



東京メトロ

2023年度

お客様モニター調査結果

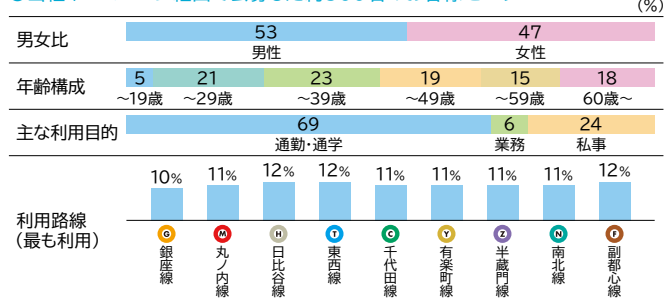


2023年度 お客様モニター制度の概要について

- 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。

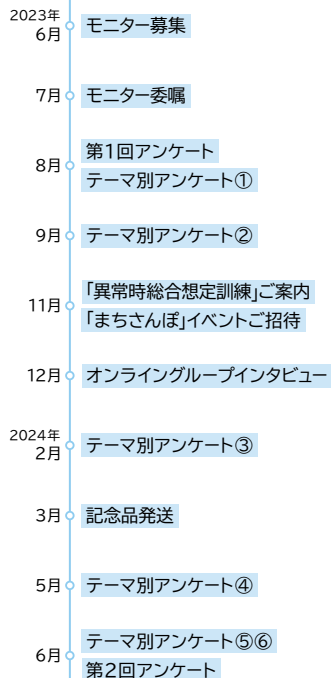
お客様モニターの構成・スケジュール

● 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

※小数点以下四捨五入



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、7.5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

各項目に対する評価(点)※

総合評価

8.4

運行の安定性

7.9

● 関連する個別項目の評価について ▶ P.4

利便性

7.9

● 関連する個別項目の評価について ▶ P.5

快適性

7.5

● 関連する個別項目の評価について ▶ P.6

安全・安心

8.0

● 関連する個別項目の評価について ▶ P.7

乗車券・運賃

7.8

● 関連する個別項目の評価について ▶ P.8

企業姿勢

7.7

● 関連する個別項目の評価について ▶ P.9

※本調査結果は、1回目(2023年8月)と2回目(2024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。

1 運行の安定性に関する評価

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)
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)	3.6	>①②③
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	>①②③
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	3.7	
事故・トラブルなどによる 運転見合わせから 運転再開までの早さ	3.7	>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 (1)

列車の遅延防止や定時性・安定性の向上などに関わる設備の導入を推進し、円滑な輸送サービスの提供を図ります。

お客様モニターの声

- 平日朝ラッシュ時間帯のダイヤが乱れることがたびたびある。(60代・男性)
- 乗り入れ路線のトラブルでの遅延が多い。(60代・女性)
- ラッシュ時に6両編成は止めていただきたい。(30代・男性)

当社の取組み

- 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)システム導入に向けた取組みを推進
- 5Gを活用した、列車運行やお客様の安全性の向上のための実証実験を実施
- 南北線9000系の8両編成列車運行の開始(2023年12月)、定員数882人から1200人へ輸送力が向上

2 利便性に関する評価

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)
ラッシュ時間帯の運行本数	3.7	>①
ラッシュ時間帯以外の運行本数	3.8	>①
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	
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	>②
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)	3.9	
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	>②③
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	>③
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	>④
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	>③
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・乗務員へのたすねやすさ (雰囲気、ホームや改札口の人員配置など)	3.6	>④
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 (2)

運行本数の適切な管理や分かりやすい情報提供など、不便なくスムーズにご利用いただけるサービス・環境の提供を目指します。

お客様モニターの声

- コロナが落ち着いて人が戻ってきていますが、電車の本数が少なく、日中でも混雑している印象です。(30代・男性)
- 乗り換えの案内が分かりにくい。(60代・男性)
- 突発的なトラブルが発生することは不可避だと思うので、その後の状況の説明が早めにあると安心できる。(50代・女性)
- 窓口人員がいない時間が多くなった。(40代・男性)

当社の取組み

- 千代田線で一部の代々木上原方面発綾瀬行きを北綾瀬行きに延長、日比谷線・東西線・有楽町線・南北線・副都心線でダイヤ改正(2024年3月)
- 国内初、専用アプリ不要で駅構内のアナウンスをお客様のスマホで文字化できる多言語の「みえるアナウンス」を東京メトロの駅に試験導入
- 総合指令所において運転再開見込時間の早期(10分以内)情報提供を実施
- お客様からの各種お問合せに対する速やかな回答を目指し、お客様向けチャットボット及びお客様センターの業務に生成AIを活用したシステムの導入を推進

