



東京メトロ

2019年度

# お客様モニター調査結果

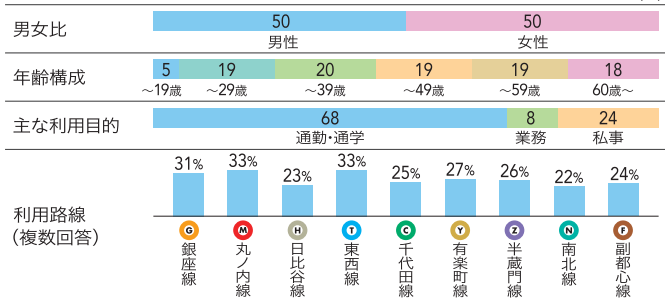


## 2019年度 お客様モニター制度の概要について

- 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。皆様には第7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 (％)



- 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

#### 総合評価

| 各項目に対する評価 (点) ※       |     |
|-----------------------|-----|
| 総合評価                  | 8.0 |
| 運行の安定性                | 7.8 |
| 利用時の安全・安心             | 7.3 |
| 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 |     |

#### 安全・安心 利便性 混雑状況

#### 快適性 清潔性 バリアフリー

#### 情報提供

#### 接客

#### 運賃 企業活動

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 駅構内や車内の<br>快適性            | 7.1 |
| 駅構内や車内の<br>清潔性            | 6.9 |
| バリアフリー対応                  | 6.0 |
| ● 関連する個別項目の評価について P.6     |     |
| 通常時の車内や駅構内・<br>トラブル時の情報提供 | 6.8 |
| ● 関連する個別項目の評価について P.8     |     |
| 接客                        | 7.5 |
| ● 関連する個別項目の評価について P.9     |     |
| 運賃                        | 7.3 |
| 楽しさの提供                    | 7.5 |
| 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(2019年7月)と2回目(2020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。  
なお、「駅構内や車内の快適性」、「駅構内や車内の清潔性」、「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<br>(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             | 5.8           | > ②               |
|           | 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         | 6.7           |                   |
|           | 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     | 7.1           |                   |
|           | 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           |                   |
|           | 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 | 7.6           |                   |
| 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        | 6.7           | > 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   | 7.4           |                   |
|           | 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           | > ①               |
|           | 自然災害(地震、水害等)の対策が十分に行われている           | 7.2           |                   |
|           | 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           | > ①               |

※本調査結果は、1回目(2019年7月)と2回目(2020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 (2)

|      | 項目                       | 各項目に対する評価 (点) | 関連する取組み<br>(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       | 6.8           |                   |
|      | 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     | 7.1           |                   |
|      | 深夜帯の電車の運行本数が十分ある         | 6.5           |                   |
|      | 目的地に早く到着できる(乗り換え、待ち時間含む) | 7.4           |                   |
| 混雑状況 | 目的地までの乗り換え回数が少ない         | 7.0           |                   |
|      | 他社鉄道路線との直通電車の本数が十分ある     | 7.5           |                   |
|      | 朝ラッシュ時間帯の混雑が激しい          | 2.4           |                   |
|      | 昼時間帯の混雑が激しい              | 7.1           |                   |
|      | 夕方のラッシュ時間帯の混雑が激しい        | 3.2           |                   |
|      | 深夜時間帯の混雑が激しい             | 5.9           | > ②               |
|      | 電車ごとの混雑の偏りが激しい           | 4.5           |                   |

## 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 (1)

2025年度までに全駅へのホームドア整備を進めます。また、テロ行為や犯罪に備え、さらなるセキュリティレベルの向上を図ります。

#### お客様モニターの声

- ホームドアの設置を進めてほしい(20代・女性)
- ホームドアがついていてと駆け込み乗車が少なくなると思う(60代・男性)
- ホームドアの設置が進んでおり、ホームからの転落や接触などの不安が減ってきている(50代・女性)
- 犯罪未然防止のためにも防犯カメラは多めに設置する方が良いと思う(50代・男性)

