

東京メトログループ サステナビリティレポート

Sustainability Report 2020



Keeping Tokyo on the Move



Keeping Tokyo on the Move



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。

CONTENTS

- 1 グループ理念/目次
- 3 レポート発行にあたって/会社概要
- 5 トップメッセージ
- 9 経営方針/行動指針/中期経営計画
- 11 価値創造の歴史
- 13 サステナビリティ戦略
- 17 【特集】サステナビリティ推進に向けた取組
- 19 【特集】新型コロナウイルス感染症の感染予防に向けた取組
- 21 【特集】虎ノ門ヒルズ駅開業
- 23 【特集】大都市型MaaS「my! 東京MaaS」始動
- 25 2019年度 東京メトログループの主な取組
- 27 2019年度 主な財務・非財務データ

- 29 **Theme 1 地下鉄を安全に、そしてつよく**
30 安全・安定輸送の実現
31 強靱で安心な交通インフラの構築
- 33 **Theme 2 一人ひとりの毎日を生き活きと**
34 移動の安心、利便性・快適性向上
40 多様なライフ・ワークスタイルへの対応
- 43 **Theme 3 東京に多様な魅力と価値を**
44 都市・地域の魅力度向上
- 49 **Theme 4 地球にやさしいメトロに**
50 気候変動の緩和
58 海外への展開・支援
- 59 **Theme 5 新たな時代を共に創る力を**
60 技術開発・DX・パートナーシップの強化
61 人材育成/ダイバーシティ推進
63 ガバナンス強化
- 66 第三者意見/第三者意見を受けて



サステナビリティレポート

発行にあたって

これまで、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、社会、投資家などの皆様に、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「社会環境報告書」を発行してきました。

2020年9月、「東京を走らせる力」という変わらぬ理念のもと、「安心で、持続可能な社会」の実現を図るべく、東京メトログループのサステナビリティ重要課題（マテリアリティ）を特定しました。特定したマテリアリティを含め、東京メトログループのサステナビリティに対する意志を皆様に広く発信し、ご理解を一層深めていただくことを目的として、従来の報告書を発展させ、新たに「サステナビリティレポート」として発行することといたしました。

本レポートを通じて、引き続き皆様とのコミュニケーションを図り、社会に提供できる価値を高めてまいります。本レポートの内容やサステナビリティに関する取組についてのご意見・ご感想がありましたらお寄せいただけますと幸いです。

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／原則として東京地下鉄株式会社を中心とした、東京メトログループ全社

●対象期間／2019年4月～2020年3月（ただし、継続的な取組や重要な事項については、2020年度及び2018年度以前の情報を含めています。）

●報告書発行／2020年9月（前回発行：2019年9月）（次期発行予定：2021年9月）

●免責事項／本レポートには、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承知ください。

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 3,974億円(2019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、商業施設の運営等)
不動産事業(オフィスビルの賃貸等)
情報通信事業(光ファイバーケーブルの賃貸等)
- 従業員数 9,865名(就業人員)

[2020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）
- 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）

営業状況（2019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、安全で安定した高頻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

- 銀座線（浅草～渋谷間）14.2キロ
- 丸ノ内線（池袋～荻窪間）24.2キロ
（中野坂上～方南町間）3.2キロ
- 日比谷線（北千住～中目黒間）20.3キロ

●営業キロ 195.0キロ ●駅数 179駅（うち地上駅21駅） ●車両数 2,716両 ●輸送人員数 1日平均755万人（2019年度）
※2020年6月6日の虎ノ門ヒルズ駅開業により180駅（2020年3月31日現在）

【関連事業】

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

流通事業

駅を利用されるお客様が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。

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。



●東西線（中野～西船橋間）30.8キロ

●千代田線（北綾瀬～代々木上原間）24.0キロ

●有楽町線（和光市～新木場間）28.3キロ

●半蔵門線（渋谷～押上間）16.8キロ

●南北線（目黒～赤羽岩淵間）21.3キロ

●副都心線（小竹向原～渋谷間）11.9キロ
※運行区間は和光市～渋谷間 20.2キロ

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」駅と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。





東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

山村明義

社会のニーズに即した新たな価値を提供し、 「安心で、持続可能な社会」を実現する 企業グループを目指します。

2020年初頭からの新型コロナウイルス感染症の拡大は、当社グループの事業運営に大きな影響をもたらしています。時代の大きな転換期を迎える中、私たちはこれを契機として、サステナビリティを中心に据えた企業経営を推進し、「安心で、持続可能な社会」の実現を目指します。

2019年度を振り返って/ 東京メトロプラン2021の進捗

2019年度は、天皇陛下のご即位に伴い、新しい時代を迎える祝賀ムードでスタートしました。一方で、秋の台風15号・19号は国内に甚大な被害をもたらし、当社でも計画運休の実施など大きな影響がありました。当社グループを取り巻く情勢は、2019年こそ活発な都心再開発や好調なオフィス需要、訪日外国人旅行者の増加などにより旅客運輸収入は増加傾向でしたが、2020年初頭からの新型コロナウイルス感染症の拡大により先行きの不透明さが増し、足下ではお客様の大幅な減少が顕著になってきています。

このような中、中期経営計画「東京メトロプラン2021」に基づき、「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、その全てに対して「挑戦」と「志」を持って各種施策を展開してまいりました。

主な進捗としては、自然災害、中でも震災対策として丸ノ内線の石積み擁壁補強が完了し、安全対策では千代田線全駅にホームドアを整備しました。新型車両も順次導入し、丸ノ内線2000系車両はその省エネルギー技術が評価され、「地球温暖化防止活動環境大臣表彰」を受けました。旅客サービスについては、多機能トイレの全駅整備を完了したほか、銀座線渋谷駅の移設工事を進め、2020年1月から新ホームの使用を開始しました。関連事業では、東急（株）、東日本旅客鉄道（株）及び当社で、2019年11月に「渋谷スクランブルスクエア第1期（東棟）」を開業しました。

東京2020大会の開催は1年延期となりましたが、2013年の開催地決定以降、これまで進めてきた各種準備の多くが完了を迎えた1年であったと言えます、これらはその先のレガシーとして全ての方が安全でわかりやすくご利用いただける持続可能な輸送サービスの提供に繋がっていくと考えています。

新型コロナウイルス感染症による足下の影響と対応

2020年1月末から段階的な入国制限に伴う訪日外国人旅行者の減少、3月以降は学校休業や外出自粛要請の影響により、お客様のご利用が大きく減少しました。当社では、1月末に私を本部長とする新型コロナウイルス感染症に関する対策本部を設置し、情報収集と対策の指示を行ってきました。お客様の感染予防対策として、車内の窓開け、時差通勤・通学やテレワーク等へのご協力を呼びかけているほか、通常の清掃・消毒に加え、駅構内や車内の抗ウイルス抗菌処置、東京メトロアプリを活用した改札口や列車の混雑状況の発信等、安心してご利用いただける環境整備に努めています。

また、鉄道運行を支える社員は不特定多数のお客様と接する機会が多いため、社員の感染予防対策を徹底しているほか、万が一社員が罹患した場合に速やかに広報することで、お客様に安心してご利用いただけることにも繋がるよう、情報提供の徹底を図っています。

安心で、持続可能な社会の実現を目指して サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）を特定しました。

「歴史観」、「世界観」、「人間観」を踏まえ、
「持続可能性」に積極的に働きかけていく

私自身、子どもの頃は夏に気温が30度を超えるとひんやりとしたプールで遊ぶことが嬉しかった記憶がありますが、徐々に真夏日が当たり前となった印象です。近年、猛暑による熱中症が増加傾向ですし、自然災害も1995年の阪神・淡路大震災以降、大きな震災や、豪雨、台風等による災害の発生頻度が高くなっています。この傾向からも、私たちを取り巻く環境、特に自然環境の変化は著しくなったと肌身で感じており、地球全体の持続可能性に真摯に向き合っていく必要があると思うようになりました。気候変動問題にしろ、コロナ禍にしろ、人類が地球について理解していることはまだわずかで、「当たり前」に生活できることのありがたさを改めて知らされました。この「当たり前」である持続可能性は、与えられるものではなく人類が積極的に創り出さなければ築けないものです。そのことを国も個人も企業も意識しなければならず、事業活動を牽引する企業こそ率先して実践すべきだと強く認識しています。

そして気候変動や感染症のみならず、差別や不平等の是正といった様々な社会課題に対して、3つの「観」を持って対応すべきだと考えています。

1つ目が、「歴史観」です。過去産業革命があり、CO₂の排出やエネルギーの消費が増えてきたことが、現在の気候変動に繋がっているという歴史の中で、人類がしてきたことを振り返り、今後成すべきことを考えることが重要です。

2つ目は、世界の人々との交流、グローバルな活動の中で生きているという「世界観」です。これまでは訪日外国人旅行者の活発なご利用があって、経済もその恩恵に預かっていたように、世界の中でどう生きていくべきなのかということも意識しなければなりません。

最後に、一人ひとりが人々との相互関係の中で生きていることから「人間観」も大事だと考えます。コロナ禍で、自分が感染しない、他人にも感染させないようにすることも、人々の相互関係の上にあると感じました。

持続可能な社会を実現するためには、これらの「歴史観」、「世界観」、「人間観」を企業活動の中にしっかりと組み込むことが、重要だと考えています。

サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）の特定

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、移動を通じてビジネスや生活をサポートすることで、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。そして、事業を通じて具体的な行動をより推進していくため、東京メトログループが貢献すべきサステナビリティ重要課題（マテリアリティ）を特定しました。

マテリアリティの特定にあたっては、社会に対する影響度、当社グループにとっての重要度を軸に経営陣で複数回の議論を重ねました。検討にあたっては、2030年以降に経営の中心を担うであろう若手にも議論してもらい、彼らの考えを大いに反映しました。これらの過程を経て9つの重要課題を特定し、課題解決に向け東京メトロの意志を込めた5つのマテリアリティテーマを策定しました。

鉄道起点の「地下鉄を安全に、そしてつよく」、人起点の「一人ひとりの毎日を生き活きと」、まち起点の「東京に多様な魅力と価値を」、地球起点の「地球にやさしいメトロに」、これらを支える経営基盤（土台）として「新たな時代を共に創る力」を、この各起点を軸とした5つのテーマに基づく各種取組を推進していくことで、「東京を走らせる力」というグループ理念のもと、「安心で、持続可能な社会」の実現を目指します。なかでも、「安心の提供」は特に重要であると考えています。



また、社員一人ひとりがとるべき行動をスムーズに想起できるように、テーマに掲げる言葉は慎重に、分かりやすいものを選びました。社員には、時間・規模ともに俯瞰的な目線で考え、自分の生活や仕事に照らし合わせてみる習慣を持ってほしいです。

“ポストコロナ”の時代に向けて、 サステナビリティを中心に据えた経営への転換を進めます。

ポストコロナに向けた 中長期的な経営の考え方

新型コロナウイルス感染症の拡大は、これまで経済のグローバル化と都市への資源の集中・集積によって発展してきた世界の中で、私たちの価値観を大きく変えようとしています。ワクチンや特効薬の開発によりコロナ禍が収束した“ポストコロナ”と呼ばれる社会でもテレワーク等の新しい生活様式は一定程度定着するでしょうし、鉄道事業においても、衛生面の配慮や混雑の分散といった課題がなくなることはありません。

コロナ禍によって考えさせられたのは、今までの経営スタイルが今後も社会に受け入れられるのかということです。特に象徴的なのが、ピーク時に非常に混雑していた列車を走らせることを基本に据えていては、新型コロナウイルスのような感染症への対応や、社会の持続性の確保は難しいと感じています。これを機に、今まで当たり前だと思っていた取組への視点を変え、長く、広く、そして互いに人を大事にする視点がより重要になると考えます。このように、ポストコロナの社会は、さらに持続可能性を大切にようになっていくでしょうから、サステナビリティを中心に据えた経営に舵を切っていかなければならないと考えています。

「ウェルビーイング」に貢献する 企業グループを目指して

引き続きお客様・社員の感染予防を実施しながら、国民生活、社会活動を支える社会インフラとして、「安心なご利用環境の提供」を念頭に、鉄道運行を確実に継続させることが我々の使命です。そのため、まずは駅構内や車内等の抗ウイルス・抗菌処置、消毒や混雑状況をリアルタイムに「見える化」して「密」を避けるご利用を選択いただくための情報提供に取り組んでいきます。中長期的には、ポストコロナを見据えて多様なお客様ニーズに対応した鉄道サービスを磨き込み、『安心な空間の提供』と『パーソナライズド』された『デジタル』なサービスの提供をモットーに、大都市型MaaS「my! 東京MaaS」によるお一人おひとりのニーズに沿ったサービスの展開、駅周辺のまちづくりと一体となったゆとりある駅空間の整備、そして新たなニーズに対応した新規ビジネスの展開等に取り組めます。

私たちは、一人でも多くのお客様に「良い一日だったな」と感じていただけるよう、あらゆる人々が健康で満足した生活を送ること、つまり「ウェルビーイング」に貢献したいと思っています。

東京メトログループは、グループ理念「東京を走らせる力」に基づき、移動・ビジネス・生活をトータルでサポートし、駅まち一体のリアルな空間づくりとMaaSによるデジタルな空間づくりの双方を追求し各種施策に取り組むことで、「安心で、持続可能な社会」の実現を目指してまいります。

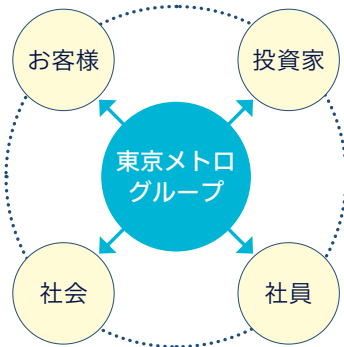
経営方針

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。



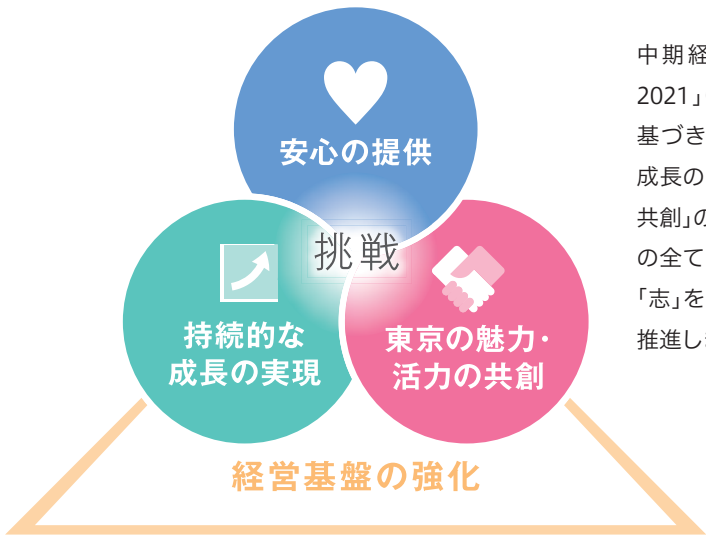
投資家に対して

- 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。

中期経営計画「東京メトロプラン2021」



中期経営計画「東京メトロプラン2021」（2019年度～2021年度）に基づき、「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。



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
- ②駅ホームの安全性向上
- ③新型車両の導入
- ④セキュリティの強化
- ⑤安全・安定性向上に資する施策
- ⑥輸送サービスの改善
- ⑦バリアフリー設備の整備
- ⑧利便性・快適性の向上



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み
- ②関連事業の拡大
- ③海外での事業展開
- ④新規事業の創出・推進
- ⑤新技術の開発・導入



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活き活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
- ②まちづくりとの連携
- ③オープンイノベーションの推進
- ④新たなモビリティサービスの実現に向けた取組み

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
- ②環境保全活動
- ③社会貢献活動
- ④オープンで活き活きとした企業風土づくり
- ⑤グループ総合力の強化
- ⑥コーポレート・ガバナンスの充実
- ⑦事業組織の強化

中期経営計画に関する内容は、当社ホームページをご覧ください。

「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。

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す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きます。

東京メトログループは、こうした取組みを通じて、鉄道業界におけるお客様満足度ナンバーワンとなることを目指します。

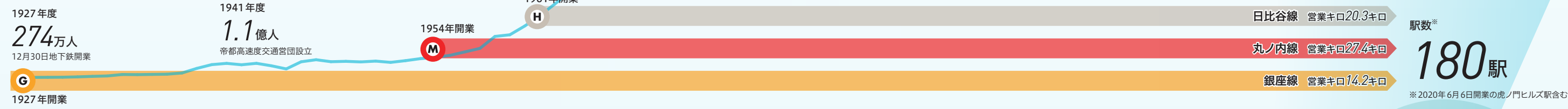
行動指針

- 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、オープンで活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。

時代に即した価値創造を 東京メトログループの歩み

東京メトログループの歩みは、1920年、前身である東京地下鉄道株式会社の創立から始まります。創業者である早川徳次の「地下鉄こそが、東京の交通事情を改善し、都市の発展に必要な不可欠のものだ」という信念のもと、1927年に東洋初の地下鉄を開業しました。1941年には、帝都高速度交通営団を設立し、20世紀後半の東京の発展を地下鉄ネットワークの拡充という点から支えました。

2004年には、現在の東京地下鉄株式会社（東京メトロ）として新たなスタートを切り、現在では、東京都区部を中心に9路線195.0km、180駅からなる首都圏最大級の路線ネットワークを有する企業として、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努めております。時代とともに変化する社会のニーズを捉え、これからも社会に様々な価値を提供し、『安心で、持続可能な社会』の実現を目指します。



1927年



東洋初の地下鉄開業

■2.2kmの地下鉄からのスタート

飽和状態だった東京の交通網に対して、地下鉄こそが都市の発展に必要な不可欠であるという考えのもと、東洋初の地下鉄として浅草～上野間の2.2kmを開業しました。



1950～60年代

丸ノ内線、日比谷線、東西線、千代田線開業

■高度経済成長とともに

1954年の丸ノ内線開業前後は、テレビ、冷蔵庫、洗濯機などが続々と生まれ、地下鉄は新しい生活文化とともに戦後の復興に貢献。1960年代は年間約6キロのペースで新線建設を推進し、1964年の東京オリンピックに合わせて日比谷線を全線開業、また、急増する通勤需要に対応すべく東西線や千代田線も順次開業しました。

有楽町線、半蔵門線開業

■省エネルギー車両の導入

新線の開業・延伸に合わせ、最新技術の導入も積極的に進めました。1971年に運転を開始した6000系車両において、「チョップ制御方式」と「回生ブレーキ方式」を組み合わせた世界初の省エネ車両を導入し、車両の省エネ性を向上させました。

1970～80年代



1990年代



南北線開業

■日本の地下鉄初の「ホームドア」導入

南北線では1991年の開業当初より、各駅にホームドアを設置。ホーム上の安全性、快適性向上を図ったほか、「人にやさしい地下鉄」を目指し、バリアフリー化も積極的に進め、昨今のバリアフリー設備推進の先駆けとなりました。

東京メトロ誕生／副都心線開業

■東京メトロとして新たなスタート

2004年の東京メトロ誕生後、翌年には駅ナカ商業施設「Echika表参道」をオープンさせるなど、お客様の日常をサポートする関連事業にも力を入れています。また、2008年には副都心線が開業し、9路線からなる現在の東京メトロのネットワークが完成しました。

