)は適切である	7.6
車内の快適性	車内空調の温度設定が適切で快適である	6.6
	車内の騒音が少ない	6.8
	車両の椅子の座り心地がよい	7.0
	車内のつり革やポールなどは掴まりやすい	7.2
	車両が新しい	7.1
	発車時・走行時・停止時の揺れが少ない	6.4
	車内の明るさ(照明)は適切である	7.8

※本調査結果は、1回目(2018年7月)と2回目(2019年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

	項目	各項目に対する評価 (点)
駅構内や車内の清潔感	車内の清掃が行き届いている	7.4
	駅構内の清掃が行き届いている	7.2
	駅構内のトイレの清掃が行き届いている	6.7
	車内に臭い	6.7
バリアフリー対応	駅構内のトイレが臭い	5.6
	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	5.6
	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	5.7
	スロープなどで駅構内の段差が解消されている	5.9
	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	6.5
	多機能トイレが十分に整備されている	6.3
	バリアフリー設備のある場所が、十分に周知されている	5.6
	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	6.3
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	6.1	

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

高齢者やお身体が不自由なお客様にも、シームレスに安心してご利用いただけるよう、引き続きバリアフリー設備の整備を積極的に推進します。

お客様モニターの声

- バリアフリー対策として、エレベーターやエスカレーターなどの設置数はまだ十分と言えない(30代・男性)

2018年度の取組み

- 日本橋駅、●神谷町駅など9駅でエレベーターを整備*
- ※2018年度末
エレベーター1ルート整備率88%
- 神楽坂駅、●東新宿駅など5駅でエスカレーターを整備

今後の取組み

- エレベーター1ルート整備
- エレベーター複数ルート整備
- エレベーター乗換ルート整備
- 多機能トイレの全駅整備
【2019年度完了予定】
- ホームと車両床面の段差・隙間の縮小



主な取組み ④

清潔で快適なトイレをご利用いただけるよう、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。

お客様モニターの声

- 駅構内のトイレがまだ古いところが多く、個室が和式しかなかったり使いにくい(40代・女性)

2018年度の取組み

- トイレの洋式化を26駅で実施。このうち、トイレの改装を6駅6か所で行った



今後の取組み

- トイレの洋式化を60駅で実施*
また、順次、温水洗浄便座や便座クリーナー等を設置するほか、多機能トイレへの温水オストメイト対応設備の設置を推進
- ※東京2020大会時の整備率100%



3 情報提供に関する評価

アンケート結果

項目	各項目に対する評価 (点)	
通常時の車内の情報提供	停車駅や乗り換え案内など 車内放送が分かりやすい	7.1
	車内放送の音量が適切である	6.7
	車内放送の頻度が適切である	7.2
	車内でディスプレイなどによる 分かりやすい情報提供が充実している	7.4 > 5
通常時の駅構内の情報提供	車内に掲示された路線図などの 案内掲示が分かりやすい	7.3
	駅構内で、電車に乗車するまでの 案内看板・案内設備が分かりやすい	7.1 > 6
	駅構内で、電車から降りたあとの乗り換え・ 出口の案内看板・設備が分かりやすい	6.8 > 6
	ホームに設置された行先表示器 (電光掲示板) が分かりやすい	7.3 > 6
	ホームの乗車位置表示が分かりやすい	7.5
	駅の案内放送が分かりやすい	6.8

※本調査結果は、1回目(2018年7月)と2回目(2019年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

項目	各項目に対する評価 (点)	
トラブル時の情報提供	駅構内において、運転見合わせ時や 遅延発生時の案内が分かりやすい	6.2
	車内において、運転見合わせ時や 遅延発生時の案内が分かりやすい	6.2 > 5
	遅延・運転見合わせ時に公式ホームページ等で 積極的に情報提供をしている	6.8
	遅延・運転見合わせ時の公式ホームページや 公式アプリの情報は分かりやすい	6.6 > 5
	運転見合わせ時に運転再開見込みを 迅速に情報提供している	6.2
	運転見合わせ時に振替輸送の 案内・誘導が適切に行われている	6.1 > 5
	遅延・運転見合わせ時に適切な 遅延証明書を受け取ることができる	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 (5)

車内ディスプレイを増やし、トラブル発生時には、メトロ線・他社線内の運行情報等をお客様へスピーディーに提供できるよう進めてまいります。

お客様モニターの声

- 振替輸送の誘導が適切にされずホームに人があふれている時があった(60代・女性)

2018年度の取組み

- 銀座線、丸ノ内線、日比谷線、東西線、南北線の5路線40編成に車内ディスプレイを設置
- 東京メトロ全線の振替輸送区間を、路線図形式で東京メトロの公式ホームページに掲載

今後の取組み

- 2019年度は丸ノ内線、日比谷線、東西線の3路線32編成に車内ディスプレイを設置



丸ノ内線2000系車内ディスプレイ

主な取組み (6)