#### 当社の取組み

- 2025年度までに、全路線全駅へ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)
  - 日比谷線 :2022年度
  - 東西線 :2025年度
  - 半蔵門線 :2023年度
  - ※上記以外の路線は、全駅整備完了
- 駅構内セキュリティカメラの更新・増設(2020年度完了予定)

### 主な取組み (2)

混雑・遅延対策として、駅の大規模改良や設備整備を進める等、お客様の利便性向上や輸送の安定性向上を図ります。

#### お客様モニターの声

- 通勤・通学ラッシュが激しいので車両を増やしてほしい(40代・女性)
- 東西線で行っている早起きキャンペーンなどを他の混雑している路線にも取り入れることで混雑緩和につながると思う(10代・男性)
- 利用客に対してホームのキャパシティがオーバーしている駅も目につき、ラッシュ時は危険を感じることもある(30代・男性)
- 朝の南北線の目黒から白金高輪までの混雑は、もう少し改善してほしい(50代・男性)

#### 当社の取組み

- 2019年度は、● 方南町駅のホーム延伸工事が完了し、池袋駅～方南町駅の6両編成列車の直通運行を開始
- 混雑緩和が喫緊の課題である● 東西線においては、混雑率180%以下を目指し、各駅の大規模改良等、輸送改善プロジェクトを進行中
- 南北線8両編成化及びこれに伴う駅設備等の改修を推進(2022年度8両編成車運行開始予定)

## 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<br>(下記参照) |
|---------|------------------------------|-------------------|
| 駅構内の快適性 | 駅構内の設備が新しい                   | 6.4               |
|         | 改札機の数には十分設置されている             | 7.1               |
|         | 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          | 6.7               |
|         | 駅構内のトイレの設備が新しい               | 6.1 > ④           |
|         | 駅構内にトイレは十分設置されている            | 6.2 > ④           |
|         | 駅構内の明るさ(照明)は適切である            | 7.5               |
| 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                    | 6.6               |
|         | 車両の椅子の座り心地がよい                | 7.1               |
|         | 車内のつり革やポールなどは掴まりやすい          | 7.3               |
|         | 車両が新しい                       | 7.2               |
|         | 発車時・走行時・停止時の揺れが少ない           | 6.7               |
|         | 車内の明るさ(照明)は適切である             | 7.9               |

※本調査結果は、1回目(2019年7月)と2回目(2020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 (4)

| 項目         | 各項目に対する評価 (点)                      | 関連する取組み<br>(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                      | 7.4               |
|            | 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                 | 6.4 > ④           |
|            | 車内が臭い                              | 6.8               |
|            | 駅構内のトイレが臭い                         | 5.5 > ④           |
| 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       | 5.7 > ③           |
|            | 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      | 5.8 > ③           |
|            | スロープなどで駅構内の段差が解消されている              | 6.0 > ③           |
|            | 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 | 6.7               |
|            | 多機能トイレが十分に整備されている                  | 6.4 > ④           |
|            | 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 > ③           |
|            | 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    | 6.2               |
|            | 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               |

### お客様モニターの評価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

- 地下通路などはスロープの設置されている階段が少ないため、もう少し移動しやすいになれば、乗り換えもスムーズになる(50代・女性)
- どの車両に乗ればよいかわからず、どこで降りればバリアフリーになっているのかなど、乗り換えに便利な位置を少し大きく表示してほしい(70代・女性)
- バリアフリー化が広まってきたが、地下鉄の特性として、段差が多く、エスカレーターやエレベーターの設置箇所も少ないので解消されるといい(30代・女性)

#### 当社の取組み

- 銀座線・丸ノ内線・千代田線の各駅や東京2020大会最寄駅でホームと車両床面との段差の低減・縮小を実施
- 駅構内のバリアフリー移動経路、ホームと車両床面の段差・隙間及び車いす対応トイレ等に関する情報を分かりやすくお届けするWebサービス「スムーズメトロ」の提供を開始

スムーズメトロ



#### 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、順次、駅トイレのリニューアルを進めていきます。

#### お客様モニターの声

- トイレに温水便座や、ウォシュレットの設置を希望(40代・男性)
- 古い駅のトイレはどうしても清潔を保ちにくい様子なので、少しずつよくしてもらえたらと思う(30代・女性)
- 大きな駅を中心に多機能トイレを増やしてほしい(50代・女性)
- 『駅のトイレは汚い』というイメージをいい意味で裏切られるトイレが増え、とてもうれしく思う(40代・女性)

