



東京メトロ

2025年度

お客様モニター調査結果



概要

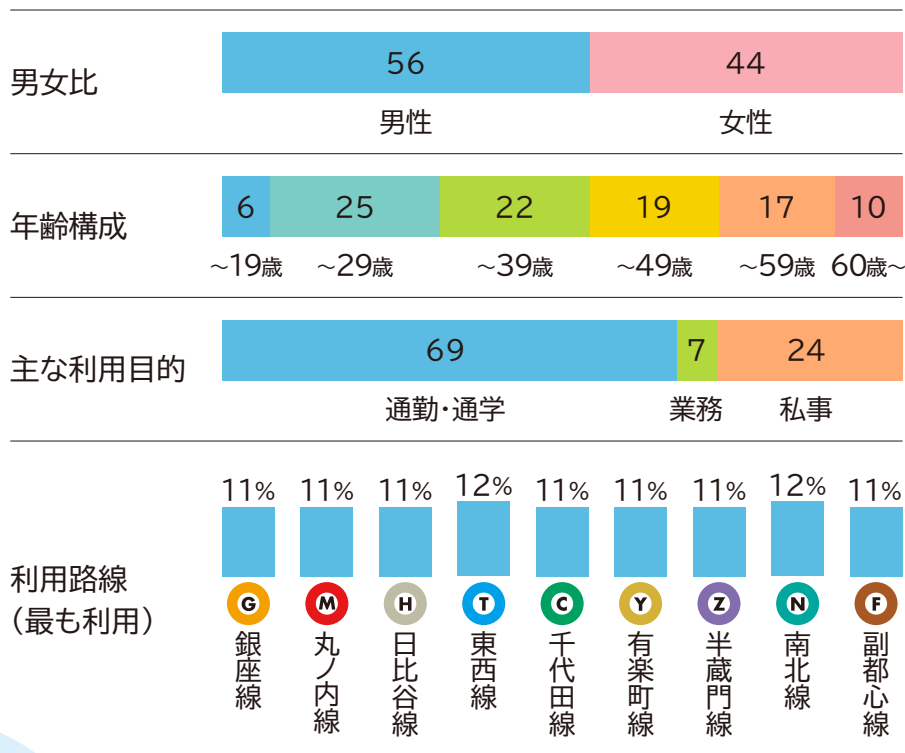
2025年度 お客様モニター制度の概要について

- 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。

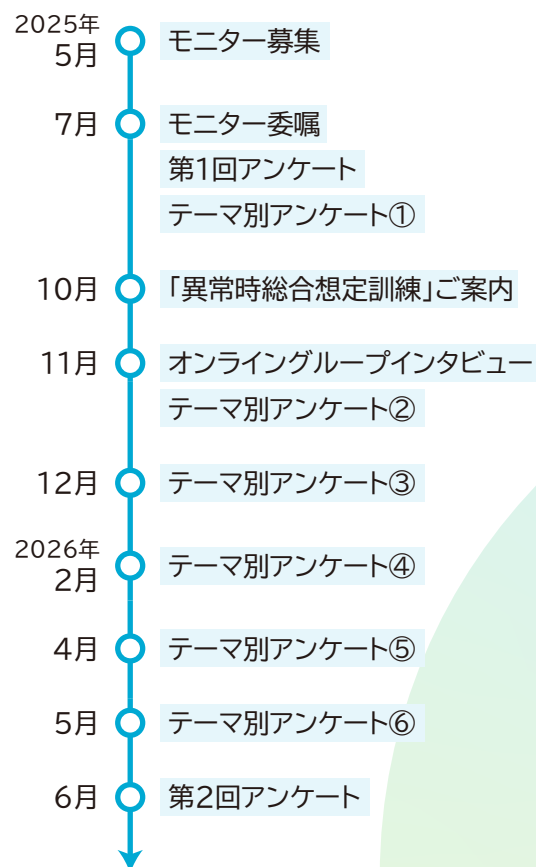
お客様モニターの構成・スケジュール

● 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

- 当社への満足度評価については、10点満点中8.2点となりました。
- 項目別では、多くの項目で10点満点中7点以上となりましたが、「駅環境・設備」の項目が他の項目より下回り、6.8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



● 各項目に対する評価(点)



