

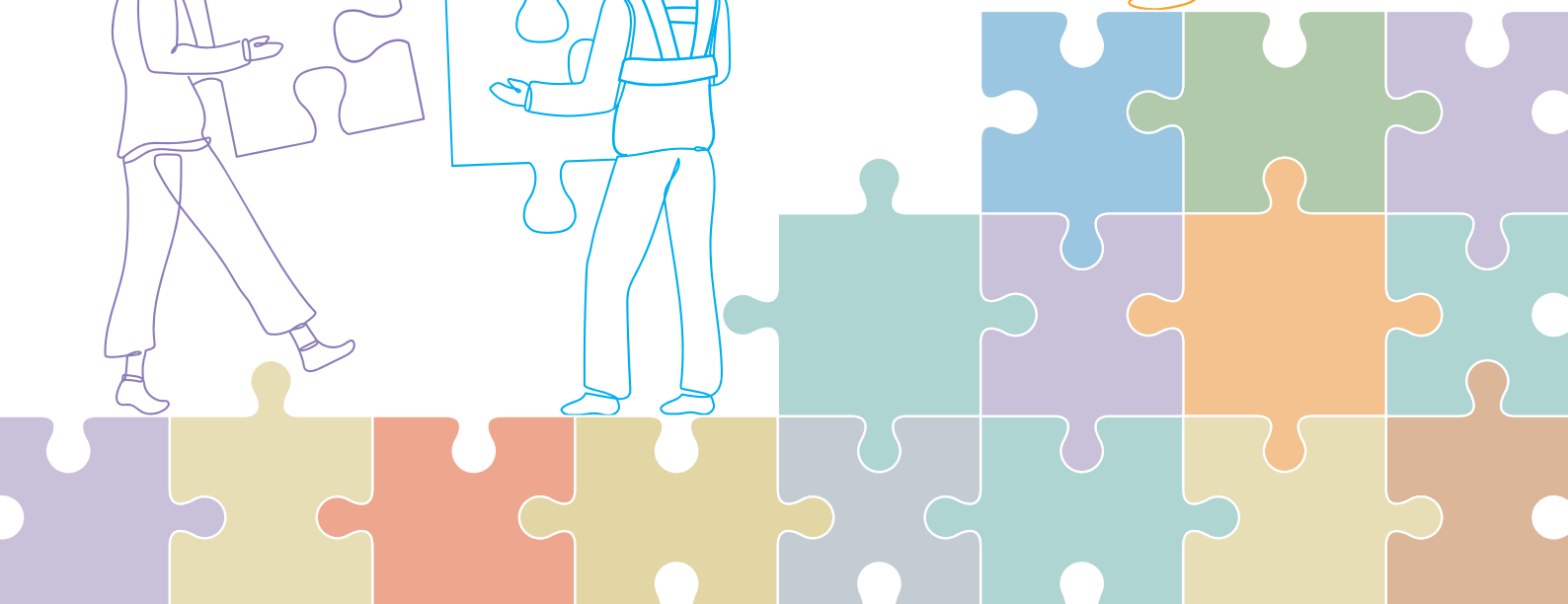
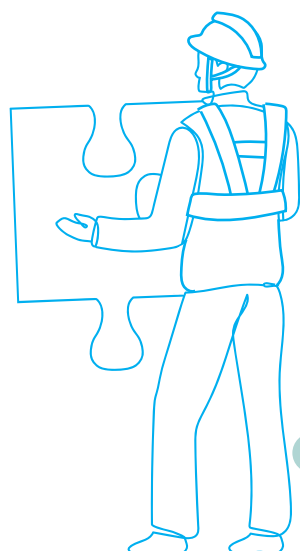
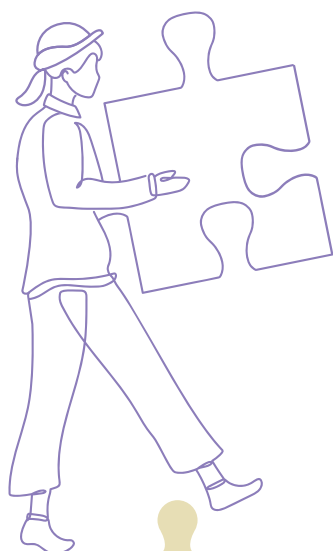
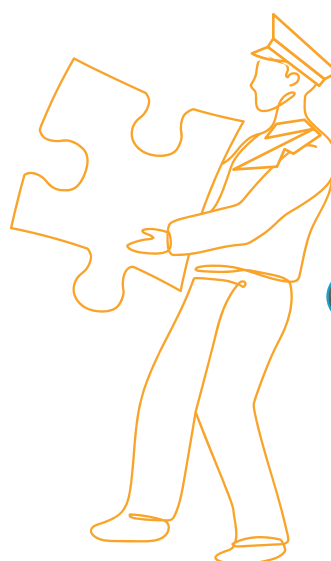


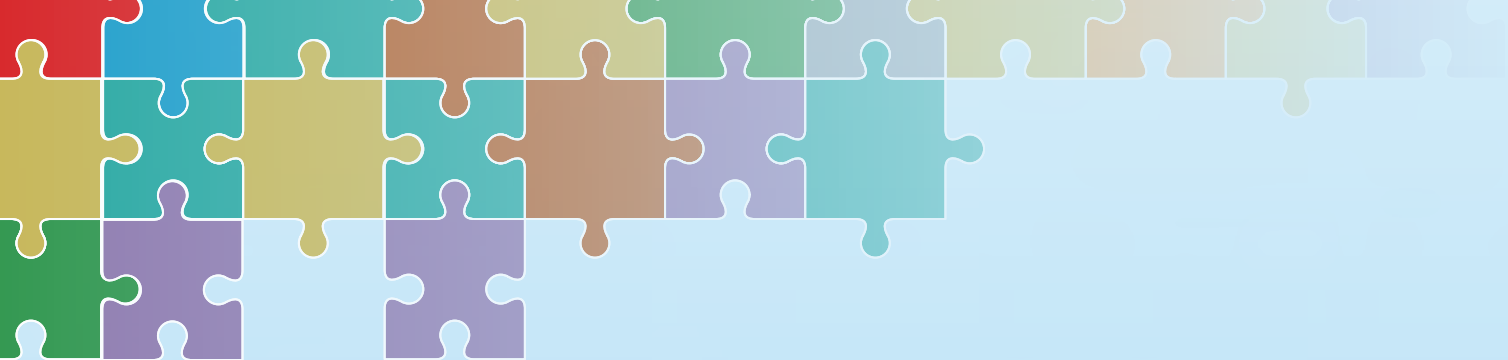
東京メトログループ サステナビリティレポート

Sustainability Report

2023

Keeping Tokyo on the Move





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。



Keeping Tokyo on the Move



サステナビリティレポート発行に当たって

東京メトログループは、「東京を走らせる力」という理念のもと、「安心で、持続可能な社会」の実現を図るべく、サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）に基づく各種施策を推進しています。
本レポートは、東京メトログループのサステナビリティに対する決意や取組みについて、ステークホルダーの皆様に広く発

信し、ご理解を一層深めていただくことを目的として発行しています。
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みについてのご意見・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**／2022年4月～2023年3月（ただし、継続的な取組みや重要な事項については、2023年度及び2022年度以前の情報を含めています）

CONTENTS

- 1 目次
- 3 経営体系
- 5 2022年度トピックス
- 7 トップメッセージ
- 11 会社概要
- 13 価値創造の歴史
- 15 価値創造プロセス
- 17 サステナビリティ戦略
- 21 ステークホルダーエンゲージメント
- 23 **特集1** 人権尊重に向けた取組み
- 25 **特集2** 人的資本経営の推進
- 27 東京メトロプラン2024
- 31 2022年度 主な財務・非財務データ



鉄道

- 35 **Theme 1** 地下鉄を安全に、そしてつよく
- 36 安全・安定輸送の実現
- 37 強靱で安心な交通インフラの構築
- 39 新型コロナウイルス感染予防の取組み
- 40 八丁堀駅多機能トイレの機能不備に対する再発防止対策



ひと

- 41 **Theme 2** 一人ひとりの毎日を生き活きと
- 42 移動の安心、利便性・快適性向上
- 49 多様なライフ・ワークスタイルへの対応



まち

- 53 **Theme 3** 東京に多様な魅力と価値を
- 54 都市・地域の魅力度向上



地球

- 59 **Theme 4** 地球にやさしいメトロに
- 60 脱炭素・循環型社会の実現
- 69 海外への展開・支援

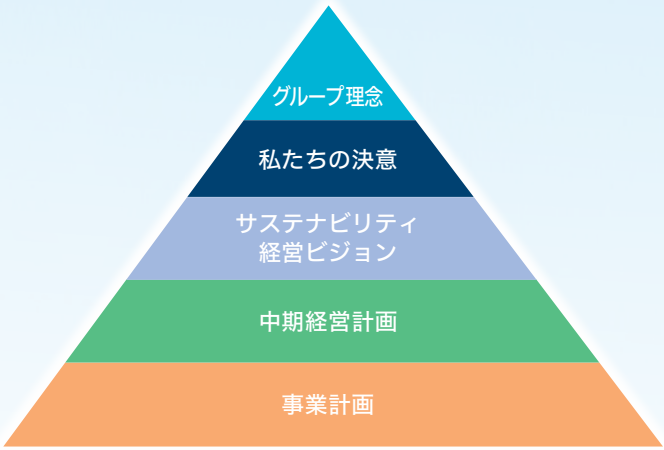


経営
基盤

- 71 **Theme 5** 新たな時代を共に創る力を
- 72 技術開発・DX・パートナーシップの強化
- 73 人権の尊重／ダイバーシティ推進／人財育成
- 77 ガバナンス強化

経営体系

～安心で、持続可能な社会へ～



東京メトログループの行動規範・行動基準

輸送の安全に係る
役職員の行動規範

▶ P.36

サービス
行動規範

▶ P.42

コンプライアンス
行動基準

▶ P.80

私たちの決意

私たちは、お客様の安全を第一に、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、すべてのお客様に「安心」をお届けすることを使命とし、より一層取り組んでまいります。

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、全社員がお客様の安全を第一に、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。

サステナビリティ経営ビジョン

SDGsの目標年次である2030年に向けた当社グループの企業経営の思想及びステークホルダーへの提供価値を示したものとして、2020年9月に特定した当社のサステナビリティ重要課題（マテリアリティ）をもとに、2022年3月にサステナビリティ経営ビジョンを策定しました。（マテリアリティの詳細はP.17）

2030年に向けたこれからの東京メトログループ

東京メトログループは、グループ理念「東京を走らせる力」のもと、「安心で、持続可能な社会」の実現に向けて、サステナビリティを経営の中心に据え、5つのテーマに基づく価値を創造し、すべてのステークホルダーから選ばれる企業グループを目指します。

マテリアリティ テーマ （提供価値）	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
マテリアリティ （重要課題）	①安全・安定輸送の実現 ②強靱で安心な 交通インフラの構築	③移動の安心、利便性・ 快適性向上 ④多様なライフ・ワーク スタイルへの対応	⑤都市・地域の 魅力度向上	⑥脱炭素・循環型社会 の実現 ⑦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 ⑨人権の尊重/ ダイバーシティ推進/ 人財育成 ⑩ガバナンス強化
取組みの 方向性	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 ■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、犯罪 等事件などに備えた危機 管理機能の強化	■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 ■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 進とも連携した、一人ひ とりが「自分らしく」あ るためのサービス提供	■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	■先端技術や再生可能エ ネルギーの活用による CO ₂ 排出量の削減、資源 循環の推進による環境負 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 ■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 発展支援を通じ、海外各 都市の持続可能な発展に 貢献	■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 ■人権の尊重、ダイバーシ ティ推進、人財育成、健 康経営・働き方改革の推 進、労働安全衛生の確保 ■公正な組織統治の着実な 実施

中期経営計画「東京メトロプラン2024」（2022年度～2024年度）

2023年3月24日、「東京メトロプラン2024」の変更を行い、設備投資計画の見直しや経営目標値の上方修正を行いました。（▶P.27）。

東京メトログループの主な取組み

Theme 1



鉄道

地下鉄を安全に、そしてつよく

Topics

混雑状況と混雑予測状況の配信

「東京メトロ my! アプリ」にて改札口及び列車内混雑情報を提供することで「混雑の見える化」を行い、各列車・各号車の混雑状況をリアルタイムで配信しています。



列車走行位置画面
列車詳細画面

お客様の安全確保に向けた取組み

他社線内における車内傷害事件を受けて、異常時想定訓練を実施しています。また、車内緊急時における非常用設備の使用方法等に関するご案内映像を9路線の車内ディスプレイで放映した他、ピクトグラムを活用した表示の共通化を進め、さらなる安全確保の強化に努めています。



Theme 2



ひと

一人ひとりの毎日を生き活きと

Topics

自動運転の実証試験準備開始

少子高齢化や働き方改革等、社会環境が変化の中でサービスを提供していくために、長年の技術を活かし、車掌が列車の先頭車両に乗務する自動運転(自動化レベルGoA2.5)の実現を目指し、実証実験を行うこととしました。



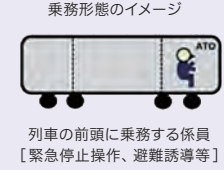
自動化レベルGoA2.5
緊急停止操作等を行う係員付き自動運転

メトポのランク制度導入

メトポ会員のお客様を対象に、東京メトロ線の毎月のご利用状況に応じて会員ランクが判定され、会員ランクに応じてポイントが進呈される「ランク制度」を導入しています。



乗務形態のイメージ



列車の front に乗務する係員
[緊急停止操作、避難誘導等]

Theme 3



まち

東京に多様な魅力と価値を

Topics

有楽町線・南北線の延伸

有楽町線・南北線の延伸とその事業運営は、鉄道ネットワークの強化を通じて、臨海部・都心部へのアクセス利便性の向上や沿線まちづくりへの寄与、東京圏の国際競争力の強化に貢献していきます。

虎ノ門ヒルズ駅の拡張工事の完成

2020年6月にホーム階の供用を開始した虎ノ門ヒルズ駅は、2023年7月に、虎ノ門ヒルズステーションタワーと連結し、「駅まち一体」となった新たな駅となりました。



※新駅の名称は仮称

Theme 4



地球

地球にやさしいメトロに

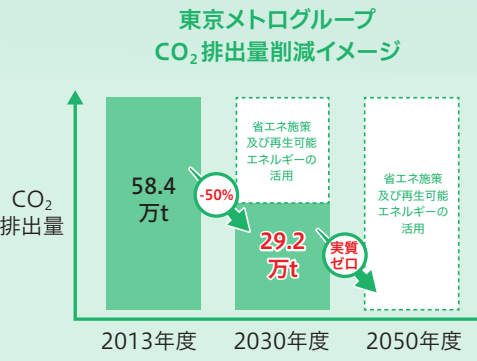
Topics

長期環境目標「メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050」の変更

長期環境目標「メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050」における2030年度CO₂排出削減目標の引き上げを実施しました(2013年度比-30% → -50%)。

「Tokyo Metro Academy」の開講

2022年3月に海外の鉄道事業者向けのオンライン講座「Tokyo Metro Academy」を開講しました。これまで東京メトロが培ってきた都市鉄道における安全・安定運行実現のための鉄道運営のノウハウや経験を紹介し、世界各都市の持続的な発展に貢献していきます。



東京メトログループ CO₂排出量削減イメージ

年度	CO ₂ 排出量 (万t)	削減率 (2013年度比)
2013年度	58.4	-
2030年度	29.2	-50%
2050年度	0	実質ゼロ

省エネ施策及び再生可能エネルギーの活用

Theme 5



経営基盤

新たな時代を共に創る力を

Topics

DX 認定の取得

2023年5月に、経済産業省のDX認定制度に基づく「DX認定事業者」に認定されました。より一層DXの取組みを推進していきます。



人的資本経営の推進

『構造変革』と『新たな飛躍』の実現に向け人的資本経営の推進を図るため、これまで以上に経営戦略と連動した、より実効性の高い人財戦略を策定しました。中でも中核となる「求める人財像」をもとに、各種人事施策を展開していきます。



都市・生活を創造する 企業への変革・飛躍

東京地下鉄株式会社
代表取締役社長

山村明義

Top Message

当社グループは、約4千5百万人という世界有数の人口を抱える東京圏の交通ネットワークの中核を担う会社であり、主要な輸送機関として多くのお客様にご利用いただいています。当社の仕事は、お客様の輸送を支えるだけでなく輸送を通じて、東京に集う多様なお客様の豊かな人生の実現に直結しています。

人々の毎日に貢献していくことが東京メトロが目指すサステナビリティであり、お客様のwell-beingの向上に貢献するとともに、社員一人ひとりがお客様・地域・社会等、様々なステークホルダーに貢献することに仕事のやりがいを感じ取り、エンゲージメントを高く仕事をしていく環境を整えることが、トップの責務だと考えています。



2022年度を振り返って

新型コロナウイルス感染症の影響によるオンライン化の定着、行動様式の変化等を受け2020年度から2年連続で赤字計上しておりましたが、行動制限緩和等による人々の外出機会の増加等に伴う旅客運輸収入の回復、コスト構造改革の進展により、2022年度は黒字へ転換することができました。

一方で、テレワークには、感染症対策と働き方改革の2種類があると考えていますが、働き方改革の進む大企業が集中する都心部のテレワーク率は高く、これが一定程度減収要因になっています。電気料金の高騰や、半導体等の部品の供給不足、調達金利の上昇などの問題もあり、厳しい経営環境は今後も続くものと推測しています。

2023年度は、新型コロナウイルス感染症の感染法上の区分が変更され、人々の外出機会の増加に加え、インパウンドの増加により、当社の旅客運輸収入は回復に向かいつつあります。今後もお客様の新たなお出かけ機会の創出を通じて、需要の喚起に努めていきたいと考えています。

中期経営計画「東京メトロプラン2024」の改定

当社グループは2022年度から「東京メトロプラン2024」に基づき取組みを進めてきましたが、旅客運輸収入や電気料金、調達金利等、中計策定時の前提が大きく変化したことから、設備投資計画の見直しやポストコロナを見据えた経営目標値の上方修正を行いました。

サステナビリティを経営の中心に据え、ネクストノーマルを見据えた「構造変革」・「新たな飛躍」を目指していくこと、お客様の安全を第一に4つの重点戦略・施策を引き続き進めていくことは変わりませんが、主に次の6つの点を推進していきます。

1. コスト構造改革・次世代型業務変革
 2. 安全性・利便性の向上
 3. 顧客体験価値の創出に向けたアクションプランの作成
 4. 新線建設
 5. 都市・生活創造事業の成長
 6. ESG・サステナビリティに関する取組み
- [中期経営計画については、P.27](#)

コロナ禍において、お客様が4～6割減少しても、一定程度の輸送コストはかかるため、固定費を抑制することが経営継続に必要であることを痛感しました。緊急的な抑制だけでなく、抜本的なコスト構造改革をしなければならないと考え、社内での議論を進めています。

具体的には、設備状態等を踏まえた検査・更新周期の見直しや設備のスペックの見直し、相互直通他社との仕様共通化などを進めています。

また、次世代型業務変革を進め、DX等により働き方・仕事像を変えていきます。仕事の中身を変えて、社員が創造的な仕事に注力しようというのが業務変革の目指すところです。

安全性・利便性の向上には、「Equity」という観点から誰もが等しく安全に移動できる環境を享受できるようにするためにホームドアやエレベーターの設置が重要です。鉄道駅バリアフリー料金制度を活用し、2025年度のホームドア全線整備完了をはじめとした各種バリアフリー設備整備を促進します。

顧客体験価値の創出とは、移動先での体験価値を高めることです。東京には、色々な街に色々な魅力があり、最先端で、かつ多くの才能が集まる都市だと考えています。それらにご案内し、巡っていただく（City-Tourism）ことで、お客様の毎日が楽しくなって、元気になっていく、当社はそういったお手伝いをしていきたいと考えています。

新線建設は、企業価値を高めるチャンスだと考えます。交通結節点として巨大でありながら当社路線が繋がっていなかった品川にアクセスする南北線延伸、ベイエリア・東京都北部へアクセスする有楽町線延伸の意味は大きく、ネットワークの拡充はお客様・地域・社会経済に大きなインパクトを与えることになると思います。

コロナ禍の中で、鉄道一本足は厳しいと強く感じましたので、都市・生活創造事業の成長を通じて「鉄道を核とした都市生活創造企業」に進化していくことを目指していきます。

神宮前六丁目再開発をはじめとした不動産事業の拡大と、まちづくりとの連携により、駅・まち一体となった魅力的な空間の創造を図ることで、人やまちの進化に貢献していきます。さらには流通事業、広告事業、情報通信事業の展開・成長を通して、お客様や社会のニーズにお応えしていきます。先ほどの体験価値の創出と合わせて、もっと人が主役になって、行って楽しく、元気になる、人々がそういうワークやライフを持てるような時間・空間づくりができればと思っています。

ESG・サステナビリティに関しては後述しますが、CO₂排出削減目標の上方修正や、東京メトログループ人権方針の策定など、サステナビリティ経営の強化に努め、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

サステナビリティ経営ビジョンと長期環境目標「メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050」の改訂

サステナビリティ経営ビジョンを策定して約1年を経過し、現業とのミーティングにおいても、社員から「サステナビリティ」という言葉が自然に出てくるようになり、社内にサステナビリティが徐々に浸透していていると感じます。企業価値活動表彰（P.75 参照）にサステナビリティ賞が設けられ、社員の様々な取組みがサステナビリティと直接つながることで、モチベーション向上にもつながりつつあります。

社会的にも、鉄道の環境優位性があらためて着目されており、首都東京の都市機能を支える東京メトログループの事業は持続可能な社会の実現に直結していると言えます。またサステナビリティへの取組みを進めることは、当社の持続可能性を高めていくことにもつながります。鉄道を選択していただくこと自体がサステナビリティにつながることをお客様にもっと理解していただきたいと考えています。

CO₂排出量削減という点では、2021年3月に設定した東京メトロ長期環境目標「メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050」の達成に向けたさらなる取組みの推進に向け、2023年3月に、2030年度削減目標を30%から50%に引き上げました（2013年度比）。

当社グループのCO₂排出の多くは電力利用によるもので、これに関する対処が大きな課題です。昨年度は電気料金が高騰して、経営に大きな影響を与えました。CO₂の排出と電気料金をコントロールする意味でも事業全体で使用するエネルギー量を減らす省エネ施策の推進と再エネの活用を進めることが重要です。先端技術の採用や改善活動等の創意工夫により、車両の省エネ化、駅照明のLED化等による省エネを推進していますが、さらなる省エネ化が必要です。またバーチャルPPAや非化石証書の調達も含めてCO₂排出量を削減していきます。まだ切り札といえる方法はありませんが、再エネのメニューも増えてきて、価格の安定性と削減効果のバランスの点でも最近では以前より具体性が高まってきたという印象を持っています。近年の台風や豪雨を見て、一人の人間として、そして経営者として、地球温暖

化に対して手立てを講じなければいけないと、痛切に感じています。

→ [サステナビリティ戦略については、P.17](#)

