



東京メトロ

2022年度

お客様モニター調査結果

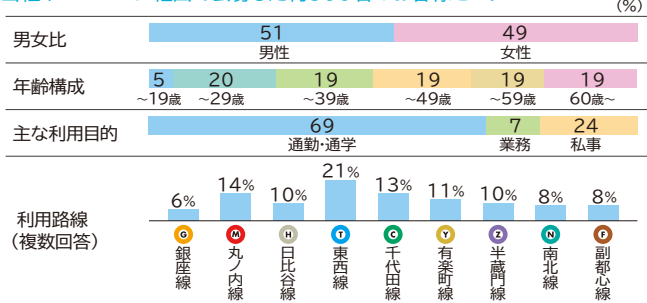


2022年度 お客様モニター制度の概要について

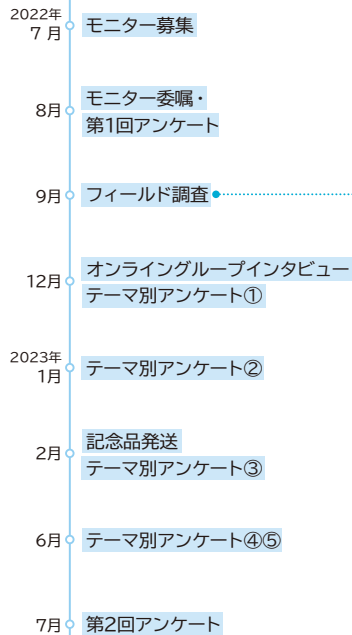
- 東京メトロでは、サービス改善や新サービス実現を目的に、2013年度から「お客様モニター制度」を開始しました。
モニターとしてご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。
- 外国人のお客様を含め、幅広い層のお客様にモニターになっていただき、アンケートやグループインタビューを通じて貴重なご意見・ご要望を頂戴しました。

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



●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8.4点となりました。
- 項目別では、全ての項目が10点満点中7点以上となりましたが、「快適性」の項目が他の項目より下回り、7.4点という結果となりました。

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(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(10点満点評価)を掲載。

1 運行の安定性に関する評価

アンケート結果 (1)

運行の安定性	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)

2 利便性に関する評価

アンケート結果 (2)

利便性	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
	駅の案内放送 (行き先や接続のご案内など) の分かりやすさ・聞き取りやすさ・タイミングの良さ	3.8	
	車内放送 (停車駅や乗り換え案内など) 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ご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ご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
	運転見合わせ時や遅延発生時の公式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	
	困った時の駅員・乗務員へのたずねやすさ (雰囲気、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 (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、南砂町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

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)

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)
快適性	電車の乗り心地 (揺れ、騒音など)	3.8	> 3
	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	
	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	

※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フピークプロジェクトなどによる混雑緩和施策を推進し、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ありがたいと思います。(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8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!アプリで全路線の号車ごとのリアルタイム混雑状況を配信 (2022年9月)
- ・東西線オフピークプロジェクトを通年で実施
- ・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

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)
安全・安心	鉄道利用に関するマナー啓発	3.8	> 4
	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	
	自然災害対策 (地震、浸水など) 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	
	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お声かけ等)	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方法等に関するご案内を強化 (2022年8月)

5 乗車券・運賃に関する評価

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)
乗車券・運賃	運賃全般に対する価格の納得感	3.8	
	乗車券の選択肢 (ICカードによる乗車、きっぷ、定期券、24時間券など)	4.0	> 5
	ご利用に応じた ポイントサービスの提供	3.6	> 5

※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))

6 企業姿勢に関する評価

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)
企業姿勢	お客様視点に立った 安全・安心の提供姿勢	3.9	
	訪日外国人に向けた 取組みへの積極性	3.8	
	バリアフリーに対する 取組みの積極性	3.7	> 6
	省エネやCO2削減に対する取組み姿勢 (エネルギー効率に優れた車両の導入や 照明・案内看板のLED化など)	4.0	
	沿線情報の発信、沿線地域等と 連携した賑わいの創出などを通じた ご利用機会創出の積極性	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 (5)

便利でお得な乗車の提供(企画乗車券・メトポ)により、お出かけ機会の創出を図ります。

お客様モニターの声

- ・お得なきっぷのバリエーションをもっと増やしてほしい。(30代・男性)
- ・ポイントの付与率を上げてほしい。(50代・女性)
- ・ポイントサービスを拡充してほしい。(30代・男性)