※1回目(2025年7月)と2回目(2026年6月)に実施した2回の調査の各項目詳細要素の平均点から算出して掲載。
(スコアは「大変満足している」10点～「まったく満足していない」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))

運行の安定性・異常時対応

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/>

運行の安定性・異常時対応	項目	各項目に対する評価(点)※
	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)	6.7
	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)	7.8
	事故・トラブル等による突発的な 遅延・運転見合わせの発生頻度	7.0
	事故・トラブル等による運転見合わせから 運転再開までの早さ	7.0
	運転間隔調整の発生頻度・調整時間	6.6
	駅構内における運転見合わせ時のご案内 (運転再開時間・振替輸送・遅延理由の情報提供など)の 分かりやすさ・聞き取りやすさ・タイミングの良さ	7.1
	車内における運転見合わせ時のご案内 (運転再開時間・振替輸送・遅延理由の情報提供など)の 分かりやすさ・聞き取りやすさ・タイミングの良さ	7.2
	運転見合わせ時や遅延発生時の公式ホームページ・X (旧Twitter)・アプリの情報提供の分かりやすさ・タイミ ングの良さ	7.2

お客様モニターの声

- 通学先が変わり東京メトロの利用機会が増えたが、他社線との乗り換えのしやすさや、乗り継ぎ時の運賃負担を軽減するサービスに満足している。また、列車本数が多いにもかかわらず、発車時刻が正確である点も満足している。(20代・女性)
- 車両故障やホームドア不具合、遅延の発生件数が他社に比べて格段に少ないことが高評価である。(40代・男性)

運行の安定性・異常時対応に関連する取組み

・全180駅でホームドア整備完了(2026年3月)

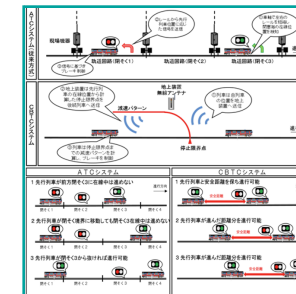


東京メトロではホームからの転落事故や列車との接触を防止し、お客様により安心してご利用いただくことを目的にホームドア整備を推進。2026年3月、全180駅でホームドア整備が完了しました。

移動手段としての利便性	項目	各項目に対する評価(点)※
	ラッシュ時間帯の運行間隔	7.5
	ラッシュ時間帯以外の運行間隔	7.4
	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)	7.3
	他社線との相互乗り入れ(複数の鉄道会社が互いに相手の路線に電車を乗り入れて直通運転すること)の頻度	7.8
	駅構内の移動のしやすさ (ホームから出口までのスムーズな動線、通路や階段の通やすさ、天候の影響を受けない移動など)	7.1
	他社線との相互乗り入れ (複数の鉄道会社が互いに相手の路線に電車を乗り入れて直通運転すること)による遠方へのアクセスの良さ	7.9
	目的地へのアクセスの良さ(商業施設・オフィスビル直結、出口を出た後も移動が短いなど)	8.0

移動手段としての利便性に関連する取組み

・CBTC(無線式列車制御システム)を活用した運行安定性向上



東京メトロでは、2024年12月に丸ノ内線へCBTC(無線式列車制御システム)を導入しました。CBTCの活用により、列車運行の安定性や遅延回復性能の向上を図るとともに、2025年度からは自動運転(GoA2.5)に向けた実証試験を開始しています。緊急時には車掌が先頭車両から適切な対応を行うことで、安全性の確保にも取り組んでいます。

お客様モニターの声

●他社の値上げ後東京メトロの利用頻度が上がりました。いつも時間通りに乗れるので、ありがたいです。(30代・女性)

●目的地の近くに駅があり利用しやすく、他社線との乗り換えがしやすいうえに列車本数が多い(10代・男性)

	項目	各項目に対する評価(点)※
快適性	電車の乗り心地(揺れ、騒音など)	7.8
	車内の温度・湿度	7.4
	車内の清掃状況	7.9
	車内の臭気	7.5
	車両の新しさ(老朽化の程度)	7.9
	車内の明るさ	8.2
	ラッシュ時間帯の車内の混雑	5.3
	ラッシュ時間帯以外の車内の混雑	7.1
	車両ごとの混雑の偏り	6.2
	駅構内(コンコース及びホーム)の混雑(時間帯問わず)	6.5