#### 当社の取組み

- トイレの全個室の洋式化は2019年度に完了
- トイレの改装を実施



トイレの改装(日比谷駅)

# 3 情報提供に関する評価

## アンケート結果 (5)

|              | 項目                                        | 各項目に対する評価 (点) | 関連する取組み<br>(下記参照) |
|--------------|-------------------------------------------|---------------|-------------------|
| 通常時の車内の情報提供  | 停車駅や乗り換え案内など<br>車内放送が分かりやすい               | 7.0           |                   |
|              | 車内放送の音量が適切である                             | 6.5           |                   |
|              | 車内放送の頻度が適切である                             | 7.1           |                   |
|              | 車内でディスプレイなどによる<br>分かりやすい情報提供が充実している       | 7.3           |                   |
|              | 車内に掲示された路線図などの<br>案内掲示が分かりやすい             | 7.1           |                   |
|              | 駅構内で、電車に乗車するまでの<br>案内看板・案内設備が分かりやすい       | 6.9           |                   |
| 通常時の駅構内の情報提供 | 駅構内で、電車から降りたあとの乗り換え・<br>出口の案内看板・設備が分かりやすい | 6.5           |                   |
|              | ホームに設置された行先表示器<br>(電光掲示板) が分かりやすい         | 7.1           | > 5               |
|              | ホームの乗車位置表示が分かりやすい                         | 7.3           |                   |
|              | 駅の案内放送が分かりやすい                             | 6.7           |                   |
|              | 駅構内において、運転見合わせ時や<br>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<br>遅延発生時の案内が分かりやすい        | 6.3           |                   |
| トラブル時の情報提供   | 遅延・運転見合わせ時に公式ホームページ等<br>で積極的に情報提供をしている    | 6.8           | > 5               |
|              | 遅延・運転見合わせ時の公式ホームページや<br>公式アプリの情報は分かりやすい   | 6.6           |                   |
|              | 運転見合わせ時に運転再開見込みを<br>迅速に情報提供している           | 6.3           |                   |
|              | 運転見合わせ時に振替輸送の<br>案内・誘導が適切に行われている          | 6.2           | > 5               |
|              | 遅延・運転見合わせ時に適切な<br>遅延証明書を受け取ることができる        | 7.1           |                   |

## 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 (5)

異常時も含めた情報提供・案内の充実等、  
利便性の向上を図ります。

#### お客様モニターの声

- 外国人にとってトラブル時や遅延時、  
運転間隔の調整時の案内など分かり  
にくいのではないかと(30代男性)
- 振替輸送の時にどの路線で振替輸  
送を使うのか、具体的に教えてほし  
い(10代男性)

#### 当社の取組み

- 全駅の自動旅客案内装置の異常  
時4言語対応(日・英・中・韓)の実施
- 「路線図形式の振替輸送区間案  
内図」をホームページに掲載

# 4 接客に関する評価

## アンケート結果 (6)

|                | 項目                                | 各項目に対する評価 (点) | 関連する取組み<br>(下記参照) |
|----------------|-----------------------------------|---------------|-------------------|
| 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<br>環境が整っている     | 7.0           | > 6               |
|                | 駅員はたずねたことに対し、<br>わかりやすく答えてくれる     | 7.7           | > 6               |
|                | 駅員は、たずねたことに応えられる<br>十分な知識をもっている   | 7.7           | > 6               |
|                | 駅員の対応は親切・丁寧である                    | 7.7           |                   |
| 警備員の接客         | 警備員はたずねたことに対し、<br>わかりやすく答えてくれる    | 7.1           |                   |
|                | 警備員の対応は親切・丁寧である                   | 7.3           |                   |
|                | 警備員の声の大きさは適切である                   | 7.3           |                   |
|                | 警備員の配置人数は適切である                    | 6.8           | > 6               |
|                | 警備員の配置箇所は適切である                    | 6.9           |                   |
| 乗務員の接客(運転士や車掌) | 乗務員(運転士や車掌)は<br>困った時にたずねやすい雰囲気である | 6.9           |                   |
|                | 乗務員(運転士や車掌)は、<br>安全に対する高い意識を持っている | 8.1           |                   |
|                | 乗務員(運転士や車掌)は<br>てきぱきとした勤務態度である    | 8.0           |                   |
|                | 乗務員(運転士や車掌)の<br>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<br>親切・丁寧である       | 7.7           |                   |

