



目次

- 01 目次／編集方針
- 02 東京メトログループ 経営ビジョン
- 03 トップコミットメント
- 05 東京メトロプラン2021
- 09 東京メトロプラン2021とSDGs
- 11 【トップインタビュー】
東京メトログループとSDGs

15 安全・サービス

- 16 たゆみなき「安全」の追求
- 17 安全・防災の取組
- 19 お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供

25 【特集1】2020年に向けた東京メトロの取組

27 社会

- 27 東京・地域とともに
- 31 社員とともに
- 33 投資家とともに
- 34 取引先とともに

35 【特集2】「安全」「快適」を運ぶ、
環境配慮型車両の導入

37 環境

- 38 環境マネジメントシステム
- 38 長期環境戦略「みんなでECO。」
- 39 環境目標と実績
- 40 事業活動における環境負荷
- 41 東京メトロ自らのエコ化
- 47 東京メトロを使ってエコ
- 48 沿線地域とエコ
- 49 環境教育

50 コーポレート・ガバナンス

- 52 第三者意見／
第三者意見を受けて
- 53 東京地下鉄株式会社 会社概要

編集方針

「東京メトログループ 社会環境報告書2019」は、東京メトログループを支えてくださ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、東京メトログループの社会環境活動の取組や考え方を広く発信することを目的にしています。

東京メトログループの経営ビジョン・中期経営計画などの経営情報に続き、鉄道事業者として最大の使命である「安全・サービス編」、ステークホルダーとのつながりを表す「社会編」、事業活動を通じた地球環境保全として「環境編」、さらに「コーポレート・ガバナンス編」という4つの構成に基づいて、各取組を幅広くご紹介しています。

また、今中期経営計画でSDGs(持続可能な開発目標)への貢献を新たに打ち出したことを踏まえ、「東京メトログループとSDGs」と題したトップインタビューを掲載しているほか、特集では、1年後に迫った東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた様々な取組及び安全や環境に更に配慮した丸ノ内線新型車両2000系についてご紹介しています。

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ますので、本報告書の内容や東京メトログループの社会環境活動についてのご意見・ご感想をお寄せください。詳しくは裏表紙をご覧ください。

参照したガイドライン

- ・ 環境報告ガイドライン(2018年度版、環境省)
- ・ GRIスタンダード(GRI)
- ・ ISO 26000(国際標準化機構)

● 対象範囲

原則として東京メトロを中心とした、東京メトログループ全社

● 対象期間

2018年4月～2019年3月(ただし、継続的な取組や重要な事項については、2019年度及び2017年度以前の情報を含めています。)

● 報告書発行：2019年9月

(前回発行：2018年9月)

● 免責事項

本報告書には、東京メトログループ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当社の判断に基づいており、諸与件の変化によって、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。

●東京メトロは東京2020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)です。

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。

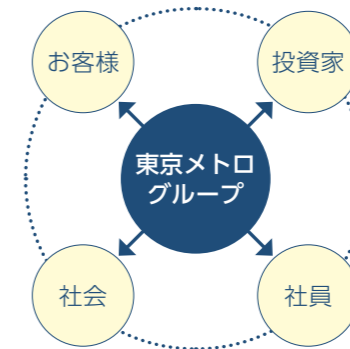
■ 経営方針

お客様に対して

- 「私たちの決意」に基づき、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」の提供に取り組みます。
- 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を提供します。
- 東京に集う人々のニーズを的確にとらえ、あらゆるお客様にご利用いただける快適で魅力ある空間を創出するとともに、運賃水準の維持に努めます。

社会に対して

- 社会・地球環境に配慮した事業展開を通じ、持続可能な社会の実現に貢献します。
- 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。



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。

私たちの決意 私たちは、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」の提供によって、
全てのお客様に「安心」をお届けできるよう、より一層努力していきます。

たゆみなき「安全」の追求

2000年3月8日、中目黒において日比谷線列車脱線衝突事故を起こしました。私たちは、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の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、職種を問わず、新人からベテランに至る全社員が、安全を最優先する意識を持ち、組織能力としての「現場力」を高めるとともに、新技術の開発や導入などにより、さらなる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。

お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供

東京メトログループでは、様々なお客様の声に耳を傾け、お客様の声を具体的なサービスに反映できるよう努めてきました。

一方、少子高齢化、駅周辺の再開発、訪日外国人の増加などによる社会の構造変化等に伴い、お客様のニーズはますます多様化し、今後一層これらに対応する質の高い「サービス」の提供が求められています。

このような認識のもと、「お客様の声」がグループ理念を実現する貴重な経営資源であることを全社員が心に留めながら、「地下鉄をわかりやすく快適に」ご利用いただくため、様々なアイデアを形にしています。

東京メトログループは、こうした取組を通じて、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。

■ 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ます。
- 首都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」を持って行動します。
- 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ます。
- 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構築します。
- 自主自立意識を強く持ち、新たな利益を創造しグループ価値の向上を図ります。

「安心の提供」「持続的な成長の実現」 「東京の魅力・活力の共創」を柱に、 持続可能な社会の実現に貢献します。



東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

山村明義

首都東京の都市機能と東京に集う人々の 日常を支えます

平素より東京メトロの事業活動にご理解を賜り、厚く御礼申し上げます。

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する、首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う企業です。

一日758万人のお客様にご利用いただく公共交通機関として、輸送の安全の確保に何よりも優先して取り組むとともに、安全性の向上、お客様の視点に立ったサービスの充実に日々務めております。また、お客様の日常をサポートする関連事業にも積極的に取り組んでおります。

「挑戦」とそれを支える「志」を持って、 各種施策を推進します

昨今の経営環境に目を向けますと、再開発による都心集中や訪日外国人旅客の増加といったトレンドはしばらく続く見通しですが、大きな被害をもたらしている自然災害への対応が必要になることはもちろん、長期的には東京都区部の人口、特に生産年齢人口が急速に減少傾向に転じ、鉄道利用の減少や人手不足の影響が想定されます。一方で、AIやビッグデータ、IoT等による技術革新、働き方改革の進展、新たなモビリティサービスへの取組など、変革への動きも活発化しています。

このように時代が大きな転換期を迎える中、グループ理念「東京を走らせる力」の実現を目指すとともに、「持続可能な開発目標(SDGs)」が対象としている様々な社会課題の解決に貢献すべく、2019年度か

ら2021年度までの中期経営計画「東京メトロプラン2021」を策定し、「安心の提供」「持続的な成長の実現」「東京の魅力・活力の共創」の3つのキーワードを柱に、その全てに対し「挑戦」とそれを支える「志」を持って、各種施策を積極的に推進いたします。

「安心の提供」としては、「安心=安全+サービス」の考えのもと、関係機関とも連携し、自然災害対策の推進やホームドア整備の前倒し、バリアフリー整備の促進等にスピード感を持って取り組むとともに、ハード・ソフトの両面から鉄道の質的向上を図り、安全で快適な世界トップレベルの輸送サービスを提供してまいります。

「持続的な成長の実現」としては、社会構造の変化によって多様化するお客様ニーズを的確に捉えた新商品開発やプロモーションの強化、積極的な事業展開や新技術の開発・導入などによって収益基盤を強化してまいります。

「東京の魅力・活力の共創」としては、首都東京の都市としての魅力・活力の創出と、そこに集う人々の生き生きとした毎日に貢献すべく、沿線地域や相互直通運転先の各社と連携し、地域の魅力の発掘・発信、駅周辺における都市開発のさらなる活性化を目指したまちづくりとの連携、オープンイノベーションによる新規事業の創出・データの利活用、新たなモビリティサービスの実現に向けた取組などを積極的に進めていきます。

加えて、これら3つのキーワードの実現をより確かなものとするため、長期的な視点に立ったコストの最適化や生産性の向上、環境保全活動・社会貢献活動の一層の展開、健康経営や働き方改革の推進によるオープンで生き生きとした企業風土づくり、コーポレート・ガバナンスのさらなる充実化など、ESGの視点も踏まえ、経営基盤の強化を図ってまいります。

また、今中期経営計画期間中に開催される東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会にあたっては、オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)として、「東京が一番かがやく夏に、私たちがご案内します。」というスローガンのもと、円滑な大会輸送を実現し、東京2020大会の成功に貢献してまいります。

持続可能な社会の実現に貢献し、信頼され、 選択され、支持される企業を目指します

本報告書は、東京メトログループの社会・環境への貢献をはじめとする様々な活動をご紹介します。

経営課題の一つである地球環境保全については、引き続き2016年11月発効のパリ協定を意識しつつ、長期環境戦略「みんなでECO.」を推進してまいります。また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会から先の東京を見据え、SDGsの達成に貢献してまいります。

持続可能な社会の実現のため、まずは都市機能を支える交通事業者としての使命をしっかりと果たしてまいります。そして今後は、より強固な推進体制を構築すべく、SDGsが対象としている社会課題に対して貢献していくべき重要課題(マテリアリティ)を特定するとともに、経営戦略へ組み込むことで、全社員が一丸となり、すべてのステークホルダーから信頼され、選択され、支持される最優良の鉄道会社を目指してまいります。

今後とも、皆様の一層のご理解とご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

東京メトロプラン2021

東京メトログループ中期経営計画

2019年3月、東京メトログループでは、2019年度から2021年度までの3か年の新たな中期経営計画「東京メトロプラン2021」を策定しました。

「安心の提供」「持続的な成長の実現」「東京の魅力・活力の共創」の3つのキーワードを柱に、その全てに対し、「挑戦」とそれを支える「志」を持って、各種施策を積極的に推進します。

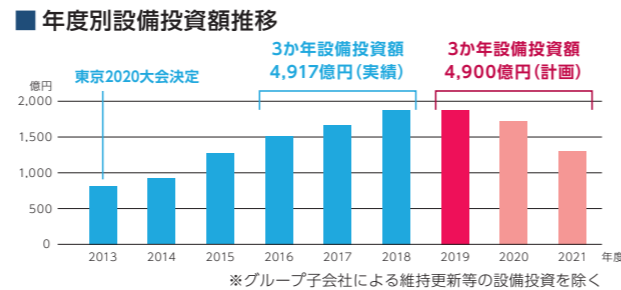
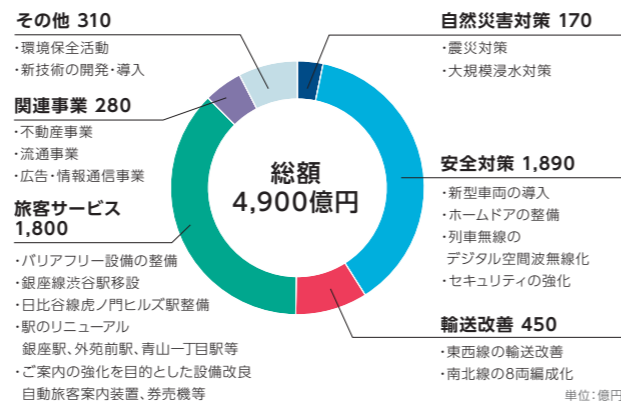


設備投資計画

東京2020大会の開催とその先を見据え、安全やサービスに関する各種施策を前倒して推進することで、将来にわたって「安心」を提供し続けるためのレガシーとしていくとともに、東京に集う全ての人々の生き生きとした毎日に、交通インフラの面から貢献していきます。

また、関連事業についても、鉄道事業とのシナジー効果の発揮を基本として、積極的に展開します。

これらにより、3か年の設備投資額は高水準となる4,900億円を見込んでいます。



経営目標値

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

2019年度～2021年度目標 **4,000億円**

キャッシュ創出力の向上を図り、前計画に引き続き連結キャッシュフローの増加を目指します。

連結ROA

営業利益 / (期首総資産+期末総資産) / 2

2021年度末目標 **5.0%**

積極的な設備投資に伴い総資産・営業費の増加が見込まれるものの、連結ROA5.0%の水準確保を目指します。

連結純有利子負債 / EBITDA倍率

(債務残高-現金同等物) / (営業利益+減価償却費)

2021年度末目標 **4.3倍**

本業から得られるキャッシュと負債のバランスを示す「連結純有利子負債 / EBITDA倍率」を新たに設定し、財務健全性の確保を目指します。

東京メトログループ中期経営計画に関する内容は、下記冊子に詳しく記載しています。

「東京メトロプラン2021」パンフレット
<https://www.tokyometro.jp/corporate/profile/plan/pdf/tmp2021.pdf>

●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オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）です。



安心の提供

「安心=安全+サービス」の考えのもと、優れた技術力と創造力により、安全で快適な世界トップレベルの輸送サービスを提供していきます。

- 1 自然災害対策の推進** 従来、取り組んできた自然災害対策に加え、近年日本各地で発生した自然災害の被害状況を踏まえた基準等の改正や被害想定の見直しを受け、追加対策を進めます。加えて、タイムラインを活用した避難誘導等の各種訓練を実施することにより、異常時の体制を強化します。
- 2 駅ホームの安全性向上** 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し、ホーム上の事故0の達成を目指します。
- 3 新型車両の導入** 2019年度から2021年度は、5路線において新型車両を導入します。また、積極的に新技術を導入し、さらなる安全性の向上に加え、車内の快適性及び省エネルギー性の向上を図ります。
- 4 セキュリティの強化** 国際的イベントの開催も見据え、テロ行為や犯罪に備えたさらなるセキュリティレベルの向上を図ります。
- 5 安全・安定性向上に資する施策** 設備の更新や機能強化により、鉄道の安全・安定性のさらなる強化を図り、東京の都市機能を守ります。
- 6 輸送サービスの改善** 混雑・遅延対策として、駅の大規模改良や設備整備を進める等、お客様の利便性向上や輸送の安定性向上を図ります。
- 7 バリアフリー設備の整備** 高齢者やお身体が不自由なお客様にも、シームレスに安心してご利用いただけるよう、引き続きバリアフリー設備の整備を積極的に推進します。
- 8 利便性・快適性の向上** 駅空間の快適性向上を積極的に進めるとともに、訪日外国人を含む全てのお客様への異常時も含めた情報提供・ご案内の充実等、利便性の向上を図ります。

Topics 1 駅ホームの安全性向上、新型車両の導入

2025年度までに、全路線全駅へのホームドア整備の完了を目指します。また、2019年度から2021年度は、5路線において新型車両を導入します。

■ ホームドアの整備

全駅	2015年度末	2018年度末	2021年度末	全駅整備完了予定
丸ノ内線	47%	67%	89%	2025年度
日比谷線	5%	95%	100%	2020年度
東西線	0%	0%	73%	2022年度
千代田線	10%	45%	100%	2019年度
半蔵門線	0%	43%	79%	2023年度

※丸ノ内線、有楽町線、南北線、副都心線は全駅整備済

■ 新型車両の導入

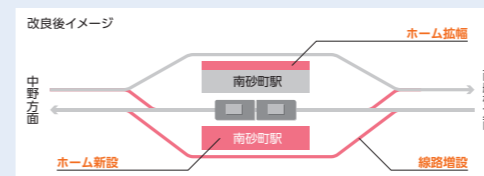
	導入開始	導入完了	導入編成数
丸ノ内線	2018年度	2023年度	53編成
日比谷線	2017年度	2020年度	44編成
有楽町線	2020年度	未定	21編成
副都心線			
半蔵門線	2021年度	未定	19編成

※銀座線、千代田線は2018年度導入完了

Topics 2 輸送サービスの改善

■ 東西線の輸送改善

混雑率180%以下を目指し、各駅の大規模改良等、総額1,200億円の輸送改善プロジェクトを着実に実施するほか、「時差Biz」と連携した取組を推進するなど、ハード・ソフトの両面から対策を進めます。



▲南砂町駅(線路・ホーム増設等の大規模改良(改良後イメージ))

■ その他路線での取組

東西線以外の各路線においても、列車遅延を解消し、快適な輸送サービスをお届けするために、大規模改良や列車の増発等を進めます。

銀座線 浅草駅構内折返し線整備 →2021年度供用開始予定	有楽町線 豊洲駅における改札増設等による混雑緩和対策→2020年度完了予定	丸ノ内線 日比谷線 半蔵門線 CBTC(無線式列車制御)システムの導入準備
日比谷線 有料着席サービスの導入 →2020年度開始予定	南北線 8両編成化による混雑緩和対策 →2022年度 8両編成車運行開始予定	丸ノ内線 日比谷線 →2023年度導入予定 副都心線 →2024年度導入予定

■ オフピーク通勤・通学に向けた取組

東西線や豊洲駅をはじめとする混雑駅において、ピーク時間帯前にお乗車のお客様にポイントを進呈するなど、オフピーク時間帯におけるご利用の魅力を高めることで、ラッシュ時間の分散化を図ります。また、東京都主催の「時差Biz」等との連携も強化していきます。

Topics 3 利便性・快適性の向上(ご案内の強化)

訪日外国人のお客様や不慣れなお客様も含め、全てのお客様が快適にご利用できるようご案内体制を整えるとともに、異常時においても多言語での情報提供を可能にすべく、各種設備の改良も進めていきます。

- 案内サインのリニューアル(2020年度完了予定)→4言語*表記やナンバリング・ピクトグラム表記の充実をはじめとした案内サインのリニューアルを進めています。
- 自動旅客案内装置のリニューアル(2019年度完了予定)→液晶表示器を用いることによる視認性向上や4言語対応を含む表示内容の改善のため、自動旅客案内装置のリニューアルを進めています。
- 旅客案内所の増設(2020年度:池袋駅) ●車内無料Wi-Fiの整備(2020年度完了予定)
- 異常時における情報提供の強化→自然災害発生時や事故に伴う運転見合わせ時等の異常時においても、多言語による迅速な情報提供を行えるよう、自動旅客案内装置や車内表示等の改修を進めます。

*日本語・英語・中国語(簡体字)・韓国語



▲案内サイン

▲異常時の車内表示

▲自動旅客案内装置



持続的な成長の実現

積極的な事業展開や新技術の開発・導入によって収益基盤を強化し、将来にわたる持続的な成長を実現していきます。

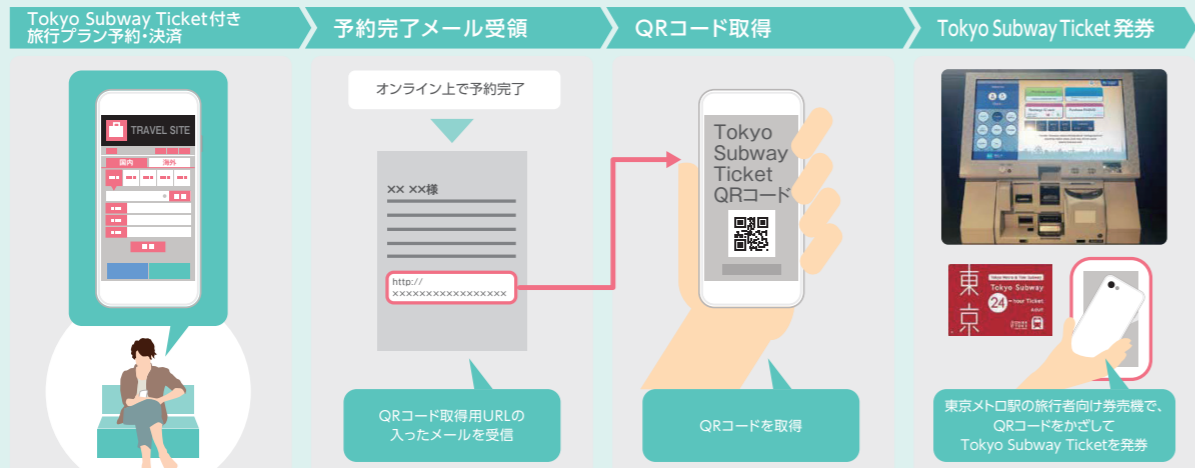
- 1 お客様ニーズをとらえた取組** 訪日外国人のお客様の増加や少子高齢化の進行等、社会構造の変化によって多様化するお客様ニーズをとらえるとともに、将来の人口減少や働き方改革に伴う移動減少を見据え、多様なお客様に東京を楽しんでいただける取組を進めます。
- 2 関連事業の拡大** 成長のエンジンである関連事業については、鉄道事業とのシナジー効果を発揮しつつ、積極的な事業展開を図り、東京メトログループ全体の収益力向上に取り組みます。また、お客様ニーズにお応えできる様々なサービスを展開し、さらなる利便性向上を図ります。
- 3 海外での事業展開** これまで培ってきたノウハウや国際協力の経験を活かし、海外での新たな事業展開に力を入れます。
- 4 新規事業の創出・推進** 社会の変化をとらえ、東京メトログループの経営資源を活用しながら、人々のワークとライフを支える新たな事業に積極的に取り組むとともに、社内提案制度の充実や新会社設立の検討を含めた新規事業創出体制の強化により、新たな価値を提供します。
- 5 新技術の開発・導入** AI、ビッグデータ、IoT等のデジタル技術が加速的に進化する中、持続的な企業価値の向上を図るため、新たに策定した「技術開発ビジョン」に基づき、企業や研究機関等と連携して新技術の開発・導入を進めます。