※1回目(2023年8月)と2回目(2024年6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)

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)
電車の乗り心地(揺れ、騒音など)	3.9	
駅構内の温度・湿度	3.6	
車内の温度・湿度	3.7	
駅構内の清掃状況	4.0	②
車内の清掃状況	4.1	
トイレの清掃状況	3.7	②
駅構内の臭気	3.8	
車内の臭気	3.8	
トイレの臭気	3.5	
ラッシュ時間帯の混雑	3.0	①
ラッシュ時間帯以外の混雑	3.8	①
車両ごとの混雑の偏り	3.4	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)

混雑緩和や車内及び駅構内の改善を図り、お客様にとってより快適な利用環境を目指します。

お客様モニターの声

- 改札に近い車両に人が多く乗っていてとても混雑している。(10代・女性)
- どの駅もトイレが古い。新しく改装して欲しい。子連れであまり利用したくないと感じる古いトイレが多い。(30代・女性)
- 天井の漏水が各駅で見られ、服が濡れた事がある。(40代・男性)

当社の取組み

- デブスカメラと人工知能(AI)を用いた列車混雑計測システムにより、リアルタイム混雑状況をホームディスプレイに表示し、行動変容の効果を検証する実証実験の実施
- まちと一体となった新たな駅 虎ノ門ヒルズ駅の拡張工事完成

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)
鉄道利用に関するマナー啓発	3.8	
防犯対策の実施、対策に関する情報発信	4.0	①
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	4.0	②
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)	4.2	③
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	4.0	

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)

トラブル発生時の対応力の強化や対応策の周知を推進し、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

- ホームに駅員がいないことが多く、酔っ払いに絡まれた時は困りました。(30代・男性)
- 車椅子利用の方などには混雑度が高い時間に自由に利用してもらうことは難しいと感じる。(20代・男性)

当社の取組み

- 異常時に乗務員と会話ができる「車内非常通話装置」のご案内を車内ディスプレイ及び車内窓上ポスターで掲出
- 東京メトロの「水害対策」のご案内を、お客様に向けて車内ディスプレイ及び車内窓上ポスターで掲出
- 視覚障がい者向け音声ナビゲーションシステム「shikAI」のサービス対象駅を新たに4駅拡大

※1回目(2023年8月)と2回目(2024年6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))

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)
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	>①②③
ご利用に応じた ポイントサービスの提供	3.6	>①②

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)

お得な乗車サービスの提供(休日メトロ放題・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

- 安くてありがたいです。休日メトロ放題も便利でよく利用しています。(20代・女性)
- ポイント加算は対象クレジットカードが限定される。(60代・男性)
- 定期券利用でもメトロポイントをつけてほしい。(40代・女性)

当社の取組み

- ① 土日祝日が1か月間、実質乗り放題になるお得な新サービス「休日メトロ放題」を開始(2023年11月)
- ② PASMOをお持ちの方を対象とした「メトロポイントクラブ」とTo Me CARDをお持ちの方を対象とした「メトロポイント」の2つのポイントサービスを統合(2024年4月)
- ③ モバイルPASMOアプリ上でメトロポイントクラブのPASMO情報の登録やポイントのチャージを可能に

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)
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	>①
バリアフリーに対する取組みの積極性	3.8	>②
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	>③
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	3.9	>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 (6)

バリアフリー化の促進や訪日外国人への取り組みなど、すべてのお客様に安心してご利用いただける環境を目指します。

お客様モニターの声

- 優先席の意味が外国人にわからないようなので、優先席を必要とする方が座れずに困っている場合をよく見かけます。(30代・女性)
- 駅のバリアフリーに最注力を望みます。(50代・男性)
- 持続可能な社会に向けたさまざまな取り組みはさすがだなと思います。(40代・女性)

当社の取組み

- ① お客様向けチャットボット多言語化
- ② 障がいのあるお客様等に向けエレベーター優先レーン試験設置を実施(明治神宮前駅、表参道駅)
- ③ 丸ノ内線・南北線に再生可能エネルギーを導入し、CO2排出量ゼロで運行
- ④ ナゾキ街歩きゲーム「地下謎への招待状2023」開催

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

※1回目(2023年8月)と2回目(2024年6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)

