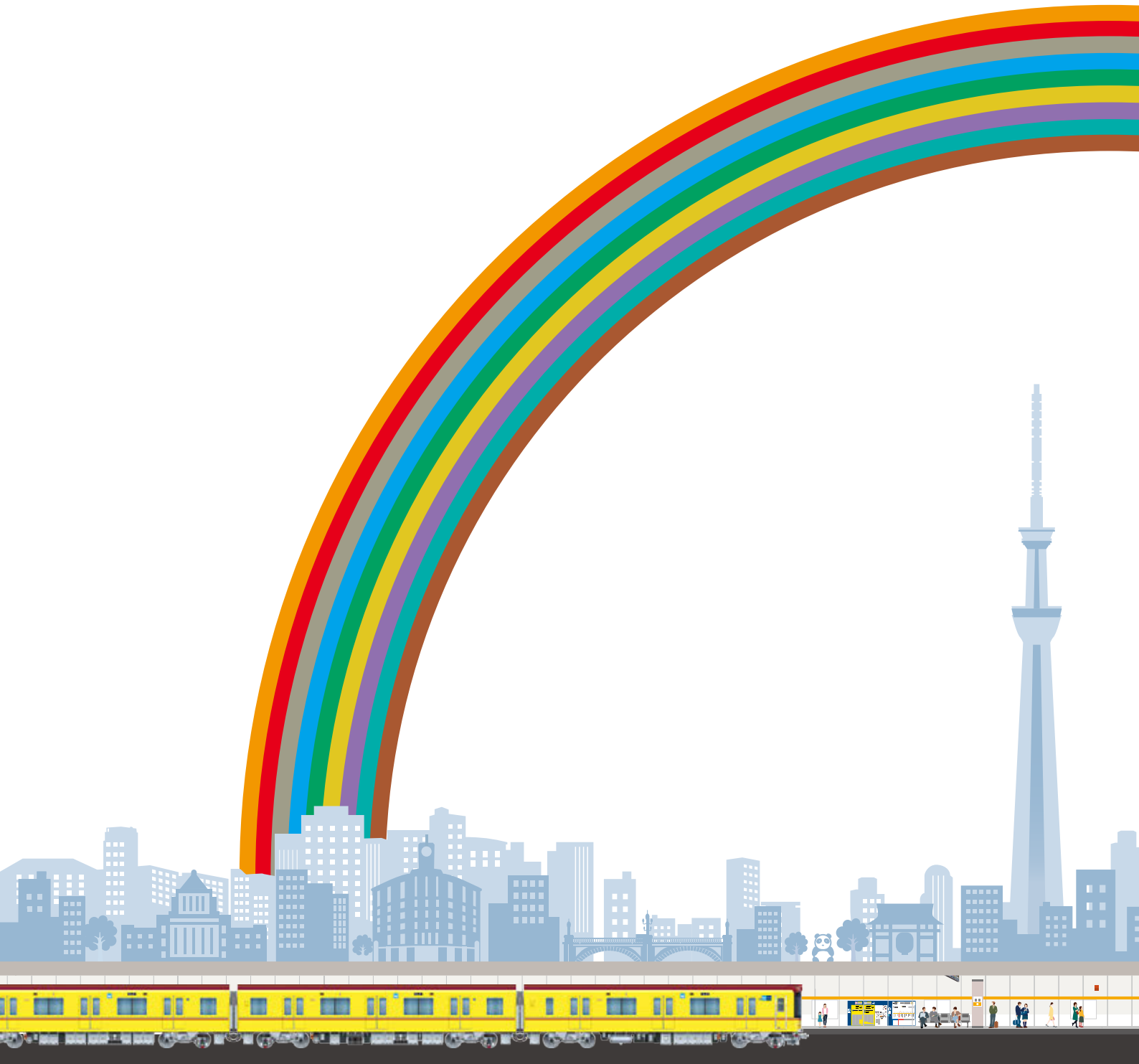




東京メトロ

社会環境報告書 2015

Tokyo Metro Social and Environmental Report 2015



INDEX

- 1 目次／編集方針
- 2 東京メトログループ 経営ビジョン
- 3 トップコミットメント
- 5 中期経営計画
「東京メトロプラン2015
～さらなる安心・成長・挑戦～」進捗報告
- 8 東京メトロのコーポレート・ガバナンス
- 11 **【特集】**
「東京メトロの世界初・日本初」

13 安心=安全+サービス

- 14 たゆみなき「安全」の追求
- 15 日常の安全と危機管理に向けた取り組み
- 17 お客様視点に立った「サービス」の提供

23 社会

- 24 東京・地域とともに走る東京メトロ
- 27 社員とともに走る東京メトロ
- 30 取引先とともに／投資家とともに

31 環境

- 32 長期環境戦略
「みんなでECO.」
- 33 **【特集】**
「東京メトロの環境対策最前線」
- 35 環境目標と実績
- 37 東京メトロ自らのエコ化
- 43 東京メトロを使ってエコ
- 44 沿線地域とエコ
- 45 環境マネジメント
- 47 事業活動における環境負荷

48 第三者意見／第三者意見を受けて

49 東京地下鉄株式会社 会社概要

編集方針

「東京メトロ 社会環境報告書」は、東京メトロを支えてくださっているステークホルダーであるお客様、投資家、地域社会などの皆様に、東京メトロの社会環境活動の取り組みや考え方を広く発信することを目的にしています。

東京メトロの経営ビジョン・経営計画などの経営情報やコーポレート・ガバナンスをはじめ、鉄道事業者としての最大の使命である安全・安定運行への取り組みやステークホルダーとのつながり、事業活動を通じた地球環境保全への取り組みについて、幅広くご紹介しています。

また、特集では、東京メトロがこれまでに世界に先駆けて導入してきた施策の数々をご紹介するとともに、環境分野における各種施策をご紹介しています。

本報告書には、アンケート用紙を添付しています。皆様とのコミュニケーションを通じ、より良い活動につなげていきたいと思っておりますので、ご意見・ご感想をお寄せくださいますようお願いいたします。

参照したガイドライン

- ・環境報告ガイドライン(2012年度版、環境省)
- ・サステナビリティ・レポート・ガイドラインG4(2013年版、GRI)
- ・ISO 26000(国際標準化機構)

ISO 26000への対応

本報告書では、2010年に発行された社会的責任に関する国際ガイダンス規格「ISO 26000」を参考としています。同規格が示す7つの中核主題に合わせて取り組みを分類し、該当する取り組みに以下のマークをつけてご紹介しています。



● 対象範囲

原則として東京メトロ単体(ただし、経営計画及び活動事例の報告において、一部グループ会社の活動を含めています)

● 対象期間

2014年4月～2015年3月(ただし、継続的な取り組みや重要な事項については、2015年度及び2013年度以前の情報を含めています)

● 報告書発行:2015年10月

(前回発行:2014年11月)

● 免責事項

本報告書には、東京メトロの現時点における計画や経営方針・経営戦略に基づいた将来の見通しが含まれています。これらは現時点で入手可能な情報から得られた東京メトロの判断に基づいており、諸条件の変化によって、実際の事業活動が異なる結果になる場合がありますことをご了承ください。

東京メトログループ 経営ビジョン

グループ理念

「東京を走らせる力」

私たち東京メトログループは、鉄道事業を中心とした事業展開を図ることで、首都東京の都市機能を支え、都市としての魅力と活力を引き出すとともに、優れた技術力と創造力により、安全・安心で快適なより良いサービスを提供し、東京に集う人々の生き生きとした毎日に貢献します。

経営方針

■ お客様に対して

- 安全を最優先に、シームレスな都心ネットワークを活かすとともに乗換え利便性の向上を図り、より正確でスムーズな輸送サービスを提供します。
- 東京に集う人々のニーズを的確にとらえ、質の高いサービスを提供するとともに、運賃水準の維持に努めます。
- 駅の多機能化・バリアフリーを推進し、多くのお客様にご利用いただけるような快適で魅力ある空間を創出していきます。

■ 投資家に対して

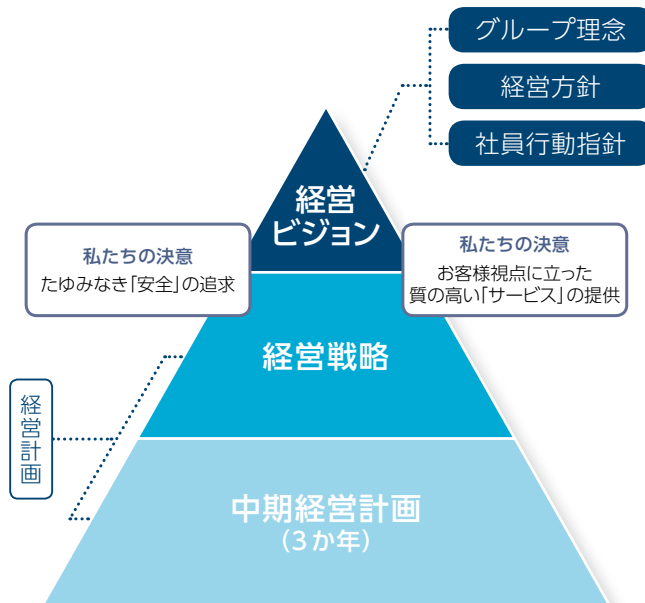
- 常に企業価値の向上を意識した経営を行い、グループ全体の収益力向上とコスト削減により健全な財務体質を維持するとともに、早期の上場と安定配当を可能とする利益体質を強化します。
- グループ成長のベースとして、業界最高水準を行く技術力の維持・向上に努めます。
- IR活動、ディスクロージャーに力を入れ、投資家との揺るぎない信頼関係を築きます。

■ 社会に対して

- 地球環境の保全に積極的に取り組みます。
- 優良な企業市民として、首都東京の発展と地域社会との共生、さらに国際社会への貢献に積極的に取り組みます。
- コンプライアンス重視の経営を実践し、倫理面からも評価される企業グループになります。

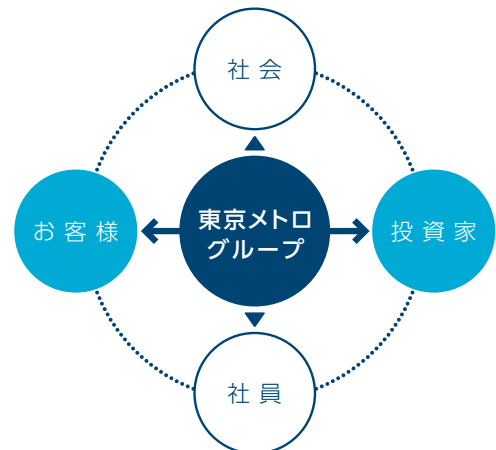
■ 社員に対して

- 社員のやりがい、働きがい、活力を引き出す企業グループになります。
- 民間企業として競争に勝つことのできるプロフェッショナル集団を目指します。
- 柔軟な発想と主体性を持ち、自ら問題を発見し解決できる人材を育成します。



社員行動指針

- 安全の大切さを心に刻み、社会からの揺るぎない信頼を獲得しよう。
- 世界都市東京のネットワークを支える者として、強い「自覚」と「責任感」を持とう。
- 常にお客様の視点に立ち、創造的で心に響くアイデアを形にしよう。
- 自由な議論とチームワークを大切に、オープンで生き生きとした企業グループをつくらう。
- 民間企業としての自立意識を強く持ち、新たな利益を創造しグループ価値を向上させよう。



○ Top Commitment トップコミットメント

グループ理念「東京を走らせる力」を
念頭に、持続的な企業価値の向上を
図ってまいります。

▶ 地中熱利用空調システムを導入する予定の
総合研修訓練センター（仮称・建設中）の前にて



東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

奥 義光

「東京の案内役」「東京圏の交通ネットワークのつなぎ役」として

平素より東京メトログループの事業活動にご理解を賜りまして、ありがとうございます。

東京メトロは、東京都区部を中心に9路線 195.1kmの地下鉄を運営し、うち7路線で他社と相互直通運転を実施しています。そのネットワークは、相互直通運転先を含め、合計で532.6kmにもなり、1日684万人のおお客様にご利用いただく、首都圏の広域鉄道ネットワークの中核を担う企業です。

首都東京の都市機能を支える公共交通機関である当社は、「東京の案内役」「東京圏の交通ネットワークのつなぎ役」として、おお客様を安全に確実に目的地までお届けすることはもちろん、おお客様の日常をサポートする関連事業にも取り組んでいます。また、地域社会との密接なコミュニケーションや、地球環境保全への取組み、コンプライアンス経営に努めることにより、社会からも高く評価され、信頼される企業を目指しています。

全てのおお客様に「安心」してご利用いただける環境を作ることはもちろん、まちづくりや沿線との連携による「成長」や、様々な観点で研究・開発などにも「挑戦」していきます

2015年度が最終年度となる中期経営計画「東京メトロプラン2015～さらなる安心・成長・挑戦～」においては、「安心」・「成長」・「挑戦」の3つのキーワードを計画の柱として進めています。

「安心」＝「安全」＋「サービス」という考えのもと、自然災害対策をはじめとする安全の確保・安全性の向上、そしておお客様視点に立った質の高いサービスの提供の2つをセットにした取組みを進めています。2014年度には、全ての駅でエレベーター等によるバリアフリー1ルートの整備を完了しました。今後も、一層努力して全てのおお客様に「安心」をお届けする施策に取り組めます。

また、「伝統と先端」の路線コンセプトのもとに実施している銀座線リニューアルの一環として、「まちの地下1階」をテーマに駅デザインコンペを行うなど、まちづくりとの連携、沿線の魅力や価値向上の施策を進めました。鉄道事業の強みを活かした関連事業の展開も合わせて、今後も東京メトロは首都東京とともに「成長」していくことを目指します。

そして、1927(昭和2)年に東洋初の地下鉄として浅草駅～上野駅間に開業した当初から日本初のATS(自動列車停止装置)を導入した進取の精神を受け継ぎ、

東京メトロはホームドアや省エネルギー車両といった各時代の先端技術を取り入れ、業界に先駆けた安全性向上と省エネルギー化を実現してきました。

今後も、様々な観点で研究・開発に積極的に取り組むとともに、これまで87年間培ってきたノウハウを活かした海外展開を進めるなど、新たな可能性に向けて社員一人ひとりが「挑戦」する企業風土をより一層醸成していきます。

社会環境の変化に対応し、持続可能な事業を展開します

ここにお届けする報告書は、社会・環境への貢献をはじめとする東京メトロのさまざまな活動をご紹介します。

中長期的には人口の減少、少子・高齢化の進展など、経営環境は一層厳しさを増すと思われませんが、中でも、東京メトロが将来にわたって期待される役割を果たし続けていく必要があると考えています。

具体的には、国際都市「東京」のブランド力向上に資するため「東京の魅力」と「東京メトロの魅力(安心)」の発信をテーマに、2014年9月に策定した「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」に基づき、世界トップレベルの安心でおお客様をお出迎えし、これまで以上に地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただくとともに、沿線地域と密に連携し、東京の魅力を十二分に発信することで、東京を楽しく過ごしていただくことを目指します。

加えて、さらなる「安心」を提供していくために不可欠である人材育成のための場にふさわしいベースキャンプとして、従来にない、より実践的な訓練設備を備えた総合研修訓練センター(仮称)の建設を進めています。

さらに、地球環境保全を経営課題の一つと捉え、長期環境戦略「みんなでECO。」に基づき着実に経営を進めることにより、環境負荷の低減と魅力と活力ある首都東京の実現に貢献していきます。具体的には、環境配慮型車両の導入などに加え、太陽光発電設備や地中熱利用空調システム、世界初の駅補助電源装置の導入などの再生可能エネルギー活用施策を積極的に進め、東京を環境面からも支えていきます。

以上のような施策について、東京メトログループの社員一人ひとりが一丸となり、全力で取り組むよう努めていきます。皆様の一層のご理解とご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

中期経営計画 東京メトロプラン2015

～さらなる安心・成長・挑戦～

進捗報告

東京メトログループでは、2013年3月、中期経営計画「東京メトロプラン2015～さらなる安心・成長・挑戦～」を策定しました。グループ理念「東京を走らせる力」の実現を目指し、中長期視点で取り組むべきさまざまな施策を実現していくことで、持続的な企業価値の向上を図り、全てのステークホルダーから信頼され、選択され、支持される企業グループを目指していきます。以下、2014年度の進捗状況をご報告します。

私たちの決意

安心 = 安全 + サービス

～全てのお客様に安心してご利用いただくために～

全てのお客様に東京メトロを「安心」してご利用いただきたい。それは、たゆみなき「安全」の追求と、お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供、この両方がそろって初めて可能になると私たちは考えます。私たちは、お客様に「安心」をお届けできるよう、より一層努力していきます。

東京メトログループでは、2004年4月の発足から、グループ理念である「東京を走らせる力」の実現を目指し、さまざまな取組みを進めてきました。しかしながら、下記のような数多くの対応すべき課題がある状況です。

対応すべき課題

- 鉄道事業におけるさらなる自然災害対策や危機管理機能の強化
- 関連事業における収益力向上
- サービスの向上、人口減少・少子高齢化の進展への対応
- 全事業領域における技術・技能の維持向上・伝承など

課題の解決に向け、東京メトログループは、「東京メトロプラン2015」期間である2013年度から2015年度までの3年間において、「さらなる安心を提供する」「東京とともに成長する」「新たな可能性に挑戦する」という3つのキーワードをもとに、7つの重点施策をはじめとする各種施策を着実にスピード感を持ってチャレンジングに実行しています。

中期経営計画における3つのキーワードと7つの重点施策

Keyword 01 | さらなる安心を提供する

「安心」とは、「安全」と、これを前提とした「サービス」の両方がそろって初めてお客様に提供できるものと考えます。東京メトログループはこれまで、安全の確保やサービスの向上に取り組んで

きましたが、自然災害対策をはじめとする安全性の向上及び鉄道サービス向上への社会的要請の高まりを踏まえ、お客様に地下鉄を安心してご利用いただけるよう、より一層努力していきます。

重点施策 1 | 自然災害対策の推進

① 震災対策

これまでに、国の通達に基づく高架橋柱や地下駅の中柱の補強工事、橋りょう・高架橋落橋防止対策を完了しています。これらの補強により、震度7クラスの地震動でも、トンネル、高架橋、地上建物が崩壊、崩落することはありません。

今後は、首都直下地震などに備え、従来補強不要と判定されていた高架橋の柱を対象に耐震補強工事を実施し、早期運行再開に努めるため、さらなる安全対策を推進していきます。また、帰宅困難者対策条例に基づき、大規模災害発生時においてお客様の保護に努めます。

② 大規模浸水対策

中央防災会議や東京都ハザードマップの被害想定により、多くの駅において浸水被害の可能性があることが判明しています。浸水などの恐れが生じた場合にはお客様の避難を第一として、

安全かつ速やかに東京メトロ社員が地上まで誘導する体制を既に整備しています。加えて、出入口への止水板や防水扉の設置、トンネルへの防水ゲートの設置などを推進してきました。

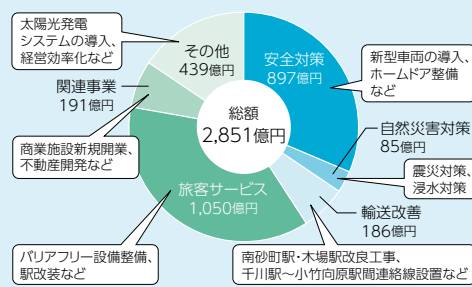
今後は、出入口への対策に注力するほか、換気口への新型の浸水防止機設置や、坑口（トンネルの出入口部分）における対策の強化などをさらに進めていきます。

	主な取組み	完了予定年度
震災対策	高架橋柱の補強 (約1,200本、2012年度から開始し、2014年度末時点で 755本完成)	2017年度
	地上部の石積み擁壁の補強(約1,800m)	2017年度
大規模浸水対策	出入口の浸水防止の強化 (対象数412出入口のうち、2014年度末時点で 80箇所完成)	2022年度
	換気口の浸水対策の強化 (全数で511機のうち、2014年度末時点で 427機対策済み)	2015年度
	坑口・地上駅・その他箇所	2022年度

■ 設備投資計画

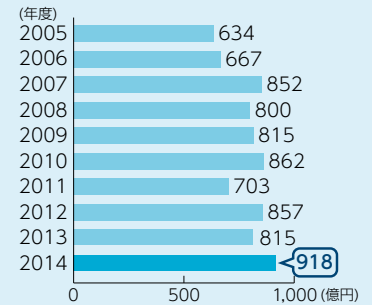
2013年度～2015年度の3年間の設備投資総額は過去最大規模の2,851億円を見込んでいます。安全対策に897億円、自然災害対策に85億円、輸送改善に186億円、旅客サービスに1,050億円など、鉄道事業に投資するほか、関連事業に191億円を投資します。

▶ 2013年度～2015年度の設備投資総額



*記載金額は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致しない場合があります。

▶ 設備投資額の推移



■ 経営目標値

本中期経営計画において達成すべき数値目標は下記のとおりです。今後も「東京を走らせる力」というグループ理念のもと、企業価値の向上に向けた取組みを推進していきます。

● 連結キャッシュフロー

(当期純利益+減価償却費)の3か年総額

2013年度～2015年度目標
3,375億円

企業の価値を端的に表す要素であり、今後も長期的に増加させていく必要があるため、前計画に引き続き目標値として設定しています。

● 連結D/Eレシオ

負債/株主資本

2015年度末目標
1.3倍

債務削減は進んでいます。絶対額は依然大きいため、前計画に引き続き目標値として設定しています。

● 連結ROA

営業利益 / ((前期末総資産 + 当期末総資産) ÷ 2)

2015年度末目標
6.3%

多くの固定資産を擁する鉄道事業者として、引き続き資産の効率的な運用に取り組む必要があるため、前計画に引き続き目標値として設定しています。

中期経営計画に関するその他詳しい情報は、下記WEBサイトで紹介しています。

<http://www.tokyo-metro.jp/corporate/profile/plan/>

東京メトロプラン2015
～ざらなる安心・成長・挑戦～

重点施策 2 | ホームドアの整備

ホームから線路内への転落事故や、ホームにおける列車との接触事故を防止するため、鉄道他社に先駆けて1991年の南北線開業時にホームドアを設置しました。2014年度末時点では、全駅のうち47%に設置済みです。

相互直通運転を実施している路線においては、扉の数や位置が異なる車両が乗り入れている場合があり、相互直通運転先の各社間において規格の統一が必要であるときは、ホームドアの設置に時間がかかります。今後も相互直通運転先の各社と協議の上、全ての路線へのホームドア設置を目指します。

主な取組み

- 銀座線への設置に順次着手すべく、ホーム補強工事などを実施
- 日比谷線・千代田線への設置について具体的な検討を実施
- その他未設置路線(東西線・半蔵門線)についても検討

▶ ホームドア導入状況 (2015年3月末現在)

導入路線	導入駅数	全179駅中 84駅に設置
南北線	19 駅 (全駅)	
千代田線	2 駅 (綾瀬駅、北綾瀬駅)	
丸ノ内線	28 駅 (全駅)	
副都心線	11 駅 (全駅)	
有楽町線	24 駅 (全駅)	

重点施策 3 | 東西線輸送改善

東西線は、ダイヤ改正やオフピーク通勤の促進など、これまでさまざまな取組みを進めてきたものの、依然として混雑の激しい路線であり、一層の混雑緩和及び乗降時間短縮による遅延防止が必要です。そのため、南砂町駅や木場駅をはじめとした大規模な改良工事の実施により、抜本的な対策を確実に実行していきます。

① 南砂町駅改良工事(2022年度工事完了予定)

南砂町駅構内において、線路及びホームを増設します。同一

方向に進む列車がホームの両側に交互に発着することで、十分な停車時間を確保することにより、混雑緩和及び遅延防止を図ります。

② 木場駅改良工事(2022年度工事完了予定)

