

25-44

2025年6月2日

～お客様の声に耳を傾け、サービス改善に取り組みます～
『2025年度 東京メトロお客様モニター』500名募集
 モニター期間は 2025年7月1日(火)から 2026年6月30日(火)まで

東京地下鉄株式会社(本社:東京都台東区、代表取締役社長:山村 明義、以下「東京メトロ」)では、お客様の声に耳を傾け、サービス改善に取り組むことを目的に、『2025年度 東京メトロお客様モニター』を500名募集いたします。

『東京メトロお客様モニター』は、様々なご意見・ご要望を頂戴し、お客様視点に立った質の高いサービスを提供することを目的に2013年度から募集しています。例年、シニアのお客様や、外国出身のお客様をはじめとする、幅広い層のお客様にご参加いただいています。

(参考)過去のお客様モニター調査報告は以下を参照

<https://www.tokymetro.jp/safety/customer/report/index.html>(当社HP)

モニターにご登録いただいたお客様には、「インターネットによるアンケート調査」や「グループインタビュー」などにご協力いただきます。

多くのお客様のご応募をお待ちしております。

『東京メトロお客様モニター』の詳細は別紙のとおりです。



2025年度 東京メトロ お客様モニター募集

お客様の声に耳を傾け、サービス改善に取り組みます。

応募締切 6/13 (FRI) 18:00まで

募集人数 500名

○ご協力いただく内容 (一部変更となる場合があります)

- ① インターネットを使用した「アンケート」
 - ー 東京メトロのサービス全般に関するアンケート (2回)
 - ー 個別のサービスに関するアンケート (随時)
- ② 「グループインタビュー」 (1回)
- ③ 東京メトロの施設等に関する「フィールド調査」 (1回)

○モニター期間
 2025年7月1日(火)～2026年6月30日(火)

○募集要件 (下記(1)～(4)の要件を全て満たす方)

- (1) 東京メトロ線をご利用の方
- (2) 満16歳以上の方 (2025年7月1日現在)
- (3) インターネットに接続できる環境をお持ちの方 (e-mailアドレスが必要です)
- (4) 電子メールの送受信、日常の会話などを日本語で行うことができる方

○謝礼
 東京メトロ24時間券(4枚)と記念品を進呈します。
 (一部変更となる場合があります。)

○応募方法
 東京メトロ公式ホームページから応募ください。
<https://www.tokymetro.jp/monitor/2025/>
 ※募集内容の詳細は東京メトロ公式ホームページでご確認ください。
 応募者多数の場合は、ご利用路線等を考慮し選考させていただきます。

○応募締切
 2025年6月13日(金) 18:00まで

東京メトロ「お客様モニター」に関するお問い合わせ先
 東京メトロお客様センター <https://www.tokymetro.jp/support/index.html>

募集告知中吊りポスター

「2025年度 東京メトロお客様モニター」の詳細

1 名称

東京メトロお客様モニター

2 募集要件[下記(1)～(4)の要件を全て満たす方]

- (1)東京メトロ線をご利用の方
- (2)満16歳以上の方(2025年7月1日現在)
- (3)インターネットに接続できる環境をお持ちの方(e-mail アドレスが必要です)
- (4)電子メールの送受信、日常の会話などを日本語で行うことができる方

3 ご協力いただく内容(一部変更となる場合があります)

- (1)インターネットを使用した「アンケート」
 - ・東京メトロのサービス全般に関するアンケート(2回)
 - ・個別のサービスに関するアンケート(随時)
 - (2)「グループインタビュー」(1回)※
 - (3)東京メトロの施設等に関する「フィールド調査」(1回)※
- ※希望者多数の場合は、抽選とさせていただきます。

4 謝礼

記念品(東京メトロオリジナルグッズ)

5 モニター期間

2025年7月1日(火)～2026年6月30日(火)

※モニター期間終了後、調査結果報告書を登録いただいた e-mail アドレス宛てにお送りします。

6 募集人数

500名

※応募者多数の場合は、ご利用路線等を考慮し、選考させていただきます。

7 応募方法

東京メトロ公式ホームページの『東京メトロお客様モニター』応募フォームに必要事項を入力の上、ご応募ください。 <https://www.tokyometro.jp/monitor/2025/index.html>

8 応募締切

2025年6月13日(金)18時00分まで

9 その他

- (1)1世帯からのご応募は、1名のみとさせていただきます。
- (2)インターネット接続料などの費用は、お客様の負担となります。
- (3)選考結果は、2025年6月27日(金)までに応募の際にご入力いただいた e-mail アドレス宛てにご連絡します。
- (4)ご入力いただいたお客様の個人情報は、当社個人情報保護方針に基づいて取り扱い、本モニター業務にのみ使用します。
- (5)本モニター業務は、一部を株式会社クロス・マーケティングに委託して実施します。

10 お問い合わせ先

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

<https://www.tokyometro.jp/safety/customer/report/index.html>

アンケート結果 ①

運行の安定性

主な取組み ①

お客様二ターの南

ただきたい。(30代・男性)

当社の取組み

- ⑤ 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

※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)

アンケート結果 ②

利便

主な取組み ②

お客様ニターの南

- ・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

- ③ 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

アンケート結果 ③

快速性

主な取組み ③

お客様アンケートの南

満れた事がある。
(40代・男性)

当社の取組み

- ② 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

※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)

アンケート結果 ④

三、五、小

主な取組み ④

お客様アンケートの表

らうことは難しいと感じる。
(20代・男性)

当社の取組み

- ンシステム「shikAI」のサービス対
象駅を新たに4駅拡大

6