

～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28年度「東京メトロお客様モニター」募集
 モニター期間は2016年8月1日～2017年3月31日 500名を募集します！

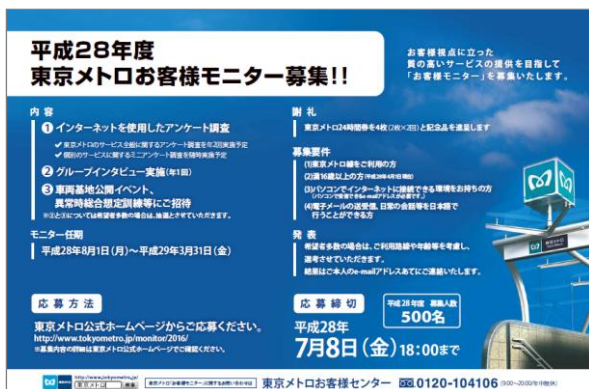
東京メトロ（本社：東京都台東区 社長：奥 義光）では、お客様視点に立った質の高いサービスを提供するため、「東京メトロお客様モニター」を500名募集いたします。

「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アンケート調査、グループインタビュー等にご協力いただきます。また、抽選により、当社の異常時総合想定訓練や施設見学会、車両基地公開等の各種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。



募集告知ポスター



異常時総合想定訓練の様子（2015年10月）

平成27年度お客様モニターにご参加いただいた主な感想等

様々な取り組みやサービスを行っていることがわかった	110件
利用者として取り組み等に関心を持つようになった	101件
モニター（利用者）の意見を聞き入れる姿勢があると感じた	57件

平成27年度のお客様モニターにおいては、様々なご意見・ご要望を頂戴し、サービスの改善に活用いたしました。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。

平成 28 年度「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 28 年度お客様モニター募集要件（下記（１）～（４）の要件の全てを満たす方）

- （１）東京メトロ線をご利用いただいている方
- （２）満 16 歳以上の方（2016 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
※ パソコンで受信できる 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。
 - ・東京メトロのサービス全般に関するアンケートを年 2 回実施
 - ・個別のサービスに関するアンケートを随時実施（2015 年度実績 年 5 回実施）
- （２）お集まりいただき直接お話をお伺いする「グループインタビュー」を実施します。
- （３）東京メトロが実施する異常時総合想定訓練や施設見学会、車両基地公開イベントなどにご招待します。
※（２）（３）については希望者多数の場合は、抽選とさせていただきます。

4 謝礼

- （１）モニターの方全員に、東京メトロ 24 時間券を 4 枚（2 枚×2 回）進呈します。
- （２）東京メトロオリジナルグッズ等の記念品をお送りします。（年 2 回）

5 モニター期間

2016 年 8 月 1 日（月）～2017 年 3 月 31 日（金）

※任期終了後の 2017 年 6 月末頃にモニター調査の活動報告をお送りします。

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、選考により決定いたします。

7 応募方法

公式ホームページの「東京メトロお客様モニター」応募フォームからご応募ください。

URL : <http://www.tokyometro.jp/monitor/2016/>

8 応募締切

2016 年 7 月 8 日（金）18 時 00 分まで

9 その他

- ・1 世帯からのご応募は 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ご負担となります。
- ・ご応募いただいた方の結果につきましては、7 月 31 日（日）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。あらかじめご了承ください。

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）