木場駅構内において、ホーム及びコンコース幅のほか、エレベーター・エスカレーターの増設により、お客様の流れを分散し、ホーム階及び改札階の混雑解消を図ります。

重点施策 4 | バリアフリー設備整備

東京メトロには古い路線が多く、多くの駅が都心部に位置することから狭あいであり、用地取得なども困難であることから、バリアフリー設備整備には厳しい制約を克服する必要があります。このような状況でも、ホームと地上をつなぐバリアフリー設備を少なくとも1ルート確保するため、さまざまな工夫によりエレベーターなどの整備に努めてきました。これからも引き続き、積極的な用地取得などにより、バリアフリー設備の早期整備を進めます。

具体的には、エレベーターなどによる1ルート整備（段差解

消）が、2014年度に完了し、引き続きエレベーターによる1ルート整備率100%実現に向け取り組むことに加え、病院に近い駅などに複数ルートを整備するほか、乗換ルートへの整備を進めます。

▶ 2014年度完成の主なバリアフリー設備

線名	駅名	設備名	使用開始
銀座線	虎ノ門駅	多機能トイレ	2014年10月
丸ノ内線	中野新橋駅	エレベーター	2014年8月
千代田線	千駄木駅	エレベーター	2014年6月
半蔵門線	三越前駅	エレベーター	2015年3月

重点施策 5 | 銀座線のリニューアル

銀座線浅草駅～上野駅間が開業してから、2012年12月30日で85年を迎えました。東洋初の地下鉄として東京の街をつないできた歴史を大切にしながら、先端の機能を取り入れ発信する路線というイメージの定着を目指し、【伝統×先端の融合】を路線コンセプトとした上で、銀座線全線のリニューアルを実施します。

主な取組みとして、エリアごとに設定したコンセプトに沿った「駅デザインコンペ」の結果を参考に、全駅を改装します。また、新型1000系車両への更新（2016年度までに38編成228両導入）、ホームドア設置（大規模改良工事予定の駅を除き2018年度末完了予定）に向けた補強工事などを実施します。

Keyword 02 東京とともに成長する

東京メトログループは東京圏を事業基盤としており、その成長がグループの成長にもつながっています。東京メトログループは、首都東京の都市機能を支えらるとともに、これまで以上に

沿線エリアの魅力や価値を高める施策を、地域や相互直通運転先の各社などと連携して実施し、人の動きの創出にも取り組んでいきます。

重点施策 6 | 沿線活性化、営業推進

東京メトロは、首都圏において、相互直通運転先を含めると532.6kmにわたる鉄道ネットワークの中核を担っています。その存在感を活かして、「人の動き」の創出と「まちづくり」への貢献、沿線の活性化につなげていきます。具体的には、沿線地域や相互直通運転先の各社と連携した各種イベント実施やタイアップした

企画乗車券の発売、駅周辺の再開発との積極的な連携、地域の実情に応じた施設の整備、協賛活動など、沿線地域との連携を密にし、地域活性化に貢献します。また、地下鉄で東京のお出かけをより楽しんでいただけるよう、シニアや外国人旅行者のお客様への利用促進施策により、「人の動き」を創出します。

Keyword 03 新たな可能性に挑戦する

将来の経営環境の変化も踏まえ、東京メトログループのさらなる発展を目指し、安全の確保及び成長に資する新技術の研究・開発、既存領域における可能性の拡大に挑戦するとともに、

新たな領域における可能性にも挑戦していきます。このため、社員一人ひとりが新たな施策や困難な課題にさらに積極的に取り組んでいきます。

重点施策 7 | 海外への展開

東京メトロでは、海外からの視察・研修の受入れなど国際協力を推進し、海外の鉄道コンサルティング業務を行う日本コンサルタンツ株式会社への出資、「ベトナム国ハノイ市都市鉄道規制機関強化及び運営組織設立支援プロジェクト」への参画などを行っています。今後は、世界的な環境・交通問題による鉄道分野への需要の増加、政府の新成長戦略による官民一体の

鉄道インフラの海外輸出強化により、東京メトロに対する協力・支援への期待が高まることが想定されます。これまでに培った地下鉄建設・運営ノウハウを活かし、日本コンサルタンツ株式会社と協調し、海外都市鉄道整備事業プロジェクトへの参画により国際協力を推進し、新たな可能性に挑戦していきます。

東京メトロのコーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

■ コーポレート・ガバナンスに関する考え方

東京メトロは、全てのステークホルダーに提供する付加価値の向上に努めています。また、より信頼される企業となるため、経営の透明性・公正性を確保し迅速な業務執行に努めると

ともに、コーポレート・ガバナンスの充実を図り、効率的な企業経営による経営基盤の強化を目指しています。

■ コーポレート・ガバナンス体制

東京メトロの取締役は13名の社内取締役で構成され、原則月1回の取締役会の開催により、法令または定款に規定するもののほか、経営に関する重要な事項についての決定及び業務執行の監督を行っています。また、社長の諮問機関である経営会議においては、経営に関する重要な事項について審議し、迅

速かつ適切な業務執行を行っています。

東京メトロでは監査役制度を採用しており、3名の社外監査役を含む監査役4名で構成される監査役会の開催のほか、取締役会など重要な会議への出席、重要な決裁書類の閲覧など、取締役の職務執行について厳正な監査を行っています。

■ 内部統制システム

「コンプライアンスの推進」「財務報告の信頼性の確保」「業務の有効性・効率性の向上」「資産の保全」の4つの目的を達成

するため、東京メトロにおける内部統制システムの基本方針を定め、業務の適正かつ効率的な遂行に取り組んでいます。

■ 監査体制

東京メトロでは、内部監査、監査役監査、会計監査人監査が行われています。内部監査については、社長直轄の組織である監査室において、社内規程に基づく適正な業務の執行状況について内部監査を行うとともに、グループ会社の監査も行っています。監査役監査については、監査役会を定期的に開催し、監査方針及び監査計画に基づき、業務執行状況について監査を実施しています。また、必要に応じ各取締役から業務の執行状況についての個別聴取を行っています。加えて、監査役を補

佐するための専任スタッフとして監査役室を配置し、監査役監査の補助を行っています。会計監査人監査については、監査法人と監査契約を締結し、監査が行われています。

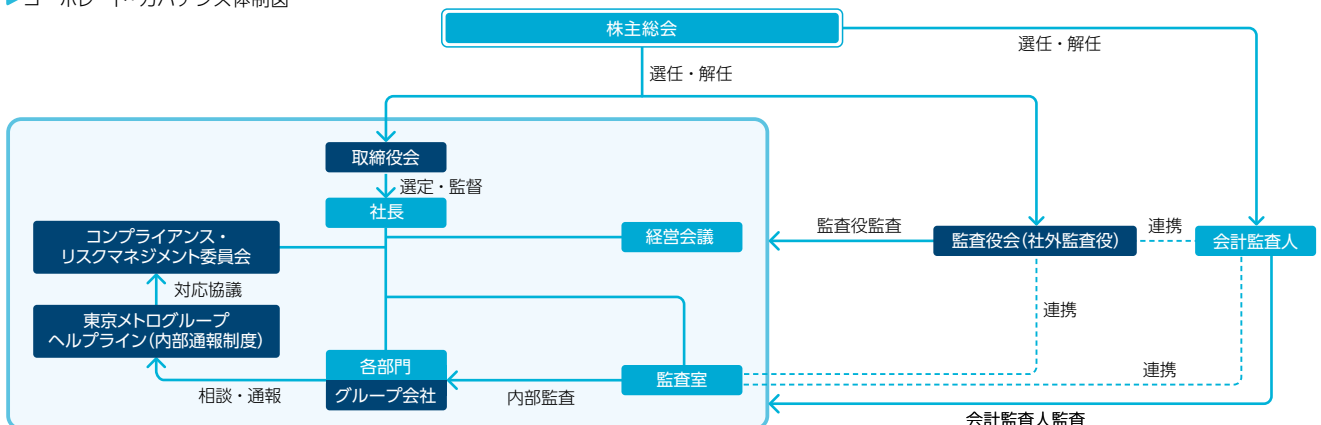
これらの監査の相互連携については、監査役は、監査室及び会計監査人から監査に関する報告を受けるほか、相互に緊密な連携を保ち、意見交換を行うなど、効果的な監査の実施に努めています。

■ グループガバナンス体制

グループ会社に対する管理体制を明確化し、指導及び育成を推進することにより、コーポレート・ガバナンスの強化と発展を図るため、「グループ会社管理規程」を制定しています。これ

により、東京メトロと各グループ会社の役割が整理され、今後の事業戦略の実行に応じ、グループとしての企業価値の最大化を図ります。

▶コーポレート・ガバナンス体制図



コンプライアンス・リスクマネジメントの推進

■ コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制

東京メトログループは、企業グループとして社会的責任を果たしていくため、コンプライアンス及びリスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項をまとめた「コンプライアンス・リスクマネジメント基本規程」を制定するとともに、取組み計画の策定や必要な対応を協議する「コンプライアンス・リスクマネジメント委員会」を設置しています。コンプライアンス・リスクマネジメント委員会で協議を行った事項のうち、重要事項に関しては経営会議で審議しています。

なお、コンプライアンス・リスクマネジメント委員会については2013年度から運営機能をさらに強化し、鉄道本部長及び事業開発部担当取締役を新たに委員に指名するとともに、弁護士を外部委員に加えることで、対策の実効性の担保や、透明性、公正性の確保を図っています。

▶ コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制

経営会議

コンプライアンス・リスクマネジメント委員会の協議事項のうち、重要事項に関する審議



コンプライアンス・リスクマネジメント委員会

- リスクマネジメント基本方針及びコンプライアンス行動基準の策定及び改定に関する事項
- コンプライアンス及びリスクマネジメントへの取組みについての計画の策定及び取組み成果の集約に関する事項
- 「東京メトログループヘルプライン」に関する事項
- 危機発生時の初期対応及び復旧後の再発防止策に関する事項
- その他コンプライアンス及びリスクマネジメントに関する事項

■ リスクマネジメントの実施

リスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項を定めた「リスクマネジメント基本方針」を制定しています。各部門及びグループ会社において全てのリスクの洗い出しを行った上で取組み計画を策定し、この計画に従ってリスクマネジメントに取り組むことにより、東京メトロの「安心」の一端を担っています。

また、ステークホルダーに対して重大な影響を及ぼす事態(クライシス)の発生時においては、コンプライアンス・リスクマネジメント委員会を中心として、迅速に対応できる体制を構築しています。

2014年度は、東京メトログループ全体で取り組む対策優先リスクとして「自然災害」「インフラ老朽化」「情報漏えい」の3つのリスクを選定し、重点的に取り組みました。中でも「自然災害」に関するリスクについては、首都直下型地震を想定した耐震補強や東京メトロ社員、東京メトロお客様モニター及び東京消防庁が参加した異常時想定訓練を実施しました。

なお、東京メトロでは事業継続計画(BCP)を策定し、各部門が優先的に実施すべき業務や要員確保など、継続的な対策及び運用が可能となる仕組みを構築しています。

リスクマネジメント基本方針

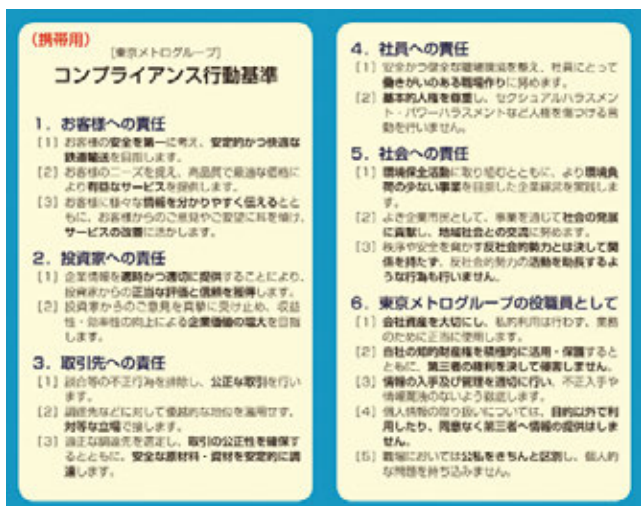
1. 私たちは、ステークホルダーの生命・身体・利益を損なわないように活動します。
2. 私たちは、社会環境の変化の動向を注視してリスクを的確に把握し、これらのリスクに対し適切な処理に努めます。
3. 私たちは、関連する法令等の制定・改正等の動向を注視し、コンプライアンス行動基準、法令等を常に遵守します。
4. 私たちは、リスクが顕在化した場合や法令に違反する事態が発生した場合、責任ある行動をとるとともに、再発防止のために最善を尽くします。

■ コンプライアンス意識の浸透・定着

東京メトログループ全役職員が、あらゆるステークホルダーに配慮した公正な企業活動を行うとともに、そのために必要な心構えを自覚し実践させるため、以下(①~⑥)のとおり、研修の実施や教材の作成を通してコンプライアンス意識の浸透・定着に取り組んでいます。

① コンプライアンス行動基準

東京メトログループ全役職員がステークホルダーに対して果たすべき責任と、役員及び社員としての心構えをまとめた「東京メトログループコンプライアンス行動基準」を制定しています。この行動基準に基づき、社員一人ひとりに高い規範意識と使命感を持った行動を促すために、名刺サイズの携帯カードを東京メトログループの全ての社員に配付しています。



コンプライアンス行動基準(携帯カード)

② コンプライアンスリーダーとの連携

東京メトロでは、総務部法務課をコンプライアンス担当部署とし、社内各部門に配置したコンプライアンス推進者及び現業部門各職場に配置したコンプライアンスリーダーとの意見交換などを通じて、全社的なコンプライアンス意識向上のための各種施策を行っています。

特に、各職場におけるコンプライアンス推進の中心的役割を果たすコンプライアンスリーダーに対しては、社員一人ひとりがコンプライアンスの重要性を理解し、職場ごとの特性や日々の業務に合わせた実践ができるよう、支援・育成を行っています。

③ 各種研修の実施

コンプライアンスに関して社員一人ひとりがそれぞれの立場に応じた知識を習得し、グループ全体でのコンプライアンス意識の向上を図るため、さまざまな機会での研修を実施しています。

2014年度は、東京メトログループの全ての社員を対象とした全社員研修のほか、経営層向けコンプライアンス講演会、新入社員研修、本社社員向け企業法務研修などの各種研修を実施しました。

④ コンプライアンス教材の充実

社員一人ひとりがコンプライアンスについて理解を深め、自主的な学習を進められるよう、マニュアルやDVDなどの各種教材を充実させています。

業務においてコンプライアンスが関係する身近な事例を解説した「コンプライアンスマニュアル」や「著作権の基礎知識」「個人情報保護」のほか、近年問題となっている「私生活における情報発信の留意点」についても教材を作成するなど、社会情勢や環境変化を踏まえて柔軟に対応しています。

また、グループ情報誌にもコンプライアンスや企業法務に関する記事を連載しており、継続的な意識啓発を図っています。



(左)コンプライアンスマニュアル
(右)私生活における情報発信の留意点

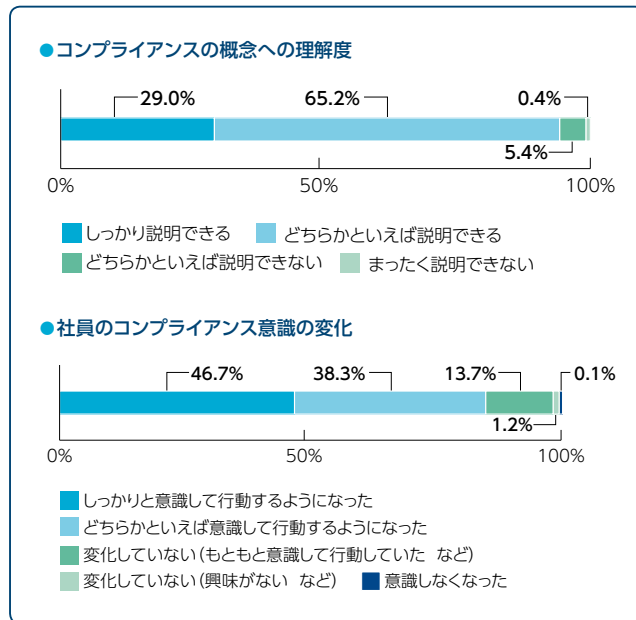
■ 個人情報の保護

東京メトログループでは、定期券発売に必要な情報など、多くのお客様の個人情報をお預かりしています。そのため、個人情報の取扱いと保護について定めた「個人情報保護規程」「個人情報保護方針」を制定し(方針は駅やWEBサイトに掲出)、厳

⑤ コンプライアンス意識調査の実施

コンプライアンス意識の浸透・定着に向けた施策の効果や今後の課題を把握するため、「コンプライアンス意識調査」を実施しています。この調査は、東京メトログループ全ての社員の中から抽出した一定数の社員から無記名回答を得るもので、2014年度の主な結果は以下のとおりです。これらの結果を、2015年度の取組み計画に反映させています。

▶コンプライアンス意識調査の実施



⑥ ヘルプラインの設置・運用

内部通報窓口として「東京メトログループヘルプライン」を設置し、東京メトログループ役員及び社員等から、コンプライアンスに関する相談や違反に関する通報を受け付けています。また、相談・通報内容について社内調査を実施し、必要な対策を講じるなど、適切に対応しています。

正な管理を行うとともに、個人情報や情報セキュリティに関するマニュアルなどを整備し、社員への教育を徹底しています。

[WEB http://www.tokyo-metro.jp/privacy/](http://www.tokyo-metro.jp/privacy/)

東京メトロの世界初・日本初

1927

①

昭和2年
 ・地下鉄開業 **世界初**
 ・ATS(自動列車停止装置)の導入 **日本初**
 列車が赤信号区間に進入すると自動的にブレーキをかけて停車させるATSを導入しました。
 ・自動改札機(ターンスタイル)の導入 **日本初**

1947

昭和22年
 ・整列乗車の導入 **日本初**
 終戦直後の混雑緩和のため、係員手製の乗車位置標識を設置し、駅長自らが先頭立ってホーム上でご案内し、お客様のご協力により実現できました。

1951

昭和26年
 ・土木工事における生コンクリートの使用 **日本初**
 それ以前の工事では工事現場でセメントと土砂等を混ぜてコンクリートを調製していましたが、丸ノ内線建設工事では生コンクリートを直接搬入することで効率化を図りました。

1954

昭和29年
 ・WN駆動方式の導入(丸ノ内線300形) **量産車で日本初**
 ・電磁直通ブレーキの導入(丸ノ内線300形) **日本初**
 ・ファンデリア客室内の送風機の導入(丸ノ内線300形) **日本初**



1959

②

昭和34年
 ・シールドトンネル(ルーフシールドトンネル)の導入(丸ノ内線国会議事堂前駅~赤坂見附駅間) **地下鉄で日本初**

1961

昭和36年
 ・ATC(自動列車制御装置)の導入(日比谷線) **日本初**
 ATSから一歩進んで、赤信号区間以外でも制限速度以内になるように自動的に速度を制御するATCを導入しました。
 ・剛体架線の導入(日比谷線) **日本初**
 地上区間では架線を上から吊り下げていましたが、地下区間では空間に制約があるため、架線を天井に固定する方式を開発し、導入しました。

1968

③

昭和43年 **→P.37**
 ・チョップ制御と回生ブレーキを搭載した省エネルギー車両の導入(千代田線6000系) **世界初**
 ・おむすび形吊り手 **日本初**

1969

昭和44年
 ・メガネシールド駅(千代田線新御茶ノ水駅) **日本初**
 2本の単線シールドトンネルの間をさらに掘削して接続し、メガネ型の断面構造の駅としました。

1974

昭和49年
 ・ルーフシールドによるメガネシールド駅(有楽町線永田町駅) **日本初**

1981

昭和56年
 ・ボルスタレス台車の導入(半蔵門線8000系) **日本初**
 車体と台車の間で車体を受けるボルスタと呼ばれる部品を省略した台車を開発し、軽量化と保守の省力化を実現しました。

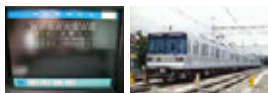
1983

②

昭和58年
 ・10m級泥水加圧式シールドの導入(有楽町線水川台駅~小竹向原駅間) **世界初**

1988

昭和63年
 ・TIS(車両制御情報管理装置)の導入(日比谷線03系) **日本初**
 列車に搭載された各種の電子機器を集中管理・監視する装置で、TISの導入により故障処置の適切化と即応化を実現しました。



1991

平成3年 **→P.8**
 ・ホームドアの導入(南北線) **地下鉄で日本初**



1999

平成11年
 ・トンネル検査車の導入 **世界初**
 ハロゲンランプの照射による温度差によりコンクリートの状態を検査する装置を搭載した検査車を開発し、導入しました。

2000

②

平成12年
 ・着脱式3連シールドの導入(南北線目黒駅~白金台駅間) **世界初**
 ・抱き込み式親子シールドの導入(南北線白金高輪駅~麻布十番駅間) **世界初**
 ・偏心多軸式泥土圧シールドの導入(半蔵門線錦糸町駅~押上駅間) **地下鉄で世界初**
 ・側部先行・中央揺動型3連シールドの導入(半蔵門線清澄白河駅) **世界初**



三連一体型シールド工法によるシールド駅

・鉄筋コンクリート製セグメントの導入(半蔵門線清澄白河駅) **世界初**
 3連シールドで掘削したトンネルに使用するセグメントに、これまでのダクタイル鋳鉄製のものに代え、鉄筋コンクリート製のものを導入しました。

2005

②

平成17年
 ・複線複合円形シールドトンネルの導入(副都心線明治神宮前駅~渋谷駅間) **地下鉄で世界初**

これまでの円形のシールドに代え、活用されていなかった上下部分を縮小した断面のシールドを導入しました。



2008

平成20年
 ・座席指定特急の運転開始(千代田線) **地下鉄で日本初**
 千代田線から小田急線に直通する座席指定特急(ロマンスカー)の運転を開始しました。

2009

平成21年 **→P.34**
 ・PMSM(永久磁石同期モータ)の導入、量産化(丸ノ内線02系更新車) **日本初**

2012

平成24年 **→P.42**※操舵台車
 ・LED前照灯の導入(銀座線1000系) **日本初**
 ・操舵台車の導入(銀座線1000系) **日本初**

②

・単線複合円形シールドトンネルの導入(有楽町線小竹向原駅~千川駅間) **地下鉄で世界初**

2013

②

平成25年
 ・シールドトンネルの解体を伴う駅改良工事(東西線木場駅) **世界初**

2014

平成26年 **→P.34、P.41**
 ・回生電力を利用した駅補助電源装置の導入(東西線妙典駅) **世界初**
 ・PMSMとSiC(シリコンカーバイド)を用いた主回路システム(銀座線1000系3次車) **世界初**

東京メトロは、首都東京を支える公共交通機関として、安心の提供や環境負荷の軽減を追求し、これまで数多くの技術革新に取り組んできました。本特集では、私たちが提供するスムーズな輸送サービスを支える技術のなかでも、世界初・日本初の先進的な取組みを振り返ります。

1 昭和2年 | 地下鉄開業！

東京メトロの最初の路線は、当時東京の交通の主役であった路面電車が飽和状態になりつつある昭和2年12月30日に東京地下鉄道株式会社によって開業した浅草駅～上野駅間で、日本初であるのはもとより、東洋初の地下鉄となりました。これが現在の銀座線の一部となっています。地下鉄は見通しが悪く、閉鎖的な空間であり、事故が起こると被害が大きくなる恐れがあるため、開業当時から日本初となるATS（自動列車停止装置）を導入したり、車両を火災に配慮した全鋼鉄製にしたりするなど、当時の最新技術を取り込みました。このほかにも、当時の日本の鉄道では珍しいレモンイエローの車体、使用しないときはバネで跳ね上げられるリコ式のつり革、10銭銅貨を入れると通過することができるターンスタイルの自動改札機など、目新しいものが盛りだくさんでした。



