



東京メトロ

2024年度

お客様モニタ一調査結果



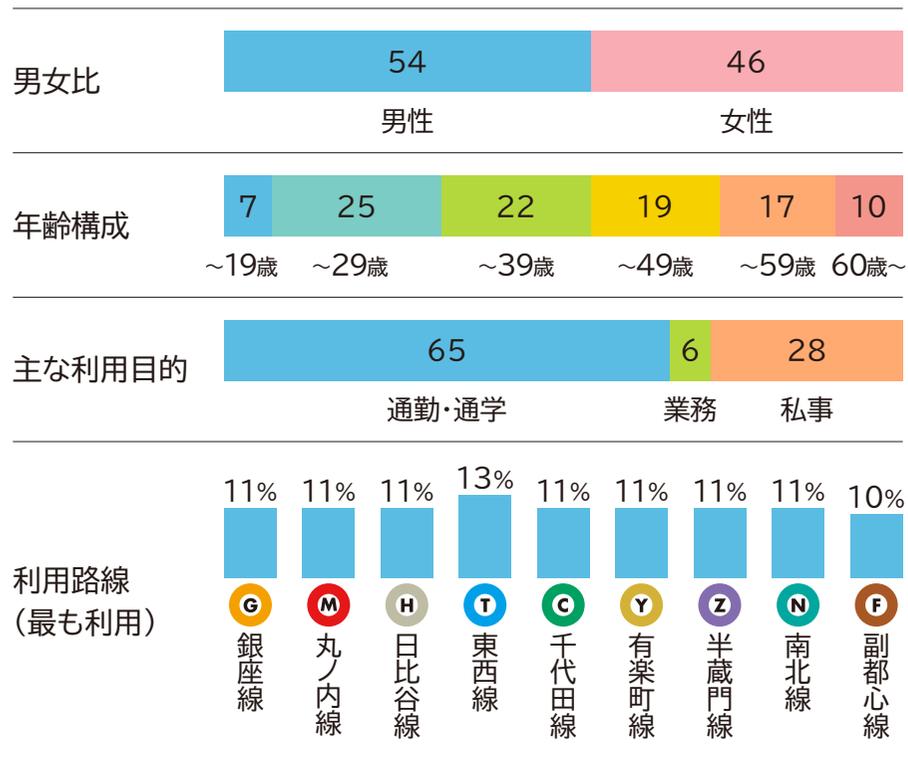
2024年度 お客様モニター制度の概要について

- 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。

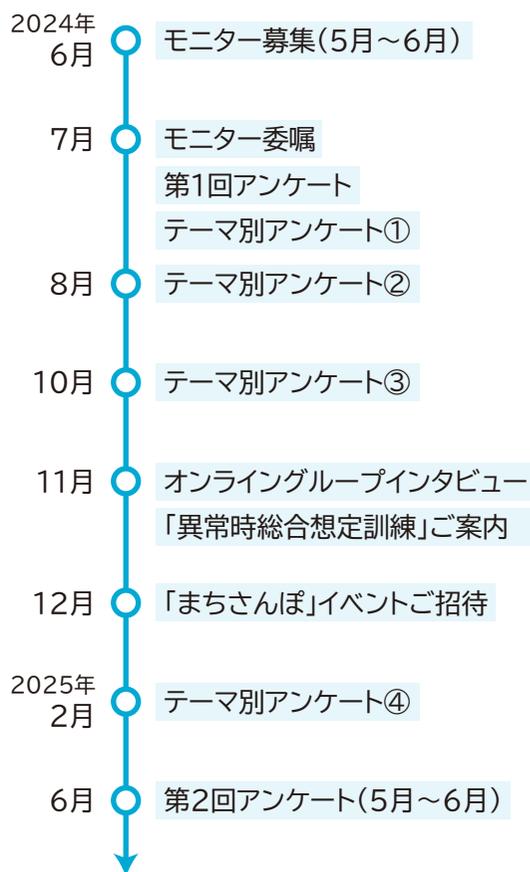
お客様モニターの構成・スケジュール

● 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

(%) ※小数点以下四捨五入



● 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／設備に関する調査結果

- 当社への総合評価については、10点満点中8.2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、7.2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

(%) ※小数点以下四捨五入
1%未満のスコアは非表示



● 各項目に対する評価(点)



※本調査結果は、1回目(2024年7月)と2回目(2025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)
運行の安定性	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)	3.5	> ① ②
	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)	4.0	> ① ②
	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	> ① ②
	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	3.6	> ① 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