※本調査結果は、1回目(2019年7月)と2回目(2020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

## 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

- 体調が悪いときなどに、近くに駅  
員さんがいなくて困ることがあった  
(30代女性)
- 積極的にお客様の立場にたって  
声かけをしてほしいと思う  
(20代男性)

#### 当社の取組み

- 駅社員等による「声かけ・サポート」  
運動の実施
- 駅社員・警備員の適正な配置
- 全駅社員のサービス助士資格  
取得

# 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<br>(下記参照) |
|--------|------------------------------------------|---------------|-------------------|
| 運賃     | 普通運賃は適正な価格である                            | 7.3           |                   |
|        | 定期券は適正な価格である                             | 7.0           |                   |
|        | 回数券の種類が豊富で使いやすい                          | 6.9           |                   |
|        | 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               | 8.0           |                   |
|        | 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            | 7.4           | > 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         | 7.7           |                   |
|        | 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       | 7.5           |                   |
|        | 面白いイベントを積極的に開催している                       | 7.4           |                   |
|        | 【東京メトロ】を使って休日などに外かけてみたいと思う               | 8.1           |                   |
|        | 【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           | > 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 | 7.3           | > 7               |

※本調査結果は、1 回目（2019年7月）と2回目（2020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 (8)

|      | 項目                                         | 各項目に対する評価 (点) | 関連する取組み<br>(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                        | 7.4           | > 8               |
|      | 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                       | 7.5           |                   |
|      | 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             | 7.7           |                   |
|      | 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                  | 7.6           |                   |
|      | 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)

駅周辺で計画されている都市開発と一体となって、鉄道施設の整備を行い、「まちの顔」となるような魅力的な空間の構築を図ります。

#### お客様モニターの声

- 普段利用しない路線に乗ってみようと思えるイベントや、街の魅力をもっともっと伝えてもらえるとうれしい(40代・男性)
- 東京メトロは、街とは離れた存在として認識されていると思うので、より積極的にその町・地域の一部になることが、特に利用者が少ない駅で必要だと思う(20代・男性)
- 駅構内や通路などをもう少し楽しくするなど、身近でプラスを高めることにも取り組むといいかと思う(50代・男性)
- イベントや情報により沿線の文化や楽しみ方を知ることができて、色々な街を好きにもなり、楽しませてもらっている(30代・女性)

#### 当社の取組み

- 魅力的な地下鉄空間を整備するために、行政や都市開発事業者と連携し、「えきまち連携プロジェクト」を推進
- 虎ノ門ヒルズ駅を開業したほか、 虎ノ門駅においても、駅周辺開発等と連携した駅改良を推進



虎ノ門ヒルズ駅

### 主な取組み (8)

大都市型MaaSの取組みにより、多様なモビリティやサービスと連携しながら、東京に集う一人ひとりの移動・ビジネス・生活を支え、都市の安心と活力を高めます。

#### お客様モニターの声

- 外国人受け入れには他の鉄道と合わせたい一体化したサービス向上が必要(60代・男性)
- 都心での乗り換えは接続が悪く、目的地にぎりぎりに着いたり、遅れることもあるため、こういう点も考えてもらいたい(60代・女性)
- 他社との乗り換えの経路をもう少しわかりやすくしてほしい(40代・女性)
- 乗り継ぎが便利な駅の情報積極的に発信すれば、利便性の向上につながると思う(30代・女性)
- アプリのコンテンツなどは、利用者目線のものが多く、今後も発展が楽しみ(30代・男性)

