



東京メトロ

2020年度

お客様モニター調査結果

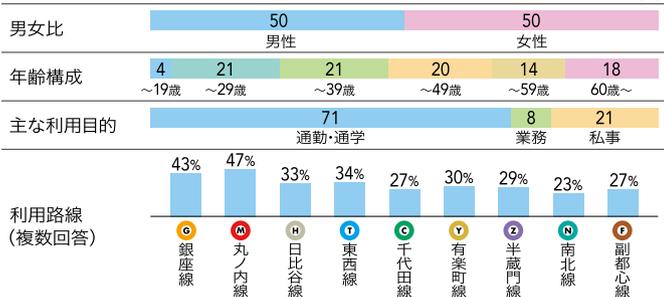


2020年度 お客様モニター制度の概要について

- 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。第8期モニターとしてご協力いただいた皆様、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。

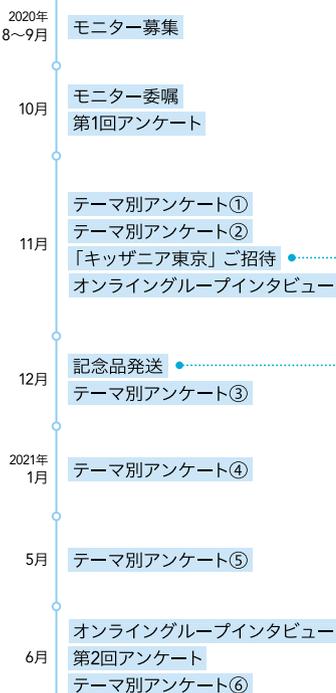
お客様モニターの構成・スケジュール

- 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 (％)



※小数点以下四捨五入

- 調査実施期間と内容



キッズニア東京



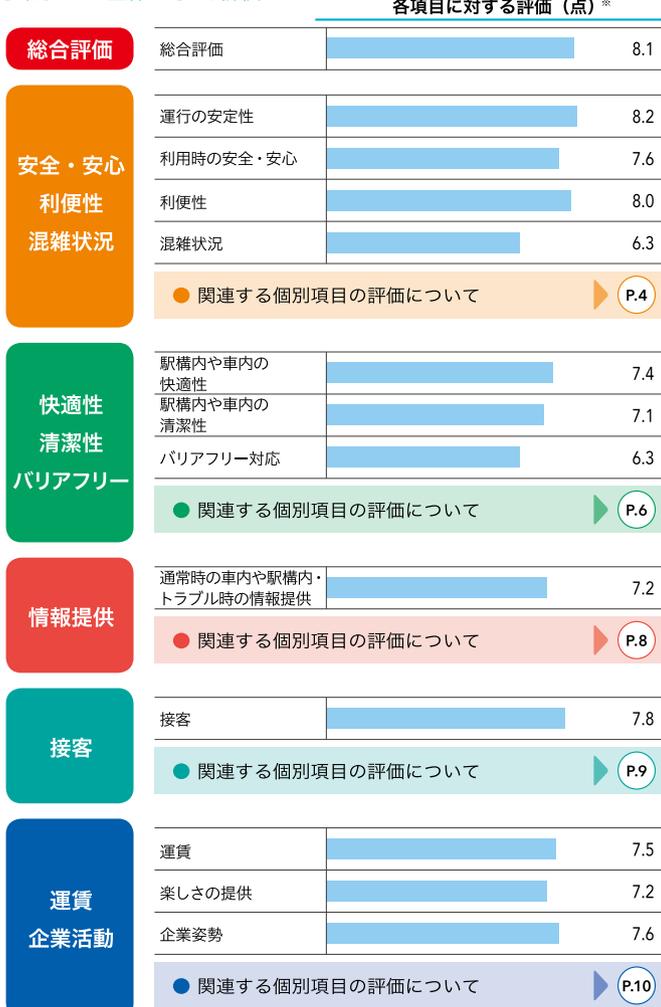
記念品:東京メトロ24時間券(4枚)

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8.1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



※本調査結果は、1回目(2020年10月)と2回目(2021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」、「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ました。

