



## 「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト編」

東京メトロでは、2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、外国人旅行者をはじめすべてのお客様に、地下鉄を使って東京をもっと楽しく、東京をもっと魅力的に感じていただくため、「東京の魅力」と「東京メトロの魅力（安心）」の発信をテーマとして、本年9月に「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を策定しました。

今回は、本プロジェクトに関連する主な施策や、施策に込められた想いを紹介します。

### 「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」とは

2020年オリンピック・パラリンピックの開催地が東京に決定したことを受け、昨年10月に「2020年東京オリンピック・パラリンピック対策推進本部」を設置しました。

その後、対策推進本部で議論を重ねるとともに、実務担当者によるロンドン視察、障がいをお持ちのお客様や外国人のお客様による同行調査、さらには専門家へのヒアリングなどを行い、安全やサービス等に関する総点検を実施しました。

その結果、オリンピック・パラリンピック開催都市の重要な交通インフラとして、安全性・サービス水準のさらなる向上や地下鉄をより楽しくご利用いただくことを目指し、「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を策定しました。なお、本プロジェクトは、中期経営計画（2013年-2015年）において計画していた施策に加え、施策の前倒しや新規施策の追加も合わせて取りまとめました。

### 沿線地域との連携、東京を楽しく 駅は地域の玄関口

東京オリンピック・パラリンピックの際には、国内外からたくさんのお客様がお越しになります。東京に来られたお客様に、地下鉄を使った移動を楽しく、そして、東京をもっと楽しんでいただくために、さまざまなイベントの企画や空間づくりを考えていきます。

例えば、外国人のお客様にとって魅力的な浅草・上野・銀座エリアなどを通る銀座線については、駅のデザインを一般の方から公募し、駅リニューアルをすすめています。駅を「“まち”そのものの地下一階」としてとらえ、地域の方に参画いただき、駅の望ましい姿について意見交換を図りながら、街の魅力を発信できるような駅づくりを行い、東京オリンピック・パラリンピックまでに一部の駅を除き、各駅のリニューアルを進めています。

### 地下鉄をわかりやすく快適に 外国人のお客様への情報提供

ご案内について、日本語に不慣れな外国人のお客様にもスムーズに移動していただくためには、どのような課題があるのかをきめ細かに抽出するため、本年7月に同行調査を行いました。

来日してから日が浅く、日本語をお話になれない中国・韓国・米国・英国出身のお客様計5名にご参加いただきました。

調査対象者には、出発地点〔上野駅地上部〕と目的地〔柔道会場として利用が想定される日本武道館（最寄駅：九段下駅）〕のみを提示し、ご自身でルートを決定後、実際に移動していただきました。

その際、インターネット環境がない場面も想定し、モバイル端末を使用しないグループ、使用するグループに分けました。

移動していただいた後、言語圏ごとのグループに分かれ、移動時に感じた課題のディスカッションを行いました。

この同行調査により、モバイル端末の有効性を再認識することができました。モバイル端末を使用したお客様は、ナビやマップといったアプリ（機能）を活用し地上から駅の入口、乗車番線、乗換え、目的地最寄りの出口まで迷うことなく移動できました。

一方、モバイル端末を使用しなかったお客様については、街にある案内看板、駅構内の案内サインを頼りに、駅ナンバリングやピクトグラム、路線カラー等、図・記号・色等を活用して目的地まで移動しましたが、モバイル端末が使用できるグループに比べ、多くの気づき、課題をいただきました。



【イメージ】



これまで。そして、これからも。

もっと うれしい 東京に

<http://tokyometro10th.jp/>

東京を走らせる力



## ◆同行調査における主なご意見と対策

□路線図を見てもどの路線に乗ればいいのかわからない。



【ウェルカムボード】

サインシステムの強化、ナンバリング、ウェルカムボードの増設による情報提供の充実を図ります。

□自然災害等発生時の多言語による情報提供が駅構内/車両内ともに不十分である。



【改札ロディスプレイ】

総合指令所からの全駅一斉放送や改札ロディスプレイを用いた多言語での災害情報の提供を実施します。

□車内にて、きめ細かに情報を提供してほしい。



【イメージ】

駅・運行に関する案内の多言語対応を図るとともに、銀座線・日比谷線では、車内ディスプレイを3画面化し、ニュース、天気予報、沿線情報等の提供を実施します。

## ◆無料Wi-Fiサービスの提供

訪日外国人のお客様の無料Wi-Fi整備に対するニーズが大きい状況を鑑み、2014年12月1日（月）から、都営地下鉄と連携し東京の地下鉄駅のうち多くの訪日外国人のお客様のご利用が見込まれる143駅で無料Wi-Fiサービスの提供を開始しました。