最初の地下鉄車両 1000形 開業当時の浅草駅のにぎわい

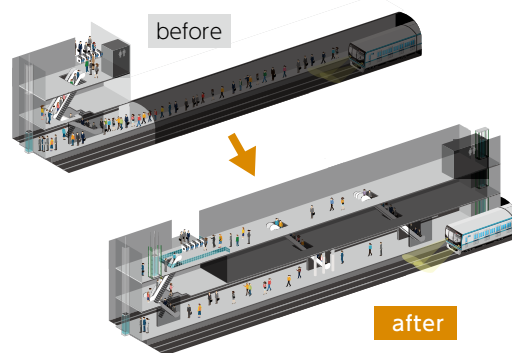
2 昭和34年～ | トンネル掘削を担うシールド工法

地下鉄の建設工法は、現在、地表から順次掘り進め、コンクリートを打設して構築をつくる「開削工法」と、開削工法によって掘られた部分からシールド機械を用いて横穴式に掘り進んでトンネルを築造する「シールド工法」の二つに大きく分けられます。開削工法は主に駅部に、シールド工法は主に駅間部分で用いられます。このうち、シールド工法については都市鉄道として最初に丸ノ内線で半円形のルーフシールドを用いて以降、地盤や周辺の埋設物の状況に応じた新たな工法を開発し、有楽町線で直径10m級の泥水式シールド、南北線で着脱式3連シールド、副都心線で複線複合円形シールドなどを導入してきました。



(左) 丸ノ内線ルーフシールド
(右) 南北線着脱式3連シールド

また、平成25年度からは東西線木場駅構内において、大規模掘削とあわせて、駅シールド工法で築造した既設のシールドトンネルを解体し、ホーム、コンコースを拡幅するほか、エレベーター、エスカレーターを増設する工事を実施しています。この、既設のシールドトンネルを解体して新たな空間を生み出す工事は世界初となります。



改良前後の木場駅イメージ

3 昭和43年 | 画期的な省エネルギー車両 6000系投入

当社の前身である営団地下鉄では、新路線が開通するたびに新技術を導入した車両を製造してきましたが、とりわけ革新的だったのが昭和43年に試験導入し、昭和46年から千代田線に量産投入された6000系です。それまでは、複数の抵抗器をつなぎ変えることでモータにかかる電圧を変化させて速度を制御した「抵抗制御方式」が主流でしたが、この6000系では、メカトロンクスを利用して電流をチョップする、すなわちオンとオフを繰り返す時間によりモータにかかる平均電圧を制御することでモータに流れる電流を変化させて速度を制御する「チョッパ制御方式」を採用するとともに、ブレーキ時にモータを発電機として発生させた電力を再び架線に戻し、他の加速中の列車で利用する「回生ブレーキ方式」を採用しました。これらを組み合わせ導入した車両は世界で初めてとなります。また、最近ではおなじみのおむすび型の吊り手も6000系が日本で初めて採用しました。



千代田線 6000系車両 おむすび型の吊り手

私たちは、安全を追求し、質の高いサービスを提供するという決意のもと、安全・安定運行に向けた取組みを実施しています。東洋初の地下鉄を開業させた東京地下鉄道株式会社の精神を受け継ぎ、今後とも、東京に集う皆様が生き活きたした毎日を送れるよう、積極的な技術開発に励み、社会・地球環境に貢献していきます。



安心 = 安全 + サービス

○ メッセージ MESSAGE

「安全」を最優先に、質の高い「サービス」を提供し魅力ある東京を創出していきます。

鉄道が「安全」に運行されるのは大前提であり、安全を担保した上で「サービス」レベルを向上させていくのが鉄道事業者の使命です。私たちは、たゆみなく「安全」を追求しつつ、お客様視点に立った質の高い「サービス」を提供するという強い決意の下、お客様に「安心」してご利用いただけるよう、日々業務を遂行しています。

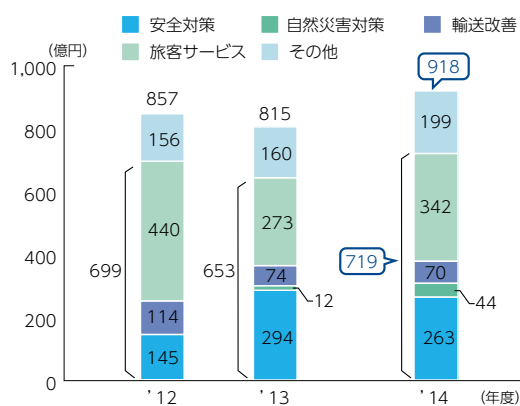
この「安心=安全+サービス」編では、私たちが取り組んでいる、事故防止や自然災害対策などの安全性の維持・向上と危機管理に向けた施策、混雑緩和やバリアフリー設備整備、お客様の声を活かす取組みなどのサービスレベルの向上に向けた施策をご紹介します。

日常のご利用はもちろん、万が一の事態に遭遇した場合でも、全てのお客様に東京メトロを「安心」してご利用いただけるよう、これらの施策を着実に進めていきます。

専務取締役鉄道本部長
安全統括管理者
山村 明義



○ 安心をお届けするための設備投資実績



* 記載金額は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致しない場合があります。

* 2012年度まで「自然災害対策」は、「安全対策」に含まれていましたが、2013年度から独立して計上しています。

安全に関する情報は下記冊子で詳しく報告しています。



安全報告書 2015
http://www.tokyometro.jp/safety/prevention/safety_report/

安全ポケットガイド
http://www.tokyometro.jp/safety/prevention/safety_pocketguide/



たゆみなき「安全」の追求

役員及び社員が一丸となって取り組む安全管理体制の強化

2000年3月の中目黒における日比谷線列車脱線衝突事故の反省に立って、このような悲惨な事故を決して繰り返さないという固い決意を持ち、輸送の安全に対する意識改革や設備改良に取り組んできました。私たちは「安全」を確保するためには、全社員がたゆまぬ努力を継続することが必要であると考え

ます。日比谷線列車脱線衝突事故を風化させることなく、全社員が安全を最優先する意識を持ち、安全文化を築き上げることが私たちの大きな務めです。

たゆみなき「安全」の追求、これが鉄道を運行する私たち東京メトログループの使命です。

■ 安全方針

東京メトロでは、たゆみなき「安全」の追求のため、安全方針として、「輸送の安全に係る役職員の行動規範」を制定し、安全を最優先する企業風土の醸成と定着を図っています。

また、各事業年度ごとに「安全防災対策の重点目標」を定め、当該目標を肝に銘じ、役員及び社員が一丸となって安全管理体制の強化に取り組んでいます。

輸送の安全に係る役職員の行動規範

- 安全の確保を最優先として、一致協力して輸送の使命を達成することに努めます。
- 輸送の安全に関する法令や規程類を理解し、遵守して、厳正かつ忠実に職務を遂行します。
- 常に輸送の安全に関する状況を理解するように努めます。
- 職務の遂行に当たり、憶測に頼らず確認の励行に努め、疑いのあるときは、最も安全と思われる行動をとります。
- 事故・災害や、その他輸送の安全の確保に支障を及ぼすおそれがある事態が発生したときは、人命救助を最優先に、相互協力のもと、速やかに安全かつ適切な処置をとります。
- 安全に係る情報は、迅速かつ正確に関係箇所に伝達し、共有を図ります。
- 常に問題意識を持って行動し、業務の見直しが必要な場合は、積極的に対処します。

■ 日常の安全確保／危機管理

日常の安全確保のため、社長を最高責任者として、安全統括管理者の鉄道本部長をはじめ、運転管理者の運転部長、乗務員指導管理者の乗務管区長及び検車区長それぞれの責任を明確にして、安全管理体制を構築しています。

安全管理の方法としては、輸送の安全に関する計画の策定、その計画の着実な実行、実行状況を管理・検証し、改善するというPDCAサイクルを運用し、安全情報を共有することにより、

安全管理の実施、不断の見直しに取り組んでいます。

そのほか、安全に係るさまざまな設備や施設の整備・改良を実施し、お客様の安全を確保しています。

一方、危機管理として、事故・災害等が発生した場合は、非常体制のもと、速やかに対応処置を行っています。また、地域防災ネットワークを整備し、同時多発的な事態にも柔軟に対応します。

2014年度の主要な取り組み

■ お客様の安全確保と安全意識向上の促進

① 自然災害発生に備えた取り組み

2011年3月に発生した東日本大震災の経験に基づき、東京メトロではさまざまな対策により、災害発生時におけるお客様の安全への取り組みを続けています。対策の一つとして災害により帰宅が困難となったお客様に駅構内で一時的にお待ちいただくために2011年から順次、飲料水、アルミ製ブランケット、簡易マット、簡易トイレなどの防災用品を、東京メトロが管理する全駅(170駅)に継続して備蓄しています。さらに2014年度には、東京メトロが管理する全てのエレベーター内に飲料水や簡易トイレといった非常用品を新たに設置しました。万が一、エレベーター

が最寄り階に移動できず途中で停止したままとなった場合には、お客様を救助するまでの間、エレベーター内に設置した非常用品をご使用いただくことが可能となります。

② お客様の安全意識向上の促進

2010年3月から全国の鉄道事業者等と共同でエスカレーターの実用を呼びかけるキャンペーンを実施しています。2014年度は7～8月にお客様のエスカレーターのご利用に際し、転倒されたり、他のお客様と衝突し転倒させるなど危険な事故につながる場合もあるため、安心して利用できるよう「みんなで手すりにつかまろう」などを呼びかけました。



日常の安全と危機管理に向けた取り組み

■ 鉄道施設の維持管理

安全運行を支えるために、車両や線路、信号設備、電力設備等の鉄道施設について、技術部門が技術基準に基づき計画的に点検・保守を行い、適切な状態を維持しています。特に東京メトロ特有の取組みとして、トンネルの長寿命化があります。外部有識者の指導を仰ぎながら、全路線のトンネルの詳細調査・劣化診断・将来予測などを行っており、トンネル内は地上部に比べ環境の変化が少なくコンクリートの劣化が進行しにくいことが

判明しています。

一方、漏水が発生している部分（特に地下水に塩分が含まれる場合）は、劣化の進行が早まるリスクがあるため、日常の巡回や2年ごとに行う通常全般検査、20年ごとに行う特別全般検査、検査に基づく補修・補強工事を確実に継続するとともに、塩害対策工事などの長寿命化技術の研究にも積極的に取り組み、トンネル維持管理レベルを高め、トンネルの長寿命化を図ります。

安全を確保するための施策と、災害や事故に対する設備の整備

①～④ … 駅と列車の安全対策 ①・② … 駅などの防災対策

① ホーム転落・接触の防止

お客様のホームからの転落事故や、列車との接触事故を防止するため、ホームドアや可動ステップの設置を進めています。ホームドアは、ホームからの転落や線路内への侵入、列車との接触などを防ぎます。曲線ホームにおいてホームと列車の間隔が大きい箇所には、可動ステップやホーム先端に転落防止ゴムを設置し、間隔を小さくすることで転落を防止します。また、乗降時にお客様の軌道内転落の懸念が比較的多い駅に対して転落検知マットの設置を推進し、より一層の安全性向上に努めています。



転落防止ゴム



転落検知マット

② 非常停止ボタンの設置

お客様の転落や不審物の発見などの緊急事態に備え、電車を緊急停止させる非常停止ボタンを各駅ホームに設置しています。



非常停止ボタン



③ 列車風対策

一部の駅では、列車の進入・進出時に比較的強い風が発生することがあります。この列車風によるお客様の転倒事故などを防止するため、風をトンネル内から直接地上部に放出する緩衝塔を設置して、その風速を低減させているほか、階段付近において、強風への注意を促す掲示や音声案内装置の設置、手すりの増設などを行っています。

④ AEDの設置

急病人などへの救急救命活動を円滑に行えるよう、東京メトロの全ての駅と事務所などにAED（自動体外式除細動器）を設置しています。

■ 安定運行の管理

列車の運行に際し、駅・総合指令所等の連携のもと、駅間またはホーム上それぞれにおいて、駅係員・乗務員(運転士・車掌)がお客様の安全確認を行い、必要に応じ総合指令所の指示を受け、安全・安定輸送に努めています。

強風対策

風の影響を受けやすい湾岸部や橋りょうには、風速計を設置し、総合指令所での監視のもと、風速に応じた運転規制を行っています。



総合指令所内の風速監視装置

地震対策

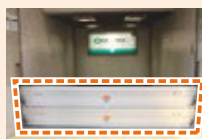
強い地震が発生したときには、東京メトロ沿線6箇所に設置している地震計から地震警報が表示され、直ちに震度の大きさに応じた列車の運転規制を行います。

さらに、沿線に設置している36箇所のエリア地震計からの計測値に応じた点検を実施します。

① 浸水対策

高潮や大雨による浸水に備え、浸水のおそれが高い駅出入口は歩道面より高い位置に設置しているほか、止水板や防水扉を各出入口に設置しています。また、中央防災会議や東京都のハザードマップの被害想定(想定浸水深)を踏まえ、出入口の周囲を強化ガラスで覆うとともに、前面にスチール製の防水扉を設置した完全防水型出入口を導入したほか、止水板の改良、腰壁の嵩上げ、既存構造物を利用した出入口の改良等により、浸水対策を実施しています。

このほか、道路面などに設置している換気口には、浸水防止機を整備しており、遠隔操作により換気口を閉鎖して浸水を防ぎます。さらに、一部のトンネル内には、全面を封鎖する防水ゲートも設置しています。なお、万一トンネル内が浸水した場合でも、ポンプでトンネル外に排水できるようにしています。



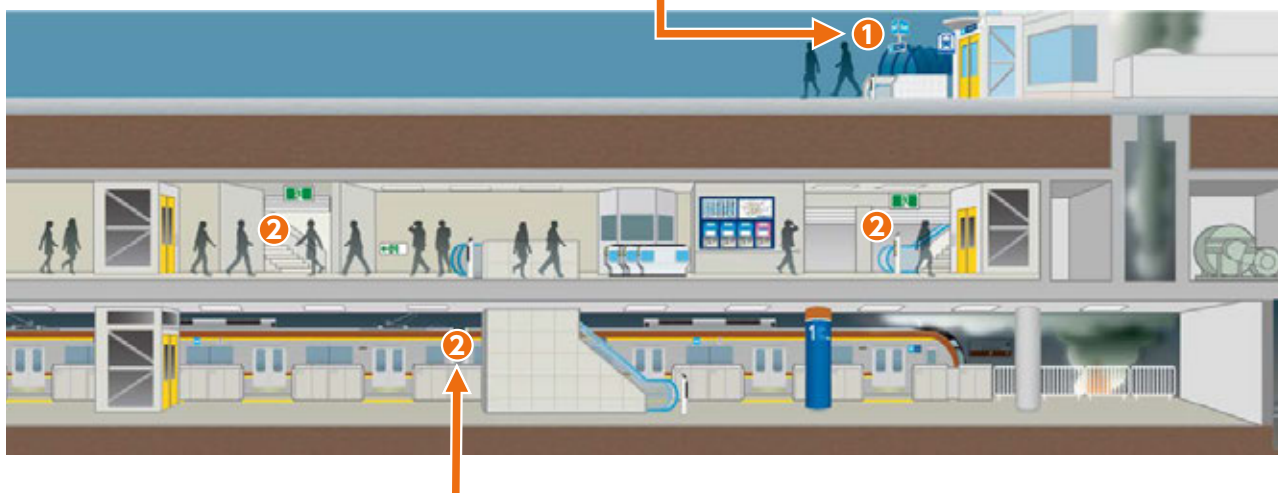
駅出入口の止水板



嵩上げた駅出入口と防水扉



完全防水型出入口



② 火災対策

2004年に改正された火災対策基準に基づき、火災対策設備の整備を進めています。具体的には、ホームから地上までの避難通路が一方だけの駅における二方向避難通路の確保や、排煙設備の整備、避難する方向を示す蓄光式明示物の設置を行っています。また、シャッターが閉まるときに一旦床面から2mの位置で停止し、防煙とともにお客様の避難通路を確保する二段落としシャッターの整備、車両天井材の耐燃措置、車両の貫通扉の設置による延焼防止など、大火源火災に対する安全性を向上させています。



排煙設備



二段落としシャッター



蓄光式明示物

* 浸水対策、地震対策におけるその他の取組みは、P.5「重点施策1 自然災害対策の推進」をご参照ください。

お客様視点に立った「サービス」の提供

サービス行動規範・サービス向上のキーワード

東京メトロでは、お客様視点に立った質の高い「サービス」を提供するため、「サービス行動規範」を制定するとともに、サービスの向上を図るためのキーワードを策定し、全ての役員及び

社員がこの規範を遵守しています。

これらの取組みを通じて、鉄道業界におけるお客様満足度ナンバーワンとなることを目指します。

サービス行動規範

- 1 私たちは、お客様の安全と輸送の安定を確保するため厳正に職務を遂行します。
- 2 私たちは、お客様に感謝の気持ちをもって誠実に接します。
- 3 私たちは、「お客様の声」に耳を傾けお客様に喜ばれるサービスを迅速に提供します。

この「サービス行動規範」は、お客様にご満足いただくサービスを提供するための心構えです。東京メトログループの役員職員及び事業に携わる者は常にこの規範を順守し、一致協力して行動します。

サービス向上のキーワード

【一致協力】

一人一人が、お互いの仕事を理解し、様々な職場や社員の「強み」「アイデア」を結集すれば、必ずお客様に喜ばれるサービスが形になります。

【誠実】

一人一人が、真心をもってお客様と接すれば、我々の気持ちは必ずお客様の心に響きます。

【厳正】

一人一人が、自分に厳しくそして正しく行動すれば、必ずお客様からの厚い信頼を獲得できます。

【迅速】

一人一人が、できるかぎり速く「お客様の声」に応えれば、お客様のさらなる喜びに繋がります。

より良い輸送サービスに向けて

混雑緩和・遅延対策

東西線においては、木場駅のホーム及びコンコース拡幅・昇降機設備等の大規模改良、茅場町駅のホーム延伸、南砂町駅の線路・ホームの増設等の各種改良工事を実施しています。また、有楽町線・副都心線においては小竹向原駅～千川駅間の連絡線設置による立体交差化工事、丸ノ内線においては方南

町駅のホーム延伸による池袋方面からの直通運行に向けた整備、さらに、千代田線においては北綾瀬駅～綾瀬駅間の10両編成直通運行に向けた北綾瀬駅ホーム延伸工事を行っています。

これらの工事により、駅構内の混雑緩和や乗降時間短縮による遅延防止を図っていきます。

相互直通運転による利便性の向上

東京メトロはこれまで、お客様の利便性向上を目指し、各路線において他鉄道会社と相互直通運転を実施してきました。現在では、東京メトロ7路線において8社と相互直通運転を実施し、相互直通運転先を含めネットワークは合計で532.6kmに及

んでいます。今後も引き続き、首都圏の広域鉄道ネットワークの中核を担う企業として、このネットワークを強化し、利便性の向上に取り組んでいます。

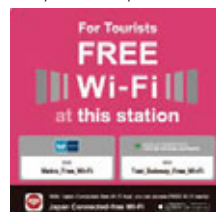
都営地下鉄とのサービスの一体化

お客様の利便性の向上に向け、東京都交通局と連携しながら、都営地下鉄とのサービスの一体化を積極的に進めています。

2014年度には、国内外からの旅行者向けの両地下鉄共通乗車券「Tokyo Subway Ticket」（一日券・二日券・三日券）の発売を開始するとともに、従来個別に発行していた一日乗車券等購入者向けの特典ガイドブックを統合し、「ちかどく」として共同発行しました。また、多くの訪日外国人のお客様のご利用が見込まれる東京の地下鉄143駅（うちメトロ108駅）で、訪日外国人向け無料Wi-Fiサービスの提供を開始しました。



Tokyo Subway Ticket



駅構内無料Wi-Fi案内ポスター

誰もが便利に安心して使える地下鉄へ

■ バリアフリー化の推進

全てのお客様に安心をお届けできるよう、ハード・ソフト両面でのバリアフリー化に取り組んでいます。エレベーターやエスカレーター、段差を解消するためのスロープや階段昇降機、車内の車いすスペースなどを整備しています。なお、整備状況は「バリアフリー便利帳」でご案内しており、全駅で無料配布するとともに、東京メトロのWEBサイトからも閲覧いただけます。

① エレベーターの整備

エレベーターなどによるバリアフリーの1ルート整備を進め、2014年度末日時点で130駅366基のエレベーターが整備完了し、1ルート（段差解消）整備を完了しました。引き続き、エレベーターによる1ルート、複数ルートや乗換ルートへのエレベーター整備に取り組んでいます。

② 多機能トイレの新設・改良

乳幼児をお連れのお客様や身体の不自由なお客様などにご利用いただけるよう、ベビーシートやベビーカーなどの乳幼児用設備やオストメイト対応器具などを備えたトイレを整備しています。2001年から設置を進め、2014年度は2駅に設置が完了しました。

③ 誘導ブロック、音響案内・音声案内の整備

目の不自由なお客様にご利用いただけるよう、誘導用ブロック（線状ブロック・点状ブロック・ホーム縁端警告ブロック）や音響案内・音声案内を整備しています。



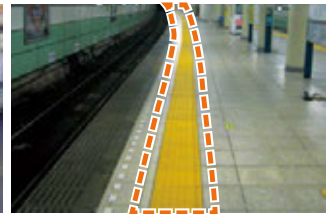
バリアフリー化された出入口



スロープ



車内車いすスペース



ホーム縁端警告ブロック



音声案内（スピーカー）



バリアフリー便利帳

▶ 主なバリアフリー設備の整備状況（138駅中*）

設備名	駅・基数
エレベーター	130駅・366基
エスカレーター	116駅・1,029基
階段昇降機	44駅・100基
多機能トイレ（車いす対応トイレ含む）	133駅

2015年3月31日現在

* 全駅179駅のうち、他の鉄道会社に管理を委託している駅を除くとともに、複数の路線が乗り入れる駅を1駅としているため、エレベーターなどの整備対象は138駅としています。
* 2014年度の多機能トイレの増設数は2駅ですが、そのうち1駅は車いす対応トイレの改装のため、駅数は昨年度の132駅から1駅増の133駅となっています。

■ 海外からのお客様へのご案内

海外からのお客様向けに、英語・韓国語・中国語（簡体字）・中国語（繁体字）・タイ語の5言語による外国語版WEBサイト及び乗換検索アプリ「Tokyo Subway Navigation for Tourists」を配信しているほか、地下鉄のご利用方法や沿線の観光スポット情報などを幅広くご紹介する「Tokyo Metro Guide」を同じく5言語で発行しています。また、銀座駅・新宿駅・表参道駅・渋谷駅*の合計4箇所に設置している旅客案内所には英語を話せるスタッフが常駐し、国内のお客様に対してだけでなく、訪日外国人のお客様にも鉄道の乗換え案内や沿線の観光案内を行っています。

さらに、2013年11月から外国人旅行者に便利な情報を記載した案内看板「ウエルカムボード」の設置を進めているほか、2014年6月からFacebookを中心としたSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を活用した東京観光情報配信を開始するなど、外国人旅行者に向けた情報提供を拡充しています。