2000年代



2010年代

さらなる安心の提供

■自然災害対策の推進

従来の対策に加え、激甚化する自然災害に対応し、首都東京の都市機能を支えるべく、震災対策や大規模浸水対策といった自然災害対策の推進を図ってきました。

2020年代～

安心で、持続可能な社会へサステナビリティ経営の推進

マテリアリティに基づき、MaaSによる新たな移動価値の創出等、時代に即した事業を展開するとともに、気候変動等の課題にも積極的に取り組みます。



1920

メトロの出来事	世の中の出来事
1920 東京地下鉄道株式会社創立	1923 関東大震災
1925 浅草駅～上野駅間着工	1925 ラジオ放送の開始
1927 浅草駅～上野駅間開業	1926 昭和に改元
	1939 第二次世界大戦

1940

1941 帝都高速度交通営団設立	1945 第二次世界大戦終了
1943 女性車掌を発令	1947 第一次ベビーブーム
1944 女性運転士を発令	1950 朝鮮戦争
	1953 NHKがテレビ放送を開始
	1958 東京タワー完成

1960

1962 丸ノ内線全線開業	1964 東京1964オリンピック開催
1964 日比谷線全線開業	東京1964
1969 東西線全線開業	パラリンピック開催
1969 営業キロ100キロ突破	1971 第二次ベビーブーム
1978 千代田線全線開業	1973 第一次オイルショック
	1978 第二次オイルショック

1980

1986 「地下鉄博物館」オープン	1986 バブル景気
1987 保有車両2,000両突破	1989 平成に改元
1988 全駅構内で終日禁煙実施	1995 阪神・淡路大震災
	地下鉄サリン事件
1996 有楽町線全線開業	
1997 「総合指令所」発足	
戦後初の女性車掌を発令	

2000

2000 日比谷線列車脱線衝突事故	2001 アメリカ同時多発テロ事件
南北線全線開業	2007 世界金融危機
2002 戦後初の女性運転士を発令	
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	

2010

2017 メトロ初の海外現地法人「ベトナム東京メトロ」設立	2011 東日本大震災
2020 サステナビリティ重要課題(マテリアリティ)を特定	2015 持続可能な開発目標(SDGs)採択
	2019 令和に改元
	2020 新型コロナウイルス感染症拡大

東京メトログループの サステナビリティ重要課題とテーマ

東京メトログループは、グループ理念「東京を走らせる力」を通じ、安心で持続可能な社会を実現するため、
9つのサステナビリティ重要課題(マテリアリティ)を特定するとともに、
課題解決に向け自社の意志を込めた5つのテーマを定めました。

～安心で、持続可能な社会へ～



東京を走らせる力

Keeping Tokyo on the Move

Theme 1 地下鉄を安全に、 そしてつよく ～ Realizing a Safer and More Resilient Subway ～	Theme 2 一人ひとりの毎日を 生き活きと ～ Contributing to the Active Lives of All People ～	Theme 3 東京に多様な 魅力と価値を ～ Enhancing the Multifaceted Charms and Value of Tokyo ～	Theme 4 地球にやさしい メトロに ～ Making Thoughtful Choices for a Healthy Planet ～
① 安全・安定輸送の実現 たゆみなき「安全」の追求のため ■安全を最優先とし、過去の事故を決して繰り返さないという全役職員の固い決意 ■継続的な改善、設備改良、新技術の導入等による事故の未然防止 ② 強靱で安心な交通インフラの構築 ■首都直下地震や激甚化する気象災害に備えたスピード感を持った対策の推進 ■感染症拡大・テロ・サイバー攻撃等の脅威に備えた危機管理機能の強化	③ 移動の安心、利便性・快適性向上 ■すべての人に、より安心・快適な移動を提供 ■「my! 東京MaaS」の推進を軸とするモビリティ変革に挑戦 ④ 多様なライフ・ワークスタイルへの対応 ■社会やライフ・ワークスタイルの変化によって多様化するニーズに対応した事業展開 ■「my! 東京MaaS」の推進とも連動した、一人ひとりが「自分らしく」あるためのサービス提供	⑤ 都市・地域の魅力度向上 ■地域に根差した魅力の発掘・発信を通じて、「ひと」と「まち」をつなぎ、沿線地域の豊かさを創出 ■多様なパートナーとの連携を通じた、駅・まち一体の調和のとれた空間整備、交通ネットワークの磨き込みにより、東京の魅力と価値を共創 ⑦ 海外への展開・支援 ■これまで培ってきた技術やノウハウの海外展開による現地交通サービスの発展支援	⑥ 気候変動の緩和 ■先端技術や再生可能エネルギーの活用による環境負荷の低減 ■公共交通の利用促進及び環境性能に優れた鉄道技術の国内外への展開 ⑧ 技術開発・DX・パートナーシップの強化 ■あくなき技術力の研鑽、デジタルトランスフォーメーション、パートナーシップの強化による業務の変革と新たな企業価値の創出 ⑨ ガバナンス強化/人財育成/ダイバーシティ推進 ■公正な組織統治の着実な実施 ■働き方改革、労働安全衛生の確保、人財の育成、ダイバーシティ・健康経営の推進
Theme 5 新たな時代を共に創る力を ～ Cultivating Resources for Our Sustainable Future ～			

※①～⑨：サステナビリティ重要課題(マテリアリティ)
※関連するSDGsについては、より関連度の高い目標を大きく表示しています。

マテリアリティの特定プロセス

マテリアリティは、GRI等のガイドラインを参照し、以下のプロセスで特定しました。東京メトログループを取り巻く社会課題を起点に、重視して取り組むべき課題の整理や評価を行ったうえで、社長を議長とするサステナビリティ推進会議において社会課題の抽出から評価、妥当性の検証まで議論を重ねたのち、取締役会における複数回の議論によりマテリアリティを特定しました。

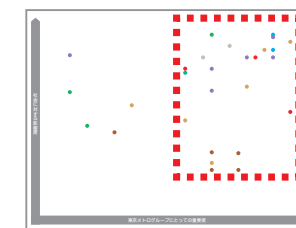
STEP 1	社会課題の抽出・整理 SDGs、ISO26000、GRIやSASBによるスタンダードといった国際的なコンセンサスやガイドラインに加え、業界・事業エリア特有の課題も考慮し、214の社会課題を抽出。類似課題の統合や事業領域との関連度を確認し、28の社会課題に絞り込み
STEP 2	社会課題の評価 28の社会課題を以下の観点で評価。評価結果をもとにマテリアリティマップを作成 ・「社会に対する影響度」を客観的な視点から評価 ・「東京メトログループにとっての重要度」を中期経営計画や若手・中堅社員が考える「将来のありたい姿」などとの関連度を定量化したうえで、経営層による議論を通じて評価
STEP 3	妥当性の検証／マテリアリティの特定 マテリアリティマップから特に重要な23の社会課題を抽出。社外の有識者とのダイアログ等における妥当性検証を経て、「東京メトログループのサステナビリティ重要課題(マテリアリティ)とテーマ」を取締役会にて議論・決議

マテリアリティマップから重要課題を抽出

社会課題の評価結果は、マップ上にプロットし可視化を行いました。そこから「社会に対する影響度」及び「東京メトログループにとっての重要度」がともに大きい社会課題を特に重要な課題とし(下図赤枠)、それらをグルーピングし9つのマテリアリティを特定するとともに、課題解決に向け自社の意志を込めた5つのテーマを定めました。

マテリアリティ	社会課題	マテリアリティテーマ
①安全・安定輸送の実現	・公共交通の安全確保・安定性向上 ・公共インフラの維持管理	Theme 1 地下鉄を安全に、 そしてつよく
②強靱で安心な交通インフラの構築	・社会インフラの強靱化 ・災害時の復旧・避難 ・感染症拡大防止 ・インフラ・イベントへのテロ防止 ・サイバー攻撃・犯罪の抑止	Theme 2 一人ひとりの 毎日を生き活きと
③移動の安心、利便性・快適性向上	・交通ネットワークの効率・利便性向上 ・交通分野における高齢化社会への対応(バリアフリー等) ・新たな交通システムの普及	Theme 3 東京に多様な 魅力と価値を
④多様なライフ・ワークスタイルへの対応	・働き方改革・ダイバーシティの推進 ・予防による健康維持・増進 ・人権の尊重・不平等の是正	Theme 4 地球にやさしい メトロに
⑤都市・地域の魅力度向上	・グローバル都市としての機能・魅力度向上 ・地域の豊かさの創出	
⑥気候変動の緩和	・気候変動の緩和	
⑦海外への展開・支援	・海外への展開・支援	
⑧技術開発・DX・パートナーシップの強化	・技術開発・革新/デジタル化の促進 ・パートナーシップの強化・パートナーシップの強化	Theme 5 新たな時代を共に 創る力を
⑨ガバナンス強化/人財育成/ダイバーシティ推進	・(社員の)働き方改革・ダイバーシティの推進 ・(社員の)予防による健康維持・増進 ・(社員の)人権の尊重・不平等の是正 ・労働環境の整備(労働者の安全衛生等) ・企業の社会的責任・人財育成 ・ガバナンスの充実(組織統治・適正な監査等) ・公正な事業慣行(汚職防止)	

マテリアリティマップ



特に重要な課題を
グルーピング

有識者ダイアログの実施

2020年2月、社外の有識者とのダイアログを実施し、マテリアリティの特定プロセスも含め、内容に関する妥当性の検証を行いました。有識者の皆様からは、各専門分野の知見から様々なご意見をいただきました。いただいたご意見をもとに社内でも再検証を行い、マテリアリティへの反映を行いました。



- ① 笹谷 秀光 氏
(CSR/SDGsコンサルタント)
- ② 赤羽 真紀子 氏
(CSR アジア日本代表)
- ③ 荒井 勝 氏
(NPO 法人社会的責任投資
フォーラム (JSIF) 会長)
- ④ 森 摂 氏
(株式会社オルタナ代表取締役社長・
「オルタナ」編集長)



- 有識者意見の一部抜粋
- マテリアリティの検討プロセスにおいて、若手・中堅級の社員ミーティングを開催して「将来のありたい姿」を議論したことは興味深い。東京メトログループを取り巻く社会環境や課題について丁寧な議論を経た上で、公共インフラを支える企業としての使命を非常に重視して、マテリアリティを絞り込んでいる。
 - 2020 年は新たな感染症の拡大という脅威があり、東京メトログループでは感染症対応に向けた取組も実施されているが、公共インフラ事業のBCP（事業継続計画）の観点から感染症への対応は引き続き重視してもらいたい。
 - 鉄道は環境負荷の低い交通手段であり、気候変動の緩和に大きな貢献をしているが、さらなる貢献として、再生可能エネルギーの導入に向けた取組なども期待したい。
 - 東京メトログループの事業を支えるのは従業員であり、従業員の健康・安全を常に第一に考えて、より一層の取組が図られることを期待する。
 - 東京メトログループは、東京のブランディングを牽引する主体の一つであり、SDGs への貢献度も高いと期待する。今後、さらにサステナビリティ経営を展開し、積極的に対外発信していくことを期待する。

階層ごとの社内議論を経て、取締役会にて最終決議

マテリアリティの特定においては、社内での議論に重点を置きました。特定プロセスのなかで、若手・中堅社員クラス、部長クラス、役員クラスの各階層別に横断的な議論を複数回実施し、各階層ごとの議論を反映しつつ、最終的には取締役会にて議論・決議を行いました。

今後は、特定したマテリアリティを起点とした具体的な取組や数値目標の策定を進めていきます。

➡若手・中堅社員のミーティング詳細については、p17参照



マテリアリティと関連するSDGs

マテリアリティの特定に合わせて、SDGsに掲げられている17の目標、169のターゲットとの関連性を整理しました。目標11の「住み続けられるまちづくりを」を最も関連が高い目標、8、9、13、16、17を次に関連度が高い目標として据え、マテリアリティに係る各種施策を通じてSDGsの達成に貢献していきます。

なお、マテリアリティに紐づく現在の取組については、当レポートの29ページ以降で紹介しています。

凡例 ◎：特に関連が高い目標 ●：関連度が高い目標

		SDGs																
マテリアリティ テーマ	マテリアリティ																	
地下鉄を安全に、そしてつよく							●		◎		◎	◎	◎					
	→詳細はp29～	安全・安定輸送の実現								◎								
	強靱で安心な 交通インフラの構築						●		◎		◎	◎	◎					
一人ひとりの毎日を活き活きと		●	●			●		●	◎	●				●				
	→詳細はp33～	移動の安心、利便性・ 快適性向上				●		●	◎					●				
	多様なライフ・ ワークスタイルへの対応	●	●			●		●	◎	●				●				
東京に多様な魅力と価値を						●	●		◎						◎			
	→詳細はp43～	都市・地域の魅力度向上				●	●		◎						◎			
地球にやさしいメトロに				●	●		●		●	●	◎		●					
	→詳細はp49～	気候変動の緩和		●	●						●	◎						
	海外への展開・支援						●		●					●				
新たな時代を共に創る力を		●	●			◎	◎	●		●		◎	◎	●				
	→詳細はp59～	技術開発・DX・ パートナーシップの強化					◎							●				
	ガバナンス強化/ 人材育成/ ダイバーシティ推進	●	●			◎		●		●		◎	◎					

サステナビリティ推進体制

東京メトログループのサステナビリティ戦略を推進していくことを目的に、2019年4月から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、重要案件については取締役会まで上申のうえ、議論を行っています。2019年度は、サステナビリティ推進会議を計5回開催し、主にマテリアリティ特定に係る議論を進めました。

体制図

サステナビリティ推進会議の概要

目的	東京メトログループのサステナビリティ戦略の推進を図ること
役割	①SDGs達成への貢献に向けたマテリアリティの特定・フォローアップ ②特定したマテリアリティに対する非財務指標等の設定・運用 ③サステナビリティ推進に関する全社的な総括等
議長	社長
構成	代表取締役、業務を執行する取締役及び各部等の長
事務局	経営管理部(サステナビリティ戦略担当)



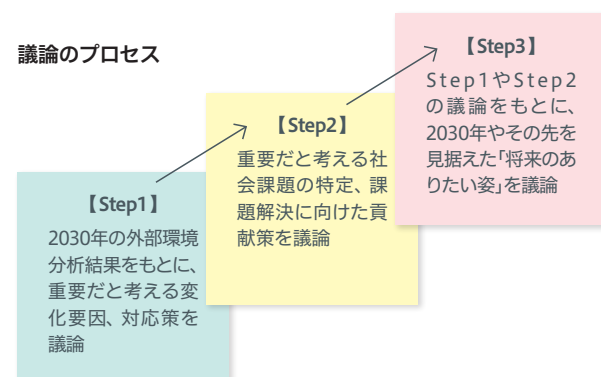
東京メトログループの「将来のありたい姿」とは何か 2030年を担う世代によるミーティングを実施

2019年9月～2020年2月にかけて若手・中堅社員による複数回のミーティングを実施
議論内容はサステナビリティ重要課題（マテリアリティ）に反映

サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）の特定にあたっては、SDGsの年限である2030年やその先を見据えた事業環境を踏まえることを重要なプロセスの一つに据えています。そのためには、2030年以降の事業運営の中核を担う社員の声を反映することが重要であると考え、社内公募で自ら手を挙げた若手・中堅の社員約30名を中心としたミーティングを2019年9月から2020年2月にかけて全4回実施しました。2030年及びその先を見据えた東京メトログループの「将来のありたい姿」を描くために、議論を重ねました。

ミーティングでは、2030年を起点としたバックキャストの思考で議論を進めました。将来の外部環境分析結果をもとに、東京メトログループにとって重要だと考える変化要因や社会課題から、取り組むべき対応策、貢献策に関する議論を重ねたほか、働き方改革・モビリティ変革及び気候変動に関する当社の機会・脅威も捉え、東京メトログループの「将来のありたい姿」を描きました。議論結果は、経営層の議論の場でも共有を図るとともに、東京メトログループにとっての重要度を測る一つの指標として、マテリアリティの特定に活かされています。

議論のプロセス



ミーティングの議論内容（グラフィックレコーディング）

SDGs達成への貢献に向けて 全社一丸となりサステナビリティ経営を推進

SDGsの理解促進
全グループ社員が一丸となるために

2019年4月から、サステナビリティ経営をより一層推進していくため、サステナビリティに関する組織を新設し、戦略性と実効性を兼ね備えた体制を構築しています。

2019年度はSDGsに関する社内での理解促進を図るべく、経営層を対象とした勉強会や約500名の管理者を対象としたSDGsセミナーを開催しました。また、一般社員向けに先進企業のSDGsに関する取組を学ぶイベントを開催したほか、SDGsに関する最新情報や取組を発信する特設ページを社内イントラネット上に新たに開設しました。今後もSDGsに関する社内の理解促進を図り、社員一人ひとりがSDGsを自身の仕事の一部として捉える思考を持つこと意識しつつ、社員の行動変容を起こすための各種取組を推進していきます。



当社初となる
サステナビリティボンドを発行

2020年6月には、環境問題・社会課題双方の解決に資する施策に充当する資金調達として「サステナビリティボンド」を初めて発行しました。サステナビリティ経営の重要なキーワードであるESGの視点も踏まえ、関連する施策をステークホルダーの皆様により一層認知していただくとともに、調達資金を環境問題・社会課題双方の解決に資する施策に充当することで、ステークホルダーの皆様とともに、SDGsの達成に貢献、ひいては持続可能な社会を実現していくことを目的としています。調達資金は、丸ノ内線2000系車両の導入、ホームドアの整備及び太陽光発電システム設置に係る費用の一部に充当し、環境・社会に対する改善効果については、年次で公表する予定です。

サステナビリティボンド発行概要

社債名称	東京地下鉄株式会社第41回社債（一般担保付） （サステナビリティボンド）
発行総額	100億円
利率	年0.275%
条件決定	2020年6月4日
発行日	2020年6月12日
償還期限	2030年6月12日（年限：10年）
対象プロジェクト	新型車両導入、駅ホームの安全性向上、太陽光発電

▶ サステナビリティボンドの詳細は、当社ホームページをご覧ください
WEB https://www.tokyo-metro.jp/corporate/ir/c_bond/index.html



お客様、そして社員の安全確保を大前提に、 密閉・密集・密接に対する各種取組を推進しています

「新型コロナウイルス対策本部」を設置

2020年1月30日、社長を対策本部長とする「新型コロナウイルス対策本部」を設置し、情報収集と対策の指示を行ってきました。緊急事態宣言下においても、社会インフラである公共交通機関の使命として、また医療や社会生活維持のために活躍されている方々の移動手段としての役割を果たすべく、通常輸送の確保に努めました。