#### 当社の取組み

- 東京メトロアプリをリニューアルし、地下鉄やバスに加え、シェアサイクル、タクシーを含めた経路検索機能を実装

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ミニアンケートについて

- 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8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主なテーマ

- 第1回ミニアンケート(2019年8月実施)  
～「メトロポイントクラブ」について～
- 第2回ミニアンケート(2019年10月実施)  
～「ちかとく」や「路線図」等について～
- 第4回ミニアンケート(2020年1月実施)  
～「エスカレーター利用」について～
- 第7回ミニアンケート(2020年5月実施)  
～「駅構内の混雑状況」について～
- 第8回ミニアンケート(2020年6月実施)  
～「新型コロナウイルス感染拡大以降の東京メトロ利用」について～

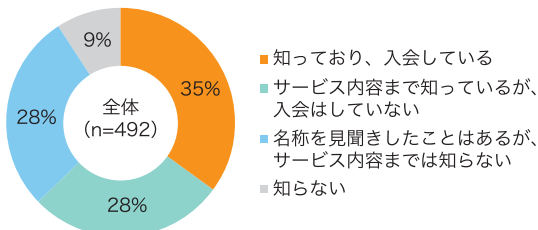


## 実施したミニアンケートからのトピック①

<「メトロポイントクラブ」について> (第1回ミニアンケートより)

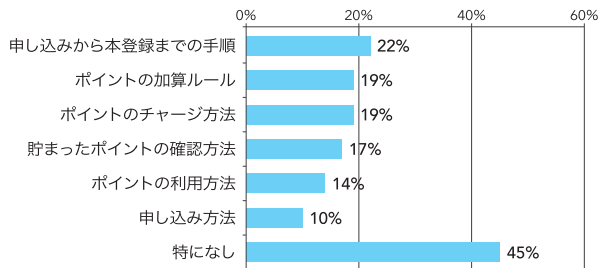
- 「メトロポイントクラブ(メトポ)」の認知状況

「メトロポイントクラブ(メトポ)」については、全体の35%が「知っており、入会している」と回答しておりました。



- 「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について、わかりにくい点(複数回答)

「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について、わかりにくい点についてのご意見も聴取し、今後の参考となりました。



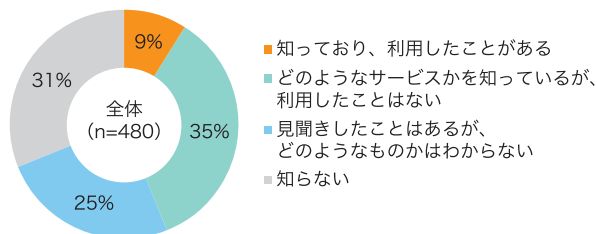
(n=492) ※「特になし」以外の項目について、スコアの高いものから順に掲載

## 実施したミニアンケートからのトピック②

<「ちかとく」や「路線図」等について> (第2回ミニアンケートより)

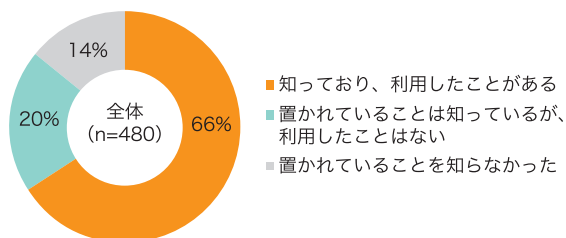
- 「ちかとく」の認知状況

「ちかとく」については、全体の9%が「知っており、利用したことがある」と回答しておりました。



- 駅構内のラックに設置している「路線図」の認知状況

「路線図」については、全体の66%が「知っており、利用したことがある」と回答しておりました。

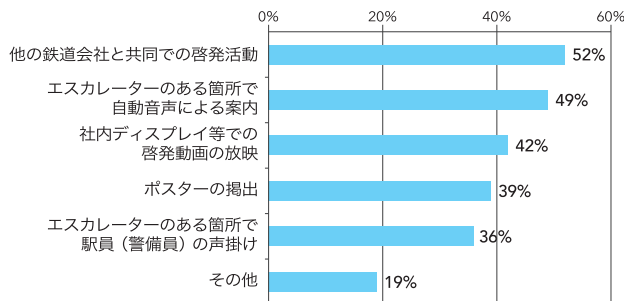


## 実施したミニアンケートからのトピック③

<「エスカレーター利用」について> (第4回ミニアンケートより)