Topics 4 お客様ニーズをとらえた取組

キャッシュレス化の潮流を踏まえ、オンライン決済したTokyo Subway Ticket^{※1}を、QRコード^{※2}により旅行者向け券売機で発券するスキームを構築することで、販路拡大及び訪日外国人・国内旅行者の利便性向上を図ります。

QRコードの活用によるオンライン完結型旅行スタイル及びキャッシュレス化への対応 →2019年度開始予定

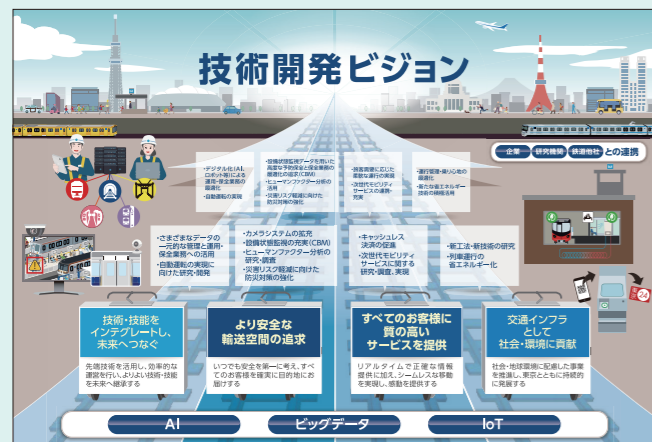
QRコードによるTokyo Subway Ticketの発券方法(イメージ)



※1 Tokyo Subway Ticket：東京メトロ全9路線と都営地下鉄全4路線の合計13路線が使用開始から24時間、48時間、72時間乗り放題となる旅行者向け企画乗車券。1都7県(東京、神奈川、埼玉、千葉、茨城、栃木、群馬及び山梨)以外の国内及び海外から東京に来られた方を対象に発売。
 ※2 QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。

Topics 5 新技術の開発・導入

「技術開発ビジョン」に基づき、企業や研究機関等と連携して新技術の開発・導入を進めます。



【新技術の具体例】

- ▶ **設備状態監視の充実 (CBM: 状態基準保全)**
 - ・営業車両による設備の監視・検測等、状態監視の充実により、異常の早期発見による輸送障害の未然防止等、鉄道システム運営の強化を図ります。
 - ・状態データを用いた各設備の故障予兆や劣化モデルの把握、状態に応じた修繕・更新計画モデルの開発を進めます。
- ▶ **自動運転の実現に向けた研究・開発**
 - ・生産年齢人口の減少等、今後、想定される社会環境に備え、運行の安定性及び利便性の維持・向上を実現し得る自動運転システムの研究・開発を進めます。



東京の魅力・活力の共創

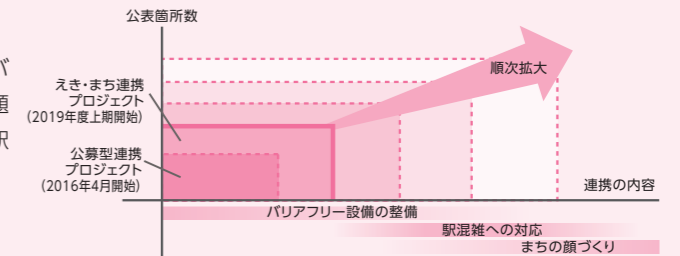
地域や外部との積極的な連携を通じて、東京2020大会の成功につなげるとともに、その先の東京の発展も見据え、都市としての魅力・活力の創出と東京に集う人々の生き生きとした毎日に貢献していきます。

- 1 沿線地域と連携したにぎわいの創出** 沿線地域や相互直通運転先の各社との連携を密にし、これまで以上に沿線地域の魅力を発掘・発信し、沿線の価値向上を図ります。
- 2 まちづくりとの連携** 駅周辺で計画されている都市開発と一体となって鉄道施設の整備を行い、「まちの顔」となるような魅力的な空間の構築を図ります。
- 3 オープンイノベーションの推進** オープンイノベーションにより、東京メトログループの保有する経営資源と外部のアイデア・技術との組み合わせによる新たな事業や価値を創出します。
- 4 新たなモビリティサービスの実現に向けた取組** 東京における混雑、渋滞問題に対して旅客流動の円滑化に寄与するとともに、通勤、生活、観光等多様な移動目的、多様なお客様ニーズに対して、様々な交通手段を一元的かつシームレスに提供することで、それぞれのお客様にとって便利でわかりやすい、ユニバーサルな移動サービスを実現し、モビリティにおける新たな価値を創造していきます。

Topics 6 まちづくりとの連携

■ 都市開発事業者等との連携強化(えき・まち連携プロジェクト)

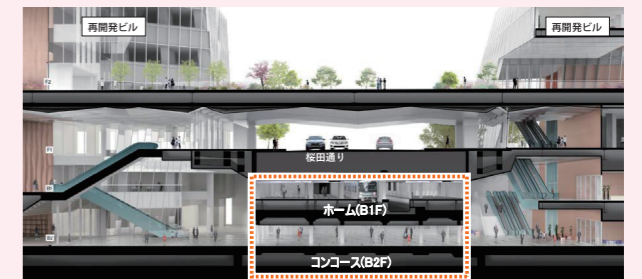
これまで実施してきた「公募型連携プロジェクト」を拡大し、バリアフリー設備の整備だけでなく、駅混雑等の各駅の抱える課題を公表し、行政や都市開発事業者等と連携した魅力的な地下鉄駅空間を整備します。



■ 大規模な都市開発による駅周辺のまちづくりと一体となった鉄道施設整備の推進

▶ 日比谷線虎ノ門ヒルズ駅整備 →2020年度供用開始予定

本地域に求められている「生活環境を備えた国際的なビジネス・交流拠点の整備」及び「交通結節機能の強化」の実現に向け、独立行政法人都市再生機構から東京メトロが工事等を受託している虎ノ門ヒルズ駅の整備を進め、供用を開始します。



▶ 銀座線虎ノ門駅周辺開発と連携した駅改良 →2020年度供用開始予定

虎ノ門駅前地区再開発事業において、建物の中に駅前広場の整備や、渋谷方面行ホームの拡幅を行います。また、既存出入口の混雑緩和のため、出入口の新設等を行うとともに、エレベーター・エスカレーター等、新たなバリアフリー設備も整備します。

●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オフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)です。

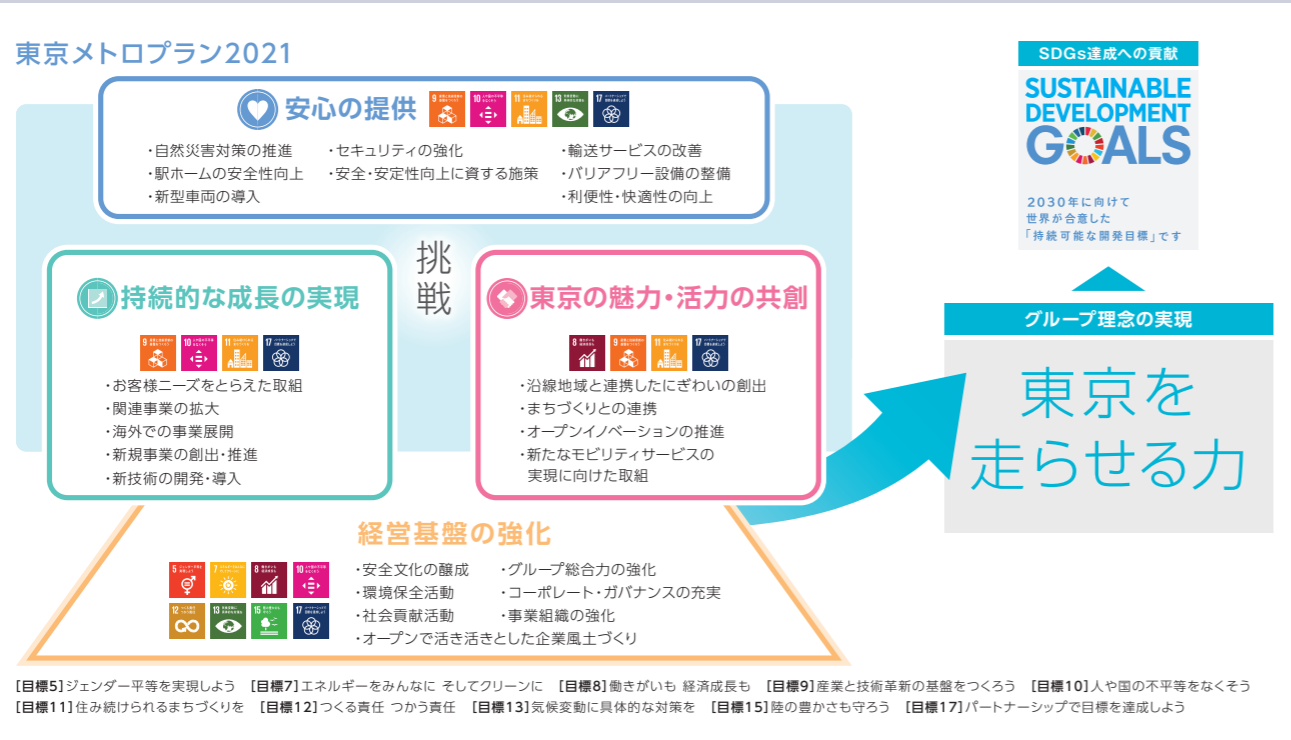
経営基盤の強化

ESGの視点も踏まえ、3つのキーワードの実現を確かなものとするため、経営基盤の強化を図っていきます。また、事業を通じて社会的課題の解決に取り組み、SDGsの達成に貢献していきます。

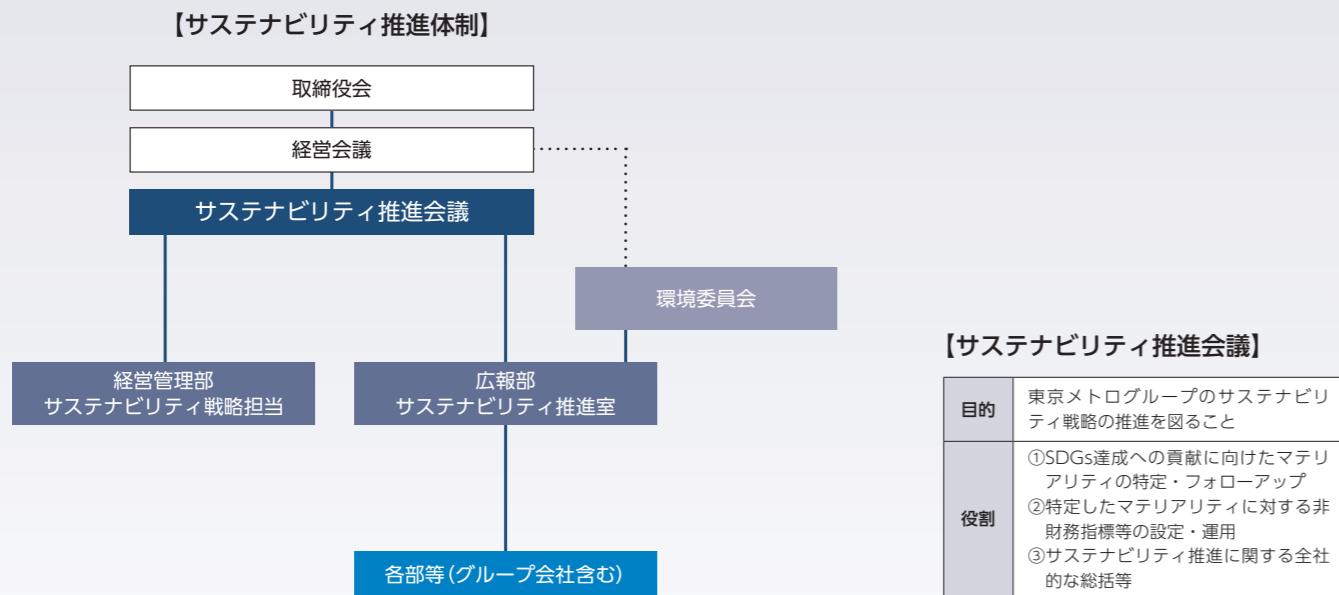
- 1 安全文化の醸成** 安全を最優先とする意識を持ち、事故の未然防止、再発防止に取り組むために、安全研修をはじめとした施策を通じて、社員一人ひとりが自ら考え行動を起こすことができる安全文化を醸成します。
- 2 環境保全活動** 環境基本方針及び長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき、お客様や沿線地域とともに事業活動を通じた環境負荷低減を図り、SDGsの観点から社会課題の解決に向けて積極的に取り組みます。
- 3 社会貢献活動** グループ理念の実践を通じ、東京に根付く優良な企業市民として、鉄道事業、関連事業等の東京メトログループの特長を活かした活動に取り組みます。
- 4 オープンで生き生きとした企業風土づくり** 社員一人ひとりが最大限活躍できる会社を目指し、オープンで生き生きとした企業風土づくりを行うとともに、東京メトログループの企業価値向上を実現するための人材を育成します。
- 5 グループ総合力の強化** グループ全体の適正かつ効率的な業務執行を図るとともに、各社の専門力を向上させることで、グループ総合力を強化します。
- 6 コーポレート・ガバナンスの充実** より信頼される企業集団となるため、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・ガバナンスのさらなる充実を図ります。
- 7 事業組織の強化** 3か年の中期経営計画期間とその先も見据えて事業組織を強化し、各種取組を確実に実行します。

東京メトロプラン2021とSDGs

東京メトログループは、首都東京の都市機能を支える交通事業者として重要な役割を担っており、その使命をしっかりと果たすことが東京のさらなる発展と持続可能な社会の実現につながるものと考えています。こうした考えのもと、中期経営計画「東京メトロプラン2021」においては、各種施策に挑戦していくことを通じて、グループ理念「東京を走らせる力」を実現し、SDGsの達成に貢献します。



SDGs等が対象としている社会課題について東京メトログループが貢献していくべき重要課題(マテリアリティ)を特定するとともに、経営戦略へ組み込むべく、サステナビリティ推進体制を新たに整備し、社長を議長とするサステナビリティ推進会議を立ち上げました。



東京メトログループのSDGsへの貢献例

●自然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

～近年の被害状況を踏まえた追加対策の実施～



従来、取り組んできた高架橋柱補強や石積み擁壁補強等の震災対策に加え、2016年に発生した熊本地震の被害状況を踏まえた新たな省令等を受け、トンネル中柱やこ線橋の補強等、追加対策を実施していきます。

また、タイムラインを活用した避難誘導等の各種訓練を実施するなど、ハード・ソフト両面から安全対策を講じ、首都東京の都市機能を保持していきます。

■主な自然災害対策の進捗率

	2015年度末	2018年度末	今後の計画 (完了予定)
高架橋柱補強 ^{※1}	86%	99%	100% (2020年度)
石積み擁壁補強 ^{※2}	9%	88%	100% (2019年度)

※1 補強対象となる高架橋柱1,236本に対する工事の完了割合を記載
※2 補強対象となる丸ノ内線茗荷谷駅～後楽園駅間・四ツ谷駅付近の擁壁1,860mに対する工事の完了割合を記載



トンネル中柱
こ線橋(補強前)

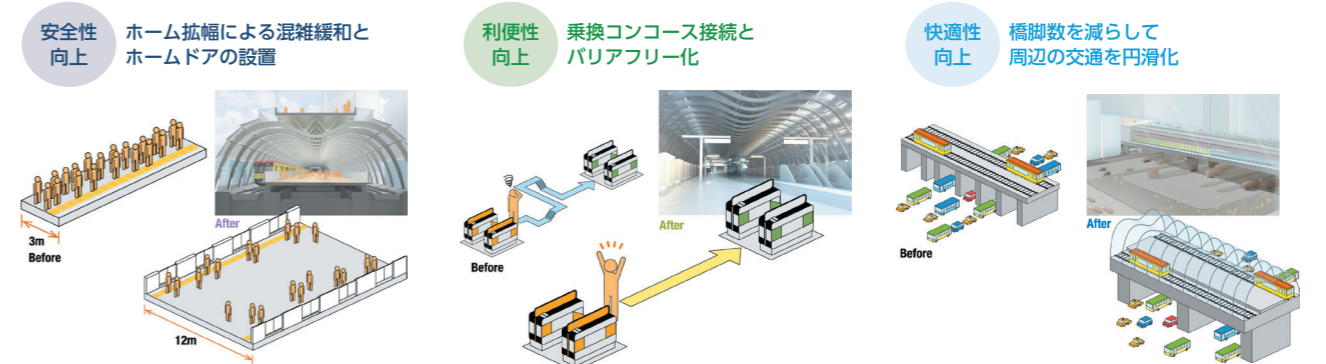
●銀座線渋谷駅移設工事

～駅周辺の再開発と連携した銀座線渋谷駅の移設～



銀座線渋谷駅においては、現代の社会的ニーズに応え、より安全で、便利で、快適な駅とすることを旨とし、渋谷駅街区基盤整備に合わせ、現在の駅の位置から表参道方面へ約130m移設を行うための大規模改良工事を進めています。

銀座線渋谷駅移設工事のメリット



※2019年度新ホーム供用開始予定
※2020年夏までに駅の移設工事を完了予定

●技術協力案件を通じた海外での事業展開

～現地に根差した鉄道事業者の人材育成等の支援～



ベトナム、フィリピン、ミャンマー、タイ、インドネシアの各国で実施の技術協力案件を通じて、現地に根差した鉄道事業者の人材育成等の支援を進めます。



ホーチミン市街の様子

★ **ベトナム**

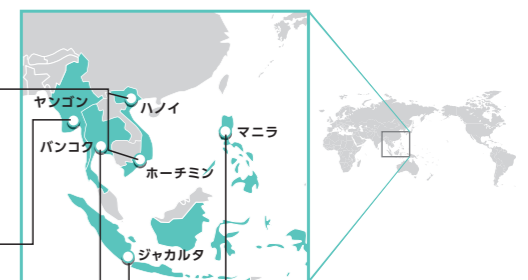
- 現地法人(ベトナム東京メトロ)を通じたハノイ・メトロ・カンパニーの支援
- ホーチミン市都市鉄道運営会社能力強化支援 →2022年度完了予定

★ **ミャンマー**

- ヤンゴン都市鉄道整備計画準備調査 →2019年度完了予定

★ **タイ**

- バンコク都市鉄道マスタープラン改定調査 →2019年度完了予定



★ **インドネシア**

- ジャカルタ南北線の運営維持コンサルティング →2019年3月開業

★ **フィリピン**

- フィリピン鉄道訓練センター設立・運営能力強化支援 →2023年度開業予定



創業から現在、そして未来へ 東京メトログループ とSDGs

東京メトログループは2019年3月に発表した中期経営計画「東京メトロプラン2021」において初めてSDGsについて言及し、SDGsに貢献していく姿勢を打ち出しました。こうした姿勢を打ち出した背景、東京メトログループのこれまでの活動と今後の取組、そして、SDGsの達成に向けた今後の意気込みを東京地下鉄(株)代表取締役社長 山村明義が語ります。



SDGsへの貢献は、
私たちの企業活動の原点です

現在、多くの企業がSDGsの実現に向けて様々な取組を始めています。私自身、この目標を知った時、とても新しい考えであると感じた一方で、当社の経営そのものではないかと感じました。当社の事業は1927年に東洋初の地下鉄として浅草と上野を結ぶ路線からスタートしたわけですが、創業者の早川徳次が目指したのは「東京」という都市の持続可能な発展に貢献することでした。当時の東京は、経済の発展に伴い、地上の交通網はパンク寸前でした。そこで早川は地下鉄が整備されていたロンドンを参考に、地下鉄の建設こそ

が都市の課題解決につながると考えました。都市と交通はお互いに補完しながら発達出来るということを目のあたりにした早川は、東京の持続的な発展を地下鉄の整備という点から貢献しようとしたわけで、当社の成り立ち自体がサステナビリティ（持続可能性）を目指したものでした。