お客様の感染予防に向けた取組

車内・駅待合室の換気実施

空調の常時使用、窓開けによる車内換気を実施しているほか、地上駅におけるホーム上待合室の扉の常時開放を行っています。

アルコール消毒液の設置

全駅事務室にお客様用のアルコール手指消毒液を設置しています。

トイレの石けん設置・ハンドドライヤーの使用中止

全駅全箇所のトイレに石けんを設置しています。また、ウイルス拡散を防止するため、ハンドドライヤーの使用を中止しています。

車両・駅施設の抗ウイルス・抗菌処置の実施 ①

当社が保有する全2,720両の抗ウイルス・抗菌処置を実施しました。

また、お客様が手を触れる可能性のある箇所を対象に、駅施設の抗ウイルス・抗菌処置についても順次実施しています。

アルコール消毒液を用いた清掃 ②

券売機や手すり等、お客様が触れる部分を中心に、アルコール消毒液を用いた清掃を実施しています。

飛沫感染防止用ビニールシートの設置 ③

一部駅のインフォメーションカウンターでは、飛沫感染防止対策のためのビニールシートを設置しています。

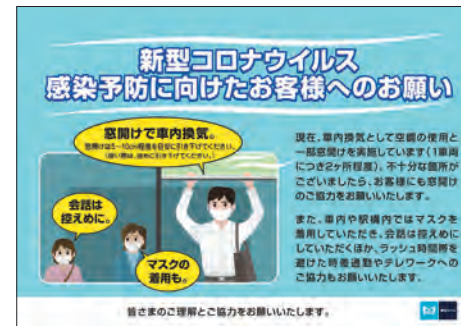
定期券うりばでのお並び位置の明示

一部駅の定期券うりばにおいて、一定の間隔を空けてお並びいただけるよう目安を明示しています。



時差通勤やテレワークの呼びかけ

駅構内放送や車内放送、東京メトロ公式HPやデジタルサイネージ等で時差通勤・通学やテレワーク等へのご協力を呼びかけています。



駅改札口・列車の混雑状況の情報発信

主要駅の改札口及び各列車の混雑状況を、東京メトロ公式HP上に掲出しています。

<https://www.tokyo-metro.jp/info/207971.html>



新アプリ「東京メトロ my! アプリ」による情報配信

2020年8月から、MaaS機能を実装した新アプリ「東京メトロ my! アプリ」にて、列車内（全9路線342区間）や改札口（東京メトロ管理駅全171駅）の混雑状況を配信するとともに、銀線線渋谷駅改札口の混雑状況をリアルタイムで配信しています。

新アプリトップページ



メニュー画面



混雑情報



社員の感染予防対策

マスク着用及び手洗い・うがいの励行

全社員にマスク着用（熱中症予防のため、接客時を除いて着用していない場合があります）を指示しているほか、石けんを用いた手洗いとうがいを徹底しています。

テレワーク等の実施

本社社員等については、テレワーク用PCの増備やテレビ会議システムの活用によって、出社人数の抑制に努めています。

より安心してご利用いただくために

新型コロナウイルス感染症の影響拡大により、お客様のご利用は減少しておりましたが、緊急事態宣言解除以降、回復傾向にあります。

コロナ禍においても、全ての人に「安心して」ご利用いただける交通機関であり続けるために、社内プロジェクトチームを立ち上げ、各種検討を行っています。デジタル技術を活用した「混雑の見える化」や列車内の密集を防止するための各種施策、駅施設のさらなる消毒、抗ウイルス・抗菌施策などの検討を進めていきます。

取組の実施状況については、ホームページ等を通じて適宜発信していきます。

※掲載内容は、2020年8月末時点の情報であり、今後の情勢により変更となる場合があります。



まちと一体となった「虎ノ門ヒルズ」駅 日比谷線に56年ぶりとなる新駅が誕生しました

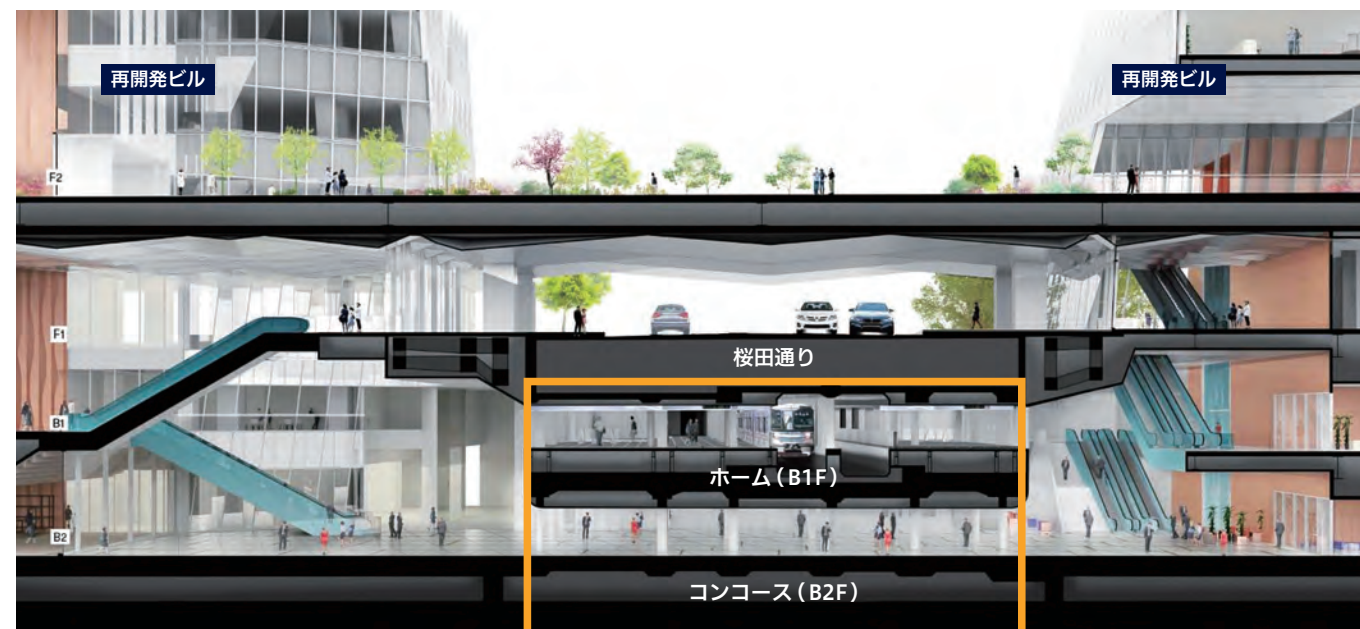
2020年6月6日に 「虎ノ門ヒルズ」駅を開業しました

虎ノ門地域では、国際的なビジネス・交流拠点の整備や交通結節機能の強化が求められ、その実現に向けて、日比谷線霞ヶ関駅～神谷町駅間において虎ノ門ヒルズ駅を設置することとなりました。新駅の整備は国際競争拠点都市整備事業として、独立行政法人都市再生機構（UR都市機構）が事業主体となり、当社が設計及び工事を受託して実施をしています。

2020年6月6日、日比谷線に虎ノ門ヒルズ駅を開業しました。虎ノ門ヒルズ駅は1964年に日比谷線が全線開業して以来、日比谷線としては、56年ぶりとなる新たな駅として誕生しました。相対式2面ホームで、各ホームに出入口（地上行き）を1か所設置したほか、中目黒方面行ホームにつながる地下歩行者通路により、周辺再開発ビルやBRT及びバスターミナルに接続するとともに、銀座線虎ノ門駅との乗換えも可能になることで、交通結節機能の強化が図られます。

周辺再開発事業と歩調を合わせた 「まちと一体となった新たな駅」

地域の交通利便性向上に寄与すべく、引き続き再開発ビルとの接続を目指し、UR都市機構が事業主体、当社が設計・工事受託者の役割分担のもと、関係機関及び周辺再開発事業との連携・調整を図りながら、今後も整備を進めていきます。最終完成時は、地下2階で隣接する再開発事業で整備される駅広場とつながり、ゆとりある駅空間の整備と防災機能が強化されるとともに、地上と地下をスムーズに行き来できる「まちと一体となった新たな駅」として最終完成を目指します。



最終完成時のイメージ

バリアフリー設備や目の不自由な お客様の誘導などに配慮

今回の開業において、バリアフリー設備や目の不自由なお客様向けの誘導設備を整備しています。

バリアフリー設備としては改札階と地上を結ぶエレベーターを2基設置、多機能トイレは北千住方面行ホームに1か所設置しています。

目の不自由なお客様向けの誘導設備としては誘導ブロック、点字案内標などを設置し、自動旅客案内装置による音声案内も実施しています。

虎ノ門ヒルズ駅は今後も工事を続け、全てのお客様がご利用しやすい駅を目指し、設備の整備を更に充実していきます。



担当者の声 「2020年6月6日の開業」と「まちと一体となった新たな駅」

本工事は2016年2月に着工し約4年半の短期間で新駅を開業する必要があり、関係機関及び周辺再開発事業の協力を頂きながら、諸手続きを進めてきました。しかしながら、非常に工期が短いことから、工事においては前例にとられない工夫が必要でした。そこで、地下2階構造のうち地下1階部分を先行して築造後、地下1階では駅の施設工事・地下2階では土木工事を行う重層施工を採用し、無事に2020年6月6日の開業を迎えることができました。

「まちと一体となった新たな駅」としてお客様を迎えるために、最終完成に向けて引き続き関係機関及び周辺再開発事業と調整を図りながら、工事を進めていきます。



改良建設部 設計課長
鈴木 章悦



大都市型 MaaS「my! 東京 MaaS」を始動しました！

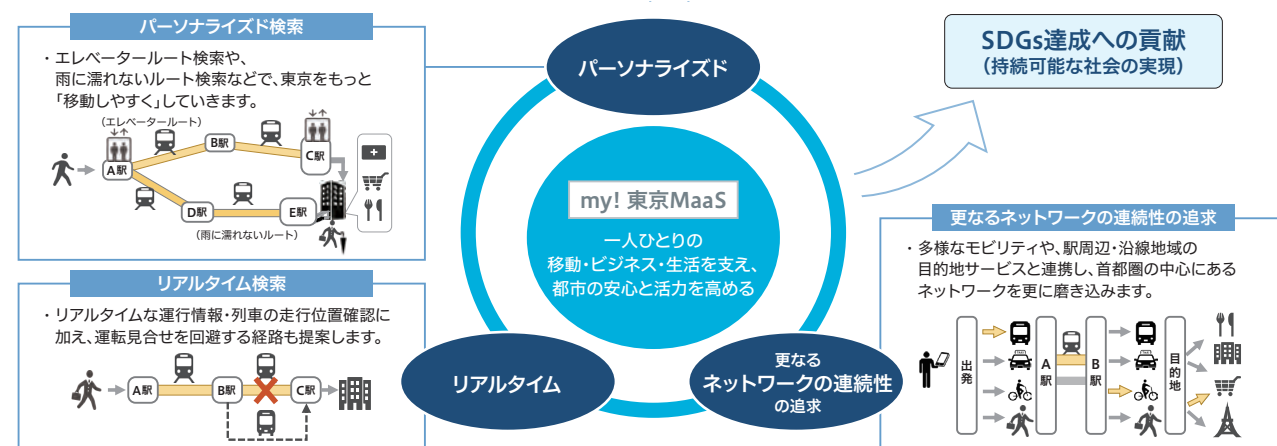
多様なモビリティやサービスと連携し、東京に集う一人ひとりの移動・ビジネス・生活を支え、都市の安心と活力を高めるとともに、SDGsの達成につなげていきます。

鉄道、シェアサイクル、タクシー、コミュニティバス等の多様なモビリティやサービスと連携し、東京における大都市型 MaaS の取組「my! 東京 MaaS」を開始します。「my! 東京 MaaS」のキーワードは、「パーソナライズド」、「リアルタイム」、「更なるネットワークの連続性の追求」の3点です。

多様なパートナーとの連携を通じ、「安心で快適な移動・ビジネス生活」を提供することにより、お客様一人ひとりの「新たな日常」を将来にわたってサポートします。

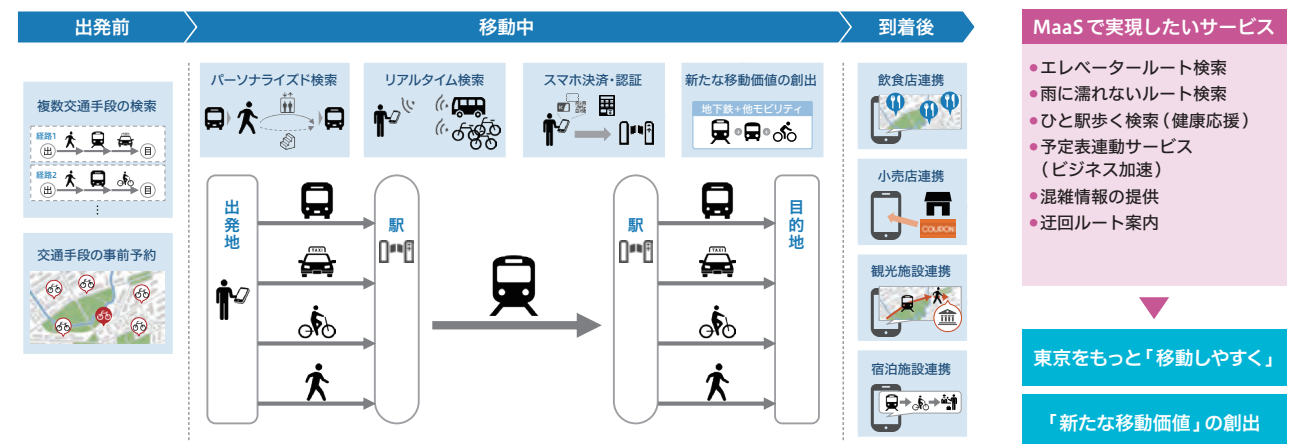
2020年8月に新しい東京メトロ公式アプリ「東京メトロ my! アプリ」を公開し、混雑情報提供機能や、マルチモーダルな経路検索機能等を実装しました。これにより、鉄道に加え、シェアサイクルやタクシー等を含む経路検索ができるようになりました。さらに、2020年度下期以降には、「移動のしやすさの追求」「健康応援」「ビジネス加速」「東京を楽しむ」等の取組を推進し、東京の移動に新たな価値を共創していきます。これらの取組により、多種多様な価値観と文化があふれる東京に集う一人ひとりの移動・ビジネス・生活を支え、都市の安心と活力を高めるとともに、SDGsの達成につなげていきます。

東京メトロが考える「大都市型MaaS」



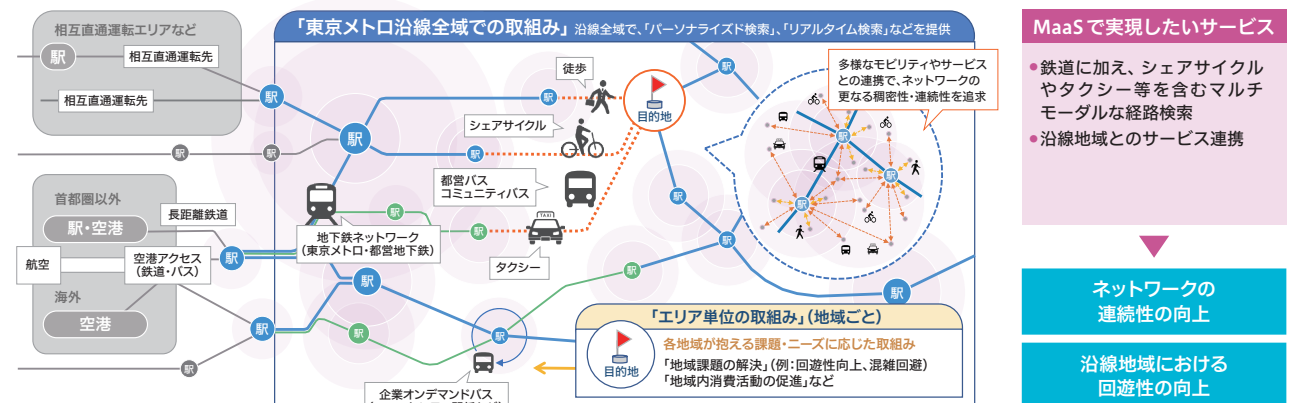
パーソナライズド・リアルタイム検索による、「移動しやすい東京」の実現

「パーソナライズド」「リアルタイム」をキーワードに、「移動しやすい東京」を目指します。また、積極的に目的地サービスとの連携を図り、「新たな移動価値の創出」に取り組めます。



東京における「更なるネットワークの連続性の追求」による、円滑な移動の実現

地下鉄駅直結・駅至近エリアの都市活動を引き続き推進しながら、今後の社会構造の変化を見据え、様々なお客様がより円滑に移動できるよう、ネットワークの連続性を更に高めます。



担当者の声 「my! 東京 MaaS」を通じて、東京に集う一人ひとりの多様なニーズに応えていきます。

当社が取り組む MaaS「my! 東京 MaaS」の特徴は、首都東京を中心とした「大都市型 MaaS」であること、またお客様一人ひとりにとっての「移動のしやすさ」や「わたし好みの東京」を目指すことです。通勤、生活、観光など多様な移動目的を持つお客様が集まる東京の都市特性を踏まえ、多様なニーズに応えていく必要があると考えています。また、東京にはすでに多種多様な移動手段やサービスが揃っていることから、既存のサービスと連携していくことも重要です。新東京メトロ公式アプリ「東京メトロ my! アプリ」を中心に、今後も様々な移動手段やサービスとの連携を通じて、東京の移動に新たな価値を共創していきます。



企業価値創造部 課長補佐
佐藤 誠一郎

2019年度 東京メトログループの主な取組

凡例

- Theme 1 : 地下鉄を安全に、そしてつよく
- Theme 2 : 一人ひとりの毎日を生き活きと
- Theme 3 : 東京に多様な魅力と価値を
- Theme 4 : 地球にやさしいメトロに
- Theme 5 : 新たな時代を共に創る力を



企業主導型保育施設 「めといろ保育園」開設

社員の育児と仕事の両立に資する東京メトログループ初の企業主導型保育施設「めといろ保育園」を開設しました。

PMO 新宿御苑前開業

鉄道事業とのシナジー効果を発揮できる開発を目指し、駅直結のオフィスビル「PMO 新宿御苑前」を開業しました。



greener 開業

アウトドアフィットネスクラブ「greener (グリーナー)」を東西線妙典駅近くの高架下に開業しました。



丸ノ内線池袋駅～方南町駅間 6両編成の直通運転

丸ノ内線では、方南町駅のホーム6両化完成に伴い、7月から池袋駅～方南町駅間で、6両編成での直通運転を開始しました。



渋谷スクランブルスクエア

第I期（東棟）開業

東急、JR東日本、当社の3社で開発を進めていた「渋谷スクランブルスクエア第I期（東棟）」を開業しました。



異常時総合想定訓練実施

事故・災害等の発生時における関係社員の初動対応、お客様の救出救護及び避難誘導における迅速・適切な対応等を主眼とした異常時総合想定訓練を東京メトロ総合研修訓練センターで実施しました。



銀座線渋谷駅新駅舎供用開始

銀座線渋谷駅は、渋谷駅街区基盤整備工事の一環として、2019年12月28日から2020年1月2日までの6日間で線路切替及び明治通り上空にホーム移設工事を行うため、銀座線渋谷駅から表参道駅の間及び青山一丁目駅から溜池山王駅の間を終日運休し、2020年1月3日から新駅舎の供用を開始しました。



