

東京メトロ

社会環境報告書 2017

Tokyo Metro Social and Environmental Report 2017





- 1 目次／編集方針
- 2 東京メトログループ 経営ビジョン
- 3 **【特集】**
東京メトロが社会に提供する価値
- 5 トップコミットメント
- 7 数字で見る東京メトロ
- 8 **【中期経営計画】** 東京メトロプラン2018
- 11 **【特集】**
日比谷線新型車両13000系
- 13 東京メトロのコーポレート・ガバナンス

15 **安心=安全+サービス**

- 16 たゆみなき「安全」の追求
- 17 日常の安全と危機管理
- 19 お客様視点に立った「サービス」の提供

25 **社会**

- 26 東京・地域とともに
- 29 社員とともに
- 32 取引先とともに
- 34 投資家とともに

35 **環境**

- 36 環境マネジメントシステム
- 37 長期環境戦略「みんなでECO.」
- 38 環境目標と実績
- 39 事業活動における環境負荷
- 40 東京メトロ自らのエコ化
- 45 東京メトロを使ってエコ
- 46 沿線地域とエコ
- 47 環境コンプライアンスと環境教育
- 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。

東京メトロの経営ビジョン・中期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・安定運行への取組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組について、幅広くご紹介しています。

また、特集では、東京メトロが社会に提供してきた価値を、日本初・世界初の取組事例やこれまでのあゆみとともにご紹介するとともに、2017年3月に運転を開始した日比谷線の新型車両13000系についてご紹介しています。

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組を分類し、該当する取組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の単体(ただし、経営ビジョン、経営戦略、中期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

2016年4月～2017年3月(ただし、継続的な取組や重要な事項については、2017年度及び2015年度以前の情報を含めています。)

● 報告書発行:2017年9月

(前回発行:2016年10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活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。

社会に対して

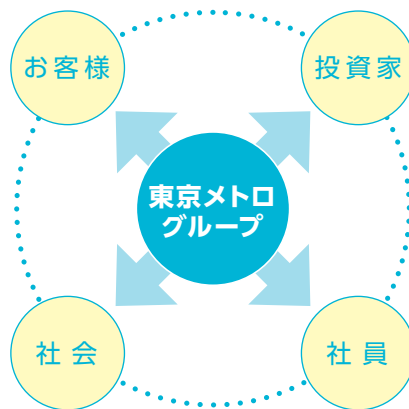
- 地球環境の保全に積極的に取り組みます。
- 優良な企業市民として、首都東京の発展と地域社会との共生、さらに国際社会への貢献に積極的に取り組みます。
- コンプライアンス重視の経営を実践し、倫理面からも評価される企業グループになります。

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財を育成します。



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、オープンで生き活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。

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、この双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。

特集 東京メトロが社会に提供する価値

東京メトロが切り拓いた首都圏広域ネットワーク

東京メトロは現在9路線、195.1キロを運営していますが、7路線での相互直通運転先を含めるとそれは532.6キロもの巨大なネットワークとなり、1日のご利用者数は約724万人にももの

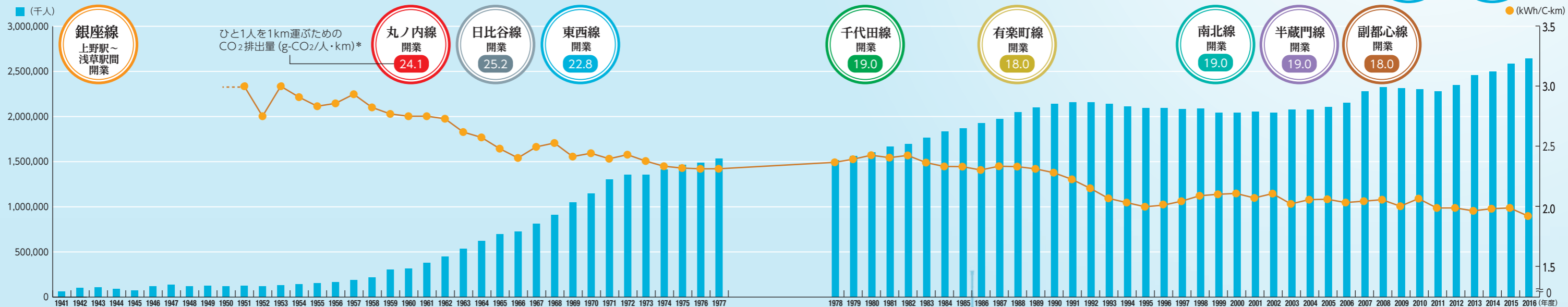
ります。創業当時から数々の“日本初”“世界初”を導入しながら、首都圏の一大交通網を築き上げてきた東京メトロ。そのあゆみを振り返ります。

東京を走らせる力

■ 輸送人員
● 車両走行キロ当たりの電力使用量
* CO₂排出量については、CO₂排出係数として、0.587kg-CO₂/kWhを用いて算出しました。

長期環境戦略
「みんなで
ECO」
策定

東京メトロ
プラン
2018



世の中の出来事 東京メトロの出来事

- | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1923 関東大震災 1925 ラジオ放送の開始 1926 昭和に改元 1939 第二次世界大戦 | <ul style="list-style-type: none"> 1920 東京地下鉄株式会社 設立 1925 上野駅～浅草駅間着工 1927 上野駅～浅草駅間開業 | <ul style="list-style-type: none"> 1945 第二次世界大戦終了 1947 第一次ベビーブーム 1950 朝鮮戦争 1953 NHKがテレビ放送を開始 1958 東京タワー完成 | <ul style="list-style-type: none"> 1941 帝都高速度交通営団 設立 1943 女性車掌を発売 1944 女性運転士を発売 | <ul style="list-style-type: none"> 1964 東京1964オリンピック開催 東京1964パラリンピック開催 1971 第二次ベビーブーム 1973 第一次オイルショック 1978 第二次オイルショック | <ul style="list-style-type: none"> 1962 丸ノ内線全線開業 1964 日比谷線全線開業 1969 東西線全線開業 1978 千代田線全線開業 | <ul style="list-style-type: none"> 1986 バブル景気 1989 平成に改元 1995 阪神・淡路大震災 地下鉄サリン事件 1996 ISO14001発行 1997 京都議定書採択 | <ul style="list-style-type: none"> 1986 「地下鉄博物館」オープン 1987 保有車両2,000両突破 1988 全駅構内で終日禁煙実施 有楽町線全線開業 1996 「総合指令所」発足 1997 戦後初の女性車掌を発売 | <ul style="list-style-type: none"> 2001 アメリカ同時多発テロ事件 2007 世界金融危機 2011 東日本大震災 2015 持続可能な開発目標(SDGs) 採択 2016 パリ協定発効 | <ul style="list-style-type: none"> 2000 日比谷線列車脱線衝突事故 南北線全線開業 2002 戦後初の女性運転士を発売 2003 半蔵門線全線開業 2004 東京地下鉄株式会社 設立 2006 「社会環境報告書」発行開始 2008 副都心線全線開業 2017 地下鉄開通90周年 |
|---|---|--|--|--|---|--|--|---|--|

東京メトロのあゆみ

1927年 **東洋初**

東洋初の地下鉄開業!

東京の路面電車が飽和状態になり、東洋初の地下鉄を開業。地下鉄は閉鎖的な空間で事故時の被害が大きくなるおそれがあるため、日本初のATS(自動列車停止装置)などを導入。乗客の安全性を第一に考えた最新技術が豊富に取り込まれました。

開業当時の浅草駅のぎわい

1971年 **世界初**

省エネルギー車両の導入

(回生ブレーキ付チョップ制御装置搭載)

電流を変化させて速度を制御する「チョップ制御方式」とブレーキ時に発生した電力を他の加速中の列車で利用する「回生ブレーキ方式」を組み合わせて導入した車両を世界で初めて導入。車両の省エネ性を大きく向上させました。

回生ブレーキ付チョップ制御装置を搭載した千代田線6000系

1959年 **地下鉄では日本初**

「シールドトンネル」の導入

開削工法で掘った部分からシールド機械で横穴式に掘り進んで造る「シールドトンネル」を、丸ノ内線国会議事堂前駅～赤坂見附駅間において日本の地下鉄で初めて導入。以降、地盤や周辺の埋設物の状況に応じ、柔軟に工法を開発してきました。

南北線着脱式3連シールド

1981年 **日本初**

「ボルスタレス台車」の導入

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、車体重量を直接台車に伝達する「ボルスタレス台車」を開発、日本で初めて半蔵門線8000系にて採用。軽量化、構造の簡素化、保守の容易化を実現することにより、省エネ性を向上させました。

ボルスタレス台車

1991年 **地下鉄では日本初**

「ホームドア」の導入

南北線の各駅では、ホームと列車走行部分とを仕切る「ホームドア」を日本の地下鉄で初めて設置。これは車両ドアと連動して開閉するという画期的なもので、お客様の安全性とホーム空間の快適性を大幅に向上させました。

南北線のホームドア

2014年 **世界初**

「PMSMとSiCを用いた主回路システム」の導入

既に採用されていたPMSM(永久磁石同期モータ)を改良し、これに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を組み合わせた主回路システムを銀座線1000系車両(3次車)に導入。世界初の試みで、エネルギー効率の向上や消費電力の削減を実現しました。

銀座線で使用する車両の走行用消費電力の比較

車両種別	消費電力 (%)
01系 (IM)	100
1000系 (1-2次車) (PMSM)	70
1000系 (3次車) (PMSM+SiC)	63

2012年 **日本初**

LED前灯・操舵台車の導入

銀座線新型車両1000系にて、日本で初めて前灯にもLEDを導入。また、曲線走行時のレールと車輪の摩擦による騒音を低減し、スムーズに走行できる「操舵台車」の技術を日本で初めて導入。省エネ性と安全性・快適性を向上させました。

LED前灯 (銀座線1000系)

操舵台車 (銀座線1000系)

2016年

環境にやさしい車両 日比谷線13000系の導入

日比谷線13000系ではPMSMや操舵台車を採用し、省エネ性と安全性・快適性を追求。また、車内ディスプレイでの日・英・中・韓4言語によるご案内、全車両へのフリースペースの設置など、バリアフリーに配慮し、快適性向上を図りました。

日比谷線13000系

車内ディスプレイ

「安心」と「成長」を両輪に、 魅力と活力ある東京を支えます。



東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

山村明義

首都圏鉄道ネットワークの中核を担う、 信頼される企業へ

平素より東京メトロ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する、首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う企業です。

1日724万人のお客様にご利用いただく公共交通機関として、輸送の安全性の向上に何よりも優先して取り組むとともに、お客様の視点に立ったサービスの充実に日々努めております。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。

そして、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、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おります。

世界トップレベルの安心を全てのお客様に

2017年度は、中期経営計画「東京メトロプラン2018」の中間年度に当たり、引き続き2つのキーワード「安心の提供」と「成長への挑戦」を柱として各種施策に精力的に取り組んでまいります。

「安心の提供」としては、「安心=安全+サービス」の考えのもと、「世界トップレベルの安心」を世界中から集う全てのお客様に提供する地下鉄を目指し、ハード・ソフト両面での各種施策をこれまで以上に加速してまいります。

特に、昨年度発生した半蔵門線九段下駅におけるベビーカー引き摺り事故や銀座線青山一丁目駅における盲導犬をお連れのお客様の転落事故を踏まえた駅ホームの安全性向上策として、全ての路線へのホームドア早期設置に向けた取組、お客様へのお声かけの実施など「見守る目」の強化に引き続き努めてまいります。また、自然災害対策についても、お客様の安全確保を最優先に、引き続き震災対策、大規模浸水対策等を進めるほか、災害発生時の被害の拡大防止や早期運行再開に向けた施策を推進し、首都東京の都市機能の維持・向上に努めてまいります。

「成長への挑戦」としては、「安心の提供」を大前提とした上で、新たな価値を生み出す取組の全てを「成長」と位置づけ、私どもがこれまで築いてきたあらゆる経営資源を最大限に活用し、引き続き駅を拠点に周辺地域の活性化や東京のまちづくりへ

の貢献、人の動きや集まりの創出に取り組んでまいります。

あわせて、東洋初の地下鉄事業者としての誇りと自信を持って、新技術の開発・導入や海外展開に挑み、世界の地下鉄のトップランナーたる地位を築いてまいります。

加えて、これらの実現を確かなものとするため、コスト削減や生産性の向上を通じた効率的な事業運営、実践的な訓練を通じた人材育成などにより、経営基盤の強化を図ってまいります。

また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）として、開催都市の重要な交通インフラに寄せられる期待に応えるべく、「東京が一番かがやく夏に、私たちがご案内します。」というキャッチコピーのもと、円滑な輸送サービスを提供し、地下鉄をわかりやすく快適にご利用いただき、日本国内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東京2020大会の成功に貢献してまいります。

社会・地球環境に配慮した事業展開により、 魅力と活力ある東京の実現へ貢献

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様々な活動をご紹介します。

中長期的な人口減少、自然災害リスク等の課題を認識しつつ、グループ理念「東京を走らせる力」の実現を目指し、持続的な企業価値向上の取組を着実に進めてまいります。

経営課題の1つである地球環境保全については、2016年11月に発効したパリ協定を意識しつつ、バリアフリー化やホームドア設置促進などによる今後のエネルギー使用の増加に対し、積極的な省エネルギー施策の実施によりCO₂排出量の削減に努めます。具体的には、長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき、環境配慮型車両13000系や駅補助電源装置の導入など、環境負荷の低減につながる様々な施策を積極的に進めます。また、新たに制定した調達方針及び調達ガイドラインに基づき、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目指してまいります。

これらの取組を通じて魅力と活力ある東京の実現に貢献してまいります。

以上のような施策について、東京メトロ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まいります。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。