→ [「メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050」については、P.61](#)

人権方針の策定

サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）の一つである「人権の尊重」の推進に向け、事業活動によって生じる全ての人権問題の解決に向けたコミットメントとして、「東京メトログループ人権方針」を2023年3月に策定しました。

策定に当たっては、有識者と当社の経営層で意見交換を行って多くの意見をいただき、それらを反映することで、多角的な視点で課題を抽出することができました。多様性をみんなが理解し、一人ひとりが最大活躍する社風を形成するという意味でも良いタイミングだったと思います。

社内では、輸送を提供する中で、安全を提供できなかった場合の人権の侵害について議論がありました。これは意見が分かれていましたが、私は事故などの影響を受けた方のお話をお聞きする中で、本来、安全に地下鉄に乗って目的地に行くことが当たり前で享受できたはずなのに、そうならなかったとすれば、それは人権の侵害となる、重要な人権課題である、として方針の一番上に据えました。

東京メトログループ人権方針の浸透は、多様な価値観を尊重することでお客様に安心してご利用いただけること、また社員にとっては心理的安全性が確保され、一人ひとりが最大限に活躍できるようになることにつながります。安全・サービスを提供するだけでなく、人権を尊重することでステークホルダーからの高い信頼を得ていくことは、事業運営上の大前提になると考えます。

→ [人権尊重に向けた取組みは、P.23](#)

人的資本への取組み

企業が経営戦略を全うするためには人財戦略が裏付けとして存在しなければなりません。「構造変革・新たな飛躍」への挑戦のために、社員一人ひとりをあらためて「人財」と捉え、目指す組織の姿や求める人財像を定義しました。

組織の姿として、“多様な社員がお互いに認め合い、アイデアを出し合い、切磋琢磨することで、価値を創出



し続ける組織”を目指します。また、毎日多くの多様なお客様の輸送を担い、多様化するお客様のニーズに応えるためには、まず社員のDE&I（P.26 参照）が必要です。人財確保の観点からも、社員一人ひとりの多様性を受け入れ、それぞれの状況や特性に配慮し、誰もが等しく活躍できる働きやすい環境を整え、最大活躍を促し、イノベーションにより新たな価値を生み出すため、これまで以上にDE&Iを推進します。2023年8月には「東京メトログループDE&I宣言」を制定しました。

求める人財像には「自律」「挑戦」「協働」という3つの要素を掲げました。高い規範意識のもと、自ら動き、変化を恐れず行動でき、異なる価値観を受容・尊重し、周囲と連携することができる人財です。これらの人財像を実現するためには、個の力とチームの力の両方が重要です。リーダーには組織のメンバーに声をかけ、耳を傾けるとともに、安心感を高め、挑戦の意欲を引き出すリーダーシップの発揮を期待しています。

→ [人的資本経営については、P.25](#)

コーポレートガバナンスの強化

コーポレートガバナンス・コードに対応し、上場した際にもふさわしいガバナンス体制とするため、役員体制を変更し、社外取締役を取締役の3分の1以上となる4名にするとともに、女性取締役を2名選任し、多様性を高めました。また、経営の監督機能と業務執行機能の役割の明確化のため、執行役員制度を導入しました。

取締役会の多様な構成と独立客観性による活性化、手続きの透明・公正性、そしてリスクを適切にヘッジして執行する体制を構築することで、さらなる企業価値向上とサステナビリティ経営を推進していきます。

→ [コーポレートガバナンスについては、P.77](#)

当社グループは、今後もグループ理念「東京を走らせる力」を念頭に、お客様の安全を第一に、首都東京の都市機能を支える交通事業者として、変わらぬ重要な役割を果たしながら、鉄道を核とした都市・生活創造企業グループを目指してまいります。今後とも変わらぬご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

会社概要

東京メトログループは、東京地下鉄株式会社及び14社のグループ会社と、公益財団法人メトロ文化財団で構成され、鉄道事業と都市・生活創造事業を柱としています。



- 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 3,270億円(2022年度)
- 事 業 内 容 1. 旅客鉄道事業の運営
2. 都市・生活創造事業の運営
・ 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 9,721名(就業人員)
[2023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、オフィスパイル等の賃貸・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(2022年度)

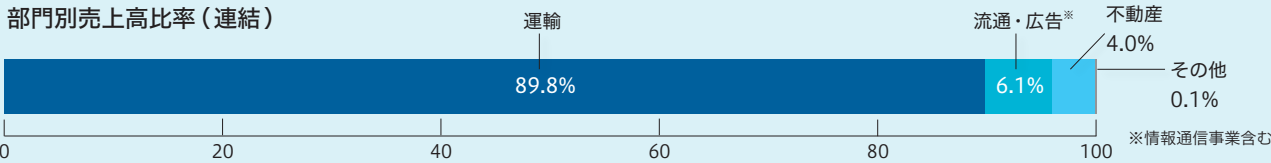
鉄道事業

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

- G 銀座線**
(浅草～渋谷間) 14.2キロ
 - M 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
 - H 日比谷線**
(北千住～中目黒間) 20.3キロ
 - T 東西線**
(中野～西船橋間) 30.8キロ
 - C 千代田線**
(北綾瀬～代々木上原間) 24.0キロ
 - Y 有楽町線**
(和光市～新木場間) 28.3キロ
 - Z 半蔵門線**
(渋谷～押上間) 16.8キロ
 - N 南北線**
(目黒～赤羽岩淵間) 21.3キロ
 - F 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
- 営業キロ 195.0キロ (2023年3月31日現在)
● 駅数 180駅(うち地上駅21駅) ● 車両数 2,722両
● 輸送人員数 1日平均595万人(2022年度)

部門別売上高比率(連結)



都市・生活創造事業

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、モバイルバッテリーレンタル機などを設置しています。さらに、PASMO電子マネー取扱店舗の拡大を進めているほか、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。東京という「都市」を創造する不動産開発を強化していくとともに、駅周辺の都市開発と一体となって魅力的な空間を構築することで、人やまちの進化に貢献していきます。



【広告・情報通信事業】

車両内の「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、車両内や駅構内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、全路線に敷設された光ファイバーケーブルの賃貸事業を行っています。



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195.0キロ、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います。ポストコロナにおける社会・行動変容など、時代とともに変化する社会のニーズを捉え、これからも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

■2.2キロ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2.2キロを開業しました。

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。

1970～80年代



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。

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年の開業当初から、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。

2000年代



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。

2020年代～

選ばれる鉄道会社へ

■ネクストノーマルを見据えて

お客様の安全を第一に、3つのキーワード「安心な空間」「パーソナライズド」「デジタル」をベースとして、鉄道事業の持続可能性の向上を図るべく、『構造変革』に取り組むとともに、新線建設、お出かけ機会の創出、都市・生活創造事業の強化等、『新たな飛躍』を目指した取組みを推進します。

2010年代

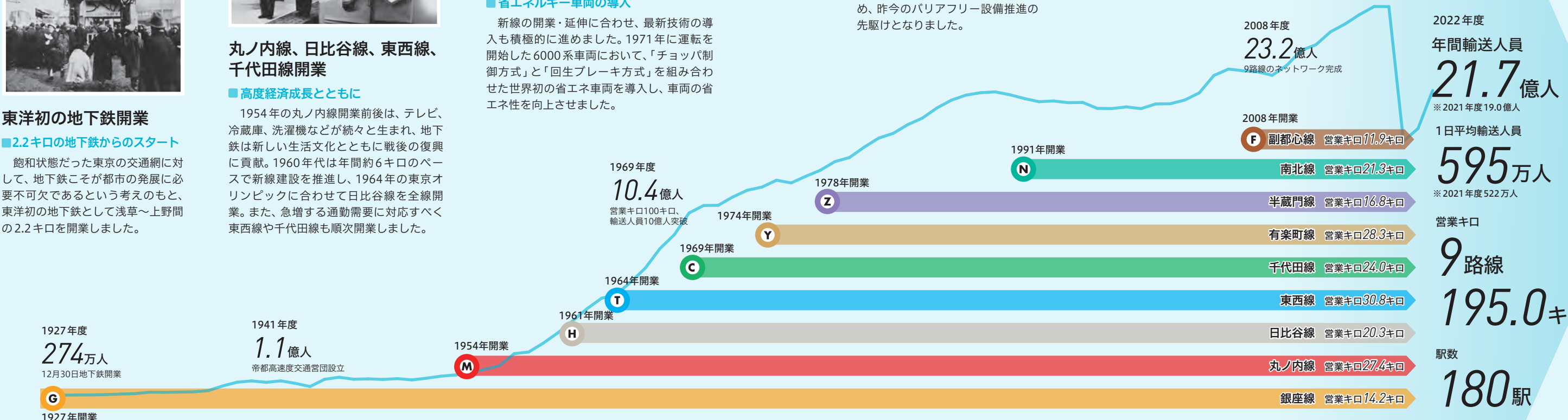
さらなる安心の提供

■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。



安心で、持続可能な社会へ

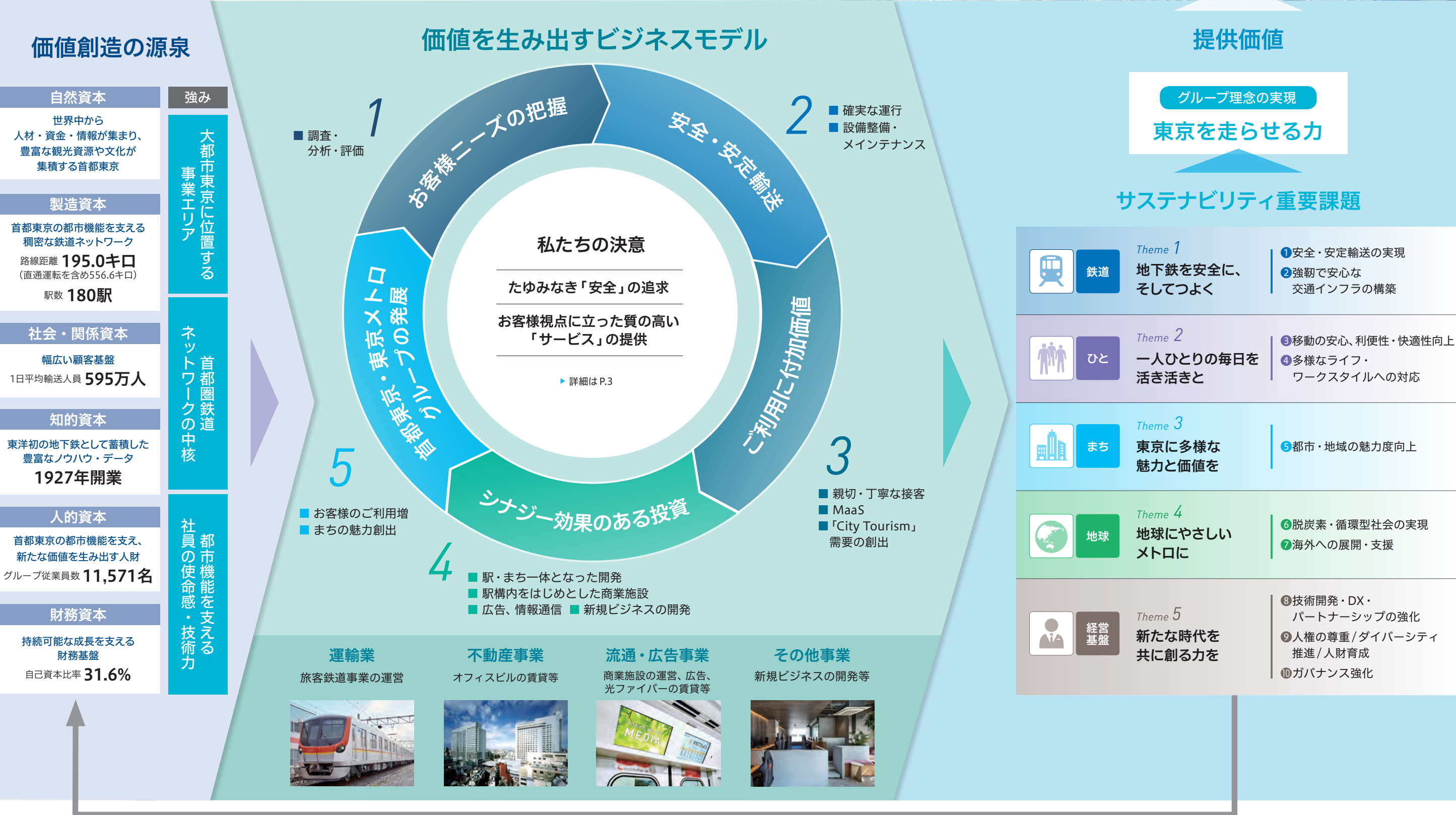


1920		1940		1960		1980		2000		2020	
メトロの出来事		世の中の出来事									
920	東京地下鉄道株式会社創立	1923	関東大震災	1941	帝都高速度交通営団設立	1945	第二次世界大戦終戦	1962	丸ノ内線全線開業	1964	東京1964オリンピック開催
925	浅草駅～上野駅間着工	1926	昭和に改元	1943	女性車掌を発令	1947	第一次ベビーブーム	1964	日比谷線全線開業	1964	東京1964パラリンピック開催
927	浅草駅～上野駅間開業	1939	第二次世界大戦開戦	1944	女性運転士を発令	1953	NHKがテレビ放送を開始	1969	営業キロ100キロ突破	1971	第二次ベビーブーム
						1958	東京タワー完成	1969		1973	第一次オイルショック
								1978		1978	第二次オイルショック

東京メトログループの価値創造プロセス

新型コロナウイルス感染症の感染拡大や激甚化する自然災害など当社グループを取り巻く環境が大きく変化する中、東京メトログループの3つの強みである『大都市東京に位置する事業エリア』『首都圏鉄道ネットワークの中核』『都市機能を支える社員の使命感・技術力』を基に事業展開を行うことで、グループ理念「東京を走らせる力」を実現し、「安心で、持続可能な社会」を目指します。

安心で、持続可能な社会へ



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

東京メトログループは、2020年9月に「サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）」を特定し、課題解決に向け自社の意志を込めた5つのマテリアリティテーマを定めました。

さらに2021年度には、社内外の環境変化等を踏まえて、マテリアリティの一部見直しを行い、現在の5テーマ10課題としました。

また、SDGsの目標年次である2030年に向けた当社グループの企業経営の思想及びステークホルダーへの提供価値を示したものとして、「サステナビリティ経営ビジョン（→P.4）」を2022年3月に定めました。

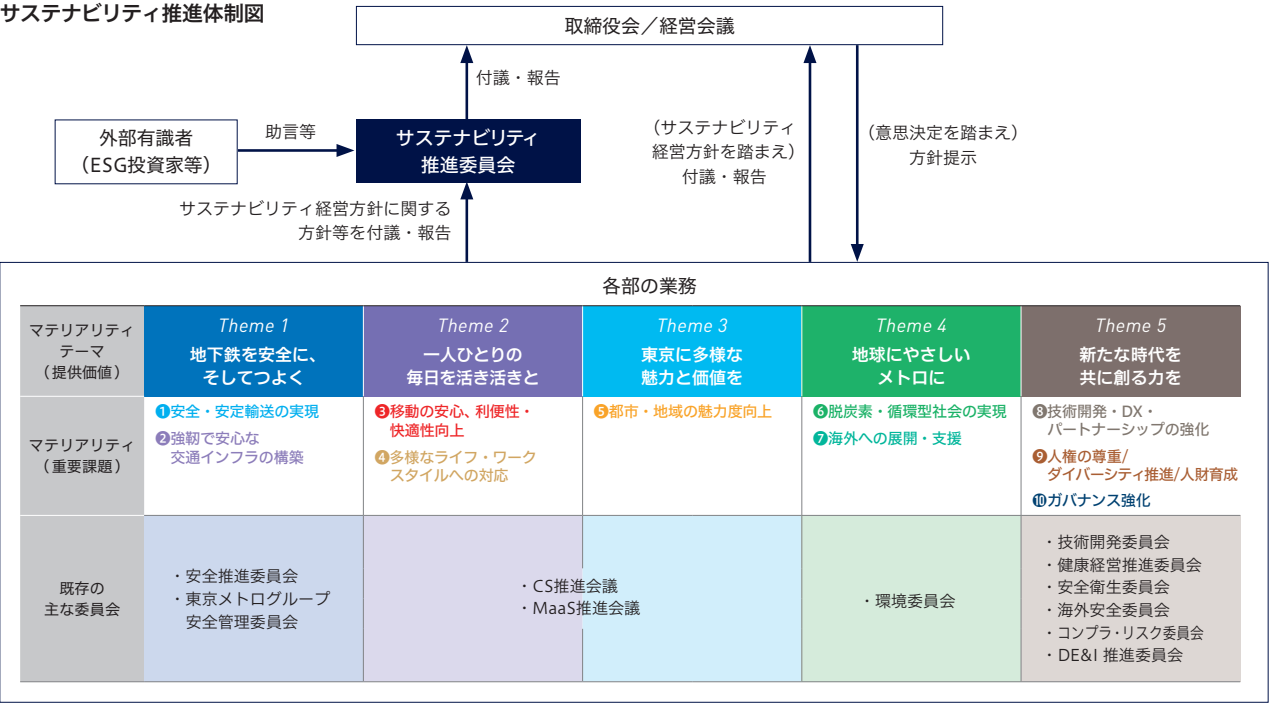
	マテリアリティテーマ（提供価値）	マテリアリティ（重要課題）
Theme 1	地下鉄を安全に、そしてつよく ～ Realizing a Safer and More Resilient Subway ～	① 安全・安定輸送の実現（→ P.36） ② 強靱で安心な交通インフラの構築（→ P.37）
Theme 2	一人ひとりの毎日を生き活きと ～ Contributing to the Active Lives of All People ～	③ 移動の安心、利便性・快適性向上（→ P.42） ④ 多様なライフ・ワークスタイルへの対応（→ P.49）
Theme 3	東京に多様な魅力と価値を ～ Enhancing the Multifaceted Charms and Value of Tokyo ～	⑤ 都市・地域の魅力度向上（→ P.54）
Theme 4	地球にやさしいメトロに ～ Making Thoughtful Choices for a Healthy Planet ～	⑥ 脱炭素・循環型社会の実現（→ P.60） ⑦ 海外への展開・支援（→ P.69）
Theme 5	新たな時代を共に創る力を ～ Cultivating Resources for Our Sustainable Future ～	⑧ 技術開発・DX・パートナーシップの強化（→ P.72） ⑨ 人権の尊重/ダイバーシティ推進/人財育成（→ P.73） ⑩ ガバナンス強化（→ P.77）

サステナビリティ重要課題とテーマの特定プロセスについてはWebサイトに掲載しています。
<https://www.tokyometro.jp/corporate/csr/materiality.html>

サステナビリティ推進体制

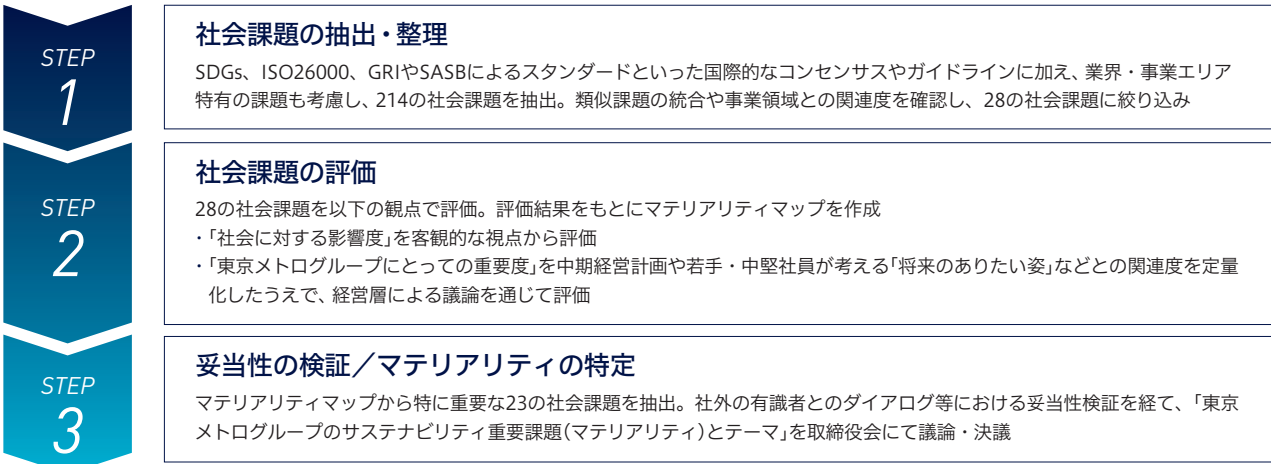
東京メトログループのサステナビリティ経営を推進するため2019年に発足したサステナビリティ推進会議においてサステナビリティに関する経営方針や目標、各種戦略等の議論を行うとともに、これらの進捗管理を行ってきました。2023年4月からは社内規程化等により体制を強化し、社長を委員長とするサステナビリティ推進委員会を設置、運用しています。なお、その構成員等については、適宜見直しを行うとともに、必要に応じて外部有識者等の助言も求める形としています。

サステナビリティ推進体制図



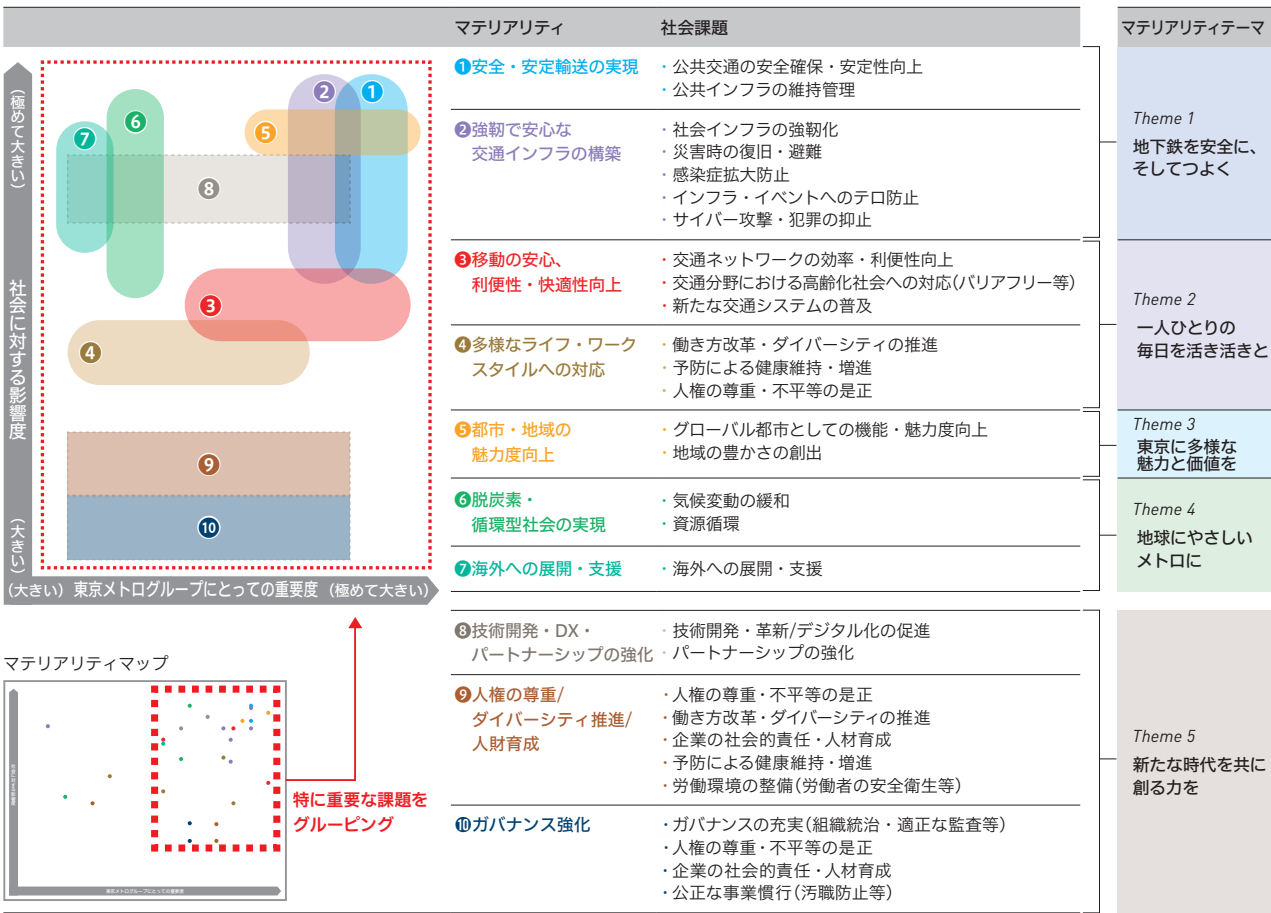
サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）の特定プロセス

