

東京メトロでは、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の開催決定を受け、「東京の案内役」「東京圏の交通ネットワークのつなぎ役」という変わらぬ重要な役割を果たし、安全性やサービス水準をこれまで以上に向上させ、より楽しくご利用いただくことを目指し、各種取組みを精力的に進めています。

「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」に向けたこれまでの経緯

2013年 9月 「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の開催地が東京に決定

2013年 10月 「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の開催決定を受け、社長を推進本部長とする
「2020年東京オリンピック・パラリンピック対策推進本部」設置

2013年 12月～ 推進本部で策定した基本方針に基づき、
「安全・サービス等の総点検」を実施

2014年 9月 安全・サービス等の総点検の結果を踏まえ、
「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を策定

2016年 4月 東京メトロ“魅力発信”プロジェクトの各種施策を反映した
中期経営計画「東京メトロプラン2018」始動

2016年 6月 「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」
オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)に決定

2018年 4月 東京2020大会への推進体制を強化することを目的に
「オリンピック・パラリンピック推進室」を設置

「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」に向けた主な取組み

key word 1

世界トップレベルの 安心でお出迎え

- 自然災害対策
- ホームドアの整備
- バリアフリー設備整備
- セキュリティ対策
- 大会期間中の輸送サービス

key word 2

地下鉄をわかりやすく 快適に

- Wi-Fi環境の整備
- 位置測位インフラの整備、ナビゲーションサービスの提供
- 多言語情報の充実

key word 3

沿線地域との連携、 東京を楽しく

- 沿線地域の活性化
- 銀座線リニューアル



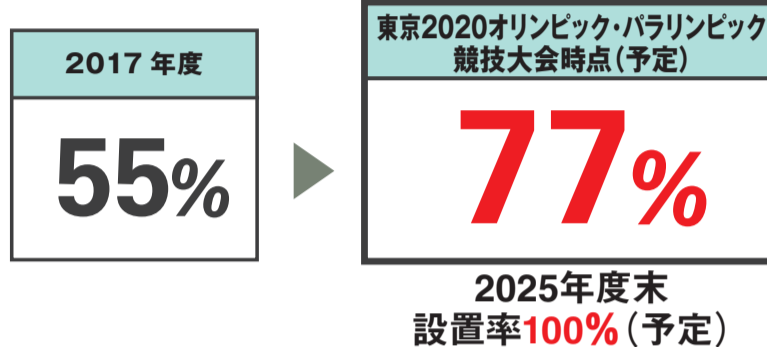
主な施策～世界トップレベルの安心でお出迎え～

駅ホームにおけるさらなる安全性の向上

全てのお客様にホーム上を安全にご利用いただけるよう、全駅へのホームドア整備を加速させるとともに、「見守る目」の強化等、ソフト面での対策強化も進めていきます。

ホームドアの整備

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、全駅へのホームドア整備を進めます。「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」までには、設置率77%とする予定です。



各路線ホームドア設置計画

銀座線	全駅整備済	大規模改良工事を行っている渋谷駅を除く
丸ノ内線	全駅整備済	
日比谷線	2022年度全駅整備完了予定	
東西線	2025年度全駅整備完了予定	
千代田線	2019年度全駅整備完了予定	
有楽町線	全駅整備済	
半蔵門線	2023年度全駅整備完了予定	
南北線	全駅整備済	
副都心線	全駅整備済	



東西線ホームドア(イメージ)



半蔵門線ホームドア(イメージ)

「見守る目」の強化

ハンズフリー型インカムの活用による駅係員同士の連携を図るほか、全駅社員のサービス介助士資格取得の推進やバリアフリーに関する研修等を実施しています。また、お身体の不自由なお客様を見守ることができるような風土を社会全体で醸成する取組みも進めていきます。