- エスカレーターの乗り方について、今後、どのような啓発をするのが良いか(複数回答)

エスカレーターの乗り方について、全体の51.5%が他の鉄道会社と共同で啓発活動を行った方が良いと回答しておりました。



(n=487) ※スコアの高いものから順に掲載

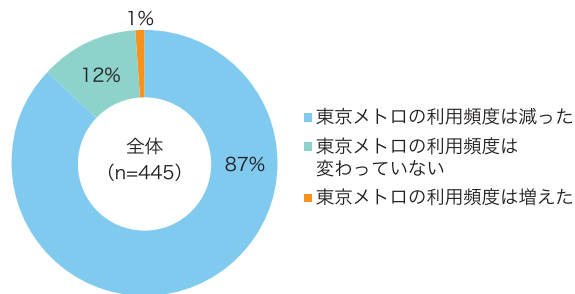
## モニター期間中に実施したミニアンケートについて

### 実施したミニアンケートからのトピック④

<「新型コロナウイルス感染拡大以降の東京メトロ利用」について>  
(第8回ミニアンケートより)

#### ●「新型コロナウイルス」感染拡大以降の東京メトロの利用状況変化

「新型コロナウイルス」感染拡大以降の東京メトロの利用状況については、全体の87%が「東京メトロの利用頻度は減った」と回答しておりました。



### 「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。(2020年7月31日現在)

- 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上に掲出しています。
- 窓開け及び空調を用いた車内換気を実施。  
ポスターを掲出し、お客様へのご協力のお願ひも行っていきます。
- 駅のインフォメーションカウンターでは、飛沫感染防止のためのビニールシートを設置しています(一部の駅を除く)。
- 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。
- 東京メトロの全車両で車両内の抗ウイルス・抗菌処置を実施し、完了した車両については、抗ウイルス・抗菌処理済みステッカーを車両内に掲示しています。



車両内の抗ウイルス・抗菌処置



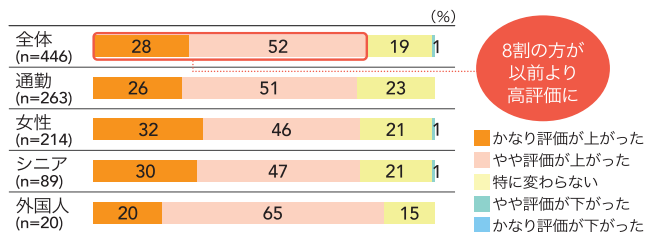
列車の混雑状況の表示

## 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いたしました。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

- 利用客から積極的に意見を聞き、利用客の声に基づき、サービスの向上に取り組んでいることを知り、企業として好感が持てた(30代・男性)
- モニター期間中は、新型コロナウイルスの影響でかなり特殊な状況であったが、まさに企業の危機管理体制がみられる機会でもあった(40代・男性)
- メトロが行っている取組み等、知らなかったことを色々知ることができ、SNS等でメトロの情報が流れてくると気になった(20代・女性)

### 今後のモニター制度運営に関するご意見

#### ●お客様モニターならではの調査を実施してほしい

- モニター活動として、実際に指定された場所のチェックや、座談会のように意見交換できる場が多くなればよいと思う(30代・男性)
- Webアンケートでは伝えきれないこともあるので、座談会やWeb会議のような形で、直接言葉で伝える機会が増えたらよいと思う(30代・女性)
- リモートワークが進んでいる状況なので、リモート会議もよいかもしれない(30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

- 自分の意見が反映されたところはあるのかがわかると、達成感があるのではないかと考えた(20代・女性)

- A. 2020年度は、お客様モニターの任期を9ヶ月として、10月からモニター制度を運営してまいります。また、グループインタビュー(座談会)については、新たな取組みとして、オンラインでの実施を予定しております。

### お客様モニター制度ご協力の御礼

このたびは、東京メトロお客様モニター制度にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様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)