エヌ・ティ・ティ・ブロードバンドプラットフォーム（株）が提供する認証アプリ「Japan Connected-free Wi-Fi」をダウンロードし、一度本アプリの利用登録を行えば、主要空港・駅そして地下鉄を乗り継いでも、簡単な操作で無料Wi-Fiをご利用いただけます。

今後もこれらの施策に加え、駅構内における位置情報の提供や運行情報データ等のオープン化によるアプリ開発の促進について検討を進めます。



## 世界トップレベルの安心でお出迎え 大規模浸水対策

これまで、「大規模水害が発生した場合における東京の都市機能の保持」という観点で、駅出入口、換気口、トンネル坑口の浸水対策に取り組んでおり、工事可能なところから順次、整備しています。

このたび、東京オリンピック・パラリンピック開催を踏まえ、改めて優先すべき箇所について検討を行いました。

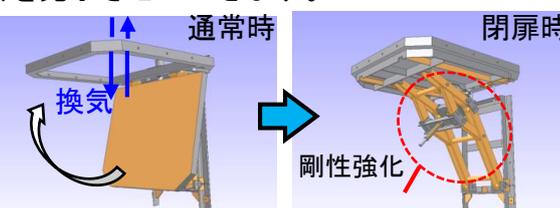
その結果、路線・区間単位で整備することを意識し、主要エリアをつなぐ銀座線・丸ノ内線に加えて副都心線を優先的に整備することとしました。これにより、都心・副都心を環状的に網羅することが可能となり、オリンピック・パラリンピック開催時、万が一、大規模水害が発生した場合にも交通インフラとしての一定の役割を果たすことができると考えています。

また、銀座線・丸ノ内線・東西線・有楽町線・副都心線の自社出入口については、2019年度末までに大規模浸水対策を完了させていきます。

トンネル部の坑口については、現在3箇所防水ゲートが設置されておりますが、さらに5箇所の設置に向けて取り組み、2019年度末までに4箇所を完了させていきます。



完全防水型出入口



換気口の浸水防止機



防水ゲート

## 世界トップレベルの安心でお出迎え バリアフリー整備

今年度中にホームから出入口までの1ルート（段差解消）整備が完了する予定です。今後は、2019年度末を目標に全駅でのエレベーターによる1ルート整備を実現すべく関係各所との協議、工期短縮等を進め、整備を加速させていきます。

さらに、よりご利用しやすい駅を目指すために、エレベーターによる複数ルートの整備を進めています。

これまで、病院に近い駅等を優先して検討・整備してまいりましたが、東京オリンピック・パラリンピックに向けて、競技場周辺駅等への整備も加速させていきます。

また、乗換駅においても、エレベーターによる乗換が可能となるように、東京メトロ内だけでなく、他社とも連携して整備を促進していきます。

その他、多機能トイレについても全駅への整備を推進しています。さらには、お子様連れのお客様からニーズが高い、ベビーシートやベビーチェアを一般トイレにも整備していきます。



多機能トイレ



エレベーター

## 世界トップレベルの安心でお出迎え ホームドア整備

東京メトロでは、すべてのお客様に安心してご利用いただけるよう、全線へのホームドア設置を進めています。有楽町線が2013年度に全駅で設置完了したことにより、全線での設置率は179駅中84駅、47%となっています。（2014年9月末現在）

銀座線は、大規模改良工事予定である渋谷駅などを除き、2018年度頃に全駅設置完了予定です。日比谷線は、2016年度～2019年度にかけて車両更新を行い、車両更新完了後に各駅へ順次設置するほか、千代田線（代々木上原駅～綾瀬駅）については、ホームドア設置に向けた設計を実施するとともに、相互直通他社とスケジュール等について協議を行っています。

今後、オリンピック・パラリンピックを見据え、競技会場の最寄駅等への優先設置について検討を進めていきます。



【ホームドア】

## プロジェクトを策定して…今後の課題と展望

「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」の策定にあたり、ロンドン視察、同行調査・専門家へのヒアリングだけではなく各部門が連携し議論を重ねてきました。今後も、策定した施策を確実に実現するために、関係者と連携をとりながら、プロジェクトを進めていきます。

2020年東京オリンピック・パラリンピックが開催されることは、当社にとって、「東京の案内役」そして「東京圏の交通ネットワークの中核」としての機能をさらに強化する契機としたいと考えています。

オリンピック・パラリンピック開催都市の重要な交通インフラとして、安全性やサービス基準をこれまで以上に向上させることはもちろん、より楽しくご利用いただけることを目指し、当社としての使命を果たしていきます。今後の東京メトロの取組みにご期待ください。



【イメージ】