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 (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	6.9	> 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	7.4	
	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	7.7	
	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	7.2	
	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	8.0	
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	7.2	> 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	7.8	> ①
	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	7.6	
	自然災害（地震、水害等）の対策が十分に行われている	7.4	> 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）	7.2	> ①

※本調査結果は、1回目（2020年10月）と2回目（2021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 (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	7.0	
	昼時間帯の電車の運行本数が十分ある	7.6	
	夕方のラッシュ時間帯の運行本数が十分ある	7.5	
	深夜帯の電車の運行本数が十分ある	6.9	
	目的地に早く到着できる（乗り換え、待ち時間含む）	7.5	
混雑状況	目的地までの乗り換え回数が少ない	7.2	
	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	2.9	> ②
	昼時間帯の混雑が激しい	7.6	
	夕方のラッシュ時間帯の混雑が激しい	3.7	> ②
	深夜時間帯の混雑が激しい	6.5	
	電車ごとの混雑の偏りが激しい	4.6	> ②

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

『安心な空間』に関する取組みとして、引き続き自然災害対策や、ホームドアの整備、新型車両の導入等により、お客様へのさらなる安心の提供を図ります。

お客様モニターの声

- 大規模自然災害が増えているので、復旧までの期間が短くて済むような対策が必要（20代・男性）
- 大地震や水害の時などは地下にいて安全なのか不安がある（50代・女性）
- ホームドアも早くすべての駅に取り付けられると利用者としても安心（60代・女性）
- 駅構内や防犯カメラなどのセキュリティ面は強化が必要（20代・男性）

当社の取組み

- 2020年度は高架橋柱の耐震補強工事が完了し、日比谷線三ノ輪駅等5駅8箇所に防水扉を設置
- 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
- 新型車両導入および改修時の車内セキュリティカメラの設置拡大
- 線路内・車両基地の侵入防止柵改良（2022年度完了予定）

主な取組み ②

混雑時間帯を避けたご利用の分散の取組みなど混雑緩和施策を推進しています。

お客様モニターの声

- 区間ごとの混雑率を分析し、他線への乗車を促すなど対策してほしい（30代・男性）
- 乗り換えの関係などで、号車間に乗客数のばらつきを感じる。新型コロナウイルスの感染対策の一環としても分散乗車の推進をしてほしい（20代・男性）
- 路線により混雑状況がかなり異なるので、常時混雑している路線から改善していくとよい（60代・女性）
- 路線によっては密になっている区間があるので、オフピーク出勤の呼び掛けなどしてほしい（50代・女性）

当社の取組み

- 改札口及び列車の混雑状況を「東京メトロmy!アプリ」や東京メトロ公式HPに掲載
- 「東京メトロ my!アプリ」上で銀座線及び丸の内線のリアルタイムな混雑状況を提供（2021年7月開始）
- 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）
- 混雑時間帯を避けたご利用の分散に向け、「メトボ」を活用した平日日中のご利用がお得になる取組みとして、『デイトムポイント』を新設（2021年7月開始）

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 (下記参照)	
駅構内の快適性	駅構内の設備が新しい	6.5	関連する取組み (下記参照)
	改札機の台数は十分設置されている	7.4	
	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	6.3	
	駅構内空調の温度設定が適切で快適である	7.2	
	駅構内のトイレの設備が新しい	6.3	
	駅構内にトイレは十分設置されている	6.6	
	駅構内の明るさ(照明)は適切である	7.6	
	車内空調の温度設定が適切で快適である	7.1	
車内の快適性	車内の騒音が少ない	6.6	
	車両の椅子の座り心地がよい	7.2	
	車内のつり革やポールなどは掴まりやすい	7.5	
	車両が新しい	7.3	
	発車時・走行時・停止時の揺れが少ない	6.9	
	車内の明るさ(照明)は適切である	8.0	