* 渋谷駅については東急電鉄と共同で運営しています。



（左）東京メトロ銀座駅旅客案内所



（右）Tokyo Subway Navigation for Tourists アプリのアイコン

（下）案内リーフレット「Tokyo Metro Guide」



ウエルカムボード

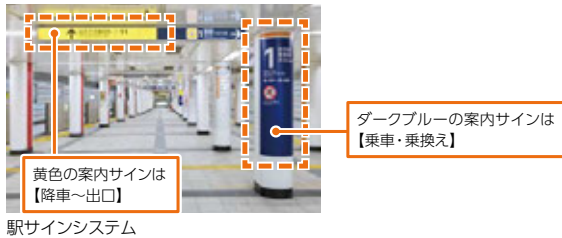


繁体字版 Facebook ページ

サインシステムの充実

地下鉄に不慣れなお客様にも安心して快適にご利用いただけるよう、乗車や乗換えはダークブルー、出口は黄色、駅構内設備は白に色分けしたサインシステムを導入しています。

また、都営地下鉄との基本デザインの共通化をはじめ、東京の地下鉄をご利用になる全てのお客様が分かりやすいようさまざまな工夫をしています。加えて、現在のサインシステムの導入から約10年が経過したことから、社会環境の変化やお客様のニーズに対応したサインシステムへのリニューアルを行い、他の鉄道会社も含めた路線シンボル・駅ナンバリ



駅サインシステム

ング表記の充実や、駅構内設備及び駅周辺施設のご案内強化、案内サインの集約・大型化などを図った新たなサインシステムを順次全駅へ展開していきます。



集約・大型化した案内サイン

路線記号・駅ナンバリングを大きく配した案内サイン



他の鉄道会社の駅ナンバリングも記載した案内サイン

周辺施設の案内を強化し、探しやすくなった案内サイン

運行情報の提供

駅構内や列車内での情報提供のほか、お客様のライフスタイルに合わせた情報配信サービスなど、さまざまな機会での最新の運行情報を提供できるよう取り組んでいます。

① 駅や列車内における情報提供

改札口ディスプレイや運行情報表示器、ホームの自動旅客案内装置で、東京メトロ各線や他社線の運行情報、振替輸送の情報などを随時提供しています。改札口ディスプレイでは、メトロネットワーク路線図を用いて表示しており、ひと目で情報を把握いただけるデザインにしています。また、海外からのお客様向けに英語でも情報を表示しているほか、災害発生時にはNHKの非常災害時緊急放送を放映します。

列車内では、一部車両のドア上部に設置された車内ディスプレイにて、東京メトロ各線や他社線の運行情報を表示し、移動中に遅延などが発生しても状況を確認することができます。

② お客様のライフスタイルに合わせた情報提供

WEBサイトのほか、メール配信やスマートフォン向けのアプリ、Twitterなどできめ細かな運行情報を提供しています。

運行情報メール配信サービスは、運転見合せや遅延などの情報をお客様の携帯電話、スマートフォン及びパソコンにメールで配信するサービスです。相互直通運転を行う鉄道会社や都営地下鉄の運行情報も配信しており、路線や曜日、時間帯など、お客様ご自身が設定された受信条件に合わせて、最新の情報をお届けします。

また、より便利で快適にご利用いただくため、公式スマートフォンアプリ「東京メトロアプリ」では、各路線の運行情報、駅構内図や駅周辺地図などの駅情報を直感的な操作で確認できるほか、GPS機能を活用して現在地から最寄りにある東京メトロの駅を検索できます。

さらに、Twitterによる運行情報の配信においては、東京メトロからのお知らせのほか、東京メトロの9路線それぞれにアカウントを開設しており、お客様が必要な路線のみを選択(フォロー)することができます。複数の情報発信手段を活用することで、お客様への迅速な運行情報の提供がより安定的に可能となっています。



改札口ディスプレイ



運行情報の提供画面



東京メトロWEBサイト



運行情報メール配信サービス



運行情報表示器



車内ディスプレイ



東京メトロアプリ



Twitterによる情報配信

トンネル内の通信環境整備

地下駅構内及びトンネル内で、お客様の携帯電話によるインターネット接続やメールの送受信が可能となるよう、通信環境の整備に取り組みました。

現在では、東京メトロ全線の地下駅構内やトンネル内でも、携帯電話*1や高速モバイルインターネット通信サービスのWiMAX*2などの通信機器のサービスがご利用いただけるようになり、より便利に地下鉄をご利用いただけます。また、事故や災害発生時などの非常時に、列車がトンネル内で停止した場合でも、情報収集の手段としてご利用いただくことができます。

- *1 携帯電話のサービスエリアは、連絡線設置工事中の有楽町線・副都心線小竹向原駅～千川駅間を除きます。(2016年度サービス開始予定)
- *2 WiMAXのサービスエリアは、他鉄道会社の管理駅(半蔵門線・副都心線渋谷駅、南北線目黒駅)を除きます。

【携帯電話のご利用に関するお願い】

車内では、これまでどおり携帯電話での通話はご遠慮いただき、優先席付近では混雑時には携帯電話の電源をお切りください。車内での携帯電話のご利用マナーにつきましては、放送を適宜行うとともに、ポスターなどによりお客様にご協力をお願いしています。



ご案内用ポスター

鉄道ネットワークを活かした「人の動き」の創出

再開発事業との連携

沿線地域や相互直通運転先の各社と連携した各種イベントの実施やタイアップした企画乗車券の発売、地域の実情に応じた施設の整備、沿線地域の活性化につながるイベント企画・参加や協賛活動など、沿線地域との連携を密にし、地域活性化に貢献できるような施策を展開しています。このような観点から、より良いまちづくりに寄与するため、駅周辺の再開発に際し、積極的な連携を図っています。

▶再開発事業との連携状況

再開発事業名	最寄駅	完成年度
大手町1-6計画(大手町タワー)	東西線大手町駅	2013年度
日本橋室町地下歩道計画Ⅲ期	銀座線三越前駅	2013年度
京橋二丁目西地区市街地再開発	銀座線京橋駅	施工中
大手町一丁目第3地区第一種市街地再開発	千代田線大手町駅	施工中

企画乗車券の充実

東京にお出かけになるお客様に、東京メトロをお得で便利にご利用いただけるよう、東京メトロ全線が乗り降り自由となる「東京メトロ一日乗車券」を発売しています。「東京メトロ一日乗車券」は2015年2月に価格を大人用710円から600円に変更し、よりお得に、より買い求めいただきやすくなりました。

また、他鉄道会社の駅から東京メトロの駅までの往復乗車券と「東京メトロ一日乗車券」をセットにした「メトロパス」シリーズを発売しているほか、地方や海外からのお客様向けには、東京メトロと都営地下鉄が乗り放題となる「Tokyo Subway Ticket」を発売しています。「Tokyo Subway Ticket」については海外からのお客様向けに2014年10月からは海外旅行代理店での取扱いを開始したほか、「Tokyo Subway Ticket」と空港から都心までの電車・バスの乗車券がセットになった各種企画乗車券を発売しています。

▶海外旅行代理店での「Tokyo Subway Ticket」取扱い状況(2015年7月現在)

発売開始時期	発売先
2014年10月	Lion Travel(台湾)
2014年11月	HANATOUR(韓国)
2015年 5月	C-trip(中国)

京成スカイライナー特急券・乗車券(上り券・下り券)



Tokyo Subway Ticket(一日券・二日券・三日券)

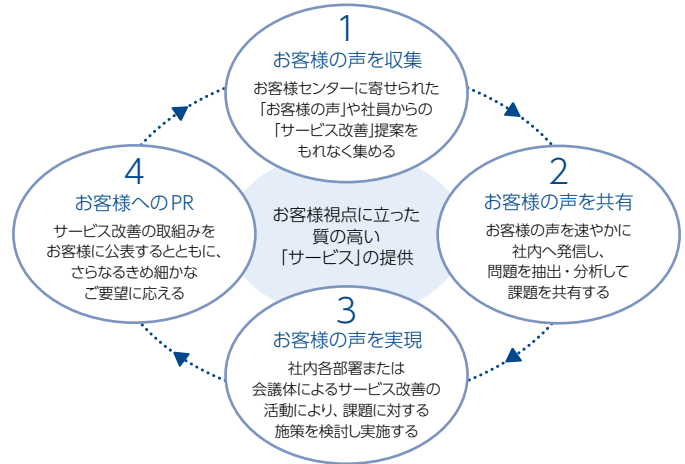
お客様の声を活かす取組み

■ お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動

東京メトロでは、「お客様の声」を貴重な経営資源と捉え、お客様の詳細なニーズを把握し具体的なサービスとして実現するために、右図のような4つの活動に取り組んでいます。

お客様センターへのお問い合わせは21万件、うち、ご意見・ご要望は約1万件です。集められたご意見・ご要望は速やかに社内へ発信し、問題を抽出・分析した上で課題を共有し、社内各部署または会議体などによる施策の検討を経て、サービス改善の実現に努めています。このような活動をもとに、ますます多様化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供を目指しています。

▶ お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



■ 東京メトロの約束

2014年度から、サービス向上の活動施策と数値目標を「東京メトロの約束」として、お客様にお約束するとともに、達成度や成果をご報告しています。2015年度は以下の項目を目標に掲げています。

■ 駅をもっと快適にする取組み

駅構内の移動をよりスムーズに
エレベーターを増やします
2014年度 7駅7箇所に設置しました。
2015年度 3駅3箇所で新設します。

どなたにも、使いやすく
多機能トイレを増やします
2014年度 3駅3箇所に整備しました。
2015年度 5駅10箇所で整備します。

ホームでの待ち時間をより快適に
ホームのベンチを増設・リニューアルします
2014年度 12駅に増設・リニューアルしました。
2015年度 さらに30駅以上で増設・リニューアルします。

東京メトロの地下駅すべてに駅冷房が整備されます
駅構内空調を整備します
2014年度 4駅に整備しました。
2015年度 さらに8駅で整備します。

■ 駅の案内をもっと分かりやすくする取組み

直感的でわかりやすい表示に
案内サインをよりわかりやすくリニューアルします
2014年度 上野駅で先行実施しました。
2015年度 まずは南北線から展開します。

海外からのお客様にも、もっとわかりやすく
外国人旅行者向けウェルカムボードを増やします
2014年度 4駅に設置しました。
2015年度 さらに外国人旅行者の多い9駅で展開します。

海外からのお客様にも、しっかりお届け
改札口ディスプレイで外国人向けに運行情報を提供します
2015年度 中国語（簡体字）、韓国語を追加し、
4か国語で提供します。

ご乗車の際により詳しく、わかりやすく
充実した情報の新型行先案内表示器を導入します
2015年度 2路線で導入します。

■ 車内をもっと快適にする取組み

車内を明るく、環境にやさしく
車内照明をLED化します
2014年度 7路線に実施しました。
2015年度 8路線で実施します。

快適な車内環境を目指して
車両の空調能力を向上します
2014年度 4路線に実施しました。
2015年度 5路線で実施します。

車内の中ほどでも安心
車内の吊り手を増やします
2014年度 5路線に実施しました。
2015年度 全路線で実施します。

車内の情報を見やすく、多彩に
車内ディスプレイを増やします
2015年度 5路線で実施します。

ゆったり、座りやすく
一人当たりの座席幅を広げます
2015年度 2路線で実施します。



お客様の声をお聞きする体制

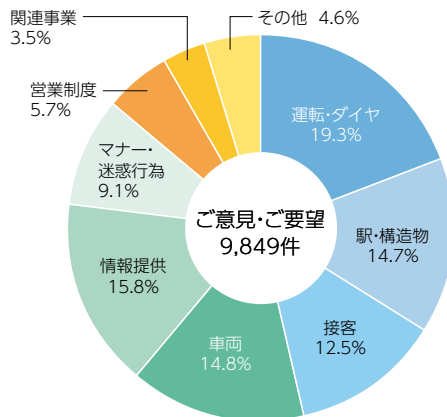
お客様のご要望・ご期待に応える出発点として「お客様の声」をもれなく収集するため、「東京メトロお客様センター」を設置しています。各駅などへ直接お申し出いただいたり、電話や公式ホームページから寄せられたお客様からのご意見・ご要望は全て、お客様センターに集約しています。

お客様の声は、「週報」の形式で社内情報ネットワーク上に掲示しているほか、半年ごとにご意見・ご要望をまとめた「お客様の声 半期報・年報」を作成し、社員から経営層まで同一の情報を共有しています。

2014年度に寄せられたご意見・ご要望は9,849件でした。これらのご意見・ご要望をもとに、各職場できめ細かな改善を日々行うほか、複数部署による検討チームや会議体などを通じて施策を実施し、サービスの改善につなげています。

また、お誉め・お礼の件数は年々増加しており、2014年度は1,160件でした。

▶お客様からのご意見・ご要望 (2014年度)



【東京メトロお客様センター】

☎ 0120-104106

営業時間：9:00～20:00 (年中無休)

郵便の宛先：〒110-8614 東京メトロお客様センター

🌐 <http://www.tokyo-metro.jp/support/>

*音声のガイダンスに従って、お問合せ内容に当てはまる番号を選択してください。

お客様モニター制度

2013年度から「お客様モニター制度」を開始し、幅広い層のお客様約500名にモニターとして、アンケート及びグループインタビューにお答えいただいています。また、異常時総合想定訓練・車両基地公開イベントにご参加いただき、東京メトロの「安心＝安全＋サービス」などへのご理解を深めていただく機会としています。モニター活動を通じて約7割の方から東京メトロの評価が上がったとの回答をいただきました。

モニターの声をもとにお客様サービスのさらなる向上を目指していきます。



異常時総合想定訓練

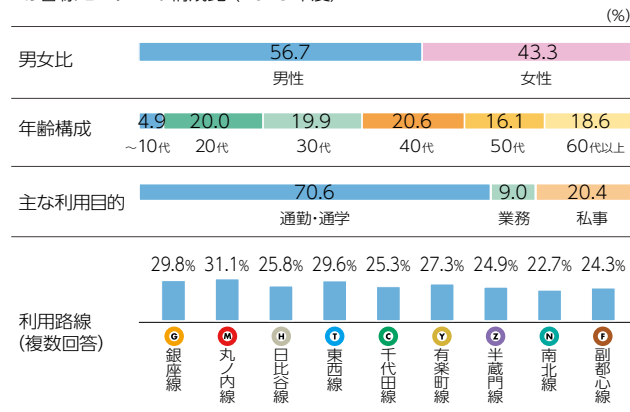
▶東京メトロ全体に対する評価

項目	項目への評価 (%)*
総合評価	90
安全・安心して鉄道を利用できること	89
電車の運行が安定していること	79
電車の利便性が高いこと	84
電車の快適性が高いこと	71
駅構内の快適性が高いこと	61

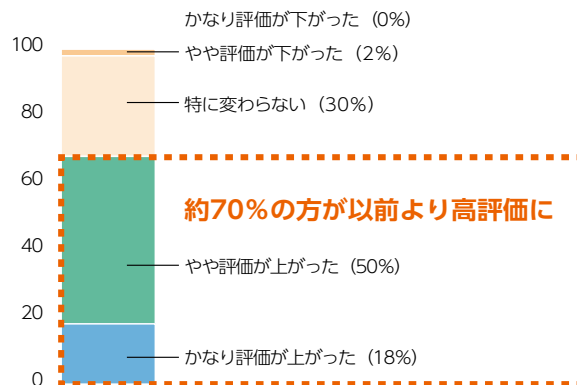
*「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

当社全体の評価については、お客様モニター全体の約9割の方に概ねご満足いただいております。個別項目では、安全・安心/利便性は特に高い評価をいただいているものの、駅の快適性については一層の改善が必要との評価をいただきました。

▶お客様モニターの構成比 (2015年度)



▶お客様モニター経験後の東京メトロへの評価 (2014年度)



▶お客様モニター活動の感想

- 構内の案内や安全についての取組みがよくわかった (30代・女性)
- 想像していたより災害・テロに備えた訓練が多いと思った (30代・男性)
- 柔らかなイメージを出し、サービス向上に努めていると感じた (40代・女性)



社会

○ メッセージ MESSAGE

**ステークホルダーと積極的に対話をしながら
企業市民として社会に貢献していきます。**

東京メトログループは、東京圏を事業基盤としており、その成長がグループの成長にもつながっていると言えます。私たちは、首都東京の都市機能を支えるとともに、社会の一員としてステークホルダーとの関係を維持しながら事業活動を行うことで、優良な企業市民としてその社会的責任を果たしていきたいと考えています。

「社会」編では、沿線地域の活性化や次世代育成の支援に資する活動、国際協力に関する活動、安全・健康面のみならず、社員のチャレンジの支援やダイバーシティを尊重する環境整備、取引先との公正な取引や投資家との対話の実施といった施策をご紹介します。これらのさまざまなステークホルダーと連携しながら実施している施策を継続し、グループ理念である「東京を走らせる力」の実現に努めていきます。

専務取締役経営企画本部長

高山 輝夫



○ キッズニア東京への出展 Pick up

2015年4月から、子ども達があこがれの仕事にチャレンジし、楽しみながら社会の仕組みを学ぶことができる「キッズニア東京」において「地下鉄」パビリオンを出展しています。普段見ることができない車両や軌道のメンテナンス、また電車の運転士の仕事を体験することにより、地下鉄への興味とともに、仕事の意義ややりがいに関する理解を深めていただく内容になっています。





東京・地域とともに走る東京メトロ

地域・国際社会へ向けて

東京圏を事業基盤とする東京メトログループは、首都東京の都市機能を支えるため、さまざまな施策を実施しています。今後、少子・高齢化等が見込まれていますが、これら施策の実施

により、東京の都市としての魅力と活力を引き出し、沿線地域の活性化につなげたいと考えています。また、国際社会へ貢献するため、積極的に国際協力・交流活動を実施しています。

沿線地域の活性化

■ 街の御用聞きプロジェクトの取組み

駅係員が主体となって、沿線の自治体に赴き、沿線で実施されるイベント情報を直接収集した上で、東京メトロ社員として協力できることを“御用聞き”する取組みです。イベントの告知

にとまらず、実際に社員がイベントに参加する等、地域の方々と交流することで沿線地域との連携を深めています。

■ 東京マラソンへの協賛

2007年の第1回大会から、東京メトロは特別協賛社としてアジア最大級のマラソン大会であり、スポーツと文化が融合した東京の魅力を実感できる「東京マラソン」を支え、東京メトロの事業基盤である東京の発展に貢献しています。

2015年の大会では、プレイベントとして「東京マラソン

EXPO2015」が行われ、ブースを出展しました。また、大会当日は東京メトログループ社員とその家族約130名が給水ボランティアに参加し、給水ブースでランナーに水を提供しながら声援を送り、大会を支えました。

■ 保育所の開設による沿線の子育て支援

沿線地域のお客様の子育てを応援するため、行政や保育事業者と連携し、待機児童数の多いエリアに保育所を開設しています。現在、東西線西葛西駅・行徳駅・妙典駅・原木中山駅と

千代田線綾瀬駅で、駅近くの高架下にある東京メトログループの建物において、保育事業者が認可・認証保育所及び小規模保育室を運営しています。

■ 車両基地公開イベント

2014年11月9日に綾瀬車両基地にて「メトロファミリーパークinAYASE」を、2015年7月19日に新木場車両基地にて「メトロわくわくキッズまつりin新木場」を開催しました。普段入ることのできない車両基地を公開し、様々な体験・見学をしていただくことによりお客様や沿線地域の方々に東京メトロへの理解を深めていただくことを目的とした参加型のイベン

トです。両イベントともに、車両の展示や、子ども制服撮影会、またメトロのお仕事体験などご家族で楽しめるイベントとし、近隣招待者も含めて「メトロファミリーパークinAYASE」では約12,000名、「メトロわくわくキッズまつりin新木場」では約2,600名のお客様に喜んでいただきました。

次世代育成支援

■ 鉄道ワークショップの開催

東京大学生産技術研究所と連携して、中高生を対象に「鉄道ワークショップ」を開催しました。2014年度は、鉄道電気の仕組みについて、東京メトロの変電設備の見学や東京大学生産技術研究所駒場リサーチキャンパスでNゲージを使用した講義と実験を行い、鉄道を通じて科学に関する理解を深めていただきました。



鉄道ワークショップの様子

■ JFAこころのプロジェクト「夢の教室」への協賛

公益財団法人日本サッカー協会が実施している、「夢の教室*」に協賛しました。2014年度は、市川市内及び練馬区内の小学校にて、元Jリーガーの式田高義さんをはじめとするスポーツ関係者が授業を行いました。

*夢の教室：先生として派遣されたスポーツ関係者が「夢を持つことやそれに向かって努力することの大切さ」を伝えていくプログラムです。



「夢の教室」の様子

■ 職場見学の受入れ・訪問

工場・検車区では実際の業務の見学、駅では構内放送の体験、乗務管区では事務室の見学などの内容でそれぞれ職場見学として受け入れるとともに、それぞれの職場の近隣小学校への訪問を実施しています。



職場見学の受入れの様子

■ 地下鉄博物館の運営

地下鉄博物館は、日本で初めての地下鉄に関する博物館です。運営は公益財団法人メトロ文化財団が行い、地下鉄が都市生活の中でどのような役割を担っているかなどを「みて、ふれて、動かして」学習するというコンセプトのもと、特に小中学生などの若い世代のお客様に理解していただけるような展示を行っています。日本で最初の地下鉄車両や運転シミュレーター

などを展示する常設展のほか、特別展やイベントも実施しています。

 <http://www.chikahaku.jp/>



地下鉄博物館

■ インターンシップの実施

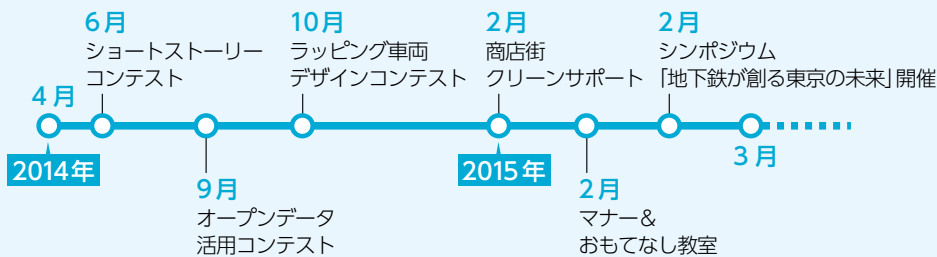
大学生・大学院生を対象に少人数制のインターンシップを行っています。2014年度は技術系（電気機械・土木・建築）及び事務系の大学生・大学院生を対象に、1週間の期間中、社員とコミュニケーションを取りながら各々の業務を通して、首都東

京の都市機能を支える仕事の責任と重要性を実感していただきました。



インターンシップの様子

東京メトロ創立10周年記念行事のご報告



東京メトロ創立10周年ロゴマーク

Pick Up! オープンデータ活用コンテスト (2014.9)

日本の鉄道事業者として初めて全線の列車位置、遅延時間等に係る情報をオープンデータで公開、当該データを活用したアプリの開発を競う「オープンデータ活用コンテスト」を実施しました。応募された281作品の中から時刻表アプリの「ココメトロ」がグランプリを受賞、列車がダイヤどおりに動かない場合でも取得したオープンデータによって運行情報や前後の列車の位置を見ることが出来るアプリケーションとなっています。



池間健仁さん作 ココメトロ

Pick Up! ラッピング車両デザインコンテスト (2014.10)

「わたしたちの『もっとうれしい東京』」をテーマに、未来の東京、未来の東京メトロをテーマにラッピング車両のデザインを募集しました。絵本作家の方にも審査いただき、912作品の中からグランプリ2作品・準グランプリ4作品が選ばれました。受賞した6作品は車体にラッピングされ、記念列車として3か月間銀座線で運行されました。

グリーンバグ 花さん
小学2年生 (学年は応募時)

作品意図 カラフルできれいな東京。みんな電車の窓から景色を見ているよ。

八代 晃太郎さん
小学1年生 (学年は応募時)

作品意図 あかるいきもちになれるようにれいんぼーでんしゃにしました。

他にも「ショートストーリーコンテスト」「商店街クリーンサポート」「マナー&おもてなし教室」「シンポジウム『地下鉄が創る東京の未来』開催」などさまざまな催しを行いました。

地域貢献活動

福島県復興支援

東日本大震災及び原発事故などにより大きな被害を受けた福島県の復旧・復興を支援するため、銀座駅コンコースで、「福島産直市」を開催しています。2012年9月に初めて開催して以来、2014年度末までに6回開催しています。