マテリアリティは、GRI等のガイドラインを参照し、2019年度から2020年度にかけて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。



サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）の見直し

2021年度にはサステナビリティに関する社内外の環境変化等を踏まえ、社会課題を再評価しました。その結果、資源循環や人権の尊重に係る社会課題、セキュリティ強化など新たな施策に係る課題がより重要であると捉え、マテリアリティの一部見直しを行いました。見直したマテリアリティは取締役会にて決議され、これらをもとにKPIを策定し、施策を進めています。



サステナビリティ重要課題（マテリアリティ）に基づく KPI と目標値の設定

マテリアリティに基づく取組みの成果や進捗を図り、社会課題の解決を着実にを行うため、2030 年を目標とする KPI を設定しました。これらの進捗を報告することで、社会課題の解決に向けた取組みを推進していきます。

提供価値	マテリアリティ	取組みの方向性		KPI		2022 年度実績	2024 年度目標値（中計）	2030 年度目標値
Theme 1 地下鉄を安全に、 そしてつよく	①安全・安定輸送の実現	安全の確保		鉄道運転事故件数※ ¹ （自社起因外を除く）		0 件	0 件	ゼロを目指す
				インシデント件数※ ²		0 件	0 件	ゼロを目指す
		安定性の向上		定時運行率※ ³		99%	98%	98%
	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（自然災害対策）		浸水対策整備率		59%	60%	75%
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	利便性・快適性向上	お客様満足度	JCSI(日本版顧客満足度指数)における「顧客満足」評点		67.3 点	72.0 点以上	75.0 点以上
			バリアフリー	鉄道駅バリアフリー化率※ ⁴ (ホームドア・EV1 ルート・バリアフリートイレ)		87%	92%	100%
		新たな乗車サービスの普及	メトボ	メトボ会員数		44.2 万人	100 万人	150 万人
			MaaS	【定性目標】 東京メトロ my! アプリ等を活用した パーソナライズされたサービスの普及	●観光バス等のモビリティをはじめとした各種サービスと連携し、お出かけの際に役立つ情報やサービスを提供した。 ●リアルタイム混雑情報の全路線対応を 2022 年 9 月に完了した。	パーソナライズされた目的地を提供 ●他企業等との連携によるお出かけの際に役立つ情報やサービス提供 ●リアルタイム混雑情報の全路線対応	当該サービス導入実績・概要を報告	
④多様なライフ・ワークスタイルへの対応	多様なニーズへの対応		【定性目標】 お客様ニーズに対応したサービスの導入	積極的な店舗入替を実施するとともに、新業態の自動販売機を設置した。 デジタルサイネージについては媒体設置が完了した。第 4 世代通信サービスについては通信事業者が策定する計画に協力し、整備を進めた。 新規ビジネス開発については、沿線事業者とともに新たな食体験を提供する EC サービスなど、複数の事業検証を実施した。	流通事業、広告事業、情報通信事業、 新規ビジネス開発に関する実績・概要を報告	流通事業、広告事業、情報通信事業、 新規ビジネス開発に関する実績・概要を報告		
Theme 3 東京に多様な 魅力と価値を	⑤都市・地域の魅力度向上	まちの活性化		開発物件数		0 件	4 件（2022 年度～2024 年度）	13 件（2022 年度～2030 年度）
		地域連携	沿線等との連携施策	沿線等連携施策の参加人数		9.4 万人	20 万人（2022 年度～2024 年度）	60 万人（2022 年度～2030 年度）
			City Tourism	City Tourism 企画券利用者数		18.5 万人	25 万人	40 万人
Theme 4 地球にやさしい メトロに	⑥脱炭素・循環型社会の実現	脱炭素社会の実現		当社グループ全事業における CO ₂ 排出量		2023 年度 1 Q 更新	45.5 万 t-CO ₂ 以下、22% 減（2013 年度比）	29.2 万 t-CO ₂ 以下、50% 減（2013 年度比） ※参考：2050 年度実質ゼロを目標とする
		循環型社会の実現		【定性目標】 資源循環等の推進	資源循環推進施策の一環として、「環境行動の虎の巻（本社建物用）」を発出することで、本社員がとるべき行動について周知した。	環境基本方針に基づく取組みの継続的な実施	環境基本方針に基づく取組みの継続的な実施	
	⑦海外への展開・支援	海外都市交通発展支援		海外鉄道ビジネス 関与都市数		21 都市	49 都市（2022 年度～2024 年度）	実績を報告（目標値は状況を踏まえて設定）
Theme 5 新たな時代を 共に創る力を	⑧技術開発・DX・ パートナーシップの強化	技術開発		【定性目標】 技術開発の推進		—	技術開発の成果について実績・概要を報告	技術開発の成果について実績・概要を報告
				【定性目標】 専門人材の育成		—	鉄道技術等に係る専門人材について実績・概要を報告	鉄道技術等に係る専門人材について実績・概要を報告
		DX	データ分析人材 （基礎レベルの技術者）の育成		25 名	年間 25 名	実績を報告（目標値は状況を踏まえて設定）	
			内製開発人材 （基礎レベルの技術者）の育成		—	年間 40 名（2023 年度から毎年度）	実績を報告（目標値は状況を踏まえて設定）	
		パートナーシップの強化		【定性目標】 外部企業等とのパートナーシップによる 新たな企業価値の創出	アクセラレータープログラム 2022 の募集を開始	外部企業等とのパートナーシップによって創出された 新たな共創件数について実績・概要を報告	外部企業等とのパートナーシップによって創出され た新たな共創件数について実績・概要を報告	
	⑨人権の尊重/ダイバーシティ推進/ 人財育成	ダイバーシティ推進	女性社員比率		7.0%（2023.4.1 時点）	7.4%	10% 以上	
			女性管理職比率		2.5%（2023.4.1 時点）	前年度比増	10% 以上	
			女性採用比率		23.5%（2023.4.1 入社及び 2022.10.1 入社）	30%	35%	
			障がい者雇用率		3.03%（2022.6.1 時点）	法定雇用率以上	法定雇用率以上	
			育児休職取得率	男性：96.70% 女性：100%（2022.10 ～ 2023.3 実績）	男女ともに 100%（2022 年度下期以降）	男女ともに 100%		
		労働安全衛生		労働災害件数（鉄道重大災害件数）	0 件（2023.3.31 時点）	継続して 0 件	継続して 0 件	
		社員とその家族の健康と幸福		【定性目標】 健康経営の推進	2022 年度健康経営優良法人に認定	健康経営に関する指標の実績・概要を報告	健康経営に関する指標の実績・概要を報告	
		社員の働きがい（働きやすさ・やりがい）の創出		社員満足度	—	実績を報告※ ⁵	実績を報告※ ⁵	
		⑩ガバナンス強化	人権の尊重		【定性目標】 ステークホルダーの人権尊重	有識者ダイアログ（1/30）を踏まえ、人権方針を公表（3/29）	人権方針に基づく取組みの継続的な実施	人権方針に基づく取組みの継続的な実施
			ガバナンス強化		業務上の組織的な刑法・行政法規違反件数	0 件	継続して 0 件	継続して 0 件

※1 鉄道運転事故とは、鉄道事故等報告規則第 3 条の中で分類されている以下 7 つを指す：列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身障害事故、鉄道物損事故 ※2 インシデントとは、鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態のこと ※3 全路線終日における 5 分以内の所要時間から算出

※4 全駅（180 駅）のうち、ホームドア設置、エレベーター 1 ルート整備、バリアフリートイレ整備が全て完了した駅数の割合

※5 調査実施後、目標設定

ステークホルダーエンゲージメント

東京メトログループのステークホルダー

東京メトログループは、様々な取組みを通じて、ステークホルダーの皆様とコミュニケーションを図っていきます。

お客様

株主・投資家

社員

取引先

地域・社会

東京メトログループ

お客様

- 「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します。

株主・投資家

- 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。
- コーポレート・ガバナンスの充実を図ることで、経営の透明性・公正性を確保し、IR活動、ディスクロージャーに力を入れ、株主・投資家との揺るぎない信頼関係を築きます。

社員

- 社員一人ひとりの人権を尊重し、多様な人財が活躍する働きがいにあふれた職場をつくとともに、こことからだの健康に配慮し、社員とその家族が幸せで豊かな人生を送れるよう努めます。
- 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、自律的に問題を発見・解決し、挑戦できる人財を育成します。

取引先

- 安全・安心で快適なより良いサービスを提供するため、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。
- 環境への配慮や人権を尊重すべく、取引先・パートナーとの信頼関係の強化を図り、共に持続可能な社会の構築に貢献します。

地域・社会*

- 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。
- 企業倫理の面でもより信頼される企業を目指し、コンプライアンス重視の経営を実践します。

※当社沿線の地域社会はもとより、首都東京の都市機能を支える社会全般の意をこめて「地域・社会」と定義

ステークホルダーとのコミュニケーション

ステークホルダー	主な対話方法	主なテーマ	2022年度の主な取組み・成果
お客様	●お客様センター ●お客様モニター制度 ●CS調査 ●各種イベント・広報物 ●Webサイト ●SNS	●たゆみなき「安全」の追求 ●お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供	●お客様センターへの問い合わせ、ご意見、ご要望数：364,451件 ●お客様モニターへのアンケート：7回、オンライングループインタビューの実施：1回 ●CS調査：4回 ●公式アプリダウンロード数：1,693,324回（2023年3月末時点） ●公式サイトアクセス数：31,478,222回（2022年4月～2023年3月末時点） ●公式X（旧Twitter）フォロワー数：1,546,825人（2023年3月末時点） 
株主・投資家	●株主総会 ●IR活動 ●Webサイト	●経営の透明性、公正性	●株主総会 ●気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）に即した開示 ●Webサイトでの適時適切な情報提供（中期経営計画、有価証券報告書等） 
社員	●グループ社内報（各種広報物） ●社員意識調査 ●各種教育、セミナー ●社内相談窓口 ●チームメトロミーティング ●組合協議 ●社内提案制度 ●海外赴任者等へのヒアリング ●社内イントラネット ●1on1ミーティング	●働きがいにあふれた職場づくり ●こことからだの健康づくり ●人財育成	●社員のニーズ等を踏まえた施策の導入（2022年度導入例：男性社員の育児休職（出生時育児休職も含む）の一部有給化、不妊治療休職者への支援金支給、サブスクリプション型ビジネススクール、フレキシブルラーニング休職、キャリア・介護・育児に関するセミナーの実施、社内複業制度等） ●社内提案制度（2022年度応募件数：170件） ●チームメトロミーティング（2022年度実施回数：108回） ●D&I研修の実施（2023年度以降はDE&I研修とする）（受講者数:9,819名） ●テレワーク実施率：10%（2022年度、本社） ●1on1ミーティングの全体導入 
取引先	●ビジネスパートナーとの定期的なコミュニケーション（サプライヤー、テナント、協業先等との対話） ●取引先アンケート ●アクセラレータープログラム ●Webサイト	●透明・公正・公平であり、品質を担保した最適な調達 ●環境に配慮した調達 ●取引先との信頼関係の強化	●日常的なコミュニケーションによる信頼関係の構築 ●社会面、環境面に配慮した責任ある調達の実施 ●グリーン購入の推進 ●アクセラレータープログラムの実施（2022年度採択件数：2件） ●Webサイトを活用した調達情報の発信
地域・社会	●各職場における地域・社会との連携 ●各種イベント ●政府機関、国際機関との連携	●首都東京の発展 ●地域社会との共生 ●国際社会への貢献	●まちづくりとの連携（地域企業・行政等の対話） ●地域の魅力の掘り起こし（エリアマネジメント協議会、自治体、商店街との連携、スタンプラリー開催等） ●次世代育成支援（2022年度実施例：キッズニア東京への出展、JFAこころのプロジェクト「夢の教室」協賛等） ●スポーツ振興（2022年度実施例：東京マラソンへの特別協賛、東京マラソン大会当日のボランティア参加等） ●地域振興・文化支援（2022年度実施例：ふるさとPRイベント開催サポート、沿線地域の清掃、（公財）メトロ文化財団による音楽イベントの開催等） ●海外都市鉄道整備事業への支援（ベトナム・フィリピン・インドネシア） 

特集1 人権尊重に向けた取り組み

WEB 人権の取り組みについては、当社Webサイトもご覧ください。
<https://www.tokyometro.jp/corporate/csr/humanrights/index.html>

東京メトログループは、グループ理念「東京を走らせる力」のもと、「安心で、持続可能な社会」の実現に向け、当社グループの事業活動において影響を受ける全ての人々の人権の尊重に向けた取り組みを進めており、2023年3月「東京メトログループ人権方針」を策定しました。

東京メトログループ人権方針

本方針は、グループ理念、私たちの決意、サステナビリティ経営ビジョン、行動規範・行動基準に基づき、人権尊重の取り組みについての約束を示すものであり、人権に関する国際規範等を踏まえ、東京メトログループ全ての役員及

び社員(雇用形態を問わない)に適用するとともに取引先・パートナー等に対しても、本方針の理解と支持を求め、ともに人権尊重を推進します。

有識者ダイアログの実施

本方針を策定するに当たり、当社役員と人権に関する有識者とのダイアログを開催し、人権方針及び人権課題特定プロセス等に係る意見をいただきました。ステークホルダーの視点から人権リスクを理解することの重要性や、常に人

権の取り組みを進化させる必要性を認識し、人権方針に反映しました。中でも、お客様が安全に移動し、サービスを受ける権利は、当社としての重要な人権課題であると改めて認識しました。

ご意見を頂戴した 主な有識者

国際的な人権に関する動向及び企業活動と人権の関係性について精通され、人権に関する企業とのダイアログ経験を多く有していらっしゃることを勘案し、以下の二方にご意見を伺いました。

- 佐藤 暁子氏(中段左)
国連開発計画ビジネスと
人権リエゾンオフィサー所属 弁護士
- 富田 秀実氏(中段右)
LRQAサステナビリティ株式会社
代表取締役



有識者と当社役員・社員による人権ダイアログ

頂戴した 主なご意見

- 人権は日常生活のあらゆる自由の基礎となるものであり、安全が確保されることで、生命の権利、移動する権利が保障される。鉄道輸送における安全の確保は、生命の権利という人権の根幹を保障するものであり、重要な人権課題として捉えるべき。
- 人権方針案として求められているものは幅広く網羅できていると考える。ただし、今後の検討に当たっては、マイノリティを含めて、ライツホルダーを明確にするほか、加担(間接的に関与するもの)の要素が漏れないよう引き続き留意が必要である。
- 東京メトロの人権尊重に向けた取り組みは、サプライチェーンの意味でも意義が大きいし、社会からの期待値も高い。人権方針の策定をきっかけに取り組みを進めるとともに対内的対外的にも発信してほしい。他の鉄道会社の模範となることを期待している。
- 救済可能性についてきちんと意識したうえで、優先順位付けを行うことが大事である。

東京メトログループにおける優先して取り組むべき人権課題

東京メトログループは、右記の課題を優先して取り組むべき人権課題として認識しました。なお、右記の課題は有識者意見交換会の内容を反映しており、社会の変化や事業の動向などを踏まえ、適宜見直しを図ります。

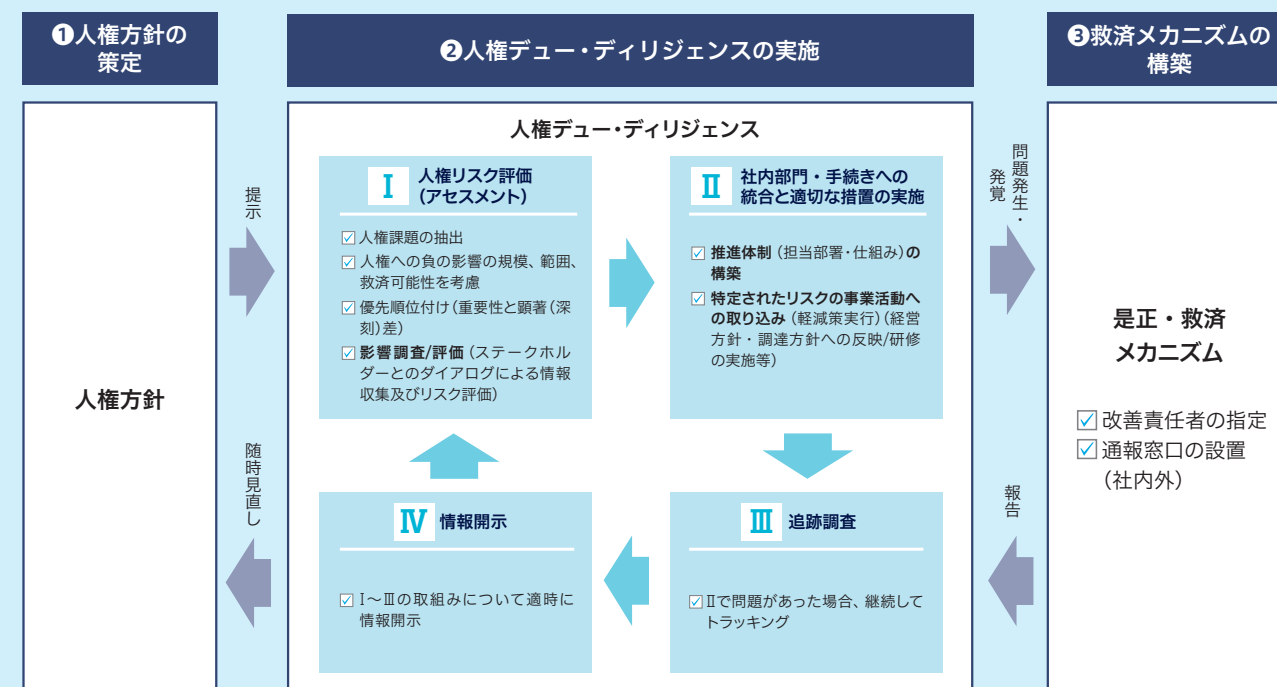
- 安全に商品・サービスの提供を受ける権利の侵害
- 安全かつ健康的な作業・生活環境を享受する権利の侵害
- 過重労働の発生、休息・余暇を持つ権利の侵害
- ハラスメントの発生
- プライバシーの侵害
- 雇用条件・待遇における差別
- 機会・評価における差別

人的尊重の推進に関わる今後の取り組み

今後は、取締役会の監督のもと、サステナビリティ推進委員会を中心とした推進体制を構築し、人権尊重の取り組みを進めていきます。特に、東京メトログループは、人権を尊重する責任を果たすために、人権デュー・ディリジェンスの仕組みを通じて、人権への負の影響を特定し、その防止又は軽減に取り組めます。対応策に優先順位をつける必要がある場合には、規模、範囲、救済可能性を考慮し、人権に対する最も深刻な負の影響に対処することを優先します。その上で、人権への負の影響を直接的又は間接的に引き起こした場合は、適切な手続きを通じて、是正及び救済に取

り組めます。
サプライチェーンにおいて東京メトログループの取引先・パートナー等が人権への負の影響を引き起こしている場合、東京メトログループは、当該関係者に対し、人権を侵害しないよう働きかけを行います。
また、関連するステークホルダーと誠実に対話し協議することにより、人権尊重の取り組みの向上及び改善に努めるほか、役員及び社員に対して、教育・研修を通じて取引先・パートナー等に対しても、人権を侵害しないように理解浸透に努めます。

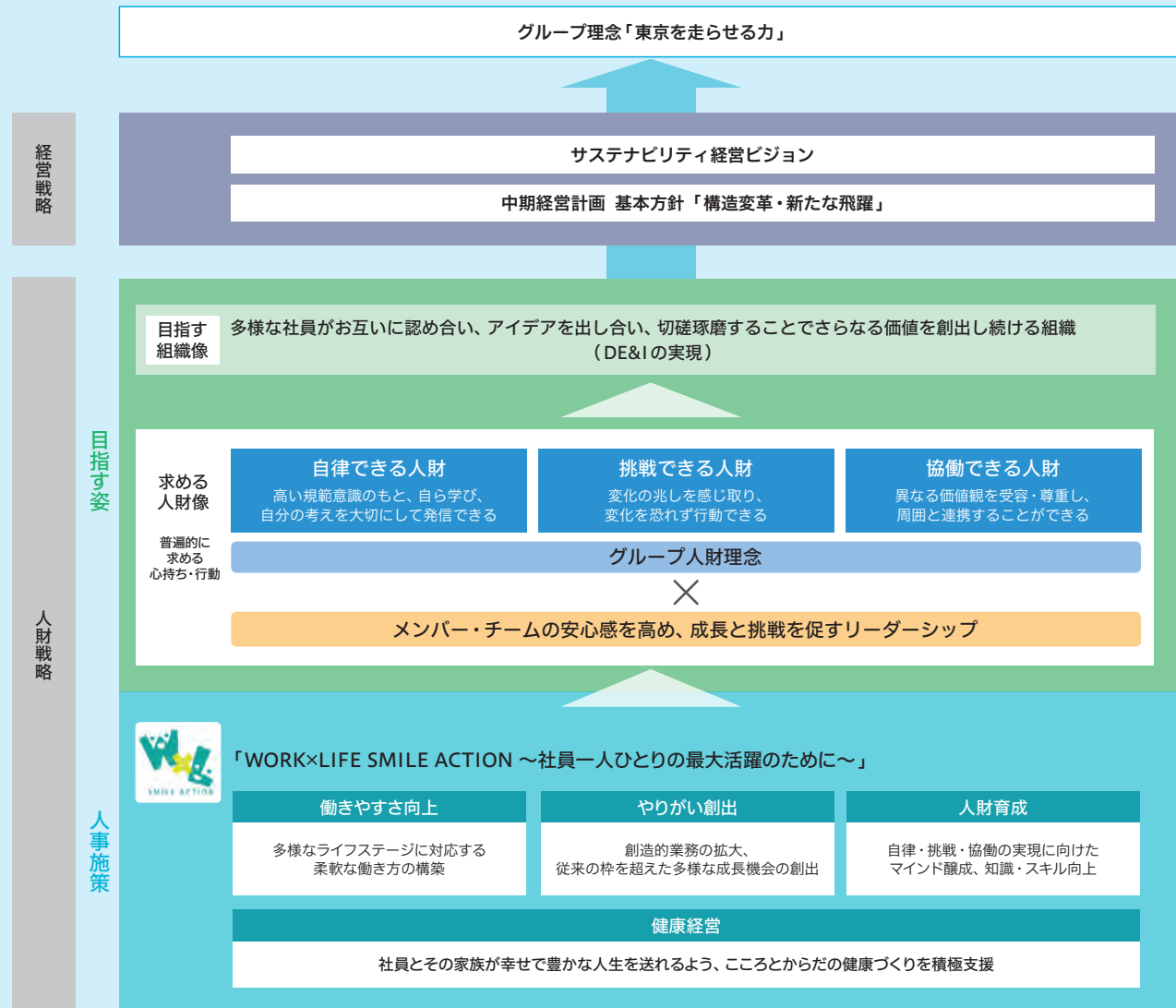
人権への取り組みの流れ



特集 2 人的資本経営の推進

東京メトログループが、「鉄道を核とした都市・生活創造型企業グループ」となるためには『構造変革』と『新たな飛躍』への挑戦が必要です。そのために、これまで以上に経営戦略と連動した、より実効性の高い人財戦略を策定し、各種人事施策を展開していきます。