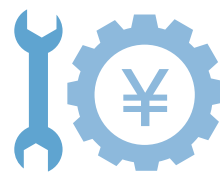
数字で見る東京メトロ

安心



ホームドア整備駅数

85駅 / 179駅



設備投資

1,511億円

事業者との交流・
視察受入れ国



64か国・地域



車両基地公開イベント参加人数

約18,000名

社会

環境



再生可能エネルギーの
活用によるCO₂排出削減量

1,477 t-CO₂
(前年比3.0%増)



省エネルギー車導入率

99.8%



1日の輸送人員

724万人



営業キロ

195.1 km

事業規模



保有車両数

2,766両

【中期経営計画】東京メトロプラン2018

キーワード

安心の提供

成長への挑戦

「安心の提供」「成長への挑戦」をキーワードとし、引き続き各種施策を積極的に進めていきます。

安心の提供

「安心=安全+サービス」の考えのもと、「世界トップレベルの安心」を提供する地下鉄を目指し、ハード・ソフト両面での各種施策をこれまで以上に加速させていきます。

優れた技術や考え方を取り入れ、困難な課題にも積極的に取り組んでいきます。

成長への挑戦

「安心の提供」を大前提とした上で、新たな価値を生み出す取組の全てを「成長」と位置づけます。需要の創出や関連事業の拡大、海外鉄道事業の新たな展開、業務提携などにも積極的に取り組んでいきます。

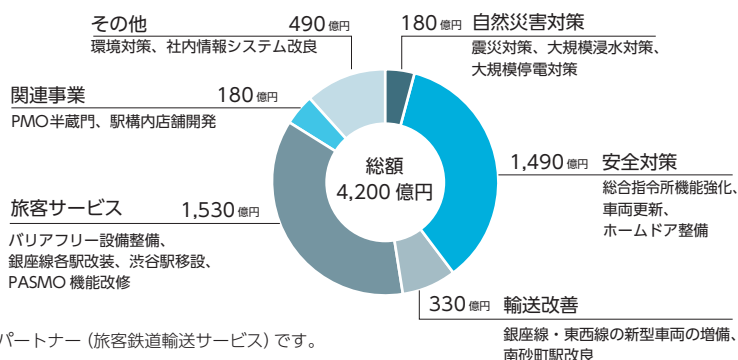
経営基盤の強化

「安心の提供」「成長への挑戦」の実現を確かなものとするために、経営の仕組みの構築、環境保全活動、効率的な事業運営、オープンで活き活きとした企業風土づくりなどに取り組み、経営基盤の強化を図っていきます。

設備投資計画

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会も見据え、首都東京の重要な交通インフラに寄せられる期待に応え、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、自然災害対策・安全対策の強化やサービス向上に資する施策の加速化とともに、新規施策の追加も合わせて、3か年の設備投資額は、過去最高の規模となる4,200億円を見込んでいます。

*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

2016年度～
2018年度目標 **3,890億円**

企業の実力を端的に表すキャッシュ創出力は、今後も長期的に増加させていく必要があります。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D/Eレシオ

債務残高/純資産

2018年度末目標 **1.0倍**

投資に伴う負債増加が見込まれる中でも、一定の財務の健全性を確保した経営を行い、連結D/Eレシオ1.0倍を目指します。

連結ROA

営業利益 / ((期首総資産 + 期末総資産) / 2)

2018年度末目標 **6.0%**

積極的な投資活動によって資産が増加するものの、連結ROAは6.0%の水準の確保を目指します。

2016年度の主な実績

自然災害対策

高架橋柱耐震補強 84本 (累計1,148/1,236本)

出入口大規模浸水対策 16か所 (累計141/412か所)

非常用走行バッテリーの搭載

銀座線 14編成 (累計21/40編成)

長大橋りょう区間への非常用走行バッテリー整備完了

日比谷線 東西線 千代田線

新型車両の導入

銀座線 9編成 (全40編成導入完了)

日比谷線 2編成 (累計2/44編成)

千代田線 10編成 (累計33/37編成)

バリアフリー設備整備

エレベーター1ルート整備 (整備率83.2%)

神田駅 入谷駅 (東) 飯田橋駅 江戸川橋駅

多機能トイレの整備 (整備率97.8%)

神田駅

利便性・快適性の向上

サービスマネージャーの配置駅拡大 (累計14駅)

浅草駅 秋葉原駅 新宿三丁目駅

明治神宮前(原宿)駅 六本木駅

旅客案内所の増設 (累計5か所)

上野駅

海外鉄道事業の新たな展開

ベトナム国ハノイ市に現地法人設立 (2017年4月営業開始)



高架橋柱耐震補強



日比谷線新型車両

安心の提供

■ 自然災害対策

- ・震災対策では、高架橋柱(約1,200本)、石積み擁壁(約1,800m)の補強を進めています。
- ・大規模浸水対策では、当社の駅と接続する民間事業者の出入口を含め、約400か所の対策を進めます。



大規模浸水対策後
(完全防水型出入口設置)

- ・大規模停電対策では、長大橋りょう区間4か所への非常用走行バッテリーの整備に加え、銀座線・丸ノ内線の車両への非常用走行バッテリーの搭載を進めます。

■ 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。



銀座線ホームドア(イメージ)



東西線ホームドア(イメージ)

	設置開始時期	整備完了予定時期
銀座線	整備中	2018年度上期*1
丸ノ内線	全駅整備済	
日比谷線	2020年度	2022年度
東西線	2017年度	2025年度
千代田線	2018年度*2	2019年度
有楽町線	全駅整備済	
半蔵門線	2017年度	2023年度
南北線	全駅整備済	
副都心線	全駅整備済	

*1 大規模改良工事を行っている新橋駅・渋谷駅を除く。

*2 北綾瀬駅・綾瀬駅(北綾瀬方面行ホーム)整備済

■ 新型車両の導入

- ・新型車両の導入や既存車両のリニューアル工事等の実施により、さらなる安全性の向上に加え、車両内の快適性及び省エネルギー性の向上を図っていきます。

新型車両の導入

- 銀座線** 2016年度導入完了
- 丸ノ内線** 2018年度から順次営業開始
- 日比谷線** 2016年度から順次営業開始
- 東西線** 2016年度から順次営業開始(増備編成)
- 千代田線** 2010年度から順次営業開始

既存車両のリニューアル工事の実施

- 東西線** 2012年度から順次営業開始
- 南北線** 2016年度から順次営業開始

■ 輸送サービスの改善



東西線南砂町駅改良後イメージ

■ 新設箇所

- ・東西線では、混雑緩和対策として、飯田橋駅～九段下駅間の折返し線の整備のほか、茅場町駅、木場駅及び南砂町駅の大規模改良工事を進めます。
- ・その他の路線では、銀座線浅草駅構内の折返し線整備のほか、丸ノ内線方南町駅、千代田線北綾瀬駅のホーム延伸等の大規模改良工事を進めます。

■ バリアフリー設備整備

- ・全駅へのエレベーター1ルート整備を進めるとともに、病院に近い駅、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の競技会場最寄駅等で複数ルートの整備を進めます。また、乗換えルートの整備も進めます。
- ・全駅への多機能トイレの整備を進めます。

* 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。

多機能トイレ



■ 銀座線リニューアル

- ・2017年12月30日に上野駅～浅草駅間の開通90周年を迎える銀座線では、より快適にご利用いただけるよう、リニューアルを進めています。
- ・浅草駅から神田駅までの下町エリアの駅改装は、2017年度に完了予定です。

上野駅
改装後イメージ

■ 利便性・快適性の向上

- ・サービスマネージャーの配置拡大に加え、旅客案内所を増設し、6か所とします。また、案内サイン・自動旅客案内装置をリニューアルし、全てのお客様に充実した情報をわかりやすくご案内します。
- ・2019年度までの一般トイレ全個室の洋式化の完了を目指すほか、温水洗浄便座、手指乾燥機、便座クリーナーを備えた清潔で快適なトイレを順次提供します。

旅客案内所



成長への挑戦

■ お客様ニーズへの対応



タイ旅行博ブースの様子

マーケティング機能を強化し、広くお客様のニーズを収集し、分析することによって、お客様のニーズを的確に捉えた多様なサービスや新たな商品を提供することで、東京を楽しんでもらうためのお出かけ需要・ご利用機会を創出していきます。

■ 東京とともに成長

沿線地域や関係者との連携を強化し、「街の地下一階の駅から街なか」までのネットワークを構築していきます。このネットワークや様々なツールを通して、東京でのお出かけがより楽しくなるよう、東京の魅力を発掘・発信し、人の動きや集まりを生み出していきます。



「メトロファミリーパーク in AYASE 2016」

■ 関連事業の拡大

鉄道事業とのシナジー効果の発揮を基本とした積極的な事業展開を図り、収益力向上に取り組みます。また、関連事業のさらなる成長を前提に、外部企業との業務提携やM&Aを検討するとともに、関連事業を担う人材育成の強化を図っていきます。

・不動産事業

駅直結のエレベーターやエスカレーター、さらには地下鉄空間と一体となった建物を整備していくことを目指していきます。

・流通・広告事業

お客様の利便性を高めるため、駅の工事等により創出されたスペースの開発や訪日外国人のお客様のニーズにお応えするサービスを積極的に提供していきます。



PMO半蔵門



中野坂上メトロピア

■ 海外鉄道事業の新たな展開

これまで培った地下鉄建設、運営・維持管理のノウハウや国際協力の経験を活かし、日本の鉄道文化に自信を持って、従来の取組から一歩踏み出して海外都市鉄道ビジネスへの参画を目指すなど、海外事業の新たな展開に力を入れていきます。



海外支援・調査箇所

■ 新たな事業領域への挑戦

東京メトロが保有する経営資源を活用し、新たな事業領域に挑戦していきます。

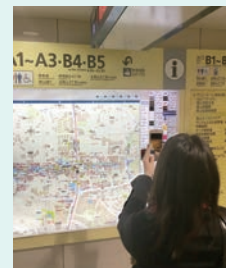
産学連携やオープンイノベーションプログラムなどを通じたベンチャー企業等との外部連携を探りながら、良き仲間とともにお互いの強みを発揮した事業に取り組み、東京メトロの成長に向けた新たな可能性を引き出します。

「Tokyo Metro ACCELERATOR 2016」



■ 新技術の開発・導入

鉄道の安全性、サービスの向上に加え、地域・社会環境への貢献、業務効率化の追求に向け、世界の地下鉄の最先端を行く新技術の開発・導入や、ICTの積極的な活用を通して、企業価値の向上を図っていきます。



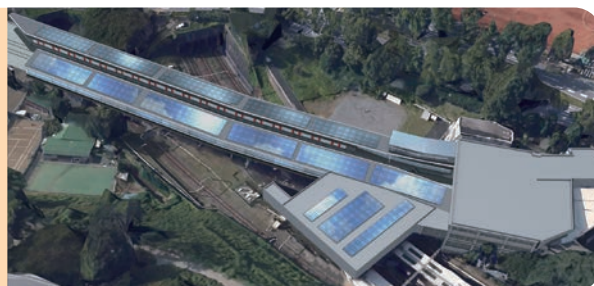
駅構内ナビゲーションサービス実証実験の様子

経営基盤の強化

■ 環境保全活動

地球環境保全を経営課題の1つと捉え、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様々な取組を実施します。

四ツ谷駅
太陽光発電システム(イメージ)



- 経営の仕組みの構築
- 効率的な事業運営
- オープンで生き生きとした企業風土づくり

特集 日比谷線新型車両13000系 ～世代と文化の交流

日比谷線は郊外鉄道会社と相互直通運転を行う路線として1961年に開通、1964年に全線開業しました。その後も他の路線との相互直通運転の範囲を変えながら、いまや1日当たり、約118万人のお客様にご利用いただいています。2016年にはさらなる安全性と利便性を追求すべく、環境配慮型の新型車両13000系を導入しました。

13000系のコンセプト

導入に至った経緯

日比谷線では、ホームドア導入を検討するに当たり3扉車と5扉車が混在していることが課題となっていました。そこで、車両ドアの整合性や東武スカイツリーライン内における18m車両と20m車両の混在解消を勘案し、20m車両(4扉車)7両編成に更新しました。

さらに、主要装置の設計の共通化を促進することで、運転操作性や事故対応能力の向上も図っています。

車両の特長

本車両は東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて更新を行うため、1964年の東京オリンピック・パラリンピック時に好評を得た3000系車両の設計コンセプトを踏襲しながら、さらなる近代化、幅広いお客様へのサービス向上を目指すものとなっています。また、省エネ性、快適性の向上はもちろん、バリアフリーにも配慮した設計となっています。



省エネルギー技術の採用



前灯にLEDを採用し、視認性と省エネ性を向上させています。



補助電源装置に並列同期/休止運転方式を採用することにより省エネ性を向上させています。

高い快適性



シックで都会的なインテリアデザインはオフィスをイメージしています。



3画面ディスプレイを導入し、多言語での情報発信を充実・強化させています。



行先表示器に駅ナンバリングを表示することで利便性を向上させています。

バリアフリーへの配慮



多様なお客様にご利用いただくためのスペースを創出しています。



車体デザインと車いすマーク等を一体化しています。

*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。

日比谷線の歴史

1961年 3月	南千住駅～仲御徒町駅間開業、3000系車両運転開始
1962年 5月	北千住駅～南千住駅間及び仲御徒町駅～人形町駅間開業 東武伊勢崎線(現スカイツリーライン)との相互直通運転開始
1963年 2月	人形町駅～東銀座駅間開業
1964年 3月	霞ヶ関駅～恵比寿駅間開業
7月	恵比寿駅～中目黒駅間開業
8月	東銀座駅～霞ヶ関駅間開業(日比谷線全線開業) 東急東横線との相互直通運転開始
1988年 7月	03系車両運転開始、冷房車登場
1990年 9月	03系車両に5扉車導入開始
2013年 3月	副都心線の東急東横線との相互直通運転開始に伴い、 日比谷線の始発・終着駅を中目黒駅に変更
2017年 3月	13000系車両運転開始

