

「東急交通モニター」を一新

アンケート調査・グループディスカッションを主体に変更

東京急行電鉄株式会社

東京急行電鉄（本社：東京都渋谷区、社長：清水 仁）では、より多くのお客様の声を当社鉄道サービスの中に活かすために、現行の「東急交通モニター」をアンケート調査・グループディスカッションを主体に一新します。2001年1月31日から募集を開始し、2001年4月の新年度から活動を始めます。

新しい「東急交通モニター」は、当社鉄道サービスにおける顧客満足度を効果的に高めるために、顧客のニーズを適時・的確に把握し活動できる仕組みにしています。

具体的には、

- ①モニター数を400人に拡大し、任期为2年に延長。（毎年200人ずつ募集、ただし、初年度となる本年度は現行のモニター経験者から200人、残り200人を公募）

※現行：モニター数50人、任期1年

- ②適時・的確に活動できるように、年2回の定期アンケート調査、インターネットを利用した不定期のアンケート調査、グループディスカッションの3つを有効に組み合わせる。

※現行：年4回の意見交換会とモニター通信（はがき）による意見集約

当社では、1982年から現行の東急交通モニターを導入し、鉄道サービスに対するお客様の生の声を事業の中に活かしていくための取り組みを積極的に行ってきました。さらに、1995年にCS推進委員会を設置し、当社で行っている事業全般についてより広くお客様からのご意見をいただく窓口として「東急109（トーク）センター」を設け、そこで得られた情報を事業の中に取り入れていく体制を整えました。そのため、現行の東急交通モニターをCS活動との相乗効果が得られる仕組みに見直す必要が生じ、検討を進めてきました。

その中で、携帯電話の電車内での使用について、試験的にモニターへのアンケートとグループディスカッションを行い、これらを通して実施内容を検討した結果、昨年10月16日からの「携帯電話電源OFF車両」の設置となったものです。このことから、新しい「東急交通モニター」の核となるアンケートとグループディスカッションを組み合わせることの有効性を確認することができ、2001年度からの実施になりました。

新しい「東急交通モニター」の概要は次のとおりです。

新しい「東急交通モニター」の概要

- 名 称 東急交通モニター
- 定 員 400人（毎年200人ずつ募集）
- 任 期 2年
- 対 象 東京急行電鉄の各路線利用者
東横線・目黒線・田園都市線・大井町線・池上線・東急多摩川線・こどもの国線・世田谷線
- 活 動 内 容
- ①定期アンケート調査
全モニターを対象に、当社が提供する鉄道サービスについて満足度やご意見を年2回（4月、10月）アンケート調査します。
 - ②インターネット調査
インターネットに接続できるモニターを対象に、お客様のご意見を速やかに把握する必要が生じた場合に実施する不定期のアンケート調査です。
 - ③グループディスカッション
テーマごとに、モニターの中から5～6人の方を指名させていただき、当社スタッフを加えて討議していただきます。
年10回程度の開催を予定しています。
- 2001年度募集要項
- ①募集期間：2001年1月31日～2月28日
 - ②募集人員：200人（東京急行電鉄の各路線利用者で16歳以上の方）
※なお、応募者多数の場合には利用区間や年齢などに留意して、事務局にて選考させていただきます。
 - ③任 期：2年（2001年4月～2003年3月）
 - ④応募方法
所定の応募用紙に必要事項を記入のうえ、「東京急行電鉄モニター募集係」に郵便またはファックスで送付するか、最寄り駅の駅係員にお渡しください。2001年2月28日必着です。

※応募用紙は最寄り駅で受け取っていただくか、当社ホームページからプリントアウトしてください。

・ 郵送先

〒225-8790

横浜市青葉区美しが丘2-15-8

東京急行電鉄モニター募集係 行

・ FAX 045-901-1165

・ ホームページアドレス

<http://www.tokyu.co.jp>

⑤お問い合わせ先

東京急行電鉄 交通事業部管理部企画課 東急線モニター事務局

TEL 03-3477-6330

以 上