■ 人的資本経営の全体像



■ 目指す組織像の実現

鉄道事業を中心として成長してきた東京メトログループですが、今後も、都市・生活創造事業を含め多様化するお客様のニーズに応えていくことで、選ばれ続ける企業であることを目指しています。

様々な環境変化があるなかにおいて、人財確保やイノベーションを実現するためには、社員一人ひとりが自律して創造的・思考的な業務に挑戦していくことが求められますが、そ

の前提として、社員一人ひとりの最大活躍を引き出すことのできる企業風土の醸成が必要であると考えています。

これまでの経験等の延長線上で「答え」を出すことが難しくなっていることを踏まえ、“上位職が経験に基づき決定し下位職が実行する”ということだけでなく、“多様な社員がお互いに認め合い、アイデアを出し合い、切磋琢磨することでさらなる価値を創出し続ける”組織を目指していきます。

人事施策については、P.73以降もご覧ください。

■ DE & Iの実現

目指す組織像の実現に向けて、DE&Iを推進していきます。多様化するお客様のニーズに応えることはもちろん、人財確保の観点からも、多様な人財を組織に迎え入れるとともに、社員一人ひとりの置かれた状況や特性に配慮して環境や機会を提供することにより、社員一人ひとりが能力を最大限発揮できる企業風土を醸成し、活躍を促していきます。そして、エンゲージメント向上やイノベーションによる新たな価値創造へとつなげていきます。2023年5月に人事部担当執行役員を委員長とした「DE&I 推進委員会」を設置し、DE&I推進に係る事項を協議・報告する場を設けました。なお、同年8月には「DE&I 宣言」を制定し、女性活躍など、DE&I推進のための各種取組みを加速させています。

■ 人財戦略の中核となる求める人財像

人的資本経営を推進するに当たり、「求める人財像」（「自律」・「挑戦」・「協働」できる人財）を策定しました。「求める人財像」とは、社員に対して普遍的に求める心持ち・行動を

示した「グループ人財理念」を前提に、今、特に求める基本的な人財像を明確化したものであり、人財戦略の中核として位置付けています。

■ 求める人財像・背景及びグループ人財理念

自律できる人財 高い規範意識のもと、自ら学び、 自分の考えを大切に発信できる	挑戦できる人財 変化の兆しを感じ取り、 変化を恐れず行動できる	協働できる人財 異なる価値観を受容・尊重し、 周囲と連携することができる
安全・安定輸送の責務を全うするために、私たちは高い規範意識を持つことを大切にしてきました。これは鉄道事業に限らずあらゆる事業において私たちの強みであり、ステークホルダーと新たな価値を創造していくに当たっても、信頼関係のベースとなるため、引き続き大切にしていきます。また、経験等の延長線上で「答え」を出すことが難しくなっている中においては、私たち一人ひとりが志をもち、学び、考えを発信し役割を果たしていくことが会社を持続的に成長させるための起点となります。	私たち一人ひとりが、社内外の変化へのアンテナを高く持つことで、機会を捉え、効率的な事業運営や新たな価値の創造につなげていきます。また、現場で起こる様々な異変に速やかに気づくことで事業運営上のリスクを最小限に抑えます。機会を捉えたり、異変に気づいたとしても、それに対応できなければ意味がありません。私たちは、変化を恐れず、獲得した機会とリスクに対応するため、行動していきます。挑戦により得た成功は自信にし、失敗は糧にして、全てをやりがいにつなげ、好循環を生み出していきます。	組織として成果を創出するうえで重要なことは、職位を問わず、誰もが役割や状況に応じてリーダーシップを発揮するだけでなく、フォローとしてもリーダーや周囲の考え・価値観を受容・尊重することです。職場内はもとより、他職場や他社ともこれまで以上に連携し、多様な考え・価値観を掛け合わせることで、安全・安定輸送を確保するとともに、アウトプットの磨きこみや新たな価値の創出につなげていきます。

グループ人財理念						
普遍的に 求める 心持ち・行動	心身共に健康で いよう	志と使命感を持って 仕事に取り組もう	求められる知識・技術・ 技能を追求しよう	向上心を持ち、 切磋琢磨しよう	積極的に後進を 育成しよう	常に新しいことに 挑戦しよう

■ “メンバー・チームの安心感を高め、成長と挑戦を促すリーダーシップ”の実現

リーダーは、メンバー・チームの安心感を高め、成長と挑戦を促していく必要があります。具体的には、リーダーはまず、最前線で業務に従事しているメンバーの声に耳を傾け、思いやり、安心感を高めていきます。また、メンバーが自ら成長していくことを支援するとともに、挑戦を後押ししていきます。そして、チームとして最良のアウトプットを出せるよ

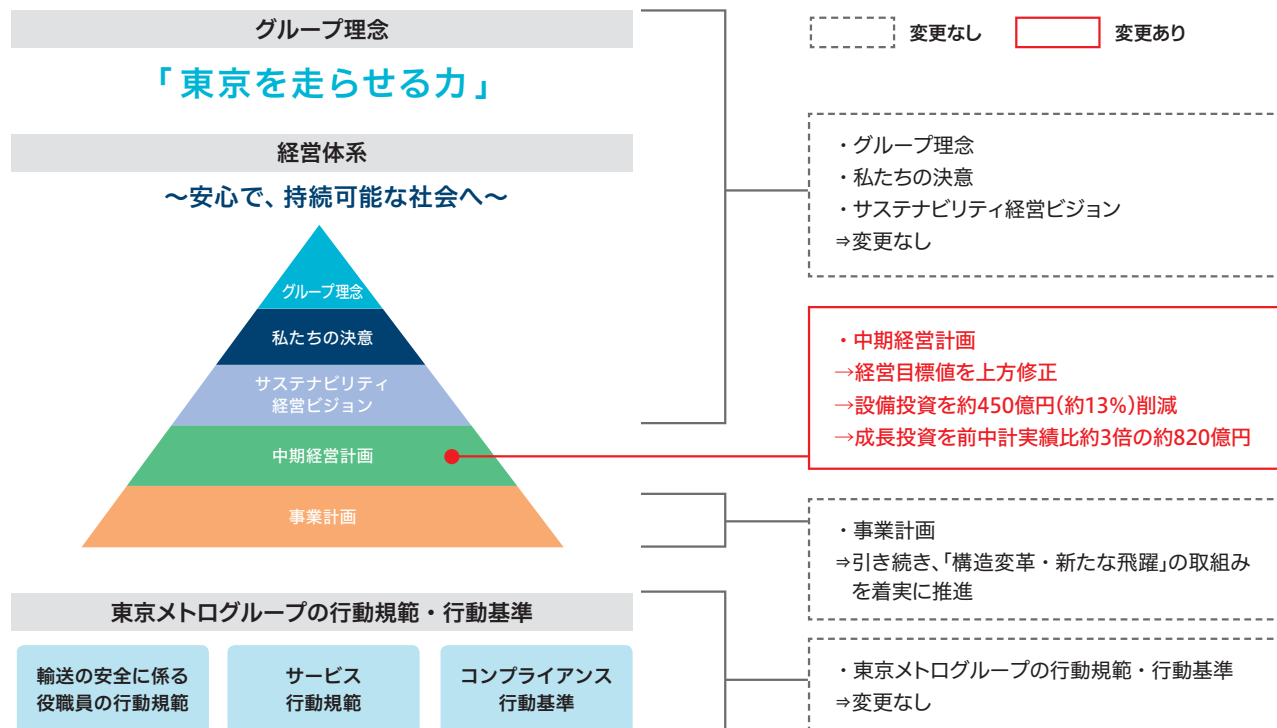
う、メンバー同士のつながりや所属の垣根を越えたつながりを創出していく必要があります。

このようなリーダーシップが各組織におけるDE&I実現のために不可欠であり、その先に、メンバーの「自律」「挑戦」「協働」の実現やチームとしての成果創出があると考えているため、リーダーの行動変革を促していきます。

東京メトロプラン2024

中期経営計画「東京メトロプラン2024」の変更について

当社グループは、2022年4月7日に公表した「東京メトロプラン2024」に基づき、取組みを進めてきましたが、旅客運輸収入や電気料金、調達金利等、中計策定時の前提が大きく変化してきていることから、引き続き、基本方針『構造変革・新たな飛躍』に基づく各種施策に取り組みつ、設備投資計画の見直しやポストコロナを見据えた経営目標値の上方修正を行うこととしました。



中期経営計画の基本方針と重点戦略

基本方針	ネクストノーマルを見据えて 構造変革・新たな飛躍
お客様の安全を第一に、3つのキーワード「安心な空間」「パーソナライズド」「デジタル」をベースとして、鉄道事業の持続可能性の向上を図るべく、安全の確保を前提に、次世代に向けたコスト構造や業務の抜本的な見直し等、『構造変革』に取り組むとともに、新線建設、お出かけ機会の創出、都市・生活創造事業の強化等、『新たな飛躍』を目指した取組みを推進します。	

重点戦略・施策

コスト構造改革による持続可能な事業運営の実現	1 設備・業務のスリム化や新技術の活用等によるコスト構造改革
さらなる安全・安心の提供と鉄道事業の進化による東京の多様な魅力と価値の向上	2 安全性・利便性の向上(セキュリティ強化・バリアフリー化促進等) 3 有楽町線延伸・南北線延伸等によるネットワーク発展・充実 4 地域との連携・メトポの活用等による新たなお出かけ機会の創出 5 新技術の導入とDXによる鉄道オペレーションの進化
都市・生活創造事業の成長等により東京に集う一人ひとりの活き活きとした毎日へ貢献	6 不動産事業の拡大とまちづくりとの連携 7 お客様の「新たな日常」を支える各種事業の展開 8 海外鉄道ビジネスの拡大・新規ビジネスの開発推進
ESGの取組みによる持続可能な社会の実現への貢献	9 脱炭素・循環型社会への貢献 10 経営基盤の強化(人権の尊重、ダイバーシティ推進、ガバナンス強化等)

東京メトログループ中期経営計画に関する内容は、下記冊子に詳しく記載しています。
「東京メトロプラン2024」パンフレット
WEB <https://www.tokyo-metro.jp/corporate/profile/plan/index.html>

コスト構造改革による持続可能な事業運営の実現

1 設備・業務のスリム化や新技術の活用等によるコスト構造改革

ポストコロナにおける行動変容を見据え、安全の確保を前提に、施工の優先順位や時期、仕様等、計画内容を見直すとともに、足元の設備投資・経費の緊急抑制から設備・業務のスリム化など抜本的なコスト構造改革による固定費の削減にグループ一体となって取り組むことにより、持続可能な事業運営を実現していきます。

なお、電気料金を除く鉄道事業経費については、将来的な物価上昇や、足元の緊急抑制の反動増が見込まれる中であっても、コスト構造改革を継続し、1,000億円を下回る水準(コロナ前比-15%程度)に抑えていく方向です。

設備・業務のスリム化	新技術の活用
安全の確保を前提に、設備・業務のスリム化を実施	●状態基準保全(CBM)の導入に向けた技術開発 ●車両情報監視・分析システム(TIMA)活用による検査内容の見直し CBM : Condition Based Maintenance TIMA : Train Information Monitoring and Analysis system
■規模の見直し お客様のご利用実態に合わせた整備数の縮小 設備状態に合わせた更新範囲等の縮小 ■周期の見直し 設備運用実績等に基づいた検査・更新周期等の延長	■スペックの見直し 汎用品の活用や機能限定等による仕様の見直し 設備の状態に合わせたメンテナンス項目の見直し ■設備の廃止・集約 利用実態、代替機能の有無や環境変化に合わせて廃止・集約
その他取組み ●ご利用状況に応じた運行本数の適正化(ダイヤ改正) ●保有資産の売却・流動化等の検討 ●効率的な事業運営の実現(組織体制の見直し、要員配置の見直し、ワンマン運転等に向けた検討) ●資材の共同調達の検討	

さらなる安全・安心の提供と鉄道事業の進化による東京の多様な魅力と価値の向上

2 安全性・利便性の向上(セキュリティ強化・バリアフリー化促進等) (→P.37)

激甚化する自然災害への対策や社会情勢の変化に応じたセキュリティ強化、バリアフリー設備整備により、安全・安心で快適な鉄道サービスをお客様へ提供します。新線建設のほか、お出かけ機会の創出、新技術・DXの活用による鉄道オペレーションの進化を図り、安全で快適な移動を実現します。

3 有楽町線延伸・南北線延伸等によるネットワーク発展・充実 (→P.54)

■新線建設 有楽町線・南北線の延伸とその事業運営は、当社の未来への成長戦略です。経営に悪影響を及ぼさない十分な補助金等の公的支援をもとに、鉄道ネットワークの強化を通じて、臨海部・都心部へのアクセス利便性の向上や沿線まちづくりへの寄与、東京圏の国際競争力の強化に貢献していきます。(2023年3月27日工事施行認可申請)	南北線延伸 (品川～白金高輪間) ▶アクセス利便性の向上 六本木等の都心部とリニア中央新幹線の始発駅となる品川駅とのアクセス 所要時間短縮 (品川～六本木一丁目) 約19分 ➡ 約9分	有楽町線延伸 (豊洲～住吉間) ▶アクセス利便性の向上 東京東部・北部及び千葉方面と臨海副都心(国際競争力の強化の拠点)とのアクセス 観光拠点(例：豊洲市場、東京スカイツリー)とのアクセス 所要時間短縮 (住吉～豊洲) 約20分 ➡ 約9分 ▶東西線の混雑緩和(木場→門前仲町) ピーク1時間当たり 約20%低減
---	---	--

※新駅の名称は仮称

4 地域との連携・メトポの活用等による新たなお出かけ機会の創出 (→P.47,55)

都内の観光地や商業施設等と連携したCity Tourism(東京の都市内観光)の促進や、ポイントサービスの魅力向上に向けた取組みを進め、コロナ禍で減少したお出かけ機会の創出によってお客様のwell-beingを実現し、地域の皆様とともに東京の魅力と価値を共創していきます。

5 新技術の導入とDXによる鉄道オペレーションの進化 (→P.72)

DX等により、「将来にわたる安心の提供」の実現と「社員の新たな働き方」の確立に向けた「次世代型業務変革プロジェクト」を推進し、ポストコロナにおけるお客様の生活様式の変化や生産年齢人口の減少といった経営環境の変化に適應することで、事業運営の持続性を向上させていきます。

都市・生活創造事業の成長等により東京に集う一人ひとりの生き活きとした毎日に貢献

6 不動産事業の拡大とまちづくりとの連携 (→P.54)

東京という「都市」を創造する不動産開発を強化していくとともに、駅周辺の都市開発と一体となって魅力的な空間の構築を図ることで、人やまちの進化に貢献していきます。

- 大手不動産デベロッパーや他鉄道会社等と連携し、拠点となるターミナル駅の再整備等により、地域のまちづくりに寄与するとともに、都市創造の担い手として開発等を主導し、新たな価値を創出します。
- 引き続き駅直結のオフィス・商業ビル・住宅・ホテルなどの沿線価値向上につながる取得・開発を推進していきます。



神宮前六丁目再開発 (明治神宮前駅) イメージ

7 お客様の「新たな日常」を支える各種事業の展開 (→P.52)

流通事業、広告事業、情報通信事業の展開・成長を通して、お客様の「新たな日常」を支え、ニーズに迅速に対応することで、より豊かな生活の実現に貢献していきます。

- 駅直結商業施設の開発
- 高架下商業施設のリニューアル
- 駅構内を有効活用したサービスの展開
- デジタルサイネージ設置拡大・柔軟な商品設計の推進
- 技術進化に伴う新たな通信インフラへの対応
- 社会・経済発展の重要なインフラである光ファイバーケーブルの賃貸拡大



柱巻きデジタルサイネージ (渋谷駅)

8 海外鉄道ビジネスの拡大・新規ビジネスの開発推進

今後の当社の成長を支える源泉のひとつとすべく、海外鉄道ビジネスへの参画・拡大を図り、海外各都市の持続的な社会の発展に向けた取組みを進めるとともに、我々にはないノウハウを持つ様々な分野の方々とスピード感をもって連携し、社会の新しいニーズに合わせた事業の開発により、多様なライフ・ワークスタイルの実現に貢献します。

海外鉄道ビジネス (→P.69)

- 海外技術コンサルティング事業
- 海外鉄道研修事業
- O&M(オペレーション&メンテナンス)事業
- 国際交流活動

新規ビジネスの開発 (→P.49,51,72)

- プログラボ
- CocoDesk(個室型ワークスペース)
- 鉄道運営ノウハウを活用したビジネス
- スタートアップ企業との共創



ESGの取組みによる持続可能な社会の実現への貢献

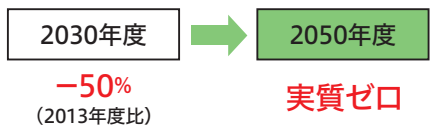
9 脱炭素・循環型社会への貢献

脱炭素社会への取組みとして、TCFD提言への賛同及び情報開示や省エネ・再エネ施策等を推進するとともに、循環型社会への取組みとして、資源の分別・リサイクルや廃棄物の削減等をより一層推進することで、持続可能な社会の実現を目指します。

- TCFD提言への賛同・情報開示 (→P.62)



- 省エネ・再エネ施策の推進 (→P.61, 65)



- 取引先との連携・社員の意識啓発(食品ロス削減等)(→P.67)

10 経営基盤の強化(人権の尊重、ダイバーシティ推進、ガバナンス強化等)

人権の尊重、ダイバーシティ (→P.23,25)

- 人権の尊重
- 仕事と育児の両立支援
- 人権方針の策定 (→P.23)
- 女性活躍
- 障がい者雇用の推進

人財育成 (→P.75)

デジタル人財の育成強化

2023年5月1日、経済産業省のDX認定制度に基づく「DX認定事業者」に認定されました。

コーポレート・ガバナンスのさらなる強化 (→P.77)

より信頼される企業グループとなるために、コーポレート・ガバナンスの強化を図り、経営の透明性・公平性の確保と、さらなる迅速な業務執行を実現します。

また、株式上場を見据え、独立社外取締役の1/3以上の選任や女性取締役の選任等により、取締役会の多様性と適正規模の両立を図っています。

設備投資計画

2023年3月に行った中期経営計画の変更により、新線建設を含む3か年設備投資額総額は3,300億円を見込んでおり、これまでに引き続き、安全対策・バリアフリー設備整備等を推進するとともに、都市・生活創造事業の拡大などにより経営基盤の強化を目指します。

なお、駅直結のバリアフリー対象用地を含む新規不動産取得・開発、自動運転やCBMなどの技術開発等の成長投資に、前中計比約3倍となる820億円を配分しています。

3か年の設備投資額(連結)と主な施策

その他 250億円

- 社内ネットワークシステム改良
- 新技術開発・導入

都市・生活創造事業 440億円

- 不動産事業
- 流通事業
- 広告・情報通信事業

旅客サービス 890億円

- バリアフリー設備整備
- 駅リニューアル
- 日比谷線虎ノ門ヒルズ駅整備

新線建設 150億円

- 有楽町線延伸
- 南北線延伸

自然災害対策 50億円

- 震災対策
- 大規模浸水対策

安全対策 1,240億円

- 新型車両導入
- ホームドア整備
- 信号保安設備改良
- 変電所設備改良

輸送改善 280億円

- 東西線輸送改善
- 豊洲駅改良

総額
3,300億円

※ 2023年3月24日公表 変更計画

※ グループ子会社による維持更新等の設備投資は除く

経営目標値 (2023年3月24日修正)

財務指標

3か年連結EBITDA総額

営業利益+減価償却費の3か年総額
2022年度～2024年度目標

3,600億円

<参考>
2019年度～2021年度実績:
2,891億円

連結純有利子負債/EBITDA倍率^{※1}

(債務残高-現金同等物)/(営業利益+減価償却費)
2024年度末目標

7.7倍 (新線除く 6.3倍)

<参考>
2022年度末実績: 10.7倍

連結ROA^{※1}

営業利益/(期首総資産+期末総資産)/2
2024年度末目標

3.2% (新線除く 3.5%)

<参考>
2022年度末実績: 1.5%

非財務指標

鉄道運転事故件数^{※2}

2022年度～2024年度目標

毎年0件

<参考>
2022年度末実績: 0件

鉄道駅バリアフリー化率^{※3}

(ホームドア・EV1ルート・バリアフリートイレ)
2024年度末目標

92%

<参考>
2022年度末実績: 87%

CO₂排出量^{※4}

2024年度目標

45.5万t-CO₂以下
(2013年度比22%減)

<参考>
2022年度末実績: 36.1万t-CO₂
(2013年度比38.2%減)

※1 これまで新線建設推進長期借入金は含めない数値目標としていたが、借入の確定に伴い、修正目標においては、新線建設推進長期借入金(約1,900億円)及び新線建設費を含めた数値とした。

※2 自社起因外を除く。鉄道運転事故とは、鉄道事故等報告規則第3条の中で分類されている以下7つを指す: 列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身障害事故、鉄道物損事故