3000系 1961年～



1964年の東京オリンピックに向けて製造された車両です。制御装置を超多段制御するなど、当時の最新技術を導入し、先頭形状に曲面を用いた近代的なデザインが特長です。

03系 1988年～



車両冷房化促進のため導入され、基本設計は東西線05系と統一した車両です。先頭上部を黒色とした上品なデザインが特長です。



車両のリサイクル

13000系車両では、アルミ材料を極力統一することで廃車時のリサイクル性を向上させています。東京メトログループでは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、解体しない一部の旧型車両は、引退後、国内外の事業者に譲渡されており、熊本電気鉄道株式会社やインドネシア共和国ジャカルタ等で現在も活躍しています。

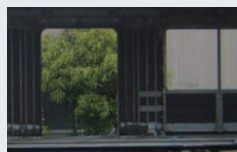


熊本電気鉄道で活躍する01系

リサイクルの一例 *写真は東西線05系です

①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

②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

③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

④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、鉄、ダスト、その他に磁気センサ等で自動選別後、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

⑤溶解炉投入

最後に、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

⑥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

東京メトロのコーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンス体制

○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

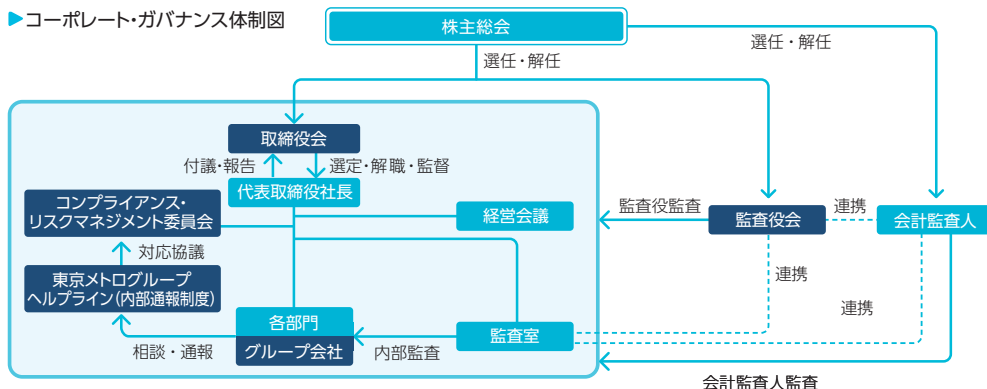
東京メトロの取締役会は、社外取締役1名を含む15名で構成され、原則月1回の開催により、法令又は定款に規定するもののほか、経営に関する重要な事項についての決定及び業務執行の監督を行っています。2016年度の実務取締役の取締役会出席率は99.5%でした*。また、社長の諮問機関である経営会議においては、経営に関する重要な事項について審議し、迅速かつ適切な業務執行を行っています。

グループ会社の管理については、その体制を明確化し、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。

* 2016年度の実務取締役会は13名の社内取締役で構成

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。2016年度の実務取締役の監査役会出席率は98.2%でした。

▶コーポレート・ガバナンス体制図



○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。

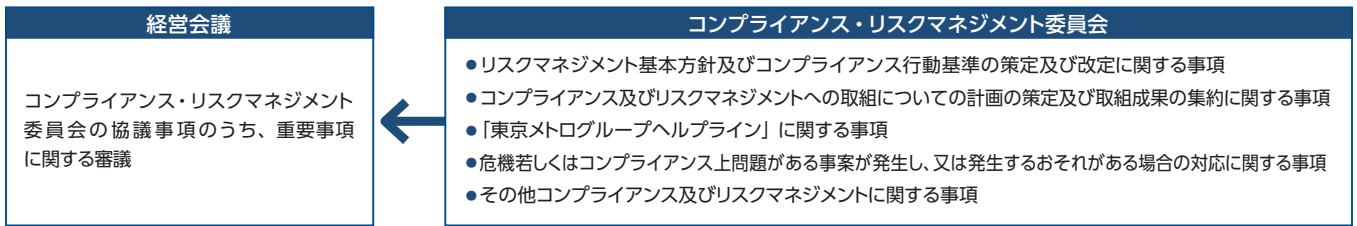
コンプライアンス・リスクマネジメントの推進

○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で全てのステークホルダーからの信頼を獲得し、企業価値の向上につながると考え、当社グループ全体の体制の強化に取り組んでいます。

また、リスクマネジメントについては、会社を取り巻く様々なリスクは、それらの適切な処理が事業の継続と安定的な発展を確保するためのものと捉え、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。

▶コンプライアンス・リスクマネジメント推進体制



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。

○リスクマネジメントの実施

東京メトログループ全体のリスクを洗い出し、策定した計画に従いリスクマネジメントに取り組んでいます。2016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」の5つのリスク対策に重点的に取り組むとともに、感染症リスク対応として政府による新型インフルエンザ等対策訓練実施に伴い、連絡訓練及び防護服着脱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。

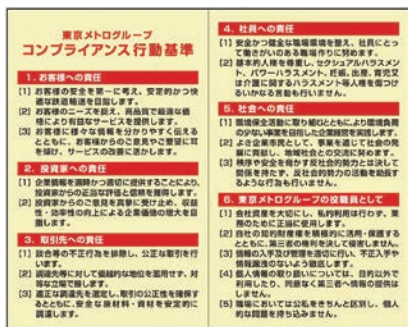
○コンプライアンス意識の浸透・定着

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(①～④)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。

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、様々な機会での研修を実施しています。2016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。

①コンプライアンス行動基準の制定・配付

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)

また、社員がコンプライアンスについて理解を深められるよう、マニュアルやDVDなどの各種教材を充実させるとともに、グループ情報誌への記事掲載や社内ポスターの掲示など様々な手段を用いて啓発を図っています。

③コンプライアンス浸透度調査の実施

コンプライアンス意識の浸透・定着に向けた施策の効果が今後の課題を把握するため、「コンプライアンス浸透度調査」を実施しています。2016年度は、東京メトログループ全社員を対象にアンケート調査を行い、その結果を、2017年度の取組計画に反映させています。

②コンプライアンス啓発活動

東京メトロでは、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。

④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。

○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。



ホームドア設置の様子

安心 = 安全 + サービス

MESSAGE

たゆみなき「安全」と質の高い「サービス」で、
 全てのお客様へ「安心」をお届けいたします。

鉄道を運行する私たちの使命は、たゆみなき「安全」の追求と質の高い「サービス」の提供です。全社員が「安全」最優先の意識を持ち、たゆまぬ努力を継続しなければなりません。また、地下鉄をわかりやすく快適にするためには、お客様視点に立った「サービス」の提供が不可欠です。「安心=安全+サービス」の考えのもと、私たちは全てのお客様に「安心」してご利用いただけるよう日々業務を遂行しております。

この「安心=安全+サービス」編では、私たちが取り組んでいる、ホームドアの全駅への設置などの事故防止策や地震や浸水といった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や訪日外国人のお客様への多言語対応などのサービスレベル向上に向けた施策をご紹介します。

これらの施策を着実に推進し、全てのお客様に「安心」をお届けできる地下鉄を作り上げてまいります。

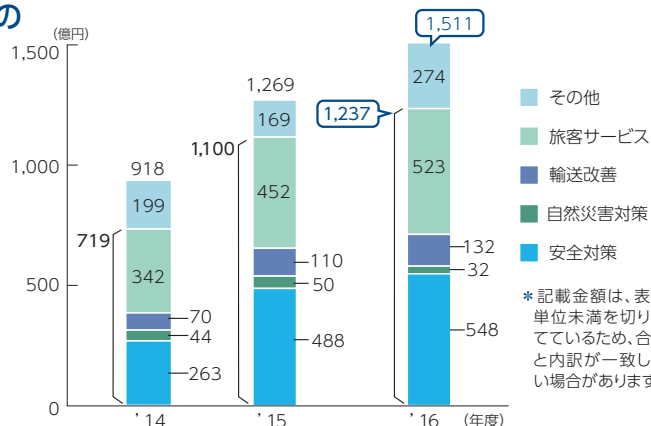


常務取締役鉄道本部長
 安全統括管理者

野焼 計史

安心をお届けするための 設備投資実績

1,511
 億円



*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。

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 2017

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

安全管理の考え方

私たちは「安全」を確保するためには、全ての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、職種を問わず、新人からベテランに至る全ての社員が安全

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、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。

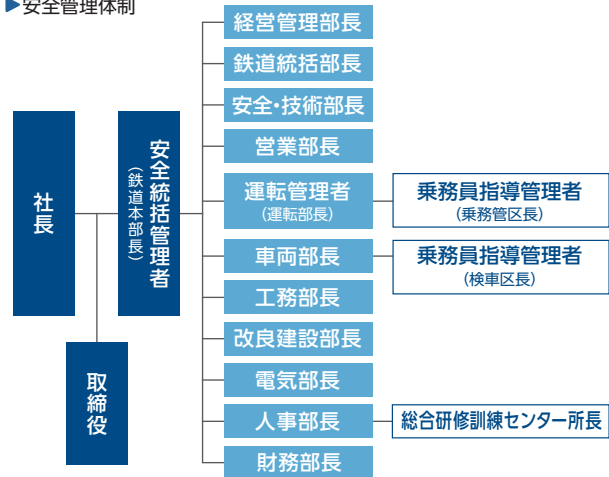
輸送の安全に係る役職員の行動規範

- 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。

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をはじめとする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、安全で安定した輸送を確保するため、乗務員の資質の維持管理と資質の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。

▶安全管理体制



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

東日本大震災の経験に基づき、災害発生時におけるお客様の安全確保への取組を続けています。対策の1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、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)に配備し、継続して備蓄しています。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利用を呼びかけるキャンペーンを実施しています。2016年度は7～8月に、お客様の転倒やお客同士との衝突などの事故防止を啓発し、安心してご利用できるよう「みんなで手すりにつかまろう」と呼びかけました。また、目の不自由なお客様への駅社員等によるお声かけ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、2016年11月～2017年3月に首都圏の鉄道事業者と連携し、「声かけ・サポート」運動強化キャンペーンを実施しました。



○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いて計画的に点検・保守を行い、適切な状態を維持しています。鉄道施設の根幹となる土木構造物については、日常巡回、法令に基づいて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及びそれらの結果に基づく補修・補強を確実に実施しています。土木構

造物の8割以上を占めるトンネルについては、造り替えが困難となるため、長寿命化についての研究に取り組んでいます。例えば、劣化の進行のリスクが高い、地下水に塩分が含まれる区間に対して、外部有識者の指導を仰ぎながら、詳細調査、劣化診断、将来予測等を行い、維持管理レベルを高め、トンネルの長寿命化を図っています。

○安全運行の管理

列車の運行に際し、駅・総合指令所等の連携のもと、駅間又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。

Topics

ホームドア全路線全駅設置計画を決定

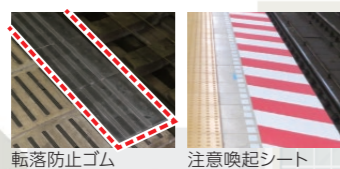
東京メトロでは、2016年4月の半蔵門線九段下駅におけるベビーカー引き摺り事故や同年8月の銀座線青山一丁目駅における盲導犬をお連れのお客様の転落事故を踏まえたホーム上の安全対策の1つとして、2017年6月に全路線全駅のホームドア設置計画を決定しました。全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、これまでの設置予定を前倒しし、2024年度までに1日10万人以上のお客様がご利用になる駅への整備を完了させ、2025年度までに全駅にホームドアを整備することを目指します。東京メトロでは、引き続き一日も早くホームドアを設置できるように努めていきます。



ホームドア設置後のホームの状況(浅草駅)

ホーム転落・接触の防止

ホームからの転落・列車との接触事故を防止するため、ホームドア(1)、可動ステップ、転落防止ゴム、注意喚起シートなどの設置を進めています。



火災対策

韓国大邱市地下鉄火災後に改正された火災対策基準に基づき、大火源火災に対する安全性を向上させています。



浸水対策

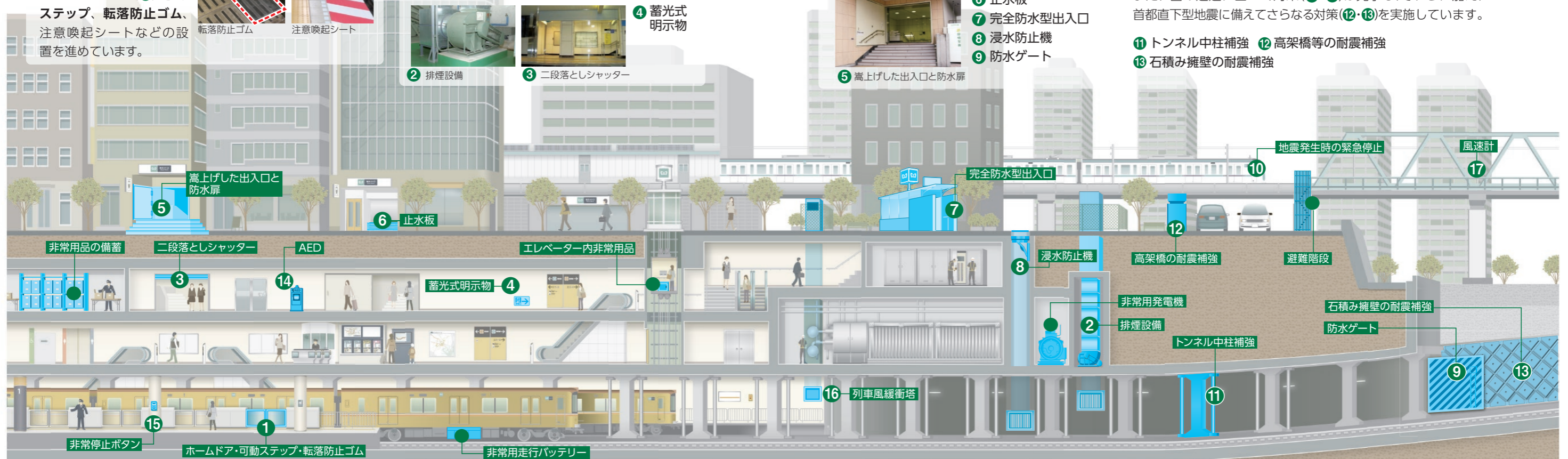
駅出入口等の改良、浸水エリアを踏まえた大規模浸水対策を実施しています。



地震対策

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、国の通達に基づく対策(11・12)は完了し、それらに加え、首都直下型地震に備えてさらなる対策(12・13)を実施しています。

