

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めます～

『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.tokyometro.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めます。

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
記念品 (東京メトロオリジナルグッズ) を進呈します。

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

(参考)お客様モニターの声と当社の取組み

<https://www.tokyo-metro.jp/safety/customer/report/index.html>

「2023年度 お客様モニター調査結果」から抜粋

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	
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
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	

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
関す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、遅延遅延回復効果
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

*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)

4

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	
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
駅の案内表示(行き先や路線の案内などの) 分かりやすさ・置き取りやすさ・タイミングの良さ	3.8	
駅内放送(停車駅や乗り換え案内などの) 分かりやすさ・置き取りやすさ・タイミングの良さ	3.9	>③
駅構内における乗客の待ち時間の案内の 分かりやすさ・置き取りやすさ・タイミングの良さ	3.6	
駅内における乗客の待ち時間の案内の 分かりやすさ・置き取りやすさ・タイミングの良さ	3.6	>④
駅構内の公式ホームページ・アプリの 機能性の分かりやすさ・タイミングの良さ	3.8	
乗客の待ち時間や遅延発生時の対応・IC カードの機能性の分かりやすさ・タイミングの良さ	3.7	>⑤
駅構内における乗客の案内(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装置(電光掲示板)の 分かりやすさ	3.9	>⑥
駅内ディスプレイによる案内の分かりやすさ	4.0	
乗った時の乗客・乗務員への丁寧なサービス (笑顔、ホームや改札口の人員配置など)	3.6	>⑥
路線情報、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いとあると
安心できる。(50代・女性)
- 窓口人員がいらない時間が多くな
った。(40代・男性)

当社の取組み

- 千代田線で一部の代々木上野方面
発着列車を北総線に延長、日
比谷線・東西線・有楽町線・南
北線・副都心線にダイヤ改正
(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「見えるアナウンス」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
間の早報(10分以内)情報提供を実施
- お客様からの各種お問合せに對する
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

5

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	>②
駅構内の温度・湿度	3.6	
車内の温度・湿度	3.7	>②
駅構内の清掃状況	4.0	
車内の清掃状況	4.1	>②
トイレの清掃状況	3.7	
駅構内の臭気	3.8	>①
車内の臭気	3.8	
トイレの臭気	3.5	>①
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	>①
車両ごとの混雑の偏り	3.4	

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 (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
改装してほしい。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
いた列車混雑予測システムにより、
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

*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)

6

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	>①
防犯対策の実施、 対策に関する情報発信	4.0	
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	
お客様に寄り添った接客 (親切丁寧な対応、高齢者や障がい者 をお持ちのお客様への声かけ等)	3.9	>③
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)
- 車椅子利用の仕方などは混雑度
が高い時間に自由に利用しても
うら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
内非常連絡装置」のご案内を車内
ディスプレイ及び車内案内ポスター
で掲載
- 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
イ及び車内案内ポスターで掲載
- 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

7