※3 全駅(180駅)のうち、ホームドア設置、エレベーター1ルート整備、バリアフリートイレ整備が全て完了した駅数の割合

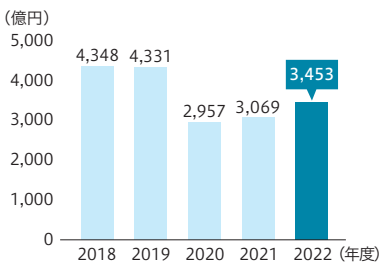
※4 当社グループ全事業におけるCO₂排出量

2022年度 主な財務・非財務データ

財務データ

営業収益（連結）

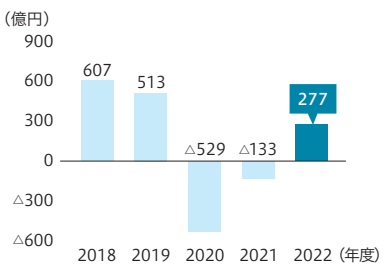
3,453 億円



新型コロナウイルス感染症の影響から一部回復したことに伴い、旅客運輸収入等が増加し増収となりました。

親会社株主に帰属する当期純利益又は親会社株主に帰属する当期純損失（連結）

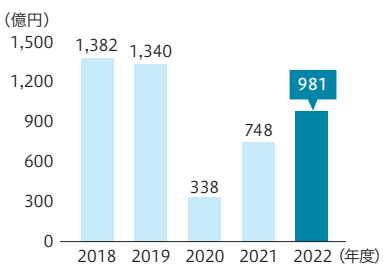
277 億円



新型コロナウイルス感染症の影響から一部回復したことに伴い旅客運輸収入等が増加したことにより3期ぶりに親会社株主に帰属する当期純利益を計上しました。

連結キャッシュフロー※

981 億円

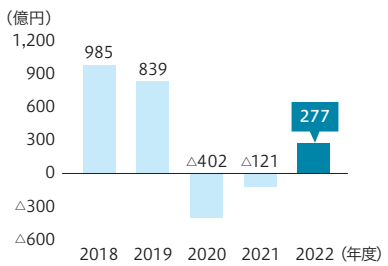


新型コロナウイルス感染症の影響から一部回復したことに伴う旅客運輸収入等の増加により、連結キャッシュフローは今年度も引き続き増加しました。

※ 当期純利益 + 減価償却費

営業利益又は営業損失（連結）

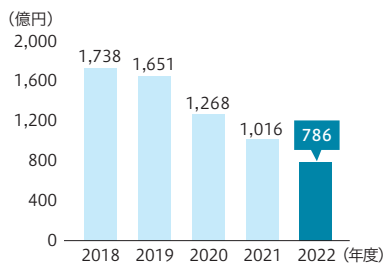
277 億円



新型コロナウイルス感染症の影響から一部回復したことに伴い旅客運輸収入等が増加したことに加え、電気料金の増加があったものの、有形固定資産の減価償却方法の変更に伴う減価償却費の減少及び鉄道経費の削減等があり営業費が減少したため、3期ぶりに営業利益を計上しました。

設備投資額※

786 億円

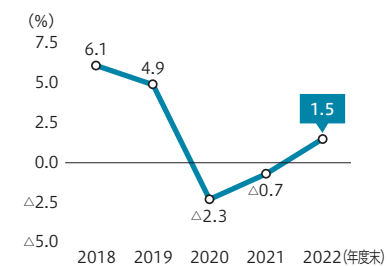


新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、安全の確保を前提としつつ、施工の優先順位や内容等の見直しによる設備投資額の削減を図ったほか、半導体不足等の影響を受け、施工時期等の見直しを行ったことにより設備投資額が減少しました。

※ グループ子会社による維持更新等の設備投資を除く

連結ROA※

1.5%

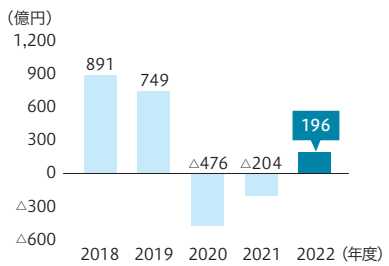


新型コロナウイルス感染症の影響から一部回復したことに伴う旅客運輸収入の増加及び安全の確保を前提とした設備投資及び営業費用の削減等により改善したものの、感染拡大前の水準までは戻っていないことから当該指標の早期改善に努めています。

※ 営業利益 / ((期首総資産 + 期末総資産) / 2)

経常利益又は経常損失（連結）

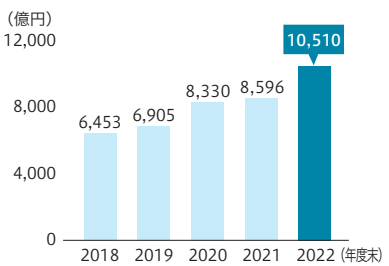
196 億円



新型コロナウイルス感染症の影響から一部回復したことに伴い旅客運輸収入等が増加したことにより3期ぶりに経常利益を計上しました。

連結純有利子負債※

10,510 億円

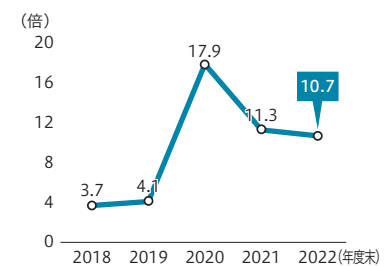


設備投資、経費の削減に努めましたが、新線建設推進に係る借入等を行ったため、連結純有利子負債が増加しました。債務残高と収益力のバランスを踏まえて財務健全性の確保に努めていきます。

※ 債務残高－現金同等物

連結純有利子負債 / EBITDA 比率※

10.7 倍



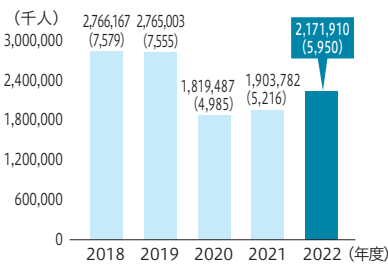
連結純有利子負債は増加したものの、新型コロナウイルス感染症の影響が一部回復したことに伴う旅客運輸収入の増加及び安全の確保を前提とした設備投資及び営業費用の削減等により当該指標は改善しました。今後も、設備投資のコントロール、増収施策の実施等により、当該指標の早期改善に努めていきます。

※ (債務残高－現金同等物) / (営業利益 + 減価償却費)

非財務データ

年間輸送人員（1日平均輸送人員※）

2,171,910 千人 (5,950 千人)

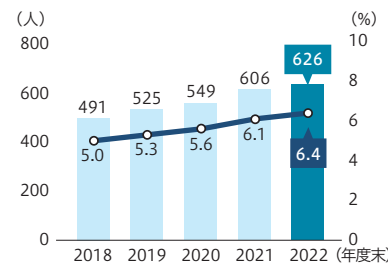


新型コロナウイルス感染症の影響から一部回復したこと等により、2021年度よりも増加しました。

※ 1日平均輸送人員は四捨五入表示

女性社員数・比率※

626 人・6.4%

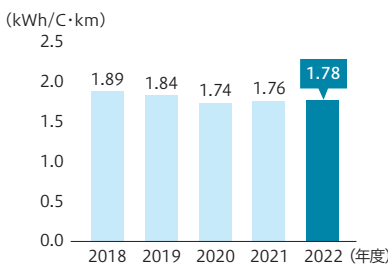


職場環境の整備や人事制度の充実を積極的に進めており、女性の社員数、比率は年々増加しています。今後も女性が長く活躍できる職場づくりを積極的に進めていきます。

※ 東京メトロ単体の数値

車両走行キロ当たり電車用電力実使用量

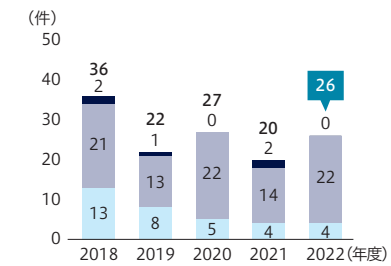
1.78 kWh/C・km



当該値は概ね横ばいとなりました。今後もさらなる省エネ施策の推進に取り組んでいきます。

鉄道事故等総発件数※

26 件

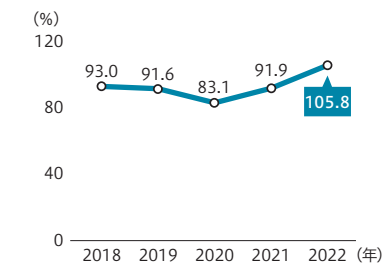


2022年度は、鉄道事故等が26件発生し、前年度比6件増加となりました。内訳は、鉄道運輸事故が4件、輸送障害が22件、電気事故が0件、インシデントは0件でした。引き続き、さらなる減少に向けて対策を進めていきます。

※ 内訳の用語の定義及び件数の詳細は「安全報告書2023」を参照

有給休暇取得率※

105.8%

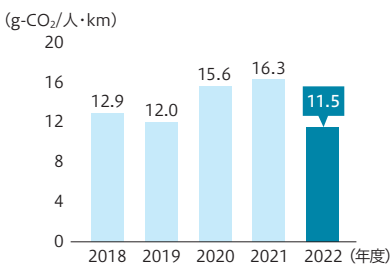


2020年～2021年上期にかけて新型コロナウイルス感染症の影響による行動制限に伴い、有給休暇取得率は低調に推移していましたが、行動制限の緩和に伴う積極的な取得等により、有給休暇取得率は大幅に増加しました。

※ 東京メトロ単体の数値

ひと1人を1km運ぶためのCO₂排出量

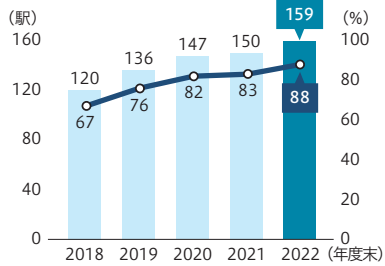
11.5 g-CO₂/人・km



新製車両導入等の省エネ施策に取り組み、かつ輸送人員の増加及び鉄道用電力の排出係数が減少したことに伴うCO₂排出量の減少により、当該値も減少しました。

ホームドア設置駅数・整備率

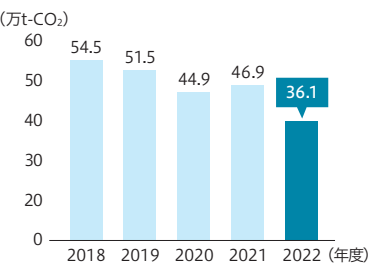
159 駅・88%



2022年度は、2路線9駅に設置を完了しました。今後も全路線全駅への設置完了を目指し、設置工事を進めていきます。

CO₂排出量

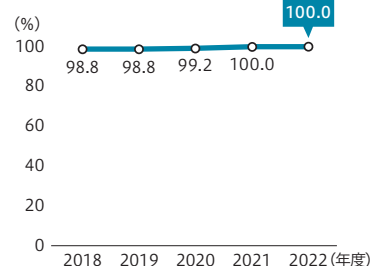
36.1 万t-CO₂



各種省エネ施策に取り組み、かつ鉄道用電力の排出係数が減少したことに伴い、前年度から減少しました。2050年度CO₂排出量実質ゼロに向け、今後も再生可能エネルギーの活用やさらなる省エネ化を推進していきます。

取締役の取締役会出席率※

100.0%



取締役会は、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。

※ 東京メトロ単体の数値

2022年度 主な財務・非財務データ

社会関連データ (Social Data)

安全・サービス関連データ (年度)						
指標	単位	2018	2019	2020	2021	2022
朝ラッシュ最混雑区間の混雑率 ^{※1}	%	199	199	123	128	140
定時運行率 ^{※2}	%	97.2	97.4	99.7	99.6	99.5
エレベーター整備率 (1ルート) ◆	%	89	93	98	98	98

人財関連データ				(年度)				
指標		単位	連・単	2018	2019	2020	2021	2022
従業員数（連結）	合計◆	人	連結	11,584	11,742	11,818	11,794	11,571
	男性◆	人	連結	10,741	10,836	10,860	10,781	10,535
	女性◆	人	連結	843	906	958	1,013	1,036
従業員数（単体）	合計◆	人	単体	9,741	9,865	9,881	9,880	9,721
	男性◆	人	単体	9,250	9,340	9,332	9,274	9,095
	女性◆	人	単体	491	525	549	606	626
労働組合員数	◆	人	単体	9,497	9,630	9,622	9,555	9,510
女性管理職人数※3		人	単体	7	8	8	9	10
女性管理職比率※4		%	単体	2.2	2.4	2.3	2.3	2.5
障がい者雇用率※5		%	連結	2.78	2.76	2.98	3.07	3.03
採用人数※6		人	単体	487	443	304	266	221
女性採用比率※7		%	単体	14.4	18.9	23.5	23.1	23.5
3年離職率	◆	%	単体	5.6	8.9	6.3	9.7	11.1
平均勤続年数	◆	年	単体	16.2	16.3	16.6	17	17.3
	男性◆	年	単体	16.6	16.7	17.1	17.5	17.9
	女性◆	年	単体	8.9	9	9	9.3	9.7
離職率	◆	%	単体	1.7	1.7	1.5	1.7	1.4
労働災害件数（死亡災害）		件	単体	0	0	0	0	0
労働災害件数（鉄道重大災害）※8		件	単体	1	1	0	2	0
平均超過労働時間		時間/月	単体	27.8	28.4	23.3	25.2	24.8
育児休職取得者数	合計	人	単体	80	92	84	86	315
	男性	人	単体	25	54	20	34	275
	女性	人	単体	55	38	64	52	40
育児休職取得率		%	単体	13.3	21.4	23.9	35.8	79.3
	男性	%	単体	5.7	13.7	16	30.6	96.7
	女性	%	単体	100	100	100	100	100
介護休職取得者数		人	単体	13	5	0	3	3
社員1人当たりの年間平均研修時間		時間	単体	86.7	88.1	67.1	68.2	71.5

◆のデータについては、各年度末時点の数値

お客様関連データ (年度)						
指標	単位	2018	2019	2020	2021	2022
「お客様の声」受付総件数	件	330,125	475,262	231,679	260,299	364,451
(ご意見)	件	14,348	13,490	7,656	6,876	8,506
(お褒め)	件	982	1,080	780	899	1,106
(照会)	件	314,795	460,692	223,243	252,524	354,839
お客様満足度 (総合評価) ^{※9}	10段階評価	7.74	7.98	7.97	7.85	8.27

環境関連データ (Environmental Data)

(年度)							
指標	単位	連・単	2018	2019	2020	2021	2022
エネルギー使用量	万GJ	連結	1,037.7	1,025.0	989.0	966.7	944.1
CO ₂ 排出量 Scope1			0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Scope2	万t-CO ₂	連結	54.0	51.0	44.4	46.4	35.6
Scope3			－	－	－	－	54.5 ^{※10}
再生可能エネルギー発電量 ^{※11}	千kWh	連結	1,094	641	1,096	1,290	1,294
再生可能エネルギーの活用によるCO ₂ 排出削減量 ^{※11}	t-CO ₂	連結	560	282	484	584	570
紙使用量	t	連結	198.8	194.3	176.9	167.7	161.2
水使用量	千m ³	連結	2,340	2,205	1,706	2,030	1,974
一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率	%	連結 ^{※12}	96.2	96.8	98.1	98.3	97.7

ガバナンス関連データ (Governance Data)^{※13}

(年度)							
指標	単位	連・単	2018	2019	2020	2021	2022
取締役会の人数	人	単体	15	15	15	14	14
うち社外取締役人数	人	単体	1	1	1	1	1
監査役会の人数	人	単体	4	4	4	4	4
うち社外監査役人数	人	単体	3	3	3	3	3
監査役の監査役会出席率	%	単体	100.0	98.1	100.0	98.1	100.0

2023年6月より社外取締役4名(うち女性2名)

知財関連データ (Intellectual Property Data)

(年度)							
指標	単位	連・単	2018	2019	2020	2021	2022
研究発表件数	件	単体	111	113	91	74	71

※1 2022年度は南北線(駒込→本駒込)の数値

※2 2022年度は全路線終日における5分以内の所要時間から算出

※3 出向派遣者含む。各年翌4月1日時点の人数

※4 出向派遣者含む各年翌4月1日時点の人数から算出

※5 各年6月1日時点の人数から算出

※6 各年4月2日～各翌年4月1日の間に入社した人数

※7 各年4月2日～各翌年4月1日の間に入社した人数から算出

※8 鉄道重大災害とは「触車」「墜落」「感電」を指す

※9 お客様モニター終了時のアンケート結果

※10 Scope3の対象カテゴリはカテゴリー1 21%、カテゴリー2 61%、カテゴリー3 12%、その他 6%

※11 太陽光発電計測装置の不具合箇所については推計値を使用

※12 2018年度～2021年度は単体、2022年度は連結

※13 各年6月末時点の人数



鉄道

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固い決意のもと、継続的な改善への取組み、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、犯罪など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。

マテリアリティ① 安全・安定輸送の実現

取組みの方向性	KPI	2022年度実績	2024年度目標値（中計）	2030年度目標値
安全の確保	鉄道運転事故件数 ^{※1} （自社起因外を除く）	0件	0件	ゼロを目指す
	インシデント件数 ^{※2}	0件	0件	ゼロを目指す
安定性の向上	定時運行率 ^{※3}	99%	98%	98%

マテリアリティ② 強靱で安心な交通インフラの構築

取組みの方向性	KPI	2022年度実績	2024年度目標値（中計）	2030年度目標値
社会インフラの強靱化 （自然災害対策）	浸水対策整備率	59%	60%	75%

※1 鉄道運転事故とは、鉄道事故等報告規則第3条の中で分類されている以下7つを指す：列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身障害事故、鉄道物損事故

※2 インシデントとは、鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態のこと

※3 全路線終日における5分以内の所要時間から算出

安全に関する情報は「安全報告書2023」で詳しく報告しています。

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

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安全にも力点を置き、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います。

安全に関する考え方

安全方針

社長は、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る。

- (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つ。
- (2) 継続的改善による事故未然防止及び災害対応
自ら業務の改善に努めるとともに、予防安全を推進することにより、事故の未然防止及び災害による被害の防止に取り組み、東京メトログループ一体となって安全を追求する。

輸送の安全に係る役職員の行動規範

- (1) 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る。
- (2) 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する。
- (3) 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う。
- (4) 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る。
- (5) 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、その共有化を図る。
- (6) 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う。
- (7) 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る。
- (8) 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る。
- (9) 平時から自然災害の発生に備えることにより、被害及び旅客の混乱の防止並びに早期復旧に努める。

※「輸送の安全」とは、列車の運転のみならず、お客様が利用される施設や自然災害対策設備などを含むお客様の安全に係るすべてのものを指している。

安全管理の体制（運輸安全マネジメント）

「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のが運輸安全マネジメントです。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。

列車運行・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）への確実な情報共有とお客様への的確な情報発信を行っています。

また、車両や線路、トンネル、駅設備、信号や電気設備などの鉄道施設について、車両、工務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、健全な状態を維持することで、安全・安定輸送の確保に努めています。

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ず、「安全確保」への強い想いを未来に繋ぎ、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繁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員・社員が「安全研修」を継続的に受講することで、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よう社員の育成に努めています。

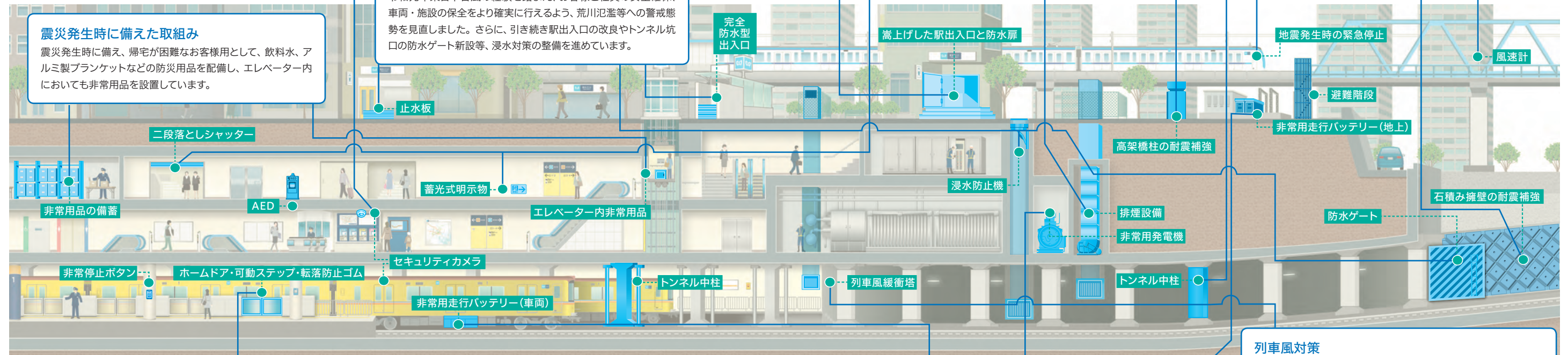


安全繁想館

強靱で安心な交通インフラの構築

安全防災の取組み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、テロ行為や犯罪に備えさらなるセキュリティレベルの向上を図ります。



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合わせて、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。

▶ ホームドア整備率

88%
(2023年3月末時点)

ホームドア

可動ステップ

転落防止ゴム

お客様の安全確保に向けた取組み

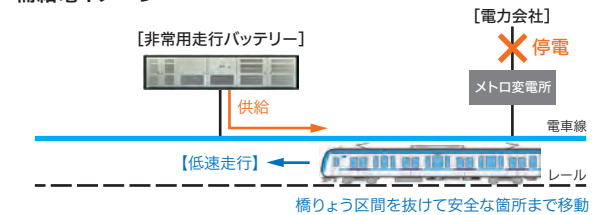
他社線内における車内傷害事件を受けて、同種の事象を想定し、2021年12月・2022年11月に異常時想定訓練を実施しました。一連の事件を受けて新たに定めた、緊急事態発生時のホームドア・車両ドアの取扱い、総合指令所への報告手順等を訓練したほか、旅客の避難誘導・救護、警察・消防との連携等を訓練しました。また、車内緊急時における非常用設備の使用方法等に関するご案内映像を9路線の車内ディスプレイで放映をした他、ピクトグラムを活用した表示の共通化を進め、さらなる安全確保の強化に努めています。

さらに、全国の鉄道事業者と共同で「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン等を実施しているほか、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も実施しています。

大規模停電対策

大規模停電が発生したときに、駅間や長大橋のように停止した列車が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。

長大橋りょうなどに設置する非常用走行バッテリーの需給電イメージ



車両に搭載する非常用走行バッテリーの需給電イメージ



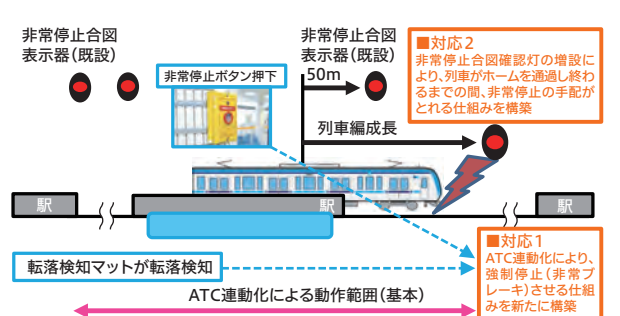
列車風対策

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。

列車の非常停止

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っています。ATC連動化が完了していない駅においては、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、非常停止合図表示器を増設しました。

非常停止合図機器のATC連動化イメージ



新型コロナウイルス感染予防の取組み

東京メトロでは、鉄道連絡会が策定した「鉄軌道事業における新型コロナウイルス感染症対策に関するガイドライン」に基づき、お客様及び社員の感染予防対策を実施し、安心の提供に取り組んできました。

■ 新型コロナウイルス対策本部

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、全社横断的にお客様及び社員の感染予防対策を行ってきました。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み

車内換気の実施

国立研究開発法人産業技術総合研究所の提案を受け、共同で車内換気の実車測定を実施し、車内の換気状態を確認しました。

また、さらなる車内換気の促進として、1両につき3箇所「窓開け推奨箇所表示ステッカー」を貼り付け、社員による駅折り返し時の窓開けを実施しました。今後も、空調効果等を考慮して窓開けを行います。



こちらの窓を開けて換気しております
ご協力をお願いします
This window is kept open for ventilation. Thank you for your cooperation.