開業当時の上野駅
「東京」という都市の持続可能な発展に貢献すべく、1927年に東洋初の地下鉄を開業しました。



私たちの事業とSDGsは
密接に関わっています

持続可能性という観点では、プライベートで日本各地の山を訪ねる度に、美しい自然に接すること自体がとても幸せなことであり、常々、後世に残していかなければならないと感じていました。ただ、国連サミットが提唱したSDGsの17目標、169ターゲットを見ますと、必ずしも環境問題の改善だけを目指したものではありません。社会の安全や暮らしやすさなども求められています。幸い、日本は安全で、暮らしやすい国です。近年、海外から多くの観光客にお越しいただいているのも、日本の美しい自然、海外にはない日本独自の文化だけでなく、日本の安全や移動のしやすさも魅力的に映っているからなのではないでしょうか。また、日本だけではなく、出発国においても安定した社会基盤があるからこそそのものだと思います。そう考えると、私たちの事業の持続可能性と世界の持続可能な発展には密接な関係があると考えています。



グループ理念「東京を走らせる力」を
通じて、SDGsの達成に貢献します

あらゆる産業は、生活や社会が安定してこそ成り立ちますし、一方で、人々や社会のために何らかの形で役立っていると思います。企業活動は社会の課題解決

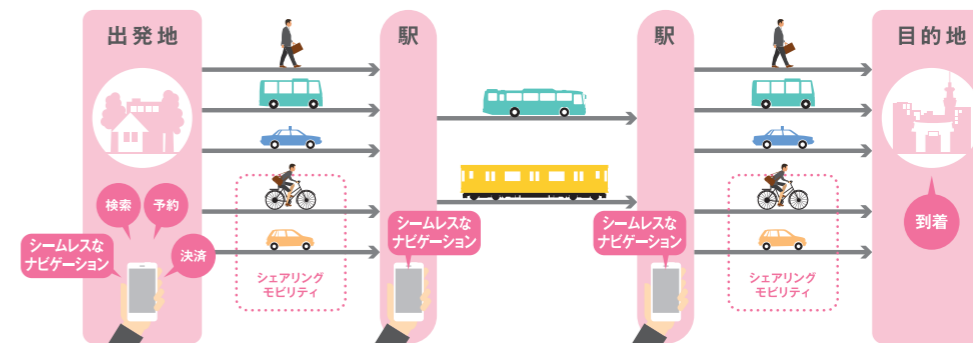
に資するものと言えます。私たちはグループ理念に「東京を走らせる力」を掲げています。交通事業者として取り組むべきなのは「移動しやすさ」だけではありません。東京はビジネスの中心地であるとともに、生活の基盤にもなっています。「移動しやすさ」だけでなく、「働きやすさ」、「生活しやすさ」を加えた三つの「やすさ」の達成は、QOL^{*1}の向上につながり、SDGsの実現に近づくと思います。ですから、グループ理念の実現は、必然的にSDGs達成への貢献に繋がると考えています。



デジタル技術の活用でバリアをなくし、
スマートシティ^{*2}の実現へ

これまででも全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、エレベーターやホームドア設置を推進してきました。一方で、これからの時代は更なるバリアフリー社会の実現を目指し、新技術、特にデジタル技術を取り入れていくことで、スマートシティの実現を図っていきたく考えています。

近年では「Mobility as a Service (MaaS)」という概念が提唱されていて、出発地から目的地までの移動を会社の垣根を越えて、シームレスにつなげることが求められています。効率的に移動できるようになれば、これまで移動にかかっていた時間を別のことに利用することができるようになります。それで日々の生活がより充実したものになれば、QOLの向上につながりますから、SDGsの実現に近づくことになるでしょう。



大都市型MaaSアプリ(イメージ)
様々な交通手段を一元的かつシームレスに提供することで、それぞれのお客様にとって便利でわかりやすい、ユニバーサルな移動サービスの実現を目指しています。



「働きやすさ」「生活しやすさ」の観点
からも新しい価値を提供していきます

まちづくりの観点からの貢献も必要です。ご存知のとおり、東京の地下には地下鉄の路線網が網目のように張り巡らされています。駅直結のビルが建てば、駅からすぐに、しかもバリアフリーでオフィスにたどり着くことができるようになるでしょう。地下と街をつなげ、魅力的な空間の構築を図り、様々な人々が集う創造的なビジネス環境の創出も目指しています。

また、魅力ある沿線づくりの一環として様々な事業を始めています。近年、習い事として注目を集めるロボットプログラミングの教室「東京メトロ×プログラボ」を開校したほか、東西線の高架下を活用したアウトドアフィットネスクラブ「greener (グリーナー)」を開業しました。畳敷きのヨガスタジオと屋外型のボルダリングウォールを備えた会員制のクラブで、沿線にお住まいの方々の健康増進に貢献していきたいと考えています。



アウトドアフィットネスクラブ「greener (グリーナー)」
お客様や社会に新たな価値を提供することを目指し、新規事業にも積極的に取り組んでいきます。



培ってきたノウハウで
これから発展する国々へ貢献します

かつて日本で起こったことが、アジアの各都市で起こっています。急速な経済発展を受けて、自動車の保有台数が急増し、激しい渋滞で車がピクリとも動かさなくなることもあるようです。新たな都市鉄道の整備が求められており、これまで当社が鉄道事業で培ってきたノウハウがこれらの都市の課題解決に役立つでしょう。そのためアジアの様々な都市で支援活動を行っています。例えば、ベトナムのハノイ市では、深刻化する渋滞を緩和するために都市鉄道の建設が計画されており、国際協力機構(JICA)などとも協力しています。ハノイでは、現地法人の「ベトナム東京メトロ」を設立して、ハノイ市の都市鉄道整備を継続的に支援しています。フィリピンのマニラやインドネシアのジャカルタでも必要な支援を行っています。こうした国際貢献は、今後経済成長する国々の持続的な発展を支援することになりますから、今後も積極的に取り組んでいきます。



社員一人ひとりが
SDGsを意識した企業体を目指します

SDGsは広範囲な社会課題を解決していこうという考え方ですから、グループ社員の一人ひとりの仕事、何らかの形でSDGsにつながっていると解釈できると考えています。例えば、工場で車両メンテナンスに従事している社員が日々の仕事を見直すことで環境負荷を少しでも低減できるでしょう。だからこそ、ただ単に新しい概念であるとか、自分たちに関係ないこととして捉えず、一人ひとりがSDGsのことを考えていかなければいけません。自分たちの企業活動を一歩でも、半歩でも改善していくことが社会課題の解決に良好な影響を与えるというサイクルをしっかりと作り上げていきたいと思っています。それによってより自分たちの仕事に誇りを持てるとか、最終的にSDGsのこうい



う部分に役に立つから自分は日々の仕事を頑張ろうというふうに思えるということがあると思います。

に関する組織を新設し、戦略性と実効性の高い体制を構築しました。今後は取り組むべき重要課題を特定して、事業を通じて具体的な行動を推進していきます。



自らが推進役となり、持続可能な
社会の実現に大きく貢献していきます

今年度から、私を議長とした「サステナビリティ推進会議」を新設し、これから取り組むべきサステナビリティ戦略を策定していきます。また、サステナビリティ

東京メトログループは、鉄道事業が根幹であり、一日あたり758万人のお客様と日々接しているというのが一つの特徴で、SDGsに取り組んでいくうえでの財産だと思います。グループ全社員がお客様のニーズを汲み取り、それが社会のニーズだと捉え直して、課題の解決を図っていくことによって企業が成長していくというような姿を目指していきます。そうすることで選ばれる企業になり、よりステークホルダーの皆さまの評価もいただけるのではないかと考えています。そのためには、私自身も志を高く持ち、推進役にならなければなりません。ただ考えているだけでなく、日々アンテナを高く張り、情報収集に努め、そこで得た情報をもとに私自身が自分の言葉で内外に発信し続けることが重要だと捉えています。このように、経営トップとして自ら推進し流れを作ることで、東京メトログループの全社員とともに、持続可能な社会の実現に大きく貢献していきます。

※1: QOL
Quality of Lifeの略称で、個人が人間らしい豊かな生活をおくれているかどうかを表す尺度と考えられている。

※2: スマートシティ
都市の抱える諸課題に対して、ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメント(計画、整備、管理・運営等)が行われ、全体最適化が図られる持続可能な都市または地区のこと。



社内向けSDGsセミナーの様子
新しい推進体制のもと、社内外への発信も含めてSDGsに関する活動をより一層加速させていきます。

安全・サービス

「安全」を最優先に、質の高い「サービス」を提供し、
 全てのお客様に「安心」してご利用いただける地下鉄を目指します。

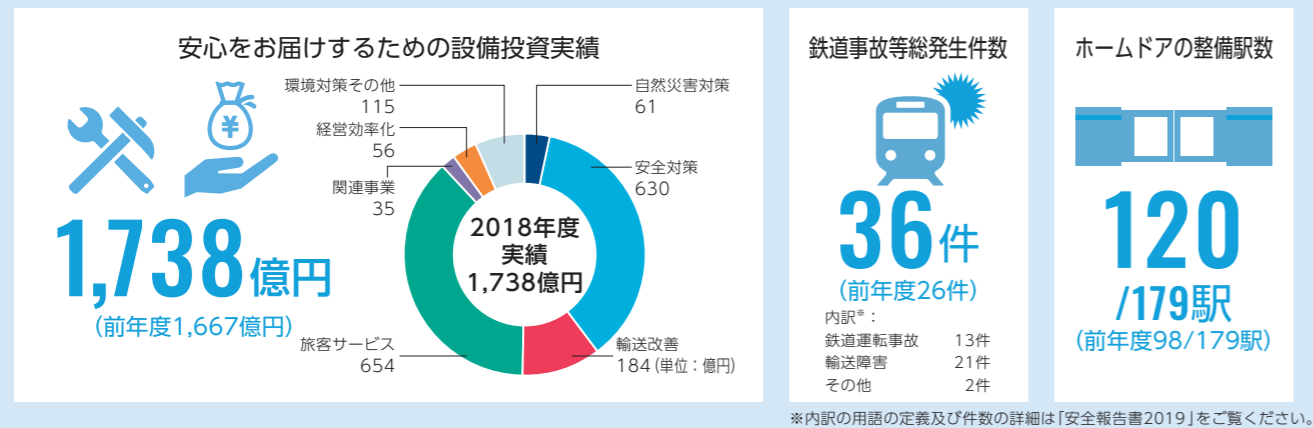
首都圏鉄道ネットワークの中核を担う東京メトロが追求するものは「安全」と「サービス」です。
 全てのお客様に「安心」してご利用いただくために、全社員一丸となって「安全」を最優先する意識の下、たゆまぬ努力を継続するとともに、お客様視点に立った質の高い「サービス」を提供していきます。

「安全・サービス」編では、私たちが取り組んでいる震災対策や大規模浸水対策など自然災害対策の推進、ホームドアの早期設置など安全性の維持・向上に関する施策、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や訪日外国人のお客様への多言語案内の充実などのサービスレベル向上の施策等をご紹介します。これらの施策を推進し、すべてのお客様に「安心」してご利用いただける地下鉄を作り上げてまいります。



常務取締役
 鉄道本部長
 安全統括管理者
 野焼 計史

数字で見る東京メトロ



●安全方針の見直し

2019年度からの新たな中期経営計画「東京メトロプラン2021」において、従来から「私たちの決意」として大切にしてきた、たゆまぬ「安全」の追求が経営方針に明確に位置付けられたことに伴い、安全方針の見直しを行いました。

安全方針

- 安全の最優先**
過去の悲惨な事故を繰り返してはならないという強い決意のもと、自らの使命と責任を認識し、安全を最優先する意識を持ちます。
- 継続的改善による事故の未然防止**
自ら業務の改善に努めるとともに、予防保全を推進することにより、事故の未然防止に取り組み、東京メトログループ一体となって安全を追求します。

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、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及びこれに関連する規程類をよく理解するとともに、これを遵守し、厳正かつ忠実に職務を遂行します。
- 職務の遂行に当たり、憶測によらず確認を励行し、疑いのあるときは、最も安全と思われる取扱いを行います。
- 事故、事故のおそれがある事態、災害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行動し、相互に協力して速やかに安全かつ適切な処置をとります。
- 輸送の安全に関する状況を理解するとともに、安全に係る情報を迅速かつ正確に関係各所に伝達し、その共有化を図ります。
- 積極的な情報交換及び意思疎通により組織を越えて連携し、常に問題意識を持って継続的に業務の改善を行います。
- 輸送の安全に関する設備を充実させるとともに、適切な維持管理により、常に健全な状態に保つことに努めます。
- 知識の習得、技術・技能の維持・伝承に努めるとともに、事故に至る前の事象に関する情報の収集・活用により、事故の未然防止を図ります。

たゆみなき「安全」の追求

安全管理の考え方

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。2000年3月の中目黒における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。

安全管理体制

社長を最高責任者として、安全統括管理者である鉄道本部長及び各管理者等の責務を明確にして、安全管理体制を構築しています。また、安全安定輸送を確保するため、乗務員の資質の維持管理と充足状況に関する定期的な確認及び運転管理者への報告に関する業務等を行う乗務員指導管理者を設けています。

安全文化の醸成

安全を最優先とする意識を持ち、事故の未然防止、再発防止に取り組むために、「安全意識の高い企業風土の形成」「ヒューマンファクターの概念の浸透」「部門間連携強化による“総合力”の発揮」「PDCAサイクルによる安全管理体制の強化」を通じて、社員一人ひとりが自ら考え行動を起こすことが出来る安全文化を醸成します。

お客様に向けた取組

■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組

災害発生時におけるお客様の安全確保への取組の1つとして、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、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の管理駅(170駅)に配備し、継続して備蓄しています。また、管理する全てのエレベーター内にも飲料水等の非常用品を設置しています。

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安全利用を呼びかけるキャンペーンを実施しています。2018年7月～8月に、お客様の転倒やお客様同士の衝突などの事故防止キャンペーンを実施し、「みんなで手すりにつかまろう」と呼びかけるとともに、2列でご利用いただく旨の呼びかけを実施しました。また、目の不自由なお客様への駅社員等によるお声を徹底するとともに、ご利用のお客様にもお声かけ等をお願いするポスターを全駅で掲出しているほか、2018年9月～10月に鉄道事業者等と連携し、「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンを実施しました。



安全繁想館



エスカレーター「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンポスター
 「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンポスター

③法政大学生によるボランティア活動

飯田橋駅において、法政大学と連携し、「見守る目」を強化することを目的としたボランティア活動を実施しています。



お客様の安全なご乗車を見守る学生ボランティア

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2019
https://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety_report/

安全ポケットガイド
https://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety_pocketguide/

安全・防災の取組

■鉄道施設の維持管理

安全運行を支えるため、車両や線路、信号・電力設備等について技術部門が互いに連携し、技術基準に基づき計画的な点検・保守を行い、適切な状態を維持しています。土木構造物については、日常巡回や法令に基づく全般検査の結果により補修・補強を実施しています。トンネルについては外部有識者の指導を仰ぎ、長寿命化の研究に取り組んでいます。

火災対策

火災対策基準に基づき、大火源火災に対する安全性向上のため、設備の整備を完了しています。

- 2 排煙設備
- 3 二段落としシャッター
- 4 蓄光式明示物

強風対策

風の影響を受けやすい湾岸部や橋りょうに**風速計(17)**を設置し、風速に応じた運転規制を行っています。

■安全運行の管理

列車の運行に際し、駅・総合指令所などの連携のもと、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、必要に応じて総合指令所の指示を受け、安全・安定輸送に努めています。

■セキュリティの強化

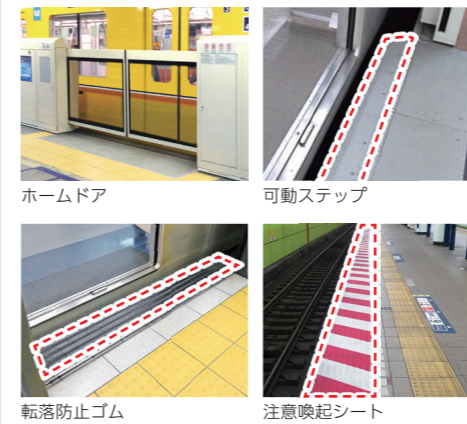
国際的なイベントの開催も見据え、駅構内・車両をはじめとした各種セキュリティの強化を図ることで、セキュリティレベルの向上を図ります。

大規模浸水対策

駅出入口等の改良、浸水エリアを踏まえた大規模浸水対策を実施しています。

- 5 嵩上げた駅出入口と防水扉
- 6 止水板
- 7 完全防水型出入口
- 8 浸水防止機
- 9 防水ゲート

ホーム転落や接触の防止



線路内への転落事故・列車との接触事故を防止するため、ホームドアの設置(2025年度全駅整備完了予定)とあわせて、乗降の際の踏み外しを防止するため、**可動ステップ、転落防止ゴム(1)**の設置を推進しています。

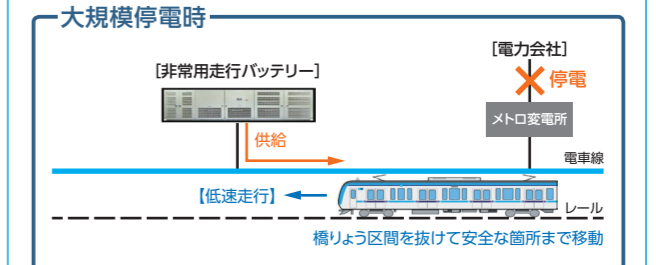
また、ホーム縁端部の注意喚起と視認性向上を目的とした**注意喚起シート**の設置を完了しています。

その他、駅社員が連携してホーム上の安全を確保する「見守る目」を強化し、ホームの安全性向上に取り組んでいます。

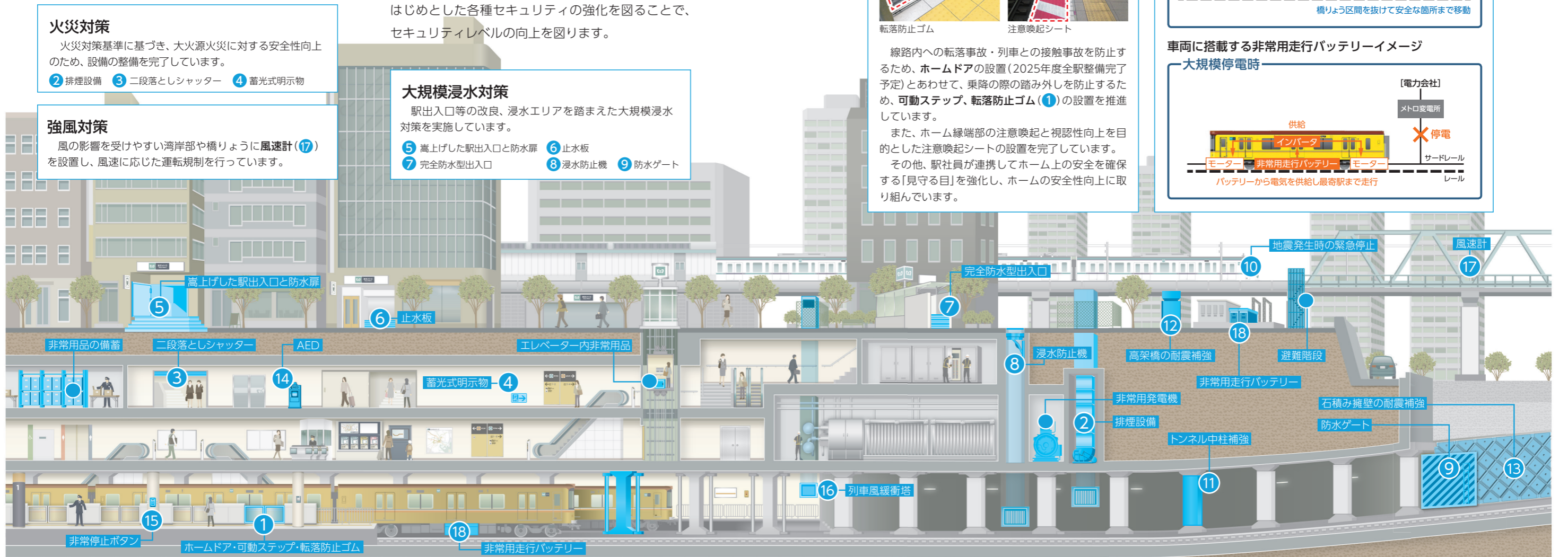
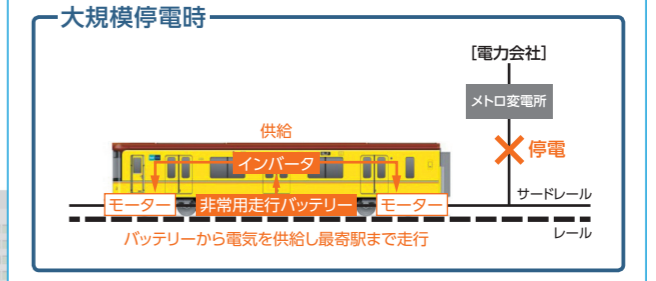
大規模停電対策