ハンズフリー型インカム



バリアフリーに関する研修の様子

〈その他〉

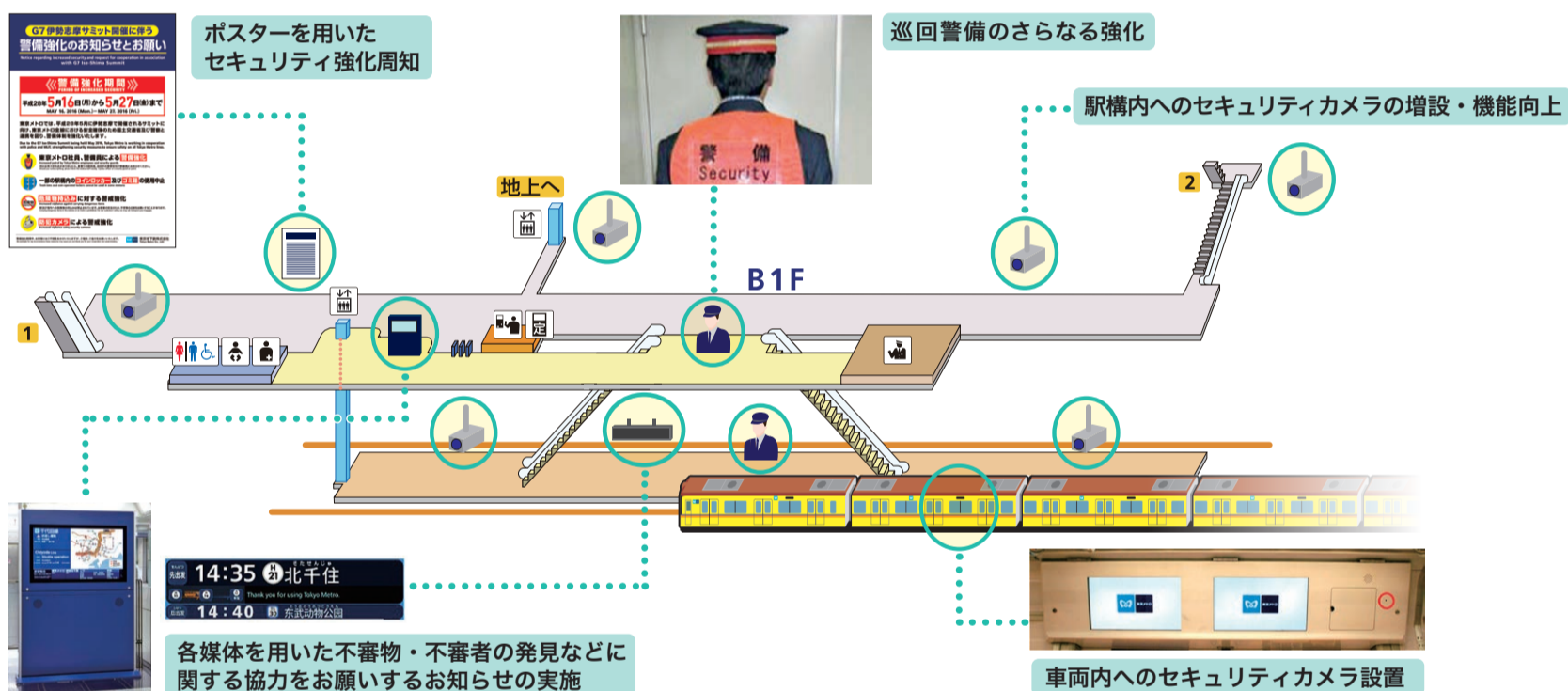
- 列車とホームの隙間を埋めるため転落防止ゴムを設置
- 非常停止ボタンの鳴動時に列車が停止する仕組みの整備

セキュリティの強化・自然災害対策

全てのお客様に安心して地下鉄をご利用いただけるよう、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」に向けて、駅構内等におけるセキュリティのさらなる強化や自然災害対策を進めていきます。