※本調査結果は、1回目(2020年10月)と2回目(2021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 (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	7.6	> ③
	駅構内の清掃が行き届いている	7.3	> ③
	駅構内のトイレの清掃が行き届いている	6.7	> ③
	車内が臭い	7.1	
	駅構内のトイレが臭い	5.8	
	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	6.0
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		6.0	> ④
スロープなどで駅構内の段差が解消されている		6.2	> ④
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		6.9	
多機能トイレが十分に整備されている		6.6	
バリアフリー設備のある場所が、十分に周知されている		5.9	> ④
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		6.5	
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		6.4	

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

お客様に安心して地下鉄をご利用いただくため、新型コロナウイルス感染予防に向けた各種取組みを実施しています。

お客様モニターの声

- 新型コロナウイルス対策でより清潔さを求められていると思う(50代・女性)
- 多くの利用者があり、綺麗な状態を保つのは難しいと思うが、トイレがより快適に使えるよう清掃や改修をお願いしたい(20代・男性)
- コロナの影響で、今はなるべく吊革や手すりにはつかまらないようにしているが、除菌など徹底していただけたらより安心(20代・女性)
- 感染症拡大防止策として、よりいっそう換気をお願いしたい(50代・女性)

当社の取組み

- アルコール消毒液を用いて駅構内を清掃
- 東京メトロ各駅構内*のお客様が手を触れられる機会の多い箇所及び東京メトロ全車両への抗ウイルス・抗菌処置の実施 ※管理委託駅を除く
- 窓開けの開口目安をお知らせするステッカーを東京メトロ全保有車両に貼付し、ご案内の強化を実施

駅構内
(自動券売機)
の抗ウイルス・
抗菌処置



主な取組み ④

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

- エスカレーター、エレベーターの設置が他社に比べかなり遅れています。早急にバリアフリー化を推進していただきたい(60代・女性)
- ベビーカーを利用する人や高齢者など、エレベーター・エスカレーターを必要とする方々の使い勝手が良くなるといい(50代・男性)

当社の取組み

- 2020年度はエレベーターを H 仲御徒町駅等14駅に22基、エスカレーターを O 外苑前駅等7駅に14基設置
- 2021年度は O C 大手町駅にエレベーターとエスカレーターを、 H 六本木駅、 M 赤坂見附駅・ Z 永田町駅にエレベーターを設置。また、車いすをご利用のお客様が乗降しやすいように、 H 日比谷線各駅でプラットフォームと車両床面の段差の低減・隙間の縮小を推進

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 (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	7.3	
	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	7.5	
	車内に掲示された路線図などの案内表示が分かりやすい	7.3	
通常時の駅構内の情報提供	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	7.2	> 5
	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	6.9	> 5
	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	7.5	
	ホームの乗車位置表示が分かりやすい	7.6	
	駅の案内放送が分かりやすい	7.0	
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	6.7	
	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	6.6	
	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	7.1	
	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	6.9	
	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	6.8	
	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	6.7	
	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	7.4	

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・ご案内の充実等、利便性の向上を図ります。

お客様モニターの声

- 案内表示を少し見逃しただけで道に迷いそうになることがある(20代・女性)
- 公式アプリやTwitterの情報提供は迅速でわかりやすいが、トラブルが発生した際は迂回路のルート案内や、乗り換えの誘導等をスムーズにして頂けるとありがたい(40代・男性)

当社の取組み

- 自動旅客案内装置及び駅構内案内サインのリニューアルを完了
- 『東京メトロmy! アプリ』を公開し、トップページに運行情報・列車走行位置を表示(2020年8月)
- 『東京メトロmy! アプリ』に「駅構内ナビゲーション」機能(東京メトロ・都営地下鉄の乗換駅など23駅の駅構内の歩行ルートを平面図と説明文でご案内)を追加(2021年3月)

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 (下記参照)
駅員の接客	駅員の身だしなみは適切である	8.5	
	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	7.3	> 6
	駅員はたずねたことに対し、わかりやすく答えてくれる	8.1	> 6
	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	8.0	> 6
	駅員の対応は親切・丁寧である	8.0	
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	7.3	
	警備員の対応は親切・丁寧である	7.4	
	警備員の声の大きさは適切である	7.4	
	警備員の配置人数は適切である	7.1	> 6
	警備員の配置箇所は適切である	7.2	> 6
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	7.3	
	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	8.4	
	乗務員(運転士や車掌)はてきぱきとした勤務態度である	8.3	
	乗務員(運転士や車掌)の身だしなみは適切である	8.5	
	乗務員(運転士や車掌)の対応は親切・丁寧である	8.1	