大規模停電が発生したときに、駅間に停止した列車を最寄駅まで走行できるようにするため、**非常用走行バッテリー(18)**の整備を推進しています。

長大橋りょうなど地上に設置する非常用走行バッテリーイメージ

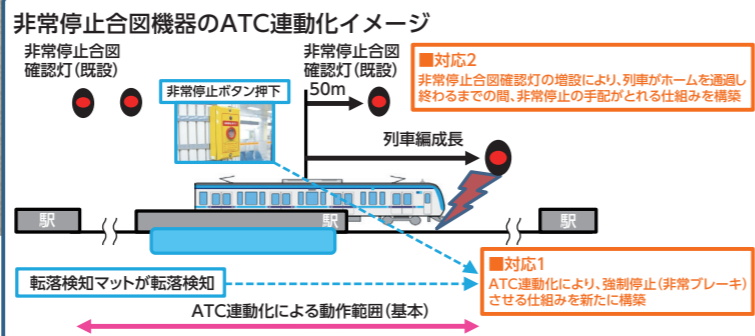


車両に搭載する非常用走行バッテリーイメージ



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(15)**をホーム上に設置しています。また、ボタンが押下された際に、ATC信号を遮断し、列車を非常停止させるようATC連動化を進めています。



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)(14)**を設置しています。

列車風対策

お客様の転倒事故などを防止するため、トンネル内から地上部に風を放出する**列車風緩衝塔(16)**を設置して風速を低減するなどの対策を行っています。

震災対策

東京メトロ沿線の6か所に設置している地震計で震度5弱以上を検知したときは、**全列車を自動的に緊急停止(10)**させます。また、新たに施行された国の省令・通達に基づき、首都直下型地震に備えてさらなる対策(11・12・13)を実施しています。

- 10 地震発生時の緊急停止
- 11 トンネル中柱補強
- 12 高架橋の耐震補強
- 13 石積み擁壁の耐震補強

お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供

サービスに関する考え方

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、「サービス行動規範」を定めています。

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及び事業に携わる者は常にこの規範を遵守し、一致協力して行動します。

サービス向上への目標

2018年度 東京メトロの約束

毎年度、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。2018年度は下記のように目標を掲げ、成果をあげました。

2018年度 東京メトロの約束

- 約束 その1 車内をもっと安心・快適に
- 約束 その2 電車の運行をもっとスムーズに
- 約束 その3 駅をもっと安心・快適に

達成例 約束 その3

【具体的な約束】

トイレの洋式化を15駅で実施します。このうちトイレの改装を3駅3か所以上で実施します。

【具体的な結果】

トイレの洋式化を26駅で実施しました。このうちトイレの改装を6駅6か所で行いました。

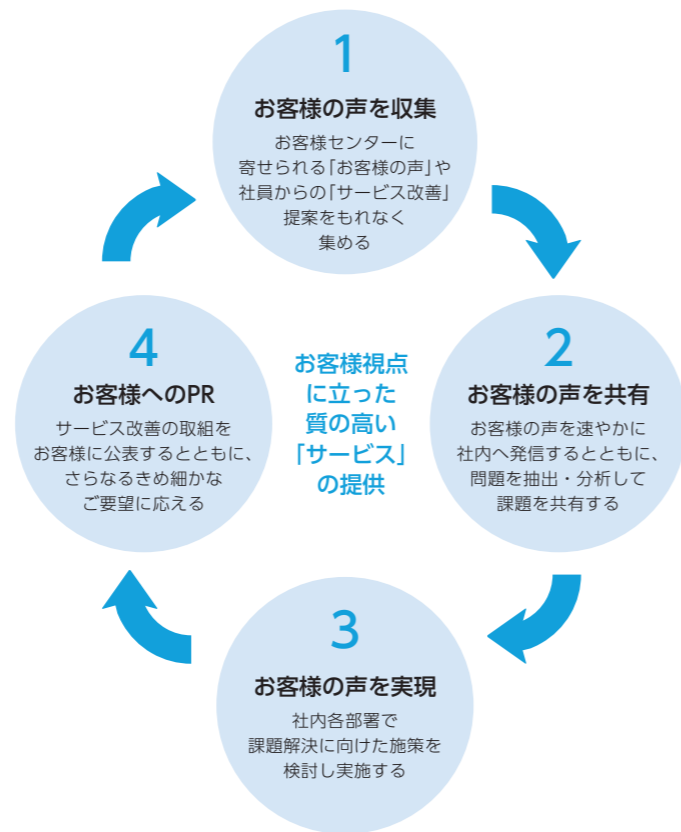


サービス向上のための体制

■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」をお客様ニーズを把握するための経営資源と捉えています。下図のように集められた「お客様の声」は社内へ発信するとともに、問題を抽出・分析した上で課題を共有しています。その後は、社内各部署で課題解決に向けた施策の検討を行い、サービスの改善に努めています。

お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



東京メトロ お客様センター

0120-104106

※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。

営業時間：9：00～20：00（年中無休）

WEB <https://www.tokyo-metro.jp/support/>

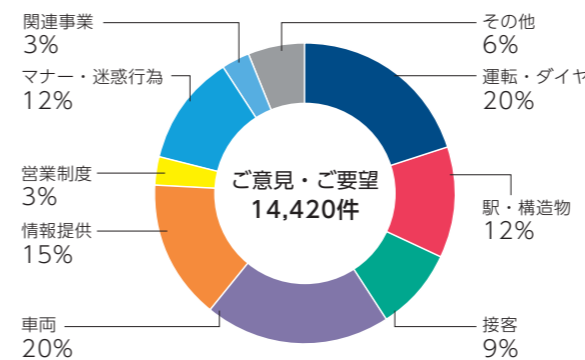
お客様の声を活かす取組

電話やメールなどで寄せられた「お客様の声」を集約するため、「お客様センター」を設置しています。お客様の声は「週報」や「月報」、「年報」の形式でまとめ、社内情報ネットワーク上に掲示しており、全社員が同一の情報を共有しています。また、お客様との継続的なコミュニケーションを通じたサービスの改善や新サービスの提供を目的に、「お客様モニター制度」を実施しています。約500名にお客様モニターとして、アンケートやグループインタビューにお答えいただいたほか、当社主催のイベントにもご参加いただきました。今後も、これらの取組をもとにお客様サービスのさらなる向上を目指します。

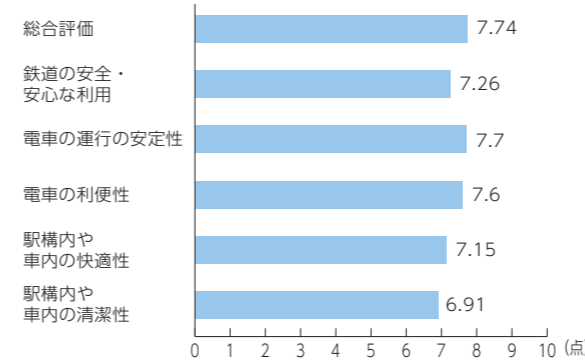
「お客様の声」受付概要の推移

内容	2016年度	2017年度	2018年度
照会	214,319	235,451	314,795
ご意見	14,173	13,897	14,420
お誉め	1,065	997	982
合計	229,557	250,345	330,197

お客様からのご意見・ご要望（2018年度）



東京メトロ全体に対する評価



各項目に対する10段階評価の平均値(点)
お客様モニター終了時アンケート(対象 446名)

輸送サービスの改善

駅の大規模改良や設備整備等により、お客様の利便性向上や輸送の安定性向上を図っています。特に混雑緩和が喫緊の課題である東西線においては、混雑率180%以下を目指し、各駅の大規模改良等、総額1,200億円の輸送改善プロジェクトを進めています。



東西線輸送改善の状況

TOPIC

本線と分岐線の直通運行による輸送サービスの改善を実施

千代田線北綾瀬駅及び丸ノ内線方南町駅において、駅のホーム延伸工事を実施し、本線と分岐線との直通運行を開始しました。これにより、乗り換え不要な輸送サービスの提供や乗換駅の混雑緩和による遅延解消等を図りました。

北綾瀬駅の10両編成対応化

北綾瀬駅のホーム延伸工事が完了し、2019年3月から代々木上原方面～北綾瀬駅の10両編成列車直通運行を開始しました。



ホーム延伸に伴い新設された改札口

方南町駅の6両編成対応化

方南町駅のホーム延伸工事が完了し、2019年7月から池袋駅～方南町駅間の6両編成列車直通運行を開始しました。



直通運行記念式典の様子



■「時差Biz」と連携した快適通勤の推進

東京都主催の「時差Biz」と連携し、夏季と冬季の集中取組期間に合わせ、快適通勤を推進する以下の取組を実施しました。

- 一部路線における平日早朝時間帯の臨時列車の運転
- 東西線早起きキャンペーンの継続実施
- 「とよすプロジェクト」の実施
- 混雑状況の見える化
- 「メトロde朝活」の開講
- サテライトオフィスサービス実証実験の継続実施



東西線「時差Biz」列車

■メトロポイントを活用したオフピークキャンペーン

朝ラッシュのピーク前後の時間帯にご乗車いただく「オフピーク通勤(通学)」を推奨するため、2007年から「東西線早起きキャンペーン」を開始しました。2019年4月からはメトロポイント(メトポ)を活用したオフピークキャンペーンを、東西線を対象に通年で実施するとともに、豊洲駅及び新橋駅で2019年4月～9月に実施するなど、混雑緩和に向けた取組を進めています。



「オフピークキャンペーン」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おり、主にエレベーターや車内の車いすスペースなどを整備しています。整備状況は「バリアフリー便利帳」でご案内しており、WEBサイトからご覧いただけます。



バリアフリー便利帳

主なバリアフリーの整備状況 2019年3月31日現在

設備名	駅・基数
エレベーター	175 駅・369 基
エスカレーター	154 駅・1,001 基
階段昇降機	66 基
多機能トイレ (車いす対応トイレ含む)	137 駅

①エレベーターの整備

2018年度末時点で175駅369基のエレベーターを整備し、エレベーター1ルート整備率88.8% (段差を解消するための1ルートは整備率100%)となりました。引き続き、エレベーターによる1ルート、複数ルート、乗換ルートへのエレベーター整備に取り組んでいきます。



②多機能トイレの新設

乳幼児をお連れのお客様や身体の不自由なお客様などが利用いただけるよう、ベビーシート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。2018年度は1駅に設置し、整備率は99.2%となりました。



③誘導ブロック、音響、音声案内の整備

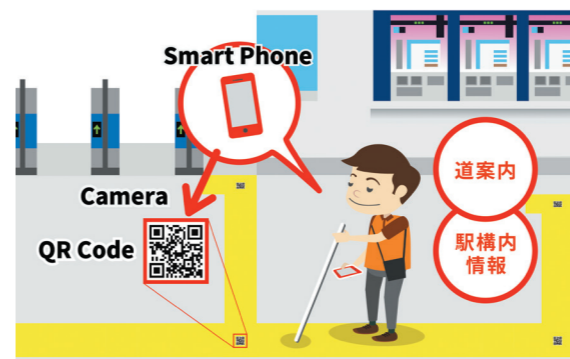
目の不自由なお客様にご利用いただけるよう誘導ブロックや音響・音声案内を整備しています。



誘導ブロック

■視覚障がい者向け駅構内ナビ「shikAI」実証実験を実施

視覚障がい者の方向へのナビゲーションシステム「shikAI」(読み：シカイ)の実証実験を、プログレス・テクノロジーズ(株)と共同で実施しています。点字ブロックにQRコード*を設置し、専用アプリで認識しながら目的地まで進む方向や距離を音声で案内します。スムーズに、安心して移動いただけるよう、改良を重ねています。



shikAIシステム概要イメージ



実証実験イメージ

QRコード設置イメージ

*QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

Metro's Voice

すべての人々にとって安全で移動しやすい街へ

企業価値創造部 工藤 愛未



東京をすべての人々にとって安全で移動しやすい街へ、という未来像を実現するために、視覚障がいの方が駅でスムーズに安心して移動できるよう取り組んでいます。

実証実験では、これまでに100名を超える方々に体験いただきましたが、shikAIに対する期待も大きく、様々な改良を加えながら実用化を目指しています。

■運行情報の提供

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

①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アプリ、Twitterなどで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では、運転見合せや遅延などの情報をお客様のスマートフォンやパソコンなどにメールで配信しています。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含め、設定された受信条件(路線や曜日、時間帯など)で、最新情報をお届けします。

また、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、列車走行位置などのほか、遅延証明書やトイレの空室状況などをご確認いただけます。

さらに、Twitterでは、東京メトロの9路線それぞれにアカウントを開発しており、各線の運行状況を確認できます。



コーポレートサイト

②駅や列車内における情報提供

改札口ディスプレイ、車内ディスプレイや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、振替輸送などの情報を提供しています。改札口ディスプレイでは、ひと目で情報を把握できるよう、路線図を用いています。また、災害発生時にはNHKの非常災害時緊急放送を放映します。



改札口ディスプレイ

■訪日外国人のお客様へのご案内

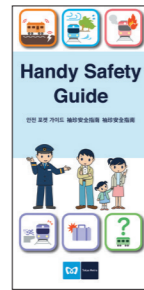
最大
8言語対応

①多角的な情報発信

訪日外国人のお客様向けに、東京メトロに関する情報や旅行中に便利なツールを多言語のWEBサイトやFacebookを中心としたSNSを通じてご紹介しています。また、地下鉄のご利用方法や沿線の観光情報、安全への取組を紹介する冊子を多言語で発行しています。さらに、訪日外国人のお客様向けに便利な情報を記載した案内看板「ウェルカムボード」を現在14駅に設置し、そのうち11駅においては多言語で目的地までのルート検索ができるディスプレイを導入しています。そのほか、自動券売機及び自動精算機を多言語化しています。



訪日外国人のお客様向けホームページ
英語/中国語(簡体字・繁体字)/韓国語/タイ語/フランス語/スペイン語



「Handy Safety Guide」
英語/中国語(簡体字・繁体字)/韓国語



自動券売機
英語/中国語(簡体字・繁体字)/韓国語/タイ語/フランス語/スペイン語



Facebook
英語/中国語(繁体字)/韓国語/タイ語/インドネシア語/ベトナム語/WeChat 中国語(簡体字)



「Tokyo Metro Guide」
英語/中国語(簡体字・繁体字)/韓国語/タイ語
(WEBのみ: フランス語/スペイン語)



ウェルカムボード
英語/中国語(簡体字)/韓国語



ルート検索ディスプレイ
日本語/英語/中国語(簡体字・繁体字)/韓国語/タイ語/フランス語/スペイン語

②サービスマネージャー及び旅客案内所

旅客案内所
6駅設置

ご利用方法や周辺情報等を、タブレットを活用してご案内するサービスマネージャーを配置しています。また、旅客案内所を6駅(上野駅・銀座駅・新宿駅・表参道駅・東京駅・渋谷駅*)に設置しています。

*渋谷駅については、東京急行電鉄株式会社と共同で運営しています。



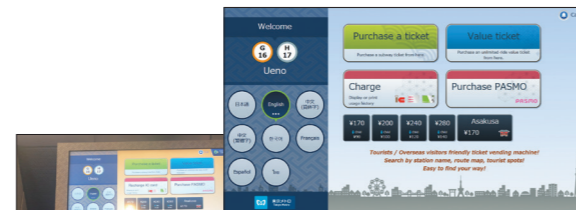
サービスマネージャー



旅客案内所 日本語/英語/中国語

③旅行者向け券売機の導入

訪日外国人のお客様をはじめ当社線ご利用の不慣れなお客様が、わかりやすく安心してご利用いただけるように、旅行者向け券売機を2018年3月から順次導入しています。多言語(7か国8言語)による駅名検索機能や観光スポット検索画面を搭載しています。



旅行者向け券売機
日本語/英語/中国語(簡体字・繁体字)/韓国語/タイ語/フランス語/スペイン語

④企画乗車券の販売

東京メトロ線全線・都営地下鉄線全線が乗車できる「Tokyo Subway Ticket」に加え、2018年4月1日から関東の12社局の鉄道・軌道線と50社局の一般バス路線が乗車できる「Greater Tokyo Pass」を発売しています。



Tokyo Subway Ticket

Greater Tokyo Pass

また、旅客案内所5か所(上野駅・銀座駅・新宿駅・表参道駅・東京駅)では、訪日外国人旅行者向けに「Tokyo Subway Ticket」及び「Greater Tokyo Pass」のモバイル決済Alipayによる発売を行っています。



Alipay発売イメージ

■サインシステムの充実

地下鉄に不慣れなお客様がご利用しやすいよう、乗車や乗換えをダークブルー、出口を黄色、構内設備を白色で示した案内サインを導入しています。都営地下鉄との基本デザイン共通化等、わかりやすい案内サインを目指し、様々な工夫をしています。

2015年にサインシステム基準を改正し、4言語(日本語・英語・中国語(簡体字)・韓国語)表記や駅ナンバリング・ピクトグラム表記の充実、駅設備及び周辺ランドマークの案内強化や案内サインの集約化・大型化等を図るリニューアルを順次進めています。

黄色のサインは【降車出口】 ダークブルーのサインは【乗車・乗換え】



探しやすくなった案内サイン

他の鉄道会社の駅ナンバリングも記載した案内サイン

■スマホアプリを活用した新しいサービス

東京メトロ公式アプリ内で、東京メトロ線内の駅のトイレをより便利で快適にご利用いただくために、「トイレ空室状況提供サービス」でトイレの空室状況をご確認いただけます。また、東京メトロの駅構内をエレベーターだけで移動できるルートの有無等を簡単に検索できるWEBサービス「baby metro (ベビームトロ)」も公開しています。



トイレ空室状況提供サービス baby metro (ベビームトロ)

より良いサービスに向けて

■東京の地下鉄のサービス一体化

お客様の利便性向上に向け、東京都交通局と連携しながら、両地下鉄のサービスの一体化を進めています。

訪日外国人のお客様向けとして「旅行者向け券売機」を共同で開発し、設置を進めています。また、お子様が改札を通過した際に保護者にメールを配信する「改札通過メール配信サービス」について、2019年度末にサービスを開始する予定です。

さらに、乗換改善として、九段下駅の東西線、半蔵門線、都営新宿線の3線共通改札口の設置、乗換エレベーターの整備を2019年度末供用開始を目指し、工事を進めています。



九段下駅(九段坂方面)改札 改良イメージ

安全かつ快適な輸送サービスで大会への貢献を目指す

2020年に向けた東京メトロの取組

～東京が一番かがやく夏に、私たちがご案内します。～



東京2020大会における東京メトロの使命

日本国内や海外から、数多くの方々が東京へ集う東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会。

そのような中で東京メトロには、開催都市の機能を支える交通事業者として、更に東京2020大会のオフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）として大きな期待が寄せられています。

東京がひとつになり、一番かがやく夏にお客様をご案内するために各種施策をより一層強化し、円滑な大会輸送と東京2020大会の成功へ貢献していきます。

そして2020年の先を見据えて更なる東京の発展に寄与するべく、東京の街や東京メトロの先々に引き継がれるレガシーを築いていきます。

「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」を開始
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
2019年3月	東京2020オリンピック大会期間中の輸送サービスの概略を公表

東京2020大会に向けた取組

東京2020大会の成功に向けて、東京メトロは2014年9月に「東京メトロ“魅力発信プロジェクト”」を公表いたしました。その中に掲げた3つのコンセプトに基づいて各種施策を着実に進めています。

世界トップレベルの安心でお出迎え

- ホームドアの整備
- ホームと車両床面の段差・隙間の縮小
- トイレの洋式化・多機能トイレの整
- エレベーターの整備
- セキュリティの強化
- 自然災害対策（異常時の多言語での情報提供の拡充を含む）



地下鉄をわかりやすく快適に

- 駅構内・車両内無料Wi-Fiサービスの提供
- 二次元コードによる企画乗車券の発券
- 多言語案内の充実
- ナビゲーションサービスの提供



沿線地域との連携、東京を楽しむ

- 銀座線リニューアル（銀座線渋谷駅移設を含む）
- 各種イベント実施
- 「訪日外国人向け情報サイト*」を活用した情報発信
※LIVE JAPAN PERFECT GUIDE TOKYO
- 日比谷線虎ノ門ヒルズ駅供用開始