駅構内等のセキュリティ強化

駅構内でのテロ行為や犯罪、それらにつながる不審な行動をより確実に把握すること等を目的として、セキュリティカメラの増設と画像解析等機能強化を行うほか、2018年度から車両内へのセキュリティカメラ設置を進める等、把握能力を強化していきます。また、巡回警備のさらなる強化を図るとともに、警察や関係機関と連携を図るなど警戒・警備体制を強化し、対応能力も強化していきます。



自然災害対策の推進

お客様の安全確保を最優先に、震災対策、大規模浸水対策、災害発生時の被害の拡大防止や、早期運行再開に向けた対策をハード・ソフトの両面から推進していきます。



防水扉の設置

〈出入口浸水対策（約400か所）〉

自社出入口だけでなく、当社の駅と接続する民間事業者の出入口を含め、対策が必要なすべての出入口への浸水対策を進めていきます。



〈異常時の体制の強化〉

車両内緊急放送の英語放送実施やメガホン型多言語音声翻訳サービス端末の整備等、異常時の情報提供、ご案内を強化します。



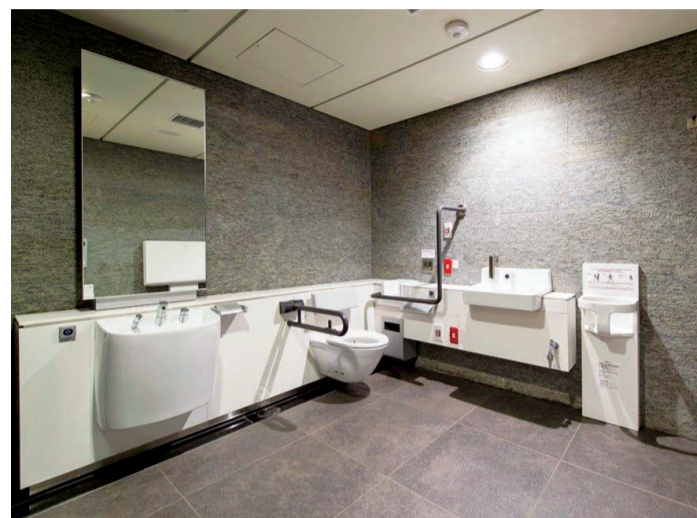
主な施策～世界トップレベルの安心でお出迎え～

バリアフリー設備整備

高齢者やお身体が不自由なお客様も、シームレスに安心してご利用いただけるよう、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」会場最寄駅を含め、引き続きバリアフリー設備整備を積極的に推進していきます。