- 11 トンネル中柱補強
- 12 高架橋等の耐震補強
- 13 石積み擁壁の耐震補強



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。

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。



非常停止ボタン

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。

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。

お客様視点に立った「サービス」の提供



サービスに関する考え方

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。

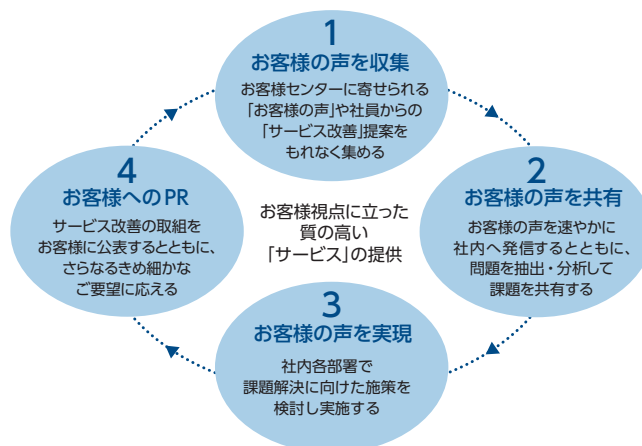
この「サービス行動規範」は、お客様にご満足いただくサービスを提供するための心構えです。東京メトログループの役職員及び事業に携わる者は常にこの規範を順守し、一致協力して行動します。

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。集められたご意見・ご要望は速やかに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、サービス改善の実現に努めています。

▶お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



サービス向上への目標

○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。2017年度は右記の項目を目標に掲げています。

2017年度 **東京メトロの約束**

約束その1 電車の運行をもっとスムーズに

約束その2 ご案内をもっとわかりやすく

約束その3 駅構内編 駅をもっと安心・快適に

約束その3 車内編 車内をもっと安心・快適に

お客様の声を活かす取組

○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」を広く収集するため、「東京メトロお客様センター」を設置しています。各駅などへのお申し出や、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」や「月報」の形式で社内情報ネットワーク上に掲示しているほか、ご意見・ご要望をまとめた「お客様の声 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。

2016年度に寄せられたご意見・ご要望は14,275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。

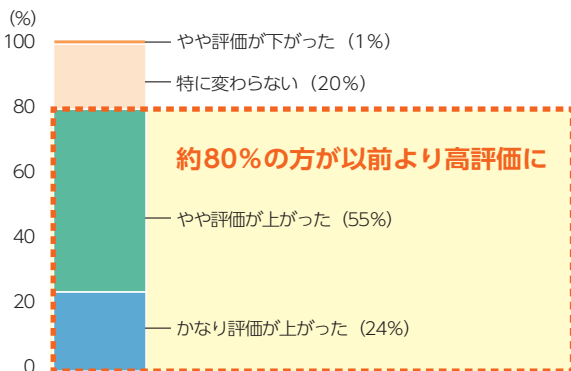
また、2016年度のお誉め・お礼の件数は1,065件でした。

○お客様モニター制度

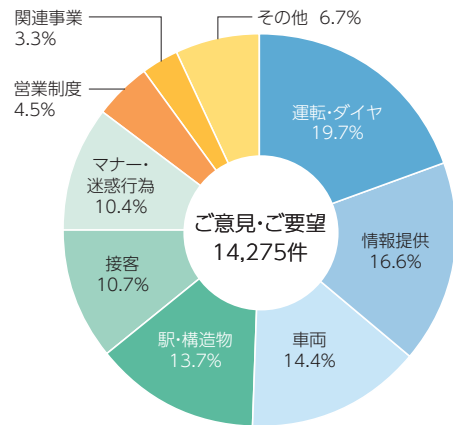
2013年度から「お客様モニター制度」を開始し、毎年幅広い層のお客様約500名にモニターとして、アンケート及びグループインタビューにお答えいただいています。また、異常時総合想定訓練・車両基地公開イベントにご参加いただき、私たちの決意である「安心=安全+サービス」という考え方などへのご理解を深めていただく機会としています。モニター活動を通じて約8割の方から東京メトロの評価が上がったとの回答を頂きました。

お客様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。

▶お客様モニター経験後の東京メトロへの評価(2016年度)



▶お客様からのご意見・ご要望(2016年度)



【東京メトロお客様センター】

0120-104106

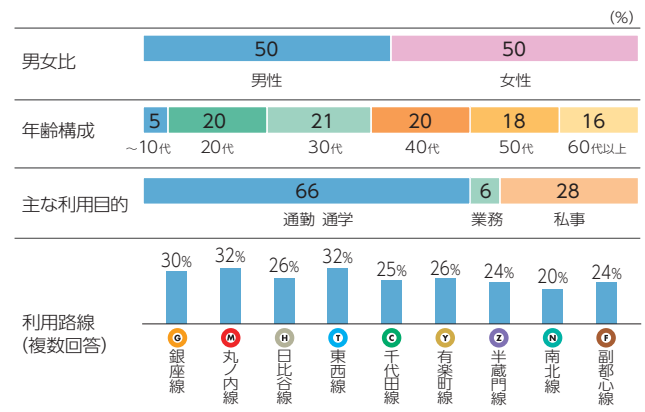
営業時間：9:00～20:00(年中無休)

郵便の宛先：〒110-8614 東京メトロお客様センター

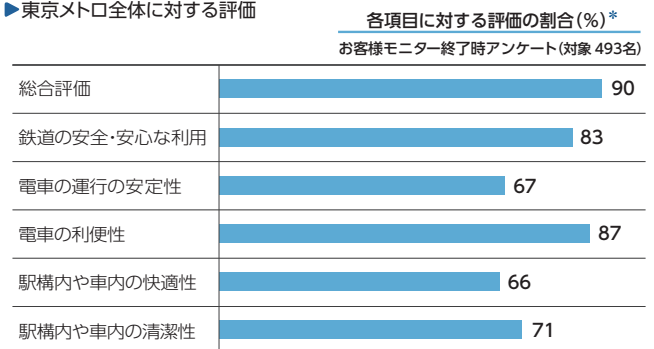
<http://www.tokyo-metro.jp/support/>

*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。

▶お客様モニターの構成比(2016年度)



▶東京メトロ全体に対する評価



*「かなり評価できる」「やや評価できる」と回答した方の割合

お客様モニターの声

- ホームドアの普及により、以前よりもホームが歩きやすくなった。(50代・女性)
- 今まで特に何も感じずに利用していた駅構内や車内に、高い安全性や利便性が施されていたことを改めて知り、さらに日々様々な取組がなされていることに驚きと興味を感じた。(40代・女性)

誰もが便利に安心して使える地下鉄へ

○ 訪日外国人のお客様へのご案内

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、沿線の観光情報などを幅広くご紹介する冊子や安全への取組内容を紹介する冊子を多言語で発行しています。さらに、現在14駅に訪日外国人のお客様向けに便利な情報を記載した

最大 6言語対応

案内看板「ウェルカムボード」を設置し、そのうち浅草駅・上野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、きっぷやPASMOの購入、ICカードへのチャージ、精算等の際に、わかりやすく安心してご利用いただけるよう、自動券売機及び自動精算機を多言語化しています。



東京メトロ公式ホームページ

- 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



自動券売機画面

- 英語
- 中国語(簡体字・繁体字)
- 韓国語
- フランス語
- スペイン語



Facebook

- 英語
- 中国語(簡体字・繁体字)
- 韓国語
- タイ語
- インドネシア語



ウェルカムボード

- 英語
- 中国語(簡体字)
- 韓国語



[Tokyo Metro Guide]

- 英語
- 中国語(簡体字・繁体字)
- 韓国語
- タイ語

(WEB版のみ)

- フランス語
- スペイン語

サービスマネージャー及び旅客案内所

タブレットを活用して、巡回しながらご利用方法や周辺情報等を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5駅(上野駅・銀座駅・新宿駅・表参道駅・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。

企画乗車券の販売

訪日外国人のお客様へお得意なきっぷ「Tokyo Subway Ticket」を販売しています。

旅客案内所 5駅設置



サービスマネージャー



旅客案内所

- 日本語
- 英語
- 中国語



Tokyo Subway Ticket

Metro's Voice 訪日外国人のお客様に向けた旅客案内所の充実

年々増加する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くとともに、多様なニーズにお応えするため、旅客案内所を設置しています。2016年12月には、上野駅に新設したほか、Tokyo Subway Ticketの販売を開始しました(渋谷駅を除く。)

訪日外国人のお客様が、旅客案内所を訪れ、お困りの表情から安堵の表情に変わる様子やTokyo Subway Ticketを購入する姿から、私たちの取組が訪日外国人のお客様にとって有益であることが実感できました。これからも「東京の案内役」であることを意識し、訪日外国人のお客様に対してより良いサービスをご提供できるよう努めていきます。



鉄道本部
需要創出・マーケティング部
喜多 克好

○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サイトから閲覧できます。

▶主なバリアフリー設備の整備状況(179駅中)

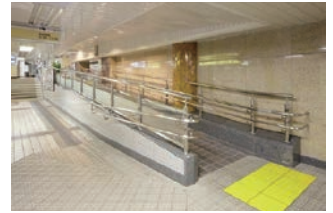
設備名	駅・基数
エレベーター	171駅・401基
エスカレーター	154駅・1,139基
階段昇降機	45駅・82基
多機能トイレ(車いす対応トイレ含む)	135駅

2017年3月31日現在

*2016年度の多機能トイレの増設数は4駅ですが、そのうち3駅は車いす対応トイレの改装又は追加設置のため、駅数は昨年度の134駅から1駅増の135駅となっています。



バリアフリー化された出入口



スロープ



バリアフリー便利帳



車内車いすスペース

①エレベーターの整備 1ルート整備率 **83.2%**

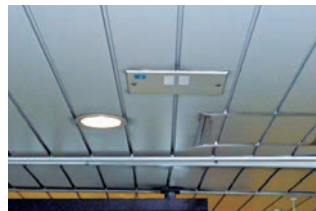
2016年度末日時点で171駅401基のエレベーターを整備し、エレベーター1ルート整備率83.2%(1ルート整備率(段差解消)100%)となりました。引き続き、エレベーターによる1ルート、複数ルート及び乗換えルートへのエレベーター整備に取り組んでいきます。

③誘導ブロック、音響・音声案内の整備

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

②多機能トイレの新設・改良 整備率 **97.8%**

乳幼児をお連れのおお客様や身体の不自由なおお客様などにご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。2016年度は4駅に設置し、整備率は97.8%となりました。



音声案内(スピーカー)



ホーム縁端警告ブロック

○サインシステムの充実

地下鉄に不慣れなおお客様にも安心してご利用いただけるよう、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システムを導入しており、都営地下鉄との基本デザイン共通化等、東京の地下鉄をご利用になる全てのお客様に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。

社会環境やおお客様のニーズの変化に対応するため2015年にサインシステム基準を改正し、4言語(日・英・中(簡体字)・韓)表記や駅ナンバリング・ピクトグラム表記の充実をはじめ、駅設備及び周辺ランドマークの案内強化、サインの集約・大型化などを図った案内サインへのリニューアルを順次進めています。



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記した案内サイン



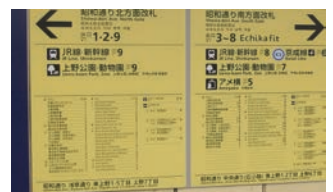
駅サインシステム

ダークブルーの案内サインは【乗車・乗換え】

黄色の案内サインは【降車～出口】



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、様々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、路線図を用いて表示しており、ひと目で情報を把握していただけるデザインにしています。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。

日本語 英語 中国語(簡体字) 韓国語 **最大4言語対応**



改札口ディスプレイ



運行情報の提供画面



自動旅客案内装置(行先案内表示器)画面



車内ディスプレイ

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。

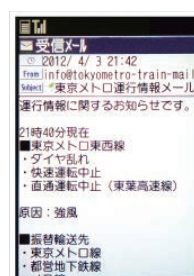
また、より便利で快適にご利用いただくため、公式スマートフォンアプリ「東京メトロアプリ」では、各路線の運行情報、列車走行位置、駅構内図や駅周辺案内などの情報を直感的な操作で確認できるほか、遅延証明書や東京メトロ発行の各種冊子などをご利用いただけます。

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設しており、お客様が必要な路線のみを選択(フォロー)し、運行状況を確認できます。

9 路線対応



東京メトロWEBサイト



運行情報メール配信サービス



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んでいます。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、有楽町線・副都心線小竹向原駅～千川駅間を除きます。(2017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

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、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

6両編成列車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両編成列車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きます。

○都営地下鉄とのサービスの一体化

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、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。

訪日外国人のお客様向け無料Wi-Fiサービスの提供を東京都交通局と連携して進めており、2016年度は、駅構内無料Wi-Fiサービスを全駅に拡大するとともに、銀座線で車内無料Wi-Fiサービスを開始しました。また、人形町駅における改札通過サービス、共通一日乗車券の価格変更及びICカード対応化の施策に取り組み、2017年4月1日からサービスを開始しました。



都営地下鉄との連絡改札口(人形町駅)