東京2020大会に向けた取組に関する内容は、以下の特設ページでもご紹介しています。



沿線の競技会場と最寄駅



大会期間中の輸送対応

東京2020大会の開催に伴うご利用増加を踏まえ、大会期間中に全てのお客様が安全・快適に東京メトロをご利用いただけるよう各種対応を実施し、円滑な輸送を提供します。

列車の増発と終電の繰り下げ

各競技の開催場所や開催時間等に応じた列車の増発と終電の繰り下げを実施します。

円滑なご利用に向けたご案内の充実

会場最寄駅や主要乗換駅において自動改札機の増設や駅員・警備員等の増配置を行います。

TDM推進への参画

混雑緩和施策の実施とともに、「2020 TDM 推進プロジェクト*」に参画しています。なお、混雑の分散を図ることを目的に、特設ページにて大会期間中に混雑が予想される駅の混雑予想箇所及び時間を公表しています。
※東京都・内閣官房・東京2020組織委員会が事務局となり進める、東京2020大会の円滑な大会運営/輸送の実現と、経済活動の維持との両立を図るため、交通需要を抑制する取組

東京メトロのスポーツを通じた地域社会貢献への取組

東京2020パラリンピック競技大会の成功および障がい者スポーツの発展に向けて、東京メトロは障がい者スポーツの普及・認知度向上に向けた取組を実施しています。2017年10月には車いすフェンシングの安直樹選手を正社員として採用し、選手活動の支援に加えて、活動報告等を積極的に発信するなど、安選手の応援を行っています。

また、2020年4月には女子駅伝部を創設するなど、これらのスポーツを通じた地域社会貢献が東京2020大会のレガシーとなるべく、取組を推進していきます。



車いすフェンシング 安選手

ステークホルダーと連携しながら 優良な企業市民として社会に貢献していきます。

私たちの経営基盤である首都東京は、魅力的な世界有数の都市です。東京の発展・駅周辺の活性化とともに私たちも成長することを目指しています。私たちは優良な企業市民として、東京の都市機能を支えるとともに、ステークホルダーと良好な関係を維持しながら事業活動を行い、その社会的責任を果たしていきます。

「社会」編では、沿線地域活性化の一環としての子育て・次世代育成支援の活動、国際社会への貢献、社員の働き方の見直しとワークライフバランスの実現やダイバーシティ尊重の環境整備、取引先との責任ある調達の推進、投資家との対話等社内外における様々な施策をご紹介します。ステークホルダーとの連携によって実施している多様な施策を継続・推進し、グループ理念「東京を走らせる力」の実現に努めてまいります。



常務取締役
経営企画本部長
古屋 俊秀

数字で見る東京メトロ

車両基地公開イベント参加人数



事業者との交流・視察受入れ国



女性雇用比率



東京・地域とともに

沿線地域の活性化

■東京マラソンへの参画

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2007年の第一回大会から特別協賛社として支え、東京の発展に貢献しています。

2019年は「東京マラソンEXPO 2019」においてブースを出展し大会を盛り上げました。また、大会当日はコース沿いの各駅に多くの社員を配置してご案内するとともに、東京メトログループ社員とその家族113名が給水ボランティアに参加し、大会を支えました。



東京マラソン2019 給水ボランティアの様子©東京マラソン財団

■保育所の開設による沿線の子育て支援

沿線地域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、高架下等の建物において、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。

保育所設置数
7か所



ナーサリースクール馬込(保育所)の外観

■車両基地公開イベント

参加人数
約**18,000**名

普段見ることのできない車両基地を見学していただき、当社への理解を深めていただくことを目指し、車両基地公開イベントを開催しています。2018年6月の「東京メトロどきどき体験隊 in わこう2018」では約3,000名、2018年11月の「メトロファミリーパーク in AYASE 2018」では約15,000名のお客様に楽しんでいただきました。



「東京メトロどきどき体験隊 in わこう2018」の様子



「メトロファミリーパーク in AYASE 2018」の様子

多様な働き方の支援

■キッズスペース併設ワークスペース「room EXPLACE」を開設

沿線の子育て世代の方が自分らしいワークスタイル、ライフスタイルを築いていくことを応援するため、2019年3月に、東西線東陽町駅ならびに門前仲町駅の近傍に、キッズスペース併設ワークスペース「room EXPLACE (ルーム エクスプレイス)」を開設しました。子育て中の方がお子様を近くに感じながら、落ち着いて仕事ができる環境を提供しています。



room EXPLACE ワークスペース(左) キッズルーム(右)

次世代育成支援

■鉄道施設体験学習会の開催

2017年から毎年、都立文京盲学校と連携し、視覚に障がいのある高校生を対象に、「鉄道施設体験学習会」を総合研修訓練センターにて開催しています。非常停止ボタンの音やホームの高さ体験のほか、視覚障がい者向けのナビゲーションツール(ことばでわかる駅情報・shikAI)を紹介し、体験・学習の場を設けました。



鉄道施設体験学習会の様子

■地下鉄博物館

来館者数
約**183,000**名

公益財団法人メトロ文化財団が運営している日本唯一の地下鉄の博物館で、「みて、ふれて、動かして」学習するというコンセプトのもと様々な展示を行っています。国の重要文化財に指定されている日本初の地下鉄車両1001号車の展示や運転シミュレーターの体験のほか、特別展やイベントも実施しています。



地下鉄博物館の様子

■JFAこころのプロジェクト
「夢の教室」への協賛

2013年から次世代育成及び沿線地域の活性化を目的として、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」に協賛しています。2018年度は市川市、江東区及び台東区の小学校にて、車いすフェンシング選手の安直樹(当社社員)をはじめとするスポーツ関係者等が授業を行いました。



「夢の教室」での授業の様子

※夢の教室：夢先生として派遣されたスポーツ関係者等が「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。

開催数
20校
53クラス

■鉄道ワークショップの開催

2013年から東京大学生産技術研究所(東大生研)と連携した次世代育成の取組で、東大生研が持つ最先端の鉄道に関する講義のほか、実物の車両等を用いつつ当社社員とのコミュニケーションを織り交ぜ、参加する中高生にむけて「リアルなSTEM教育」そして、「将来を考えるきっかけ」となるプログラムを提供しています。

2018年は、50名の中高生が、東大生研附属千葉実験所にて車輪・台車に関する講義や実験に加え、綾瀬車両基地内を見学し、「電車が『走る』しくみ」について学びました。

2018年度参加者数
50名
累計参加者数
338名

■子ども向けロボットプログラミング教室の開校

未来を担う子ども達が、生き活きと過ごせる沿線づくりを目指し、子ども向けロボットプログラミング教室「東京メトロ×プログラボ」を展開しています。2018年4月に「プログラボ葛西」を開校し、現在は全9教室を運営しています。



プログラボ授業イメージ

■キッズニア東京への出展

2015年から子ども向け職業・社会体験型施設「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。車両や軌道のメンテナンス、また運転士の仕事を子ども達が体験することにより、地下鉄への興味を持っていただくとともに、仕事の意義ややりがいに関する理解を深めていただける内容となっています。



「地下鉄」パビリオンの様子

TOPIC

「Out of KidZania 東京メトロ 地下鉄の仕事体験」を開催

2018年6月、キッズニア東京から飛び出し、総合研修訓練センターや駅等の当社施設にて子ども達が広報部のキッズ社員として「運転士・車掌」「軌道作業員」「車両整備員」の仕事を体験しました。これら東京メトロの仕事体験を通じ、働くことへの好奇心・探究心を沸き立たせ、子ども達の世界がより一層広がることを期待しています。

※「Out of KidZania」は、子ども達がキッズニアの中で通常体験している仕事から更に一歩踏み込んで、実社会の仕事を体験したり、そこで働く人達へのインタビューを行ったりするプログラムです。



仕事を体験する子ども達

国際社会との連携

■事業者との交流・視察受入れ

各国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都市鉄道システムにおける東京メトロの先進性のアピールを図っています。その一環として、2018年7月にシンガポールで開催された「SITCE(シンガポール国際交通会議・展示会)」、9月にドイツ・ベルリンで開催された世界最大の鉄道見本市「InnoTrans2018」においてブースを出展したほか、11月には総合研修訓練センターにて当社とUITPで「混雑対策」をテーマにした研修を共催する等しました。

44か国・地域
362名



「InnoTrans2018」の様子

さらには、海外鉄道建設プロジェクト、国際協力機構への社員の派遣、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・保守への技術協力をを行っています。

■ベトナムにおける都市鉄道整備事業への支援

ハノイ市都市鉄道整備事業においては、当社の運営ノウハウを提供することにより設立を支援してきた「ハノイ・メトロ・カンパニー(HMC)」に対して、2017年4月から営業を開始した現地法人「ベトナム東京メトロ」とともに、支援を継続しています。また、2017年6月にハノイ市人民委員会と締結した友好・協力に関する覚書に基づき、今後もハノイ市の都市交通機能向上に貢献していきます。

また、2017年12月、JICAが行う「ホーチミン市都市鉄道規制機関及び運営会社能力強化プロジェクト」を受注し、業務に従事しています。



ホーチミン市都市鉄道運営会社への研修

■フィリピン鉄道訓練センター設立・運営能力強化支援プロジェクトの受注

フィリピン国マニラ首都圏においては、圏内道路交通量が著しく増加し、慢性的な渋滞が経済社会活動を阻害しているという問題を解決すべく、マニラ地下鉄等に関わるJICAプロジェクトに参画してきました。

2018年5月には、株式会社オリエンタルコンサルタンツグローバル及び株式会社アルメックVPIと共同で、JICAから「フィリピン鉄道訓練センター設立・運営能力強化支援プロジェクト」を受注し、質の高い運営維持管理の人材を持続的に育成するための支援を行っています。



フィリピン・マニラでの会議の様子

地域貢献活動

■被災地復興支援

東日本大震災及び原発事故によって被害を受けた福島県の復興支援を目的に、2012年から「福島産直市」を開催しています。本取組は東京都が展開する「ふくしま東京キャンペーン」の一つであり、福島県産品の販売の他、観光PRを行っています。



三越前駅での被災地復興支援「福島産直市」の様子

■音楽イベントの開催

日頃のご利用に感謝を込めて、定期的に駅コンコース等において音楽ステージを開催しています。

また、メトロ文化財団では交通文化事業の一環として「音楽の贈りものコンサート」を福祉施設等で、気軽にクラシック音楽に触れていただくための「メトロポリス・クラシックコンサート」を東京芸術劇場で、そして「メトロコンサート」を地下鉄博物館及び駅構内で開催しました。

開催数
24回



「メトロポリス・クラシックコンサート」の様子

社員とともに

働き方改革とワークライフバランスの実現

■働き方改革

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安心して、生き生きと働ける環境づくりを目指しています。業務の見直しやデジタル技術の活用による仕事の効率化に取り組むとともに、本社では毎週水曜日とプレミアムフライデーをノー残業デーに指定し定時退社を促進しています。さらに、時差始業制度やリモートワーク制度を整備し、多様な働き方を選択できるようにする等、ワークスタイルの改善についても積極的に推進しています。

■仕事と子育て・介護の両立支援

各種支援制度の導入及び強化を図るとともに、ハンドブック配布や研修などを通して社員への啓発を行い、仕事と子育て・介護の両立を支援しています。なお、仕事と子育ての両立支援については、次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画の策定・実施等により、同法に基づく認定を受けています。



Metro's Voice

仕事と育児の両立にリモートワークを積極的に利用

広報部宣伝課
植木 あゆは



日頃撮影の立ち会い等外出が多く、移動に時間がとられ、子どものお迎え等により労働時間が限られている私にとっては時間の効率的な使い方が悩みの種でした。新たにリモートワーク制度ができ、本社に戻ることなく撮影先の近くで働けるようになり、これまで以上に時間を有効活用できています。今後も各種制度を活用しながら仕事と育児を両立したいと考えています。

ダイバーシティと人権の尊重

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きます。

■より、女性が活躍できる場を

職場環境の整備や人事制度の充実により、現業部門への配属や、管理職としての登用など、女性が長く活躍できる職場づくりを進めています。今後も長期的な計画に基づき、女性が活躍する職場づくりを積極的に進めていきます。

就業人員(東京メトロ)

		男性	女性	合計
従業員数	現業	8,165名	288名	8,453名
	本社	1,085名	203名	1,288名
	合計	9,250名	491名	9,741名
平均年齢		37.6歳	31.4歳	37.3歳
平均勤続年数		16.6年	8.9年	16.2年

2019年3月31日現在

■障がい者雇用の推進

ダイバーシティの観点から、障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。また、2004年に設立された特例子会社*「株式会社メトロフルール」では、清掃業務や簡易作業などに社員が従事しています。2019年6月1日現在、法定雇用率2.2%を上回る雇用を継続しています。

*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。

■ハラスメント防止の取組

職場などにおけるパワーハラスメントやセクシャルハラスメント等を防止するため、社内情報ネットワークを活用して社員への周知を図っているほか、社内外に相談・通報窓口を設置し、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

社員が様々な人権問題について正しく理解・認識することを目的に「人権啓発推進委員会」を設置しているほか、新人研修などをはじめとした各種研修に人権教育を組み込み、人権擁護に関する意識啓発やLGBTに対する理解促進に取り組んでいます。

チャレンジングな企業風土づくり

■人財育成

安心を提供するために、総合研修訓練センターを活用した研修・訓練を実施するほか、持続的な成長を実現するため、変化への対応、新たな事業展開、新しい技術・知見の取り入れなどに向けた研修を実施しています。また、各職場における教育・訓練にも積極的に取り組み、東京メトログループの発展に資する人財を育成しています。

なお、研修にあたっては、中期経営計画と連動させた「中期研修基本計画」を策定し、社員の能力向上を図っており、2019年度から2021年度までの中期研修基本計画では、中期経営計画の3つのキーワード「安心の提供」「持続的な成長の実現」「東京の魅力・活力の共創」を確かなものとするため、「たゆみなき安全の追求」「質の高いサービスの提供」などを強化テーマとして研修を計画しています。



総合研修訓練センター

■企業価値向上活動表彰

発表
35件

業務改善から大規模な業務変革への挑戦に至るまで、あらゆるレベルでの創意工夫やアイデアを形にし、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。2018年度は「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」において合計35件の発表があり、審査の上、優秀者に対し、表彰を行いました。

安全で健康な作業環境の構築

■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、社員が万全な状態で業務を遂行できる安全な職場環境づくりが必要です。

東京メトロでは、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等を設置し、労働災害の防止、疾病の予防等について調査・審議しています。また、労働災害を未然に防止するためには基本動作の励行などの取組を確実に積み重ねていくことが重要という考えのもと、安全衛生教育に取り組んでいます。

技術部門では、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。

一方で、駅係員や乗務員への暴力行為による労働災害が多発していることから、駅に暴力行為の防止を呼びかけるポスターを掲出するなど、鉄道業界全体で暴力行為の撲滅に向けた啓発活動に取り組んでいます。



ゼロ災運動の様子



危険予知研修の様子

投資家とともに

健康経営に向けて

■こことからだの健康づくり

「お客様の『安心』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るため、「こことからだの健康づくり計画」を策定し、「疾病予防に向けた意識の醸成（一次予防）」「疾病の重症化・再発予防に向けた意識の醸成（二次予防）」「職場の健康度をあげる」「安全輸送を支える」の4つのテーマを掲げた「メトロ健康アクション」を展開し、健康課題の解決に取り組んでいます。メンタルヘルスについては、全社員を対象に年一回のストレスチェックを実施するとともに、ラインケア研修・セルフケア研修を充実させ、メンタル不調の重症化防止を図り、健康経営に向けた取組を実施しています。さらに、安全衛生活動への産業医の積極的関与を強化するため、産業医職場巡回の一層の充実を図っています。

また、健康を経営的な視点でとらえ、社員とその家族の健康増進を積極的に支援するため「東京メトログループ健康宣言」を2019年7月に制定するとともに、その体制整備として「健康経営推進委員会」を設置し、委員長に人事部担当取締役を選任しました。



ラインケア研修の様子

<東京メトログループ健康宣言>

東京メトログループは、首都東京の都市機能を支え、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することを使命としています。

その使命を果たすためには、社員とその家族が健康意識を高く持ち、心身の健康を増進し、社員一人ひとりが生き生きと働いていることが大切だと考えます。

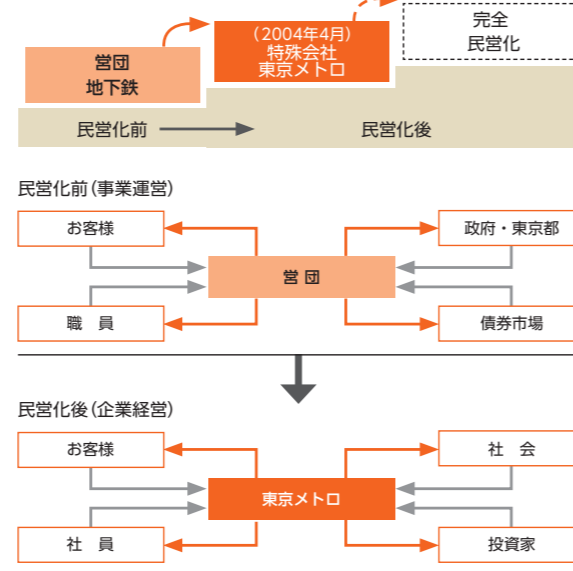
東京メトログループは、社員・会社・健康保険組合が一体となって、お客様に安心を提供し続け、社員とその家族が幸せで豊かな人生を送れるよう、こことからだの健康づくりに積極的に取り組むことを宣言します。

投資家へ向けた取組

■完全民営化に向けての取組

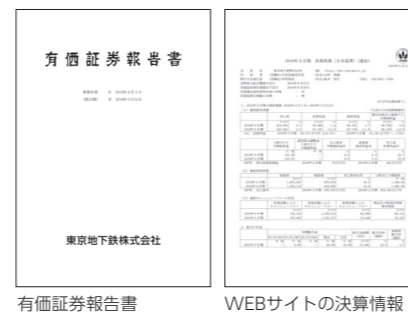
2002年施行の「東京地下鉄株式会社法」において、「国と東京都は、特殊法人等整理合理化計画の趣旨を踏まえ、できる限り速やかにこの法律の廃止、その保有する株式の売却など必要な措置を講ずる」旨規定され、2004年4月に特殊会社として誕生しました。早期の完全民営化を目指し、内部管理体制の充実や情報開示体制の強化等、経営基盤の確立に努めています。

完全民営化のプロセス



■IR体制確立に向けての取組

投資家の皆様に向けた財務状況の開示等については、現在、金融商品取引法で求められている有価証券報告書等に加え、決算情報等をWEBサイトで開示しています。また、決算公表時期の早期化を進めており、今後も、迅速かつ適正な情報開示に努め、より積極的なIR[®]体制を構築していきます。また、ESGの視点も踏まえ、非財務情報についても、開示の充実化を図っていきます。



有価証券報告書

WEBサイトの決算情報

※IR：投資家向け活動 (Investor Relations)

取引先とともに

私たちは、安全・安心で快適なより良いサービスを提供するため、「東京地下鉄株式会社 調達方針」に基づき、最適な調達を行い、調達活動を通じて、お取引先様とともに、持続可能な社会の構築に貢献します。

取引先との取組

■責任ある調達の推進

持続可能な社会の構築を目指し、2017年6月に「東京地下鉄株式会社 調達方針」(調達方針)を制定しました。調達方針では、広く世界にも目を向けて国際調達を推進し、最適な調達を行うなど、当社が目指す調達活動のあり方を示しています。そして、「東京地下鉄株式会社 調達ガイドライン」(調達ガイドライン)において、調達方針を実践するための、日々の行動の具体的な指針を示しています。

調達ガイドラインは、当社が目指す調達のために、現在物品・工事契約の取引先としてご登録いただいている約770社をはじめ、東京メトロとの取引を希望される全ての皆様にご理解いただくものであり、調達を実際に行うお取引先様に、遵守していただくものです。

<東京地下鉄株式会社 調達方針>

私たちは、首都東京のネットワークを支える者として、安全・安心で快適なより良いサービスを提供するために、広く世界に目を向け、透明・公正・公平であり、かつ、品質を担保した最適な調達を行います。また、優良な企業市民として、社会面、環境面に配慮した責任ある調達を行います。