新技術の導入により、遅延回復力の強化や輸送障害の減少を図り、運行の安定性を高めて、円滑な輸送サービスの提供につなげます。

お客様モニターの声

- ・CBTC導入以後、明らかに遅延頻度・遅延度合いが少なく、小さくなった。(30代・男性)
- ・トラブルがあっても回復が早く感謝しています。(30代・女性)
- ・ラッシュ時間帯の運行本数が多いが、事故がほとんど起きない。(40代・男性)

当社の取組み

- ① 丸ノ内線の全線において無線式列車制御システム(CBTCシステム)の導入・使用を開始
- ② 5Gを活用した各種鉄道システムの実証試験において有用性を確認

2 安全・安心に関する評価

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)
安全・安心	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	3.9	> ②
	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	
	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	> 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)	4.0	
	工事箇所の安全対策	4.0	

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②

ホームドアの設置、トラブル発生時の迅速な対応、安全に配慮したモニタリングの実施などを通じて、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

- ・ホームドアの全駅設置は安全・安心にとっても寄与していると思う。(30代・男性)
- ・不審者対応など強化していただけると助かります。(40代・女性)
- ・防犯カメラが多いので安心して利用出来る。(30代・男性)

当社の取組み

- ① 2025年度ホームドア全駅設置完了予定(※大規模改良工事実施中の南砂町駅を除く)
- ② 車内非常時におけるお客様の安全性向上を目的とし、記録型の車内セキュリティカメラ映像を、総合指令所等にてリアルタイムで確認する機能の整備を促進

※1回目(2024年7月)と2回目(2025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)

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)
利便性	ラッシュ時間帯の運行本数	3.7	
	ラッシュ時間帯以外の運行本数	3.8	> ① ⑤
	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	> ① ③
	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	3.7	
	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	3.7	
	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	3.8	
	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)	3.6	> ④
	沿線情報、イベント情報に関する情報の発信	3.8	

お客様モニターの評価と関連する東京メトロの取組み

主な取組み③

ダイヤの最適化や運行情報の提供などの他、社会情勢の変化に応じたより便利な移動環境を提供します。

お客様モニターの声

- ・他路線との乗り換えも多く便利と感じる。(30代・男性)
- ・遅延情報等をサイネージでも流してほしい。(30代・男性)
- ・駅の改札によっては係員がいないので、困った時に呼び出して待っていないといけない時間が長い気がします。(40代・女性)
- ・イベントなど明らかに人が多く乗るだろうとわかる時は本数を増やして欲しいです。(50代・女性)

当社の取組み

- ① 銀座線、有楽町線、南北線、副都心線、東西線、千代田線ダイヤ改正
- ② Appleのアプリ「マップ」で列車ごとの運行状況をリアルタイムで確認可能に
- ③ 有楽町線、南北線延伸工事着手
- ④ 生成AIを搭載したお客様向けチャットボットのサービスの開始
- ⑤ 神宮外苑花火大会開催に合わせ、銀座線で列車を増発

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)
電車の乗り心地(揺れ、騒音など)	3.8	> ④
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	3.8	> ①
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	3.8	
トイレの臭気	3.4	
ラッシュ時間帯の混雑	2.9	> ② ③
ラッシュ時間帯以外の混雑	3.7	> ② ③
車両ごとの混雑の偏り	3.4	> ② ③

利便性

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④

駅構内の清掃や混雑状況の見える化など、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

- ・トイレや駅構内が汚いと感じる。
(20代・男性)
- ・日中帯でも混んでいる印象はある。
(20代・男性)
- ・朝夕の混雑や一部車両の混雑集中など快適性に欠けると感じる事が多々ある。
(40代・男性)

当社の取組み

- ① 半蔵門線水天宮前駅で清掃ロボットの運用を開始
- ② 「着座確率」を考慮した『座りやすい号車案内』をナビタイムジャパンにて試験提供
- ③ 千代田線の北千住駅と町屋駅の駅コンコースにディスプレイを新設し、号車ごとのリアルタイム混雑状況を表示
- ④ 線路設備モニタリング装置を活用し、軌道状態のデータを一括管理(RAMos+®)

5

乗車券・運賃に関する評価

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/>

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	> ②
	ご利用に応じたポイントサービスの提供	3.7	> 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⑤

多様なキャッシュレス決済やキャンペーンの導入により、お客様に便利でお得な乗車サービスを提供します。

お客様モニターの声

- ・バスとのコラボなども検討いただきたいです。(30代・男性)
- ・クレカ利用の対応を希望。(60代・男性)
- ・ポイントサービスが分かりにくい。(10代・男性)