福島県に対し東京から応援の気持ちを届けられるよう、一人

でも多くの方に支援の輪が広がることを願い、銀座駅から福島県の魅力をお伝えしています。



福島産直市の様子

非常用食品の寄贈

各職場で備蓄している非常用食品更新の際に、賞味期限が約1年以上残っている食品を廃棄せずに、福祉施設などへの食品提供を行うフードバンクへ寄贈しています。具体的には、2014年に、白飯・五目ごはん各約4,500袋、パン缶約4,500缶、クラッカー約2,200缶などの非常用食品、合計約2万食以上

を各職場から回収し、順次NPO法人セカンドハーベスト・ジャパンに寄贈しました。



非常用食品寄贈の様子

音楽イベントの開催

東京メトログループでは様々な音楽イベントをお届けしています。

東京メトロでは、日頃のご利用に感謝を込めて、定期的な銀座駅コンコース（銀座のオアシス）において音楽ステージ「Metro Music Oasis」を開催しています。2014年9月には創立10周年を記念し、会場をホールに移し「METRO MUSIC OASIS THE SPECIAL 清水ミチコ ライブ」と題して500名の方々に楽しんでいただきました。

また、メトロ文化財団では、福祉活動に寄与するため、都内及び近郊の福祉施設、病院等において「音楽の贈りものコンサート」を開催し、2014年度末までに計64回実施しています。そのほか、気軽に楽しくクラシック音楽に触れていただくことを目的とした「メトロポリス・クラシックス」コンサートをホールにて開催するとともに、青少年などへの音楽文化の普及を図る文化活動の一環として、定期的に地下鉄博物館において「メトロコンサート」及び2014年度には駅構内において「ステーションコンサートin渋谷」を開催しました。

国際支援

事業者との交流・視察受入れ

世界各地の地下鉄事業者などからの視察者の受入れや、国際協力機構（JICA）研修事業への協力を行い、積極的に国際社会への貢献に取り組んでいます。

また、国際会議・展示会の場を通じて、海外の鉄道関係者との交流や東京メトロの都市交通鉄道システムの先進性のアピールを図っています。その一環として、2014年4月、交通事業者の

国際組織である国際公共交通連合（UITP）の「アジア・太平洋部門会議」を、東京においてJR東日本と共同開催しました。

さらには、海外鉄道建設プロジェクト、国際協力機関への社員の派遣、日本コンサルタンツ株式会社への参画などを通じて、海外における地下鉄建設や運営技術への協力を行っています。

ハノイ市都市鉄道整備事業への支援

東京メトロがこれまで培ってきた地下鉄建設や都市鉄道運営のノウハウを活かすため、国際協力機構（JICA）が行う「ベトナム国ハノイ市都市鉄道規制機関強化及び運営組織設立支援プロジェクト」を日本コンサルタンツ株式会社と共同で受注し、ハノイ市の都市鉄道の運営及び維持・管理を行う組織の設立支援などを行っています。

その一環として2013年12月、ハノイ市及びJICAと協力して「JICAハノイ市都市鉄道セミナー」を開催し、現地の方々を

はじめ都市鉄道関係者に都市鉄道についての理解を深めていただきました。

また、2014年2月には、ハノイ市都市鉄道管理委員会と東京メトロにおいて、相互の理解と友好の絆を強めるとともに、成長著しいハノイ市の都市交通課題の解決と都市鉄道事業の発展に寄与するため、友好・協力に関する覚書を締結しました。

*ハノイ市都市鉄道整備事業については、P.7「重点施策7 海外への展開」も併せてご参照ください。



社員とともに走る東京メトロ

チャレンジングな企業風土づくり

■ キャリア形成及び研修の充実による能力向上

東京メトロでは、総合職とエキスパート職の2つの職種で社員が活躍しています。

キャリア形成に関しては、総合職は入社時に配属された一つの部門にとどまることなく、部門横断的なジョブローテーションにより俯瞰的なものの見方ができるように、エキスパート職は基本的には入社時の部門において技術や技能を磨きながら、安心をお届けするプロフェッショナルとして、キャリアを積んでいきます。

また、このキャリア形成の過程において、研修を充実させることにより社員の能力向上を図っています。そのため、中長期的視点で、社員一人ひとりに研修効果を浸透させ、発揮させる必要性から、中期経営計画と対象期間を連動させた3年間の「中期研修基本計画」を策定しています。

2013年度から2015年度までの中期研修基本計画では、引き続き安全意識の高揚、技術・技能の伝承、総合的な鉄道知識

を持った社員の育成などを図るとともに、スピード感のある業務遂行ができる社員、チャレンジ精神を持った社員の育成を図る研修も計画しています。

▶ 研修体系図

	管理職社員	監督職社員	一般社員	新入社員
階層別研修	昇進時研修			新入社員研修
	アドバンス研修	昇進時研修		新入社員 フォローアップ研修
目的別研修	基本セミナー			
	救命技能講習			
	バリアフリー基礎研修			
	部門間交流講座			
外部機関研修	ビジネススクール			
	交流研修会			
キャリア開発	キャリアアップセミナー			

■ 社内提案制度

お客様サービスや業務プロセスの改善などに関する「社内提案制度」を設けています。社員からの提案を実現することにより、企業価値の向上を図るとともに、一人ひとりの社員のモチベーションを高めることを目的としています。

特に優れた提案に対して表彰を行っており、2014年度は、部長賞5件、特別賞11件を授与しました。



社内提案制度表彰

■ 企業価値向上活動表彰制度

事業の質を高める原動力である社員の創意工夫を活かし、自由闊達な議論を喚起し、風通しの良い活力ある組織をつくるため、社員及びグループ会社社員を対象とした「企業価値向上活動表彰制度」を設けています。この制度は、安全推進、サービス向上、業務改善・収益性向上の3項目から構成され、2014年度はそれぞれの活動を発表する「安全推進発表会」「サービス

向上発表会」「業務改善・収益性向上発表会」にて合計36件の発表があり、審査の上、表彰されました。



企業価値向上活動表彰

■ チームメトロミーティング

経営層と社員が直接コミュニケーションを取り、意思疎通や相互理解、会社の現状の課題認識を深めることを目的として、「チームメトロミーティング」を実施しています。チームメトロミーティングでは、経営層が各職場を訪れ、日常業務における

課題などについて、社員と活発なディスカッションを行っています。2014年度は112回実施しました。



チームメトロミーティングの様子

働き方の見直しとワークライフバランスの推進

働き方の見直し

仕事と家庭の両立をはじめとして、社員がそれぞれのライフスタイルに合わせて無理なく、活き活きと働ける環境づくりを目指しています。業務の見直しによる仕事の効率化により労働

時間を短縮したほか、本社では毎週水曜日をノー残業デーと設定し定時退社を促進するなど、ワークスタイルの改善を推進しています。

仕事と子育ての両立支援

次世代育成支援対策推進法（次世代法）に基づく行動計画の策定・実施、仕事と子育ての両立に向けた各種支援制度の導入及び強化を図るとともに、支援のためのハンドブック配布や研修などを通して仕事と家庭の両立について社員への啓発を行っています。2007年、2010年及び2015年には、これらの取組みが評価され、東京労働局長から次世代法に基づく認定を受けました。今後も引き続き、これら支援制度の利用促進に向けて取り組んでいきます。



▶主な支援制度(東京メトロ)

制度	内容
妊娠休暇制度	妊娠中の社員が、出産日または出産休暇開始日の前日まで取ることができる休暇です。
出産休暇制度	産前産後を通じて、14週まで(多胎妊娠の場合は22週まで)取ることができる休暇です。
育児休職制度	0歳～満3歳の子の育児をする社員は、育児休職を取得することができます。
子の看護休暇制度	0歳～中学校就学前までの子の育児をする社員が、子の看護のために取ることができる休暇です。
短時間勤務制度	0歳～小学校3年生までの子の育児をする社員は、1日または1週間の所定労働時間の一部を減じた短時間勤務を選択することができます。
育児介護等退職者再雇用制度	妊娠、出産、育児または介護による退職後、再雇用の機会があります。

ダイバーシティに基づく職場づくり

社員一人ひとりが活き活きと働ける活気に満ちた職場をつくるためには「ダイバーシティ」が重要であると東京メトログループは考えています。「ダイバーシティ」とは、性別や年齢、障がいの有無、働き方などの多様性を尊重し、個人の能力を引き出すとともに、企業としての総合力を高めていこうという考え方です。東京メトログループでは、この考え方をもとに人材の採用・活用を行っており、女性及び障がい者雇用の促進につなげています。

▶就業人員(東京メトロ)

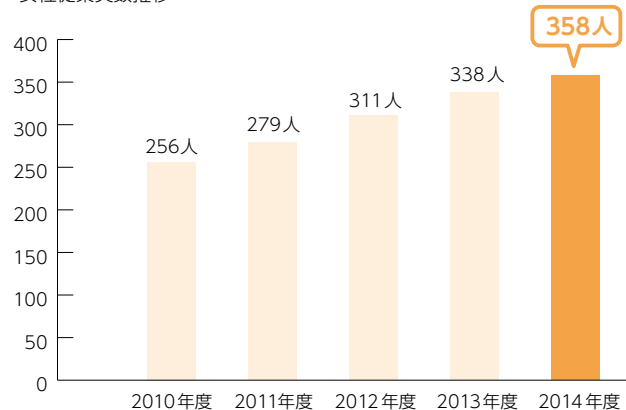
		男性	女性	合計
従業員数	現業	7,764名	201名	7,965名
	本社	1,004名	157名	1,161名
	合計	8,768名	358名	9,126名
平均年齢		38.2歳	31.3歳	37.9歳
平均勤続年数		17.6年	9.7年	17.2年

2015年3月31日現在

より女性が活躍できる場を

東京メトロでは、車掌、運転士、技術の現業部門への配属や、管理職への昇職など、女性が活躍する職場づくりを積極的に進めています。2014年度末現在、会社全体の女性雇用率はまだ高いとは言えませんが、女性が働きやすいことを目指した職場環境の整備や人事制度の活用により、その比率は年々高まっています。今後も引き続き、長期的な計画に基づき女性が活躍する職場づくりに取り組むとともに女性雇用率の向上を図っていきます。

▶女性従業員数推移



*各年度末現在

障がい者雇用の推進

障がい者の自立を支援するとともにダイバーシティの観点から、障がい者の雇用の創出と機会の提供に持続的に取り組んでいます。2004年に設立された特例子会社*「株式会社メトロフルール」は、鉄道施設及び福利厚生施設における清掃業務と印

刷業務、簡易作業業務を行っています。2015年7月現在、東京メトロとメトロフルールを合わせた障がい者雇用率は、法定雇用率の2.0%を上回っています。

* 特例子会社：障がい者の雇用促進を目的として設立された子会社です。

セクシャル・ハラスメント防止の取組み

職場などにおける性的ないやがらせを防止するため、社内情報ネットワークにおいて社員への周知を図っているほか、

社内には相談窓口を設置し、相談の受付から対策の検討に至る体制を整えています。

人権に関する啓発

社員一人ひとりが同和問題や民族、性別及び障がいなどの人権問題について正しい理解と認識を深めることを目的に「人権啓

発推進委員会」を設置しているほか、新人研修などに人権教育を組み込み、人権擁護に関する意識啓発に取り組んでいます。

安全で健康な作業環境づくり

労働災害の低減に向けて

お客様に安心して地下鉄をご利用いただくためには、社員が安心して業務を遂行できる環境が必要であるという考えのもと、安全な職場づくりのための取組みを進めています。

東京メトロでは、労働災害の低減や、社員の安全の確保と健康の保持、職場環境の維持向上を図るため、部門ごとに安全衛生委員会または安全衛生会議を設置し、災害の防止、疾病の予防等について調査審議しています。また、労働災害を防ぐためには基本動作の励行などの取組みを確実に積み重ねていくことが大切と考え、安全衛生教育に取り組んでいます。

技術部門では、各職場において、KYT(危険予知トレーニング)

活動やゼロ災運動、リスクアセスメントなどの取組みを通じて、社員の安全意識の高揚や職場における安全水準の向上に努めています。また、請負工事や委託作業における事故を未然に防止するため、請負事業者等に対し地下鉄の特殊性を踏まえた安全教育を行っています。

一方で、駅係員や乗務員への暴力などといった第三者行為災害も近年増加傾向にあることから、お客様に対し暴力行為の防止を呼びかけるポスターを掲出するなど、鉄道業界全体で啓発活動に取り組んでいます。

健康づくりにおける独自のプラン

「お客様の安全は社員の健康から」という考えのもと、社員が心身ともに健康で働ける職場づくりを進めており、健康支援センターにて、社員の自己管理支援の立場から健康管理意識の向上に取り組んでいます。2015年度は、がん、メタボリックシンドローム、たばこ、心の健康、歯の健康の5つを重点項目としています。具体的にはメタボリックシンドロームの対象者を減少させる強化策として「肥満改善チャレンジ」の展開、心の健康

に関する講習の充実、衛生教育や歯みがき教育などの実施のほか、社内報での定期的な情報提供も行っています。また、生活習慣病などの複合要因について情報を提供できる健康管理システムを活用し、社員の疾病予防と動力車操縦者(運転士)・運転関係係員の身体機能管理を中心とした健康支援に力を入れています。

メンタルヘルスの保持・増進

メンタルヘルスについては、健康支援センターに専門の医師、臨床心理士を配置した治療体制を敷いています。また、総合生活相談室や健康保険組合の実施する保健事業にて心の

悩みに関する相談を受け付けており、心の病気の予防に努めています。

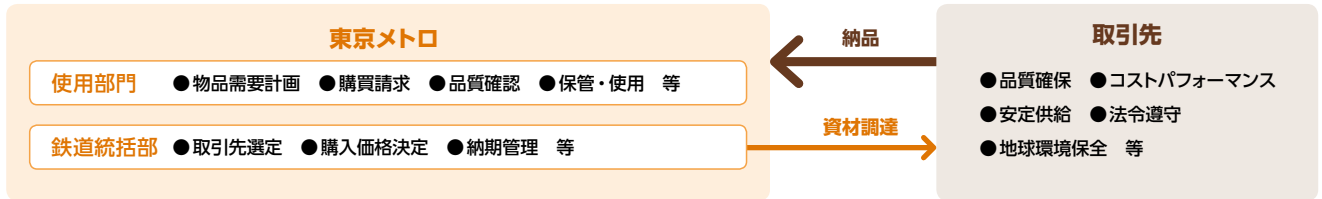
取引先とともに / 投資家とともに

取引先との取組み

■ 資材調達における法令遵守

東京メトロの事業運営を支える上で、資材調達は非常に重要な役割を担っています。車両や機械設備、鉄道施設など、多岐にわたる資産を継続的に維持するため、良質な資材を適切な時期に、適正な価格で最良の取引先から購入することに努めています。

▶ 資材調達の流れ



■ 工事における安全推進

東京メトロと取引先が一体となって安全性の向上を図り、工事における災害や事故を未然に防止するため、さまざまな安全推進活動を行っています。

具体的には、ヒューマンエラーによる災害や事故の排除に向けて、自社だけでなくグループ会社・取引先からもヒヤリ・ハッ

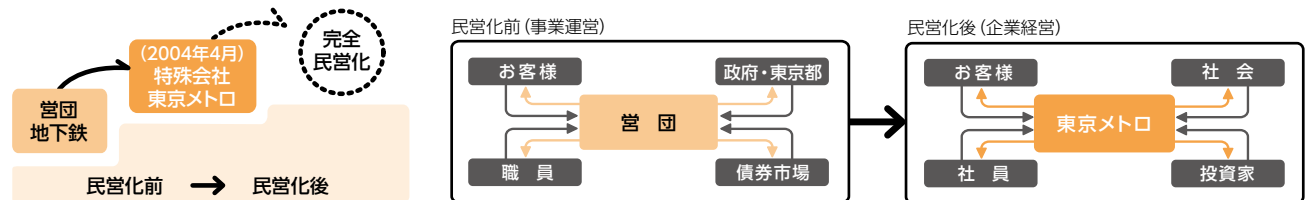
ト情報を収集し活用を図っています。また、大規模改良工事などを担当する改良建設部では「ISOフォーラム」を開催し、グループ会社も含めた社員及び工事取引先が参加して安全意識の徹底を図っています。

投資家へ向けた取組み

■ 完全民営化に向けて

特殊会社「東京地下鉄株式会社」は、帝都高速度交通営団（営団地下鉄）を前身として、2004年4月1日に誕生しました。2002年に公布・施行された「東京地下鉄株式会社法」では、「国と東京都は、特殊法人等整理合理化計画の趣旨を踏まえ、でき

▶ 完全民営化のプロセス



■ IR体制の確立に向けて

投資家の皆様に向けた財務状況の開示などについては、現在、金融商品取引法で求められている有価証券報告書などに加え、決算情報などをWEBサイトで開示しています。今後は、情報開示の方法や姿勢についてもさらに検討を行い、より積極的なIR*体制を構築していきます。

その第一歩として、決算公表時期の早期化を進めており、今後も一つひとつ改善を重ねることによって、迅速かつ適正な情報開示に努めていきます。

* IR: 投資家向け活動 (Investor Relations)



浦安駅
Urayasu Sta.

環境

○メッセージ MESSAGE

**「みんなでECO.」を通じ
地球環境の保全に積極的に取り組みます。**

東京メトロは、2020年度に向けた長期環境戦略「みんなでECO.」を掲げ、さまざまな施策に取り組んでいます。「環境」編では、それぞれの施策を「みんなでECO.」の3つのテーマである「東京メトロ自らのエコ化」「東京メトロを使ってエコ」「沿線地域とエコ」に分類してご紹介するほか、グループ各社を含む東京メトロの環境マネジメントシステムについてご紹介します。

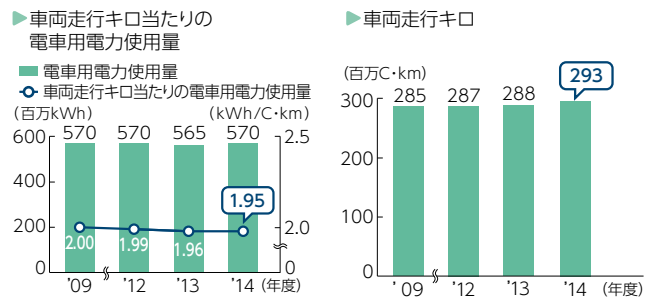
鉄道は、他の交通機関に比べ環境負荷が少ない交通機関であるものの、地下鉄は駅構内の照明やバリアフリー設備が多く、エネルギー消費量の削減も課題として挙げられます。東京メトロでは、これまでの省エネルギー施策に加え、再生可能エネルギーの活用など、新たな施策も積極的に導入し、エネルギー消費量の抑制に努めています。そして、ステークホルダーの皆様とともに、環境課題の解決に貢献します。

常務取締役
村尾 公一



○列車運行の環境効率性

2014年度の「車両走行キロ当たりの電車用電力使用量」は、環境配慮型車両の導入の効果に加え、節電対策として見直した車内空調の使用方法を継続した結果、基準年の2009年度に比べ2.5%の低減となりました。





[長期環境戦略] みんなでECO.

お客様や沿線地域とともに目指す、2020年度に向けた環境への取組み

進捗報告

東京メトログループは、首都東京の都市機能を支える鉄道事業者として、2020年度に向けて、長期的かつ戦略的に、お客様や沿線地域とともに東京の環境負荷低減につながるさまざまな取組みを実施していくための長期環境戦略「みんなでECO.」を策定しています。これは、3つのテーマに基づき、積極的な環境保全活動を展開するものです。

3つのテーマに基づいた環境保全活動

東京メトロ自らのエコ化

エネルギー消費が少ない車両や機器の導入、再生可能エネルギーの活用による地球温暖化防止、リサイクル・リユースや資源の効率的な利用による廃棄物削減、振動・騒音の低減などの取組みをこれまで以上に積極的に推進し、事業活動における環境負荷を可能な限り低減していきます。

[主な施策]

- 地球温暖化防止
 - 鉄道事業の省エネ化
 - 関連事業の省エネ化
 - 再生可能エネルギーの活用
- 廃棄物の削減、資源消費の削減
- 騒音・振動の低減
- 環境汚染の予防

* 詳細については、P.39～42をご参照ください。



銀線 1000系車両

東京メトロを使ってエコ

自らの環境負荷低減に並行して、東京メトログループ中期経営計画「東京メトロプラン2015」で掲げる「安全で質の高い鉄道サービスの提供」を着実に推進していきます。これにより、地下鉄の利便性向上を図り、より多くのお客様に安心してご利用いただくことで、環境負荷を可能な限り低減していきます。

[主な施策]

- 公共交通の利用促進
 - 円滑な移動の実現、バリアフリー設備整備の推進
 - 環境負荷の少ない地下鉄の利用促進
 - 情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供

* 詳細については、P.17～22、P.43をご参照ください。



エレベーター

沿線地域とエコ

「東京とともに成長する」との観点から、沿線地域と連携した環境保全活動を推進していくことで、東京に集う人々の活き活きとした毎日に貢献していきます。

[主な施策]

- 地域連携による環境保全
 - 沿線地域と連携した環境保全活動の実施
 - 沿線地域の環境緩和、生物多様性の保全

* 詳細については、P.44をご参照ください。



沿線地域とエコ 地域清掃活動

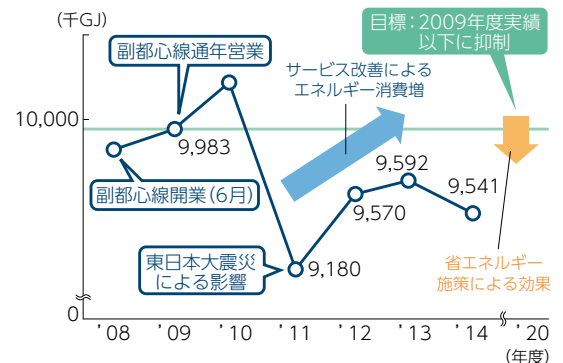
2020年度に目指す姿

東京メトログループでは「安全で質の高い鉄道サービスの提供」を着実に推進する一方で、省エネルギー施策に積極的に取り組むことにより、2020年度の鉄道事業における総エネルギー使用量を2009年度*実績より増加させないことを目標としています。

- 「東京メトロを使ってエコ」における利便性向上の施策や、近年の気候変動により、何も対策を講じなければ、エネルギー使用量はより増加していくことが想定されます。
- そこで、「東京メトロ自らのエコ化」で掲げる積極的な省エネルギー施策に取り組むことで、2009年度実績(9,983千GJ)より増加させないよう努めます。

* 2009年度は現在の9路線が年間を通じて稼働した初年度です。

▶ 鉄道事業におけるエネルギー使用量の目標と実績



東京メトロの環境対策最前線

東京メトロの環境活動に対する考え方

鉄道が多くのお客様を一度に輸送できる低環境負荷型の交通機関であることを踏まえると、私たちの果たせる役割は大きいと認識しています。東京メトログループでは、地球環境問題を経営課題の一つとして捉え、経営方針に「地球環境の保全に積極的に取り組む」ことを明示しています。また、地球環境の保全に対する基本的な考え方をまとめた「東京メトログループ環境基本方針」を制定し、グループ全体で積極的な環境保全に取り組んでいます。

私たちは、環境保全を通じて魅力と活力あふれる東京の実現を目指すべく、また、「みんなでECO.」で数値目標を掲げ、東京メトロならではの施策を進めています。お客様の生活に密接したサービスを提供する事業者として、世界初の技術を含む先進的な取組みにより、環境保全に努めていきます。