これらの調達活動を通じて、お取引先様とのパートナーシップの強化を図るとともに、持続可能な社会の構築に貢献します。

①お取引先様の選定

・私たちは、調達からアフターケアまでのすべての段階で高い品質を担保できる最適なお取引先様を選定します。

②お取引先様との信頼関係の構築

・私たちは、お取引先様との積極的なコミュニケーションを通して信頼関係を構築します。
・私たちは、お取引先様と良きパートナーとして、ともに社会的責任を果たします。

③取引情報の管理

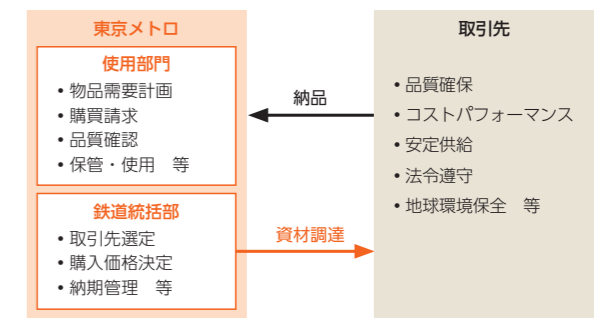
・私たちは、個人情報及び知的財産を含めた取引に係るあらゆる情報について、管理を徹底します。

■資材調達における法令遵守

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、鉄道施設などの資産を維持するため、良質な資材を適切な時期に、適正な価格で購入することに努めています。

「東京メトログループコンプライアンス行動基準」において、公正な取引を行うことを定め、法令遵守を徹底しているほか、市場の動向や需要・在庫状況などの諸条件を十分に考慮し、安全な資材の安定的な調達を行っています。

資材調達の流れ



■工事における安全推進

取引先と一体となって安全性の向上を図るため、ヒューマンエラーによる災害や事故の排除に向け、当社・グループ会社・取引先からヒヤリ・ハット情報の集約、活用を図っています。安全に係る業務を担当する安全・技術部では「事故防止会議」、大規模工事等担当の改良建設部では「ISOフォーラム」を開催、自社・グループ会社・取引先が参加し、安全意識の向上を図っています。



ISOフォーラムの様子

■取引先における安全教育

取引先と共同で、工事への安全意識向上及び専門外工事の基礎知識習得のため「安全協議会」を開催するなど、地下鉄の特殊性を踏まえた安全教育を行っています。また、毎月現場点検を行い、他現場であった不具合について取引先に対し広く周知し、安全意識向上に向けた教育を行っています。



安全協議会の様子

より安心してご利用いただける地下鉄を目指して 「安全」「快適」を運ぶ、 環境配慮型車両の導入

丸ノ内線新型車両2000系

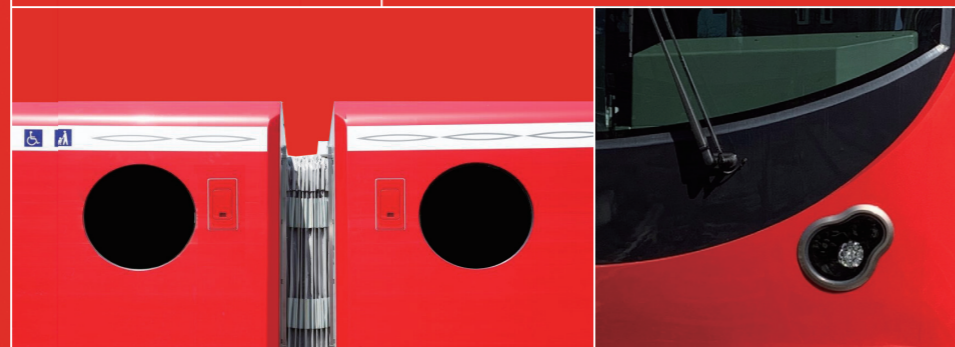
東京メトロでは、地下鉄をご利用いただくお客様を安全、快適に目的地まで運ぶために、新型車両の導入や既存車両のリニューアル工事等を進めています。2019年2月に運行を開始した丸ノ内線新型車両2000系では「安全性」「省エネ性」「快適性」を高める最新機能を搭載し、お客様に「世界トップレベルの安心」を提供します。



活力あるフォルムと カラーにかけがえのない 「安心」をのせて

新型車両2000系のデザインコンセプトは「活力あるTOKYOのカタチ・四季に映える鮮やかな挿し色・安心を支える先進の機能」。丸ノ内線のラインカラーである鮮やかなレッドの車体の前面に丸みを持たせ、車端部には丸窓、車内も「丸」をイメージしたデザインを随所に取り入れました。加えて東京メトロが目指す「安心の提供」を推進する無線式列車制御システム(CBTC[®])等の最新機能を導入することで、さらなる安全性の向上を図っています。

※2023年度導入予定



「安全性」「省エネ性」「快適性」を高める先端機能を積極的に採用

丸ノ内線新型車両2000系は、省エネ性の高い制御装置やLED照明、カーブをスムーズに走行できる台車等を導入。また遅延回復等の効果がある無線式列車制御システム(CBTC)を2023年度に導入予定。これらの先端機能により、お客様の安心を支えています。

安全性の向上

無線式列車制御システム(CBTC)

日本の地下鉄では初となる無線式列車制御システムの導入を予定しています。保安や遅延回復の効果が得られる等、運行の安定性の向上に寄与します。



CBTCシステムイメージ

車両制御情報管理装置(TIS)

車両間伝送にイーサネットを採用するなど、将来のCBM(状態基準保全)に備え、車両のビッグデータが伝送できるシステムを採用しています。



車内セキュリティカメラの設置

車内の安全性を高めるために、セキュリティカメラを車両ドア上鴨居部分に設置しています。



省エネ性の向上

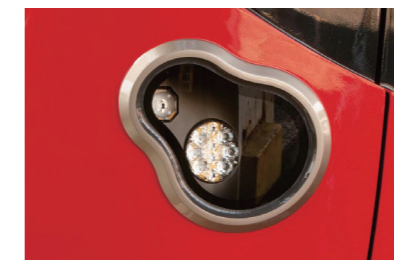
最新式制御装置の採用

制御装置に省エネ性の高いSiCモジュールを採用。永久磁石同期電動機(PMSM)と組み合わせると、02系より電力消費が約27%削減できる見込みです。



LED前灯の採用

長寿命、省エネルギー性にすぐれたLED前灯を、銀座線1000系車両・日比谷線13000系車両に引き続き、丸ノ内線2000系でも採用しています。



リサイクル性の向上

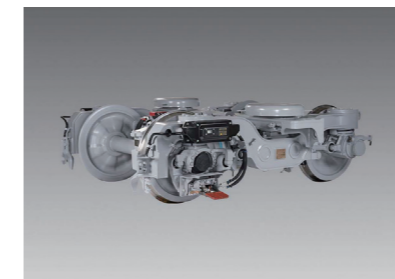
車両の構体に使用する柱、はり、けた、板等のアルミ合金の種類を極力統一し、リサイクル性を向上させることで環境負荷低減を推進しています。



快適性の向上

片軸操舵台車の採用

カーブをスムーズに走行できる片軸操舵台車を採用することで、カーブ通過時の振動や騒音が低減し、乗り心地が向上します。



車内フリースペースの設置

車いすやベビーカーご利用のお客様や、大きな荷物をお持ちのお客様等が、便利にお使いいただけるフリースペースを全車両に設置しています。



快適な車内環境の整備

一人あたりの座席幅を拡大することで座り心地を向上。さらに空調設備を高性能化する等、快適な車内環境を提供しています。



環境

長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき積極的に環境保全活動に取り組んでまいります。

東京メトログループは、地球環境保全を経営課題の一つに掲げており、2020年度に向けた長期環境戦略「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」に基づき、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様々な取組を実施しています。

「環境」編では、東京メトログループの環境マネジメントシステムについてご紹介するほか、様々な取組についてご紹介します。

東京メトロでは、2016年のパリ協定発効を意識し、省エネルギー施策や再生可能エネルギーの活用施策に取り組む、CO₂排出量を削減していくことにより、首都東京の環境保全に努め、持続可能な社会の実現に貢献します。



常務取締役
環境管理総括責任者
西倉 鉄也

数字で見る東京メトロ



再生可能エネルギーの活用によるCO₂排出削減量

1,806t-CO₂
(前年度1,599t-CO₂)



1人を1km運ぶためのCO₂排出量

12.9g-CO₂/人・km
(前年度13.1g-CO₂/人・km)



車両走行キロ当たり電車用電力実使用量

1.89kWh/C・km
(前年度1.90kWh/C・km)

地球環境に対する考え方

東京メトログループでは、地球環境問題を経営課題の1つと捉え、「地球環境保全」を経営方針に明示し、東京メトログループ環境基本方針及び長期環境戦略「みんなでECO.」のもと、グループ全体で様々な環境保全への取組を展開しています。

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、環境に関連する法規制を遵守し、環境汚染の予防に努めます。

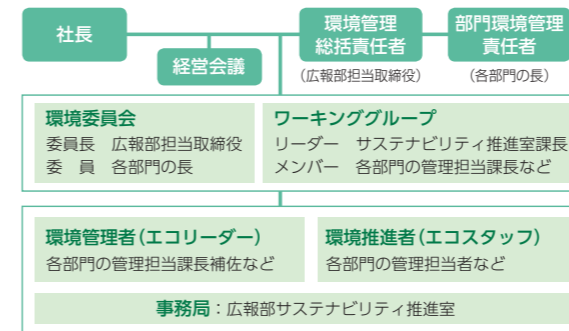
環境マネジメントシステム

環境マネジメント推進体制

環境保全活動を全社的に推進するため、広報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、重要案件については、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。

この「環境マネジメント推進体制」のもと、PDCAサイクルに沿って環境マネジメントシステムを運用しています。環境基本方針や長期環境戦略「みんなでECO.」

環境マネジメント推進体制

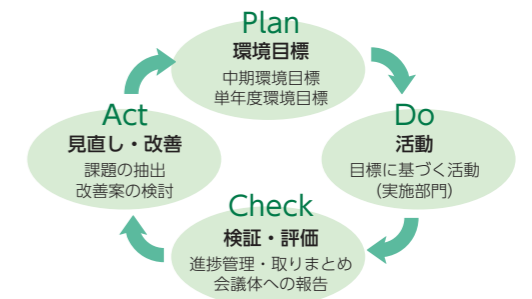


に基づき、環境委員会にて環境目標を設定、当該部門の活動進捗状況を検証・評価、結果の報告、見直しを行い、環境保全活動を継続的に改善しています。

さらに、東京メトログループ各社でも環境マネジメントシステムを運用しており、グループ共通の環境目標を設定するとともに、グループ会社ごとに独自の環境目標を設定し、環境保全活動に取り組んでいます。

このほか、グループ環境委員会を定期的に開催し、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。

環境マネジメント推進体制におけるPDCAサイクル



長期環境戦略 みんなでECO.

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、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様々な取組を実施していくための長期環境戦略「みんなでECO.」を2013年度に策定しています。

「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、2020年度の当社の全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に掲げ、積極的な環境保全活動を展開しています。

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。

東京メトロを使ってエコ



自らの環境負荷低減と並行して、「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。

沿線地域とエコ

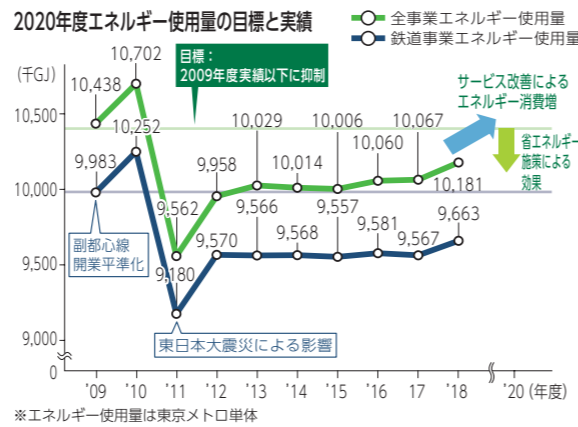


「東京とともに成長する」との観点から、沿線地域と連携した環境保全活動を推進していくことで、東京に集う人々の活き活きとした毎日に貢献していきます。

環境目標と実績

■中期環境目標(2016年度～2018年度)の実績

2020年度には2009年度実績より総エネルギー使用量を増加させないように努め、中期環境目標(2016年度～2018年度)については、計画した省エネ施策の実行や廃棄物の適正な管理をすることにより、全ての項目において目標を達成しました。



中期環境目標(2016年度～2018年度)の総括

実施項目	目標	評価	実績
車両走行キロ当たり電車用電力実使用量の低減	2018年度に2009年度比で 2.5%低減	○	1.89kWh/C・km → 2009年度比 5.5%減
グリーン購入の推進	実施率98.0%以上の維持	○	2016年度: 98.8% / 2017年度: 98.0% / 2018年度: 98.6%
コピー用紙使用量の削減	2016～2018年度のコピー用紙の総使用量を2013～2015年度総使用量から 3%削減	○	2013～2015年度総使用量より 13.6%削減
廃棄物のリサイクル推進	一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率 92.5%以上達成	○	2016年度: 93.8% / 2017年度: 94.4% / 2018年度: 96.2%
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	○	2016年度: 100% / 2017年度: 100% / 2018年度: 100%

中期環境目標(2016年度～2018年度)の主な取組と2018年度実績

評価: ○は達成、×は未達成

「みんなでECO」3つのテーマ	実施項目	評価	中期環境目標に対する2018年度の実績	2018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実使用量の低減 1.89kWh/C・km→2009年度比5.5%減	新造車両17編成を導入。既存車両2編成の制御装置を更新。既存車両2編成を永久磁石同期モーター(PMSM)に更新。
		駅構内照明や車内照明駅サインシステムのLED化	×	車両25編成、駅構内9駅にLED照明を導入したほか、各駅のサインシステムについてもLED内照式のものに順次更新 ※工事工程の見直しに伴い、一部完成時期が遅れたため	
	関連事業の省エネ化	○	100面の広告用看板をLED内照式のものに順次更新		
	事務オフィスの省エネ化	○	照明機器や空調の適正管理などの省エネ活動を継続		
	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98.6%	事務用品などの購入時に環境にやさしい物品を購入
		コピー用紙の使用量の削減	○	2018年度目標値比11.1%削減	紙資源の効率的な使用による紙使用量の削減
	資源の効率的な使用	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、59.7%を再利用水に活用	
		廃棄物管理の推進	○	リサイクル率96.2%	事務所ゴミの分別収集徹底、リサイクルの促進を実施
リサイクル、リユースの推進	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及びロングレール化の促進	○	防振まくらぎの379m敷設やロングレール614m敷設などを継続		
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	○	PCB廃棄物の適正処理を継続		
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(12基)やエスカレーター(11基)、多機能トイレ(2か所)整備により駅施設のバリアフリー化を推進するほか、ICカード需要の拡大に伴いPASMO専用改札機(41通路)を導入 ※工事工程の見直し等に伴い、一部完成時期が遅れたため		
	環境負荷の少ない地下鉄の利用促進	○	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。
※中期環境目標に対応する部分については黄色ハイライトで表示。

新中期環境目標(2019年度～2021年度)の設定

東京メトログループでは新たに2019年度から2021年度までの3か年で取り組む中期環境目標を策定しました。「みんなでECO。」において掲げた3つのテーマに基づき、実施項目・目標・取組などを設定し計画的に活動を進めていきます。東京メトログループはこれからも、環境目標の達成に向けた活動に取り組み、地球環境に配慮した事業展開を進めていきます。

新中期環境目標(2019年度～2021年度)

実施項目	目標
車両走行キロ当たり電車用電力実使用量	2021年度に2009年度実績より 6.5%低減
駅照明のLED化	2021年度末に 50.0%以上の駅に導入*
グリーン購入の推進	実施率 98.0%以上の維持
廃棄物のリサイクル推進	一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率 93.0%以上の維持
紙使用量の削減	2019～2021年度の紙使用量を2016～2018年度実績より 2.0%削減

*管理委託駅のうち7駅(日)北千住、中目黒、代々木上原、和光市、(半)副)渋谷、目黒)及び複数路線が同一ホームを共有する駅(銀)表参道、(銀)赤坂見附、(有)小竹向原)を除く169駅に対する導入率

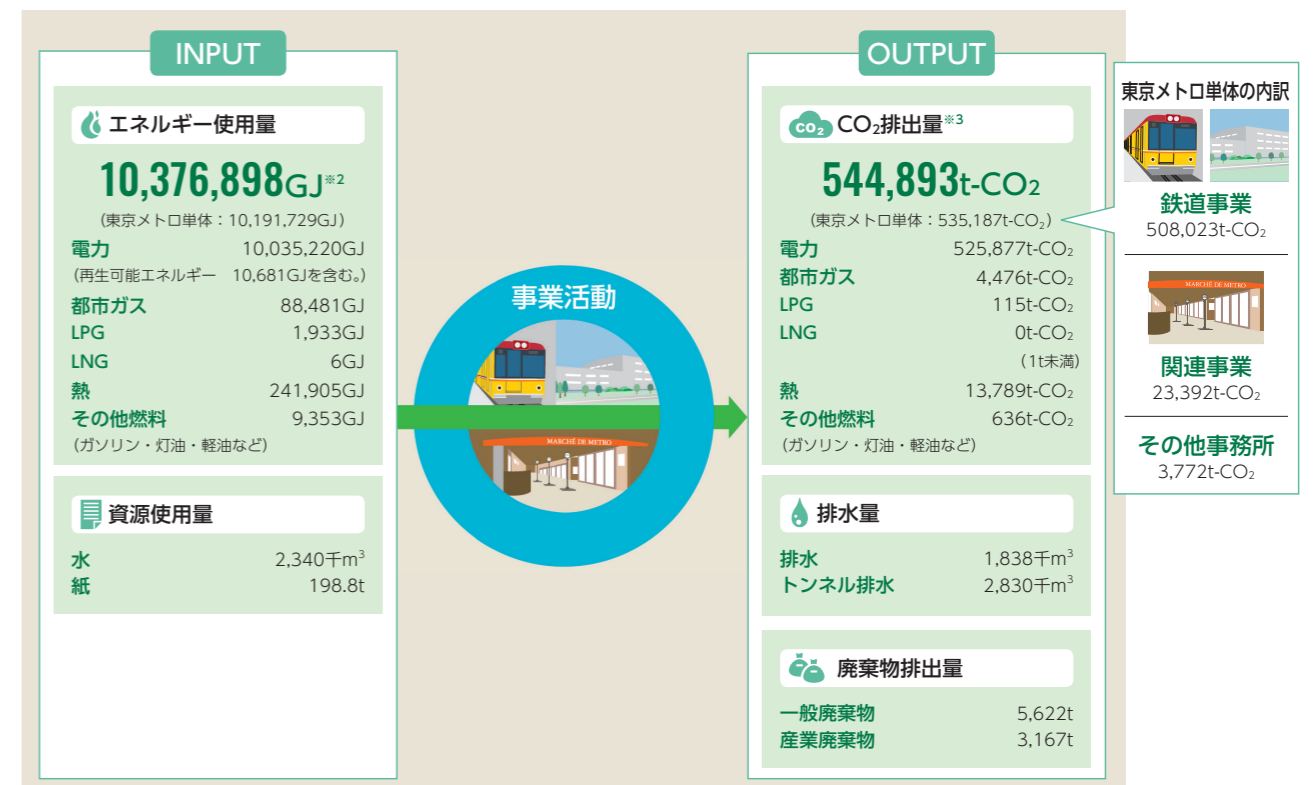
事業活動における環境負荷

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。

東京メトログループ(連結子会社*1を含む)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鉄道・駅及び関連事業施設、事務所 ●対象期間: 2018年4月1日～2019年3月31日



*1 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、(株)メトロステーションファシリティーズ、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、東京メトロ都市開発(株)、(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)メトロライフサポート、(株)メトロビジネスアソシエ、(株)メトロフルール 計13社
*2 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。
*3 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、0.512kg-CO₂/kWhを用いて算出しました。