鉄道ネットワークを活かした「人の動き」の創出

○パートナーとの連携による再開発事業の展開

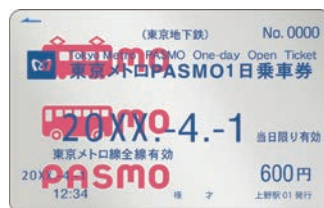
東京メトロでは、沿線地域や鉄道各社と連携し、各種イベントの実施や企画乗車券の発売のほか、協賛活動など地域に貢献できる施策を展開しています。また、再開発など沿線地域と連携を図り、より良いまちづくりに寄与しています。

▶再開発事業との連携状況

再開発事業名	最寄駅	完成予定年度
赤坂一丁目地区市街地再開発(赤坂インターシティAIR)	南北線溜池山王駅	2017年度
日本橋二丁目地区市街地再開発	銀座線日本橋駅	2018年度
(仮称)大手町1-2計画	千代田線大手町駅	2021年度
東池袋四丁目地区市街地再開発事業	有楽町線東池袋駅	2022年度

○企画乗車券の充実

お客様の利便性をさらに高めるため、2017年4月からICカード乗車券「PASMO」で東京メトロ全線が1日乗り放題となる企画乗車券「東京メトロPASMO1日乗車券」の発売を開始しました。また、東京メトロ及び都営地下鉄全線が1日乗り放題となる企画乗車券「東京メトロ・都営地下鉄共通1日乗車券」について、2017年4月から発売金額を値下げするとともに、「PASMO」での発売も開始しました。



東京メトロPASMO1日乗車券



東京メトロ・都営地下鉄共通1日乗車券



キッズニア東京での
仕事体験の様子

社会

MESSAGE

東京とともに成長する企業として、
ステークホルダーとの連携を一層大切にまいります。

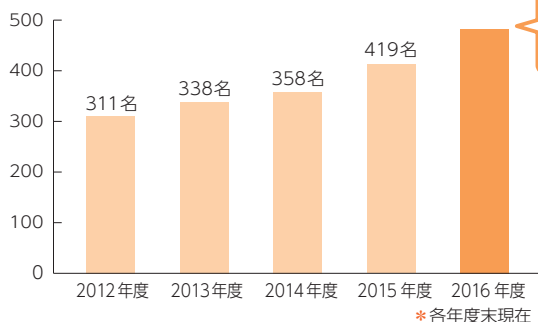
私たちの経営基盤である首都東京は、魅力に満ちた世界有数の都市であり、東京の発展・駅周辺の活性化とともに私たちの成長があるといえます。私たちは、首都東京の都市機能を支えるとともに、社会の一員としてステークホルダーとの関係を維持しながら事業活動を行うことで、優良な企業市民としてその社会的責任を果たしていきたいと考えております。

「社会」編では、沿線地域の活性化、子育て支援や次世代育成支援に資する様々な活動、国際社会との連携、また、社員のワークライフバランスやダイバーシティを尊重する環境整備、持続可能な社会の構築に貢献する新しい調達方針や投資家との対話といった、社内外における様々な施策をご紹介します。これらのステークホルダーと連携しながら実施している多様な施策を継続・推進し、グループ理念である「東京を走らせる力」の実現に努めてまいります。



常務取締役経営企画本部長
古屋 俊秀

▶女性従業員数推移



女性雇用の促進

東京メトロでは、女性用の宿泊施設の整備などにより、事務部門だけでなく、駅、車掌、運転士のほか技術の現業部門へも配属するなど、女性の採用を進めています。

東京・地域とともに

○地域社会との連携に関する考え方

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、様々な施策を実施しています。今後、少子化・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、沿線地域社会の活性化につなげたいと考えています。

沿線地域の活性化

○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。

保育所設置駅数 **6** 駅



ナーサリースクール馬込 (保育所) の外観



ナーサリースクール馬込 (保育所) の内観

○車両基地公開イベント

2016年5月に和光車両基地にて「メトロどきどき体験隊inわこう」、11月に綾瀬車両基地にて「メトロファミリーパーク in AYASE」を開催しました。普段見ることのできない車両基地を見学していただくことで、東京メトロへの理解を深めていただくことを目的としており、ご家族で楽しめるイベントを実施し、

参加人数 **約18,000**名

「メトロどきどき体験隊inわこう」では約3,000名、「メトロファミリーパーク in AYASE」では約15,000名のお客様に楽しんでいただきました。



「メトロファミリーパーク in AYASE 2016」の様子

○東京マラソンへの参画

東京メトロは、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2007年の第1回大会から特別協賛社として支え、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。2017年の大会では、「東京マラソンEXPO 2017」においてブースを出展しました。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

2016年度ボランティア参加人数 **約120**名

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約120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2017 給水ボランティアの様子
©東京マラソン財団

次世代育成支援

○キッズニア東京への出展

2015年4月から子ども向け職業体験型テーマパーク「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

○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」を開催しています。2016年度は「車輪のしくみ」について、東京メトロの車両基地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ゲージや車輪

2016年度参加者数 **56名**

模型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。

累計参加者数 **225名**



中野車両基地見学の様子

○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。2016年度は市川市、江東区及び台東区の小学校にて、プロ野球選手の五十嵐亮太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。

開催数 **17校 47クラス**



「夢の教室」での授業の様子

○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、職場見学を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

○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のインターンシップを行っています。2016年度は技術系及び事務系の学生を対象に、施設見学やグループワーク、社員との対話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。

参加人数 **456名**



インターンシップの様子

○地下鉄博物館

地下鉄博物館は1986年7月に開館した日本で唯一の地下鉄の博物館です。運営は公益財団法人メトロ文化財団が行っており、地下鉄の歴史や仕組みなどを中心に、「みて、ふれて、動かして」学習するというコンセプトのもと、小中学生などの若い世代に理解していただけるよう様々な展示を行っています。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。

2016年度来館者数 **約171,000名**



地下鉄博物館

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2012年から「福島産直市」を継続開催しています。また2017年2月に、「平成28年熊本地震」により被害を受けた熊本県の復興支援のため「熊本産直市」を開催し、特産品の販売や観光PRなどを行いました。



福島産直市の様子



熊本産直市の様子
©2010 熊本県くまモン
協力:銀座熊本館

○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、賞味期限が残っている食品を廃棄せずに寄贈しています。2016年は、アルファ米、クラッカー・パン等の非常用食品及び非常用飲料水を各職場から回収し、児童養護・母子支援・障害者支援等の福祉

アルファ米 **19,740食** クラッカー・パン等 **15,700缶** 非常用飲料水(500ml) **56,600本**

施設や生活困窮者などに食品の提供を行っている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

東京メトロでは、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、2016年度は福祉活動に寄与するための「音楽の贈りものコンサート」を福祉施設・病院等で、気軽に楽しくクラシック音楽に触れていただくための「メトロポリス・クラシックスコンサート」をサントリーホールで、そして音楽文化の

2016年度開催数 **17回** 累計開催数 **169回**

普及を図る文化活動の一環としての「メトロコンサート」を地下鉄博物館及び駅構内にて開催しました。



「メトロポリス・クラシックスコンサート」の様子

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、2016年は、5月にマレーシア・

2016年度実績 **64**か国・地域 **625**名

クアラルンプールで開催された「UITP(国際公共交通連合)アジア・太平洋部門会議」、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「イノトランス」等に参加しました。

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・保守への技術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

2013年から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・管理を行うハノイ・メトロ・カンパニー(HMC)の設立を支援してきました。

また、ハノイ市及びHMCと東京メトロとの間で締結した友好と協力に関する覚書に基づく支援を通じ、今後のハノイ市都市鉄道

の発展に寄与していきます。

なお、2017年4月、東京メトログループとして初の現地法人となるベトナム東京メトロの営業を開始しました。



現地での関係者会議の様子



○人財育成の考え方

「安心=安全+サービス」を確実に実現していくため、総合研修訓練センターを活用して組織としての「現場力」を高めていきます。
また、新たな価値を創造し、持続的な成長を実現するために、

他社への派遣を含め、多様な経験を積む機会を設け、「挑戦」する人財を育てていきます。

ダイバーシティと人権の尊重

活気に満ちた職場をつくるためには「ダイバーシティ」が重要であると考えています。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をもとに人財の採用・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。

○より女性が活躍できる場を

鉄道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。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。

▶就業人員(東京メトロ)

		男性	女性	合計
従業員数	現業	7,930名	292名	8,222名
	本社	1,062名	191名	1,253名
	合計	8,992名	483名	9,475名
平均年齢		38.0歳	30.6歳	37.6歳
平均勤続年数		17.1年	8.3年	16.6年

2017年3月31日現在

○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

業務や印刷業務、簡易作業業務などに多くの社員が従事しています。2017年7月現在、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

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

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。

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、生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に基づく行動計画の策定・実施、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仕事と家庭の両立について社員への啓発を行い、同法に基づく認定を受けています。



▶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、出産日又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日又は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、育児又は介護による退職後、再雇用の機会があります。

Metro's Voice 仕事と子育てを両立できる東京メトロの企業風土

これまで育児休職を二度取得し、現在、短時間勤務制度を利用し、就労しています。復職前に仕事と子育てを両立できるか漠然とした不安も大きかったのですが、いざ復職してみると、職場の方々の温かな気配りによって、その不安はすぐに払拭されました。短時間勤務制度や周囲の理解があったことで、仕事と子育ての両立ができていると感じています。休職期間中に、子育ての経験により培われた新たな視点も大事にしながら、業務に邁進していきたいと思っています。



総務部
法務・コンプライアンス推進室
河野 詩野

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

総合職とエキスパート職の2つの職種があり、総合職は入社時に配属された1つの部門に留まることなく、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入社時の部門において技術や技能を磨きながら、お客様に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、中期経営計画と連動させた「中期研修基本計画」を策定し、充実した研修体系により社員の能力向上を図っています。

2016年度から2018年度までの中期研修基本計画では、中期経営計画の2つのキーワード「安心の提供」「成長への挑戦」を踏まえ、「現場力」「挑戦」とそれを支える「『個』の力」を強化テーマとして研修を計画しています。

▶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 アドバンス研修		昇進時研修	新入社員研修 新入社員 フォローアップ研修
目的別研修			救命技能講習 バリアフリー基礎研修 部門間交流講座	鉄道総合技術 アカデミー
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。

表彰件数 **34件**



社内提案制度表彰

○企業価値向上活動表彰制度

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、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。2016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」にて合計33件の発表があり、審査の上表彰されました。

○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。

117

 回実施


チームメトロミーティングの様子

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

○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るため、「メトロ健康アクション」をスタートしました。「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、健康課題の解決に向けた取組を展開しています。

また、生活習慣病などの複合要因についての情報提供による

疾病予防や動力車操縦者（運転士）・運転関係係員の身体機能管理を中心とした運転資質管理支援にも力を入れています。



健康セミナーの様子

○メンタルヘルスの保持・増進

メンタルヘルスについては、全社員を対象に年1回のストレスチェックを実施し、メンタルに関する相談窓口も開設しています。また、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くとともに、メンタル教育を展開しています。

さらに、総合生活相談室や健康保険組合とも連携して心身の病気の予防にも努めています。



産業医による面談の様子

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

東京メトロでは、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。調達方針は、東京メトロ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、東京メトロ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750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

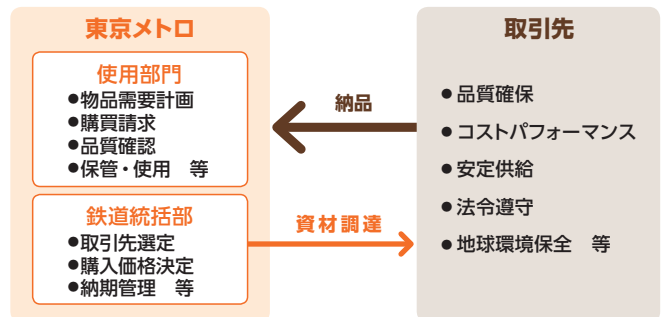
- ・私たちは、個人情報及び知的財産を含めた取引に係るあらゆる情報について、管理を徹底します。

○資材調達における法令遵守

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

東京メトロと取引先が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、自社・グループ会社・取引先からヒヤリ・ハット情報を収集し、活用を図っています。また、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」を、大規模改良工事等を担当する改良建設部では「ISOフォーラム」を開催し、自社・グループ会社・取引先が参加し、安全意識の徹底を図っています。



ISOフォーラムの様子

○ 取引先における安全教育

東京メトロと取引先が共同で、工事への安全意識向上及び専門外の工事について基礎知識習得のため「安全協議会」を開催し、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指摘事項について取引先に対して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

Topics

「Tokyo Metro ACCELERATOR 2016」の実施

東京メトログループでは、新たな事業領域への挑戦として、産学連携やオープンイノベーションプログラムなどを通じて外部との連携を探りながら、お互いの強みを発揮した事業に取り組むことを現中期経営計画「東京メトロプラン2018」において1つの目標としています。

その実現の1つとして、日本最大級のオープンイノベーションプラットフォームを運営するCreww株式会社の協力のもと、東京メトロがこれまで培ってきた経営資源を社外に解放し、従来の枠を越えた新たな取組に挑戦するプログラムである「Tokyo Metro ACCELERATOR 2016」を実施しました。

138件のエントリーの中から、1次審査を通過した33件の提案者と東京メトロ担当者で内容のブラッシュアップを行い、お互いの経営資源、サービス内容の理解や提案内容の深掘りを実施しました。その後、2次審査を経て、6件が最終プレゼンテーションに臨んだ結果、「東京メトロアクセラレーター賞」として3件を選定し、パイロット施策やテストマーケティングの実施に向けて引き続き協業を行っていくこととなりました。

これからも、アイデアを生み出し、そしてそれらを育てていく環境整備に努めていき、お客様の満足、駅周辺の活性化、そして東京のさらなる発展に寄与する新たな価値を創造していきます。



告知ポスター



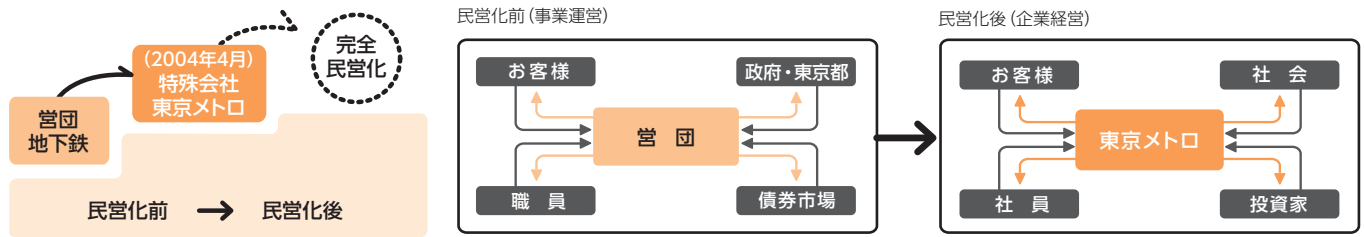
投資家へ向けた取組

○完全民営化に向けての取組

東京メトロは、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。

*IR:投資家向け活動 (Investor Relations)



有価証券報告書



WEBサイトの決算情報

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

～「オフィシャル旅客鉄道輸送サービスパートナー」として東京2020大会の成功に貢献します～

An Official partner of the Tokyo 2020 Olympic and Paralympic Games
(Passenger Rail Transportation Services.)