窓開け推奨箇所表示ステッカー

駅施設・車両内の抗ウイルス・抗菌処置の実施

お客様が手を触れる機会の多い駅施設及び車両内の抗ウイルス・抗菌処置を実施するとともに、吊り革、手すり等の定期的な拭き取り消毒を実施しました。



駅改札口・列車の混雑状況の情報発信

東京メトロ全駅の改札口及び列車の混雑状況を公式HPや「東京メトロmy! アプリ」にて、配信しています。

▶ 混雑状況と混雑予測情報の配信

アプリの列車走行位置画面の列車アイコンをタップすることで、混雑状況と混雑予測情報を号車ごとに4段階で確認することができます。



八丁堀駅 多機能トイレの機能不備に対する再発防止対策

2021年6月に八丁堀駅で発生した多機能トイレの機能不備によるお客様発見の遅れに関して、今後お客様の安全を最優先とする企業文化の醸成に努め、当社施設内の各種設備について確実な施工、保守・点検を徹底していきます。

2021年6月7日23時05分頃、八丁堀駅多機能トイレ内でお客様が倒れておられたのを発見し、その後に亡くなられたことが確認されました。そのお客様は16時10分頃にトイレに入室したことが確認できましたが、当該多機能トイレの設備の機能不備によりお客様の発見が遅れました。本事案を重く受け止め、2022年3月25日に外部有識者を含む「八丁堀駅お客様発見遅れに関する再発防止対策推進委員会」を設置後、同委員会を全7回開催し「八丁堀駅お客様発見遅れに関する再発防止対策報告書」を取りまとめ、同年6月24日に公表しました。

同委員会では、「お客様の視点でみた安全」や「社会からみた東京メトロ」という視点を重要なポイントとして位置付け、それを立脚点にしながら議論を進め、問題点を抽出し、対策を検討しました。公表した報告書の内容は速やかに全社員に周知し、同様事案の再発防止の徹底に努めています。

報告書の公表以降もPDCAサイクルを回し、遺漏なく再発防止対策の推進を図っていくため、同委員会の社内委員によるフォローアップWG会議、また同委員会の委員によって構成される「八丁堀駅お客様発見遅れに関する再発防止対策フォローアップ会議」を開催し対策の定着度合いや水平展開の進捗確認を行いました。今後も定期的に確認を行っていきます。



フォローアップ会議（10月7日）の様子



再発防止対策として実施した研修の様子

委員会メンバー（役職は2022年度のもの）

委員長 （外部有識者）	安部 誠治（関西大学社会安全学部教授）
外部有識者委員	首藤 由紀（株式会社社会安全研究所代表取締役所長） 藤森 和美（武蔵野大学人間科学部教授）
東京メトロ委員	常務取締役鉄道本部長、常務取締役（総務部・広報部担当）、常務取締役経営企画本部副本部長（人事部担当）、常務取締役鉄道本部副本部長（鉄道統括部・営業部担当）、取締役鉄道本部副本部長（車両部・電気部担当）、取締役運転部長

フォローアップ会議の開催

2022年8月29日	社内委員による再発防止対策フォローアップWG会議の開催
2022年10月7日	委員会委員による八丁堀駅お客様発見遅れに関する再発防止対策フォローアップ会議の開催
2022年12月16日	社内委員による再発防止対策フォローアップWG会議の開催
2023年2月24日	委員会委員による八丁堀駅お客様発見遅れに関する再発防止対策フォローアップ会議の開催



一人ひとりの毎日を 生き生きと



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、一人ひとり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、全てのお客様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。

マテリアリティ③ 移動の安心、利便性・快適性向上

取組みの方向性		KPI	2022年度実績	2024年度目標値(中計)	2030年度目標値
利便性・ 快適性向上	お客様満足度	JCSI(日本版顧客満足度指数)における「顧客満足」評点)	67.3点	72.0点以上	75.0点以上
	バリアフリー	鉄道駅バリアフリー化率 [※] (ホームドア・EV1ルート・バリアフリートイレ)	87%	92%	100%
新たな乗車サービスの普及	メトボ	メトボ会員数	44.2万人	100万人	150万人
	MaaS	【定性目標】 東京メトロmy!アプリ等を活用したパーソナライズされたサービスの普及	・観光バス等のモビリティをはじめとした各種サービスと連携し、お出かけの際に役立つ情報やサービスを提供した。 ・リアルタイム混雑情報の全路線対応を2022年9月に完了した。	パーソナライズされた目的地を提供 ・他企業等との連携によるお出かけの際に役立つ情報やサービス提供 ・リアルタイム混雑情報の全路線対応	当該サービス導入実績・概要を報告

マテリアリティ④ 多様なライフ・ワークスタイルへの対応

取組みの方向性	KPI	2022年度実績	2024年度目標値（中計）	2030年度目標値
多様なニーズへの対応	【定性目標】 お客様ニーズに対応したサービスの導入	積極的な店舗入替を実施するとともに、新業態の自動販売機を設置した。デジタルサイネージについては媒体設置が完了した。第4世代通信サービスについては通信事業者が策定する計画に協力し、整備を進めた。 新規ビジネス開発については、沿線事業者とともに新たな食体験を提供するECサービスなど、複数の事業検証を実施した。	流通事業、広告事業、情報通信事業、新規ビジネス開発に関する実績・概要を報告	流通事業、広告事業、情報通信事業、新規ビジネス開発に関する実績・概要を報告

※ 全駅(180駅)のうち、ホームドア設置、エレベーター1ルート整備、バリアフリースイレ整備が全て完了した駅数の割合

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体となってお客様視点に立った質の高いサービスを提供していきます。

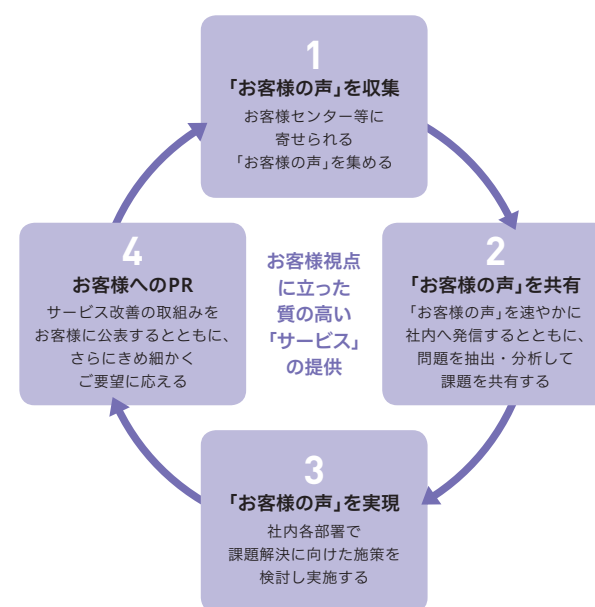
サービス行動規範

- 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。

■ サービス向上のための体制と活動

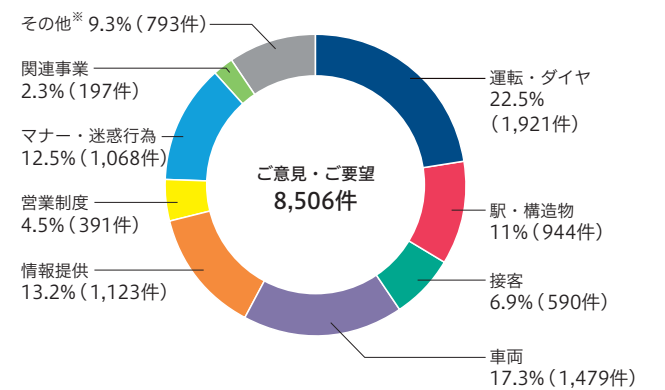
東京メトログループでは、様々な「お客様の声」に耳を傾け、「お客様の声」を具体的なサービスに反映させるよう努めています。

お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



お客様からのご意見・ご要望は、「週報」「月報」「四半期報」「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利用実態やニーズの把握、サービスの改善や新サービス実現を目的に、「お客様モニター制度」を設け、外国出身のお客様をはじめ、幅広い層のお客様へアンケート・インタビュー等を実施しています。このような取組みを継続的に実施し、お客様サービスの向上を目指します。

お客様からのご意見・ご要望(2022年度)



※ 新型コロナウイルス対策に関するご意見・ご要望523件を含む

東京メトロ お客様センター

0570-200-222 営業時間：9：00～17：00

※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/index.html>



移動の安心、利便性・快適性向上②

～全ての人に便利に安心してご利用いただくために～

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体の不自由なお客様をはじめ、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>

安心してご利用いただくための社員の取組み

全駅社員に対して、サービス介助士資格の取得を推進するとともに、総合研修訓練センター等を活用し、正しい介助方法の習得と、事故の未然防止を目的としたバリアフリー研修を実施しています。



バリアフリーアプリの操作

お忘れ物通知サービス「Tile」の導入

2021年12月から、飯田橋駅構内のお忘れ物総合取扱所にて、お忘れ物通知サービス「Tile（タイル）」の専用アクセスポイント「Tileアクセスポイント」を設置しています。Tileのついたお忘れ物が総合取扱所に届くと、その位置情報が持ち主のアプリに通知され、お忘れ物を早期に発見できます。

(左) Tile装着イメージ
(右) お客様への通知イメージ



エレベーターの整備

ご高齢のお客様やお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。

▶ 2023年3月末エレベーター1ルート整備率

98.3%

バリアフリースローアの整備

バリアフリーアプリの導入と相互直通運転先との情報連携強化

車いすをご利用のお客様をはじめ、列車の乗車及び降車に介助を必要とされるお客様をご案内する際、乗車駅と降車駅で電話による情報共有を実施してきましたが、2021年3月から乗車列車や乗車位置等のご案内情報をリアルタイムに共有・連携することができる「バリアフリーアプリ（社員用）」を導入しました。また、2023年3月からは東急電鉄とのアプリ連携を開始し、相互直通運転先との情報連携を強化しています。デジタル技術を活用することで、よりスムーズなご案内やより正確なご案内に取り組んでいます。

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。

スムーズメトロ

2020年7月から、車いす等をご利用のお客様をはじめ、お体の不自由なお客様やご高齢のお客様が駅構内を円滑に移動できるように、駅構内のバリアフリー移動経路、ホームと車両床面の段差・隙間及びバリアフリースローア等に関する情報をわかりやすくお届けするWebサービス「スムーズメトロ」の提供を開始しました。

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

お客様向けナビゲーションシステム「shikAI」の導入

お客様に安心して駅をご利用いただくことを目的に、リンクス（株）の開発するナビゲーションシステム「shikAI」の実用化検証を行い、視覚障がい者の方のご利用が多い駅を中心に導入しました。誘導ブロックに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。

※ QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。



ご利用イメージ

QRコード設置イメージ

見守りサービス「まもレール」の実施

2020年4月から、あらかじめ登録したICカードでお客様が駅の自動改札機を通過した際、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社局で開始しました。2021年1月からは、お子様に加えシニアのお客様、障がいをお持ちのお客様へも見守り対象を拡大しています。

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

渋谷駅の工事

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。

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。

丸ノ内線

自動運転（自動化レベルGoA2.5）の実証試験準備開始

丸ノ内線において2025年度から車掌が先頭車両に乗務する自動運転（自動化レベルGoA2.5）の実証試験を行うため、2023年4月から試験準備を進めています。

少子高齢化や働き方改革等、社会環境が変化する中、当社事業の継続と安全・安心な輸送サービスを提供していくには、輸送システムの変革が必要です。その一環として、1991年の南北線開業以来、改良を積み重ねてきた列車自動運転技術とワンマン運転の運行管理ノウハウに加え、2013年度から開発に着手し、2024年度に丸ノ内線へ導入するCBTC（無線式列車制御システム）の技術を活かし、自動運転（自動化レベルGoA2.5）の実現を目指します。導入目標路線は10年を超えるワンマン運転の運行実績がある丸ノ内線としました。

車掌が先頭車両に乗務することにより、通常の車掌業務に加え、緊急停止の処置や駅間での急病人の発生など緊急事態に対しても従来通り適切に対応していきます。

自動化レベル (IEC/JISによる定義※)	乗務形態のイメージ ([]内は係員の主な作業)	国内の導入状況
GoA0 目視運転 TOS	 運転士(および車掌)	路面電車
GoA1 非自動運転 NTO		踏切道がある等の一般的な路線
GoA2 半自動運転 STO	 運転士[列車起動、緊急停止操作、避難誘導等]	一部の地下鉄 等
GoA2.5 (緊急停止操作等を行う係員付き自動運転) ⇒IEC及びJISには定義されていない	 列車の前頭に乗務する係員[緊急停止操作、避難誘導等]	無し
GoA3 添乗員付き自動運転 DTO	 列車に乗務する係員[避難誘導等]	一部のモノレール
GoA4 自動運転 UTO	 係員の乗務無し	一部の新交通 等

※IEC 62267 (JIS E 3802)：自動運転都市内軌道旅客輸送システムによる定義
(IEC：国際電気標準会議 (International Electrotechnical Commission) 電気及び電子技術分野の国際規格の作成を行う国際標準化機関)

GoA: Grade of Automation
TOS: On Sight Train Operation, NTO: Non-automated Train Operation,
STO: Semi-automated Train Operation, DTO: Driverless Train Operation, UTO: Unattended Train Operation

東西線

東西線輸送改善プロジェクト

飯田橋駅～九段下駅間において、折返し設備の整備のほか、南砂町駅等の改良工事を進めています。



南北線

8両編成化による安心な空間の提供

南北線をより快適に安心してご利用いただくため、8両編成列車の運行を目指し、ホーム延伸等の設備工事を進め、2022年4月より8両編成列車の運行を開始しました。今後は順次8両編成列車の運行数を増やしていきます。



駒込駅ホーム延伸部

相鉄新横浜線・東急新横浜線開業に伴うネットワーク拡大

相鉄新横浜線・東急新横浜線（2023年3月開業）は、東急東横線・目黒線を介して当社線と接続することになり、神奈川県央地域及び横浜市西部から東京23区西部、東京多摩北部、埼玉中央地域・西部地域に至る広域的な鉄道ネットワークへと拡大されました。今後も相互直通他社と協力しながらお客様の利便性向上に努めていきます。

半蔵門線

半蔵門線新型車両導入

2021年8月から半蔵門線新型車両18000系の運行を開始しました。18000系は総合指令所などから走行車両の機器状態をモニタリングするシステムの導入や、消臭・抗菌・抗ウイルス加工を施した座席表地の採用、そして各車両のフリースペース設置に加え、その近傍のドアレールに切り欠き加工を行い、車いすやベビーカーをご利用のお客様の乗降性を向上させるなど、全てのお客様に安心してご利用いただける車両を目指しました。また、歴代車両の端正な表情を継承した外観と路線色を配した内装や、駆動システムに永久磁石同期電動機（PMSM）とSiC素子を採用した環境負荷低減の取組みなどが評価され、2021年度グッドデザイン賞を受賞しました。さらに、安全性及び車内快適性の向上、環境への配慮等が評価され、有楽町・副都心線17000系車両とともに2022年ローレル賞を受賞しました。

有楽町線

小竹向原駅～新木場駅間でワンマン運転開始

有楽町線ではこれまで和光市駅～小竹向原駅間でワンマン運転を実施していましたが、2022年8月6日から新たに小竹向原駅～新木場駅間でワンマン運転を開始いたしました。

ワンマン運転実施区間では、ATO（自動列車運転装置）による自動運転を行っており、ドアの開閉については運転士が運転席に設置したモニターによりお客様の乗り降りの状態を確認し、安全に操作します。また、ホームドアに支障物を検知するセンサーを設置し、車両とホームドアの間の安全を確認した上で列車が安全に出発できるシステムにしています。また、車内で異常が発生した場合は、運転士または総合指令所の指令員が車内非常通報器によりお客様と通話することで状況を把握し、適切に対応します。



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

移動の安心、利便性・快適性向上④

～大都市型 MaaS「my! 東京 MaaS」～

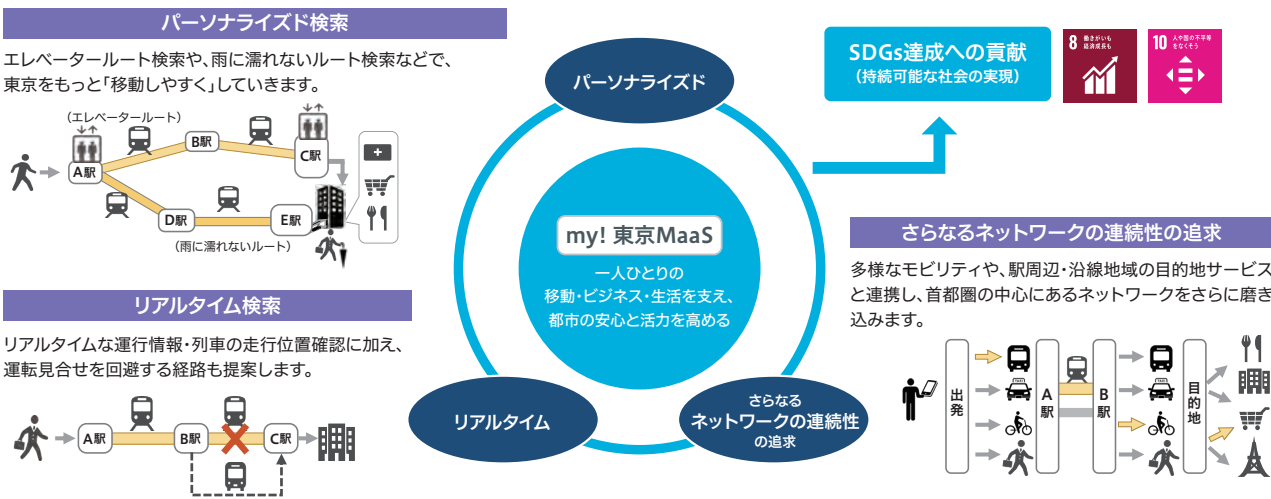
my! 東京 MaaSの取組み

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の取組み「my! 東京 MaaS」を開始しました。「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」「さらなるネットワークの連続性の追求」の3点です。モビリティの枠組みを超えた多様なパートナーとの連携を通じ、大都市東京に集う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」の実現を目指して、様々な取組みを実施していきます。

2020年8月に「my! 東京 MaaS」の取組みの第一歩として、様々な機能を搭載した「東京メトロ my! アプリ」を公開しました。新たに鉄道・バス・タクシー・シェアサイクル

を含むマルチモーダルな経路検索機能を搭載し、出発地から目的地まで連続性の高いスムーズな移動を実現しました。また、「混雑見える化」の取組みとして、東京メトロ全路線で、号車ごとのリアルタイムな混雑状況を確認できます。さらに、東京をもっと移動しやすくするため、各種モビリティサービスとの連携を強化しました。また、東京において、もっと『楽しく』『便利に』過ごしていただけるよう、異業種で提供される食事やアクティビティ体験等の各種サービスとの連携を開始しました。今後も、様々な取組みにより、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



東京メトロ my! アプリ



● トップ画面

● 経路検索画面イメージ

※ MaaS とは
MaaS（マース：Mobility as a Service）とは、地域住民や旅行者一人ひとりのトリップ単位での移動ニーズに対応して、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせで検索・予約・決済等を一括で行うサービスです。観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも資する重要な手段となるものです。（国土交通省総合政策局 日本版 MaaS の推進 Web サイトより）

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おり、旅行者向けの両地下鉄共通乗車券「Tokyo Subway Ticket」の提携観光施設を拡大しサービス向上を図りました。

メトロポイントクラブ（メトポ）を活用した取組み

メトポを活用したオフピークプロジェクト



東西線における朝ラッシュ時間帯のオフピーク通勤・通学を促進するため、メトロポイントクラブ（メトポ）を活用した「東西線オフピークプロジェクト」を実施しています。2007年に開始した「東西線早起きキャンペーン」を、2019年4月からメトポのポイントを進呈する「東西線オフピークプロジェクト」に変更し、混雑緩和を図るための取組みとして継続的に行っています。



メトポの「休日メトロ放題」

2022年春に、メトポ会員のお客様を対象に、事前に登録料月額2,000円をお支払いいただくと、1か月の土日祝日が実質乗り放題になる「休日メトロ放題」のトライアルを実施しました。トライアルでは、多くのお客様にご利用いただけたことから、本サービスを導入し、お客様の休日のお出かけを後押ししていきます。今後も、お客様のお出かけ機会を創出する取組みを進めていきます。



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

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ます。

沿線のお客様の子育てを支援

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。2023年3月末現在、計8箇所で開催しています。



チェリッシュナーサリースクールやなか

誰もが子育てしやすい東京を目指して

「Tokyo Metro ACCELERATOR 2021」で最終審査を通過した(株)grow & partnersと(株)OWLedgeとともに一時保育イベント「メトいく」を2022年夏に計6日間開催しました。「メトいく」は、保育士が子どもたちを預かりながら、地下鉄をテーマにした知育プログラムを提供するものです。「メトいく」を通じて、子どもたちの学びと一時保育の普及に取り組み、子育てしやすい都市づくりを目指しています。

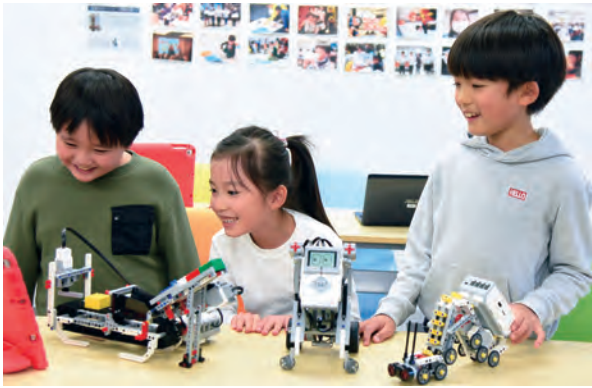


子ども向けロボットプログラミング教室の開校

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。2022年秋には、新たに5校(本郷三丁目、東陽町、西日暮里、鷺沼、海老名)を開校し、計14校を運営しています。プログラボでは、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。また、出張授業・校内教室も実施しており、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。



〈プログラボ開校数〉計14校
(葛西、目黒、綾瀬、茗荷谷、赤塚、月島、押上、王子、津田沼、本郷三丁目、西日暮里、東陽町、鷺沼、海老名)