エレベーター1ルート整備



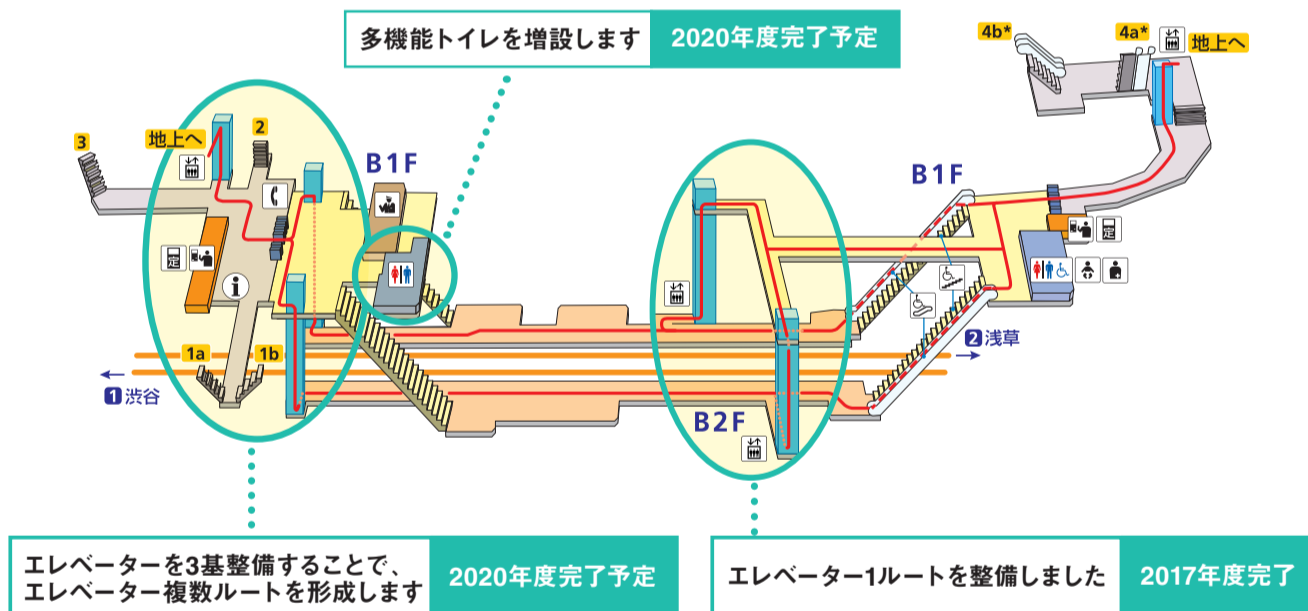
多機能トイレ

全駅への多機能トイレ整備

2019年度完了予定

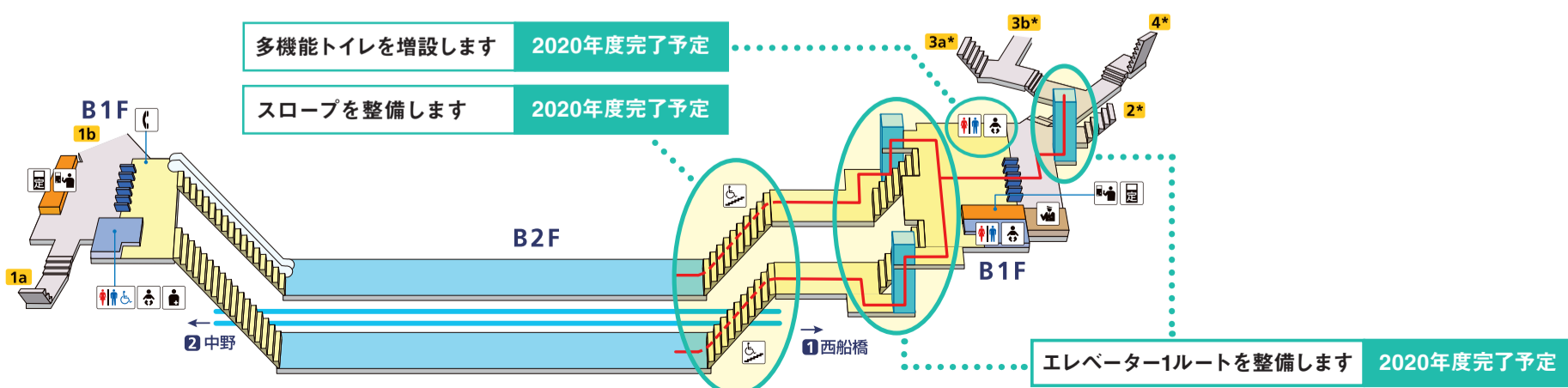
銀座線 外苑前駅バリアフリー計画

開会式や閉会式が催される新国立競技場（オリンピックスタジアム）の最寄駅である銀座線外苑前駅において、新たにエレベーター1ルートを整備しました。今後は、複数ルートを整備するとともに、多機能トイレを増設します。



東西線 竹橋駅バリアフリー計画

日本武道館の最寄駅である竹橋駅では、エレベーター1ルートの整備、多機能トイレを増設します。



「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」に訪れるお客様をはじめ、訪日外国人のお客様に地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただけるよう、多言語でのご案内の充実化を図っていきます。