当社の取組み

- ・東京の都市内観光「City Tourism」の一環として、沿線施設と Tokyo Subway Ticket のセット券発売の充実
- ・メトロポイントクラブ(メトポ)会員のお客様を対象として、毎月のご利用状況に応じて会員ランクを判定し、その会員ランクに応じてポイントを進呈するメトポの新サービス「ランク制度」を開始(2023年3月)
- ・対象施設でメトポ会員証を提示すると、お買い物・ご飲食の割引やドリンクサービスなどのお得な特典が受けられる、「メトポ会員証サービス」を開始(2023年4月)

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)

バリアフリー化を促進し、お客様の円滑な移動を実現します。

お客様モニターの声

- ・バリアフリー対応の車両が増えていてベビーカーでも乗りやすいです。(30代・女性)
- ・ホームと車両の段差解消をお願いしたいです。できれば車いすでも単独で乗車できるようにしてほしいです。(30代・男性)

当社の取組み

- ・新型車両は全車両にフリースペースを設置し、車いすやベビーカーをご利用のお客様の乗降性を向上
- ・車いすをご利用のお客様等のより円滑な乗降を目的に、ホームと車両床面の段差・隙間縮小の整備(2023年度日比谷線整備完了予定)

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、お客様の立場から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5回実施しました。
- アンケート結果は、サービス改善など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(2022年12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(2023年1月実施)
～ 列車情報の確認方法について ～
- 第3回テーマ別アンケート(2023年2月実施)
～ チャットボット・問い合わせフォームについて ～
- 第4回テーマ別アンケート(2023年6月実施)
～ 定期券について ～
- 第5回テーマ別アンケート(2023年6月実施)
～ 新型コロナウイルス感染症の5類への移行に対する状況や、混雑施策について ～

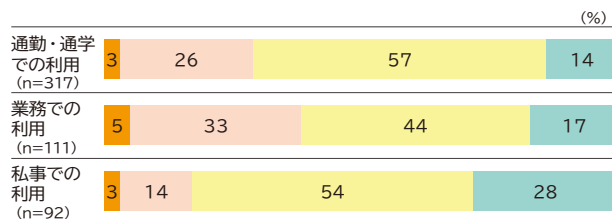


実施したテーマ別アンケートからのトピック①

<「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感染症の感染拡大前と比較した、ご自身の東京メトロの今後の利用状況について<2022年12月時点>

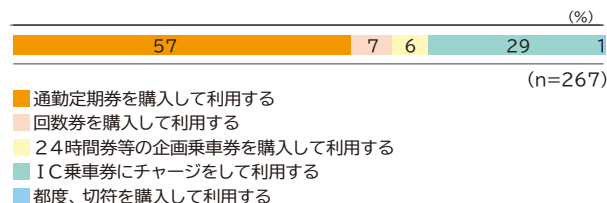
通勤・通学や業務での利用において、アフターコロナでは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大前よりも利用が少なくなると思うと回答された比率が、増えると思うと回答された比率を上回る結果となりました。



- 感染拡大前よりかなり少なくなると思う
- 感染拡大前よりはやや少なくなると思う
- 感染拡大前と同じ状況に戻ると思う
- 感染拡大前よりも増えると思う

- コロナ禍での定期券利用状況<通勤利用者>

通勤で利用している人のうち、通勤定期券をコロナ禍でも利用している人は57%で、通勤定期券を使わない人が約4割となりました。

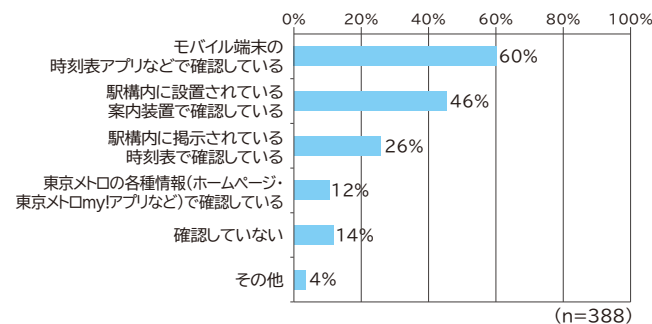


実施したテーマ別アンケートからのトピック②

<「列車情報の確認方法」について> (第2回テーマ別アンケートより)

- 乗車する列車の情報(種別・行先・発車時刻など)の確認方法

モバイル端末の時刻表アプリなどで確認することが最も多く、次に案内装置での確認が多い結果となりました。

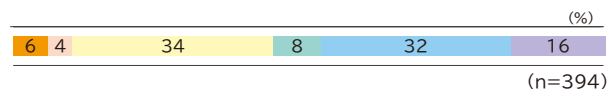


実施したテーマ別アンケートからのトピック③

<「チャットボット・問い合わせフォーム」について> (第3回テーマ別アンケートより)