* 東京メトログループ環境基本方針についてはP.45をご参照ください。

東京メトロの具体的取組み

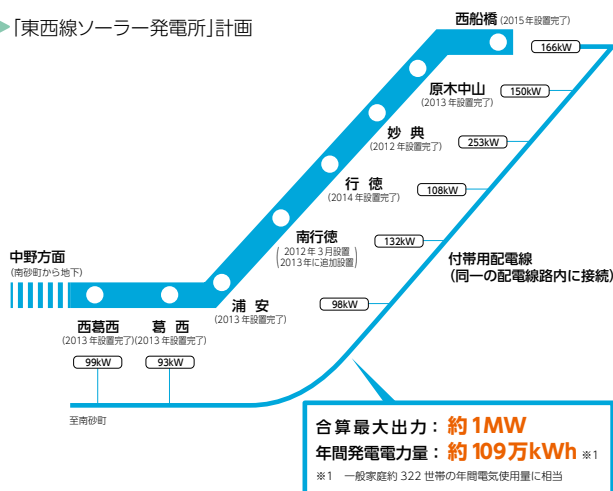
1. 東西線ソーラー発電所

東京メトロでは、東西線地上駅に太陽光発電システムを導入する「東西線ソーラー発電所」計画を策定し、各駅に順次導入してきましたが、2015年3月の西船橋駅への導入により、東西線地上駅8駅での合計最大出力が1MWとなるメガソーラー規模の「東西線ソーラー発電所」が完成しました。

全8駅における年間発電電力量は、約109万kWh/年で、一般家庭約322世帯分の年間電気使用量に相当します。発電した電力は、駅のエスカレーター、エレベーター、照明等に使用します。また、各駅の発電電力量が多い場合、隣接の駅に融通して利用します。

この取組みにより、508t/年(杉の木約36,285本分のCO₂吸収量に相当)のCO₂排出削減につながります。

▶「東西線ソーラー発電所」計画



▶その他の太陽光発電システム

- C** 北綾瀬駅 (2008年9月設置完了)
- H** 南千住駅 (2015年2月設置完了)
- M** 四ツ谷駅 (今後設置予定)



西船橋駅

ソーラーパネルによる発電



西船橋駅コンコース



西船橋駅エレベーター

2. 地中熱利用空調システム

1年を通じて温度がほぼ一定である地中熱を冷暖房の熱源として利用することで省エネルギー化を図る地中熱利用空調システムを導入しました。

中野車両基地への導入に続いて、総合研修訓練センター（仮称・建設中）への導入を進めています。この取組みにより、年間電気使用量及びCO₂排出量を約3割削減し、省エネルギー化及び地球温暖化防止を図ります。

上記の2箇所を合わせると、年間電気使用量は、約3万kWh/



エントランス完成予想図



正面完成予想図

年（一般家庭9世帯分の年間電気使用量）、CO₂排出量については、16t/年（杉の木約1,142本分のCO₂吸収量に相当）の削減につながります。

* 詳細についてはP.41をご参照ください。

3. 駅補助電源装置【世界初】

電車がブレーキをかけたときに生じる回生電力を駅の付帯電力（照明や空調、エスカレーターなど）に活用する駅補助電源装置を導入し、更なる省エネルギー化を図っています。

駅補助電源装置の稼働により、電気使用量は1駅当たり約600kWh/日（一般家庭60世帯分一日分の電気使用量）、8駅合計で約175万kWh/年の省エネ効果を見込んでいます。

- | | |
|---------------|---------------|
| M 茗荷谷駅 | Y 池袋駅 |
| T 東陽町駅 | Y 有楽町駅 |
| T 妙典駅 | Y 豊洲駅 |
| T 西船橋駅 | Y 新木場駅 |



駅補助電源装置

* 詳細についてはP.41をご参照ください。

4. SiC半導体素子を用いた技術の採用【世界初】

銀座線1000系車両では、2013年に導入した第2編成から車内空調や照明などに使われる電力を供給する補助電源装置にSiC（シリコンカーバイド）半導体素子を採用したのに続き、2015年に導入した3次車から主回路システムにPMSM（永久磁石同期モータ）及びSiCを用いたVVVFインバータ制御装置を採用し、更なる消費電力の削減を行っています。これらは世界初の技術となり、銀座線01系のIM（誘導電動機）主回路シス

テムと比較し、約37%の消費電力削減を実現しています。

* 詳細についてはP.41をご参照ください。



銀座線01系車両



銀座線1000系車両

EST交通環境大賞 国土交通大臣賞受賞

ESTとは環境的に持続可能な交通を指します。今回、東京メトロは、第6回EST交通環境大賞（EST普及推進フォーラム主催者：EST普及推進委員会、公益財団法人エコロジー・モビリティ財団）の大賞である、国土交通大臣賞を受賞しました。

受賞は、2020年度に向けた長期環境戦略「みんなで

ECO.」の下、中長期的な視野で環境への取組みを実施している点です。具体的には、回生電力を活用する駅補助電源装置の研究や、補助電源装置へのSiC（シリコンカーバイド）ダイオード採用など、環境負荷低減に向けた新技術導入などの取組みが低炭素化の促進に寄与すると評価されました。

EST交通環境大賞 国土交通大臣賞を受賞して

今回2020年度に向けた長期環境戦略「みんなでECO.」が評価され、EST交通環境大賞に選定していただいたことは、大変名誉なことであると考えています。

地下鉄は環境面で不利な条件が多く、昼夜を問わず照明が必要であり、バリアフリーの観点から多数のエレベーター・エスカレーターを設置しています。また、夏季は断続的に空調を使用するなど、エネルギーを大量に使用しています。

そこで、長期環境戦略「みんなでECO.」を策定し、環境配慮型車両の導入や、再生可能エネルギーの活用、照明のLED化など、環境負荷低減につながる施策に積極的に取り組んでいます。これらの取組みにより、私たちが消費

電力を数パーセントでも減らすことができれば、大きなインパクトになると考えています。

また、鉄道はエネルギー効率の良い輸送機関ですが、東京メトロは、とりわけ多くのお客様にご利用いただいている鉄道事業者です。「みんなでECO.」の取組みを通じ、より多くのお客様にご利用いただくことで、環境負荷の低減に貢献していきたいと考えています。

今後とも、東京を走る地下鉄として、環境への取組みを引き続き進めていくと同時に、より多くのお客様に地下鉄をご利用いただけるよう利便性の向上に努めていきます。



環境目標と実績

東京メトログループでは、長期環境戦略「みんなでECO.」において『安全で質の高い鉄道サービスの提供』を着実に推進する一方で、省エネルギー施策に積極的に取り組むことにより、

2020年度の鉄道事業における総エネルギー使用量を2009年度実績より増加させないことを目標とした上で、下記のとおり、中期環境目標を設定しています。

中期環境目標(2013年度～2015年度)に対する2014年度実績

▶中期環境目標(2013年度～2015年度)

実施項目	目標
車両走行キロ当たり電車用電力使用量の低減	2015年度に2009年度比で 1%低減
廃棄物のリサイクル推進	一般廃棄物・産業廃棄物(建設副産物を除く)のリサイクル率 90%以上達成
建設副産物のリサイクル推進	建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊のリサイクル率 100%達成
グリーン購入の推進	実施率 97.5%以上の維持
コピー用紙使用量の削減	2015年度のコピー用紙使用量を2010年度～2012年度平均から 3%削減

▶中期環境目標(2013年度～2015年度)の主な取組みと2014年度実績

進捗状況: ◎は目標を大きく達成、○は達成、×は未達成

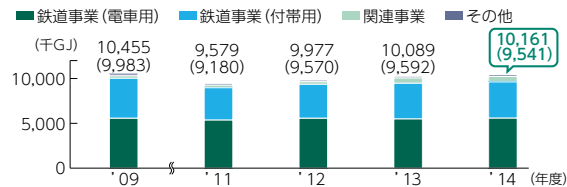
「みんなでECO.」 3つのテーマ	実施項目	進捗 状況	中期環境目標に対する 2014年度の実績	2014年度の実績及び 主要実施項目	
東京メトロ 自らのエコ化	地球温暖化防止				
	鉄道事業の省エネ化	環境配慮型車両の導入	◎	車両走行キロ当たり電車用電力使用量の低減 1.95kWh/C・km ➔ 2009年度比2.5%減	● 新造車両9編成54両を導入、既存車両7編成62両の制御装置を更新。うち2編成16両には永久磁石同期モータ(PMSM)を導入
		駅構内照明や車内照明 駅サインシステムのLED化	◎	● 車両車内34編成256両、駅構内19駅にLED照明を導入したほか、各駅のサインシステムや各駅の出入口シンボルマーク(ハートM)についてもLED内照式のものに順次更新	
	関連事業の省エネ化	広告用看板のLED化	○	● 935面の広告用看板をLED内照式のものに更新	
	事務オフィスの省エネ化	省エネ活動の推進 ◆	◎	● 照明機器や空調の適正管理などの省エネ活動を継続	
	再生可能エネルギーの活用	太陽光発電システムの導入	◎	● 東西線西葛西～西船橋駅間の地上駅全駅(8駅)を含む計10駅に太陽光発電システムを導入	
	廃棄物の削減・資源消費の削減				
	環境にやさしい物品の使用	グリーン購入の推進	◎	実施率 98.2%	● 事務用品などの購入時に環境にやさしい物品を購入
	資源の効率的な使用	コピー用紙の使用量削減 ◆	×	2014年度目標値比 8.8%増加	● 紙資源の効率的な使用による紙使用量の削減
		車両自動洗浄機での 再利用水の活用	○	● 検車区・工場の車両自動洗浄機において、51.4%を再利用水に活用	
	リサイクル、リユースの推進	廃棄物管理の推進 ◆	◎	リサイクル率 91.4%	● 事務所ゴミの分別収集徹底、リサイクルの促進を実施
		建設副産物のリサイクル	◎	リサイクル率 100%	● 建設工事に伴い発生する建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊、建設泥土のリサイクルを実施
	騒音・振動の低減				
	騒音・振動の低減	防振まくらぎの敷設促進	○	● 防振まくらぎを978m敷設	
	環境汚染の予防				
	環境汚染の予防	PCB廃棄物の適正処理・ 厳正管理	◎	● 早期処理可能なコンデンサ339基の処理を完了。未処理分については、厳正に保管し適正管理を継続	
東京メトロを 使ってエコ	公共交通の利用促進				
	円滑な移動の実現	エレベーター エスカレーター 多機能トイレ整備の推進 PASMO専用改札機の導入	◎	● エレベーター4駅、エスカレーター3駅、多機能トイレ2駅の駅施設にバリアフリー化を推進、ICカード需要の拡大に伴いPASMO専用改札機(36通路)を導入	
	環境負荷の少ない地下鉄の利用促進	自然や街並みを体験できる イベントの開催	◎	● 沿線ウォーキング・スタンプラリーをはじめとする「鉄道でエコ」型イベントを実施	
	情報発信ツールを活用した 適時適切な情報の提供		◎	● 情報発信ツールの活用により、駅や車内において適時適切な情報を提供するほか、自動旅客案内装置の整備推進、駅構内無線LANを活用した情報配信サービスを実施	
沿線地域とエコ	地域連携による環境保全				
	沿線地域と連携した環境保全活動の実施		◎	● 沿線の皆様とのコミュニケーションを通じて、沿線地域の環境負荷低減に向けた取組みを推進	
3つのテーマ 共通	環境関連法規制の遵守				
	環境関連法規制の遵守 ◆		◎	● 省エネ法や東京都環境確保条例などの環境関連法規制に適切に対応	
	環境意識の啓発				
	環境教育の実施 ◆		◎	● 社員への環境教育を継続	
環境保全活動に関する 情報発信		◎	● 「みんなでECO.」の展開や社会環境報告書の発行などにより、東京メトロの環境への取組みをPR		

◆マークの目標については、東京メトログループ各社においても共通目標を設定しています。

エネルギー使用量

事業活動に伴うエネルギー使用量は、右図のとおりです。鉄道事業による使用量が全体の約93%を占めています。

2014年度は、鉄道サービスの拡充に伴い、10,161千GJとなり、2013年度に比べ約1%増加しましたが、基準年の2009年度に比べると約2.9%の低減となりました。



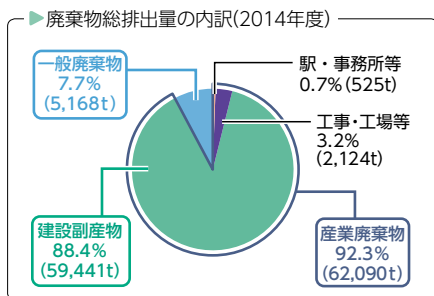
* ()内の数値は鉄道事業(電車用)と鉄道事業(付帯用)のエネルギー使用量を加えたものです。

廃棄物排出・リサイクル状況

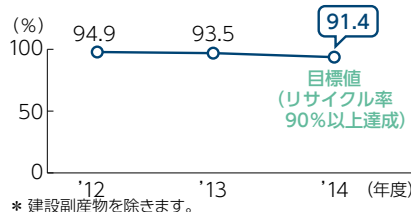
東京メトロから排出される廃棄物は、主に駅や事務所から排出されるものと、工事で排出されるものとで構成されています。このうち、駅の大規模改良などの工事や工場などから出る産業廃棄物が全体の92.3%を占め、産業廃棄物の中でも建設副産

物が全体の88.4%となりました。

2014年度の一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率は91.4%、建設副産物のリサイクル率は100%となり、中期環境目標にて設定した目標値を達成しました。

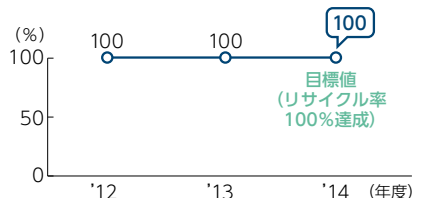


▶一般廃棄物・産業廃棄物*のリサイクル率推移



* 建設副産物を除きます。

▶建設副産物リサイクル率推移



グループ各社での環境マネジメント

東京メトログループ各社で環境マネジメントシステムを運用しており、「省エネ活動の推進」「改正省エネ法等の法規制への適切な対応」「紙使用量の削減」「廃棄物管理の推進」「環境教育の実施」の計5項目をグループ共通の環境目標に設定し、環境保全活動に取り組んでいます。上記に加え、環境マネジメントシステムをグループ全体でより一層定着させるため、2013

年度からグループ会社ごとに独自の環境目標を設定しています。

また、グループ各社間での情報共有や連携の強化、環境マネジメントに関するレベルアップのために、グループ環境委員会を定期的に行い、グループ全体で環境マネジメントのさらなる発展に向け積極的に取り組んでいます。

▶独自環境目標一覧

会社名	独自環境目標	主な取り組み内容
メトロセルビス	海の森植樹ボランティアへの協力	毎年秋に開催される東京都主催 海の森植樹ボランティアへ参加する。
メトロコマース	グリーン購入の推進	環境への負荷ができるだけ少ない物品を選んで購入する。
メトロ車両	紙使用量実績の周知	紙の使用量を減らすため、社内への紙使用量の周知を行う。
メトロレールファシリティーズ	電気使用量の削減	事業所(6箇所)における電気使用量を前年度実績より1%削減する。
メトロ開発	電気使用量の削減	本社と管理施設における電気使用量を前年度実績より1%削減する。
地下鉄メインテナンス	グリーン購入の推進	環境への負荷ができるだけ少ない物品を選んで購入する。
地下鉄ビルディング	グリーン購入の推進	環境への負荷ができるだけ少ない物品を選んで購入する。
メトロフードサービス	生ゴミ処理機の運用	生ゴミ処理機を車両基地の計4箇所に導入し、ゴミのリサイクルを推進する。
メトロプロパティーズ	紙使用量実績の周知	紙の使用量を減らすため、社内への紙使用量の周知を行う。
メトロアドエージェンシー	リサイクル、リユースの推進	本社事務所の全ての一般廃棄物、資源ごみ、産業廃棄物をリサイクルする。
メトロフルール	ペットボトルのキャップ回収	深川体育館にあるペットボトルのキャップを100%回収・リサイクルし活用する。

東京メトロ自らのエコ化 地球温暖化防止

車両における省エネルギー対策

東京メトロでは、前身の営団地下鉄の時代からチョップパ制御装置やVVVFインバータ制御装置など、時代に合わせたエネルギー

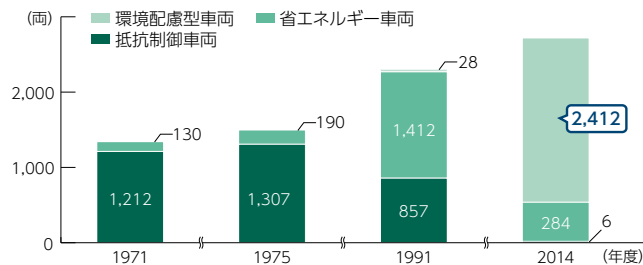
効率の良い環境配慮型車両の開発・導入に積極的に取り組んできました。

■ 省エネルギーをリードする車両

車両の省エネルギー化に努めてきた結果、2015年3月末時点では、省エネルギーに配慮した車両の導入率は99.8% (2,702両中2,696両)、VVVFインバータ制御装置を搭載した環境配慮型車両は89.3% (2,702両中2,412両) となりました。

2015年7月末日現在、運用している省エネルギーに配慮し

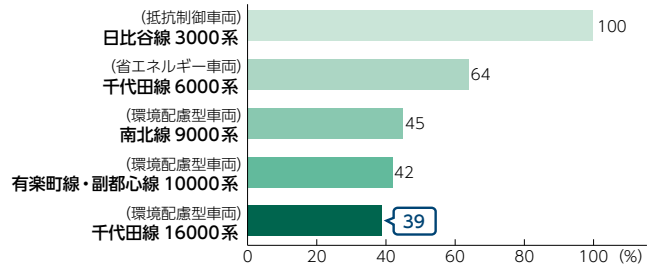
▶ 省エネルギーに配慮した車両の推移



た車両は100%となっています。

車両の走行用の消費電力量を比較すると、従来車である抵抗制御車両の3000系を100とした場合、省エネルギー車両の先駆けとなった6000系は64、環境配慮型車両である16000系は39となり、大幅な省エネルギー化が図られています。

▶ 車両の走行用消費電力量の比較



■ 省エネルギー車両の導入(1971年～1990年)

従来の電車のスピード制御は、不要な電力や運動エネルギーを抵抗器で熱エネルギーとして放出していました。その後、無駄な熱エネルギーを削減するため、電流をオン・オフすることでモータの電圧を連続的に制御する「チョップパ制御装置」を開発しました。また、ブレーキをかけた際に車両のモータを発電機として用い、発電された再生電力を架線に戻して走行中の他の電車で消費する「再生ブレーキ」を導入しました。

さらに、車体については、軽量化のためアルミニウム合金製の車体を採用しました。これらを導入した千代田線6000系車両が、1971年に世界初の「省エネルギー車両」として運行を開始しました。



千代田線6000系車両

■ 環境配慮型車両へ(1991年～現在)

さらなる省エネルギー化と高性能化のため「VVVFインバータ制御装置」を導入し、1991年の南北線開業時に9000系車両に搭載しました。これは、直流を三相交流に変換して、交流モータを制御するもので、それまでのチョップパ制御装置に比べ電気の効率的な利用が可能となりました。これ以後導入した車両は全て、VVVFインバータ制御装置を搭載した「環境配慮型車両」です。

また、アルミニウム合金製の車体を継承しており、現在は全ての車両がアルミニウム合金製の車体になっています。2004年

以降の新造車両においては、アルミニウム合金が二層に重なっているオールダブルスキン構造を採用し、これにより遮音性、断熱性を高め、車体強度を向上させ、安全性を



南北線9000系車両

高めています。また、車体に使用されるアルミ合金の単一合金化を進め、リサイクル性の向上を図っています。

■ さらなる環境負荷低減に向けて

2010年度から千代田線16000系と銀座線1000系、車両改良工事を行った丸ノ内線02系においてPMSM(永久磁石同期モータ)を採用しています。PMSMはこれまでの車両で使用していた誘導電動機と比較してエネルギー使用効率の向上や

軽量化が図られています。また、発熱が抑えられることからモータの密閉構造化が可能となり、低騒音化やメンテナンスの軽減につながります。



PMSM(永久磁石同期モータ)

駅設備における省エネルギー対策

東京メトロでは、地下鉄という事業特性上、エスカレーターや冷房、照明など、多くの電気設備が必要となります。これらの設備で使用する電気エネルギーの削減を図るため、環境に配慮したさまざまな設備を導入しています。

① 太陽光発電システム

地上駅のホーム屋上に太陽光発電パネルを設置し、発電した電力をエレベーターや照明などの駅設備で使用しています。発電した電力量はホームの待合室などに設置した液晶ディスプレイで、リアルタイムに確認できます。

2015年7月現在、太陽光発電システムは日比谷線・東西線・千代田線の10駅に導入されています。特に東西線では、「東西線ソーラー発電所」*が完成し、東西線地上駅8駅での合算最大出力は約1 MW（メガワット）となり、メガソーラー規模の発電能力を有することとなります。

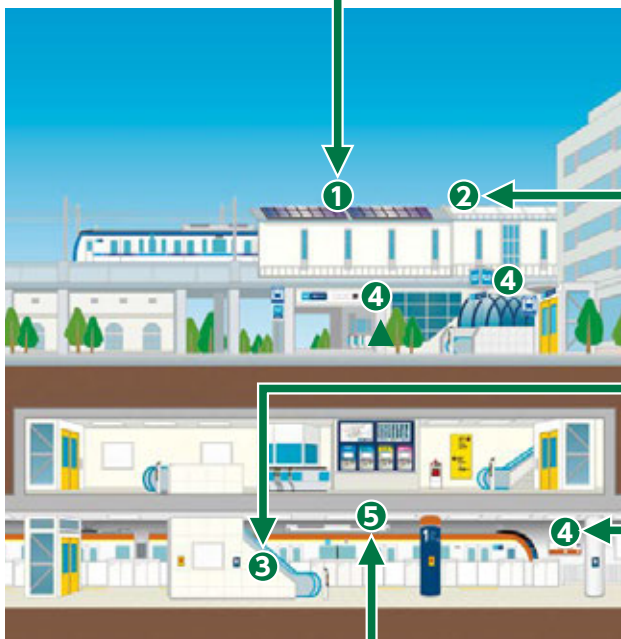
*詳細についてはP.33をご参照ください。



屋根上の太陽光発電パネル



ホーム待合室内のディスプレイ



② 膜屋根 (自然採光)

東西線南行徳駅及び浦安駅のホームに、自然光の透過性の高い膜屋根を導入しています。自然光を採り入れ、センサーでホームの明るさを検知し、きめ細かな照明操作を行っています。



膜屋根

③ 自動運転装置付エスカレーター

お客様のご利用が一定時間ない場合に、運転速度を微速または自動停止に切り替えるエスカレーターを採用しています。



自動運転装置付エスカレーター

⑤ 照明のLED化

2011年度から、従来型の蛍光灯並みの明るさを発揮し、約40%の消費電力削減を見込む不燃性のLED照明を駅構内に導入しています。今後も、駅改良工事やトイレ改装工事などに合わせ順次導入を進めていきます。



LEDを用いた駅構内照明

④ サインシステムなどのLED化

各駅の案内看板、運賃表、駅名看板などのサインシステムや駅出入口のシンボルマーク（ハートM）、広告看板について、LED内照式のものに順次更新して消費電力の削減を図っています。



LEDを用いたサインシステム(上)と駅出入口シンボルマーク(下)

氷蓄熱空調システム

夜間に製氷し、昼間にその冷熱を冷房などに利用するシステムを14の駅で採用しています。これにより、1日の電力消費のピークとなる昼間の電力負荷を低減しています。また、冷房用冷凍機の更新時にも、エネルギー効率の高い機器を導入しています。



氷蓄熱槽



チラー(冷凍機)