わかりやすい地下鉄を目指し、案内サインや自動旅客案内装置のリニューアルを進めます。

お客様モニターの声

- 乗り換え案内がわかりづらいので、大きな文字にするとか、案内サインを増やしてほしい(60代・女性)

2018年度の取組み

- 丸ノ内線、東西線、半蔵門線の3路線において、案内サインのリニューアルを実施



新案内サイン
(銀座一丁目駅)

今後の取組み

- 東西線、有楽町線、南北線、副都心線の4路線で自動旅客案内装置のリニューアルを実施



自動旅客案内装置

4 接客に関する評価

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価 (点)
駅員の接客	駅員の身だしなみは適切である	8.2
	困った時に駅員や係員にたずねやすい環境が整っている	6.9
	駅員はたずねたことに対し、わかりやすく答えてくれる	7.7
	駅員は、たずねたことに応えられる十分な知識をもっている	7.7
	駅員の対応は親切・丁寧である	7.6
警備員の接客	警備員はたずねたことに対し、わかりやすく答えてくれる	7.0
	警備員の対応は親切、丁寧である	7.1
	警備員の声の大きさは適切である	7.2
	警備員の配置人数は適切である	6.7
	警備員の配置箇所は適切である	6.9

※本調査結果は、1回目(2018年7月)と2回目(2019年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

	項目	各項目に対する評価 (点)
乗務員の接客(運転士や車掌)	乗務員(運転士や車掌)は困った時にたずねやすい雰囲気である、	6.8
	乗務員(運転士や車掌)は、安全に対する高い意識を持っている	7.9
	乗務員(運転士や車掌)はてきぱきとした勤務態度である	7.9
	乗務員(運転士や車掌)の身だしなみは適切である	8.2
	乗務員(運転士や車掌)の対応は親切・丁寧である	7.7

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

駅社員によるお声かけ等、「見守る目」を強化し、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

- 車いすをご利用されている方や、目の不自由な方の誘導などが、丁寧に行われている(50代・女性)

2018年度の取組み

- 駅社員によるお声かけやハンズフリー型インカムを活用し、「見守る目」を強化



ハンズフリー型インカム

今後の取組み

「見守る目」に関連する主な取組

- 駅社員等による「声かけ・サポート」運動の実施
- 駅社員・警備員の適切な配置
- 全駅社員のサービス介助士資格取得
- バリアフリーに関する研修等の実施
- 各種啓発の実施による、お身体の不自由なお客様等を見守る風土の醸成等

主な取組み ⑧

国内外を問わず、旅行者や地下鉄に不慣れなお客様のご利用が多い駅に、旅客案内所を増設するとともに、必要に応じて係員等を配置いたします。

お客様モニターの声

- 基本的な英会話をマスターして、困っている外国人に声をかけて欲しい(50代・男性)

2018年度の取組み

- 国内外問わず、旅行者や地下鉄に不慣れなお客様のご利用が多い東京駅に、「旅客案内所」をオープン



東京駅旅客案内所

今後の取組み

- 池袋駅に「旅客案内所」を増設し、全てのお客様が快適にご利用できるよう、ご案内体制を強化(2020年度開設予定)
- 全てのお客様が安心してご利用いただけるよう引き続き、必要な箇所・時間帯に駅社員・警備員を配置する

5 運賃／企業活動に関する評価

アンケート結果

	項目	各項目に対する評価（点）
運賃	普通運賃は適正な価格である	7.4
	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	7.1
	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	7.7
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	7.3
	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	7.7
	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	7.6
	面白いイベントを積極的に開催している	7.5
	【東京メトロ】を使って休日などに出かけたいと思う	8.2
	【東京メトロ】が地域性や沿線文化をつくり出している	7.3
	【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	7.3

※本調査結果は、1回目（2018年7月）と2回目（2019年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

	項目	各項目に対する評価（点）
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
	企業ブランドに共感を覚える	7.7
	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	7.3
	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	7.3
	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	7.2

10

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 ⑨

沿線地域や相互直通運転先の各社との連携を密にして、これまで以上に沿線地域の魅力を発掘・発信し、沿線の価値向上を図ります。

お客様モニターの声

- 鉄道会社だからこそできる地域とのつながりが他の鉄道会社より薄く、温かさに欠ける（20代・男性）

2018年度の取組み

- 「マナー啓発ポスター」を公募し、大賞・特別賞の作品を駅構内・車内に掲出。また、全受賞作品をホームページに掲載
- 駅周辺地域の施設及び店舗と連携し、当社沿線の街の魅力を発信する散策型スタンプラリー「新発見! 駅から始まるさんぽ道 3rd Season」を2018年4月から通年で実施

今後の取組み

- 「東京メトロ×AND STORY」東京メトロ179駅でその街やその街に関わる人の魅力を語る「旅するトーク」の開催や、体験提供者と参加者をつなぐシェアリングサイトの運営により、東京をより魅力的な街に