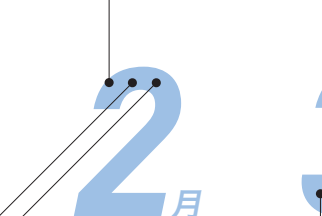
「CocoDesk」提供開始

多様な働き方に寄り添い、駅をより便利・快適にご利用いただけるよう、東京メトロ駅構内にて個室型ワークスペース「CocoDesk」の提供を開始しました。



丸ノ内線石積み擁壁 補強工事完了

震災対策として、2020年3月に丸ノ内線石積み擁壁の耐震補強工事を完了しました。



千代田線ホームドア 全駅整備完了

お客様のホームからの転落事故や列車との接触事故防止を目的に、全駅へホームドアの整備を進め、2020年3月、千代田線全駅にホームドアの設置が完了しました。



丸ノ内線新型2000系車両

「地球温暖化防止活動環境大臣表彰」

及び「省エネ大賞経済産業大臣賞」を受賞

鉄道車両用次世代駆動システムの開発により従来の車両と比較して27%もの省エネを実現した丸ノ内線新型2000系車両が「地球温暖化防止活動環境大臣表彰」及び「省エネ大賞経済産業大臣賞」を受賞しました。



台風19号接近に伴う計画運休

台風15号接近に伴う計画運休

「混雑状況の見える化」実証実験開始

銀座線渋谷駅構内の混雑度を銀座線車両内ディスプレイに表示する実証実験を開始しました。

新型コロナウイルス対策本部設置

お客様の安全と運行の確保を第一に、社長を対策本部長とする「新型コロナウイルス対策本部」を設置しました。

非GPS環境下における

ドローンを活用した

トンネル検査開始

非GPS環境下でのトンネル検査におけるドローンの運用を、半蔵門線で開始しました。



ホーチミン都市鉄道管理局と

友好・協力に関する覚書を締結

ベトナム国ホーチミン市の都市鉄道の発展に寄与するため、ホーチミン市都市鉄道管理局、ホーチミン市都市鉄道1号線運営会社と友好・協力に関する覚書を締結しました。

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月

「東京メトログループ健康宣言」

を制定

社員及びその家族の健康づくりを積極的に推進すべく、「東京メトログループ健康宣言」を制定しました。



えき・まち連携プロジェクト開始

都市開発事業者等と連携し、都市開発と一体となって、「まちの顔」となるような魅力的な地下駅空間の整備を推進するための公募を実施しています。

メトロファミリーパーク in AYASE2019

普段入ることのできない東京メトロの車両基地を一般公開し、さまざまな体験や見学などをお楽しみいただくイベントを綾瀬車両基地にて開催しました。



ベビーメトロの本サービス化

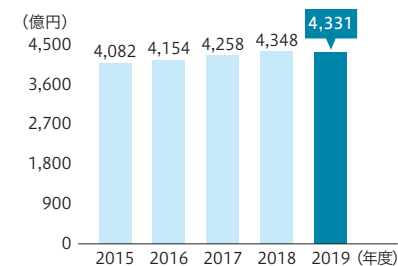
ベビーカーをご利用されるお客様にとっての地下鉄の利便性・快適性をより高められるよう、駅構内のエレベータールートの有無をwebで簡単に検索できる「ベビーメトロ」を本サービス化しました。



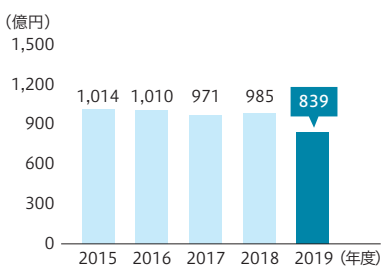
2019年度 主な財務・非財務データ

財務データ

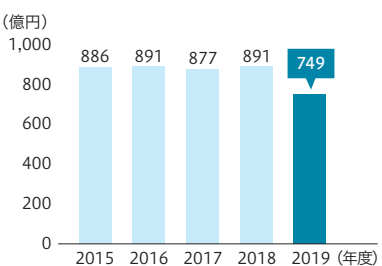
営業収益 **4,331** 億円



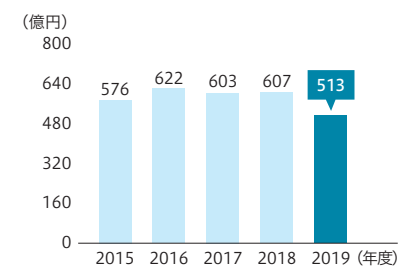
営業利益 **839** 億円



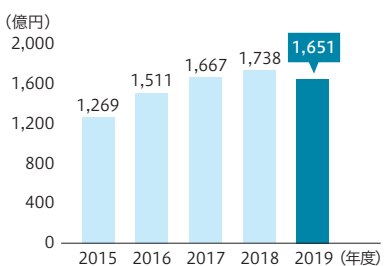
経常利益 **749** 億円



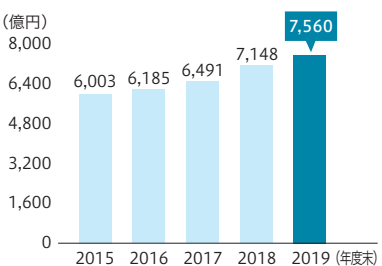
親会社株主に
帰属する当期純利益 **513** 億円



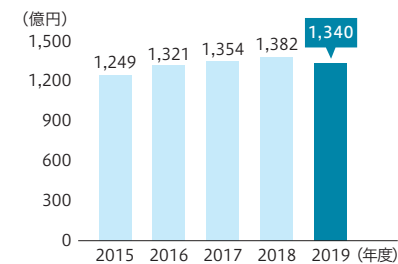
設備投資額^{※1} **1,651** 億円



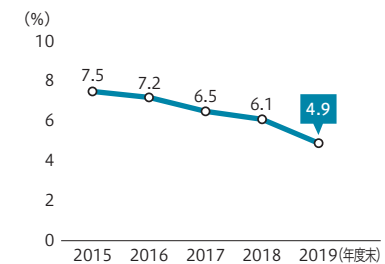
長期債務残高^{※2} **7,560** 億円



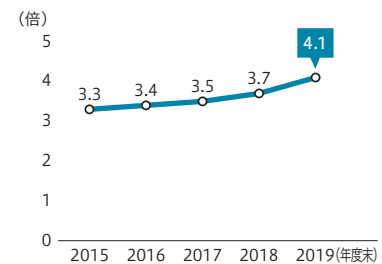
連結
キャッシュフロー^{※3} **1,340** 億円



連結 ROA^{※4} **4.9** %

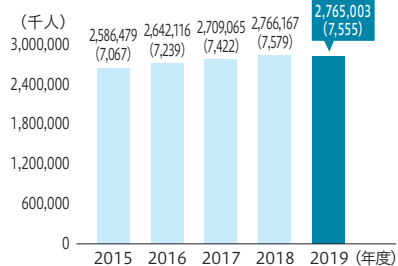


連結純有利子負債/
EBITDA 倍率^{※5} **4.1** 倍

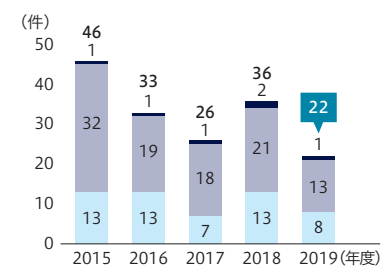


非財務データ

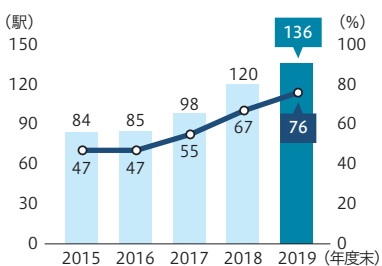
年間輸送人員
(一日平均輸送人員) **2,765,003** 千人



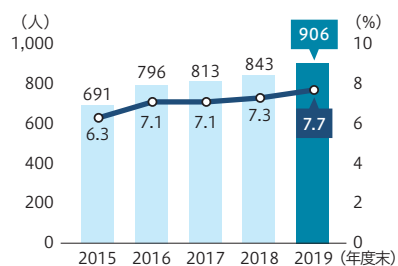
鉄道事故等総発生件数^{※6} **22** 件



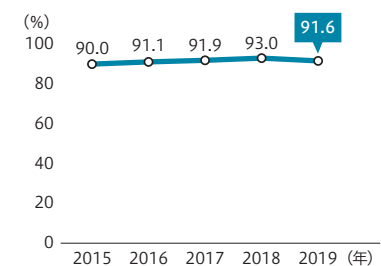
ホームドア
設置駅数・整備率 **136** 駅・**76** %



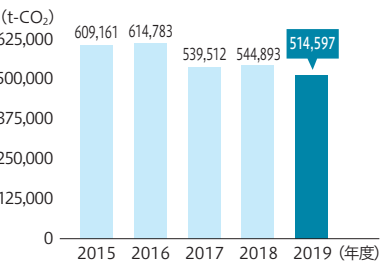
女性社員数・
比率 (連結) **906** 人・**7.7** %



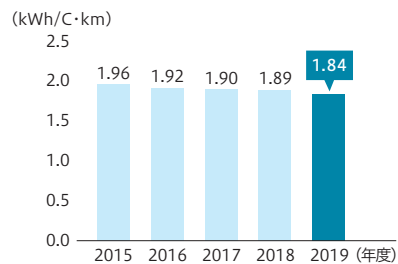
有給休暇取得率^{※7} **91.6** %



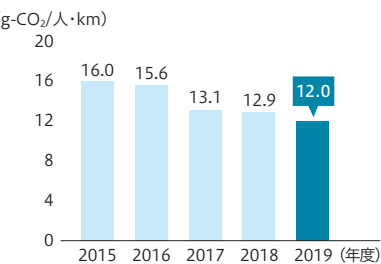
CO₂ 排出量 **514,597** t-CO₂



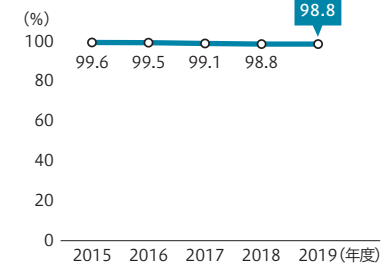
車両走行キロ当たり
電車で電力実使用量 **1.84** kWh/C・km



ひと1人を1km運ぶ
ための CO₂ 排出量 **12.0** g-CO₂/人・km



取締役の
取締役会出席率^{※8} **98.8** %



社会データ (Social Data)

項目	単位	2015	2016	2017	2018	2019(年度)
安全・サービス 関連データ	朝ラッシュ最混雑区間の混雑率 ^{※9}	%	199	199	199	199
	定時運行率 ^{※10}	%	96.5	96.6	97.5	97.2
	エレベーター整備率(1ルート)◆	%	81	83	86	89
お客様 関連データ	「お客様の声」受付件数(照会/ご意見/お褒め)	件	193,624/11,002/1,093	214,319/14,186/1,065	235,451/13,859/997	314,795/14,348/982
	お客様満足度(総合評価) ^{※11}	件・10段階評価	90	89	89	—
			—	—	7.74	7.98
人財 関連データ ^{※12}	従業員数(連結)◆	人	10,942	11,177	11,419	11,584
	従業員数(単体)◆	人	9,289	9,475	9,574	9,741
	労働組合員数◆	人	8,842	9,226	9,302	9,497
	女性管理職人数(比率) ^{※13} ◆	人(%)	6 (1.2)	6 (1.1)	6 (1.1)	6 (1.0)
	障がい者雇用比率 ^{※14}	%	2.5	2.5	2.8	2.8
	採用人数	人	445	471	509	487
	3年離職率	%	4.4	5.1	6.3	5.6
	平均勤続年数◆	年	16.9	16.6	16.3	16.2
	労働災害件数(死亡災害/鉄道重大災害) ^{※15}	件	0/1	0/1	0/0	0/1
	平均超過労働時間	時間/月	28.1	28.8	28.3	27.8
	育児休業取得者数合計(男性/女性)	人	28 (6/22)	43 (17/26)	66 (22/44)	80 (25/55)
	介護休業取得者数	人	1	6	5	13

◆のデータについては、各年度末時点の数値

環境データ (Environmental Data)

項目	単位	2015	2016	2017	2018	2019 (年度)
エネルギー使用量	GJ	10,228,656	10,256,404	10,265,403	10,376,898	10,249,785
再生可能エネルギー使用量	GJ	10,865	10,690	9,891	10,681	6,259 ^{※16}
再生可能エネルギーの活用によるCO ₂ 排出削減量	t-CO ₂	644	642	518	560	282 ^{※16}
紙使用量	t	212.0	207.3	202.0	198.8	194.3
水使用量	千m ³	2,400	2,354	2,383	2,340	2,205
一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率	%	95.6	93.8	94.4	96.2	96.8

ガバナンスデータ (Governance Data) ^{※東京メトロ単体の数値}

項目	単位	2015	2016	2017	2018	2019 (年度)
取締役会人数(うち社外取締役人数) ^{※17}	人	13 (0)	13 (0)	15 (1)	15 (1)	15 (1)
監査役会人数(うち社外監査役人数) ^{※18}	人	4 (3)	4 (3)	4 (3)	4 (3)	4 (3)
監査役会の監査役会出席率	%	100.0	98.2	100.0	100.0	98.1

※1 グループ子会社による維持更新等の設備投資を除く

※4 営業利益 / ((期首総資産 + 期末総資産) / 2)

※6 内訳の用語の定義及び件数の詳細は「安全報告書2020」を参照

※9 東西線(木場→門前仲町)の数値

※11 お客様モニター終了時のアンケート結果。2017年度までは、「かなり評価」「やや評価」と回答した方の割合。2018年度から10段階評価の結果

※12 東京メトロ単体の数値(従業員数(連結)及び障がい者雇用比率を除く)

※15 鉄道重大災害とは「触車」「墜落」「感電」を指す

※2 東京メトロ単体の数値

※5 (債務残高-現金同等物) / (営業利益+減価償却費)

※7 東京メトロ単体の数値(指定職除く)

※10 全路線、終日における5分以内の到着率から算出

※13 出向派遣者含む

※16 計測装置不具合により、一部数値が未計上

※3 当期純利益+減価償却費

※8 東京メトロ単体の数値

※14 各年6月1日時点の人数

※17、※18 各年6月末時点の人数

Theme 1

地下鉄を安全に、 そしてつよく



東京メトログループは、首都圏の鉄道ネットワークの中核を担う交通事業者として、安全の確保・安定性の向上が最も重要な使命と考えています。

たゆみなき「安全」の追求のために、安全を最優先とし、過去の事故を決して繰り返さないという全役職員の強い決意のもと、継続的な改善への取組、設備改良、新技術の導入等により、事故の未然防止に努めます。さらに、全ての人に「安心」してご利用いただくために、感染症拡大、切迫する首都直下地震、気候変動に伴い激甚化する気象災害、テロ・サイバー攻撃等の様々な脅威に備え、スピード感を持って対策を推進し、危機管理機能を強化します。

▶重要な社会課題

安全・安定輸送の実現	●公共交通の安全確保・安定性向上 ●公共インフラの維持管理
強靱で安心な交通インフラの構築	●社会インフラの強靱化 ●災害時の復旧・避難 ●感染症拡大防止 ●インフラ・イベントへのテロ防止 ●サイバー攻撃・犯罪の抑止

▶東京メトロプラン2021における取組

安全・安定輸送の実現	●各種安全対策(ホームドア整備、CBM技術開発等) ●設備の保守及び維持更新
強靱で安心な交通インフラの構築	●自然災害対策(震災対策・浸水対策等) ●異常時対応の強化 ●駅構内等セキュリティの強化 ●サイバーセキュリティの強化、個人情報保護 ●事業継続計画(BCP)に基づく対応

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、 そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

安全・安定輸送の実現

輸送の安全の確保は最も重要な使命です。グループ理念である「東京を走らせる力」を念頭に、2000年の日比谷線列車脱線衝突事故のような事故を二度と起こさないよう、当該事故をはじめとした過去の教訓に基づく安全対策の実施はもちろんのこと、事故を未然に防ぐ予防保全にも力点を置き、輸送の安全水準の維持・向上に取り組むとともに、安全を最優先とする文化の醸成と定着に努めております。

安全方針

輸送の安全の確保を第一の課題として、「たゆみなき安全の追求」のために、安全に関する基本的な方針を次のとおり定めています。

(1) 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。

(2) 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。

安全管理の考え方と体制

運輸安全マネジメント制度に基づき、「安全」を確保するために、経営トップから現場までが一丸となり安全管理体制の構築・改善を行い、輸送の安全性を向上させることを目的に、社長を最高責任者として、安全統括管理者及び各管理者等の責務を明確にし、全社員がたゆまぬ努力を継続することによって、たゆみなき「安全」の追求に努めています。

安全運行と鉄道施設の維持管理

列車の運行に際し、総合指令所における一元的な輸送管理体制のもと、駅係員・乗務員(運転士・車掌)がお客様の安全確認を行い、安全・安定輸送に努めています。

また、安全運行を支えるため、車両、土木及び電気の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、適正な状態を維持しています。

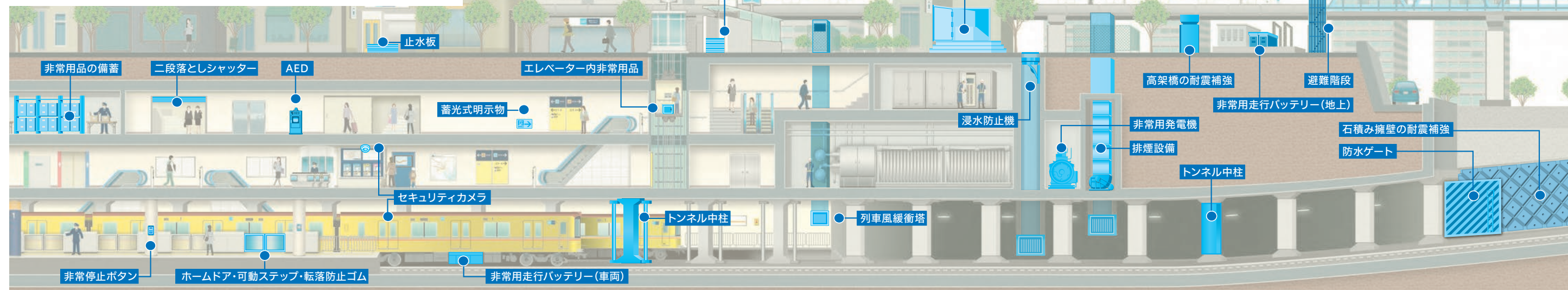
安全意識の高い企業風土の形成

決して忘れてはならない日比谷線列車脱線衝突事故はもちろんのこと、過去の事故の教訓を風化させることなく「安全確保」への強い想いを未来に繋ぐことで、安全意識の高い企業風土を築き上げていくことを目的に総合研修訓練センター内に安全繋想館を開設しました。

この施設を活用し、東京メトログループ全役職員が「安全研修」を継続的に実施することにより、社員一人ひとりが、事故の重さを心に刻み、職責を再確認し、事故の発生を未然に防ぐために自ら考え、気づくことができる社員の育成に努めています。