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)



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、日本国内はもとより訪日外国人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大会の成功に貢献していきます。



西船橋駅の
太陽光発電システム

環境

MESSAGE

長期環境戦略「みんなでECO.」を軸に、積極的に技術革新にも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1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.」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おります。

「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」に分類して近年の実績とともにご紹介しております。

東京メトロでは、2016年のパリ協定発効を踏まえ、これまでも増して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ことにより、エネルギー消費量を抑制することでCO₂排出量を削減し、より環境に配慮した東京の実現に貢献してまいります。



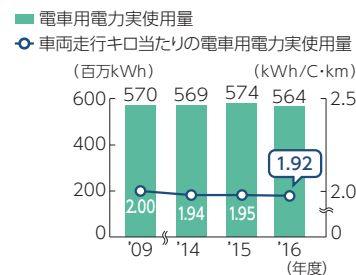
常務取締役
環境管理総括責任者
村尾 公一

4%
低減

列車運行の環境効率性

2016年度の「車両走行キロ当たりの電車用電力実使用量」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4%の低減となりました。

▶ 車両走行キロ当たりの電車用電力実使用量



▶ 車両走行キロ



環境マネジメントシステム



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

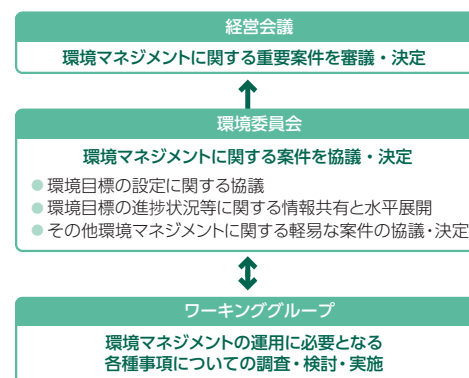
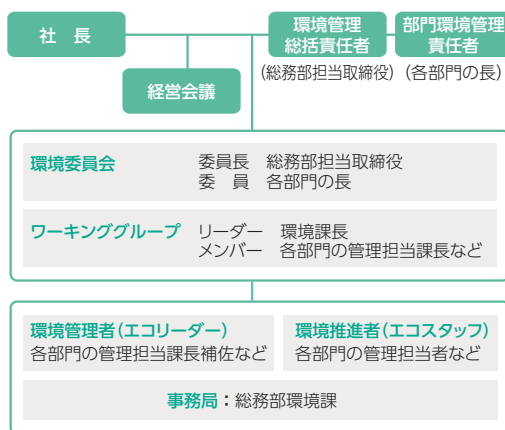
- ① 私たちは、エネルギー効率の高い交通手段である地下鉄の利便性の向上と利用促進を通じて、東京の環境改善に貢献します。
- ② 私たちは、エネルギーの効率的利用を心がけ、地球温暖化防止に努めます。
- ③ 私たちは、環境に優しい物品を積極的に使用し、資源消費や廃棄物の削減に努めます。
- ④ 私たちは、騒音や振動などの環境負荷の低減を図り、地域社会との調和を目指します。
- ⑤ 私たちは、環境に関連する法規制を遵守し、環境汚染の予防に努めます。

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。

▶環境マネジメント推進態勢

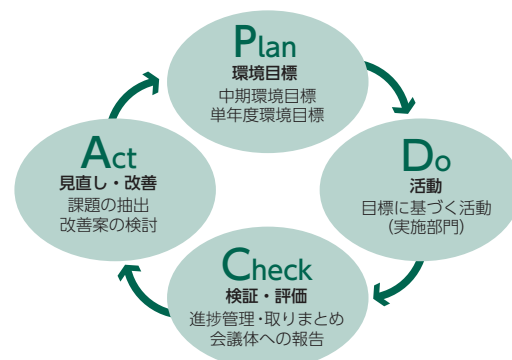


この「環境マネジメント推進体制」のもと、PDCAサイクルに沿って環境マネジメントシステムを運用しています。環境基本方針や長期環境戦略「みんなでECO.」に基づき、環境委員会にて環境目標を設定し(Plan)、目標達成に向けて当該部門が活動し(Do)、活動の進捗状況を定期的に検証・評価し、結果を環境委員会に報告しています(Check)。そして、必要により見直しを行い(Act)、環境保全活動を継続的に改善しています。

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、「省エネ活動の推進」「改正省エネ法等の法規制への適切に対応」「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するとともに、2013年度からは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グループ環境委員会を定期的で開催し、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態勢におけるPDCAサイクル





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

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、3つのテーマに基づき、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。

【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.40～44をご参照ください。



銀座線1000系

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、「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.19～24、P.45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.46をご参照ください。



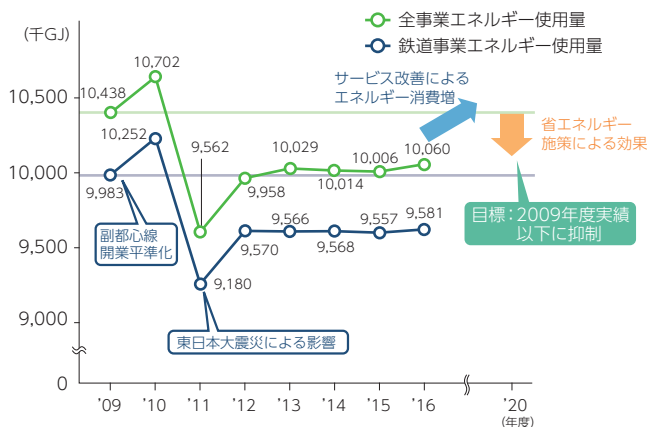
地域清掃活動

2020年度を目指す姿

「東京メトロを使ってエコ」において円滑な移動の実現やバリアフリー設備整備の推進等の利便性向上施策を実施していくとともに、近年の地球温暖化等の気候変動の影響により、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や再生可能エネルギーの活用に取り組むことで、2009年度実績(10,438千GJ)より、エネルギー使用量を増加させないように努めます。エネルギー使用量を抑制することで、CO₂排出量の削減も図ります。

エネルギー使用量の目標と実績



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・取組などを設定した中期環境目標を策定し、計画的に活動を進めています。

これからも、環境目標の達成に向けた活動に取り組み、地球環境の保全に貢献していきます。

中期環境目標 (2016～2018年度) に対する2016年度実績

▶ 中期環境目標 (2016～2018年度)

実施項目	目標
車両走行キロ当たり電車で電力実使用量の低減	2018年度に2009年度比で 2.5%低減
グリーン購入の推進	実施率 98.0%以上の維持
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2010～2012年度総使用量から 3%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
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

▶ 中期環境目標 (2016～2018年度) の主な取組と2016年度実績

評価：◎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	評価	中期環境目標に対する2016年度の実績	2016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で電力実使用量の低減 1.92kWh/C・km →2009年度比 4%減	●新造車両20編成を導入、既存車両25編成の制御装置を更新。うち22編成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72編成、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	◎	●695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	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	
	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 98.8%	●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の削減 ◆	◎	2016年度目標値比 6.0%削減	●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、49.3%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 93.8%	●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	×	●防振まくらぎの103m敷設やロングレール化の推進などを継続	
	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廃棄物の厳正管理や車両アスベストの除去などを継続		
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 (8基) やエスカレーター (2基)、多機能トイレ (4カ所) 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 (57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。

事業活動における環境負荷

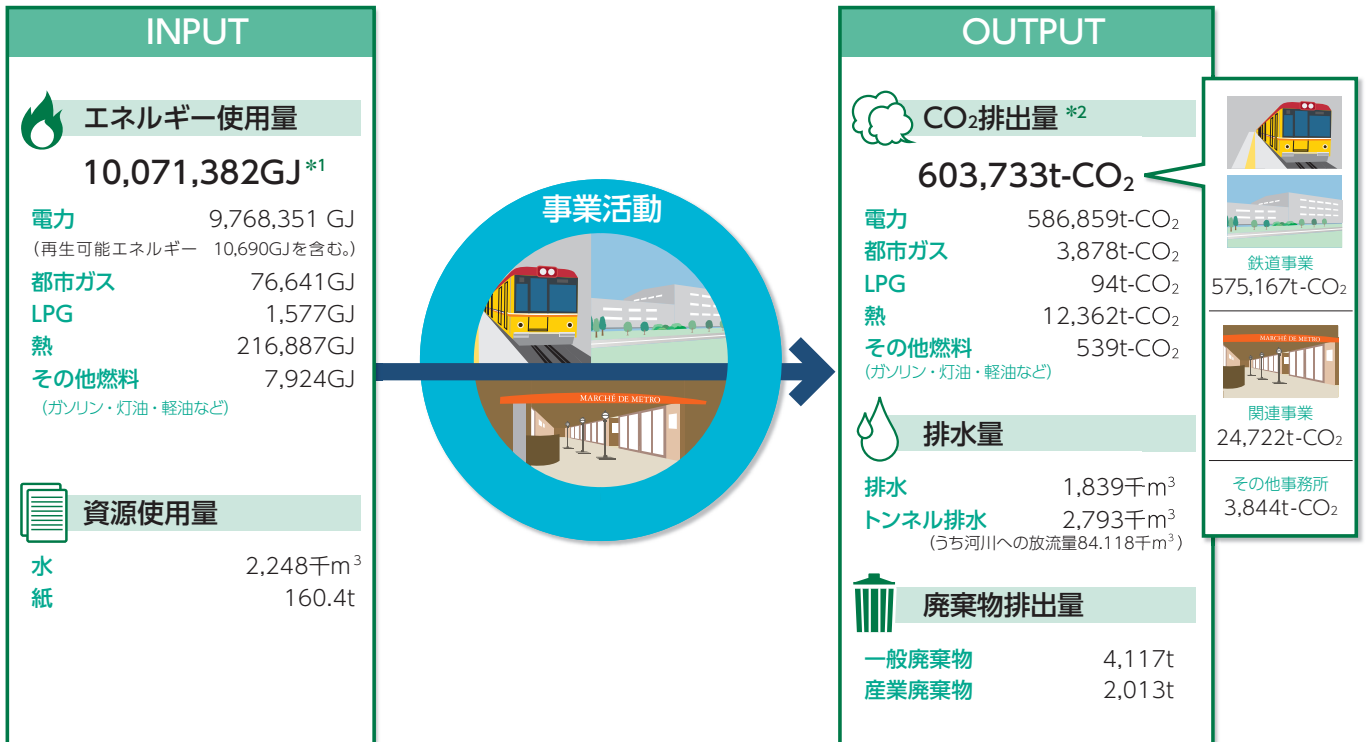
事業活動に伴い消費するエネルギーや水などの資源をインプット、事業活動に伴って排出されるCO₂や廃棄物などをアウト

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

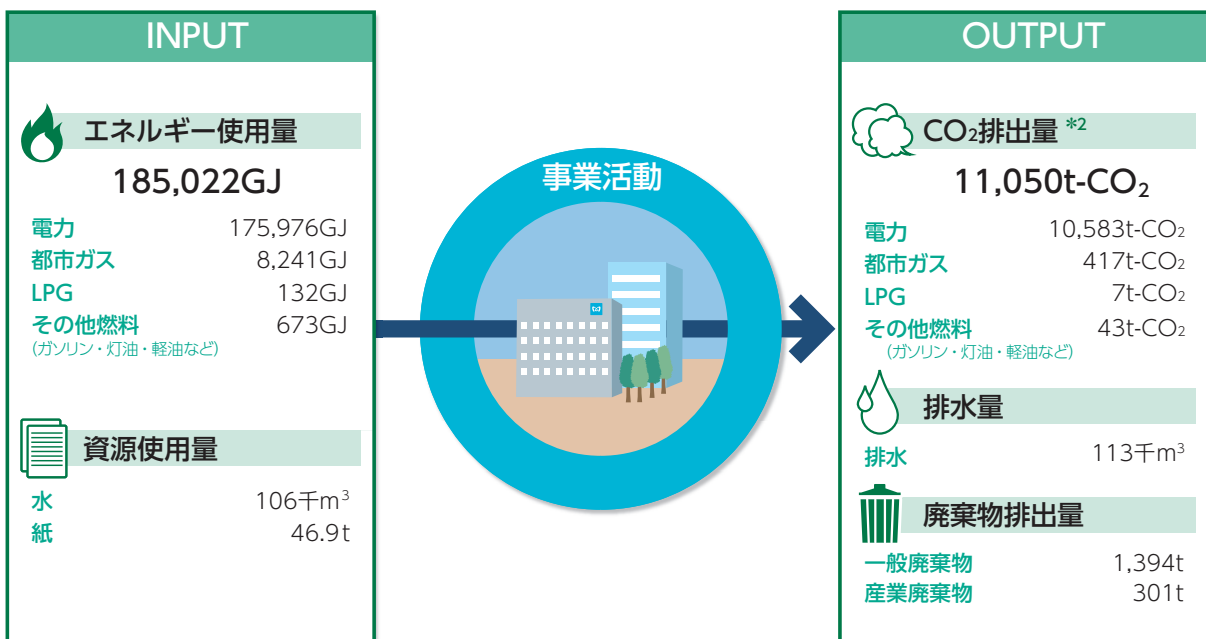
●対象期間：2016年4月1日～2017年3月31日



東京メトログループ(連結子会社)*3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：2016年4月1日～2017年3月31日