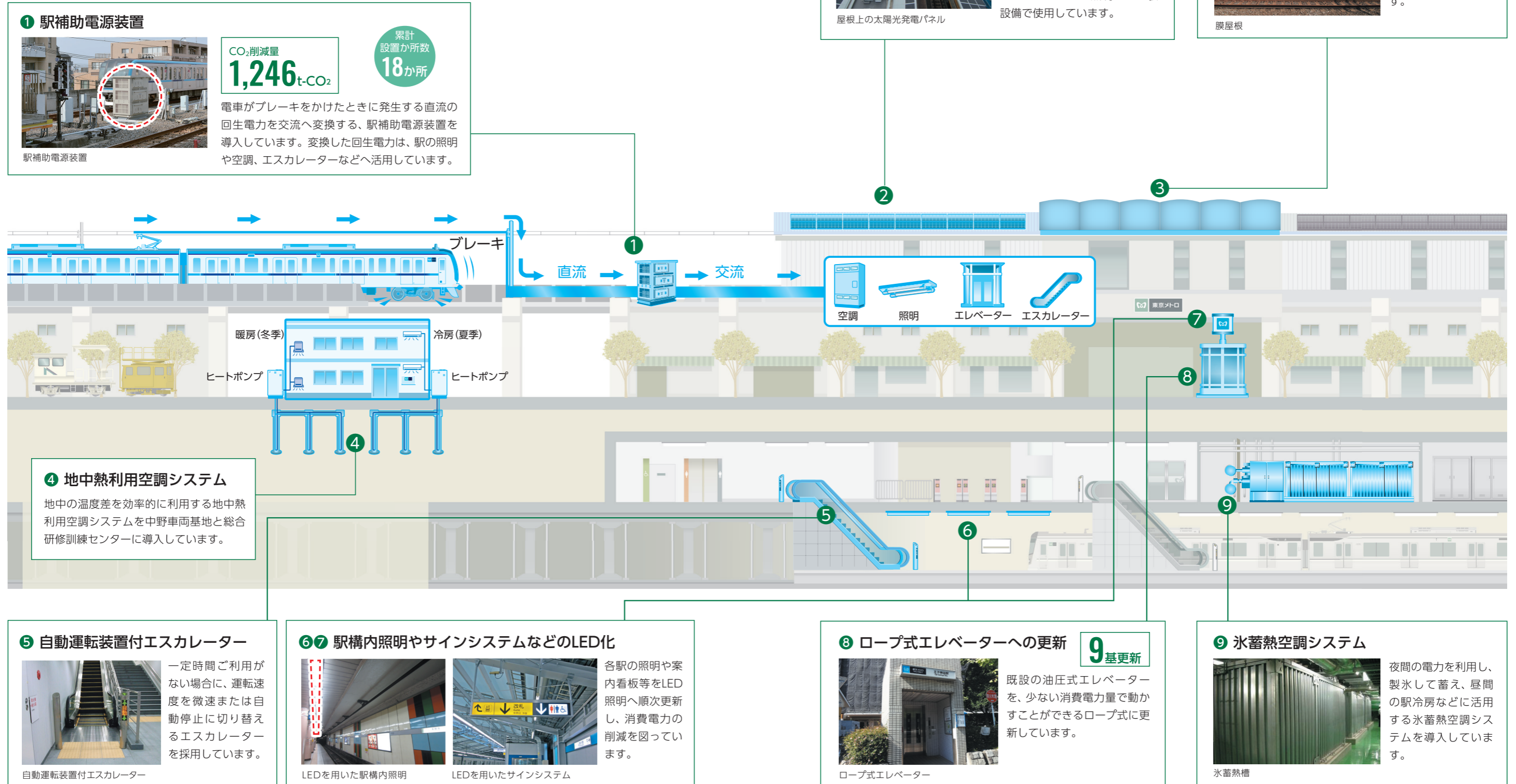
東京メトロ自らのエコ化

駅設備における省エネルギー対策

地下鉄という事業特性上、照明や冷房、エスカレーターなど、多くの設備が必要となります。これらの設備で使用するエネルギーの削減を図るため、環境に配慮した様々な設備を導入しています。

環境負荷低減に向けた新技術の導入

鉄道事業を中心に、安全面、環境面、効率面など、様々な技術の研究及び開発を精力的に進めています。環境面では、環境に配慮した車両への更新などの省エネルギー施策に加え、世界に先駆けた様々な新技術の導入により、さらなる省エネルギー化を進めています。



1 駅補助電源装置



駅補助電源装置

CO₂削減量
1,246t-CO₂

累計
設置か所数
18か所

電車がブレーキをかけたときに発生する直流の回生電力を交流へ変換する、駅補助電源装置を導入しています。変換した回生電力は、駅の照明や空調、エスカレーターなどへ活用しています。

2 太陽光発電システム



屋根上の太陽光発電パネル

CO₂削減量
560t-CO₂

累計
設置駅数
10駅

地上駅のホーム屋根上に太陽光パネルを設置し、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。

3 膜屋根(自然採光)



膜屋根

東西線南行徳駅や浦安駅のホームに、自然光の透過性の高い膜屋根を導入し、センサーでホームの照明操作を行っています。

4 地中熱利用空調システム

地中の温度差を効率的に利用する地中熱利用空調システムを中野車両基地と総合研修訓練センターに導入しています。

5 自動運転装置付エスカレーター



自動運転装置付エスカレーター

一定時間ご利用がない場合に、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。

6,7 駅構内照明やサインシステムなどのLED化



LEDを用いた駅構内照明



LEDを用いたサインシステム

各駅の照明や案内看板等をLED照明へ順次更新し、消費電力の削減を図っています。

8 ロープ式エレベーターへの更新



ロープ式エレベーター

既設の油圧式エレベーターを、少ない消費電力量で動かすことができるロープ式に更新しています。

9 氷蓄熱空調システム



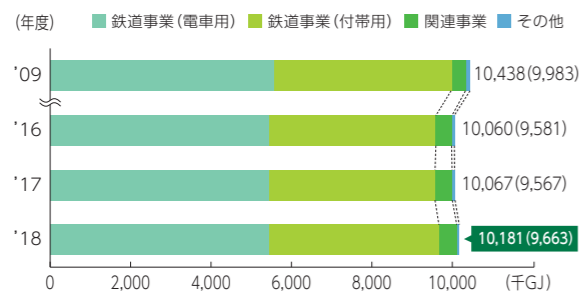
氷蓄熱槽

夜間の電力を利用し、製氷して蓄え、昼間の駅冷房などに活用する氷蓄熱空調システムを導入しています。

エネルギー使用量

事業活動に伴うエネルギー使用量は、下図のとおりです。2018年度は2017年度と比べ増加したものの、基準年の2009年度に比べると約2.4%の低減となりました。

エネルギー使用量の推移グラフ

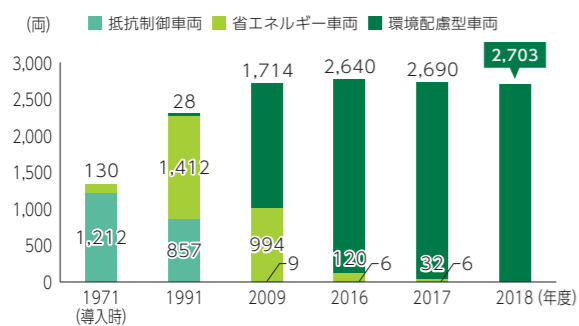


※()内の数値は鉄道事業(電車用)と鉄道事業(付帯用)のエネルギー使用量の合計

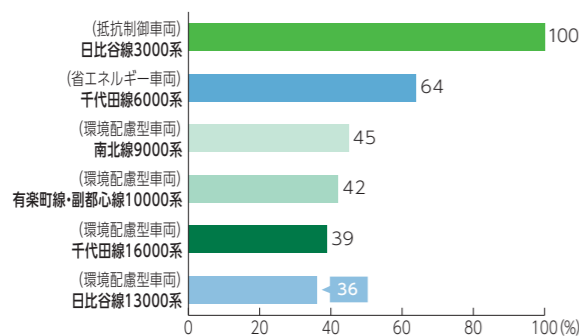
車両における省エネルギー対策

営団地下鉄の時代から世界初の回生ブレーキ付チョップ制御装置を搭載した省エネ車両を開発し、現在もSiC素子を採用したVVVF制御装置や永久磁石同期電動機(PMSM)等の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います。

省エネルギーに配慮した車両の推移



車両の走行用消費電力量の比較



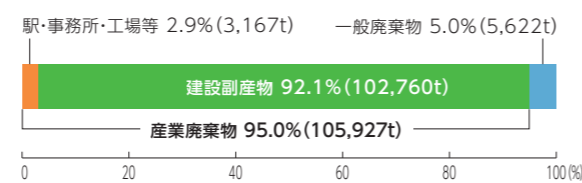
廃棄物と資源消費の削減

廃棄物・建設副産物のリサイクル

東京メトロから排出される廃棄物は、主に駅・事務所及び工事で排出されるもので構成されています。このうち、駅の改良工事や工場などから出る産業廃棄物が全体の95.0%を占め、産業廃棄物の中でも建設副産物が全体の92.1%となりました。

駅などの改良工事で発生した建設副産物は、様々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、港湾施設や採石場跡の埋立て工事などで再利用し、アスファルト・コンクリート塊などは、道路復旧工事などの再生資材として活用しています。建設副産物のリサイクル率は2018年度も100%を達成しています。

廃棄物総排出量の内訳(2018年度)



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13分野62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98.0%以上を目標に設定しています。2018年度は実施率98.6%となり、目標を達成しました。

実施率 **98.6%**

車両のリサイクル推進

廃車時の材料の分別、リサイクルを徹底し、環境負荷の低減に努めています。また、一部の車両は、引退後、国内外の事業者へ譲渡されており、熊本電気鉄道株式会社やインドネシアのジャカルタ等で現在も活躍しています。



熊本電気鉄道で活躍する元日比谷線03系

リサイクルの一例

※写真は東西線 05 系です



床下機器撤去、車内設備品撤去

まず、床下機器や車内設備品、内装等の全てを撤去し、車体の箱部分のみにします。

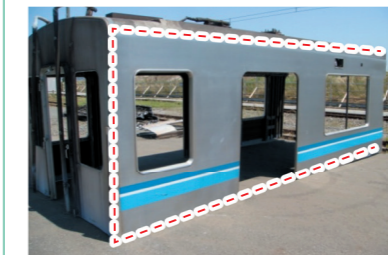


内装を撤去した車内



構体分別

次に、プラズマカッターにて写真の点線部分で切断し、台枠と側面構体、妻構体に分割します。



切断前の車体



台枠・側面構体・屋根構体・妻構体分割

プラズマカッター、ニブラー、手作業にて台枠をさらに端部と中央部に分割。他の各構体もプラズマカッターにてさらに分割します。



分割された屋根構体



シュレッダー処理

部位ごとにシュレッダーにかけ、アルミニウム、鉄、ダスト、その他に磁気センサー等で自動選別後、部位ごとにまとめて搬送します。



シュレッダーで破碎、選別されたアルミ素材



溶解炉投入

部位ごとに溶解炉に投入し、再利用可能な形状に整えます。



溶解炉



製品

発生したアルミニウムは解体業者から二次素材製造メーカーを経由し、自動車のエンジンのシリンダブロックやアルミホイールなどに再利用されます。



アルミ再生合金

■ 駅で排出される廃棄物のリサイクル

乗車券リサイクル率
100%

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。普通乗車券や回数券などの紙製の乗車券はトイレットペーパーやリサイクルボードに、磁気定期券などの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。トイレットペーパーについては、本社及び各駅のトイレで使用しています。なお、ICカード(PASMO)により乗車券発行枚数の削減も実現しています。



乗車券をリサイクルしてできたトイレットペーパー (名鉄協商)

■ 車両基地での水資源の有効活用

再利用率
59.7%

車両基地の車両清掃や検査では、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するほか、車両自動洗浄機による定期的な車体外観清掃や、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デ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にて水を再生しています。



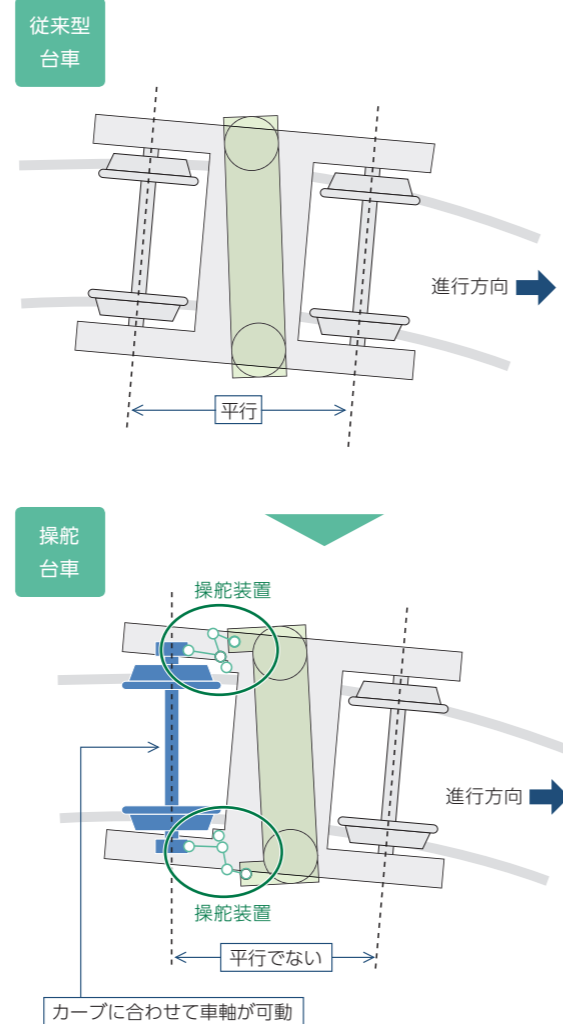
車両自動洗浄機

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、丸ノ内線2000系、日比谷線13000系に操舵台車を導入しています。通常台車は曲線を通過するときに、車輪とレールの接触により振動や騒音が発生しますが、操舵台車は自動車がカーブでハンドルを切るように、車軸が自動的に舵を切るため、通常台車よりも曲線をスムーズに走行できます。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。

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

新規導入 累計
44台 456台

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います。

■ 摩擦調整材噴射装置の導入

曲線での車輪とレール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

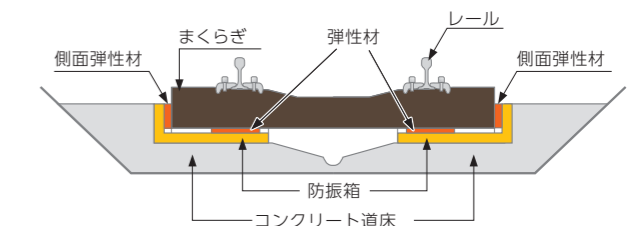


■ 防振まくらぎ敷設

新規敷設 累計
379m 118km

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。

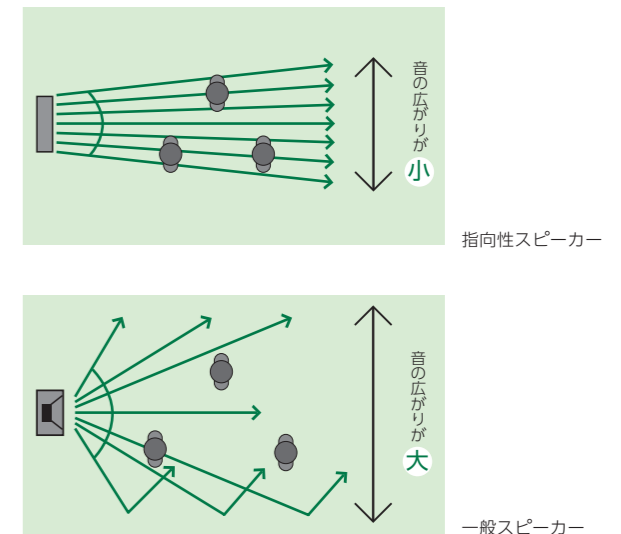
防振まくらぎの一般断面図



■ 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、近隣への音の拡散を低減しています。

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。

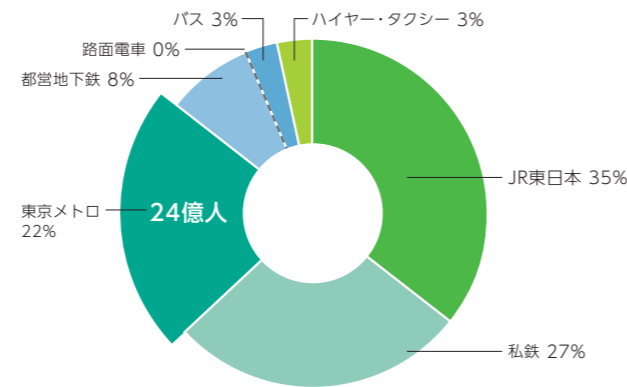
1975年に6路線、総営業キロ123.9kmだったネットワークは、2019年3月末日現在、9路線、195.1kmとなりました。

また、当時年間15億人だった輸送人員数は、2013年度時点で24億人に増えており、これは都区部の輸送人員の22%を占めています。

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、一般的に自家用乗用車の137g-CO₂/人・kmに対し鉄道は19g-CO₂/人・kmであると言われてしています。これに対し、東京メトロの2018年度の単位輸送量当たりCO₂排出量は12.9g-CO₂/人・kmという結果になりました。これらネットワークの充実と輸送力増強への取組を行い、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う鉄道の長所を活かし、東京のCO₂排出量の抑制に貢献しています。

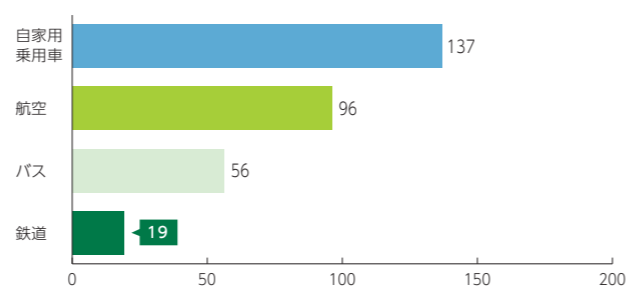
また、このような低環境負荷の地下鉄をより多くのお客様に安心してご利用いただくことで、東京全体の環境負荷を可能な限り低減していくことを目指し、様々な取組を実施しています。

東京都区部の旅客輸送機関別輸送人員(2013年度)



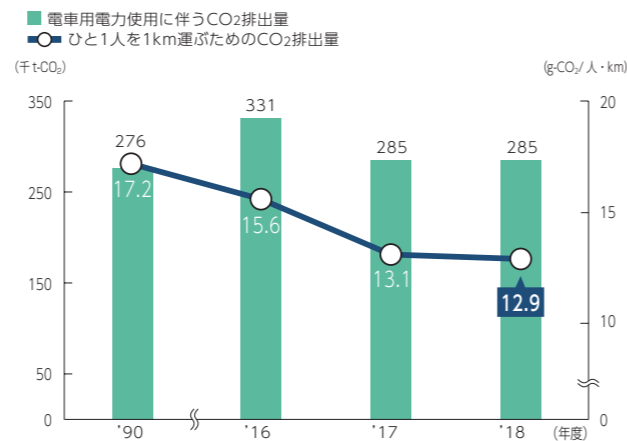
※出典：平成27年版 都市交通年報

旅客輸送機関別 単位輸送量当たりCO₂排出量(2017年度)



※出典：国土交通省「運輸部門における二酸化炭素排出量」(g-CO₂/人・km)

東京メトロにおけるひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量



TOPIC

東京メトロ×JR東日本

「環境の取り組み展～みんなを運ぶ、未来へつなぐ。エコレールウェイ～」を開催

JR東日本上野駅にて、持続可能な社会の実現にむけ、東京メトロとJR東日本が取り組んでいる環境活動を紹介するイベントを開催しました。パネルやジオラマの展示により両社の環境に配慮した事業活動にご理解を深めていただくほか、CO₂排出量が少なく環境にやさしい乗り物である鉄道の積極的なご利用を呼び掛けることができました。



「環境の取り組み展」開催時の様子

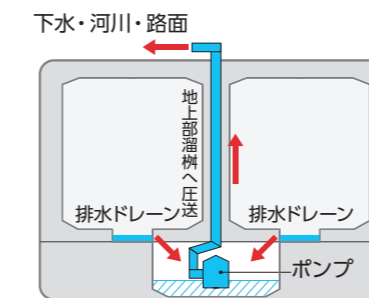
沿線地域とエコ

沿線地域の環境保全

トンネル内湧水の活用

東京都からの要請を受けて、**放流量 約100,000㎡** 日比谷線恵比寿駅付近、南北線王子駅付近のトンネル内湧水を河川まで導水し放流しています。この取組により、河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。

トンネル内湧水の放流イメージ図



駅の緑化

東西線浦安駅は、駅前広場に面する駅の正面口の一部が壁面緑化となっています。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ることで、表面温度を下げるほか、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使用し、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