当社の取組み

- ① 「メトポ」と「ToKoPo」による「エコボーナス W (ダブル)キャンペーン」の実施
- ② クレジットカードのタッチ決済等を活用した乗車サービスを東京メトロ24時間券を対象に2025年3月より開始

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	> ④
	バリアフリーに対する取組みの積極性	3.8	
	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	> ① 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⑥

商業施設の活用とエネルギーの効率的な利用を通じて、地域の活性化や持続可能なサービスの提供に取り組みます。

お客様モニターの声

- ・訪日外国人観光客などに目を向けることも大切だと思いますが、毎日利用する方にも目を向けていただけるとよいと思います。(20代・男性)
- ・省エネの推進を行っていることはとても良いことだと思う。(30代・男性)
- ・外国人が路線を分かっていない様子を多く見かける。(50代・女性)

当社の取組み

- ① 東西線高架下の商業施設をそれぞれの立地特性に合わせてリニューアル(原木中山駅高架下商業施設・浦安駅高架下(M'av浦安)・西葛西駅高架下(メトロセンター西葛西))
- ② 地下鉄開通100周年記念事業として、地下鉄博物館リニューアルの検討に着手
- ③ 変電所電圧の適正化等を実施し回生エネルギーを有効活用
- ④ 訪日外国人旅行者用アプリ「Tokyo Metro For Tourists」配信開始

※1回目(2024年7月)と2回目(2025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・ご要望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4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

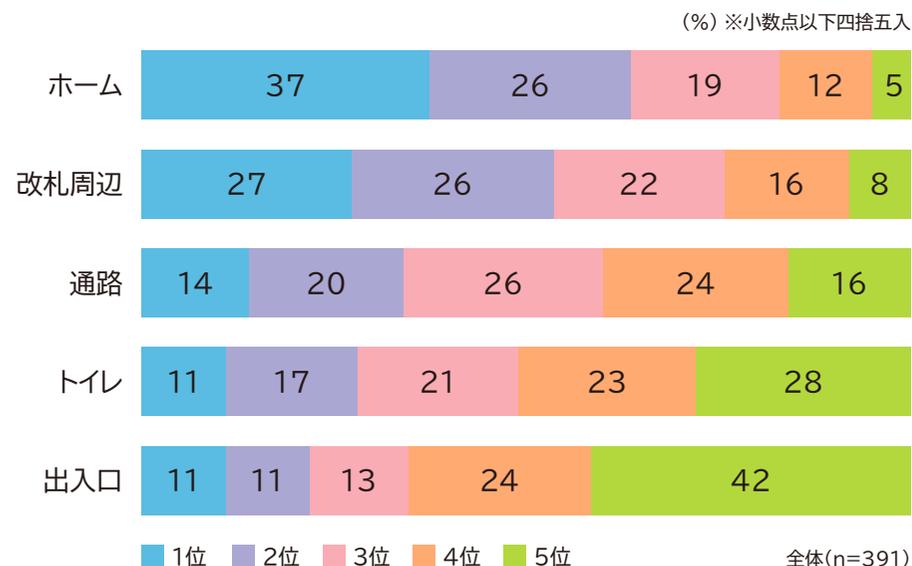
- 第1回テーマ別アンケート(2024年7月実施)～東京メトロの駅改装に関するアンケート～
- 第2回テーマ別アンケート(2024年8月実施)～東京メトロのトイレのフィッティングボードに関するアンケート～
- 第3回テーマ別アンケート(2024年10月実施)～東京メトロの訪日外国人向けサービスに関するアンケート～
- 第4回テーマ別アンケート(2025年2月実施)～東京メトロの冬季期間における車内空調に関するアンケート～

実施したテーマ別アンケートからのピックアップ①

<東京メトロの駅改装に関するアンケートにて>(第1回テーマ別アンケートより)

● 駅の印象・イメージを決める要素

駅の印象・イメージを決める要素1位に選ぶものを「ホーム」と回答された比率が最も高く、37%の方が選択されました。次に高いのは「改札周辺」となっており、27%の方が選択されました。