東京メトロ自らのエコ化

廃棄物の削減・資源消費の削減
環境負荷低減に向けた新技術の導入

廃棄物の削減・資源消費の削減

■ グリーン購入の推進

事務用品をはじめとする物品の購入に当たり、グリーン購入を実施する判断基準を定めた「グリーン購入要領」を制定し、環境に配慮した物品を積極的に使用しています。また、紙類や文具類、OA機器など、特に購入頻度の高い11分野65品目については、重点的にグリーン購入を徹底しており、実施率97.5%以上を目標に設定しています。

2014年度の実施率は98.2%となり、2013年度に引き続き目標を達成しました。



グリーン購入要領と購入品

■ コピー用紙使用量の削減

2014年度のコピー用紙の使用量は、グループ全体で229.0tでした。全社的な両面・集約印刷の促進など、効率的な紙使用の徹底に努めていますが、業務量の増加などにより、2014年度の目標値211.6t(2013年度～2015年度の3年間で3%を削減する目標のうち2014年度分)に比べ8.8%増となり、

2014年度分の削減目標は残念ながら未達成となりました。

2015年度以降は、社内情報ネットワークの活用や各職場での効率的な紙使用を徹底し、さらなるコピー用紙使用量の削減を図ります。

■ 車両基地での水資源の有効利用

車両基地では、車両清掃や検査のために多くの水を使用しています。排水は、水質を改善した上で下水に放流していますが、下水に放流するだけでなく、車両自動洗浄機による定期的な車体外観清掃や、定期検査時の台車洗浄装置などで再利用水として活用しています。車両に使用しているアルミニウムはゼリケートな素材のため、イオン交換樹脂を使用した再生水装置を導入して水を再生しています。

2014年度は、車両基地全体で2,953m³を再利用水としてリ

サイクルし、車両自動洗浄機などで使用した5,744m³の水のうち約51%を再利用水で賄いました。



排水除害設備



車両自動洗浄機

■ 建設副産物のリサイクル

駅などの改良工事で発生した建設副産物は、さまざまな用途に再利用及び再生利用を図っています。建設発生土は、主に港湾施設や採石場跡の埋立て工事などで再利用を図っています。アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊は、再資源化施設に搬入し、道路復旧工事などの再生資材として活用しています。また、建設混合廃棄物は、分別収集を徹底して減量化を図っています。建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊は、2013年度に引き続き2014

年度もリサイクル率100%を達成しています。



建設発生土の再利用(採石場跡への埋立て)



■ 車両のリサイクル性の向上

車両更新に伴い、各路線で活躍した旧型車両のリサイクルを図っています。2014年度は、銀座線で活躍した01系車両1編成2両を熊本電気鉄道株式会社に譲渡したほか、資源の有効活用を図るため、8編成48両の車体をリサイクルしました。

また、新造車両導入時は、車体に使われるアルミニウム合金

の種類を全て統一したほか、座席のクッション材をリサイクル可能なポリエステル繊維製に更新するなど、リサイクルしやすい素材の導入に努めています。



熊本電気鉄道で活躍する01系車両

■ 駅で排出される廃棄物のリサイクル

お客様にご使用いただいた乗車券は、駅改札で回収後に100%リサイクルしています。乗車券には、普通乗車券や回数券などの紙製のもの、磁気定期券などのプラスチック製のカード類があり、紙製の乗車券はトイレトイレットペーパーに、プラスチック製のカード類は固形燃料にリサイクルしています。また、2007年のICカード(PASMO)導入以降、お客様にICカードをご利用いただくことで乗車券の発行枚数の削減も実現しています。

駅で発生するゴミの回収については、「紙くずなど」「新聞・雑誌」「びん・かん・ペットボトル」の分別回収ボックスを設置し、分別収集を推進しています。分別回収ボックスは、防犯上の観点から中身が見える透明なものを採用しており、設置場所も各駅の改札口付近にしています。さらに、投入口には使用済みの乗車券を再利用したリサイクルボードを使用しています。

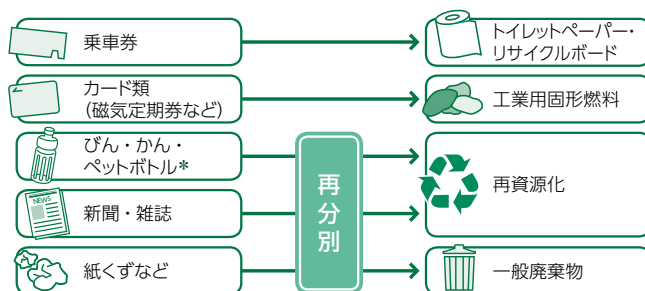


乗車券をリサイクルしてできた
トイレトイレットペーパー (名鉄協商)



投入口にリサイクルボードを使用した
透明な分別回収ボックス

▶ 駅で排出される廃棄物のリサイクルフロー



* びん・かん・ペットボトルは産業廃棄物です。

■ エレベーターの更新

東京メトロでは、限られたスペースにエレベーターを設置するために、昇降路上部に機械室の設置が不要な油圧式エレベーターを採用してきました。2000年度からは、新たに開発されたロープ式でエレベーター機器全てを昇降路内に設置した機械室がないエレベーターを採用しています。

ロープ式エレベーターは油圧式に比べ、より少ない消費電力

で動かすことができます。

消費電力の削減を目的に、2014年度は7基の油圧式エレベーターをロープ式に更新しました。



ロープ式エレベーター

■ 高効率変圧器の導入

東京メトロでは、従来の変圧器より電力のロスが少ない高効率変圧器を、2006年度から導入しています。変圧器は夜間等の電力を消費していない状態でもエネルギーを消費しています。高効率変圧器はこの電力を消費していない状態でのエネルギー消費を少なくした変圧器です。



高効率変圧器

■ 駅トイレへの節水栓の設置

お客様にご利用いただく駅トイレでの節水の一環として、トイレの改修工事に合わせ節水栓の設置を進めています。

2014年度は、東西線飯田橋駅や千代田線千駄木駅など6駅8箇所のトイレに節水栓を設置しました。



東西線飯田橋駅(女子トイレ)

■ 自動出札機等の再資源化

機器の更新が必要となった自動改札機や自動出札機(券売機など)を再資源化しています。解体作業は人の手で行い、電線や廃プラスチックなどに分別されます。さらに異物の除去や破碎などにより、再利用しやすい形にし、銅原料や建材などにリサイクルしています。



自動券売機 解体前



自動券売機 解体中

環境負荷低減に向けた新技術の導入

■ 地中熱利用空調システムの導入

地中の温度は1年を通じてほぼ一定です。四季のある日本では、夏と冬に地上と地中との間で10℃から15℃もの温度差が生じています。地中熱利用空調システムはこの温度差を効率的に利用するものです。

地中熱利用空調システムはヒートポンプを活用し、熱媒体である水や不凍液等を地中に循環させ、高い温度の物体から熱を奪い、低い温度の物体に伝える装置です。

石油・石炭などの化石燃料を直接使用しないため、CO₂排出削減が図れるほか、ヒートポンプを用いて高効率な運転を行うため、エネルギー消費量を抑制できます。また、夏季は冷房排熱を大気中に放出せず地中に吸収させることによりヒートアイ

ランド現象の抑制効果が見込めます。現在、中野車両基地への導入に続いて総合研修訓練センター(仮称・現在建設中)への導入も進めています。

▶ 地中熱利用空調システムのイメージ図

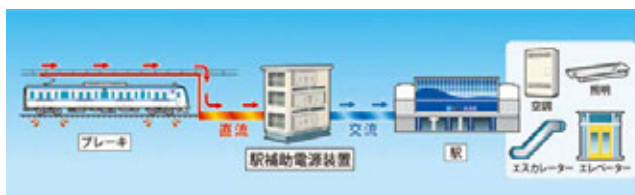


■ 駅補助電源装置の導入

電車がブレーキをかけたときに発生する回生電力は、走行中の他の電車の加速に活用することで省エネルギー化が図られていますが、近くに加速する電車がいない場合などに活用できないケースがあります。そこで、東京メトロでは、直流である回生電力を交流に変換する駅補助電源装置の導入を検討し、2012年8月～12月に、西船橋変電所で実証実験を行いました。その結果、540kWh/日(一般家庭54世帯分)の使用量に当たる消費削減効果が得られ、また、設置スペースが約15㎡とコンパクトであることから導入を決定し、2014年6月に東西線妙典駅

に設置して以降、計8箇所に設置しており、駅の照明や空調、エスカレーターなどへ活用しています。

▶ 駅補助電源装置のイメージ図



■ 補助電源装置へのSiC半導体素子の採用

2013年6月に導入した銀座線1000系車両(第2編成)から、車内空調装置や照明などに使われる電力を供給する補助電源装置に、世界で初めてSiC(シリコンカーバイド)半導体素子を採用しました。今日、世界で幅広く使われている電力用半導体素子はSi(シリコン)を素材としたものが主流です。

東京メトロでは、半導体の大幅な性能向上を図るため、低抵抗、高温での動作が可能などの特長を持つSiCを素材とするこ

とで、装置の大幅な小型・軽量化や、電力ロス低減による省エネルギー化、低騒音化などを実現しました。



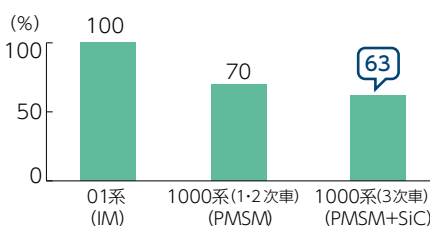
SiC半導体素子を採用した補助電源装置

■ PMSMとSiCを用いた主回路システムの採用

2015年4月に営業運転を開始した銀座線1000系車両(3次車)から、PMSM(永久磁石同期モータ)及びSiC(シリコンカーバイド)半導体素子を用いたVVVFインバータ制御装置等を組み合わせた主回路システムを採用しています。PMSMとSiCを用いたVVVFインバータ制御装置の組合せは世界初です。3次車以前の1000系車両に使用しているPMSMをさらなる省エネルギー化を目指して改良し、効率の向上を図りました。この新設計のPMSMとSiCを用いたVVVFインバータ制御装置等を組み合わせることにより、システム全体の消費電力を削減します。銀座線01系のIM(誘導電動機)主回路システムと比較し、改良さ

れた本システムでは、IM主回路システム比で約37%の削減が可能となる見込みです。これは、1日平均にすると1編成当たり一般家庭92世帯分の消費量に当たる920kWhの電力を削減できることとなります。

▶ 銀座線で使用する車両の走行用消費電力量の比較





東京メトロ自らのエコ化 騒音・振動の低減

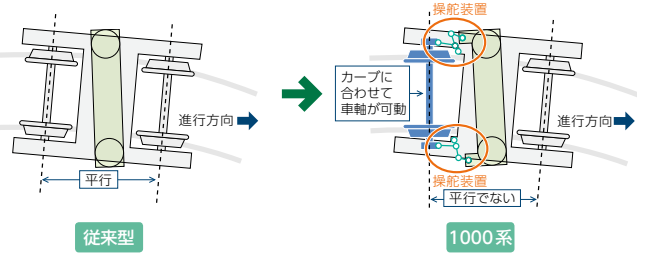
騒音・振動の低減

操舵台車の導入

車両走行安全性のさらなる向上を図るため、銀座線1000系車両に操舵台車を導入しました。操舵台車は自動車がカーブでハンドルを切るように、曲線を通過するときに車軸が自動的に舵を切ってスムーズに走行できる仕組みになっています。通常台車は、車軸が平行に配置されており、曲線を通過するときに、車輪とレールの摩擦により振動や騒音が発生しますが、舵を切れる操舵台車では通常の台車よりも曲線をスムーズに走行できるようになりました。その結果、特にカーブの多い地下鉄では、走行安全性の向上、騒音の低減に大きな効果が得られ、乗り心地

の改善にも寄与しています。2015年には公益財団法人発明協会が主催する全国発明表彰において「発明賞」を受賞しました。

▶操舵台車のイメージ図



車両用低騒音型コンプレッサーの導入

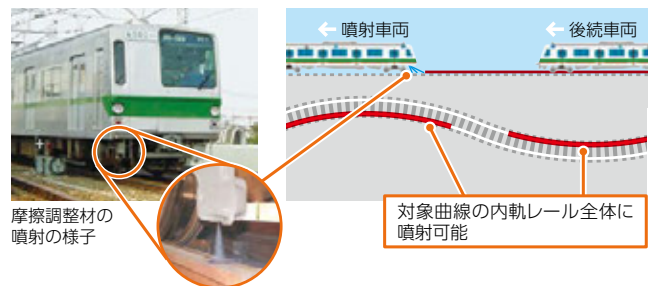
コンプレッサー（空気圧縮機）で圧縮された空気はブレーキ装置の作動や車両の扉の開閉などに使用されています。コンプレッサーの稼働時に発生する騒音を低減するため、低騒音型

のコンプレッサーの導入を進めており、2014年度に導入した銀座線1000系車両9編成の18台を加え、累計で251台を導入しています。

摩擦調整材噴射装置の導入

カーブでのレールと車輪の接触による騒音や摩耗の発生などを低減するために、列車の運行状態に合わせて摩擦調整材をレールに噴射し、車輪とレールの摩擦状態をコントロールする車上装置を実用化し、活用しています。

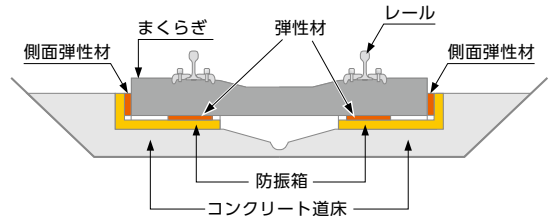
▶摩擦調整材の噴射イメージ図



防振まくらぎの敷設

防振まくらぎとは、まくらぎとコンクリート道床の間にゴム製の弾性材を入れたものです。弾性材によって、列車走行時に発生する振動が周囲に伝わるのを軽減しています。2014年度は、銀座線、丸ノ内線、日比谷線、千代田線及び有楽町線の5路線約978mの敷設工事を実施しました。

▶防振まくらぎの一般断面図

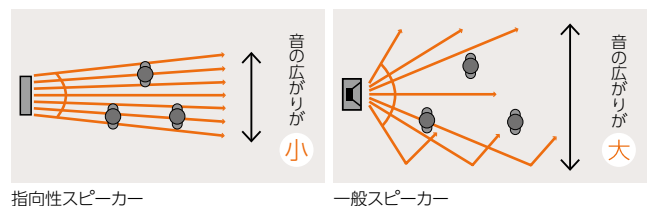


地上駅ホームへの指向性スピーカーの導入

一部の地上駅ホームにおいて案内放送による騒音を低減するため、音の伝わる範囲を限定できる指向性スピーカーを導入しています。

これにより、スピーカーの向いた方向だけに音波が発せられ、近隣への音の拡散を低減することができるとともに、隣り合うホームの案内放送との混同を防ぐ効果もあります。

▶指向性スピーカーの仕組み



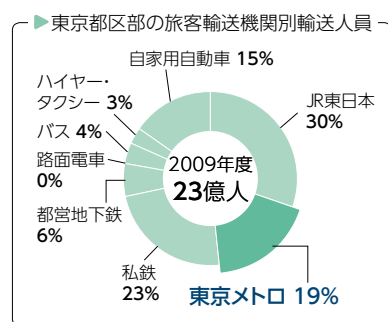
東京メトロを使ってエコ

東京の都市機能を支える低環境負荷の輸送機関

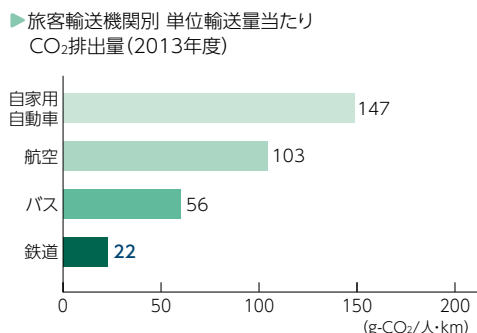
東京メトロでは、より便利に、より多くのお客様にご利用いただけるよう、前身である営団地下鉄の時代から、路線ネットワークの充実と輸送力の増強に努めてきました。1975年に6路線、総営業キロ123.9kmだったネットワークは、2015年3月末日現在、9路線、195.1kmとなりました。年間15億人だった輸送人員数は23億人に増え、都区部の輸送人員の19%（2009年度）を東京メトロが担っています。

これらネットワークの充実と輸送力増強への取組みを行い、より多くのお客様にご利用いただくことで、少ないエネルギーで多くのお客様を運べるエネルギー効率の良い輸送機関であ

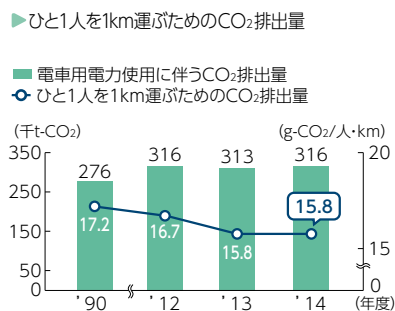
るといふ鉄道の長所を活かし、東京のCO₂排出の抑制に貢献しています。単位輸送量当たりCO₂排出量（ひと1人を1km運ぶ場合に排出するCO₂の量）は、一般的に自家用自動車の147g-CO₂/人・kmに対し鉄道は22g-CO₂/人・kmであると言われています。これに対し、東京メトロの2014年度の単位輸送量当たりCO₂排出量は15.8g-CO₂/人・kmという結果になりました。このような結果は、お客様にもご協力いただいている東日本大震災以降の節電対策に加え、環境配慮型車両や省エネルギー設備の導入が計画どおりに進んだことによるものと考えています。



* 出典：平成21年版 都市交通年報



* 国土交通省「運輸部門における二酸化炭素排出量」をもとに作成



地下鉄利用の促進に向けた取組み

東京メトロでは、次のような取組みを通じて、地下鉄をより多くのお客様に安心してご利用いただくことで、東京全体の環

境負荷を可能な限り低減していくことを目指しています。

円滑な移動の実現

エレベーターやエスカレーター、多機能トイレの整備による駅施設のバリアフリー化の推進や、混雑緩和、遅延対策を

実施することにより、多様なお客様が地下鉄をよりスムーズにご利用いただけるような施策を進めています。

* 詳しくはP.17「より良い輸送サービスに向けて」、P.18「誰もが便利に安心して使える地下鉄へ」をご参照ください。

環境負荷の少ない地下鉄の利用促進

地下鉄の利用促進を目指し、自然やまち並みを体験できる各種イベントの開催により、地下鉄が環境にやさしい交通手段であることをご理解いただけるよう努めています。また、

2012年より「交通にパーク&ライドサービス」を中野駅で提供し、都市部への自動車の流入抑制による環境負荷低減にもつなげています。

情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供

最新の運行情報のさまざまな機会を通じた提供や、地下鉄に不慣れなお客様にもわかりやすいサインシステムの導入等

により、より使いやすい地下鉄を目指しています。

* 詳しくはP.18～P.20「誰もが便利に安心して使える地下鉄へ」をご参照ください。

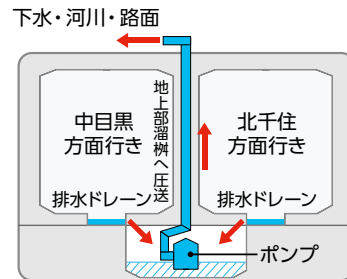
沿線地域の環境緩和

■ トンネル内湧水の活用

東京都からの要請を受けて、日比谷線恵比寿駅付近の地下鉄トンネル内に湧き出る地下水を、渋谷川まで導水の上放流をしています。この取組みにより、渋谷川の水量確保と水質改善がなされ、周辺地域における潤いのある都市環境の再生が図られます。

2014年度は、日比谷線の恵比寿ポンプ室から渋谷川に、約92,393m³を放流しました。

▶トンネル内湧水の放流イメージ図



■ 海の森プロジェクトへの参加

東京メトログループでは、東京都が主催する「海の森」プロジェクトに参加しています。この活動により、森がCO₂を吸収して地球温暖化を防止することや、海から都心に向かう「風の道」をつくることでヒートアイランド現象を抑止することを目指しています。

2014年度は、11月に東京メトログループ社員とその家族79名が苗木の植樹活動に参加し、2020年東京オリンピック・パラリ

ンピックの会場予定地に多くの木々を植え、自然豊かな森の整備に貢献しました。



植樹活動の様子

■ 駅の緑化

東西線浦安駅では、環境配慮型駅へのリニューアル工事に合わせ、駅前広場に面する駅の正面口の一部を壁面緑化しました。

2階には常緑の低木、ホーム階にはつる植物による緑の壁をそれぞれ設けており、壁面を緑で覆うことで表面温度が下がるほか、周辺環境への熱の照り返しを防止し、近隣の環境・景観保

全に貢献しています。

また、雨水を利用した自動灌水装置を導入しており、これを用いて緑化した壁面への水やりを行っています。



壁面緑化された浦安駅

Metro's Voice

さよなら半蔵門線8000系チョッパ車

鉄道本部車両部 鷲沼工場 千葉 正夫

電機子チョッパ制御車の半蔵門線8000系が登場したのは1981年のこと。東京メトロが保有する初の半蔵門線車両でした。当時、東京メトロは電機子チョッパ制御車を積極的に採用しており、1965年には丸ノ内線で日本初となる実車試験を実施、1971年には回生ブレーキを搭載した本方式の車両・千代田線6000系を実用化、これは世界初の快挙でした。そして発展を重ねる中で製造され、8000系にも電機子チョッパ制御が採用されたのです。ところ



半蔵門線8000系

が、1990年代に入ると、保守性やコスト面で優れるインバータ制御が普及しはじめ徐々に既存車の改修が進み、今年をもって、半蔵門線の電機子チョッパ車はその役割を終えることになりました。私は入社当時、半蔵門線8000系が最新鋭方式というふれ込みだったため感銘を受けましたが、現在の最新型車両に比べ故障が多く修理には非常に苦労したことを思い出されます。8000系がなくなってしまうことは寂しいですが、時代とともに車両も技術の発展に伴い、進化をしていくと思うと今から楽しみです。



環境マネジメント

東京メトログループ 環境基本方針

- ① 私たちは、エネルギー効率の高い交通手段である地下鉄の利便性の向上と利用促進を通じて、東京の環境改善に貢献します。
- ② 私たちは、エネルギーの効率的利用を心がけ、地球温暖化防止に努めます。
- ③ 私たちは、環境に優しい物品を積極的に使用し、資源消費や廃棄物の削減に努めます。
- ④ 私たちは、騒音や振動などの環境負荷の低減を図り、地域社会との調和を目指します。
- ⑤ 私たちは、環境に関する法規制を遵守し、環境汚染の予防に努めます。

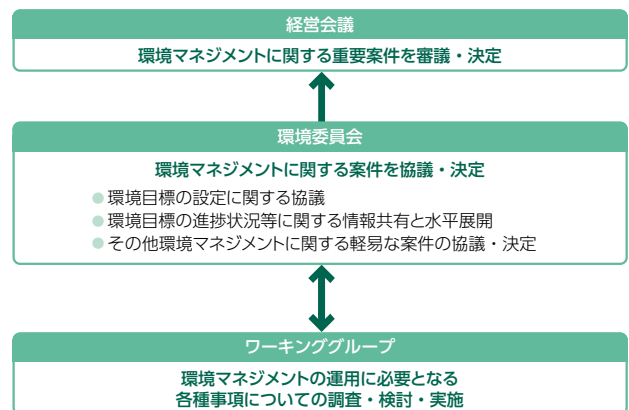
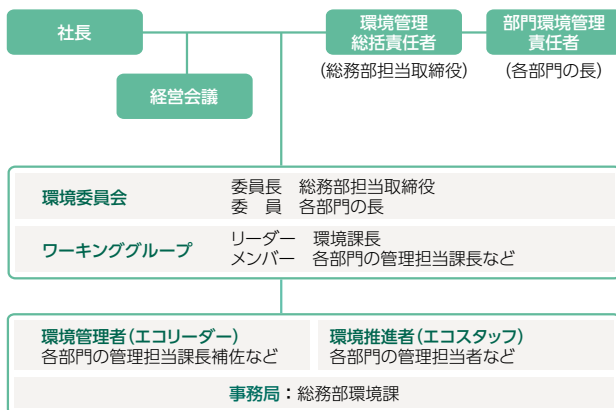
環境マネジメントシステム

