



～お客様視点に立った質の高いサービスの提供を目指します～  
**平成 26 年度「東京メトロお客様モニター」募集**  
 東京メトロをご利用のお客様を対象に 500 名を募集します。

東京メトロ（本社：東京都台東区 社長：奥 義光）では、お客様視点に立った質の高いサービスを提供するため、「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、東京メトロを利用されるお客様との継続的なコミュニケーションを通じて、サービスの改善や新サービスの提供を実現することを目的に平成25年度から開始しました。様々なご意見・ご要望を頂戴するために、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おります。

お客様から頂戴したご意見等は、東京メトロの各施策に活用してまいります。

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年3回程度のアンケート、グループインタビュー等を実施します。また、抽選により、当社の異常時総合想定訓練や車両基地見学等のイベントにご招待いたします。

「東京メトロお客様モニター」の募集要項は別紙のとおりです。



異常時想定訓練の様子（平成 25 年 10 月）

### 平成 25 年度お客様モニターにて寄せられたおもなご意見等

#### 【お客様モニターの主な声】

- ・外国出身者にとって、駅構内の案内表示をわかりやすくして、数も増やしてほしい。  
(滞在期間の長い外国出身者)
- ・運転見合わせ時は不安なため、理由や運転再開見込みなどをこまめに案内してほしい。(60代・男性)
- ・ホームベンチ、車内の手すりや吊り手の数を増やしてほしい。(60代・女性ほか)

#### 【東京メトロの取組】

- ・案内サインのリニューアルに向けて、上野駅にて試験的に先行実施いたします。
- ・運転再開見込時間を 10 分以内にお知らせできるよう努めております。
- ・ホームベンチ、車内吊り手を増設します。

平成 25 年度のお客様モニターにおいては、様々なご意見・ご要望を頂戴いたしました。今年度につきましても、たくさん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」募集要項

## 1 名称

東京メトロお客様モニター

## 2 平成 26 年度お客様モニター応募要件（下記（１）～（５）の要件の全てを満たす方）

- （１）東京メトロ線をご利用の方
- （２）満 16 歳以上の方（平成 26 年 4 月 1 日現在）
- （３）パソコンでインターネットに接続できる環境をお持ちの方
- （４）e-mail アドレスをお持ちの方（携帯電話・スマートフォンを除く）
- （５）電子メールの送受信、日常の会話等を日本語で行うことができる方

## 3 内容

- （１）インターネットを使用したアンケートにお答えいただきます。アンケートは年 3 回を予定しております。また、東京メトロのサービスに関するミニアンケート調査を別途お願いする場合があります。
  - （２）お集まりいただき直接お話を伺う「グループインタビュー」を実施いたします。
  - （３）東京メトロが実施する異常時総合想定訓練や車両基地公開イベントなどにご招待いたします。
- ※（２）（３）については応募者多数の場合は、抽選とさせていただきます。

## 4 謝礼

モニターの方全員に、東京メトロ 1 日乗車券を 4 枚（2 枚×2 回）進呈いたします。

## 5 モニター期間

平成 26 年 8 月 1 日（金）～平成 27 年 3 月 31 日（火）

## 6 募集人員

500 名

※ 応募者多数の場合は、ご利用路線や年齢等を考慮し、厳正な選考により決定させていただきます。

## 7 応募方法

インターネットからの応募

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ご記入のうえ、ご応募ください。

## 8 応募締切

平成 26 年 7 月 10 日（木）18 時 00 分まで

## 9 その他

- ・1 世帯からの応募は 1 名のみとさせていただきます。
- ・インターネット接続料等の費用についてはお客様の負担となります。
- ・ご応募いただいた方の結果につきましては、7 月 31 日（木）までにご本人の e-mail アドレスあてにご連絡いたします。
- ・ご記入いただいたお客様の個人情報、当社個人情報保護方針に基づいて取り扱い、本モニターに関する業務についてのみ使用いたします。
- ・「東京メトロお客様モニター」制度は、業務の一部を外部機関に委託して実施いたします。ご了承ください。

## 10 お客様のお問い合わせ先

東京メトロお客様センター 電話 0120-104106 9:00～20:00（年中無休）