お客様モニターの声

●車内が広く、揺れも少ないので、乗りやすい。(40代・女性)

●元々他社ユーザーでしたが、メトロの方が快適で比較的空いており、車内や構内も清潔感があって使いやすいです。(40代・女性)

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.tokymetro.jp/>

車内の快適性に関連する取組み

・「混雑見える化サービス『Metro CrowdNavi』を提供開始」



東京メトロでは、混雑状況の見える化に取り組んでおり、混雑見える化サービス「Metro CrowdNavi」の提供を開始いたしました。(2026年7月からは全路線へ拡大)
Webサイトでは、駅・時間帯・列車ごとの混雑統計や路線全体の混雑状況を確認でき、お出かけ前から空いている時間帯や列車を選択しやすくなりました。

駅環境・設備	項目	各項目に対する評価(点)※
	駅構内の温度・湿度	6.7
	駅構内の清掃状況	7.2
	トイレの清掃状況	6.8
	駅構内の臭気	7.0
	トイレの臭気	6.2
	トイレの設置状況	6.9
	駅構内の新しさ(老朽化の程度)	6.5
	トイレの新しさ(老朽化の程度)	6.3
	駅構内の明るさ	7.2
	駅構内の施設・店舗の充実度合い (自動販売機・コインロッカー・ATM・ショップ等)	7.0

お客様モニターの声

● 駅や電車がいつもきれいです(50代・女性)

● 車内・駅構内が明るく、綺麗であるから。揺れや騒音の観点からも、落ち着いて乗ることができる。(20代・男性)



項目		各項目に対する評価(点)※
駅係員・乗務員の対応・接客	困った時の駅員・乗務員へのたずねやすさ(雰囲気)	7.1
	困った時の駅員・乗務員へのたずねやすさ(ホームや改札口の人員配置が十分か)	6.4
	駅員・乗務員の配置状況(要員数)	6.5
	駅員・乗務員の業務知識	7.8
	駅員不在時の利用のしやすさ(遠隔設備等)	6.4
	駅員・乗務員の身だしなみ	8.4
	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)	7.7

駅係員・乗務員の対応・接客に関連する取組み

・東京メトロ全駅で遠隔案内端末を2028年3月末までに導入



遠隔案内端末を順次導入し、駅社員が離れた場所からでもご案内や精算対応を行える体制を整備します。音声・チャットによる案内や多言語翻訳機能も備え、障がいのあるお客様や訪日外国人のお客様にも配慮したサービスを提供します。

お客様モニターの声

●駅係員が見当たらないときでも、すぐに相談できるようにしてほしい。(30代・男性)

●外国人が困っていても駅員に辿り着けない。(50代・男性)

	項目	各項目に対する評価(点)※
情報提供・案内	沿線情報、イベント情報に関する情報発信のタイミング	7.3
	沿線情報、イベント情報に関する情報の内容 (知りたい情報を発信できているか)	7.3
	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	7.5
	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	7.6
	通常時の公式ホームページ・X(旧Twitter)・アプリの情報提供(運行情報、混雑情報、駅構内情報など)の分かりやすさ・タイミングの良さ	7.3
	駅構内における案内看板の分かりやすさ	7.5
	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	7.4
	車内ディスプレイによる案内の分かりやすさ	7.8

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)
- 遅延時などにリアルタイムで運行情報にアクセスしやすくしてほしい。(40代・男性)
- 遅延時の情報提供を改善してほしい。(50代・男性)

情報提供・案内に関連する取組み

・東京メトロmy!アプリの機能更新・駅情報配信ディスプレイの活用



お客様への情報提供のさらなる充実を目的として、振替輸送を実施している際、アプリ内から東京メトロ公式ホームページの振替輸送ページへ直接アクセスできるようになり、振替輸送の対象路線や運行情報などの詳細情報を、よりスムーズにご確認いただけるようになりました。