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でカフェ併設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・ボルダリング等に加え、屋外プログラムにも力を入れています。また、マルシェやパークヨガなどのイベントも開催し、沿線の皆様の健康や活力に寄与する活動を進めています。

自宅と小規模なオフィスを兼用した働き方ライフスタイルの提案

2022年9月に「メトロステージ代々木上原」をオープンしました。鉄道施設から住宅へのリノベーション及びSOHO型賃貸住宅の展開は東京メトログループ初の取り組みです。かつて鉄道保守部門で使用していた宿泊所建物をSOHO型賃貸住宅(5戸)としてリノベーションした本物件は、千代田線・小田急線代々木上原駅から徒歩2分という好立地にあり、昨今の新型コロナウイルス感染症の影響により、テレワークが普及したことを受け、来客対応可能な事務所やアトリエ、制作場を兼ねたギャラリー等、多様な活用方法を想定したバッファースペースを備えた賃貸住宅を採用しました。プライベート性の高い居室に、事務所や作業場所として利用可能なスペースが一体となった住居空間を備えており、自宅で仕事をする機会が増えていく中で、仕事を軸としながらも、様々な「自分らしさ」を表現できる、ここでしか体感できない住まいを提供しております。今後もニーズや周辺エリア・街の特性に合わせた所有資産の有効活用による不動産開発の強化に取り組んでいます。



仮想空間を利用したコンテンツ及びイベントの提供

「Tokyo Metro ACCELERATOR 2020」で最終審査を通過した株式会社GATARIと総合二次元コンテンツサービスを展開する株式会社viviONとともに、東京メトロ×Clock over ORQUESTA「クロケスタ駅ナカLIVE!! ～新宿・銀座・王子をめぐるバーチャルライブ・ラリー～」を2023年2月21日から3月21日まで開催しました。

このバーチャルライブ・ラリーは、東京メトロの対象駅3駅(新宿駅、銀座駅、王子駅)に設置されたライブスポット(各駅4箇所)を巡るものです。各ライブスポットには、人気ボカロPの楽曲を豪華声優陣が歌うSNS連動型キャラクターソングプロジェクト^{※1}『Clock over ORQUESTA』のスペシャルライブ音源がバーチャル空間に設置され、GATARIが提供するMR^{※2}プラットフォーム「Auris」(iOSのみ対応)とイヤホン等を利用することでアクセスします。MR技術を活用することにより、立つ位置で音声の聞こえ方が変化するインタラクティブな空間オーディオとなっており、ライブ感のある音響体験を実現しました。

※1 SNS連動型キャラクターソングプロジェクトとは、SNS、ボイスドラマ、楽曲を連動して展開するプロジェクト。

※2 MR (Mixed Reality| 複合現実) とは、リアル空間とバーチャル空間がシームレスに融合し(ミックスされ)、リアルなモノとバーチャルな情報を等価に表示・操作できる状態のこと。



駅で気軽に受け取れる新しい食生活の提案

「Tokyo Metro ACCELERATOR 2021」で最終審査を通過した株式会社マチルダと半蔵門線清澄白河駅で「毎日の夜ごはんがちょっと楽しみになる」家庭料理のテイクアウトステーションを2023年3月27日に設置しました。提供する家庭料理は日替わりの献立で主菜・副菜・汁物がセットになっており、栄養バランスだけでなく大人も子どもも楽しめるメニューや味付けが特徴となっています。本取り組みを通じて、ほっとする家庭料理を通勤・通学に便利な“駅”で気軽に受け取ることができる仕組みを共創し、お客様のwell-beingを実現しながら、東京の多様な魅力と価値の向上を目指しています。



駅構内における様々なサービスの提供

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様々なサービスの導入を推進します。

個室型ワークスペース「CocoDesk」を提供
「CocoDesk」は電源コンセントやWi-Fiに加え、快適な広さを確保し、エアコンも完備した個室型のワークスペースです。個室型のため周囲を気にすることなく、テレワークや読書・学習スペースとして快適に安心してご利用いただけます。また換気扇による換気、抗菌コーティングも実施しています。移動中のスキマ時間を有効に活用いただけるよう、順次、駅構内へのブース設置を進めています。



CocoDesk設置駅 31駅56台 （同一駅名は1駅として計上） （2023年3月末現在）	
路線	設置駅名
銀座線	上野駅、三越前駅、日本橋駅、溜池山王駅、渋谷駅
丸ノ内線	池袋駅、後楽園駅、大手町駅、霞ヶ関駅、四ツ谷駅、新宿三丁目駅
日比谷線	上野駅、東銀座駅、霞ヶ関駅、六本木駅
東西線	飯田橋駅、九段下駅、大手町駅、日本橋駅
千代田線	新御茶ノ水駅、大手町駅、霞ヶ関駅、赤坂駅、明治神宮前駅
有楽町線	池袋駅、飯田橋駅、市ヶ谷駅、麹町駅、永田町駅、銀座一丁目駅、月島駅、豊洲駅
半蔵門線	渋谷駅、永田町駅、半蔵門駅、九段下駅、神保町駅、大手町駅、三越前駅、水天宮前駅、清澄白河駅、押上駅
南北線	六本木一丁目駅、溜池山王駅、永田町駅、四ツ谷駅、市ヶ谷駅、飯田橋駅、後楽園駅、王子駅
副都心線	池袋駅、新宿三丁目駅、明治神宮前駅、渋谷駅
WEB	設置場所の詳細は、Webサイト (https://www.fujifilm.com/jb/solution/menu/cocodesk) をご確認ください。

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。



Echika表参道

冷凍自動販売機の設置

通勤や通学、帰宅時の乗り換え途中などに便利にお買い物いただけるよう、駅構内に冷凍自動販売機を設置しました。今後も様々な自動販売機の設置を進めていきます。



デジタルサイネージの展開、光ファイバーケーブルの賃貸

人々のコミュニケーションが変化していく中で、お客様の移動中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両内や駅構内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、全路線に敷設された光ファイバーケーブルの賃貸事業を行っています。



デジタルサイネージ

高架下における店舗展開

鉄道高架下用地の有効活用を図るため、東西線及び千代田線高架下を中心に、「M'av^{マヴ}みょうでん（東西線高架下）」「M'av^{マヴ}北綾瀬^{リエッタ} Lieta（千代田線高架下）」等の店舗展開を行っています。今後もお客様のニーズや周辺店舗・街のイメージなどに合わせた店舗展開を行い、より快適な高架下環境の整備に取り組んでいきます。



マヴ北綾瀬リエッタ

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当たり、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。

マテリアリティ⑤ 都市・地域の魅力度向上

取組みの方向性		KPI	2022年度実績	2024年度目標値（中計）	2030年度目標値
まちの活性化		開発物件数	0件	4件 （2022年度～2024年度）	13件 （2022年度～2030年度）
地域連携	沿線等との連携施策	沿線等連携施策の参加人数	9.4万人	20万人 （2022年度～2024年度）	60万人 （2022年度～2030年度）
	City Tourism	City Tourism 企画券利用者数	18.5万人	25万人	40万人



都市・地域の魅力度向上

有楽町線・南北線の延伸

有楽町線・南北線の延伸とその事業運営は、当社の未来への成長戦略です。2030年代半ばの開業を目指し、経営に悪影響を及ぼさない十分な補助金等の公的支援のもとに、鉄道ネットワークの強化を通じて、臨海部・都心部へのアクセス利便性の向上や沿線まちづくりへの寄与、東京圏の国際競争力の強化に貢献していきます。

（2023年3月27日 工事施行認可申請）

●有楽町線延伸（豊洲・住吉間）

- 建設キロ 4.8km
- 意義・効果
 - ・臨海地域と都心部東部の観光拠点等とのアクセス利便性の向上や地域のまちづくりの面で効果が期待
 - ・東西線の混雑緩和への寄与



●南北線延伸（品川・白金高輪間）

- 建設キロ 2.5km
- 意義・効果
 - ・品川駅で山手線、東海道線等のJR東日本主要幹線、羽田空港に連絡する京急線、東海道新幹線と接続
 - ・六本木・赤坂等の都心部とリニア中央新幹線の始発駅となる品川駅とのアクセス利便性向上等に寄与



※両路線の延伸部は、地下鉄高速鉄道整備事業費補助及び鉄道・運輸機構による都市鉄道融資（財政融資資金）により建設予定

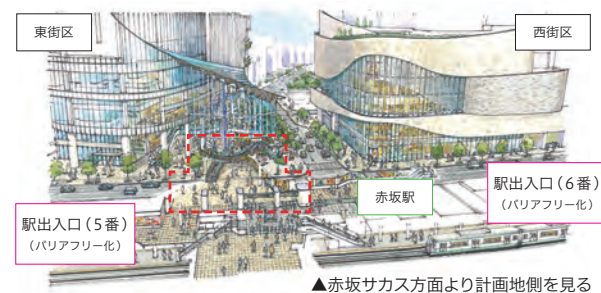
えき・まち連携プロジェクトの推進

駅周辺で都市開発を検討している開発事業者等と早期の段階から連携することにより、空間的・構造的な制約により当社単独では解決が困難な課題を解決し、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」として提案を公募しています。

これまでに、計27駅※において公募しており、今後も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。

※ 2023年3月末現在、11駅において公募を実施中

赤坂二・六丁目地区開発計画及び赤坂駅完成イメージ図



日比谷線虎ノ門ヒルズ駅整備

環状第二号線新橋・虎ノ門地区に求められている「生活環境を備えた国際的なビジネス・交流拠点の整備」及び「交通結節機能の強化」の実現に向けて、事業主体である独立行政法人都市再生機構から当社が設計・工事を受託し、2020年6月6日にホーム階（地下1階）の供用を開始しました。

また、2023年7月には「まちと一体となった駅」の整備の一環として虎ノ門ヒルズ ステーションタワーとの直結により、これまでにない広々とした地下鉄駅前広場が創出されました。



再開発ビルから見た虎ノ門ヒルズ駅

まちの活性化×駅の利便性向上

大手不動産デベロッパーや他鉄道会社等と連携し、拠点となるターミナル駅の再整備等により、地域のまちづくりに寄与するとともに、都市創造の担い手として開発等を主導し、新たな価値を創出していきます。また、引き続き駅直結のオフィス・商業ビル・住宅・ホテルなどの沿線価値向上につながる取得・開発を推進します。



City Tourism（東京の都市内観光）の促進

都内の観光地や商業施設等と連携したCity Tourism（東京の都市内観光）を促進し、沿線と連携した東京の魅力発信や便利な乗車手段の提供により、観光都市東京の活性化を目指し、お客様のお出かけ機会を創出します。

観光施設や旅行会社と連携した観光需要の喚起

旅行者向け企画乗車券「Tokyo Subway Ticket」と、都内観光施設入場券等とのセット商品をオンラインで発売しています。またクラブツーリズム（株）と共同で、駅や沿線の歴史、文化、街並みを散策していただく企画ツアーを実施する等、都市内観光の需要創出に努めています。



「東京満喫オリジナルプラン作成サービス」の開始

「Tokyo Subway Ticket」と観光施設や体験メニューをお客様ご自身で自由に組み合わせて、オリジナルプランを作成できるサービスを開始しました。東京都内の12の観光施設及び体験施設から、お好みの施設・体験を自由に組み合わせてオリジナルプランを作成し、都市内観光をお楽しみいただけます。



「Klookパス 東京 & Tokyo Subway Ticket」の発売

「Tokyo Subway Ticket」と観光施設やアクティビティを2～4つ選んで利用できるお得なデジタル観光周遊パス「Klookパス 東京 & Tokyo Subway Ticket」を発売しています。乗車券と施設等のチケットをそれぞれ単品で購入いただくより、東京観光をよりお得に便利にお楽しみいただけます。

お得な企画乗車券発売によるCity Tourismの促進

東京メトロ24時間券の認知度向上と魅力ある沿線地域の活性化を目的に、東京メトロ24時間券と商業施設で利用できるクーポンブックをセットにした「ものみゆさんくーぼん」及び「東京まちめぐりクーポン」を発売しました。また65歳以上のお客様を対象としたシニア東京メトロ24時間券を発売し、ご利用のお客様から大変好評を得ました。新しいスタイルでの都市内観光を提案することで、今後も沿線の活性化に努めています。



「ものみゆさんくーぼん」ポスター



シニア東京メトロ24時間券

沿線地域との連携

沿線のイベント実行委員会、自治体、商店街との連携を通じて、東京の都市としての魅力・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。

東京メトロ全駅をめぐる「東京メトロ全駅スタンプラリー」、同時開催の「メトロ街めぐりスタンプラリー」では、自治体や商店街などと連携して、沿線の街の魅力を紹介して

います。地方自治体と連携し、東京にいながら他県のゆかりの地を巡り、旅の気分を楽しんでいただけるスタンプラリーも開催しました。

また、2023年6月に社会・地域コミュニティ活性化プロジェクトチームを設置し、沿線地域の活性化に貢献していきます。



デジタルスタンプ取得の様子(東京メトロ全駅スタンプラリー)



東京メトロ全駅スタンプラリー



鳥取県ゆかりの地スタンプラリー

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が開催する「神田カレー街食べ歩きスタンプラリー」と連携し、当社の5駅にもスタンプを設置することで、沿線地域へのスタンプラリー参加者の回遊性を高め、沿線地域及び神田カレーグランプリのさらなる活性化に取り組みしました。



神田カレーグランプリ2022

新たな乗車サービスの実証実験

2023年4月25日から6月25日まで、QRコードを用いたデジタル乗車サービスに関する実用性の検証を目的として、丸ノ内線デジタル1日乗車券と、タクシー利用サービス、スポット巡りイベント、ワークスペース利用サービスをそれぞれ組み合わせてご利用いただく実証実験を実施しました。QRコードを用いて自動改札機を通過いただける乗車サービスの実証実験は東京メトロ初の試みとなりました。

※ QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。



2024年度中にクレジットカードのタッチ決済等を活用した乗車サービスの実証実験を開始いたします。今後は、デジタル技術等を活用した新たな乗車サービスの開発・検討を促進し、より便利でスムーズな鉄道サービスの提供を目指します。

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 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

次世代育成

キッズニア東京への出展やJFAこころのプロジェクト「夢の教室」への協賛等を通じて、次世代を担う子どもたちの育成を支援しています。

キッズニア東京への出展

2015年度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、オフィシャルスポンサーとして「地下鉄」パビリオンを出展しています。

運転士及び車両や軌道のメンテナンス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、運輸部門と技術部門の協働で地下鉄が運行されていること、協力することの大切さを伝えています。



地下鉄博物館の運営支援

当社は、公益財団法人メトロ文化財団による地下鉄博物館事業の支援を行っています。地下鉄博物館では、日本唯一の地下鉄の博物館として、地下鉄の歴史のほか、地下鉄が都市生活の中でどのような役割を担っているかなどを「みて、ふれて、動かして」学習できることをコンセプトに、小中学生などの若い世代のお客様に理解いただけるような展示を行っています。



▶ 2022年度来館者数

約 127,000 名

JFA こころのプロジェクト「夢の教室」への協賛

2013年度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。2022年度は市川市及び江東区の小学校で冠授業を行いました。

※ 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。



▶ 2022年度開催数

5校 / 18クラス

鉄道ワークショップ

2013年度から東京大学生産技術研究所次世代育成オフィスと連携し、中高生向けに鉄道を題材とした「リアルなSTEAM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。

※ Science（科学）、Technology（技術）、Engineering（工学）、Arts（芸術）and Mathematics（数学）のそれぞれの頭文字をとったもので理数教育に創造性教育を加えた教育手法のこと。



沿線教育機関との連携

鉄道を安全にご利用いただくことを目的に総合研修訓練センターにおいて、都立文京盲学校の生徒を対象に鉄道施設体験学習会を開催したほか、沿線中学校の生徒を対象に鉄道業務体験学習会等を実施し、当社の安全・安心を維持する技術や取組みを学んでいただきました。



鉄道施設体験学習会の様子

スポーツ振興

東京や沿線地域で実施されるスポーツイベント等に参加・協力を行うなどのスポーツ振興活動を行っています。

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その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。



©東京マラソン財団

女子駅伝部の活動

2020年に女子駅伝部を発足し、2022年度には全日本実業団対抗女子駅伝大会予選会（プリンセス駅伝）に創部3年目で初出場を果たしました。引き続き、全国実業団対抗女子駅伝競走大会（クイーンズ駅伝）出場・優勝、さらにはトラック種目及びマラソンでの上位成績を目指します。

当社沿線地域を中心に練習を行っているほか、東京大学スポーツ先端科学研究拠点との共同研究を通じ、科学的側面からチーム強化を図っています。

[WEB](https://www.tokyo-metro.jp/ekiden/) <https://www.tokyo-metro.jp/ekiden/>



女子駅伝部 赤堀選手

バラスポーツの普及・認知度向上に向けた取組み

障がいの有無、性別、年齢を超えて楽しむことができるバラスポーツの発展に向けて、2017年10月に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しています。東京メトロをご利用になるお客様を対象にバラスポーツ体験会を開催するなど、バラスポーツの普及・認知度向上に向けた取組みを実施しています。



車いすフェンシング 安選手

※ 2022年度車いすフェンシング体験会の様子

地域振興・文化支援

地域社会の持続的発展に寄与するため、地域・地方の情報発信のほか、沿線地域文化の振興を図っています。

ふるさとPRイベント開催をサポート/音楽イベントの開催

「地方・東京の交流人口の増加による双方の持続的な発展」及び「新しい銀座駅の新たな魅力を地方自治体と共創」することを目的とし、銀座駅構内で地方自治体が実施する「ふるさとPRイベント」のサポート、地域・地方の情報発信に貢献しています。またメトロ文化財団では、気軽に楽しくクラシック音楽に触れていただくため、様々な音楽イベントを開催しています。



▶ 2022年度ふるさとPRイベント開催数

9件



▶ 2022年度音楽イベント開催数

9回



Theme 4

地球にやさしい メトロに



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、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よるCO₂排出量の削減、事業を通じて生じる廃棄物の削減等にも取り組み、グループ全体で気候変動の緩和や資源循環に向けた取組みを一層推進します。

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支援や環境負荷軽減を図り、海外各都市の持続可能な発展に貢献します。

マテリアリティ⑥ 脱炭素・循環型社会の実現

取組みの方向性	KPI	2022年度実績	2024年度目標値（中計）	2030年度目標値
脱炭素社会の実現	当社グループ全事業におけるCO ₂ 排出量	36.1万t-CO ₂ 38.2%減(2013年度比)	45.5万t-CO ₂ 以下、 22%減(2013年度比)	29.2万t-CO ₂ 以下、 50%減(2013年度比) ※参考：2050年度実質ゼロを 目標とする
循環型社会の実現	【定性目標】 資源循環等の推進	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実施	環境基本方針に基づく取組みの継続的な実施	環境基本方針に基づく取組みの継続的な実施

マテリアリティ⑦ 海外への展開・支援

取組みの方向性	KPI	2022年度実績	2024年度目標値（中計）	2030年度目標値
海外都市交通発展支援	海外鉄道ビジネス関与都市数	21都市	49都市 (2022年度～2024年度)	実績を報告 ※目標値については状況を踏まえて設定



脱炭素・循環型社会の実現① ～環境マネジメントシステム～

■ 環境に関する考え方

環境基本方針

サステナビリティ経営ビジョンに示されたマテリアリティテーマである「地球にやさしいメトロに」の実現に向けて、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。

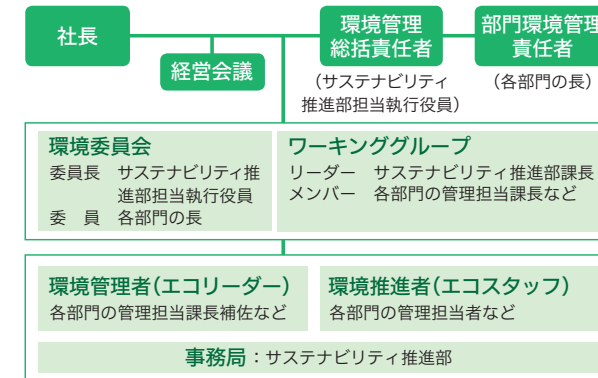
1. 私たちは、事業のあらゆる場面で先端技術を用い、更なる省エネルギー化と再生可能エネルギーの活用を推進し、温室効果ガスの削減を通じ、気候変動の緩和に努めます。
2. 私たちは、資源循環の推進や環境に優しい物品の調達を通じ、環境負荷の軽減に貢献します。
3. 私たちは、事業を通じ生じる廃棄物・排気・排水・騒音などの環境負荷の低減を図り、地域社会との調和を目指します。
4. 私たちは、エネルギー効率の高い交通手段である地下鉄の国内外における利便性向上と利用促進を通じて、地球環境の改善に貢献します。
5. 私たちは、事業が環境に与える影響を把握・分析し社会に開示する他、関連する法規制を遵守し、環境汚染の予防に努めます。
6. 私たちすべての役員・社員は、教育・研修等を通じ、環境への意識を啓発し向上させます。

■ 環境マネジメント推進体制

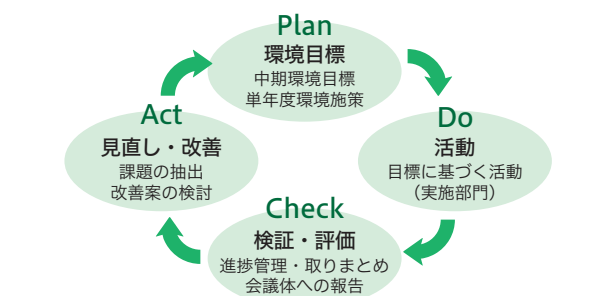
環境保全活動を全社的に推進するため、「環境マネジメント推進体制」のもと、PDCAサイクルに沿って環境マネジメントシステムを運用しています。環境基本方針に基づき、環境委員会にて環境目標を設定、各部門の活動進捗状況の検証・評価、結果の報告、見直しを行い、環境保全活動を継続的に改善しています。

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及びグループ会社ごと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



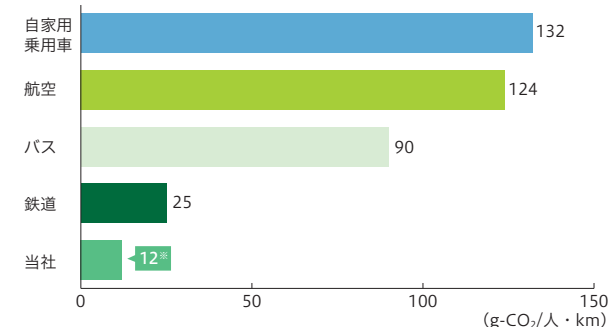
環境マネジメント推進体制におけるPDCAサイクル



■ 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132g-CO₂/人・kmに対し、当社の2022年度の実績は12g-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(2021年度)