駅構内における多言語の情報提供・ご案内

対応済言語

新規対応言語

自動旅客案内装置

改札口ディスプレイ

日本語

英語

中国語
(簡体字)

韓国語

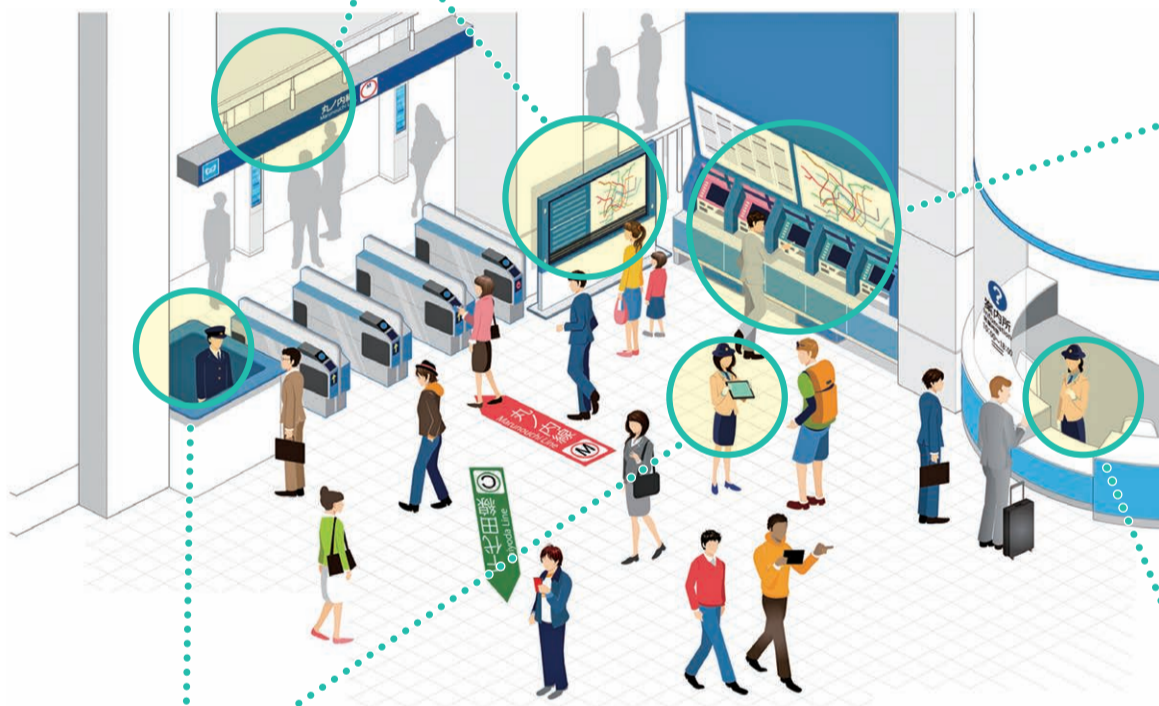


自動旅客案内装置 【中国語(簡体字)】

2019年度全路線設置完了予定



改札口ディスプレイ



自動券売機・自動精算機

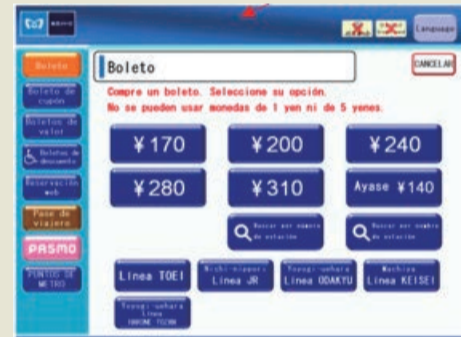
日本語

英語

中国語
(簡体字)

中国語
(繁体字)