	項目	各項目に対する評価(点)※
安全・安心	鉄道利用に関するマナー啓発の内容	7.5
	感染症対策の実施内容	7.6
	防犯対策(治安維持、痴漢対策など)の実施内容 (セキュリティカメラの設置など)	7.7
	自然災害対策(地震、浸水、火災など)の実施内容	7.8
	ホームからの転落や電車との接触防止対策の内容 (ホームドアの設置など)	8.3
	工事箇所の安全対策の内容 (工事箇所付近のポスター掲出など)	7.7
	安全対策の内容 (車両、線路、信号、トンネル等のメンテナンスなど)	8.0

安全・安心に関連する取組み

- ・多言語での「優先席」利用の周知
- ・マンガを活用したマナー啓発
- ・迷惑行為禁止に関する啓発



訪日外国人の増加に伴い、優先席の利用ルールなど、車内外でのマナーに関する啓発を求めのご意見が寄せられました。これに対し多言語による優先席利用の周知やマンガを活用したマナー啓発、迷惑行為禁止に関する啓発を実施しており、誰もが安全・安心に利用できる環境づくりを推進しています。

お客様モニターの声

- 訪日外国人への日本のマナーを守る啓発にはより一層取り組んでいただきたい。(50代・女性)
- インバウンド客のマナー改善のための啓発をつづけて欲しい(30代・女性)
- 日本では当たり前だと感じるマナーを逸脱する外国人利用者を目にする機会が多い(20代・女性)

	項目	各項目に対する評価(点)※
料金・乗車サービス	運賃全般に対する価格の納得感	7.7
	乗車券の選択肢の豊富さ(定期券、24時間券、他鉄道連携の各種一日乗車券など)	7.8
	ご利用に応じたポイントサービスの提供内容	7.2
	お得な乗車券等(24時間券、休日メトロ放題など)の内容・種類・価格	7.6
	お得な乗車券等の買いやすさ(24時間券、休日メトロ放題など)	7.8
	自動改札機の使いやすさ	8.0
	乗車方法の豊富さ(交通系ICカード、クレジットカード、QRコードまたはきっぷ等)	8.2

お客様モニターの声

●クレジットカードに対応する改札を増やしてほしい(20代・女性)

●クレカで乗車が出来ようになり便利になった(30代・女性)

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/>

料金・乗車サービスに関連する取組み

・2026年3月25日(水)から、クレジットカード等のタッチ決済後払い乗車サービスの相互利用開始

鉄道事業者11社局「クレカタッチ後払い乗車サービス相互利用」ご利用可能エリア

クレカ乗車 つながる!

快適な移動を、クレカ1枚で!

2026年3月25日から!いつものクレジットカード等を改札機にタッチするだけ! VISA JCB

後払い乗車サービスでは、ご利用可能エリア外への乗車はできません。また、他の乗車券等(定期乗車券など)と併用してのご利用はできません。

クレジットカード等のタッチ決済による後払い乗車サービスについて、2026年3月から関東の鉄道事業者11社局で相互利用が開始されます。これにより、複数の鉄道路線をシームレスに乗り継ぐことが可能となり、さらなる利便性向上が期待されます。

企業姿勢・社会的取組み	項目	各項目に対する評価(点)※
	お客様視点に立った安全・安心の提供姿勢	7.7
	訪日外国人に向けた利用促進の取組み内容	7.0
	訪日外国人に向けたマナー啓発の内容	6.1
	バリアフリーに対する取組みの積極性	7.3
	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)	7.7
	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への積極性	7.5
	LGBTQ+等の多様性への取組みの積極性	7.0
	不正をしない・見逃さない体制の整備	7.1
	自社の広告宣伝(動画・ポスター)の内容や頻度	7.6
	お子様連れのお客様へのサービスの充実度合い	7.1

お客様モニターの声

- 24時間券や休日メトロ放題など出かけるきっかけとなるサービスもある、Find my Tokyo.をお出かけの参考にしています。(30代・男性)
- 観光案内なども積極的に発信してほしい。移動も他社より便利な面もあり、他都市と比べても東京メトロはお薦める路線で満足度は高いです。(50代・男性)

企業姿勢・社会的取組みに関連する取組み

沿線の魅力を伝える情報発信の推進



沿線の魅力発信コンテンツ「Find my Tokyo.」を外先選びの参考にしているとの声が寄せられました。東京メトロでは公式Webサイトや特設サイト等を通じて沿線情報を発信し、お客様に新たな沿線の魅力や体験機会を提供しています。