*1 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。

*2 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、0.587kg-CO₂/kWhを用いて算出しました。

*3 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)地下鉄メインテナンス、(株)地下鉄ビルディング、(株)メトロライフサポート、(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



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。

2016年度は、鉄道サービスの拡充に伴い、2015年度に比べ約0.5%増となりましたが、基準年の2009年度に比べると約3.6%の低減となりました。

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

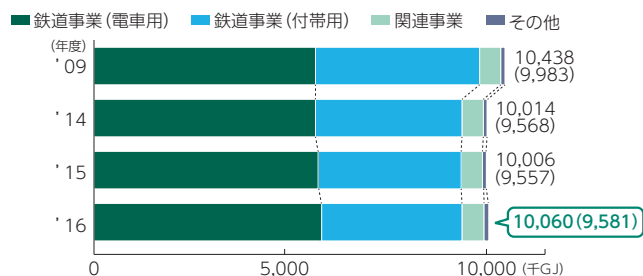
従前の電車のスピード制御は、不要な電力や運動エネルギーを抵抗器で熱エネルギーに変換して放出していましたが、熱エネルギーを削減するため、半導体を利用して電流をオン・オフすることでモータの電圧を連続的に制御する「チョッパ制御装置」を開発しました。また、ブレーキ時にモータを発電機として発生させた電力を架線に戻して走行中の他の電車で消費する「回生ブレーキ」を導入しました。さらに、軽量化のためアルミニウム合金製の車体を採用し、これらを導入した千代田線6000系が、1971年に世界初の「省エネルギー車両」として運行を開始しました。

さらなる省エネルギー化と高性能化のため、直流を三相交流に変換して交流モータを制御する「VVVFインバータ制御装置」を1991年の南北線開業時に9000系に導入しました。これによりチョッパ制御装置に比べ電気の効率的な利用が可能となり、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」となりました。

2010年度からは千代田線16000系、銀座線1000系と日比谷線13000系、車両改良工事を実施した丸ノ内線02系と東西線05系においてPMSM（永久磁石同期モータ）を採用し、エネルギー使用効率の向上や軽量化、モータの低騒音化やメンテナンスの軽減を実現したほか、2013年度に導入した銀座線1000系（2次車）から、車内空調装置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、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、低騒音化を実現しています。

車体については、現在は全ての車両がアルミニウム合金製となっており、2004年以降の新造車両においては、アルミニウム合金を二層にしたオールダブルスキン構造を採用し、遮音性、断熱性に加え車体強度を向上させ、安全性を高めています。

▶エネルギー使用量の推移

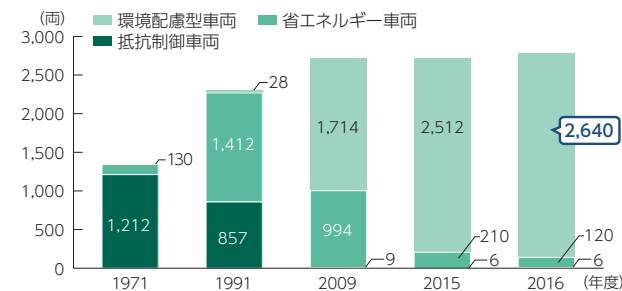


* ()内の数値は鉄道事業(電車用)と鉄道事業(付帯用)のエネルギー使用量を加えたものです。

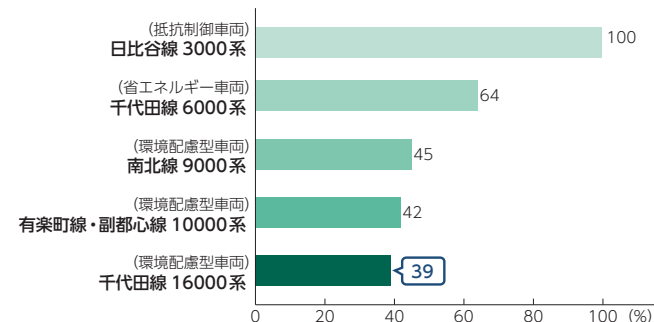


千代田線16000系

▶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





駅設備における省エネルギー対策

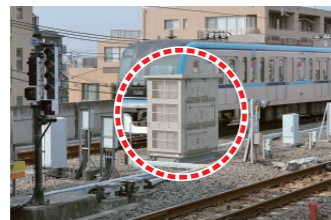
東京メトロでは、地下鉄という事業特性上、照明や冷房、エスカレーターなど、多くの電気設備が必要となります。これらの設備で使用する電気エネルギーの削減を図るため、環境に配慮した様々な設備を導入しています。

環境負荷低減に向けた新技術の導入

東京メトロでは、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、駅補助電源装置や地中熱利用空調システム、SiC

(シリコンカーバイド)半導体素子を用いた装置など、従来から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

2016年度CO₂削減量 **834t-CO₂** **14**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

2016年度CO₂削減量 **642t-CO₂** **10**駅

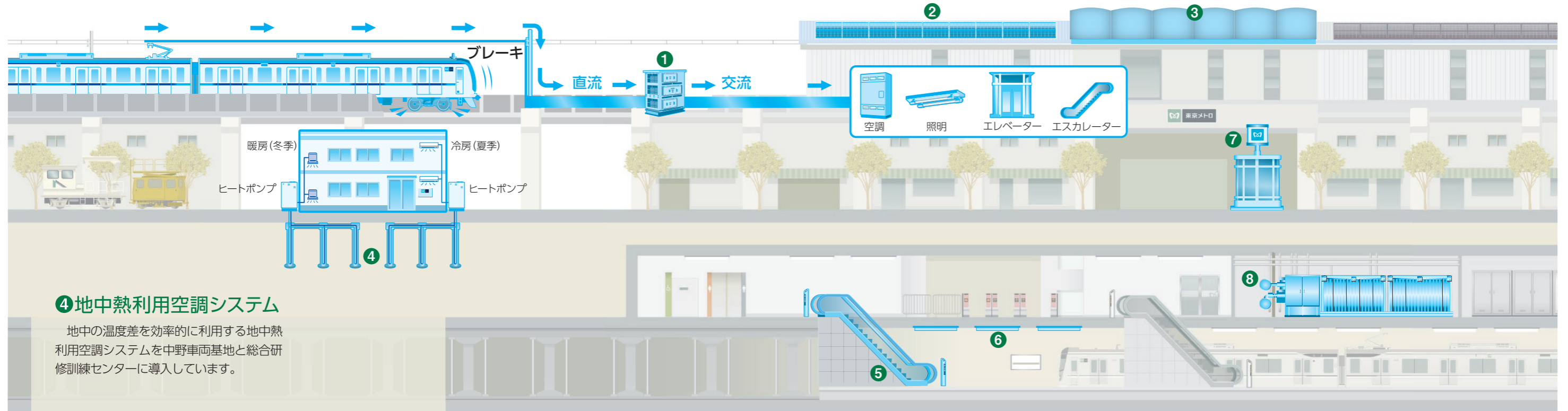
地上駅のホーム屋根上に太陽光パネルを設置し、発電した電力をエレベーターや照明などの駅設備で使用しています。

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、運転速度を微速又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 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。

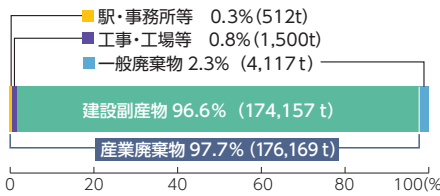
東京メトロ自らのエコ化 廃棄物の削減・資源消費の削減



廃棄物の削減・資源消費の削減

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97.7%を占め、産業廃棄物の中でも建設副産物が全体の96.6%となりました。

▶ 廃棄物総排出量の内訳(2016年度)

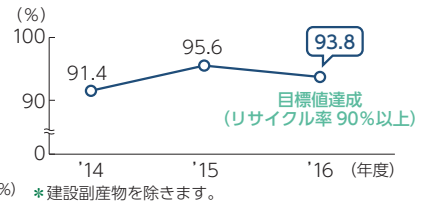


一般廃棄物・産業廃棄物*のリサイクル率

*建設副産物を除く。

93.8%

▶ 一般廃棄物・産業廃棄物*のリサイクル率推移



○グリーン購入の推進とコピー用紙使用量の削減

グリーン購入実施率

98.8%

目標値に対するコピー用紙使用率

93.9%

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60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%以上を目標に設定して

います。一方、2016年度のコピー用紙の使用量は、160.4t(グループ全体で207.3t)でした。2016年度の目標値170.7t(2016～2018年度の3か年で3%を削減する目標のうち2016年度分)に比べ6.0%減(グループ全体で5.5%減)となり、目標を達成しました。今後も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活用

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、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を導入して水を再生しています。

再利用率

49.3%



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、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、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。

リサイクル率

100%



建設発生土の再利用(採石場跡への埋立て)

○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。普通乗車券や回数券などの紙製の乗車券はトイレト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おり、トイレトーパーについては、本社及び各駅のトイレで使用しています。また、2007年以降は多くのお客様にICカード(PASMO)もご利用いただいております。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。

乗車券リサイクル率

100%



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



乗車券をリサイクルしてできたトイレトーパー(名鉄協商)

○設備のエコ化

東京メトロでは各種設備において、消費電力や水使用量の削減を図るほか、再資源化を推進しています。まず、エレベーターについては、省スペース化の図れる油圧式エレベーターを採用してきましたが、2000年度からは、油圧式より少ない消費電力で動くロープ式を採用しており、2016年度は6基をロープ式に更新しました。また、変圧器については、夜間等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、高効率変圧器を導入して

おり、2016年度は8電気室に導入しました。このほか、駅トイレでの節水の一環として節水栓の設置を進めており、2016年度は10駅18か所のトイレに設置しました。

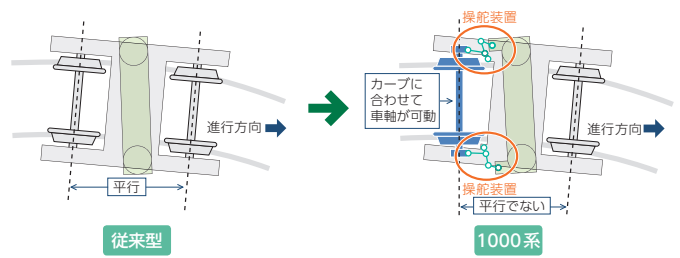
さらに、更新が必要となった自動改札機や自動出札機(券売機など)を人の手で解体し、電線や廃プラスチックなどに分別するほか、異物の除去等により銅原料や建材などにリサイクルしています。



○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系や日比谷線13000系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、車輪とレールの接触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。

▶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います。

新規導入 **66台** 累計 **361台**

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

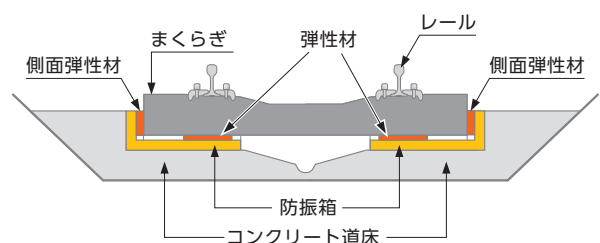


○防振まくらぎの敷設

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。

敷設距離 **103m** **1**路線

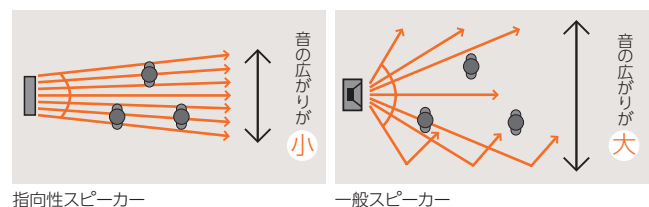
▶防振まくらぎの一般断面図



○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





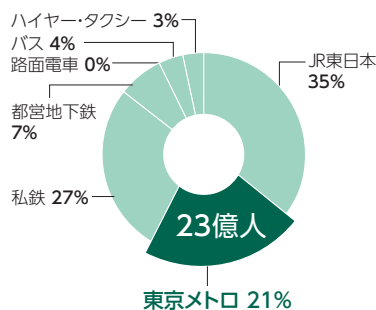
東京の都市機能を支える低環境負荷の輸送機関

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、2017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21%（2011年度）を東京メトロが担っています。

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

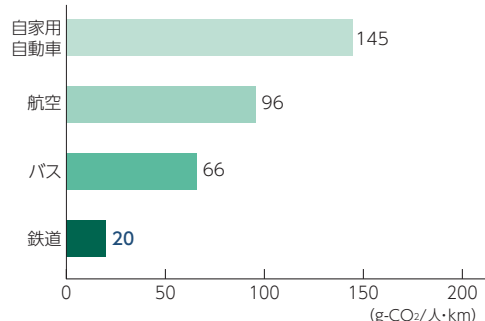
するCO₂の量）は、一般的に自家用自動車の145g-CO₂/人・kmに対し鉄道は20g-CO₂/人・kmであると言われています。これに対し、東京メトロの2016年度の単位輸送量当たりCO₂排出量は15.6g-CO₂/人・kmという結果になりました。これらネットワークの充実と輸送力増強への取組を行い、より多くのお客様にご利用いただくことで、少ないエネルギーで多くのお客様を運べるエネルギー効率の良い輸送機関であるという鉄道の長所を活かし、東京のCO₂排出の抑制に貢献しています。