*本調査結果は、1回目(2020年10月)と2回目(2021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

- 何かイレギュラーな事態とか困りごとが発生した時には解決に向けて手助けをしてほしい(60代・男性)
- 困ったときに改札まで行かずに尋ねることができるようになるととてもありがたい(40代・女性)
- 駅員の方が頼りため、対応についてはさらにきめ細かくしていただくとありがたい(60代・男性)

当社の取組み

- ホームドア稼働前の安全性向上のため、警備員の増配置や音声案内装置の設置等により「見守る目」を強化
- お客様ご案内のサービス品質向上、海外からのお客様へのご案内強化、社員間の迅速な情報共有等を図るため、全駅[※]で勤務中の全ての社員がiPhoneを携帯 [※]管理委託駅を除く

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 (下記参照)
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	7.2	
	回数券の種類が豊富で使いやすい	7.0	
	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	
楽しみの提供	定期券の購入がしやすい	7.7	
	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	7.2	> 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	7.5	
	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	7.2	
	面白いイベントを積極的に開催している	7.1	
	【東京メトロ】を使って休日などに外かけてみたいと思う	8.2	
	【東京メトロ】が地域性や沿線文化をつくり出している	7.1	> 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	7.1	> ⑦	

※本調査結果は、1回目(2020年10月)と2回目(2021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 (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	7.8	
	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	7.6	
	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	7.6	
	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

多様なパートナーとの連携を通じて、駅・まち一体の調和のとれた空間整備を行います。また、地域に根差した魅力の発掘・発信をすることで、多くの「ひと」と「まち」をつなぎ、沿線地域の豊かさを創出します。

お客様モニターの声

- 降りたことのない駅にも行ってみたいと思える工夫をもっとするとさらに乗りたいという人が増えると思う(40代・女性)
- 地域にとって駅は非常に重要なシンボルだと思う。ぜひ鉄道会社から地域へのアプローチをして、街づくりをしてほしい(40代・男性)
- 地域活性に寄与できる企業になってほしい(20代・男性)

当社の取組み

- 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
- 駅周辺開発を計画・検討する都市開発業者等と連携した「えき・まち連携プロジェクト」として、2021年3月に日比谷線東銀座駅等5駅について新たに公募を実施
- 「おうちで車両基地見学 in AY ASE」を2020年12月からホームページ上で公開

主な取組み ⑧

オープンイノベーションにより、東京メトログループの保有する経営資源と外部のアイデア・技術等の組み合わせによる新たな事業や価値を創出します。

お客様モニターの声

- これからも先進的な取組みをしてほしい(20代・女性)
- 利用者の声に耳を傾け、要望に応えられる企業姿勢を保ってほしい(60代・男性)
- 先進的な取組みを多く行っているイメージがある(20代・女性)
- 首都圏の路線網を持つ企業ならではの先進的な取り組みや未来を予感させる技術をどんどん取り入れて、多少の失敗を恐れずに挑んでほしい(30代・男性)

当社の取組み

- 視覚障がいのあるお客様に駅を安心してご利用いただくことを目的としたナビゲーションシステム「shikAI」の提供を2021年1月から開始し、3月までに副都心線西早稲田駅等9駅に拡大

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.tokyo-metro.jp/>

東京メトロ

検索

モニター期間中に実施したアンケートについて

- 東京メトロが実施する取組み等について、お客様目線でのご意見をいただく機会として、モニターの皆様にテーマ別のアンケートを6回実施いたしました。
- 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。