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

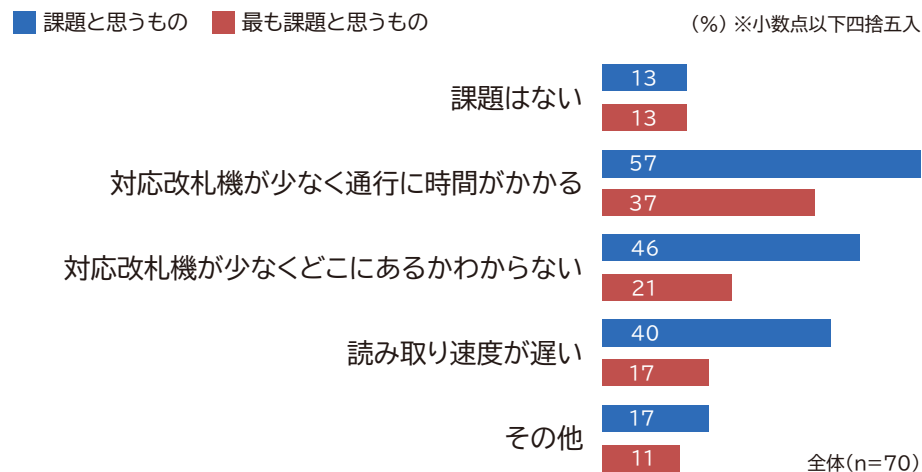
- 第1回テーマ別アンケート(2025年7月実施)～東京メトロの外国語での車内放送に関するアンケート～
- 第2回テーマ別アンケート(2025年11月実施)～【千代田線北千住駅】【有楽町線飯田橋駅】施設の印象に関するアンケート～
- 第3回テーマ別アンケート(2025年12月実施)～個室型ワークスペース『CocoDesk(ココデスク)』に関するアンケート～
- 第4回テーマ別アンケート(2026年2月実施)～駅構内ベンチに関するアンケート～
- 第5回テーマ別アンケート(2026年4月実施)～クレジットカードを用いた後払い乗車サービス・QR対応自動改札機に関するアンケート～
- 第6回テーマ別アンケート(2026年5月実施)～有料で座席をご利用いただけるサービス(有料座席指定サービス)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トピック①

<クレジットカードを用いた後払い乗車サービス・QR対応自動改札機に関するアンケート～にて> (第5回テーマ別アンケートより)

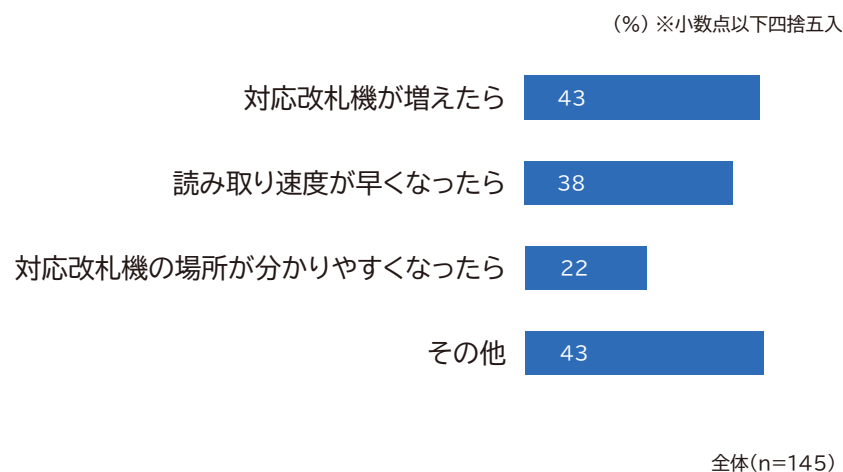
● クレジットカードタッチやQRコード対応の改札機の課題

「対応改札機が少なく通行に時間がかかる」と回答された比率が最も高く、57%の方が選択されました。また、「対応改札機が少なくどこにあるかわからない」も46%の方が選択され、改札機の少なさの課題が浮き彫りになりました。



● 何を改善すればクレジットカードタッチやQRコード対応の改札機を使うようになるか

課題と同様に、「対応改札機が増えたら」と回答された比率が高く、43%の方が選択されました。なお、その他回答では「現状の交通系ICを超える便利さ」「お得になれば」などの回答が散見されました。