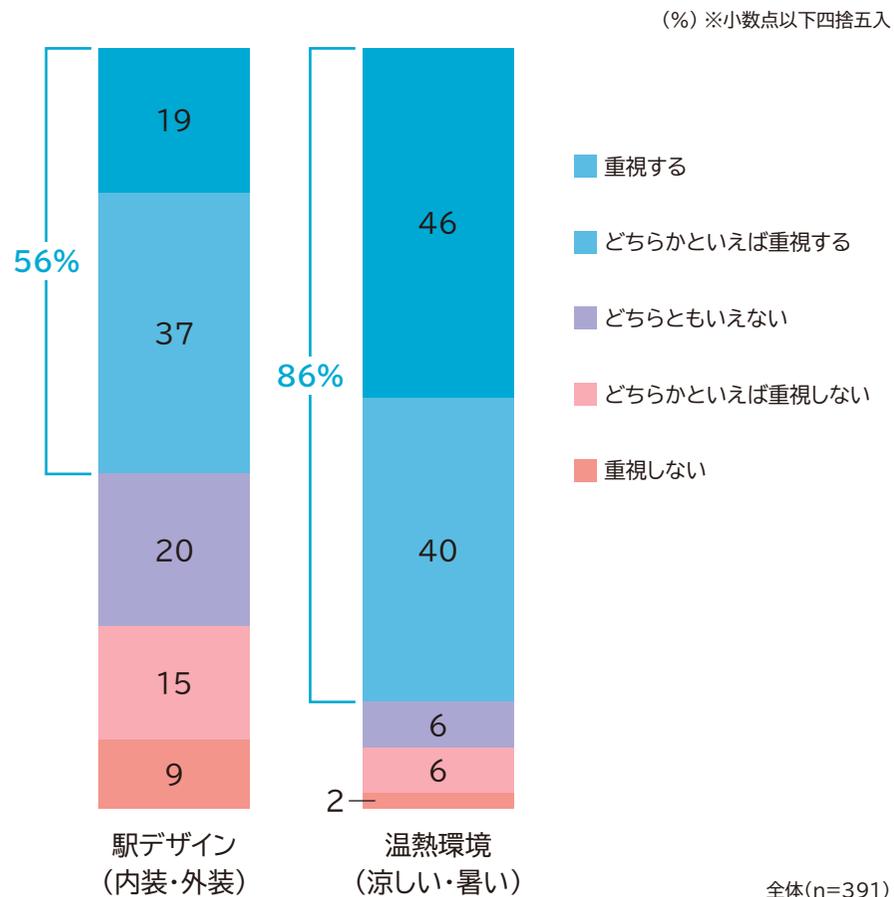
モニター期間中に実施したテーマ別アンケートについて

実施したテーマ別アンケートからのトピック②

<東京メトロの駅改装に関するアンケートにて>
(第1回テーマ別アンケートより)

● 駅のデザインや温熱環境に関する重視度

駅デザインについて「どちらかといえば重視する」「重視する」の回答を合わせた比率は56%となり、温熱環境(涼しい・暑い)について「どちらかといえば重視する」「重視する」の回答を合わせた比率は86%となりました。

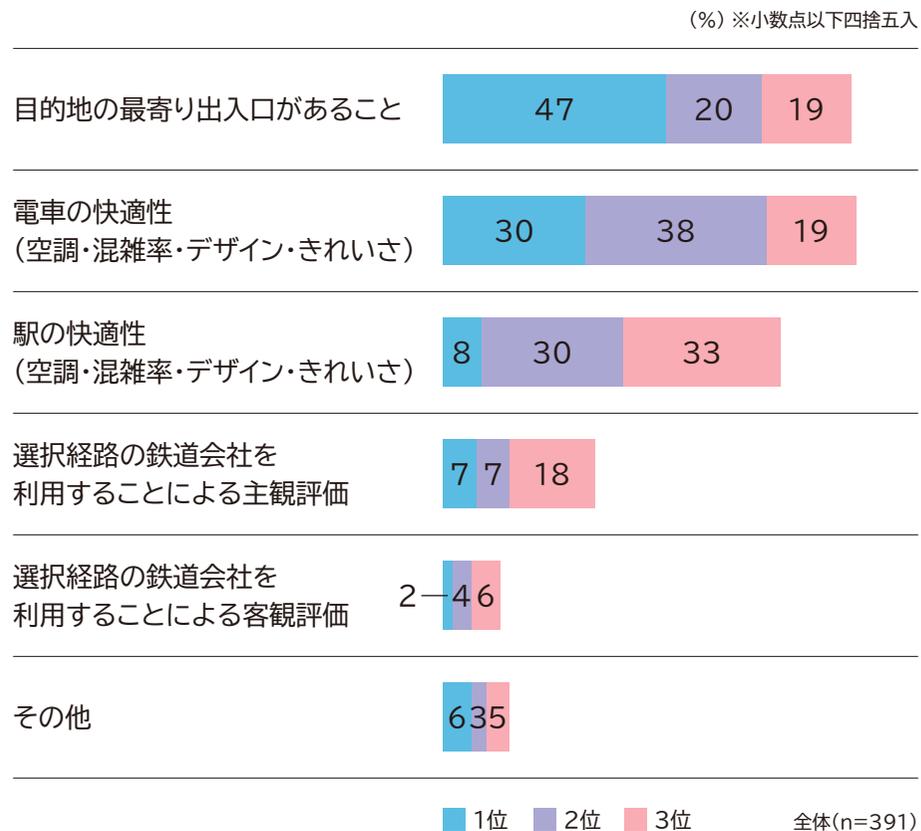


実施したテーマ別アンケートからのトピック③

<東京メトロの駅改装に関するアンケートにて>
(第1回テーマ別アンケートより)