実施したアンケートの主なテーマ

- 第1回テーマ別アンケート(2020年11月実施)
～「コロナ禍の東京メトロ利用状況」について～
- 第2回テーマ別アンケート(2020年11月実施)
～「ポスターや動画広告」について～
- 第3回テーマ別アンケート(2020年12月実施)
～「混雑の見える化」・「room EXPLACE」について～
- 第4回テーマ別アンケート(2021年1月実施)
～「公式アプリのコンテンツ」について～
- 第5回テーマ別アンケート(2021年5月実施)
～「東京メトロの利用やサービス等」について～
- 第6回テーマ別アンケート(2021年6月実施)
～「コロナ禍の東京メトロ利用状況」について～

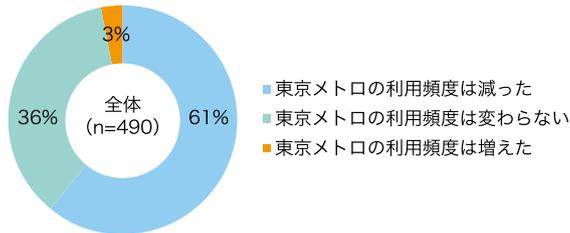


実施したテーマ別アンケートからのトピック①

<「コロナ禍の東京メトロ利用状況」について> (第1回テーマ別アンケートより)

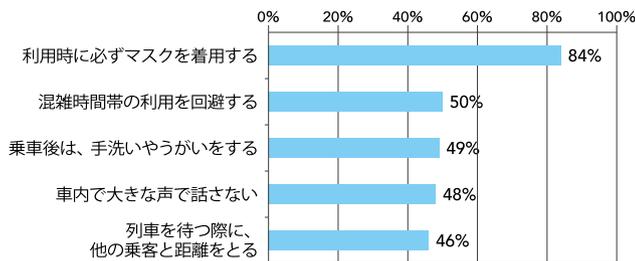
- 「新型コロナウイルス」の感染拡大前と比べた東京メトロの利用状況変化
<2020年11月時点>

「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61%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。



- コロナ禍における東京メトロ利用時の心がけ<上位5項目>(複数回答)

コロナ禍に東京メトロをご利用される際の心がけとしては、「利用時にマスクを着用する」が全体の84%を占めておりました。

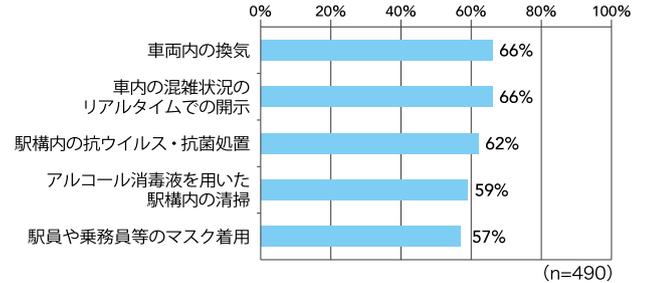


※「特に心がけていることがない/利用していないのでわからない」(n=490)
以外の項目について、スコアの高いものから順に掲載

- コロナ禍において必要だと思う、東京メトロの取組み

<上位5項目>(複数回答)

コロナ禍において必要だと思う東京メトロの取組みとしては、「車両内の換気」、「車内の混雑状況のリアルタイムでの開示」、「駅構内の抗ウイルス・抗菌処置」が全体の6割以上を占めておりました。

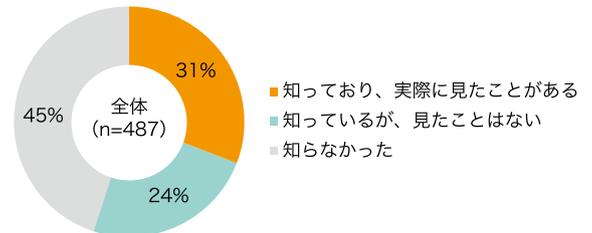


実施したテーマ別アンケートからのトピック②

<「混雑の見える化」について> (第3回テーマ別アンケートより)

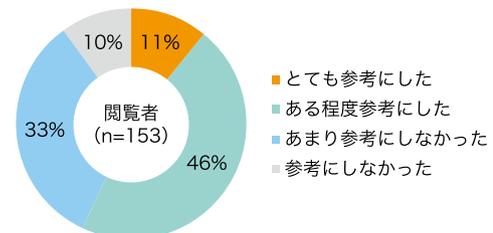
- 全駅の「混雑状況」を東京メトロ公式ホームページや公式アプリで情報提供していることの認知状況