モニター期間中に実施したテーマ別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6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テーマ

- 第1回テーマ別アンケート(2023年8月実施)
～ メトロのイメージについて ～
- 第2回テーマ別アンケート(2023年9月実施)
～ テレワークについて ～
- 第3回テーマ別アンケート(2024年2月実施)
～ 車内空調について ～
- 第4回テーマ別アンケート(2024年5月実施)
～ 接客について ～
- 第5回テーマ別アンケート(2024年6月実施)
～ コロナ禍前後の満足度・重視度について ～
- 第6回テーマ別アンケート(2024年6月実施)
～ 駅のご利用環境について ～



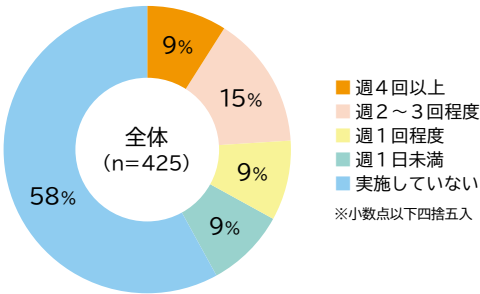
お客様に関する状況について

実施したテーマ別アンケートからのトピック①

<テレワークについて>(第2回テーマ別アンケートより)

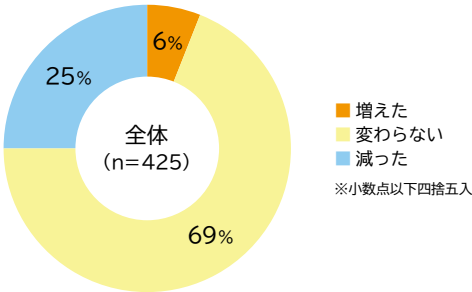
- お客様のテレワークまたはオンライン授業の受講に関する実施状況
<2023年9月時点>

2023年9月の調査時点、テレワークやオンライン授業の受講を「実施していない」比率は58%と半数以上を占めておりますが、「週2～3回程度」の頻度が次に多く、15%となりました。



- 2023年3月(約半年前)と比較した、テレワークまたはオンライン授業の受講の実施頻度の変化<2023年9月時点>

2023年3月の時と比べて、テレワークまたはオンライン授業の受講の実施頻度について、「変わらない」が大半を占めましたが、「増えた」比率(6%)より、「減った」比率(25%)の方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②

<車内空調について>(第3回テーマ別アンケートより)

- 朝ラッシュ時間帯(7時～9時台)における車内の温度<2024年2月時点>

全体としては「適温だった」比率が38%、「許容できる温度だった」比率が41%と多くを占める一方、「暑かった」と回答された比率が17%となりました。

	(%)			
全体 (n=290)	38	41	4	17
銀座線 (n=52)	38	40	2	19
丸ノ内線 (n=68)	43	38	3	16
日比谷線 (n=48)	38	35	2	23
東西線 (n=54)	35	33	2	28
千代田線 (n=45)	27	40	4	29
有楽町線 (n=56)	32	45	5	18
半蔵門線 (n=50)	44	40		16
南北線 (n=38)	34	47	3	16
副都心線 (n=41)	29	51	7	12

(朝ラッシュ時間帯に乗車された方、各路線のn数は重複あり)

