

26-44

2026年6月1日

～お客様の声に耳を傾け、サービス改善に取り組みます～
『2026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 2026年7月1日(水)から 2027年6月30日(水)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:小坂 彰洋、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、『2026年度 東京メトロお客様モニター』を500名募集いたします。

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、『東京メトロお客様モニター制度』を2013年度から実施しています。例年、シニアのお客様や外国出身のお客様等、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.tokyo-metro.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。



**2026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
6/12
(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)

- 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)
 - 駅別のサービスに関するアンケート (随時)
- 「グループインタビュー」(1回)
- 東京メトロの施設等に関する「フィールド調査」(1回)

お渡しするもの

- 東京メトロデジタル乗車証 (QR24時間乗車証)
- 記念品 (東京メトロオリジナルグッズ)

※①ご利用時のQR乗車データを東京メトロにご提供いただくこと。
 ※東京メトロのサービス全般に関するアンケートへ応募していただくこと。
 上記2点が対象の条件となります。

応募方法

東京メトロ公式ホームページからご応募ください。
<https://www.tokyo-metro.jp/monitor/2026/>
 ※募集開始後は東京メトロのホームページにてご確認ください。
 応募者多数の場合は、ご利用乗車証等を
 考慮のうえ、抽選とさせていただきます。

モニター期間
2026年7月1日(水)～2027年6月30日(水)

募集要件 (下記①～④の要件を全て満たす方)

- 東京メトロ線をご利用の方
- 満16歳以上の方 (2026年7月1日現在)
- 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)
- 電子メールの送受信、日英の会話などを日本語で行うことができる方

応募締切
2026年6月12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.tokyo-metro.jp/support/index.html>

募集告知中吊りポスター

「2026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)東京メトロをご利用の方
- (2)満16歳以上の方(2026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 お渡しするもの※

記念品(東京メトロオリジナルグッズ)

東京メトロデジタル乗車証(QR24時間乗車証)

- ※ ①ご利用時の QR 乗降データを東京メトロにご提供いただくこと
②東京メトロのサービス全般に関するアンケートへ回答していただくこと
上記2点がお渡しの条件となります。

5 モニター期間

2026年7月1日(水)～2027年6月30日(水)

※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のうえ、抽選と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/2026/index.html>

8 応募締切

2026年6月12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、2026年6月29日(月)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>

「2024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

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/>

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)	3.5	>①②
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	>①②
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	>①②
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	>①②

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	当社の取組み
<ul style="list-style-type: none"> ・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) ・トラブルが多すぎて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) 	<ul style="list-style-type: none"> ① ●丸ノ内線の全線において無軌道列車制御システム(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

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	当社の取組み
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームドアの全駅設置は安全・安心にと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たと助かります。(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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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、総合指令所等でリアルタイムで確認する機能の整備を促進

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)
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	

※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)

3 利便性に関する評価

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.tokyo-metro.jp/>

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)
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	>①⑤
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	>①③
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・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・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板(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(苦情窓、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 ダイバー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	当社の取組み
<ul style="list-style-type: none"> ・他路線との乗り換えも多く便利と感じる。(30代・男性) ・遅延情報等全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ほしいと聞か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ほしいです。(50代・女性) 	<ul style="list-style-type: none"> 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 ③ ●有楽町線 ●南北線延伸工事着工 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 持宮外苑花火大会開催に合わせて●銀座線で列車を増発

※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)