▶ 東京都区部の旅客輸送機関別輸送人員（2011年度）



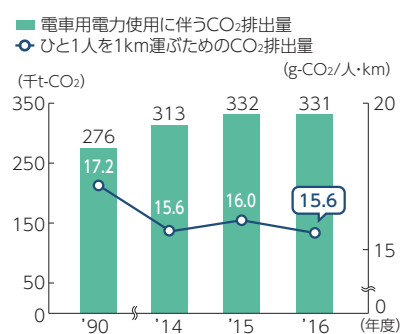
* 出典：平成25年版 都市交通年報

▶ 旅客輸送機関別 単位輸送量当たりCO₂排出量（2015年度）



* 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

▶ ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量



地下鉄の利用促進に向けた取組

東京メトロでは、次のような取組を通じて、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.21～23「誰もが便利に安心して使える地下鉄へ」、P.24「より良い輸送サービスに向けて」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年から

「交通IC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

様々な機会を通じた最新の運行情報の提供や、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.21～23「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。



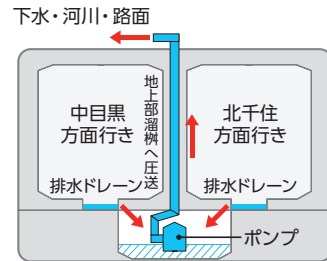
沿線地域の環境保全

○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。

放流量 **84,118m³**

▶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

○地域連携プロジェクト

①水田除草体験イベントの実施

東京メトログループでは、7月に東京都足立区内の足立区都市農業公園において、同公園内の無農薬無化学肥料で作付けする水田の除草体験を実施しました。

今回の活動には、東京メトログループ社員とその家族74名が参加し、水田にはカエルやタニシなどの多様な生物が息返し、除草剤などの農薬を使用しないことでそれらの住環境を維持し

ていることを学んだほか、手作業での除草作業をすることでそれらの生物と触れ合うことができ、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。



水田除草作業の様子

②駅周辺清掃活動の実施

東京メトロでは、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実施しています。2016年度は、霞ヶ関駅務管区、表参道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。



表参道駅周辺での清掃活動の様子

Metro's Voice 水田除草体験イベントを通じた日常生活の環境意識の変化

私は、家族4人で「水田除草体験イベント」に参加しました。今の時代になかなか経験できないイベントに参加でき、楽しくもあり、勉強になりました。水田の中の生物多様性について学んだこともそうですが、除草した雑草を土の中に埋め込み、堆肥とする方法を知り、日常生活においても、すぐにゴミ箱に入れてしまっているものも、別の用途に活用できるか一度考えてみることの大切さを思い出させてくれました。この体験イベントをきっかけに、身近なところから始めることができるエコな取組を考え、家族で実践していきたいと思います。



鉄道本部
安全・技術部
町田 武士

環境コンプライアンスと環境教育



環境コンプライアンス

様々な環境への法制度を遵守し、適切に対応していきます。

▶ 環境法令への対応状況

法令	東京メトロの対応
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国土交通省に提出しています。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経済産業省に提出しています。
東京都環境確保条例への対応	「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。2016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。
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。
フロン類の回収・管理	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。2016年度は、駅施設などの冷房装置55台、車両冷房装置744台（総計799台）の冷房装置を更新したため、これに伴い廃棄された冷房装置から回収したフロン類をフロン排出抑制法に基づき、適正に処理したほか、現在使用中の機器については、同法に基づき、厳正に管理しています。

環境意識の啓発

グループ受講者数 **662名**

○ 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、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、様々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。2016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、新入社員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や社員やその家族参加型の水田除草体験にて環境教育を実施しました。

○ 環境月間の取組

2017年度の新たな取組として、環境への取組を強化することを目的に環境省が定めた6月の「環境月間」に、東京メトロ社員全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

▶ 環境教育の実施状況(2016年度)

開催月	講座名	受講者数
2016年4月	自動車運転手講習会	173名
2016年4月	新入社員研修	26名
2016年5月	エコリーダー・エコスタッフ研修	98名
2016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」	27名
2016年7月	水田除草体験	34名*
2017年1月	社会環境報告書2016報告会(グループ会社)	203名
2017年3月	改良建設部2016年度ISO報告会	101名

*東京メトログループ社員のみ

て売却し、その売上の全額を環境保全団体へ寄付をしました。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。

第三者意見



東京都市大学環境学部教授
幸せ経済社会研究所所長

枝廣 淳子

今年度の社会環境報告書は、親しみやすさ、わかりやすさの点で大きく改善しています。インフォグラフィックスや、駅構内や線路など地下の見えないところでの取組や状態もわかりやすく伝えるイラストなどは特に、目で見ても楽しく、わかりやすいページを作っています。そして、多くのページから、東京メトロがいかに「安全」に心を砕いているか、大きな投資と努力を続けているかが伝わってきます。

前回指摘の「グローバル企業としての意識」や「トップの認識」も表明されており、調達方針の設定も大きな一歩です。ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量の改善も、すでに世界トップクラスの環境効率を有している上でのさらなる努力を高く評価します。パーク&ライドなど、地域も巻き込んだ取組の広がりにも大きく期待します。

さらなる改善に向けて何点が述べます。

1つめは、パリ協定の環境経営への統合です。世界中の事業者に大きな影響を与えるパリ協定について、言及はされていますが、「今世紀後半に温室効果ガスの排出を実質ゼロにする」というパリ協定の目標に向けて、どのように自らの中長期目標を考えているのでしょうか。そのための施策をどのように考えているのでしょうか。

「2020年度に向けて総エネルギー使用量を2009年度実績より増加させない」という目標では、時間軸も目標の規模感も不十分な感じが否めません。今後の目標に向けての議論のプロセスを含め、次の報告に反映されることを強く期待します。また、効率改善の継続は必須ですが、それだけでは社会

の要請である大幅な削減は難しいでしょう。大胆で野心的な再エネ導入戦略を検討ください。

2つめは、SDGs(持続可能な開発目標)への取組です。ESG投資の流れもあり、世界的にSDGsの企業経営への統合が重視されています。この報告書では言及がありませんが、自らの取組とSDGsの17目標とのつながりを今後の報告に反映してください。

3つめは、PDCAの見える化を進めながらの、中長期的な課題への着実な取組です。昨年度指摘をしたLGBTや外国人労働者等も含め、「検討中」であったとしても、PDCAのサイクルに乗せていくことで、CSR経営を推進し、その報告を行うことができます。

その他の課題や取組についても、その方針や体制、活動計画(P)などの紹介はあっても、現状や、この1年間の進捗、今後の考え方などの振り返り(CとA)がないものも見受けられます。こここそ、投資家やステークホルダーが知りたい部分です。今後どのような社内外の課題が生じて、着実に取組を進めていく「しくみ」としてのPDCAの確立を期待します。また、振り返りとその報告においては、データだけではなく、その背後にあるくふうや苦労などもぜひ確認し、その学びを次につなげるとともに、報告してもらえればと思います。

2020年のオリンピックイヤーに向けて、国際的なスタンダードでの取組を進め、内外に伝えていくことを強く期待しています。

○ 第三者意見を受けて

枝廣様には、本報告書全体にわたり貴重なご意見を賜り、厚く御礼申し上げます。当社の「安全」への姿勢、調達方針の制定やCO₂排出抑制への取組等をご評価いただきました一方、パリ協定やSDGs等に対する中長期的な視点を含む取組や、各取組のPDCAに関する報告のあり方等について、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、着実に社会環境活動を推進してまいります。



総務部長

田頭 章継

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 3,829億円(2016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(オフィスビルの賃貸など)
 - 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 9,475名(就業人員)

(2017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、サービス業務及び駅務業務)
- 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)
- 株式会社地下鉄ビルディング(オフィスビル等の運営管理)
- 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(ベトナム都市鉄道整備事業の支援) LIMITED LIABILITY COMPANY
- 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)

* 2017年4月5日付けで株式会社メトロステーションファシリティーズ及び株式会社メトロビジネスアソシエを設立いたしました。

経営状況(2016年度)

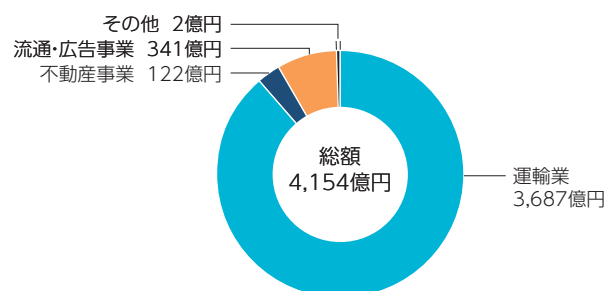
▶ 経営成績

(単位: 億円)

	2015年度	2016年度
営業収益	4,082 (3,757)	4,154 (3,829)
営業利益	1,014 (948)	1,010 (941)
経常利益	886 (835)	891 (841)
親会社株主に帰属する当期純利益(当期純利益)	576 (553)	622 (599)

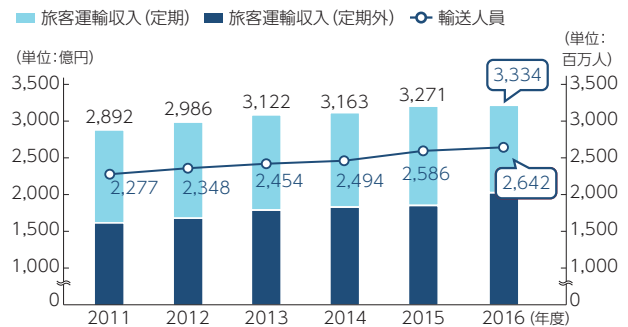
* 表内の左側は連結、()は単体

▶ セグメント別営業収益(連結・2016年度)

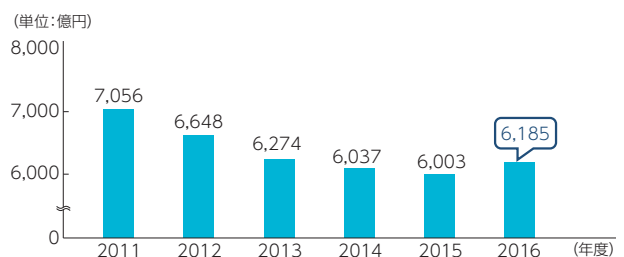


* 記載金額は、表示単位未満を切り捨てているため、合計と内訳が一致しない場合があります。

▶ 運輸成績



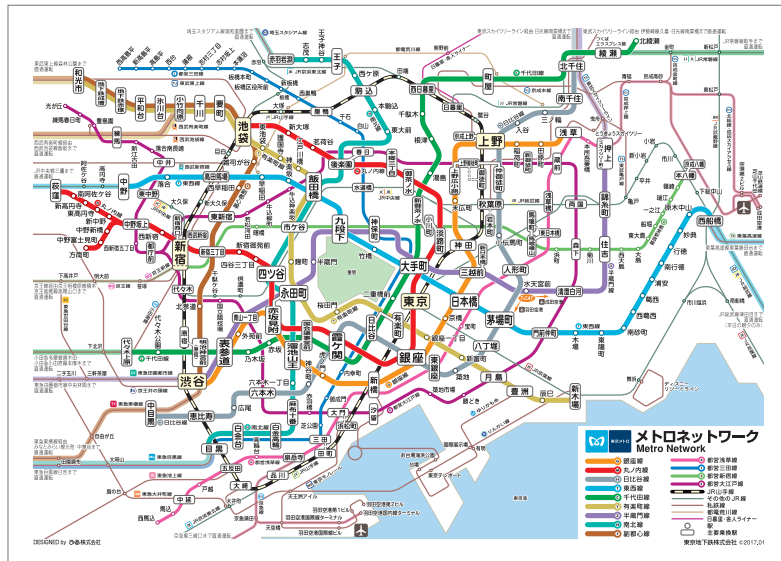
▶ 長期債務残高



営業状況 (2016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
- M 丸の内線**
(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 2,766両
- 輸送人員数 1日平均 724万人

○ 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で気軽に立ち寄れる、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。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。



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

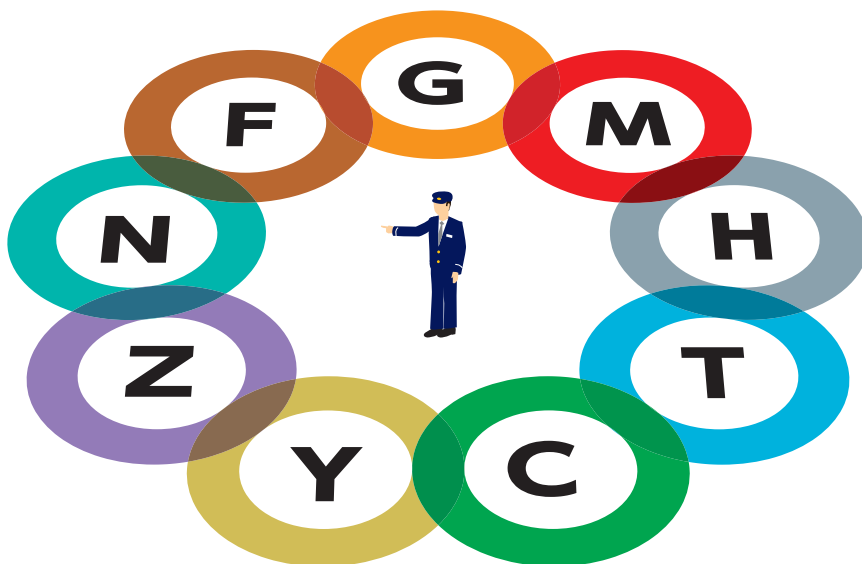
東京メトロお客様センター ☎ 0120-104106

* 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>



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。