- 東京メトロチャットボット(質問を入力すると自動的に回答がされるサービス)の認知及び評価

利用したことがある比率は、1割程度となっており、今後利用してみたいという回答が、認知の有無問わず、合わせて6割を超える結果となりました。



- 利用したことがあり、役に立った
- 利用したことがあるが、役に立たなかった
- 利用したことはないが、今後利用してみたい
- 利用したことがなく、今後も利用してみたいと思わない
- 知らなかったが、今後利用してみたい
- 知らなかったし、今後も利用してみたいと思わない

モニター期間中に実施したアンケートについて

●お忘れ物チャットボット(駅などに届けられたお忘れ物の有無をお客様自身で検索できるサービスの)の認知及び評価

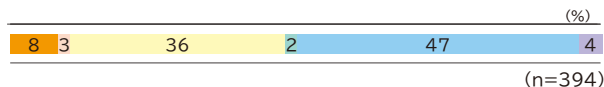
「知らなかったが、今後利用してみたい」という回答が、半数を超える結果となりました。



- 利用したことがあり、役に立った
- 利用したことがあるが、役に立たなかった
- 利用したことはないが、今後利用してみたい
- 利用したことがなく、今後も利用してみたいと思わない
- 知らなかったが、今後利用してみたい
- 知らなかったし、今後も利用してみたいと思わない

●公式ホームページ上で提供しているお問い合わせフォーム(お忘れ物やその他のお問い合わせにメールで回答を受けることができるサービスの)の認知及び評価

「知らなかったが、今後利用してみたい」という回答が、半数近くの結果となりました。



- 利用したことがあり、役に立った
- 利用したことがあるが、役に立たなかった
- 利用したことはないが、今後利用してみたい
- 利用したことがなく、今後も利用してみたいと思わない
- 知らなかったが、今後利用してみたい
- 知らなかったし、今後も利用してみたいと思わない

実施したテーマ別アンケートからのトピック④

<新型コロナウイルス感染症の5類への移行に対する状況や、混雑施策について>
(第5回テーマ別アンケートより)

●公式ホームページや公式アプリによる、各時間帯の混雑状況の情報提供についての認知及び評価

38%の方に「知らなかったが、後は見たいと思う」との回答をいただきました。



- 知っており、実際に見たことがある
- 知っているが、見たことはないため今後見たい
- 知っているが、見たことはなく今後も見ないと思う
- 知らなかったが、後は見たいと思う
- 知らなかったが、今後も見ないと思う

●公式アプリによる、各列車の混雑度の現時点及びその先の予測のリアルタイム配信についての認知及び評価

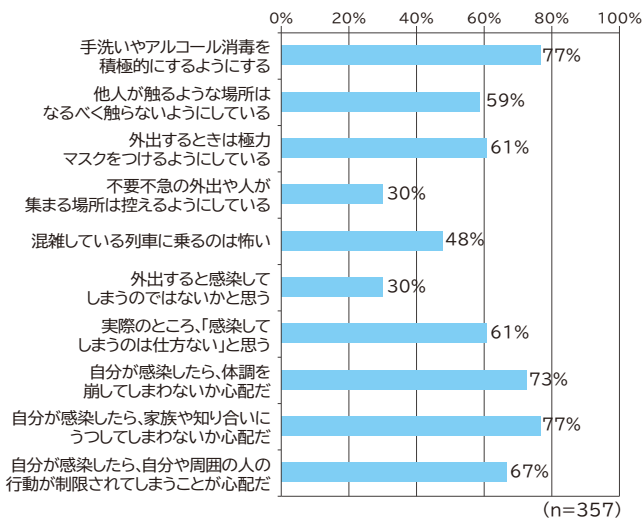
45%の方に「知らなかったが、後は見たいと思う」との回答をいただきました。



- 知っており、実際に見たことがある
- 知っているが、見たことはないため今後見たい
- 知っているが、見たことはなく今後も見ないと思う
- 知らなかったが、後は見たいと思う
- 知らなかったが、今後も見ないと思う

●新型コロナウイルス感染症の5類へ移行後に対する心境

<「非常に当てはまる」「やや当てはまる」の合算比率 2023年6月時点>



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。
2023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。

東京メトロお客様センター <https://www.tokyo-metro.jp/support>

当報告書中のお客様モニターからのご意見は、主旨を変えずに文言等を一部変更していることがあります。