韓国語



フランス語

スペイン語

タイ語

駅係員・車掌・サービスマネージャー (翻訳アプリ等タブレット端末の活用)

日本語

英語

中国語

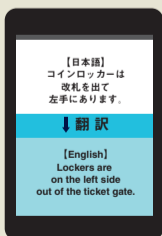
韓国語

ポルトガル語

スペイン語

他
計31言語

加えて、駅係員の英語能力向上にも力を入れています。



旅客案内所

日本語

英語

中国語



駅事務室、定期券うりば、お忘れ物総合取扱所、 お客様センター(通訳オペレーター)

日本語

英語

中国語

韓国語

ポルトガル語

スペイン語

Tokyo Subway Navigation for Tourists (乗換案内アプリ)

日本語

英語

中国語
(簡体字)

中国語
(繁体字)

韓国語

タイ語

フランス語

スペイン語



主な施策～地下鉄をわかりやすく快適に～

情報環境の整備

「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」に訪れるお客様をはじめ、全てのご利用のお客様に、地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただけるよう、欲しい時に欲しい情報が得られる情報環境を整備していきます。

訪日外国人のお客様向け無料Wi-Fiサービス

訪日外国人のお客様からニーズの高い無料Wi-Fiの駅構内整備が完了しました。今後は車両内における無料Wi-Fi環境整備に取り組んでいきます。

駅構内

全駅への整備完了※
※一部管理委託駅を除く

車両内

2020年夏までに全路線
全保有車両に導入予定



丸ノ内線2000系車両(イメージ)

車内ディスプレイの3画面化

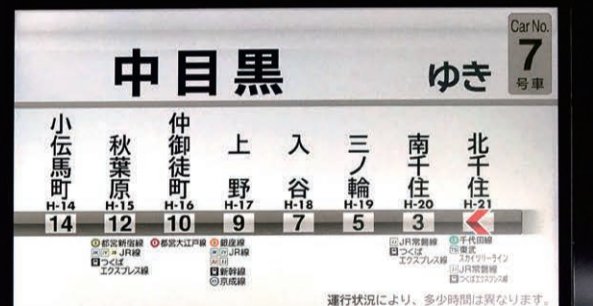
銀座線・丸ノ内線・日比谷線において車内ディスプレイを3画面化し、多言語による情報提供を強化するとともに、車内情報の充実を図ります。