TOPIC

「みんなのメダルプロジェクト」に協力

東京2020組織委員会が主催する「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」の趣旨に賛同し、環境省と連携して東京メトロ線内34駅に回収ボックスを設置しました。2018年11月1日～2019年3月31日の期間で、361台の携帯電話・スマートフォンを回収しました。東京メトロでは、これからも環境負荷の低減や東京2020大会の成功に貢献していきます。

●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オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）です。



回収ボックス設置の様子

駅周辺清掃活動の実施

地元の自治体や周辺住民と合同で、駅構内や出入口上屋、駅周辺等の清掃活動を社員が実施しています。

2018年度は、霞ヶ関駅務管区、北千住駅務管区などで実施しており、今後も実施駅を拡大していく予定です。



清掃活動の様子

環境教育

環境意識の啓発

■環境教育の実施

長期環境戦略「みんなでECO.」を達成し、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。そこで、東京メトログループ社員を対象に、様々な機会での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。

2018年度は、新入社員研修をはじめ、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」、経営層を対象とした「経営層向け環境講演会」及びグループ会社社員に対する社会環境報告書報告会にて環境教育を実施しました。

環境教育の実施状況(2018年度)

開催月	講座名	受講者数
2018年4月	自動車運転手講習会	167
2018年5月	エコリーダー・エコスタッフ研修	99
2018年6月	鉄道総合技術アカデミー	27
2018年6月	新入社員研修	29
2018年7月	自然観察・体験イベント	20
2018年9月	グリーンシップアクション	11
2018年12月	経営層向け環境講演会	39
2019年1月～3月	社会環境報告書2018報告会(各グループ会社)	268
2019年2月	グリーンシップアクション	11
2019年3月	改良建設部2018年度ISO報告会	109
合計		780

①東京グリーンシップ・アクションの実施

清瀬松山緑地保全地域において、東京都内に残る貴重な自然地を守る自然環境保全活動事業「東京グリーンシップ・アクション」を2回実施しました。

活動には東京メトログループ社員とその家族が参加し、落ち葉掃き・落枝整理・植樹などを行い、参加者たちは貴重な自然地を未来に残していくことの大切さや重要性を、活動を通じて学びました。



植樹の様子

②自然観察・体験イベントの実施

2018年7月に東京港野鳥公園において、自然観察・体験イベントを実施しました。公園の成り立ちや自然保護活動の意義などについてNPO法人の方に講義をしていただくとともに、公園内の水田や干潟の生き物を観察することで参加者たちの環境保全意識の向上を図ることができました。また、使用済みとなった食用油を使ったキャンドルづくりも行い、資源の再利用の大切さについても学びました。



水田での生き物観察の様子

■環境月間の実施

6月の「環境月間」に全社員が環境について考える機会として様々な取組を実施しました。その1つとして、社員個人の不要となった本を回収して売却し、その売上を環境保全団体へ寄付しました。手軽に参加できる環境保全活動を通じて、環境意識の向上を図ることができました。



回収した古本の一部

Metro's Voice

環境イベントに参加して

地球温暖化には関心はあったものの、特別な活動をすることはありませんでした。その様な中、上司の勧めもあり、「水田除草体験イベント」に孫3人と参加し、生物の多様性にふれました。これが初めての環境問題についてのアクションとなり、その後の環境保全イベントにも継続して参加するようになりました。子どもたちにとっても、環境保全活動イベントへの参加は、今後の環境問題を考えるきっかけになりました。



メトロセルビス総務課
菅原 雅臣

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

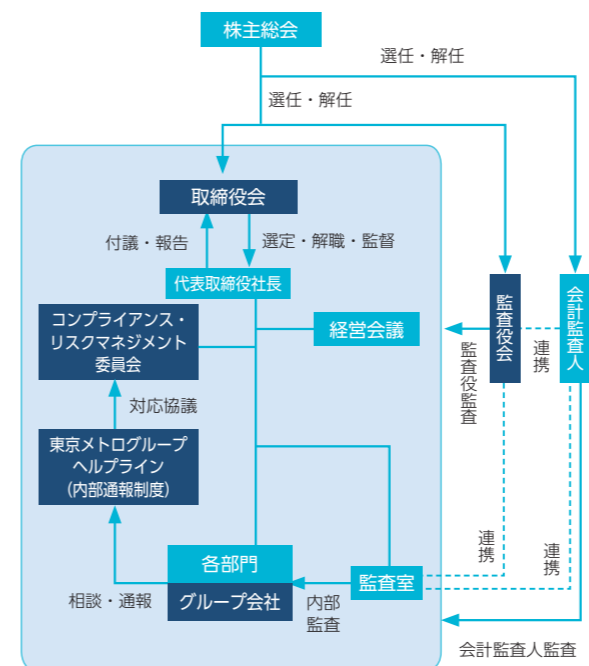
全てのステークホルダーに提供する付加価値の向上に努めています。また、より信頼される企業となるため、経営の透明性・公正性を確保し迅速な業務執行に努めるとともに、効率的な企業経営による経営基盤の強化を目指しています。

■コーポレート・ガバナンス体制

取締役会は、社外取締役1名を含む取締役15名で構成され、原則月1回の開催により、法令・定款に規定する事項や経営に関する重要な事項等についての決定及び業務執行の監督を行っています。(2018年度の実行取締役の取締役会出席率：98.8%) また、社長の諮問機関である経営会議は、経営に関する重要な事項を審議し、迅速・適切な業務執行を行っています。

さらに監査役制度を採用し、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や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。(2018年度の実行監査役の監査役会出席率：100%)

コーポレート・ガバナンス体制図



グループ会社の管理については、体制の明確化及び指導・育成の推進により、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、グループ各社の役割が整理され、今後の事業戦略実行に応じ、企業価値の最大化を図ります。

■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つの目的を掲げ、これらの目的を達成するため、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を監査役室に配置し、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。

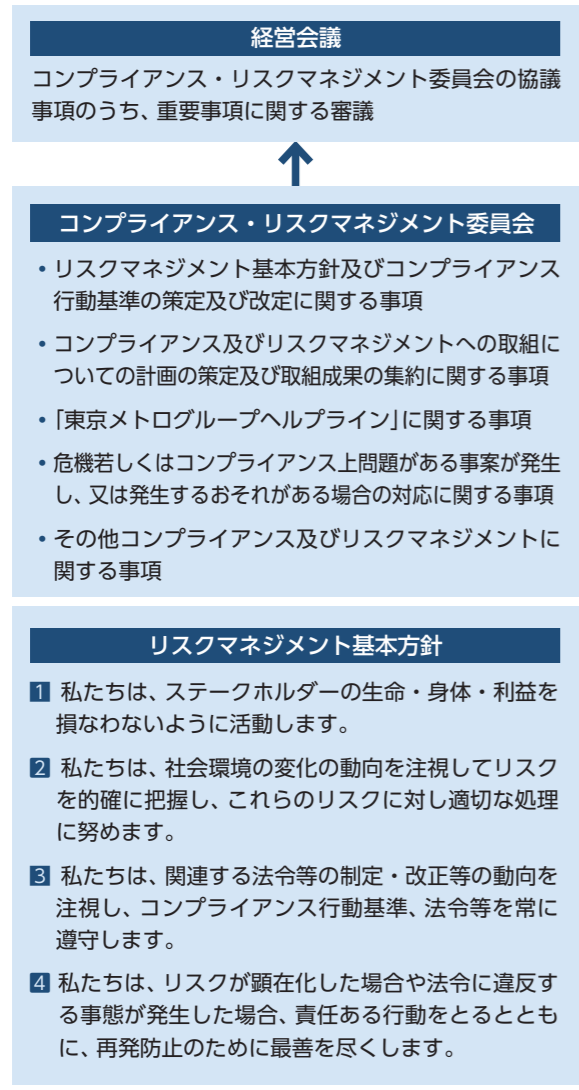
コンプライアンス・リスクマネジメントの推進

■コンプライアンス・リスクマネジメントに関する考え方

コンプライアンスについては、法令の遵守だけでなく企業倫理の徹底や環境問題への取組などを含めて捉え、これを実践することがステークホルダーからの信頼獲得及び企業価値の向上につながると考え、体制強化に取り組んでいます。

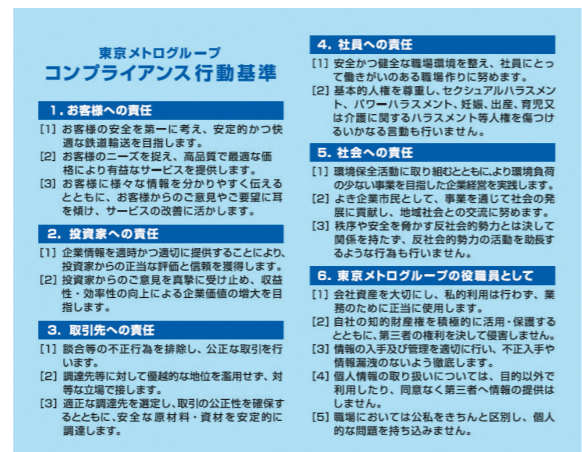
また、リスクマネジメントでは、会社を取り巻く様々なリスクに対して、適切な処理を行うために、リスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項を定めた「リスクマネジメント基本方針」に基づき実施しています。

コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制



①コンプライアンス行動基準の制定

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、高い規範意識と使命感を持った行動を促すため、名刺サイズの「コンプライアンス行動基準携帯カード」を配付しています。



コンプライアンス行動基準携帯カード

②コンプライアンス啓発活動

総務部法務・コンプライアンス推進室を担当部署とし、全社的なコンプライアンス意識向上のための啓発活動を行っています。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、グループ全体での意識向上を図るため、様々な機会で開催を実施しています。2018年度は東京メトログループ全社員を対象に、新入社員から経営層に至るまで各階層に合わせた研修を行いました。

③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、役員及び社員等から、コンプライアンスに関する相談・通報を受け付けています。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。

■個人情報の保護

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)、厳正な管理を行うとともに、関連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。

■リスクマネジメントの実施

2018年度は、「自然災害」「飲酒・薬物」「情報漏えい」「インフラ老朽化」「テロ」「感染症」の6つのリスク対策に重点的に取り組むとともに、各種訓練を実施しました。さらに、ステークホルダーに重大な影響を及ぼす事態の発生時には、コンプライアンス・リスクマネジメント委員会を中心に、迅速に対応できる体制を構築しています。また、事業継続計画(BCP)を策定し、優先的に実施する業務や要員確保など、継続的な運用を図れる仕組みを整え、「安心」の一翼を担っています。

■コンプライアンス意識の浸透・定着

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、以下のとおり、コンプライアンス意識の浸透・定着に取り組んでいます。

第三者意見

東京メトログループ
社会環境報告書2019に関する意見

新たに策定された3か年の中期経営計画「東京メトロプラン2021」には、新たなキーワードとして「東京の魅力・活力の共創」が加わっています。この新たな項目は、東京メトログループが、自社の持続的な発展のみならず、その経営の前提となる都市・東京の発展への貢献も明確にした点で、非常に興味深いものです。この会社と社会が同時に進化してゆくという発想は、社会の持続可能性に焦点を当てたSDGsへの貢献の観点から見ても、まさに欠くことのできない考え方と言えるでしょう。また、本報告書では、1年後に迫った東京2020大会に向けた取組が特集されていますが、大会の成功への貢献のみならず、「東京」の魅力世界を世界的に高めると同時に、SDGsのゴールとなる2030年へとつながるレガシーとして意味を持つことは間違いありません。

昨年の報告書に対する意見としてコメントした、「数字で見る東京メトロ」等のパフォーマンス指標の数値の開示の仕方については、新たな指標の追加、昨年度との比較が追加されるなど、読者にとって理解しやすい形に改善されました。ただ、東京メトロの取組のほとんどは、必ずしも単年度で成果が出るものではなく、中長期的な視点に立った施策であると考えられます。その観点から、例えば、鉄道事故の発生数については中長期的な経年変化のトレンドが、社会指標のいくつかについては過去からの累積値が、単年度の瞬間風速的な数値以上に重要と考えられます。こうした点に留意した開示の工夫を期待したいところで



ロイドレジスタージャパン株式会社
取締役
富田 秀実

す。また、本報告書は、多くの事例や裏付けとなる数値が開示されていますが、取組がどのようにそれらの数値に結び付き、それぞれの数値がどのように関係しているかなどのストーリーが明確になると、より説得力のある報告書になると考えられます。その点から、SDGsに対して、どの程度の貢献が果たせるかの具体的な成果の説明についても、来年度以降はチャレンジしてほしいと思います。また、東京メトログループの優れた取組を世界に発信するという観点からは、GRIのような国際的なサステナビリティ報告スタンダードに準拠した形での報告書への進化も同時に期待したいと思います。

都市インフラの一役を担う東京メトロのSDGsへの取組を成功させるためには、社員はもとより、お客様との新たな関係構築が非常に重要になると考えられます。本報告書に掲載されている優れた取組の多くは、毎日のように東京メトロを利用するお客様に必ずしも十分に理解されていないかもしれません。本報告書のみならず、お客様が日常的に実感できる取組やコミュニケーションを行うとともに、お客様も参画できる施策の充実を図っていただきたいと思います。

以上

第三者意見を受けて

富田様には、昨年度に続き本報告書について貴重なご意見を賜り、厚く御礼申し上げます。当社グループの中期経営計画とSDGsとの関係性、パフォーマンス数値の開示についてご評価を頂く一方、より望ましい開示方法、各取組の指標との関係性更にはSDGsへの貢献について、大変有用な

ご意見・ご指摘を頂きました。

頂いたご意見等をしっかりと受けとめ、2020年、そしてその先に向けて、国際都市「東京」と社会全体の持続的な発展のために、今後も着実に各種取組を推進してまいります。



取締役
経営企画本部副部長
小坂 彰洋

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 3,994億円(2018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)
 - 情報通信事業(光ファイバーケーブルの賃貸など)
- 従業員数 9,741名(就業人員)
(2019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
 - 株式会社メトロサービス (清掃業務全般及び警備業務)
 - 株式会社メトロコマース (物販、サービス業務及び取務業務)
 - 株式会社メトロステーションファシリティーズ (駅設備保守管理業務)
 - 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)
 - 東京メトロ都市開発株式会社 (不動産開発、オフィスビル等の賃貸・運営管理)
 - 株式会社メトロプロパティーズ (駅構内店舗、商業ビル等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)
 - 株式会社メトロライフサポート (人事・厚生関係業務)
 - 株式会社メトロビジネスアソシエ (人事・経理・システム管理に係る事務系業務)
 - 株式会社メトロフルール (建物等の清掃業務)
 - VIETNAM TOKYO METRO ONE MEMBER LIMITED LIABILITY COMPANY (ベトナム都市鉄道整備事業の支援)
 - 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)

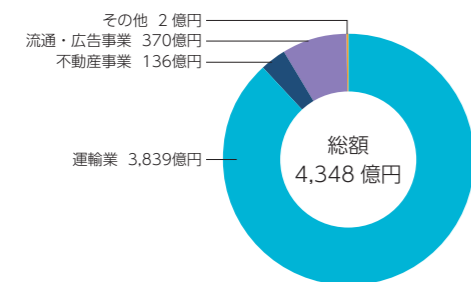
経営状況(2018年度)

経営成績

	2017年度	2018年度
連結営業収益	4,258 (3,916)	4,348 (3,994)
連結営業利益	971 (891)	985 (907)
連結経常利益	877 (814)	891 (837)
親会社株主に帰属する当期純利益(当期純利益)	603 (571)	607 (582)

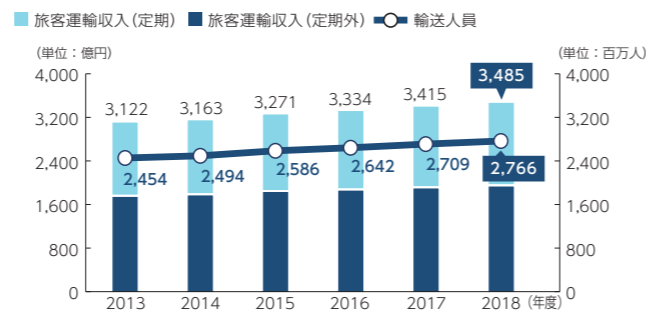
※表内の()は単体

セグメント別営業収益(連結)

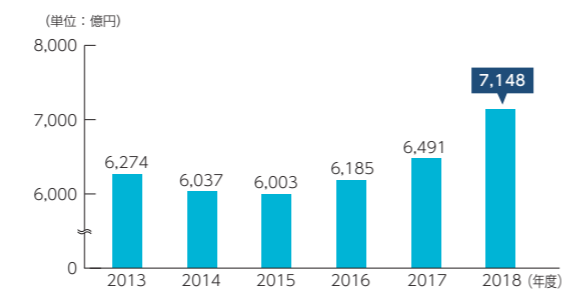


※記載金額は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致しない場合があります。

運輸成績



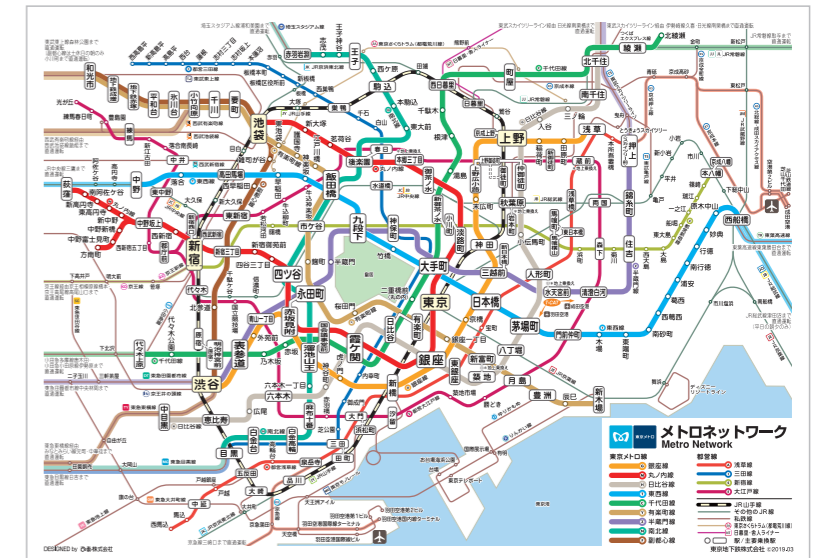
長期債務残高(単体)



営業状況(2018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・東京を支える交通インフラ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
- T 東西線** (中野～西船橋間) 30.8km
- Z 半蔵門線** (渋谷～押上間) 16.8km
- M 丸ノ内線** (池袋～荻窪間) 24.2km
(中野坂上～方南町間) 3.2km
- C 千代田線** (綾瀬～代々木上原間) 21.9km
(綾瀬～北綾瀬間) 2.1km
- N 南北線** (目黒～赤羽岩淵間) 21.3km
- H 日比谷線** (北千住～中目黒間) 20.3km
- Y 有楽町線** (和光市～新木場間) 28.3km
- 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 2,719両 ● 輸送人員数 1日平均758万人

【関連事業】

鉄道事業と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便利に立ち寄れる、駅直結の「Esola池袋」や駅構内の「Echika」「Echika fit」「Metro pia」といった、様々な商業施設を展開しています。また、駅構内にはコンビニ型売店「LAWSON METRO'S」をはじめ、自動販売機、コインロッカー、ATMなどを設置しています。さらに、上記商業施設や売店などにPASMO電子マネーの導入を進めているほか、PASMO機能を備えたクレジットカードの発行を行っています。



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。お客様の利便性向上を踏まえて「地下から地上へ」の一体的な不動産開発を実現することで、今後も積極的に新規物件の開発を進め、沿線地域の活性化を推進していきます。



広告・情報通信事業

従来の車内の「中ぶりポスター」や駅構内の「駅ばりポスター」をはじめとした紙媒体だけでなく、車内やホーム・コンコースでのデジタルサイネージなど多種多様な媒体を提供し、多くのクライアントの皆様にご利用いただいています。また、東京メトロ175駅の構内で使える無線LANサービスを導入し、駅の利便性を高めています。





[編集]

東京地下鉄株式会社 経営企画本部 経営管理部
Tokyo Metro Co., Ltd.

社会環境報告書へのご意見募集

「社会環境報告書2019」の内容や東京メトログループの社会環境活動についてのご意見・ご感想は、「東京メトロお客様センター」または「東京メトロホームページ」までお寄せください。

東京メトロお客様センター（年中無休 営業時間 9：00～20：00）

東京メトロホームページ



0120-104106



〒110-8614
東京メトロお客様センター



<https://www.tokyometro.jp/>

※ 画面最上段の【お問い合わせ】内にある
お問い合わせ先よりご意見をお寄せください。

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。

**UD
FONT**

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。