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

強靱で安心な交通インフラの構築



安全防災の取組とセキュリティの強化

従来から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、追加対策を進めています。また、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。

震災対策

地震発生時には、地震の大きさに応じた運転規制を行います。また、早期の運行再開を実現するため、丸ノ内線の石積み擁壁補強工事を完了したほか、引き続き高架橋柱補強などの構造物の耐震補強工事を実施しています。

大規模浸水対策

大規模な水害に備え、駅出入口の浸水対策や換気口等における浸水防止設備、トンネル坑口の防水ゲート整備などを実施しています。また、お客様を安全に避難誘導できるよう、避難確保・浸水防止計画を作成し、定期的に訓練を実施しています。

強風対策

強風の影響を受けやすい湾岸部や橋りょうに風速計を設置し、風速に応じた運転規制を行います。

火災対策

大火源火災に対する安全性向上のため、2004年に改正された火災対策基準に基づき、火災対策設備等の整備を進め、整備対象である全52駅において整備が完了しています。

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を設置して風速を低減するなどの対策を行っています。

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し、ホーム上の事故0を目指して、ホームドアの設置とあわせて、乗降の際の踏み外しを防止するため、可動ステップ、転落防止ゴムの設置を推進しています。



セキュリティカメラの設置

駅構内セキュリティカメラを全駅に設置しており、さらなるセキュリティ向上のため、全車両へセキュリティカメラの設置を推進しています。

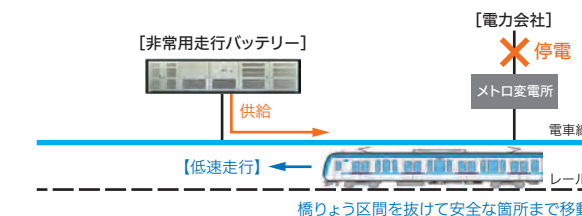


安全に関する情報は下記冊子で詳しく報告しています。
WEB 安全報告書2020
https://www.tokyo-metro.jp/safety/prevention/safety_report/index.html

電車の非常停止と大規模停電対策のための取組

非常時のお客様の安全を確保するため、非常停止合図器の操作や転落検知マットが検知した場合にATC信号を遮断し、列車を非常停止させるように連動化を行いました。また、列車がホームを通過し終わるまでの間、非常停止の手配がとれる仕組みを構築するため、非常停止合図確認灯を増設しました。さらに、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



お客様の安全確保と安全意識向上の促進

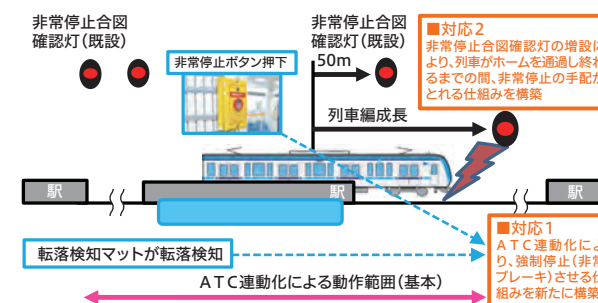
①自然災害発生に備えた取組

災害発生時に備え、帰宅が困難なお客様用として、飲料水、アルミ製ブランケットなどの防災用品を配備し、エレベーター内においても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

全国の鉄道事業者と共同でエスカレーター「みんなで手すりにつかまろう」キャンペーンや「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン等を実施し、安全に、かつ安心してご

非常停止合図機器のATC連動化イメージ



車両に搭載する非常用走行バッテリーイメージ



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

利用いただくための取組を行っています。また、法政大学と連携し、飯田橋駅構内において、介助を必要とするお客様に対するボランティア活動を実施しています。

Theme 2



一人ひとりの毎日を 生き活きと



東京メトログループは、東京に集う人々の生活や経済活動を支える存在として、全ての人の生き活きとした毎日に貢献するためのサービスを展開していきます。

混雑緩和やバリアフリー対応に加え、「my! 東京 MaaS」の推進を軸とするモビリティ変革にも挑戦し、全ての人にこれまで以上に安心・快適な移動を提供します。
さらに、少子高齢化や働き方改革の進展など、社会やライフ・ワークスタイルの変化によって多様化するニーズに応える事業展開を行うとともに、「my! 東京 MaaS」の推進とも連動した、一人ひとりが「自分らしく」あるためのサービスを提供します。

▶重要な社会課題

移動の安心、 利便性・快適性向上	- 交通ネットワークの効率・利便性向上 - 交通分野における高齢化社会への対応(バリアフリー等) - 新たな交通システムの普及
多様なライフ・ワーク スタイルへの対応	- 働き方改革・ダイバーシティの推進 - 予防による健康維持・増進 - 人権の尊重・不平等の是正

▶東京メトロプラン2021における取組

移動の安心、 利便性・快適性向上	- 輸送サービス改善に向けた取組(ハード・ソフト) - 新型車両導入、混雑の見える化 - バリアフリー設備整備、ベビーメトロ - 駅リニューアル、乗換利便性の向上 - ご案内強化(多言語対応等)、ポイントサービスやスマートフォンを活用したサービスの拡充 - 新たなモビリティサービス(「my! 東京MaaS」)の実現
多様なライフ・ワーク スタイルへの対応	- 働き方改革への対応 - お客様ニーズをとらえた取組(マーケティング機能強化等) - 流通事業(店舗開発等) - 新規事業(アウトドアフィットネスクラブ、キッズルーム付きワークスペース、個室型ワークスペース、ロボットプログラミング教室等) 「my! 東京MaaS」と連動した多様なサービスの提供

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、 そしてつよく	一人ひとりの毎日を 生き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

移動の安心、利便性・快適性向上①

～お客様の声を活かしたサービスの実現～

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を目指し、東京メトロ全役職員が一丸となって質の高いサービスを提供していきます。

サービス行動規範

- ① 私たちは、輸送の安定を確保するための確に職務を遂行します。
- ② 私たちは、多様化する「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。
- ③ 私たちは、あらゆるお客様に安心してご利用いただけるよう、感謝の気持ちを持って親切・丁寧に対応します。
- ④ 私たちは、自らの技術がお客様の満足につながるよう、常に工夫を重ねていきます。
- ⑤ 私たちは、お客様に便利で快適にご利用いただけるよう、サービスの向上に挑戦し続けます。

■ サービス向上への目標

2019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、公式HPやポスターでお客様にお約束しています。2019年度は8つの施策を掲げ、実行しました。

約束

案内サインをより
わかりやすく
リニューアルします

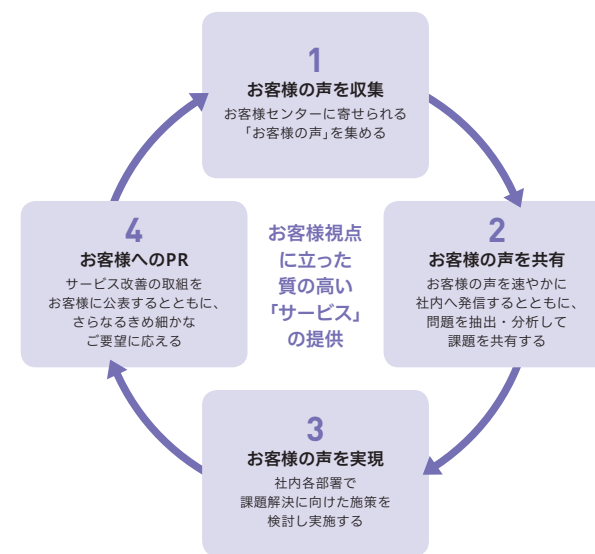
日比谷線、千代田線、有楽町線、副都心線の4路線において順次リニューアルを推進しました。

■ サービス向上のための体制と活動

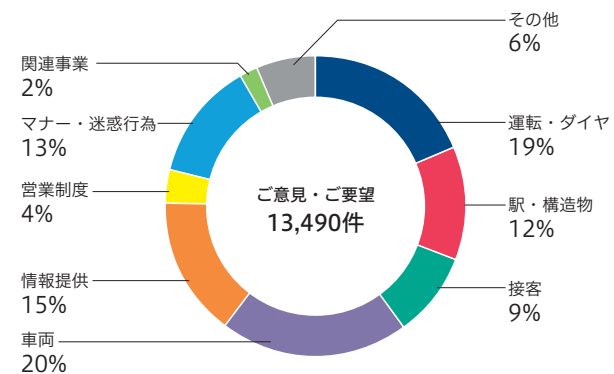
お客様からのご意見・ご要望は、「お客様の声」として「週報」、「月報」、「年報」の形式で取りまとめ、社内共有を図るとともに、課題の抽出・分析・対応に活かしています。

また、お客様とのコミュニケーションを通じたサービスの改善等を目的に、「お客様モニター制度」を実施しています。このような取組を継続的に実施し、お客様サービスの向上を目指します。

お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



お客様からのご意見・ご要望(2019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)
※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。

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

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を



※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

誰もが便利に安心して使える地下鉄へ

ご高齢のお客様やお身体の不自由なお客様をはじめとし、全てのお客様に安心・安全にご利用いただくことも大切なサービスだと考えています。地上の出入口とホーム、及び通路のスムーズな行き来のためにエレベーターやエスカレーターをはじめ、スロープ、誘導ブロック、構内点字案内標を設置するなど、鉄道施設のバリアフリー化に取り組んでいます。

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を推進しており、主にエレベーターや車内の車いすスペースなどの整備に取り組んでいます。

ホームと車両床面の段差・隙間縮小

車いすをご利用のお客様のより円滑な乗降を目的にホームと車両乗降口の段差の低減・隙間の縮小化を進めています。整備状況はWebサイトをご覧ください。

<https://www.tokyo-metro.jp/safety/barrierfree/barrierfree7/index.html>

誘導ブロック、音響、音声案内の整備

目の不自由なお客様が出入口～ホームまで安全にご利用いただけるよう誘導ブロックを整備しているほか、一部の駅に音響案内又は、音声案内を整備しています。

多機能トイレの整備／トイレの洋式化

乳幼児をお連れのお客様やお身体の不自由なお客様などが利用しやすいようにベビーシートなどの乳幼児設備やオストメイト対応器具などを備えた多機能トイレの整備を進め、2020年3月末に全駅への整備が完了しました。

また、トイレの洋式化も2020年3月末までに全駅で完了しました。



エレベーターの整備

ご高齢者のお客様やお身体の不自由なお客様がシームレスに安心してご利用いただけるようエレベーター1ルート、複数ルート、乗換ルートの整備を進めています。

▶ 2020年3月末エレベーター1ルート整備率

93.3%

目の不自由なお客様向け駅構内ナビ「shikAI」の共同開発

目の不自由なお客様向けのナビゲーションシステム「shikAI」(読み: シカイ)の共同開発を、プログレス・テクノロジーズ(株)と進めています。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ご移動いただけるよう、改良を重ねています。

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。



実証実験イメージ

QRコード設置イメージ

子ども見守りサービス「まもレール」の実施

あらかじめ登録したICカードでお子様駅の自動改札を通過した際、保護者の方に通過情報をメール等で配信するサービスをJR東日本、東京都交通局を含めた3社局で、2020年4月から開始しています。

本サービスは、当社、JR東日本及び東京都交通局の首都圏計496駅でご利用いただけます。対象駅は、Webサイトをご覧ください。

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

異常時に利用できる多言語アプリの開発と活用

災害時等に乗務員が英語でアナウンスできる「異常時に使える10の英語放送文例集」の冊子を作成し、全乗務員がこの冊子を携帯しています。また、車内の多言語放送に使用するタブレット用アプリの開発を乗務員が自ら手掛け、災害時やトラブル等の形態ごとにタブレット画面上に表示されるコマンドを選択、タップすると3秒で音声が出る機能を実装しました。



「災害時多言語案内」アプリのメニュー画面

メニューから「地震・大雨・台風」を選択した画面。文章(左側)と放送したい言語(右側)をそれぞれタップ

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、 そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

移動の安心、利便性・快適性向上③

～交通ネットワークの効率・利便性の改善～

銀座線

銀座線リニューアル

銀座線の魅力向上に寄与する様々なアイデアを公募する駅デザインコンペを5つのエリアコンセプトごと（下町エリア・商業エリア・銀座エリア・ビジネスエリア・トレンドエリア）に開催してきました。

東洋初の地下鉄として東京の街をつないできた歴史を大切にしながら、先端の機能を取り入れ発信する路線としてのイメージの定着を目指し、【伝統×先端の融合】を路線コンセプトに、駅のリニューアルに引き続き取り組みます。



浅草駅構内折返し線整備

銀座線において、遅延吸収能力の改善等を図るため、浅草駅構内の折返し線整備を推進しています。

新橋駅などの大規模改良

銀座線新橋駅は、JR、都営地下鉄及びゆりかもめの乗換駅であり、朝ラッシュ時の混雑緩和として、渋谷方面行ホームの延伸等を推進しています。

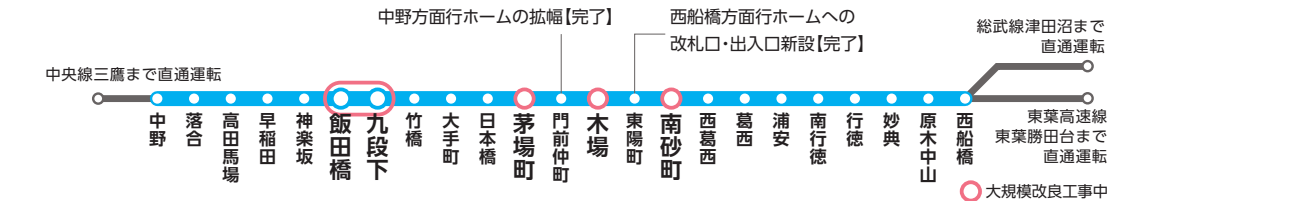
渋谷駅の移設

渋谷駅街区基盤整備事業の一環として、銀座線渋谷駅を移設する工事を行い、2020年1月3日に新ホームの供用を開始しました。今後も、渋谷駅周辺の大規模再開発に合わせて工事を進めていきます。

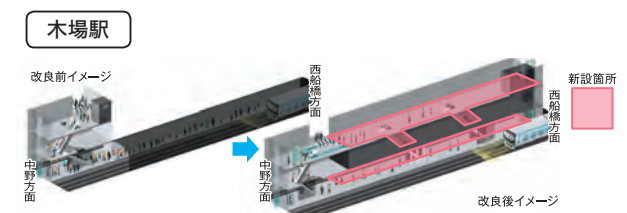
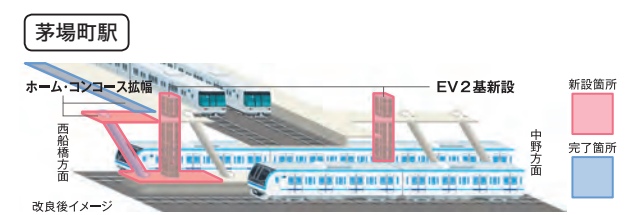
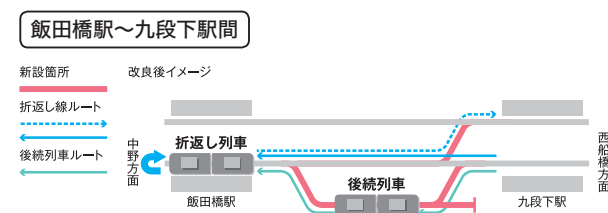
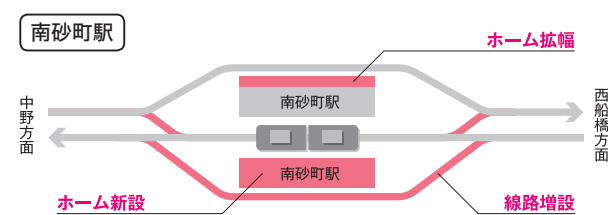


東西線

東西線輸送改善プロジェクト



東西線において混雑率180%以下を目指し、混雑緩和及び乗降時間短縮による遅延防止を図るため、茅場町駅におけるホーム延伸、木場駅におけるホーム・コンコース拡幅、南砂町駅における線路・ホーム増設等を実施しています。さらに、将来的な列車増発に向けて飯田橋駅〜九段下駅間において折返し設備整備を推進しています。



丸ノ内線、日比谷線、半蔵門線

CBTCシステムの導入

日本の地下鉄では初となるCBTC（無線式列車制御）システムの導入を予定しています。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。

南北線

8 両編成化による混雑緩和対策

南北線の混雑緩和対策として、現在 6 両編成の車両を順次 8 両編成化するとともに、8 両編成化に必要な駅設備等の改修を進めています。

■ 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。2019年度は、九段下駅の乗換改善として、3線共通改札口（東西線、半蔵門線、都営新宿線）、乗換エレベーターの運用開始等を実施しました。



■ 通勤・通学をスムーズにするための取組

東西線や混雑駅において、オフピーク時間帯のご利用の魅力を高めることで、ラッシュ時間帯の混雑緩和・遅延抑制を図り、お客様の快適な通勤・通学を推進します。

「スムーズBiz」に合わせた快適通勤の促進

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

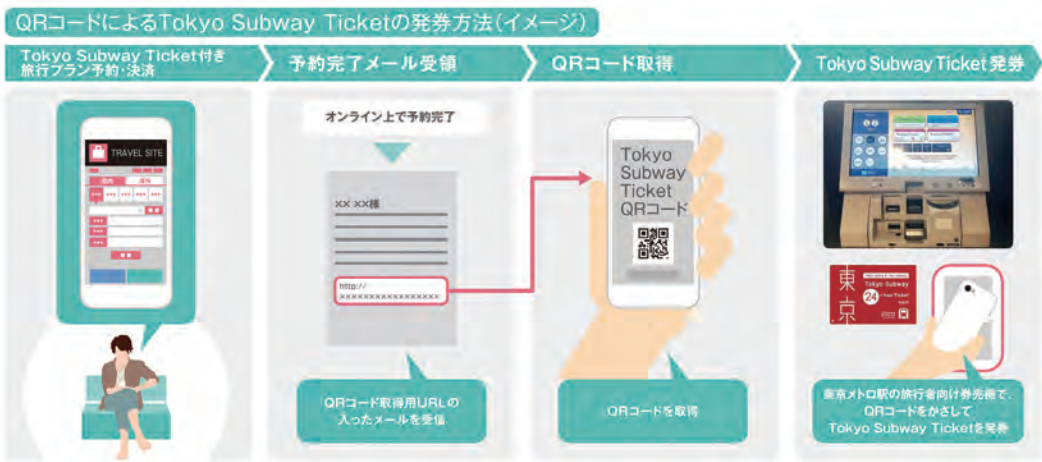
- 一部路線における平日早朝時間帯の臨時列車の運転
- 「東西線オフピークプロジェクト」の通年実施
- 「豊洲オフピークプロジェクト」の通年実施
- 混雑状況の見える化 等



■ QRコードを活用したサービスの拡充

2020年3月14日から、訪日外国人旅行者及び一部国内旅行者がオンライン旅行代理店等で「Tokyo Subway Ticket」をオンライン決済し取得したQRコードを、東京メトロ及び都営地下鉄の主要駅に設置している旅行者向け券売機のQRコードリーダーにかざすことで、駅の営業時間中いつでも「Tokyo Subway Ticket」を発券できるようになりました。