クライアント広告



乗換案内等



主な表示情報

乗換案内、運行情報、天気予報、ニュース、地域情報等

位置測位インフラ整備、ナビゲーションサービスの提供

全てのお客様にわかりやすく快適に駅構内を移動いただけるナビゲーションサービスの提供を目指していきます。



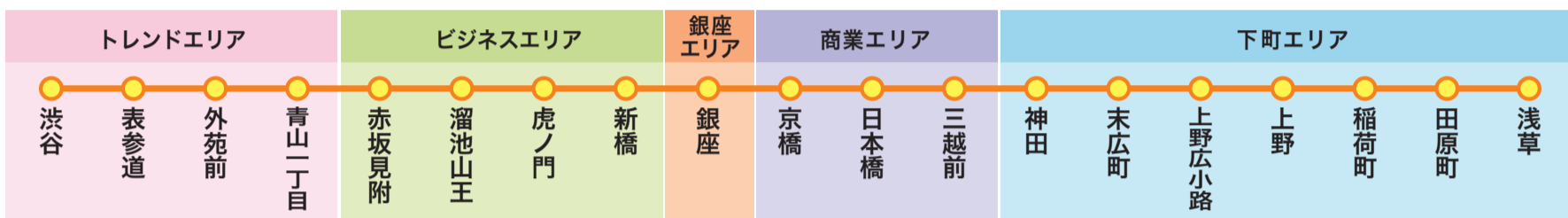
ナビゲーションサービスの提供

これまでに実施した実証実験の結果等を踏まえ、一部駅での駅構内ナビゲーションサービス導入に向けた具体的な調整を進めます。

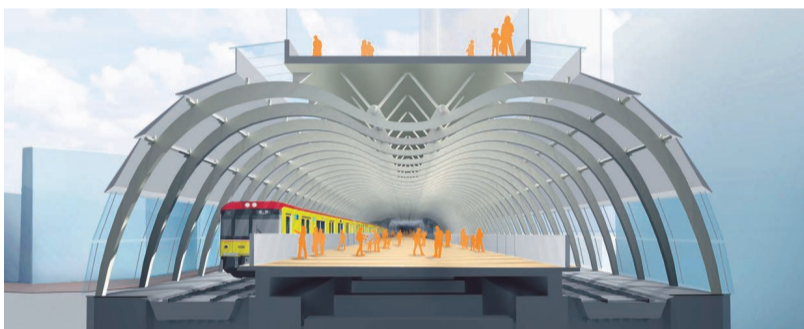
「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」に訪れるお客様をはじめ、全てのお客様に東京の魅力やまちの雰囲気を感じ、楽しく・快適にご利用いただけるよう、沿線地域との連携により、駅周辺や東京の魅力を発掘・発信する取組みを進めていきます。

銀座線リニューアル

地域の特色を活かした、まちの魅力や雰囲気を感じられる駅にリニューアルします。



2017年度に浅草駅～神田駅の下町エリアが完了 以降順次全駅の改装を実施



移設工事後の渋谷駅イメージ 2019年度新ホーム供用開始予定

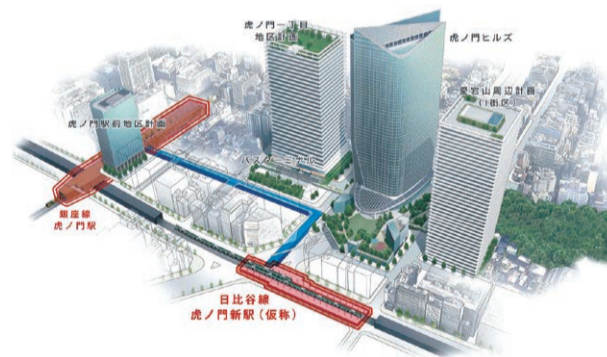


リニューアル後の上野駅

日比谷線虎ノ門新駅(仮称)整備

事業主体である「独立行政法人都市再生機構」から当社が工事等を受託して、日比谷線霞ヶ関駅～神谷町駅間に虎ノ門新駅(仮称)を整備し、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の競技場等への交通結節機能の強化等に貢献いたします。

2020年度新駅開業予定



虎ノ門新駅(仮称)完成イメージ

訪日外国人向け情報提供サイトを活用した沿線活性化

東京の魅力を発掘し、「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE TOKYO」などを活用して訪日外国人のお客様への情報を発信していきます。

特徴 1

外国人が最も使いやすく、整理された情報項目を用意することで実現する

「施設ガイド機能」

((観光を楽しむ)) ((飲食店を探す))

((買物をする)) ((宿泊施設情報))

特徴 2

旅行中に役立つ場所を基点として情報を探す

「エリアガイド機能」

((現在地から探す)) ((場所を指定して探す))

((おすすめの場所から探す))