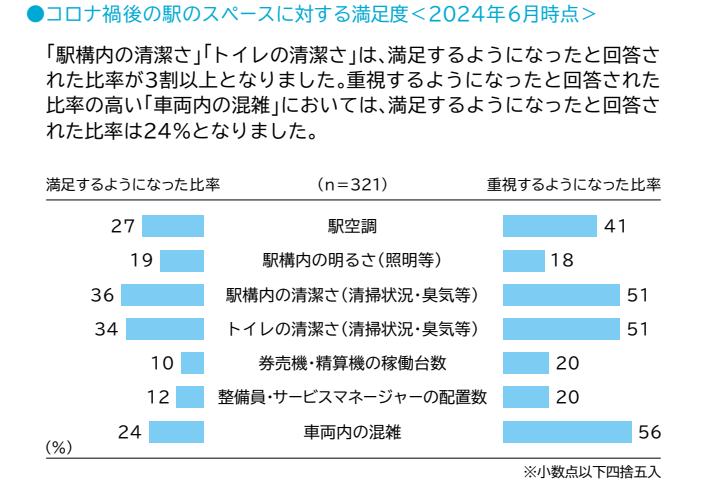
※小数点以下四捨五入

- 適温だった
- 許容できる温度だった
- 寒かった
- 暑かった
- 寒い・暑いどちらもあった

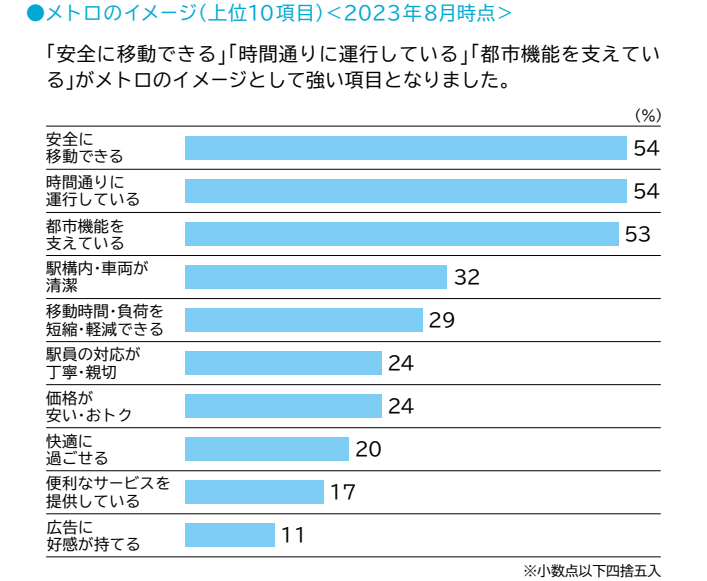
モニター期間中に実施したテーマ別アンケートについて

メトロに対するご意見・評価について

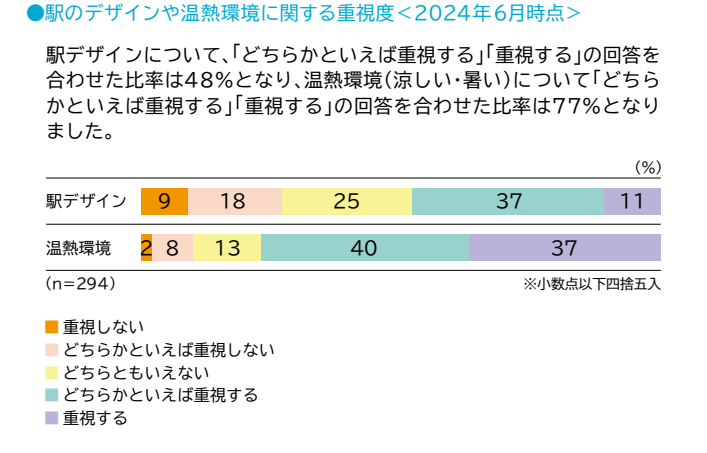
実施したテーマ別アンケートからのトピック③
<コロナ禍前後の満足度・重視度について> (第5回テーマ別アンケートより)



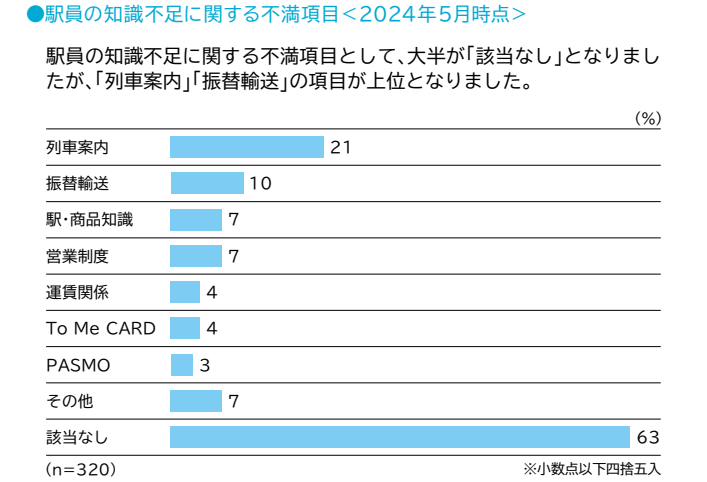
実施したテーマ別アンケートからのトピック④
<メトロのイメージについて> (第1回テーマ別アンケートより)



実施したテーマ別アンケートからのトピック⑤
<駅のご利用環境について> (第6回テーマ別アンケートより)



実施したテーマ別アンケートからのトピック⑥
<接客について> (第4回テーマ別アンケートより)



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。
2024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.tokyometro.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の一部変更していることがあります。