公式ホームページや公式アプリでの「混雑情報」提供については、全体の31%が「知っており、実際に見たことがある」と回答しておりました。



- 東京メトロ公式ホームページや公式アプリにて提供している「混雑状況」閲覧者における外出時の参考状況

公式ホームページや公式アプリで「混雑状況」を閲覧した方のうち、半数以上の方が外出時に情報を「参考にした」(とても参考にした+ある程度参考にした)と回答しておりました。



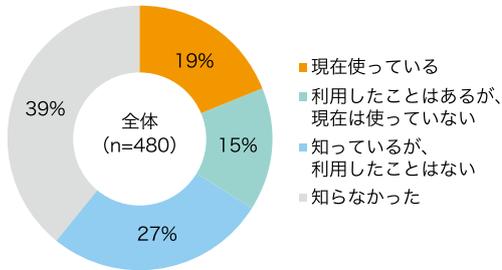
モニター期間中に実施したアンケートについて

実施したテーマ別アンケートからのトピック③

<「公式アプリのコンテンツ」について> (第4回テーマ別アンケートより)

●「東京メトロ公式アプリ」の認知・利用状況

「東京メトロ公式アプリ」については、全体の約2割の方が「現在使っている」と回答しておりました。一方、約4割の方がアプリがあることを「知らなかった」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。(2021年7月31日現在)

- 窓開けの開口目安をお知らせするステッカーの東京メトロ保有全車両への貼り付けを行いました。
- アルコール消毒液を用いて駅構内を清掃しています。
- 駅構内(※)及び車両内の抗ウイルス・抗菌処置を実施しました。
※管理委託駅を除く
- 東京メトロ全駅の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や公式アプリにて掲出しています。
- 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。
- 全駅事務室にお客様用のアルコール手指消毒液を設置しています。
- お客様に安心してご利用いただき、社員が安心して働けるよう、新型コロナワクチンの職域接種を実施しています。



車両内の抗ウイルス・抗菌処置



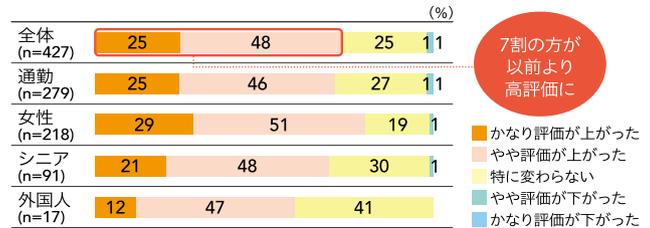
窓口に設置されたお客様用アルコール消毒液

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7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

- 東京メトロが顧客の意見を通じて、より良いサービスや事業展開を図ろうとする姿勢を強く感じられ、直接声を届ける機会も頂け貴重な経験だった(40代・男性)
- メトロが発信している車内放送や映像、駅のポスターなどをよく見るようになった(50代・女性)
- 利用者目線での取り組みを強化している点、利用者目線での評価を運営に活かそうという姿勢にさらに愛着がわいた(30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

- アンケートはどうしても感覚的に答えてしまうところがあるので、実際に一緒にメトロを利用してその場で意見を言い合えるような会があってもよいと思う(40代・女性)
- 気になる点や改善点を実際に写真に撮り、「ここが気になる」や危ないと思ったことを具体的に報告ができるとよかった(30代・男性)
- 覆面調査のように、特定の駅に行って駅員の対応などの評価などに協力できたらよかったと思う(40代・男性)
- このご時世では難しいが、モニター向けに東京メトロの取組みを知るための見学会のようなものと良かったと思う(50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

- モニター調査の結果を受けて改善したこと等を、フィードバックいただけただけならやり甲斐が増す(20代・男性)

第8期モニターとしてご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。2021年度は、7月からモニター制度を運営しております。今後も、WEBアンケートに加え、オンラインインタビューなど多彩な活動を通じて貴重なご意見をお聞きし、適切なサービスの提供に努めてまいります。