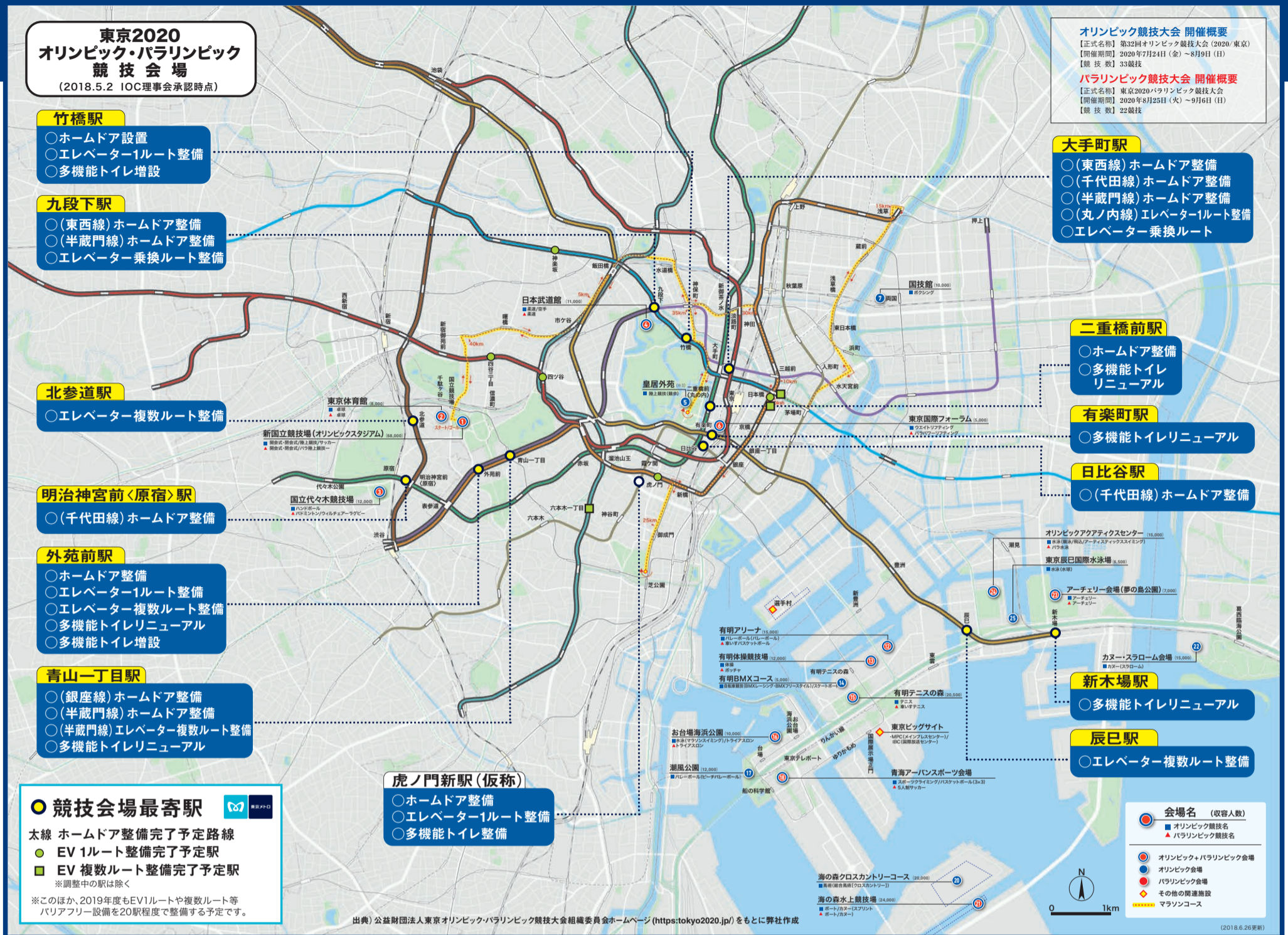
特徴 3

東京観光に役立つ

「様々な便利機能」

((近隣のATMやWi-Fiスポットなどを表示する便利地図))

((経路案内))



東京メトロは、東京の魅力を伝える「東京の案内役」、円滑な旅客鉄道輸送サービスを提供する「東京圏の交通ネットワークのつなぎ役」という役割を果たし、地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただき、日本はもとより海外からのお客様にも東京を存分に楽しんでいただけるよう努めていくことで、交通の面から「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の成功に貢献してまいります。今後の東京メトロの取組みにご期待ください。



東京2020オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)

東京メトロは、「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」を応援しています。