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

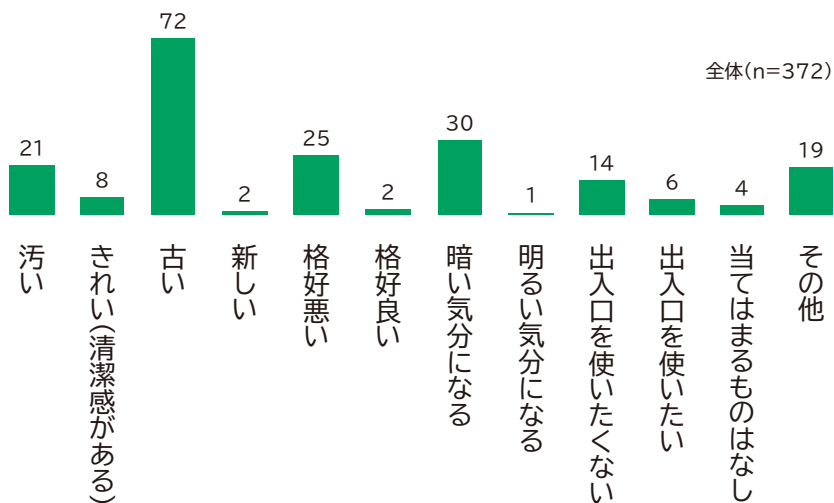
実施したテーマ別アンケートからのトピック②

<【千代田線北千住駅】【有楽町線飯田橋駅】施設の印象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）

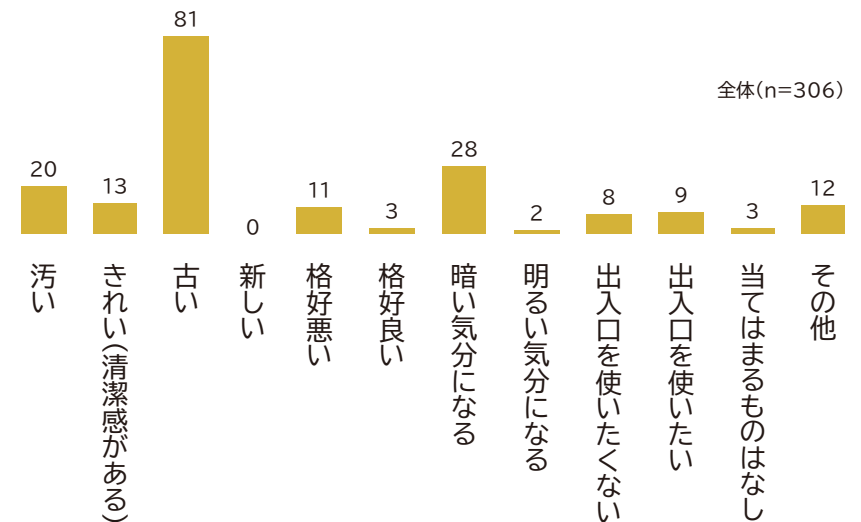
● 駅出入口の印象について

千代田線北千住駅および有楽町線飯田橋駅の出入口の写真からの印象として、どちらも「古い」との回答が最も多く、設備の経年感が認識されていることが確認されました。

千代田線北千住駅出入口



有楽町線飯田橋駅出入口



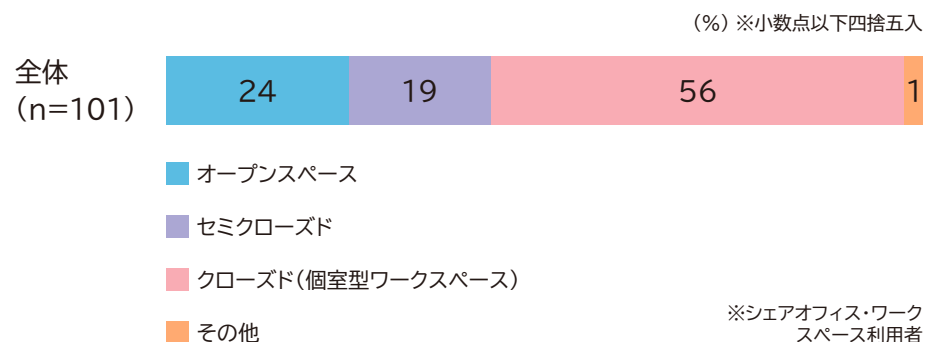
モニター期間中に実施したテーマ別アンケートについて

実施したテーマ別アンケートからのトピック③

<個室型ワークスペース『CocoDesk(ココデスク)』に関するアンケートにて> (第3回テーマ別アンケートより)