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。



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、東西線及び豊洲駅を対象に通年で実施し、混雑緩和に向けた取組を進めています。



多様なライフ・ワークスタイルへの対応

多様化する社会ニーズに応えるべく、一人ひとりの毎日に寄り添ったサービスを展開します

働き方改革、ダイバーシティの推進、健康志向の高まりなど、社会全体の多種多様なニーズを捉え、一人ひとりのライフ・ワークスタイルに対応する新たな事業に積極的に取り組んでいきます。

■ 沿線のお客様の子育てを支援

①保育事業者と連携した保育所の整備

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。2020年3月末現在、計7か所で保育所を展開しており、2020年4月1日には「チェリッシュやなか保育園」を千代田線北綾瀬駅周辺の用地にオープンしました。



チェリッシュやなか保育園

②キッズルーム付きのワークスペースを提供

東陽町駅及び門前仲町駅の近隣で、キッズルーム付きのワークスペース「room EXPLACE(ルーム エクスプレイス)」を運営しています。テレワークに最適な設備を導入し、仕事や勉強に集中したい人、育児との両立をしたい人など、多種多様なワークスタイルに応える環境を提供することで、働き方改革の推進に貢献しています。



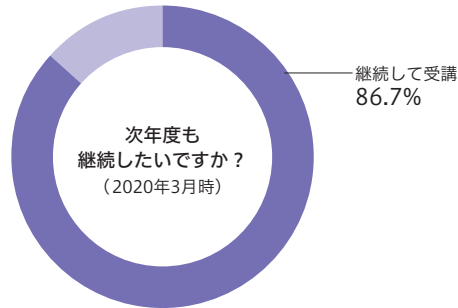
■ 子ども向けロボットプログラミング教室の開校

未来を担う子どもたちに夢を自ら実現する力を身に付けてほしいという思いから、ロボットプログラミング

教室「プログラボ」を展開しています。ロボットプログラミングの問題発見・考察・実践と試行錯誤を重ねる経験を通じて、「筋道を立てて考える力」「目標に向かい最後までやり抜く力」等を育みます。



保護者の声



出張授業・校内教室を実施

プログラボでは出張授業・校内教室を実施しています。小学校等に講師が出向き、ロボットプログラミングを体験いただけるワークショップを運営しています。



Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

■ 駅構内における新たなサービスの提供

駅をご利用いただくお客様の利便性を高めるため、多様なニーズに合わせた新たなサービスの導入を推進し、駅構内の利便性を向上します。

駅構内で個室型ワークスペース「CocoDesk」を提供

「CocoDesk」は、快適にご利用いただける広さを確保している個室型のワークスペースで、モバイル端末利用に必要な電源コンセントやWi-Fiを完備し、エアコンによる温度調節も可能となっています。周りを気にすることなく

電話や資料作成などを快適に行っていただけるほか、読書・学習スペース等としてもご利用いただけます。

移動中のスキマ時間を有効に活用いただけるよう、順次ブースの設置拡大を進めています。



働く人の利便性と快適性にこだわったCocoDesk



設置駅(計15駅28台)【2020年8月時点】

・銀座線・南北線 溜池山王駅 ……5台
・日比谷線 霞ヶ関駅 ……2台
・東西線・半蔵門線 大手町駅 ……3台
・千代田線・副都心線 明治神宮前駅 ……2台
・千代田線 赤坂駅 ……1台
・有楽町線 池袋駅 ……1台
・有楽町線 月島駅 ……1台
・半蔵門線 半蔵門駅 ……1台
・半蔵門線 三越前駅 ……1台
・半蔵門線 水天宮前駅 ……2台
・南北線 六本木一丁目駅 ……2台
・南北線 四ツ谷駅 ……2台
・南北線 市ヶ谷駅 ……2台
・南北線 後楽園駅 ……1台
・副都心線 新宿三丁目駅 ……2台

設置場所の詳細は、Webサイト
<https://www.fujixerox.co.jp/solution/menu/cocodesk> をご確認ください。

生鮮宅配ボックス「マートステーション」を駅構内に設置

クックパッド(株)が運営する生鮮食品EC「クックパッドマート」で注文した食材の受取場所となる生鮮宅配ボックス「マートステーション」を駅構内に設置しています。食材を毎日購入することが難しいというお客様の悩みを解消し、新鮮な食材を通勤・通学先や自宅の最寄り駅で受け取ることができます。



駅構内における魅力的な店舗展開

これまで駅の開発規模、乗降人員、立地特性に合わせて「Echika」「Echika fit」「Metro pia」といったブランドで店舗展開を行い、駅を利用されるお客様にとって便利で気軽に立ち寄れるスペースを創出してきました。今後も多様化していくお客様のニーズにお応えし、より快適で魅力的な駅空間を提供していきます。



大手町メトロピア 新店舗イメージ

車内やホーム上のデジタルサイネージ、駅構内の無線LANサービスを提供

人々のコミュニケーションが変化していくなかで、移動時間のひとときに訴求できるメディアとして紙媒体だけでなく、デジタルサイネージを車内やホームなどに設置し多種多様なコンテンツを提供しています。

また、東京メトロの駅構内・車両内で使用できる無線LANサービスを導入し、利便性を高めています。



デジタルサイネージ

■ 持続可能な地域づくりと健康的なライフスタイルの提案

東西線妙典駅付近高架下の遊休空間を活用したカフェ併設のフィットネスクラブ「greener(グリーナー)」を運営しています。ヨガ・ボルダリング・ノルディックウォーキング等、月150本のプログラムに加えて、地場野菜を販売するマルシェや近隣の自然環境を活用したパークヨガなど、地域に開かれたイベントを開催しています。併設するカフェでは、形が規格外のため市場に出回らない千葉県産の野菜を利用したお弁当や、自家製のジンジャーシロップで作るジンジャールなど、安心してお召し上がりいただける商品をご用意しています。

施設での体験を通して、沿線住民の方々へ日常に自然を取り入れた健康的なライフスタイルを提案しています。



担当者の声

企業価値創造部
花木麻帆



施設名称のgreenerは、自然への愛着や活力がより高まる体験を創出し、活力ある毎日に貢献したいという想いをこめて名付けました。妙典の街を舞台にした運動プログラムやイベントを通し、沿線にお住まいのお客様の健康や活力に寄与する活動を今後も行っていきます。

Theme 3

東京に多様な 魅力と価値を



東京メトログループは、時代の大きな転換期を迎えるにあたり、地域や都市の多様な魅力と価値こそが重要な社会的意義を持つことになると考えています。

地域に根差した魅力の発掘・発信をすることで、多くの「ひと」と「まち」をつなぎ、沿線地域の豊かさを創出します。また、多様なパートナーとの連携を通じて、駅・まち一体の調和のとれた空間整備や交通ネットワークの磨き込みにより、グローバル都市・東京の多様な魅力と価値を共創します。

▶重要な社会課題

都市・地域の魅力度向上	● グローバル都市としての機能・魅力度向上 ● 地域の豊かさの創出
-------------	--

▶東京メトロプラン2021における取組

都市・地域の魅力度向上	● 不動産事業 ● 駅周辺のまちづくりと一体となった鉄道施設整備 ● 沿線地域と連携したにぎわいの創出(相直先の各社との連携強化、街の御用聞きプロジェクト等) ● 東京2020大会に向けた取組 ● 社会貢献活動等
-------------	--

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、そしてつよく	一人ひとりの毎日を活き活きと	東京に多様な魅力と価値を	地球にやさしいメトロに	新たな時代を共に創る力を

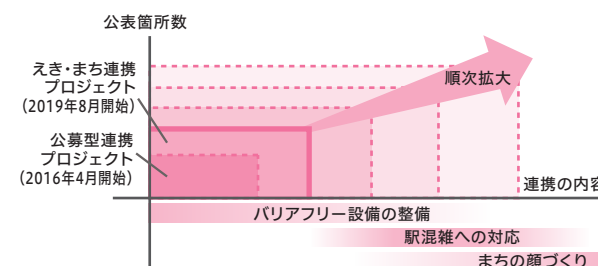
都市・地域の魅力度向上

「まちの顔」となるような鉄道施設の推進<えき・まち連携プロジェクト>

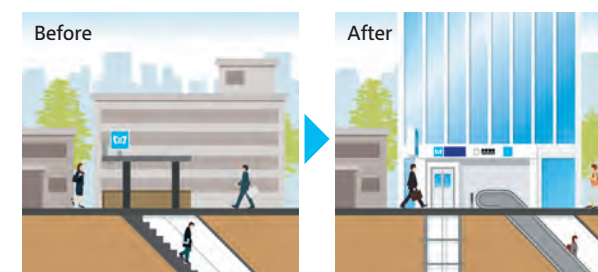
駅周辺で都市開発を検討している開発事業者等と早期段階から連携することにより、空間的・構造的制約から東京メトロ単独では解決が困難な課題を解決し、「まちの顔」となるような魅力的な地下鉄駅空間を検討するため、「えき・まち連携プロジェクト」として公募しています。

これまでに、銀座線神田駅、千代田線北千住駅、半蔵門線神保町駅、南北線四ツ谷駅等24駅において公募しており、都市開発事業者と協議しながら、都市開発と一体となった地下鉄駅空間の整備を目指していきます。

えき・まち連携プロジェクトイメージ



開発イメージ



街の活性化×駅の利便性向上

近隣の不動産所有者と連携し、まとまりのある不動産区画での開発を行い、駅直結のエレベーターやエスカレーター、さらには地下空間と一体になった建物を整備していくことを目指していきます。このことにより、地域のまちづくりに寄与するとともに、都市再生の担い手として新たな価値を創造することで、関連事業の「地下から地上へ」の展開の足掛かりにしていきます。



2019年6月開業 PMO新宿御苑前



2019年11月開業 渋谷スクランブルスクエア

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、 そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

沿線地域と連携した、地域の魅力の掘り起こし・豊かさの創出

駅周辺の魅力向上・豊かさの創出を図るため、「街の御用聞きプロジェクト」により、まちの顔でもある駅の係員が中心となって駅周辺地域との交流を行うとともに、各種組織体等の連携を強化し、沿線地域の皆様とともに、沿線の地域活性化に取り組んでいます。また、相互直通運転先の各社等との連携を強化し、各種イベント等を通じて、相互直通運転先を含めた魅力発信を行っています。

地域の魅力の掘り起こし（AND STORY）

「Tokyo Metro ACCELERATOR 2017」の最終審査通過企業である株式会社 STORY & Co.と業務提携し、「東京メトロ×AND STORY」として体験型トークイベント「旅するトーク」を開催し、沿線の街の魅力を発信しています。



神田カレーグランプリ連携企画

神田カレー街活性化委員会の開催する「神田カレー街食べ歩きスタンプラリー」と連携し、「メトボンファミリーと巡るスパイスラリー」を実施して神田カレーグランプリのさらなる活性化に取り組みました。また、「第9回神田カレーグランプリ2019」において、駅員が発案したカレーを提供する特設ブースを出展してイベントの盛り上げに努めました。



メトロファミリーパーク in AYASE 2019

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、車両基地イベントを開催しています。2019年7月開催の「Family Train Festival! in 新木場」では約3,000名、2019年11月開催の「メトロファミリーパーク in AYASE 2019」では約15,000名のお客様に楽しんでいただきました。



地域の皆様とともに 沿線の地域活性化に努めています

沿線のイベント実行委員会に加え、エリアマネジメント協議会・自治体・商店街等と連携することで、熱意をもって地域活性化に取り組む沿線地域の皆様とともに、地域の魅力の育て上げに取り組んでいます。



次世代育成支援

協賛活動やイベントの実施等を通じて、次世代を担う子どもたちの育成を支援しています。

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。2019年度は市川市及び江東区の小学校にて、車いすフェンシング選手の安直樹（当社社員）をはじめとする様々なアスリート等が授業を行いました。

※ 夢の教室：夢先生として派遣されたアスリート等が「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。



▶ 開催数

14校／41クラス

地下鉄博物館の運営

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。



▶ 来館者数

約163,000名

鉄道ワークショップの開催

2013年から開始した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、参加する中高生に向けて「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。

※ STEM教育：“Science, Technology, Engineering and Mathematics”科学・技術・工学・数学の教育分野を総称する語。



▶ 2019年度参加者数

49名

▶ 累計参加者数

389名

キッズニア東京への出展

2015年から次世代育成を目的に、子ども向け職業・社会体験施設「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及び運転士の仕事体験を通じて、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を感じられる機会を提供しています。



東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会とその先に向けた主な取組

東京 2020 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、円滑な大会輸送を実現し、大会の成功に貢献してまいります。

東京 2020 大会に向けた取組

東京メトロは2014年9月に公表した東京メトロ“魅力発信”プロジェクトに掲げる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。

①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・多機能トイレの整備
 - 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）

②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

③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

大会期間中の対応

列車の増発・終電の繰り下げや、警戒・警備の実施等によりご案内の充実を図ります。TDM※の推進、大会の盛り上げの創出に取り組み、東京 2020 大会の成功に貢献します。

- ①輸送対応（列車の増発と終電の繰り下げ）
- ②ご案内の充実・セキュリティ向上
- ③TDM推進
- ④盛り上げに向けた気運の醸成

※東京都・内閣官房・東京 2020 大会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、混雑緩和を目指す取組。

（参考）「東京 2020 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
2020年3月	新型コロナウイルス感染症の影響により、1年の延期が決定

パラリンピックスポーツの普及・
認知度向上に向けた取組

東京 2020 パラリンピック競技大会の成功及びパラリンピックスポーツの発展に向けて、当社はパラリンピックスポーツの普及・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。



車いすフェンシング 安選手

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。

「東京メトロ
東京2020大会特設ページ」
<https://www.tokyometro.jp/tokyo2020/>



東京メトロ女子駅伝部の創設

「スポーツの力」で、選手はもとより、東京メトログループ社員、そして東京及び東京に集う人々を輝かせることを目的とし、2020年4月1日に女子駅伝部（愛称『東京メトロマーカーキュリー』）を創設しました。東京大学との共同研究を通じ、科学的な側面からのチーム強化を図りつつ、数年以内のクイーンズ駅伝優勝を目指します。

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



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。2009大会から東京メトログループ社員や家族が給水ボランティアとして参加し、大会を支えています。

※東京マラソン2020大会は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため規模を縮小し、開催。



©東京マラソン財団

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」を駅構内で開催しています。

また、熊本地震により甚大な被害を受けた熊本県の復興支援を目的に2019年9月に「東京×熊本スタンプラリー」を開催しました。



音楽イベントの開催

日頃のご利用に感謝を込めて、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福祉活動及び音楽文化の振興に寄与するため、「音楽の贈りものコンサート」を福祉施設、病院等で開催したほか、音楽文化の普及を図る文化活動の一環として、「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。



開催数
25回



東京メトログループは、気候変動をはじめとする環境問題や、国際社会・地域社会における課題の解決にも積極的に取り組む必要があると考えています。

鉄道をより一層環境にやさしい交通手段にしていくとともに、鉄道の利便性を向上させ、公共交通の利用促進に努めます。加えて、先端技術や再生可能エネルギーの活用範囲の拡大にも取り組み、グループ全体で気候変動の緩和に向けた取組を一層推進します。

さらに、これまで培ってきた技術やノウハウを国内外に広く展開することで、各都市の交通サービスの発展を支援するとともに、環境負荷の軽減にも大きく貢献します。

▶重要な社会課題

気候変動の緩和	● 気候変動の緩和
海外への展開・支援	● 海外への展開・支援

▶東京メトロプラン2021における取組

気候変動の緩和	● 各種環境負荷軽減 ● 地上駅等への太陽光発電システム導入 ● 公共交通の利用促進
海外への展開・支援	● 海外での事業展開 ● 国際交流、海外人材の育成

気候変動の緩和①

～環境マネジメントシステム～

環境基本方針

経営方針に示された「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」という考え方に基づき、東京メトログループの一人ひとりが取り組むべき、より具体的な環境保全活動の方向性を示した環境基本方針を定めています。

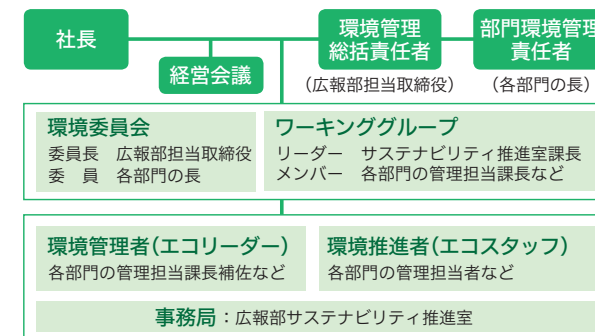
- ① 私たちは、エネルギー効率の高い交通手段である地下鉄の利便性の向上と利用促進を通じて、東京の環境改善に貢献します。
- ② 私たちは、エネルギーの効率的利用を心がけ、地球温暖化防止に努めます。
- ③ 私たちは、環境に優しい物品を積極的に使用し、資源消費や廃棄物の削減に努めます。
- ④ 私たちは、騒音や振動などの環境負荷の低減を図り、地域社会との調和を目指します。
- ⑤ 私たちは、環境に関連する法規制を遵守し、環境汚染の予防に努めます。

■環境マネジメント推進体制

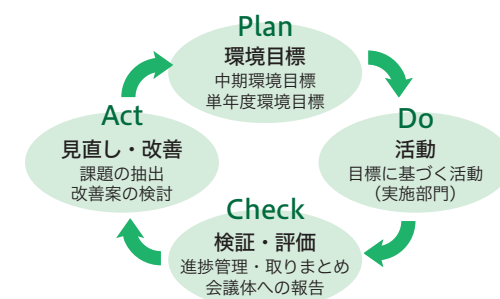
環境保全活動を全社的に推進するため、「環境マネジメント推進体制」のもと、PDCAサイクルに沿って環境マネジメントシステムを運用しています。環境基本方針や長期環境戦略「みんなでECO。」に基づき、環境委員会にて環境目標を設定、各部門の活動進捗状況の検証・評価、結果の報告、見直しを行い、環境保全活動を継続的に改善しています。

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。

環境マネジメント推進体制



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取組を実施していくための長期環境戦略「みんなでECO.」を策定しています。

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、
効率的な資源利用による
廃棄物削減、振動・騒音
の低減などを積極的に推
進し、事業活動における
環境負荷を低減していき
ます。

東京メトロを使ってエコ



「安全で質の高い鉄道サービスの提供」を着実に推進し、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
京に集う人々の生き生き
とした毎日に貢献してい
きます。