東京メトロ×AND STORY

主な取組み ⑩

訪日外国人のお客様がより安心・快適に東京でご滞在いただけるよう、訪日外国人のお客様向けサービスの拡充を図ります。

お客様モニターの声

- 外国人観光客向けのサービスについて、まだ改善の余地がある（30代・女性）

2018年度の取組み

- 「Tokyo Subway Ticket」等の企画乗車券が、モバイル決済「Alipay」で購入可能に
- 旅行者向け企画乗車券「Tokyo Subway Ticket」を紹介する専用サイトを開設
- 乗務員が使用するiPadに、乗務員が発した多言語異常時案内アプリを搭載し、外国人のお客様へのご案内強化

今後の取組み

- 訪日外国人のお客様向けに、車両内での無料のWi-Fiサービスの提供を開始しており、2020年夏までに東京メトロ全路線全保有車両へ導入予定※
- ※東京メトロの駅構内におけるWi-Fiサービスは、全駅に整備済み（一部管理委託駅を除く）

東京メトロが行っている取組みは、東京メトロ公式ホームページをご覧ください。各施策の詳細を紹介しております。

東京メトロの約束

検索

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、お客様目線でのご意見をいただく機会として、モニターの皆様計7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。

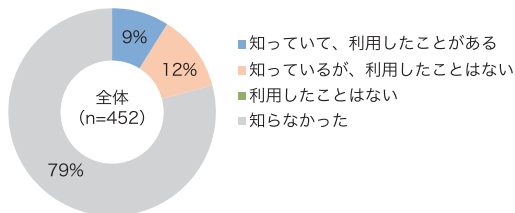
実施したミニアンケートのテーマ

- 第1回ミニアンケート(2018年8月実施)
～「駅構内のストリートビュー」について～
- 第2回ミニアンケート(2018年10月実施)
～「メトロポイントクラブ」について～
- 第5回ミニアンケート(2019年2月実施)
～「発車メロディ」について～
- 第6回ミニアンケート(2019年3月実施)
～「駅ナカみやげ」について～
- 第7回ミニアンケート(2019年4月実施)
～2020年度東京メトロ参画予定
「まもれール」について～



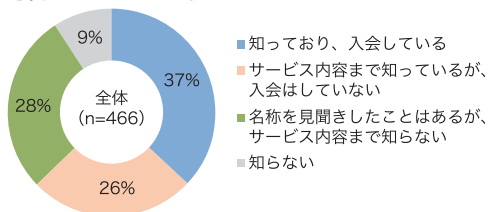
実施したミニアンケートからのトピック

- ① 東京メトロの一部の駅構内が「Googleストリートビュー」で公開されていることの認知状況(第1回ミニアンケートより)
「東京メトロの一部の駅構内が「Googleストリートビュー」で公開されていることについては、全体の9%が「知っている、利用したことがある」と回答していました。



- ②「メトロポイントクラブ(メトポ)」の認知状況(第2回ミニアンケートより)

「メトロポイントクラブ(メトポ)」については、全体の37%が「知っており、入会している」と回答していました。
なお、この調査では「メトロポイントクラブ(メトポ)」のサービス内容や利用方法など、わかりにくい点についてのご意見もいただきました。

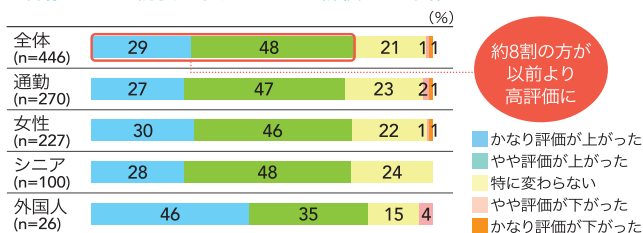


お客様モニターからの制度全体に対するご意見

- 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、モニター活動の頻度を増やしてほしいとのご要望を頂戴しました。引き続き、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



- モニター活動を通じ、東京メトロに興味を持った点など

- これまでは運行状況や車両などに注目していたが、駅や空調の設備に対してイメージが変わった(20代・男性)
- 東京メトロが利便性向上に取り組む姿勢がよくわかり、イメージが向上した(40代・男性)
- 異常時想定総合訓練の見学を通して、東京メトロがどう安全対策をしているか学べたのは貴重な時間だった(20代・女性)

今後のモニター制度運営に関するご意見

- お客様モニターを通じた成果・実績を伝えてほしい
 - アンケートでの要望や集計結果から、どのような活動に結び付けていくのか知りたい(50代・男性)
- お客様モニターならではの調査を実施してほしい
 - 自主的にテーマを設定して、意見や案を書く機会があってもよかった(20代・男性)
 - モニター活動において、多くの路線に乗るしかけや、アンケートを作っていたら、今まで以上の意見等があつまってくるのではと思った(30代・男性)
 - もっと自由意見を記入できるような質問もあると良かった(40代・女性)

- A. 2019年度も引き続き、お客様モニターの任期を1年間として、モニター制度を運営してまいります。また、アンケートについては、具体的なご意見をご回答いただけるような内容を検討し、進めてまいります。

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お願ひ申し上げます。

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