■ 環境マネジメント推進体制

東京メトロでは、環境保全活動を全社的に推進するため、総務部担当取締役を環境管理総括責任者に、各部門の長を部門環境管理責任者に選任するとともに、環境マネジメントに関する

案件を協議・決定する「環境委員会」を設置しています。なお、環境マネジメントに関する重要案件に関しては、社長の諮問機関である経営会議において審議しています。

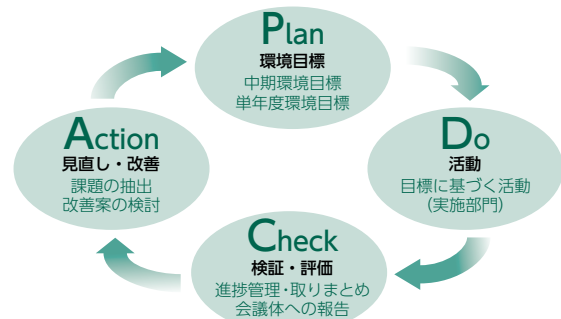
▶環境マネジメント推進体制



■ 環境マネジメントシステムの運用

環境マネジメントシステムは、「環境マネジメント推進体制」のもと、PDCAサイクルに沿って運用しています。環境基本方針や長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき、環境委員会にて環境目標を設定し(Plan)、目標の達成に向けて実施項目別に当該部門で活動し(Do)、活動の進捗状況を「環境目標管理シート」にて定期的に検証・評価し、結果を環境委員会にて報告しています(Check)。そして、必要により見直しを行い(Action)、環境保全活動を継続的に改善しています。

▶環境マネジメント推進体制におけるPDCAサイクル



また、改良建設部においては、駅などの改良工事における環境・品質活動を通じて、さらなる環境意識の向上と情報共有化に取り組んでいます。2014年度は「ISOフォーラム」などの報告会に加え、社員及び改良工事関係者70名に対して環境意識診断を実施しました。

環境関連法規制の遵守

■ 省エネルギー法への対応

鉄道事業については、2007年度から特定輸送事業者として、エネルギー消費低減のための中長期計画書と定期報告書を関東運輸局に提出しています。また、鉄道事業を除いた事業全体につい

ても、2010年施行の改正省エネルギー法に基づき、東京メトロ及び対象となる一部グループ会社において報告を取りまとめ、中長期計画書と定期報告書を関東経済産業局に提出しています。

■ 東京都環境確保条例への対応

2009年の条例改正に伴い新たに創設された「地球温暖化対策報告書制度」の報告対象に、東京メトロが所有する中小規模事業所22物件が該当することから、各事業所のエネルギー使用量及び省エネルギー対策を取りまとめ、東京都に提出しています。

また、大規模事業所を対象とした「温室効果ガス排出総量削減義務と排出量取引制度」については、株式会社地下鉄ビルディングが該当しており、温室効果ガス削減に向けた施策に取り組んでいます。

■ 建設リサイクル法への対応

駅などの改良工事で発生する建設副産物については、分別・再資源化が義務づけられています。2014年度における同法の

対象工事については、リサイクルを進めています。

*詳細については、P.39「建設副産物のリサイクル」をご参照ください。

■ アスベストの適正処理

過去に製造された一部車両の断熱材に微量に含まれるアスベストや、一部の建物内に含まれるアスベストは、封じ込め対策を実施し、適正に管理しています。また、車両を廃棄するときには、石綿障害予防規則などに基づき、飛散防止処置として密閉

空間で隔離処理し、アスベスト含有品を撤廃した上で解体処理を行っています。なお、新たにアスベストが発見された場合は、法令に基づき適正に処理をします。

■ PCB廃棄物の厳正管理・適正処理

PCB*は人体に悪影響があることから、PCBを使用したコンデンサや安定器など約7万台の使用を停止し、廃棄物として厳正に保管しています。また、PCB特別措置法に基づいて必要な毎年度の届出を実施し、可能な限り早期の処理を目指しています。

2014年度は、指定処理工場にて、PCBを使用したコンデンサ339基の処理を完了したほか、保管品については状況確認と分別を実施し、厳正管理が継続できていることを確認しています。

*PCB:ポリ塩化ビフェニル (Polychlorinated Biphenyls)

■ フロン類の回収

駅構内及び車両用冷房装置で使用している冷媒については、オゾン層保護法に規定される施設などの指定フロンから代替フロンへ更新しています。2014年度は、駅施設などの冷房装置

111台、車両冷房装置148台(総計259台)の冷房装置を更新したほか、これに伴い廃棄された冷房装置から回収したフロン類は、フロン回収・破壊法に基づき、適正に処理しました。

環境教育による啓発

より良い環境保全活動に取り組むためには、その活動主体である社員一人ひとりの意識向上が欠かせません。各部門の環境管理者・環境推進者、新任の管理職や新入社員、グループ会社社員を対象に、さまざまな機会でも多くの社員へ環境教育を実施し、環境保全に関する意識の浸透を図っています。2014年度は、環境管理者・環境推進者を対象とした「エコリーダー・エコスタッフ研修」をはじめ、階層別研修やグループ会社社員に対する社会環境報告書の報告会などで計710名に環境教育を実施しました。

▶ 環境教育の主な実施状況(2014年度)

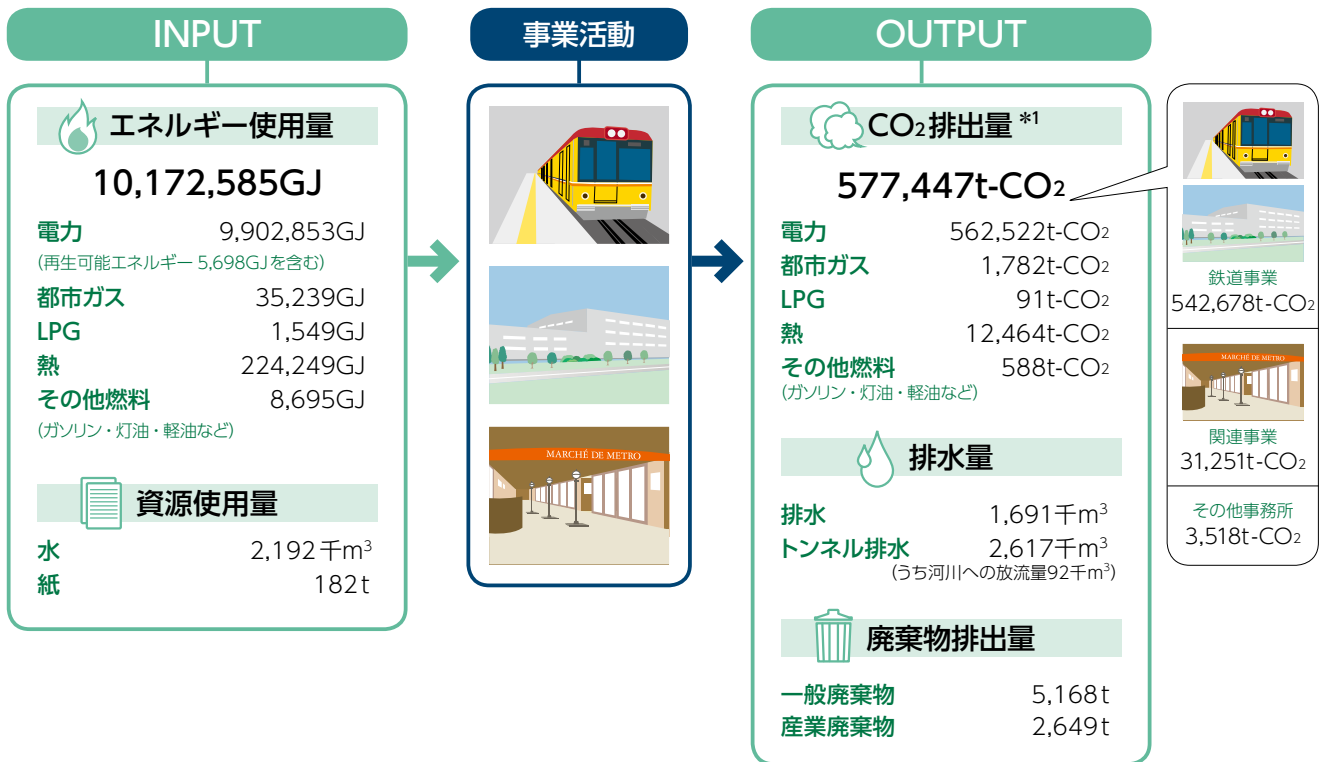
開催月	講座名	受講者数	対象者
2014年4月	新入社員研修	19名	東京メトロの新入社員(総合職)
2014年5月	エコリーダー・エコスタッフ研修	105名	各部門の環境管理者(エコリーダー)、環境推進者(エコスタッフ)
2014年6月	鉄道総合技術アカデミー「企業活動における環境保全」	25名	営業部・運転部・車両部・工務部・改良建設部・電気部の社員
2014年12月~2015年2月	社会環境報告書2014報告会(グループ会社)	239名	東京メトログループ各社の環境担当者など
2015年3月	改良建設部ISOフォーラム2014	70名	改良建設部及び工務部の社員、グループ会社社員及び改良工事関係者

事業活動における環境負荷

事業活動に伴い消費するエネルギーや水などの資源をインプット、事業活動に伴って排出されるCO₂や廃棄物などをアウトプットとして定量的に把握し、環境保全活動を改善するための指標としています。

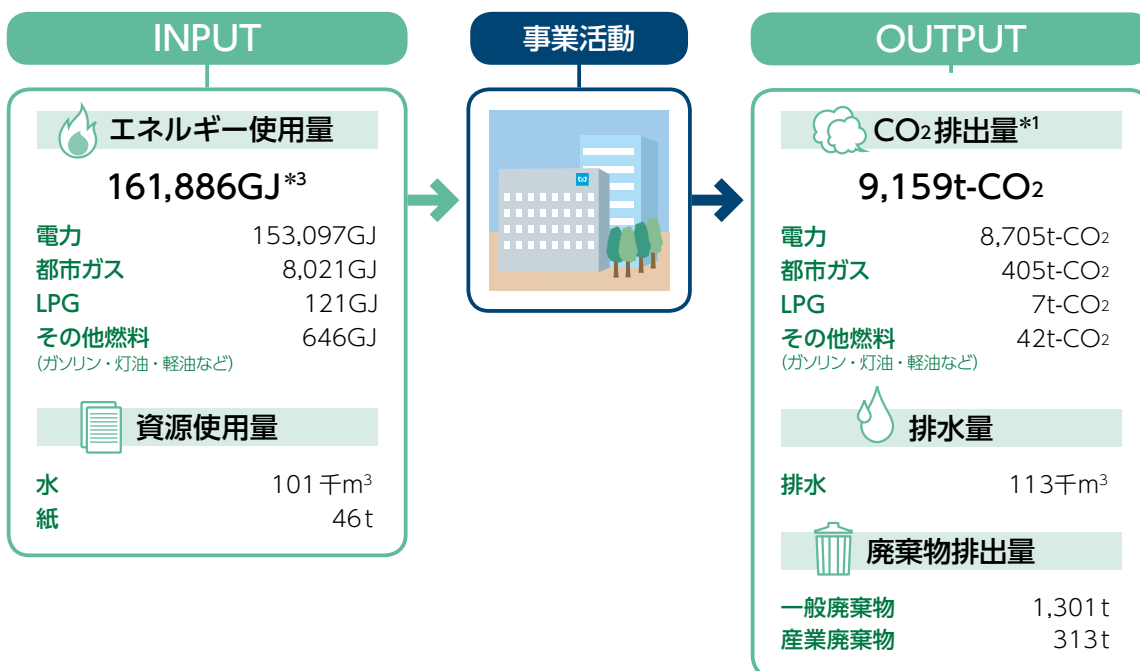
東京メトロのインプット・アウトプット

●対象範囲：東京メトロ単体の鉄道・駅及び関連事業施設、事務所 ●対象期間：2014年4月1日～2015年3月31日



東京メトログループ(連結子会社)*2のインプット・アウトプット

●対象範囲：東京メトログループ各社の施設及び事務所 ●対象期間：2014年4月1日～2015年3月31日



*1 購入した電力由来のCO₂排出量については、CO₂排出係数として、0.555kg-CO₂/kWhを用いて算出しました。

*2 東京メトログループ(連結子会社)：(株)メトロセルビス、(株)メトロコマース、メトロ車両(株)、(株)メトロレールファシリティーズ、メトロ開発(株)、(株)地下鉄メンテナンス、(株)地下鉄ビルディング、(株)メトロフードサービス、(株)メトロプロパティーズ、(株)メトロアドエージェンシー、(株)メトロフルール 計11社

*3 記載数値は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致していません。

第三者意見

高崎経済大学経済学部
教授

水口 剛



筑波大学卒。ニチメン、英和監査法人等を経て1997年より高崎経済大学講師。2008年より現職。専門は環境会計、環境情報開示、責任投資。現在、社会的責任投資フォーラム共同代表理事。主な著書に『責任ある投資』（岩波書店）、『環境と金融・投資の潮流』（中央経済社）など。

報告書の冒頭で奥代表取締役社長が、「安心」を最優先することと、地球環境保全を経営課題の一つと捉えて取り組むことを明確にコミットされたことに、敬意を表します。

「安心」を支える人的資本

「安心」とは安全とサービスの両方で成り立つとの定義に共感します。特に、2000年の日比谷線の事故を教訓に安全文化を育てられたことを評価したいと思います。安全を支えるのは人的資本、つまりは現場の従業員です。この点、すでに研修や表彰制度で十分に組み込んでおられますが、これらの取組みが一層活性化されることを期待します。ホームドアの設置も地下鉄では日本最初だったとのこと、相互乗入れ先との規格の統一などの課題があることは理解できましたが、ぜひ100%を目指して頑張ってください。

震災対策や大規模浸水対策も重点施策の筆頭にあげられ、計画的に取り組まれていると思います。特に異常気象の増加とともに大規模浸水のリスクは確実に高まっていると思いますので、豪雨の際の駅の閉鎖のタイミングなどあらゆる場合を想定して十分にシミュレーションしておいていただきたいと思います。

高齢者や体の不自由な方でも利用しやすいサービスの提供が「安心」のもう一方の柱とする理解も同感です。全ての駅でエレベーターなどによるバリアフリーの1ルート整備を完了されたことを評価しますが、今後も乗換え時の移動のしやすさなど、さらに工夫を続けてほしいと思います。

このコミットメントが今後も継続的に実現されていくことを期待しています。

さらに積極的な挑戦を

今回の特集を通して、さまざまな世界初・日本初の技術を導入してきたことや、省エネとCO₂削減に取り組んでこられたことが分かりました。この伝統を生かして、省エネと地球温暖化防止に関してさらに野心的な長期目標を掲げられてはどうでしょうか。それはきっと会社の強みになって返ってくると思います。

また世界に目を向けると、御社の培ってきた安全文化、安定した運行ノウハウ、省エネ技術を必要とする国が多くあることに気づきます。すでにハノイ市への支援事業に取り組んでおられますが、さらに積極的に海外に打って出ることを検討されてもいいのではないのでしょうか。それによって海外でも公共交通の普及を促すことができれば地球環境保全に大きく貢献できますし、御社にとっても新たな成長機会になると思います。

最後に、早期の完全民営化を目指されているとのことですが、そうであるとすれば、2015年に東京証券取引所が導入したコーポレートガバナンス・コードも視野に入れて、独立社外取締役の選任も検討課題と思われる。ステークホルダーの意見を反映し、中長期的な企業価値の向上に貢献しうる十分な資質を持った社外取締役を選任できるよう、しっかり準備されることを望みます。

■ 第三者意見を受けて

水口様には、貴重なご意見を賜り、厚く御礼申し上げます。本報告書では、当社の取組みを「安心=安全+サービス」「社会」「環境」のテーマからご紹介し、水口様から一定の評価をいただいた一方、ホームドアの完備、災害への対応、バリアフリー化の推進など、「安心=安全+サービス」の取組みのさらなる活性化・工夫を、とのご意見をいただきました。また、環境目標、

海外展開、完全民営化など、当社が取り組むべき課題に関しましても大変有用なご助言をいただきました。これらのご意見を参考とし、国際都市「東京」を支える鉄道事業者として、今後も社会環境活動を推進してまいります。



総務部長
長谷部 昭二

東京地下鉄株式会社 会社概要



- 名称 東京地下鉄株式会社
Tokyo Metro Co., Ltd.
- 本社所在地 東京都台東区東上野三丁目19番6号
- 設立 2004年4月1日
- 資本金 581億円
- 株主 政府(53.4%)、東京都(46.6%)
- 売上 3,616億円(2014年度)
- 事業内容
 1. 旅客鉄道事業の運営
 2. 関連事業の運営
 - 流通事業(駅構内店舗、商業施設の運営など)
 - 不動産事業(オフィスの賃貸など)
 - IT事業(光ファイバーケーブルの賃貸など)
- 従業員数 9,126名(就業人員)
(2015年3月31日現在)

東京メトログループ

東京地下鉄株式会社

- 株式会社メトロセルビス
(清掃業務全般及び役員・人材サービス業務)
- 株式会社メトロコマース
(物販、サービス業務及び駅務業務)
- メトロ車両株式会社
(車両関係保守業務)
- 株式会社メトロレールファシリティーズ
(工務関係保守業務)
- メトロ開発株式会社
(高架下の運営管理及び建設関連業務)
- 株式会社地下鉄メンテナンス
(電気関係保守業務)
- 株式会社地下鉄ビルディング
(オフィスビルなどの運営管理)
- 株式会社メトロフードサービス
(福利厚生関係業務)
- 株式会社メトロプロパティーズ
(駅構内店舗、商業ビルなど商業施設の運営管理及び外食事業運営管理)
- 株式会社メトロアドエージェンシー
(広告媒体管理及び広告代理業務)
- 株式会社メトロフルール
(建物などの清掃業務)
- 公益財団法人メトロ文化財団
(博物館運営をはじめとする公益事業)

経営状況(2014年度)

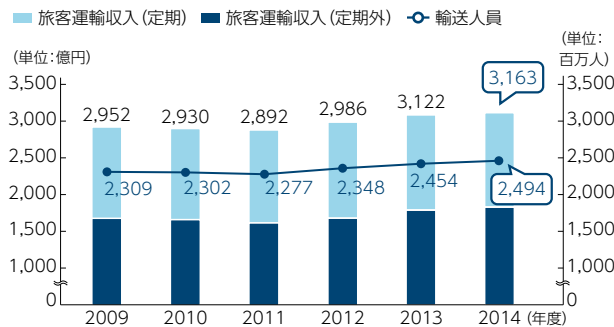
▶ 経営成績

(単位: 億円)

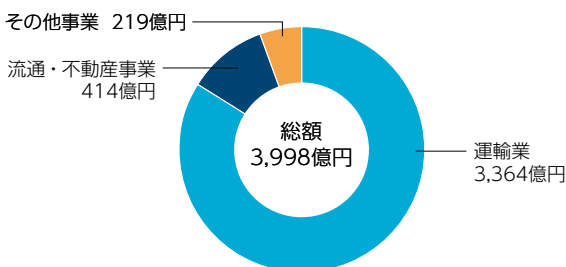
	2013年度	2014年度
営業収益	3,939(3,553)	3,998(3,616)
営業利益	1,003(938)	972(898)
経常利益	865(814)	895(840)
当期純利益	516(493)	523(497)

* 表内の左側は連結数値、()は単体数値

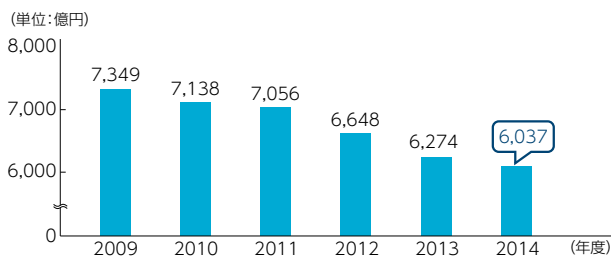
▶ 運輸成績



▶ セグメント別営業収益(連結・2014年度)



▶ 長期債務残高



* 記載金額は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致しない場合があります。
* その他事業は、駅構内や電車内の広告を取り扱う広告事業、光ファイバーの賃貸などを行うIT事業です。

営業状況(2014年度)

鉄道事業

東京都区部を中心に9路線からなる地下鉄ネットワークを保有し、東京の都市機能を輸送面から支える役割を果たしています。長年にわたって蓄積したノウハウをベースに、安全で安定した高密度な運行を実現しています。また、新型車両の導入など、最先端の技術を積極的に取り入れることで、国際都市・東京の交通を支えるライフラインとして常に進化しています。



営業路線

- G** 銀座線 (浅草～渋谷間) 14.3km
- M** 丸ノ内線 (池袋～荻窪間) 24.2km (中野坂上～方南町間) 3.2km
- H** 日比谷線 (北千住～中目黒間) 20.3km
- T** 東西線 (中野～西船橋間) 30.8km
- C** 千代田線 (綾瀬～代々木上原間) 21.9km (綾瀬～北綾瀬間) 2.1km
- Y** 有楽町線 (和光市～新木場間) 28.3km
- Z** 半蔵門線 (渋谷～押上間) 16.8km
- N** 南北線 (目黒～赤羽岩淵間) 21.3km
- F** 副都心線 (小竹向原～渋谷間) 11.9km
* 運行区間は和光市～渋谷間 20.2km

- 路線距離 全線 195.1km (営業キロ)
- 駅数 179 駅 (うち地上駅 21 駅)
- 車両数 2,702 両
- 輸送人員数 1日平均 684 万人

関連事業

鉄道事業とのシナジー効果の発揮を基本に、当社所有地や駅構内スペースの有効活用を中心とした関連事業を展開しています。

流通事業

駅を利用されるお客様が気軽に立ち寄れる、駅直結の「Esola 池袋」などの商業ビル、駅構内の商業施設「Echika」「Echika fit」「Metro pia」、売店「METRO'S」などを展開。また、クレジットカード「Tokyo Metro To Me CARD」を発行しています。



不動産事業

東京メトロ沿線を中心にオフィスビル、ホテル、住宅、ゴルフ練習場、レンタル収納スペースを展開しています。



広告・IT 事業

車内の「中づりポスター」や駅構内の「駅ぱりポスター」のほか、車内や駅でのデジタルサイネージなど多種多様な媒体を提供しています。また、駅構内及びトンネル内での携帯電話やWiMAXならびに駅構内で使える無線LANサービスを導入し、駅の利便性を高めています。



みんなECO. 東京をつなぐ、未来をつなぐ
地球にやさしいメトロが走る。



環境にやさしい植物油インキで印刷しています。



ユニバーサルデザイン(UD)の考えに基づいた見やすいデザインの文字を採用しています。



色覚の個人差を問わず出来るだけ多くの方に見やすいユニバーサルデザインにしています。

東京地下鉄株式会社


● 本報告書に関するお問合せ先

東京地下鉄株式会社 総務部

〒110-8614 東京都台東区東上野三丁目19番6号

● お客様ご案内窓口

東京メトロお客様センター

 0120-104106

* 音声ガイダンスに従って、お問合せの内容に当てはまる番号を選択してください。

- WEB <http://www.tokyometro.jp/support/>
- 郵便の宛先 〒110-8614 東京メトロお客様センター
- 営業時間 9:00～20:00 年中無休

● 東京メトロの企業情報につきましてはホームページをご覧ください。

<http://www.tokyometro.jp>