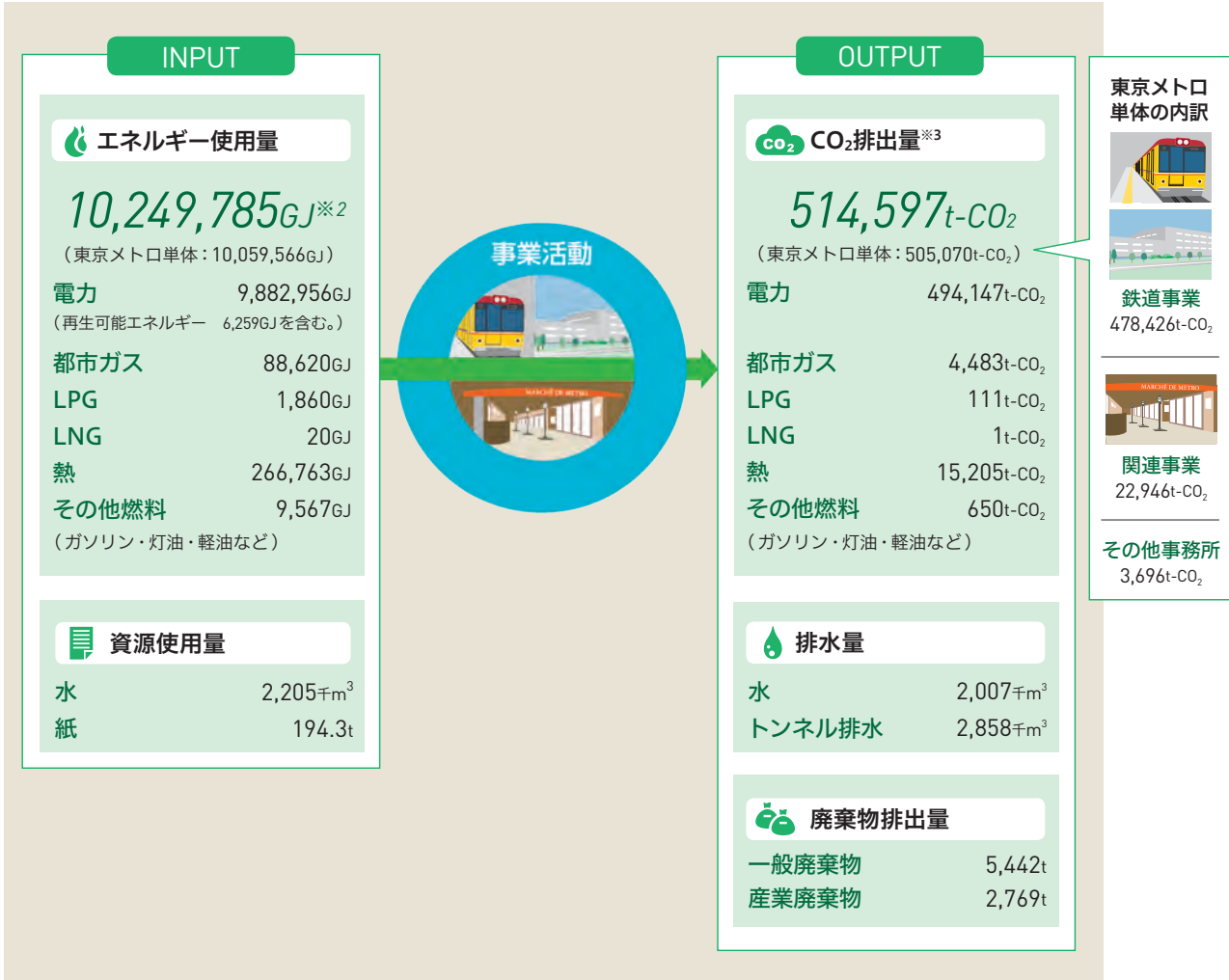
Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

東京メトログループの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：2019年4月1日～2020年3月31日



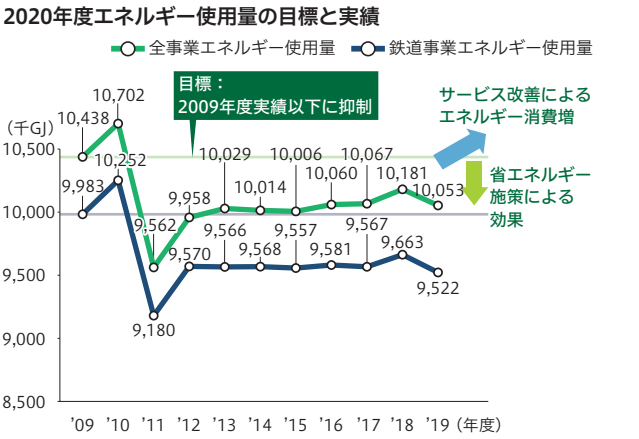
※1 東京メトログループ（連結子会社）：（株）メトロセルビス、（株）メトロコマース、（株）メトロステーションファシリティーズ、メトロ車両（株）、（株）メトロレールファシリティーズ、メトロ開発（株）、（株）地下鉄メンテナンス、東京メトロ都市開発（株）、（株）メトロプロパティーズ、（株）メトロアドエージェンシー、（株）メトロライフサポート、（株）メトロビジネスアソシエ、（株）メトロフルール 計13社

※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、0.488kg-CO₂/kWhを用いて算出しました。

2020年度に目指す姿

「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年度実績より、エネルギー使用量を増加させないように努めます。



中期環境目標（2019年度～2021年度）の主な取組と2019年度実績

「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2019年度の実績	2019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	環境に配慮した車両の導入	○	車両走行キロ当たり電車用電力実使用量の低減 1.84kWh/C・km 2009年度比8.0%減
		駅照明のLED化	○	44.9%（169駅中76駅）
		車内照明、駅サインシステム及びトンネル照明等のLED化	× ^{※1}	車両車内29編成に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。また、トンネル、地上部軌道照明や車両基地軌道照明をLED化へ順次更新
	関連事業の省エネ化	設備更新における省エネ化	○	空調機更新時に省エネに配慮した機種の実用を実施
	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98.2%
		コピー用紙の使用量の削減	○	2019年度目標値比2.4%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、80%を再利用水に活用
		廃棄物管理の推進	○	リサイクル率96.8%
	リサイクル、リユースの推進	建設副産物のリサイクル	○	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：リサイクル100% 建設泥土：98.4%
東京メトロを 使ってエコ	環境汚染の予防	PCB廃棄物の適正処理・適正管理	○	PCB廃棄物の適正管理を継続
	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、ICカード専用改札機の導入	× ^{※1}	エレベーター、エスカレーター、多機能トイレ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ICカード専用改札機を導入
	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
沿線地域と エコ	情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供		× ^{※1}	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を活用した情報発信サービスを実施
	地域連携による環境保全			
3つのテーマ 共通	沿線地域と連携した環境保全活動の実施		× ^{※2}	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
	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**太字色文字**で表示。 ・評価：○は達成、×は未達成

※1 工事工程の見直しに伴い、一部完成時期が遅れたため ※2 天候不良により実施を見合わせたため

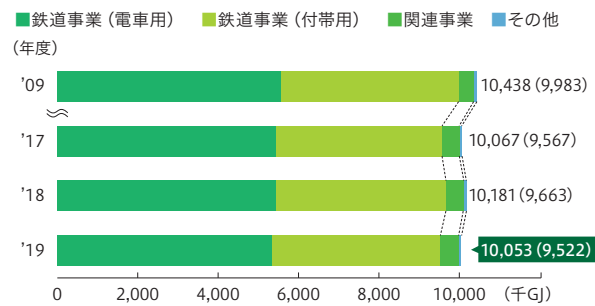
気候変動の緩和②

～東京メトロ自らのエコ化～

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。2019年度は2018年度と比べ低下し、基準年の2009年度に比べると約3.6%の低減となりました。

エネルギー使用量の推移グラフ

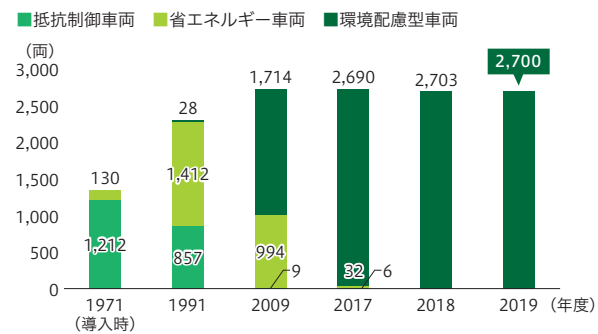


※（ ）内の数値は鉄道事業（電車用）と鉄道事業（付帯用）のエネルギー使用量を加えたものです。

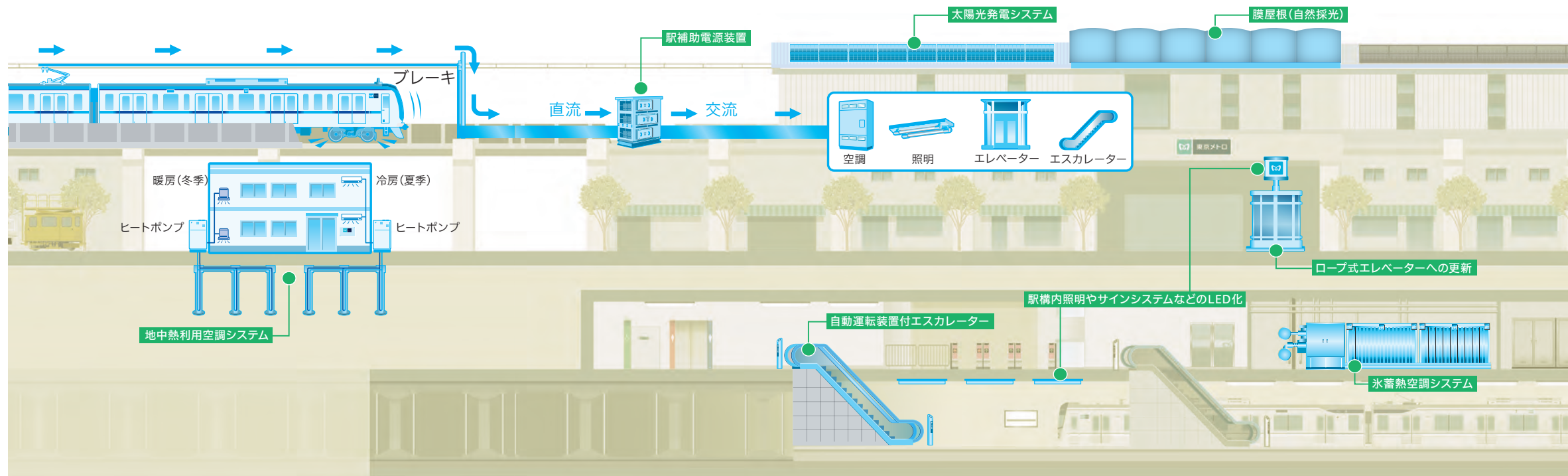
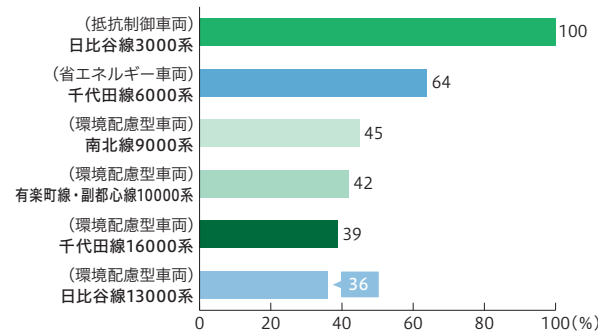
車両における省エネルギー対策

SiC素子を採用したVVVFインバータ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



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、多くの設備が必要となるため、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。

消費電力の少ない設備への更新

各駅の照明、案内看板等のLED化や、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の採用により、消費電力の削減を図っています。



自動運転装置付エスカレーター



LED化サインシステム

再生可能エネルギーの導入及び効率的なエネルギーの活用

太陽光発電システムや電車がブレーキをかけた際に発生する電力を駅施設に活用する駅補助電源システムによりエネルギーの有効利用を行うとともに、自然の光を取り入れる膜屋根の導入により消費エネルギーを削減しています。



駅補助電源装置



太陽光発電システム

▶ CO₂削減量
717 t -CO₂

▶ 設置箇所数
18か所

▶ CO₂削減量
282 t -CO₂

▶ 設置駅数
10駅

丸ノ内線新型車両2000系向け省エネルギー技術「蓄電・高効率電動機を用いた鉄道駆動システム」が令和元年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰及び2019年度省エネ大賞経済産業大臣賞を受賞

丸ノ内線新型車両2000系にて、最新の非常走行用電源装置、VVVFインバータ装置、主電動機（モータ）を組み合わせた駆動システムの導入による省エネ化が評価され、「令和元年度地球温暖化防止活動環境大臣表彰」、「2019年度省エネ大賞経済産業大臣賞」を受賞しました。



丸ノ内線新型車両2000系



Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、 そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

事業全体でリサイクルを推進

東京メトログループでは、駅や工事等で発生する廃棄物及び引退した車両の分別・リサイクルを適正に行うことで、環境負荷の低減に努めています。

リサイクル／廃棄物・建設副産物

当社から排出される廃棄物は、主に駅・事務所及び工事に起因す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一般廃棄物が4,177t、産業廃棄物が2,373t発生し、駅などの改良工事で発生した建設副産物は、建設発生土、アスファルト・コンクリート塊及びコンクリート塊が23,085m³、建設泥土が22,836m³発生しています。

なお、建設副産物については、様々な用途への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。

▶ 一般廃棄物・産業廃棄物
リサイクル率

96.8%

リサイクル／使用済乗車券・定期券

お客様にご使用いただいた普通乗車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。



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）

▶ 乗車券リサイクル率

100%

リサイクル／車両

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。車体に使用されているアルミニウムや座席のクッション材などはリサイクルされ、自動車部品などへ再利用されています。



車体の分解リサイクルの様子

リサイクル／車両洗浄水

車両基地からの排水の一部は、イオン交換樹脂を使用した再生水装置にて水質改善した上で、車両自動洗浄機による、車体外観清掃等に活用しています。



▶ 再利用率

83.5%

引退した車両は譲渡先で活躍中

一部の車両は、引退後、国内外の事業者へ譲渡しており、2019年度は丸ノ内線02系車両2両をフィリピンFEATI大学へ教材として無償譲渡しました。



フィリピンに譲渡した02系

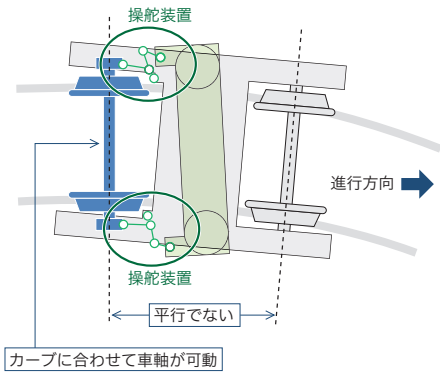
沿線の環境に配慮した騒音・振動の低減

車両や駅施設等に様々な技術を導入し、周辺環境に配慮した騒音や振動の低減を図っています。

導入／操舵台車

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。

操舵台車



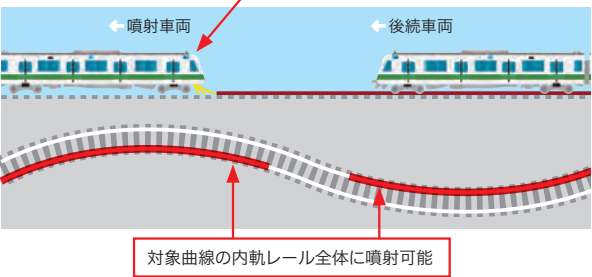
導入／摩擦調整材噴射装置

曲線での車輪とレールの接触による騒音や摩耗を低減するため、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



摩擦調整材の
噴射の様子

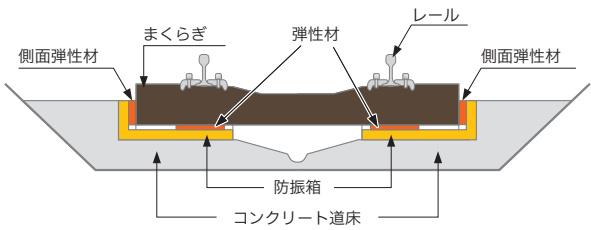


対象曲線の内軌レール全体に噴射可能

敷設／防振まくらぎ

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の伝播を軽減しています。

防振まくらぎの一般断面図



▶ 新規敷設

398m

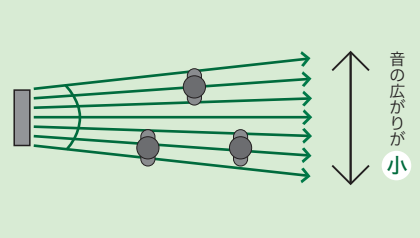
▶ 累計

126km

導入／指向性スピーカー

一部の地上駅ホームでは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す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



指向性スピーカー

導入／車両用低騒音型コンプレッサー

ブレーキ装置の作動や車両の扉の開閉などに使用する、圧縮空気を作るコンプレッサー（空気圧縮機）には、低騒音型の導入を進めています。

▶ 新規導入

72台

▶ 累計

528台

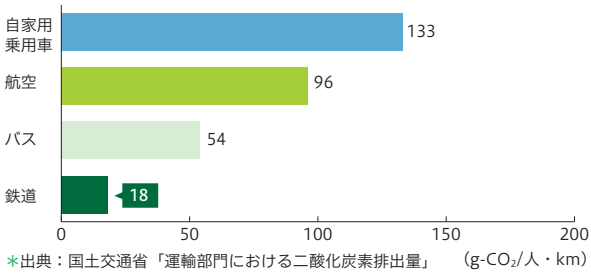
気候変動の緩和③

～東京メロを使ってエコ/沿線地域とエコ～

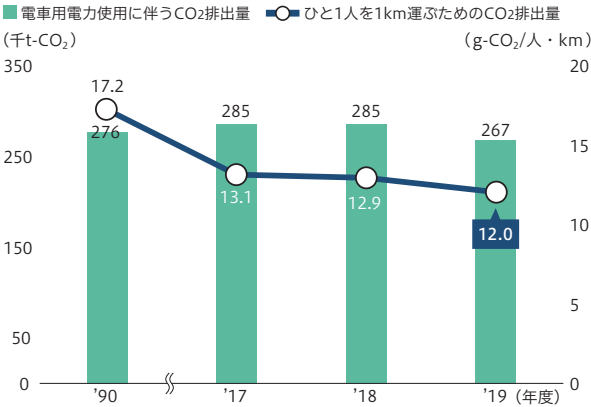
東京の都市機能を支える低環境負荷の輸送機関

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、一般的な自家用自動車の133g-CO₂/人・kmに対し、当社の2019年度の実績は12.0g-CO₂/人・kmという結果になりました。今後も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きます。

旅客輸送機関別 単位輸送量当たりCO₂排出量（2018年度）



東京メトロにおけるひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量



トンネル内湧水の活用

東京都から要請を受けて、日比谷線恵比寿駅、有楽町線市ヶ谷駅及び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を図っています。

トンネル内湧水の放流イメージ図



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。これからも、沿線地域と連携した環境保全活動を推進していきます。



環境教育の実施

長期環境戦略「みんなでECO。」を達成するべく、環境保全活動主体である社員一人ひとりの意識向上を図るために、東京メトログループ社員を対象に環境教育を実施しました。

主な環境教育の実施状況（2019年度）

開催月	講座名	受講者数
2019年4月	新入社員研修(総合職)	29
2019年5月	自動車運転手講習会	192
2019年5月	エコリーダー・エコスタッフ研修	133
2019年7月	SDGsイベント(麒麟ビール工場)施設見学	38
2019年11月～12月	SDGsセミナー（管理者向け）	552
2020年1月～2月	グループ会社向け勉強会	220
2020年2月	SDGsイベント(東京グリーンシップ・アクション)	27
合計		1,191人