● 目的地までの経路選択における重視要素

1位に選ぶ要素として「目的地の最寄り出入口があること」と回答された比率が高く、47%の方が選択されました。次に多いのは「電車の快適性」で30%の方に選択されており、この要素は3位までの合計値で最も多く選択された要素となりました。



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

実施したテーマ別アンケートからのトピック④

<東京メトロのトイレのフィッティングボードに関するアンケートにて>
(第2回テーマ別アンケートより)

● トイレに設置してあるフィッティングボードの認知・利用経験

トイレのフィッティングボードについて、「知らない」と回答された比率は50%と半数を占め、「知っているが利用したことはない」と回答された比率は31%となりました。

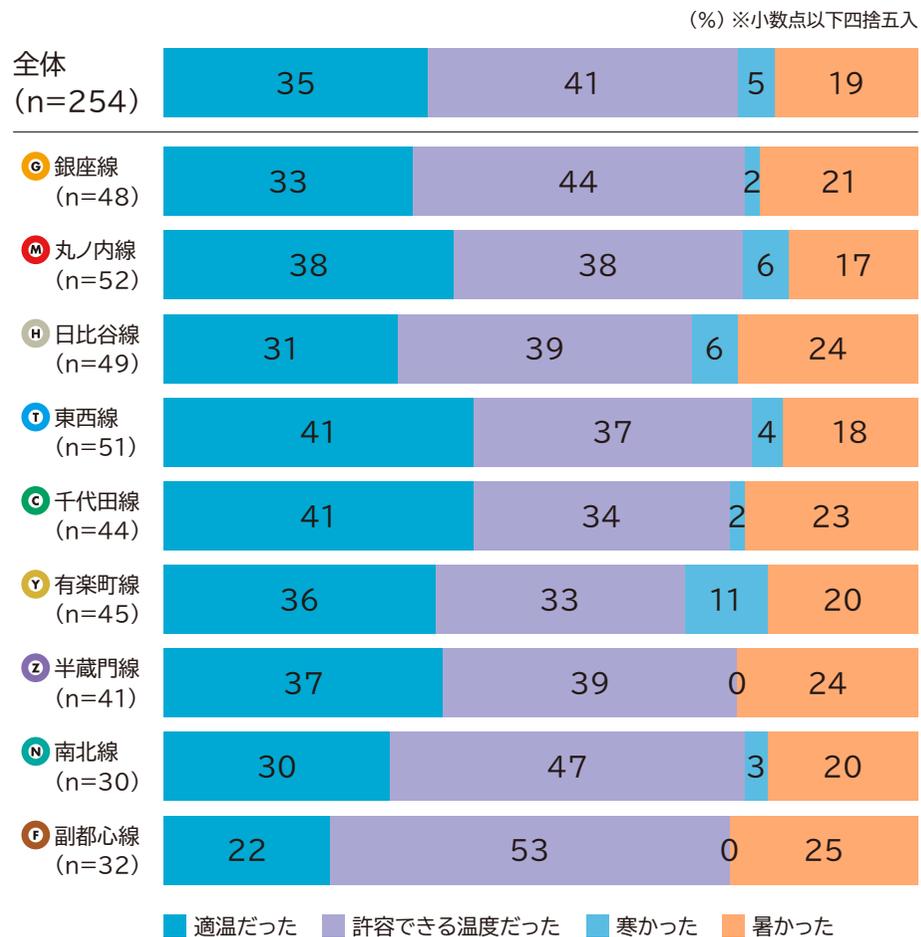


実施したテーマ別アンケートからのトピック⑤

<東京メトロの冬季期間における車内空調に関するアンケートにて>
(第4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)における車内温度 <2025年2月26日~3月4日>

全体としては「許容できる温度だった」比率が41%、「適温だった」比率が35%と多くを占める一方、「暑かった」と回答された比率が19%となりました。





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。2025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・ご要望をお聞きし、適切なサービスの提供に努めてまいります。

当報告書中のお客様モニターからのご意見・ご要望は、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。
比率の数値は、小数点以下を四捨五入しているため、個々の集計値の合計は必ずしも100%とならない場合があります。

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