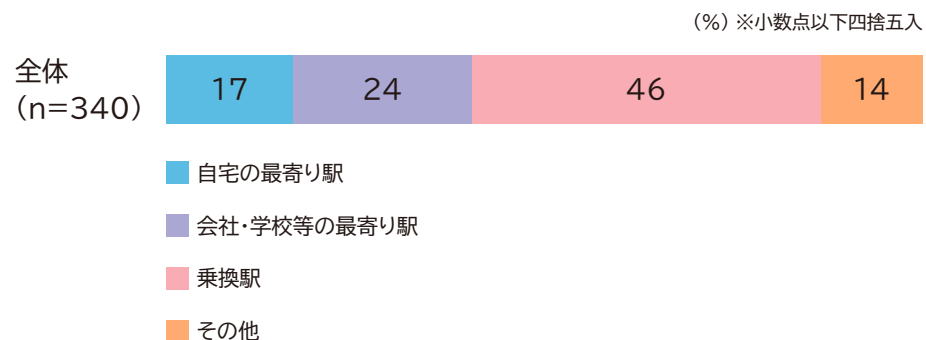
● シェアオフィスやワークスペースで最も利用されるケース

「クローズド(個室型ワークスペース)」の利用が最も多く、個室空間へのニーズの高さがうかがえる結果となりました。



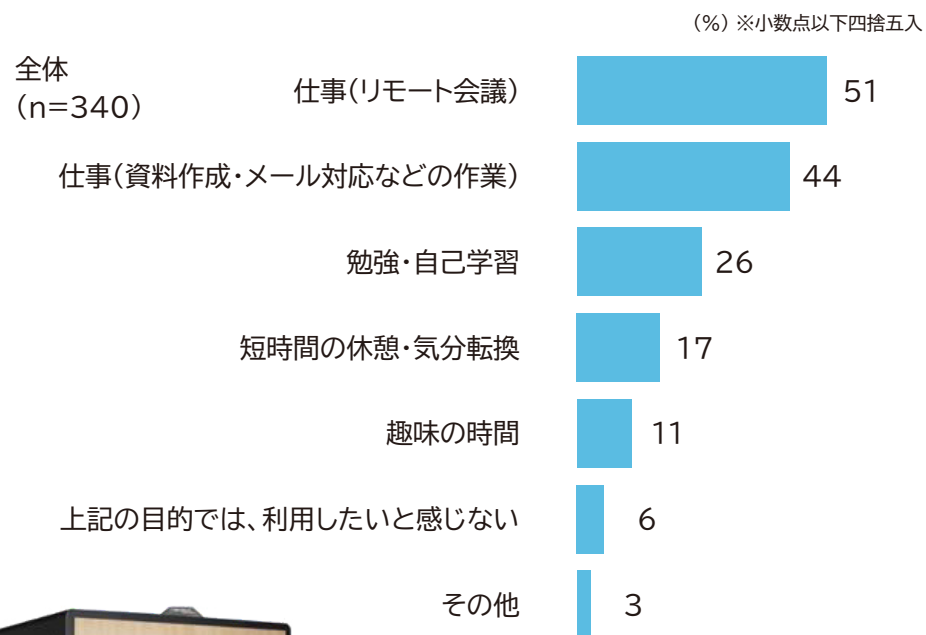
● 「CocoDesk」を利用する場合、最も利用したいと思う場所

「乗換駅」が最も多く選ばれ、移動の途中で利用できる場所へのニーズがうかがえる結果となりました。



● 「CocoDesk」を利用する場合の、利用目的

「仕事(リモート会議)」が最も多く、次に多い「仕事(資料作成・メール対応などの作業)」含め、ビジネス利用を中心としたニーズがうかがえる結果となりました。





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。2026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>