海外への展開・支援

海外への支援

ベトナムにおける都市鉄道整備事業への支援

現地法人「ベトナム東京メトロ」と連携し、現地の都市鉄道整備事業に対する支援等を実施しています。ハノイ市においては、友好・協力に関する覚書を締結しているハノイ市人民委員会やハノイ・メトロ・カンパニーに対し、継続的な支援を実施しています。

また、ホーチミン市においては、2017年12月から国際協力機構（JICA）より受注した「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」に従事しており、2020年2月にはホーチミン市都市鉄道管理局、ホーチミン市都市鉄道1号線運営会社との間で友好・協力に関する覚書を締結しました。



ホーチミン市での覚書締結式

フィリピンにおける都市鉄道整備事業への支援

フィリピンにおいては、2016年3月のメガマニラ圏地下鉄事業準備調査（フェーズ1）をはじめ、複数のプロジェクトに参画し、マニラ首都圏の都市鉄道整備に関する支援を行っています。

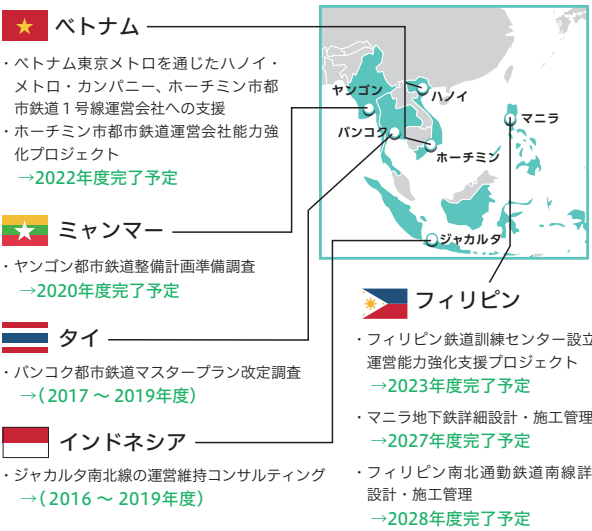
さらに、フィリピンの都市鉄道人材育成体制の構築に向け、2018年5月からJICA発注の「フィリピン鉄道訓練センター設立・運営能力強化支援プロジェクト」に従事しています。



フィリピン・マニラでの会議の様子

東南アジア諸国への支援・技術協力

ベトナムをはじめ、フィリピン、ミャンマー、タイ、インドネシアの東南アジア諸国へ支援を拡大してきました。今後も現地の要望に応えるべく支援を継続していきます。



国際社会との連携

事業者との交流・視察受入れ

世界各地の地下鉄事業者等からの視察受入れや、JICA研修事業への協力を実施し、積極的に国際社会との交流を行っています。

また、当社の都市交通鉄道システムの先進性の理解促進及びアピールを図るべく、2019年6月にスウェーデンで開催された「UITP（国際公共交通連合）グローバルサミット」においてブースを出展したほか、「APTA鉄道会議2019」等に参加し、参加者との意見交換及び関係構築に努めています。



UITPグローバルサミットの当社ブース

視察受入

31か国・地域 344名

新たな時代を共に 創る力を



東京メトログループは、鉄道、ひと、まち、地球を起点とした各種取組を確かなものとするため、これらを支える経営基盤を確立することが重要と考えています。

健全な組織統治と公正な事業慣行を着実に実施するとともに、あくなき技術力の研鑽、デジタルトランスフォーメーション(DX)の推進、様々なパートナーとの連携強化により、業務変革と新たな企業価値を創出します。また、グループ内においては、社員の働き方改革、労働安全衛生の確保、人財育成、ダイバーシティや健康経営の推進に努め、安心して働ける魅力的な労働環境を創出します。

▶重要な社会課題

技術開発・DX・パートナーシップの強化	● 技術開発・革新/デジタル化の促進 ● パートナーシップの強化
ガバナンス強化/人財育成/ダイバーシティ推進	● (社員の)働き方改革・ダイバーシティの推進 ● (社員の)予防による健康維持・増進 ● (社員の)人権の尊重・不平等の是正 ● 労働環境の整備(労働者の安全衛生等) ● 企業の社会的責任・人材育成 ● ガバナンスの充実(組織統治・適正な監査等) ● 公正な事業慣行(汚職防止)

▶東京メトロプラン2021における取組

技術開発・DX・パートナーシップの強化	● 技術開発、デジタルプラットフォームの積極的な拡充 ● オープンイノベーションの推進(外部連携の強化)
ガバナンス強化/人財育成/ダイバーシティ推進	● 安全文化の醸成 ● 労働災害防止に向けた取組(ヒヤリハット活動等) ● 各種人事施策(生産性向上・ダイバーシティ推進等) ● 職場環境整備 ● 人財育成 ● グループマネジメント、コンプライアンス・リスクマネジメントの推進 ● 責任ある調達推進

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、そしてつよく	一人ひとりの毎日を活き活きと	東京に多様な魅力と価値を	地球にやさしいメトロに	新たな時代を共に創る力を

技術開発・DX・パートナーシップの強化

持続的な成長の実現を目指す

新技術の開発・導入、デジタル技術を活用した業務変革及び様々なパートナーとの連携強化によって新たな事業や価値の創出を図り、持続的な企業価値の向上を目指します。

■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、持続的な企業価値向上を図るため、「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。

具体的には、CBM(状態基準保全)の基礎である設備状態監視の充実や自動運転の実現に向けた研究・開発を進めます。

さらに、2020年2月から、非GPS環境下において、ドローンを活用したトンネル検査を開始しました。また、画像認識技術やAI技術を活用した自律飛行型ドローンの開発にも着手し、安全性・正確性を検証のうえ、トンネル内の自律飛行を目指します。

新技術開発の事例/設備状態監視の充実(CBM：状態基準保全)



ドローン活用のイメージ



■外部連携による新たな価値の提供

東京メトログループが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り、新たな事業や価値を創出します。

アクセラレータープログラムの最終審査を通過したスタートアップ企業とパイロット施策を実施する等、幅広い外部連携等を通じ、新たな事業領域に積極的に挑戦していきます。

また、2019年7月にNTTグループとの協業を発表しました。①インフラの安全・安定性の向上(CBM)、②移動の円滑性向上(交通需要マネジメント)、③東京の魅力・活力の共創(モビリティ連携)の推進を通じ、東京の魅力・活力を高め、働きやすく、暮らしやすく、楽しんでいただける東京を共創していきます。



2019年度最終審査通過企業
(株)魔法アプリ/電車・地下鉄恐怖症克服のためのVR技術を活用したコンテンツ開発
ゲンビ(株)/東京メトロ沿線のeスポーツ学習事業・イベント運営

東京メトロとNTTグループによる東京の魅力・活力の共創



Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、 そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

WORK×LIFE SMILE ACTION ～社員一人ひとりの最大活躍のために～

働き方改革と健康経営を通じた社員及びその家族の健康増進への取組を積極的に推進し、社員一人ひとりが最大限活躍することができる会社をすることで、社員の働きがいを高め、東京メトログループの成長に向けた新たな活動を生み出します。



WORK×LIFE SMILE ACTION ～社員一人ひとりの最大活躍のために～

働き方改革、仕事と子育て・介護の両立支援

デジタル技術の活用等による仕事の効率化に取り組むとともに、時差始終業制度やテレ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、社員が各自のライフスタイルに合わせて安心して、活き活きと働ける環境づくりを積極的に推進しています。また、仕事と子育て・介護の両立支援については、各種支援制度の導入及び強化を図るとともに、研修等を通して社員への啓発を行っています。なお、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、くるみん認定を受けています。



企業主導型保育事業への参入、グループ社員向け保育園を開園

グループ社員の仕事と育児の両立支援を通じて、安心して働き続けられる環境を整備し、社員一人ひとりが最大限活躍できる会社を目指し、2019年7月29日にグループ社員向け保育園『めといろ保育園』を2か所（東陽町園及び西葛西園）開設し、運営しています。



めといろ保育園／東陽町園

女性がより活躍できる場を

長期的な計画に基づく職場環境の整備や人事制度の充実を図ることにより、現業部門への配属や管理職としての登用などを促進し、女性が長く活躍できる職場づくりを積極的に進めています。

障がい者雇用の推進

障がい者雇用に積極的に取り組んでおり、2004年に特例子会社「株式会社メトロフルール」を設立し、2020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。

人財育成／ダイバーシティ推進

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できる安全文化を醸成しています。



安全繁想館

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。

社員の安全確保と健康保持、職場環境の維持向上を図るため、職場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、基本動作の励行などの取組を確実に積み重ねる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。

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・ハット情報を集約し、活用を図っています。安全・技術部では「事故防止会議」、改良建設部では「ISOフォーラム」を開催し、当社・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。

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地下鉄の特殊性教育のため「安全協議会」等を開催しています。

また、毎月現場点検を行い、他現場で発生し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。

人財育成

安心を提供するためには、人財育成が重要です。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、充実した研修体系により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、「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。

企業価値向上活動表彰

会社の事業又は業務に関して創意工夫し、安全性やサービス向上、業務効率化、費用節減、収益向上等により企業価値向上に貢献した社員の活動を広く発表し、表彰する制度を設けています。2019年度は「安全推進」「サービス向上」「業務改善・収益性向上」各発表会において合計33件の発表がありました。

Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

コンプライアンス・リスクマネジメントに関する考え方

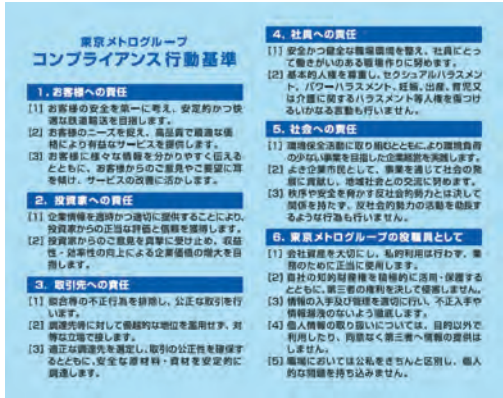
コンプライアンスについては、法令の遵守だけでなく企業倫理の徹底や環境問題への取組などを含めて捉え、体制強化に取り組んでいます。また、リスクマネジメントでは、会社を取り巻く様々なリスクに対して、適切な対応を行うために、リスクマネジメントの推進・運用に関する基本的事項を定めた「リスクマネジメント基本方針」に基づき実施しています。

■ 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するため、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。

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

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、様々な機会で開催等の啓発活動を行っています。

③ヘルプラインの設置

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。2019年度には内部通報制度に関する認証制度（自己適合宣言登録制度）に登録しました。

ガバナンス強化①

～コーポレート・ガバナンス／コンプライアンス・リスクマネジメント～

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。

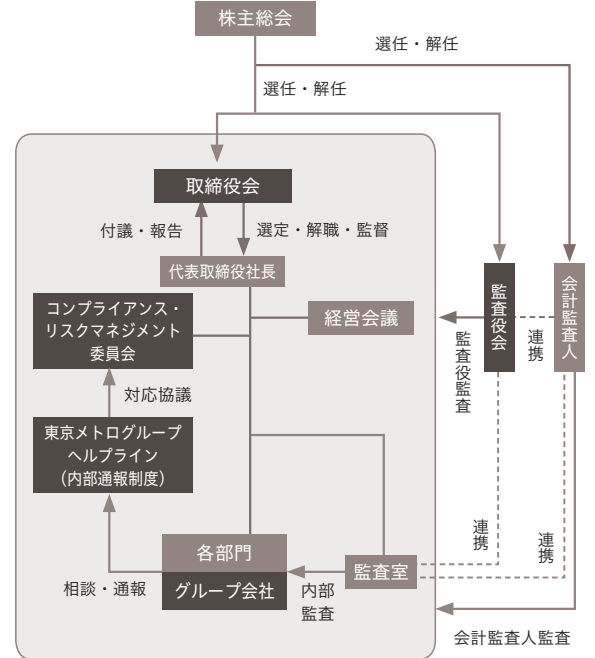
■ コーポレート・ガバナンス体制

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。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。

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、今後の事業戦略を着実に実行することで、企業価値の最大化を図ります。

コーポレート・ガバナンス体制図



■ 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。

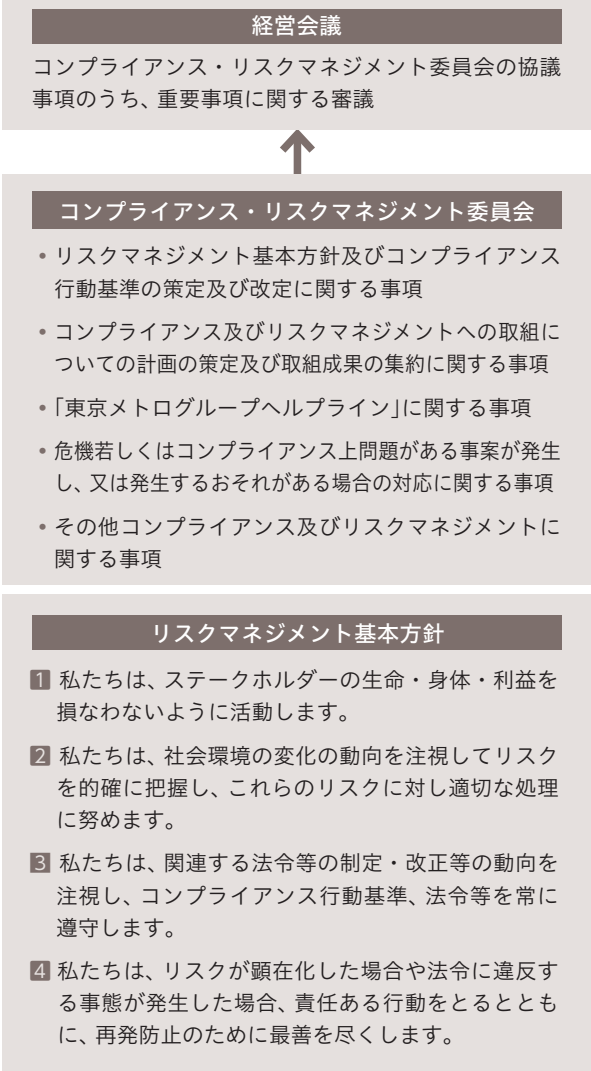
■ 監査体制

当社では、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。

■ 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。

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の実施

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。

ガバナンス強化②

～責任ある調達の推進～

お取引先様からの調達に関する考え方

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。

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、当社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

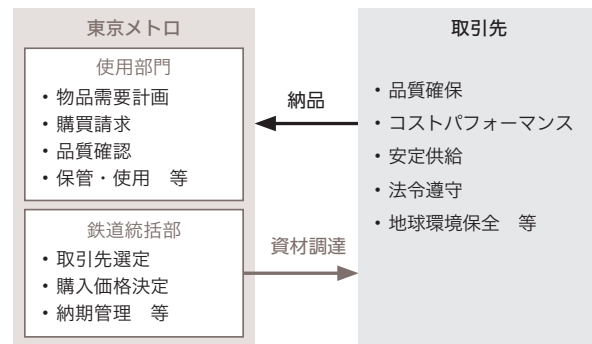
・私たちは、個人情報及び知的財産を含めた取引に係るあらゆる情報について、管理を徹底します。

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。

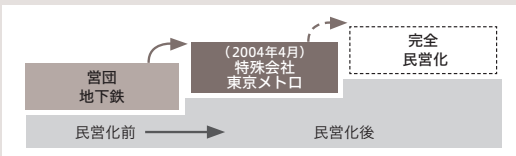
資材調達の流れ



完全民営化に向けて

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



第三者意見

東京メトログループ サステナビリティレポート2020に関する意見

ロイドレジスタージャパン株式会社
取締役
富田 秀実



収束がまだ見通せない新型コロナ禍により、東京メトロの「おもてなし」を世界へお披露目する機会が持ち越しとなったのは極めて残念と言えますが、昨年度の報告書で特集された東京2020大会に向けた取組が、逆境の中でも着実に実施されたことは心強いことです。また、1月の時点で新型コロナウイルス対策本部を設置するなど、未曾有のリスクに対する危機管理能力の高さも、この報告書から見て取ることができます。

本年度の報告に関しては、国際的な報告基準を参照のもと、新たにマテリアリティが特定され、東京メトログループのサステナビリティに向けた取組の方向性が明確に打ち出されたことは、これまでの豊富な事例を交えた親しみやすい報告書からの大きな進化と言えます。特に、マテリアリティの特定の過程において、様々な階層の社員を巻き込む形で議論を行ったことは、全社的な意識合わせの点からも非常に評価できます。また、昨年度の第三者意見で指摘したデータの開示方法に関しても、経年変化の開示など明確な改善が見て取れ、報告書としての質が着実に高まっていると感じます。さらに、サステナビリティボンドを発行するなど、個別の取組においても、新たな発想も導入され、活動の幅が広がりつつあることが読み取れます。

本年度から報告書のタイトルもサステナビリティレポートとなりましたが、タイトルだけでなく、内容に関しても毎年堅実に進化をしていることが感じられます。次なる期待は、より中長期的な将来に対する視点です。東京都の推計によれば、東京の人口も2025年にはピークを迎えます。また新型コロナの影響による在宅勤務の急速な拡大が進むなど、今後人口動態が急速に変化することが想定されます。さらに、従来から懸念されている気候変動リスクの増大や、今回の新型コロナのような予期せぬ問題の発生などの多様な課題に的確に対処してゆくことがより重要になるのは確実です。こうした多様な課題は、東京メトログループの事業に大きな影響を与えると同時に、社会的なインフラのあり方や東京メトログループに対する社会的な期待も変化してゆく可能性は少なくないと考えられます。

すでに2030年のありたい姿についての議論が、次世代を中心に始まっているようですが、これをさらに発展させ、中長期を見据えたビジョン、シナリオ分析等に基づくリスク管理、戦略の方向性や具体的な目標などについて、さらに議論を深めることは、来るべき激動の時代において、特に重要と考えられます。トップメッセージに述べられている「3つの観」を踏まえ、東京メトログループの目指すべき「価値観」を、世界に誇る東京の中核インフラとともに、引き続き世界に発信していただきたいと思います。

第三者意見を受けて

取締役
経営企画本部副本部長
小坂 彰洋



富田様には、貴重なご意見を賜り、厚く御礼申し上げます。制作上の重点項目「検討過程を含めたマテリアリティの開示」、「経年変化を捉えたデータ開示」に対し、ご評価をいただくことができました。

一方で、中長期的なビジョンやリスク管理等の議論の深度化について、大変有用なご指摘とご期待をいただきました。コロナ禍に端を発するパラダイムシフトも見据え、より長期的な視点から各種取組を一層加速し、「安心で、持続可能な社会」の実現を目指してまいります。



[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.

サステナビリティレポートへのご意見募集

「サステナビリティレポート2020」の内容や東京メトログループのサステナビリティに関する取組についての
ご意見・ご感想は、「東京メトロお客様センター」又は「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）



TEL

0120-104106



郵便

〒110-8614

東京メトロお客様センター

東京メトロホームページ



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

※ 画面最上段の「よくいただくお問い合わせ」内にある
お問い合わせ先よりご意見をお寄せください。



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。