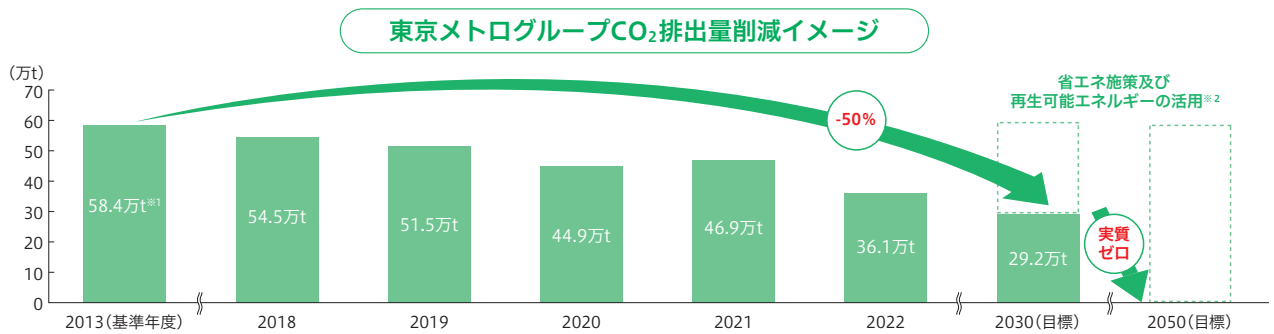


*出典：国土交通省「運輸部門における二酸化炭素排出量」(当社データを除く)
※当社実績は2022年度(実績値四捨五入)

長期環境目標「メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050」

2022年3月に長期環境目標「メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050」を設定し、東京メトログループ全事業が排出するCO₂量について「2030年度－30％（2013年度比）、2050年度実質ゼロ」を掲げましたが、脱炭素化が加速

する外部環境を踏まえさらなる高みを目指し、2023年3月に「2030年度－50％（2013年度比）、2050年度実質ゼロ」へ引き上げを実施しました。今後も目標達成に向けグループ全体で取り組みを推進していきます。



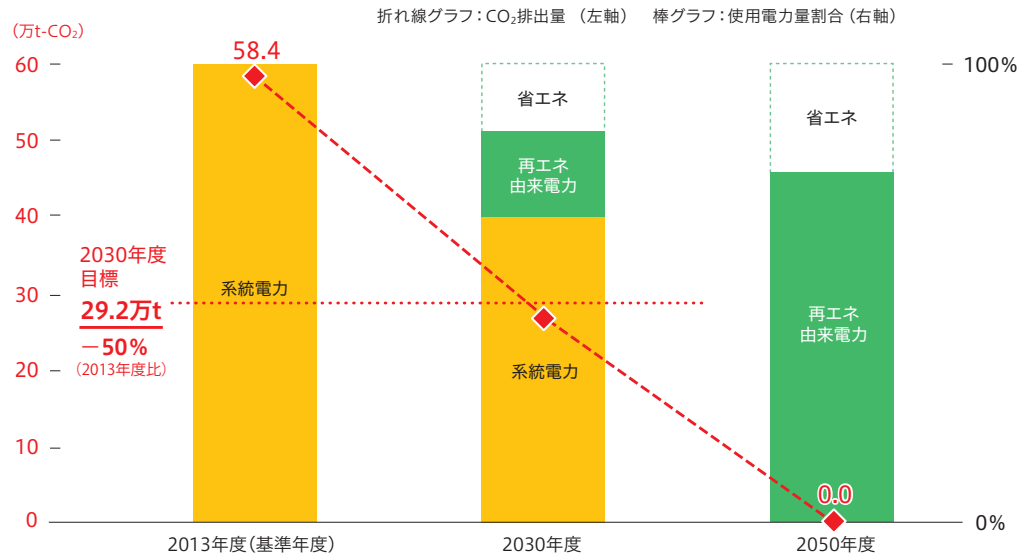
※1 CO₂排出係数は0.555kg-CO₂/kWh ※2 再エネ由来電力利用の他、水素等の代替エネルギーの活用等を検討する

長期環境目標「メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050」達成に向けたロードマップ

東京メトログループが排出するCO₂量は、そのほとんどが電力由来です。これまでもエネルギー効率に優れた車両への更新等により省エネを推進してきており、今後も継続していきます。その上で、2030年度時点では、一部の電力を再生可能エネルギー由来の電力に置き換えることで2030年度目標（2013年度比－50％）の達成を目指します。2030年度から2050年度に向けては、大規

模再生可能エネルギーによる電力調達を実施し、電力を100％再エネ由来電力に置き換える方針です。なお、電力以外のその他燃料からのCO₂排出量は僅少ですが、クレジットによるオフセット等を活用し、2050年度実質ゼロ実現を目指します。
調達方針については適宜見直しを実施し、最適な手段を選択していきます。

メトロCO₂ゼロ チャレンジ 2050の達成に向けたロードマップ



※系統電力：通常の電力供給メニュー契約時に供給される火力発電等、CO₂を排出する電源を含んだ電力

TCFD 提言への賛同表明及び情報開示について

2022年3月、東京メトロは、金融安定理事会（FSB）により設置された「気候関連財務情報開示タスクフォース（以下、TCFD）」提言へ賛同を表明しています。

ガバナンス	戦略
社長が議長であるサステナビリティ推進委員会で環境方針や長期環境目標、気候関連非財務指標の設定等を行うとともに、気候関連のリスク/機会の検討・承認・フォローアップを実施し、重要案件は取締役会に付議します。	他の交通手段と比較してCO ₂ 排出量が少ない鉄道事業の特性を活かし、運輸部門の脱炭素化に貢献します。また、気候変動による水害の激甚化を想定し、止水版及び防水ゲートの設置等のハード面の対策とBCP(事業継続計画)の策定や関係自治体等と連携しているソフト面の対策を行っています。
リスク管理	指標と目標
脱炭素社会実現シナリオ、温暖化進展シナリオの各シナリオ分析に基づき17のリスクを設定しました。今後は、サステナビリティ推進委員会においてTCFD提言に基づく気候関連リスクのフォローアップを実施するとともに、全社的なリスクマネジメントとの連携も含めた気候関連リスクの管理体制構築の検討を進めます。	「メトロCO ₂ ゼロ チャレンジ 2050」を設定し、当社グループ全事業が排出するCO ₂ 排出量について「2030年度に－50％(2013年度比)」「2050年度実質ゼロ」を目指しています。また、実績値については、本レポートで公表しています。

主な移行リスク／機会(脱炭素社会実現シナリオ：2℃未満／1.5℃の場合)

種類	外部環境の変化 (シナリオ別)	生じる影響	リスク 機会	時間軸	影響	取組みの方向性
政策・法規制	炭素税の導入	素材価格の高騰	リスク	長期	中	●より低炭素な製品調達
		電気料金の上昇	リスク	短中期	中	●安価で大量の再エネ電力調達（PPA等） ●省エネ効果の高い車両、設備等の導入・更新
		ガソリン代高騰による車離れ	機会	短中期	中	●公共交通の利用促進（利便性向上やPRなど）
市場	エネルギーミックスの変化 環境にやさしい交通手段の普及	電気料金の上昇 電力供給の不安定化による停電増加	リスク リスク	短中期 長期	大 中	（上記「炭素税の導入：電気料金の上昇」の記載と同様） ●BCPに沿った対応の徹底、必要に応じた計画の改善
		燃料電池バス・EV、自転車等を組み合わせたMaaSの進展	機会	長期	中	●多様なパートナーと連携した「my! 東京MaaS」の推進
評判	ステークホルダーの環境意識の高まり	お客様の通勤機会の減少	リスク	長期	中	●環境にやさしい交通手段である鉄道の利用促進（「my! 東京MaaS」の推進等）
		環境優位性の評価によるお客様の需要増加	機会	長期	大	●新たなお出かけ機会の創出（東京の都市内観光「City Tourism」による需要創出等）
		ESG評価を重視した新たな投資家層の拡大	機会	短中期	中	ESGに関する情報開示の推進

参照シナリオ

・Sustainable Development Scenario（出典：IEA『WEP2020』『WEO2021』『ETP2020』） ・Net Zero Emissions by 2050 Scenario（出典：IEA『WEO2021』『Net Zero by2050』）

主な物理的リスク／機会(温暖化進展シナリオ：4℃以上の場合)

種類	外部環境の変化 (シナリオ別)	生じる影響	リスク 機会	時間軸	影響	取組みの方向性
急性	豪雨の激甚化、 洪水の頻発化	鉄道施設の損傷	リスク	短中期	大	●駅出入口、換気口、トンネル出入口等の浸水防止対策の継続実施
		運休の発生	リスク	短中期	中	●浸水被害軽減のためのBCPの継続的な改善（早期復旧策含む）
		沿線地域の被災	リスク	短中期	大	●関係自治体、河川管理者等との連携体制の構築
		浸水想定域拡大に伴う設備投資増	リスク	短中期	中	
慢性	平均気温の上昇	新型感染症の発生	リスク	短中期	大	●新型コロナウイルス感染症対策で培った知見の活用（窓開け、換気設備、混雑状況発信、消毒液設置等）
		空調需要の増加	リスク	長期	中	●地下駅や車両の空調効率化
		夏季の出控え	リスク	長期	中	●利用状況に応じた輸送の見直し ●新たなお出かけ機会の創出（東京の都市内観光「City Tourism」による需要創出等）
		気温上昇による地上移動の忌避	機会	長期	中	●「駅・まち一体」開発の推進（地上に出ない移動環境の提供） ●「駅・まち一体」開発の推進（地上に出ない移動環境の提供）

参照シナリオ

・RCP8.5（出典：IPCC『AR5』） ・SSP5-8.5（出典：IPCC『AR6』）

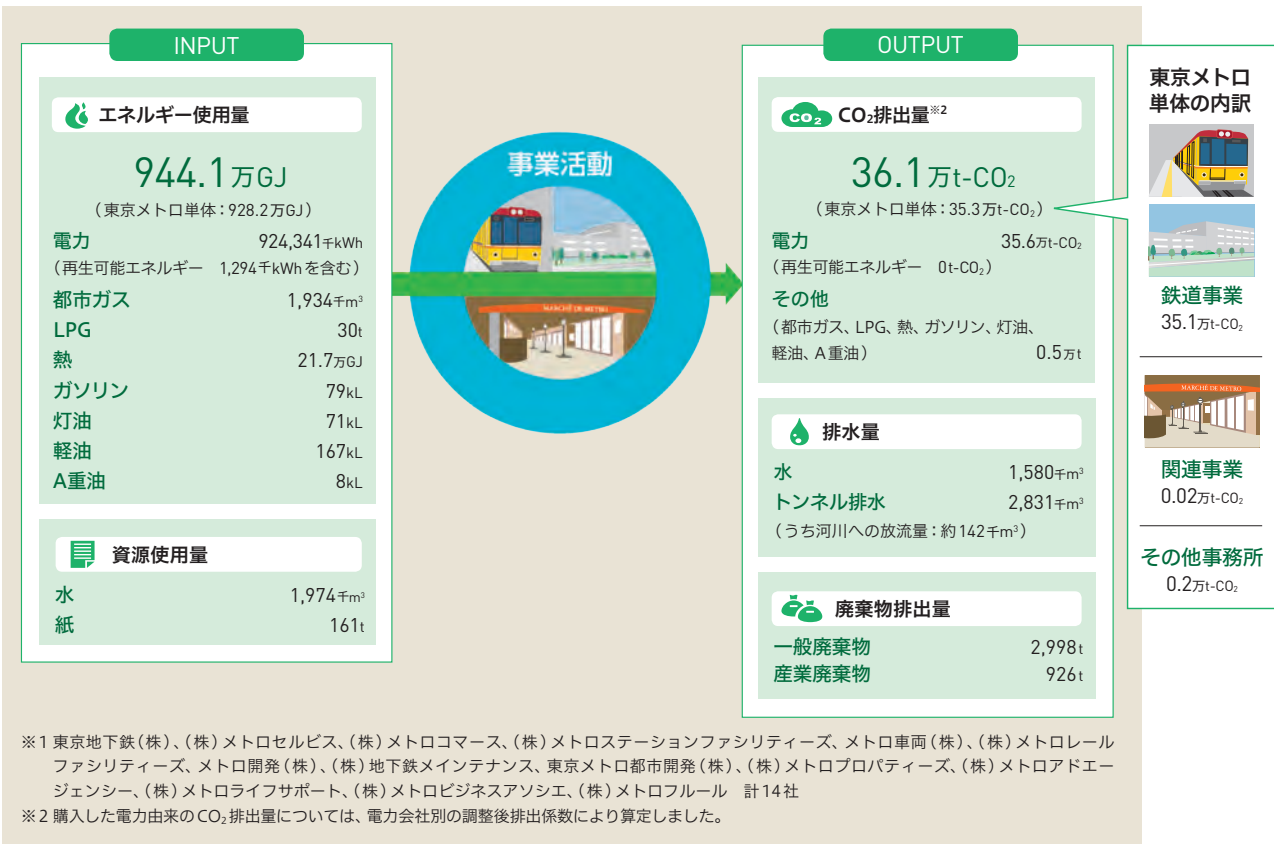
Theme 1	Theme 2	Theme 3	Theme 4	Theme 5
地下鉄を安全に、 そしてつよく	一人ひとりの毎日を 活き活きと	東京に多様な 魅力と価値を	地球にやさしい メトロに	新たな時代を共に 創る力を

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^{*1}の鉄道・駅及び関連事業施設、事務所 ●対象期間：2022年4月1日～2023年3月31日



ちかエコトレイン サステナ号

2022年12月1日から12月31日、銀座線1000系特別仕様車1編成で使用する電力を実質再エネ化し、CO₂排出量が実質ゼロとなる「ちかエコトレイン サステナ号」を運行しました。銀座線は、東京メトロの前身である東京地下鉄道株式会社が1927年12月30日に開業した日本初の地下鉄であり、サステナブルな交通機関として東京の持続的な発展を支えてきました。今回の取り組みは、銀座線が2022年12月30日に開業95周年を迎えたことに合わせて実施したもので、東京メトロが非化石価値取引市場から直接調達したFIT非化石証書を活用することにより、運行に使用する電力をCO₂排出量が実質ゼロとなる再生可能エネルギーへと置き換えました。これにより、44.2t-CO₂の削減が実現しました。



中期環境目標（2022年度～2024年度）

指標	中期環境目標	中期環境目標に対する2022年度実績
CO ₂ 排出量◆	45.5万トン以下(2013年度比▲22%)	36.1万トン(2013年度比▲38.2%)
再生可能エネルギー使用量	5,648千kWh	5,468千kWh
車両走行キロ当たり電車用電力実使用量	1.78kWh/C・km以下	1.78kWh/C・km
駅照明のLED化率※	63.5%以上(170駅中108駅以上)	58.8% (170駅中100駅)
一般廃棄物・産業廃棄物(建設副産物を除く)のリサイクル率	93.0%以上	97.7%
建設副産物のリサイクル率	①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：100% ②建設泥土：90%以上	①建設発生土、アスファルト・コンクリート塊：100%、コンクリート塊：99.9% ②建設泥土：100%
循環型社会に係る施策等(食品ロス関係を含む)の実施回数	2回以上	2回

◆マークは当社グループ全事業の目標

※全駅(180駅)のうち、管理委託駅(7駅)及び共同使用駅(3駅)を除いた170駅を対象

2022年度の主な取組み・実績

実施項目		2022年度の実績及び主要実施項目
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	新造車両16編成にVVVF制御装置、PMSM等を導入
	駅照明のLED化	3駅の構内にLED照明を導入
	駅における省エネ活動	照明機器や空調の適正管理、駅務機器の適正配置を継続
	高効率機器の導入	高効率冷凍機、高効率変圧器の導入
関連事業の省エネ化	不動産物件の省エネ化	空調機更新時に省エネに配慮した機種を採用
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
再エネ電源の活用		非化石証書の調達等により、再エネ由来の電力に置き換え 太陽光発電システムによる再エネ電力を活用 鉄道業界初となるバーチャルPPA契約を締結
新技術の検討		技術開発委員会において省エネ・再エネ活用にかかる新技術の調査・検討を実施
資源循環の推進・環境負荷の低減		
環境にやさしい物品の使用	グリーン購入の推進◆	事務用品等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	紙使用量の削減◆	紙資源の効率的な使用により紙使用量を削減(前年度比96.1%)
	車両自動洗浄機での再利用水の活用	車両基地の車両自動洗浄機において再利用水を活用し、排水を低減
リサイクル・リユースの推進	適正な廃棄物管理◆	廃棄物の分別収集徹底、リサイクルの促進等を実施
	文具リユースの実施◆	東京メトログループ内で文具リユースを実施
	使用済み乗車券のリサイクル	お客様の使用済み乗車券・カード類等のリサイクルを実施
	車体車両のリサイクル、リユース	廃車車両を国内の事業者へ譲渡。アルミ車体のリサイクルを実施
環境負荷の低減	建設副産物のリサイクル	建設発生土、コンクリート塊、アスファルト・コンクリート塊、建設泥土のリサイクルを実施
	騒音の低減	操舵台車6編成の導入。低騒音型スクロール式コンプレッサーを16編成導入
	空調機における新冷媒化・フロン回収	空調機の新冷媒化及び使用済みフロンの回収作業を実施
	河川の水質改善	トンネル内湧水の河川放流による河川の水質改善
沿線地域と連携した環境保全活動の実施		沿線地域での清掃等の環境保全活動を実施
循環型社会に係る施策の実施		環境月間(6月)・食品ロス削減月間(10月)を実施
公共交通の利用促進		
環境負荷の少ない地下鉄の利用促進		「my! 東京MaaS」を推進。企画乗車券発行、スタンプラリー等のイベントを実施
海外において環境負荷の低い公共交通への転換を支援		海外の都市鉄道の支援等を実施
社会への開示、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
CO ₂ 排出量算定の範囲拡大及び緻密化		Scope3の一部カテゴリーについて算定を開始
環境保全活動に関する情報発信		サステナビリティレポート、Webサイト等で、当社の環境への取り組みを発信
環境意識の啓発		
環境教育の実施◆		役員研修会、エコリーダー・エコスタッフ研修など役員・社員向けの環境教育を実施
経済運転に関する教育の実施		動力車操縦者養成時に、経済運転(蛇行運転の活用等)に関する教育を実施

◆マークの目標は東京メトログループ各社においても共通目標を設定

脱炭素・循環型社会の実現②

～さらなる省エネルギー化と再生可能エネルギーの活用～

■ 車両における省エネルギー対策

環境負荷低減に向け、エネルギー効率に優れた車両の開発・導入に積極的に取り組んでいます。2009年度から、各種新造車両等において、回転子に永久磁石を使用した永久磁石同期モータ（PMSM）を採用することでエネルギー効率の向上を図っています。

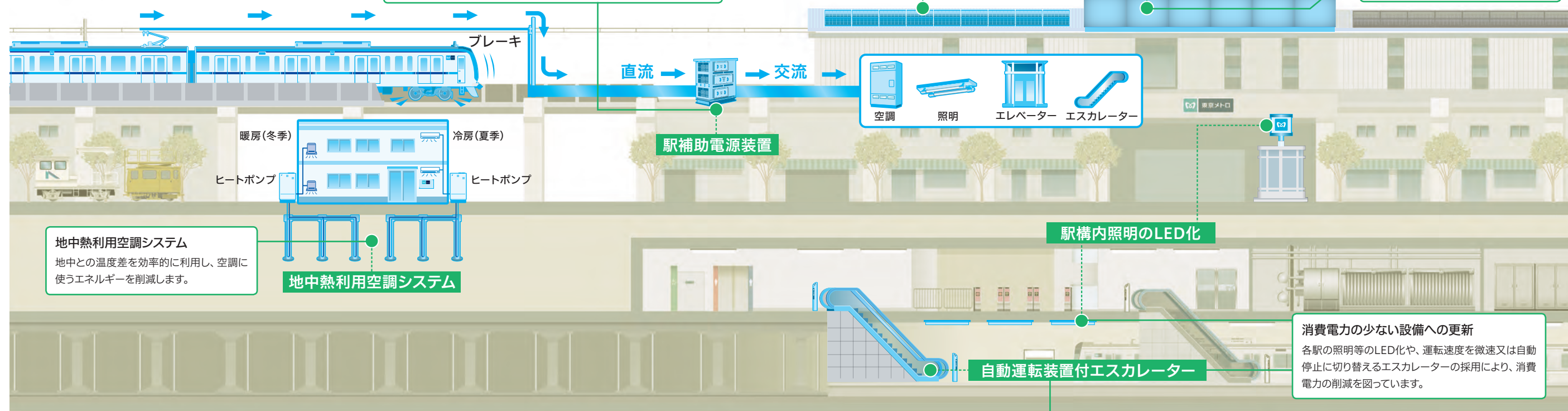
2013年度からはSiC素子を採用した補助電源装置を世界で初めて本格導入し、その後VVVFインバータ制御装置へも適用を拡大してさらなる環境負荷低減に努めています。

■ 駅設備における省エネルギー対策

地下鉄という事業特性上、照明設備等多くの設備が必要となるため、駅補助電源装置の設置のほか駅構内照明のLED化等により、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。

効率的なエネルギーの活用

列車がブレーキをかけたときに発生する回生電力は、電車線を通じて他の列車の電力として使用されます。回生電力のうち消費しきれなかった分は、駅補助電源装置を通じて、直流から交流に変換し、駅の照明や空調、エスカレーター等の電源として活用しています。



駅補助電源装置

▶ CO₂削減量
1,534 t-CO₂
▶ 設置箇所数
18箇所



太陽光発電システム

▶ CO₂削減量
570 t-CO₂
▶ 設置駅数
11駅

丸ノ内線四ツ谷駅、日比谷線南千住駅、東西線西葛西駅・葛西駅・浦安駅・南行徳駅・行徳駅・妙典駅・原木中山駅・西船橋駅、千代田線北綾瀬駅

膜屋根

自然の光を取り入れることで照明に使うエネルギーを削減します。

太陽光発電システム

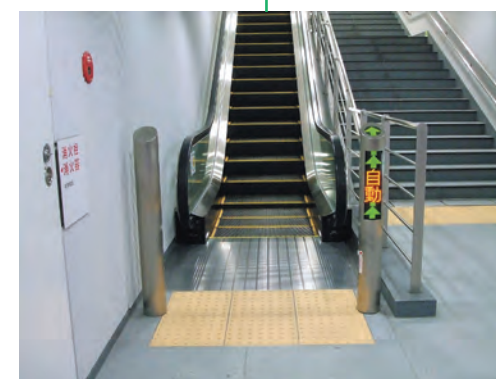
膜屋根(自然採光)

駅構内照明のLED化

自動運転装置付エスカレーター

消費電力の少ない設備への更新

各駅の照明等の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

■ 本社・総合研修訓練センターの電力を 実質再エネ化

東京メトロ本社及び総合研修訓練センターで使用する電力について、実質的にCO₂排出量がゼロとなる再生可能エネルギー由来の電力に置き換えました。これにより、2022年度は年間1,858t-CO₂の削減が実現しました。

■ 節電の取り組み

駅務機器、駅照明、駅冷房の稼働時間等を見直すとともに、本社建物等の各事務所における室温の適正管理及び不要な照明の消灯等を行うことにより、使用電力量の削減に努めています。

＜ 鉄道用同期リラクタンスモーターシステムによる省エネ化を世界で初めて実現 ＞

さらなる鉄道車両の省エネ性能の向上を目指し、三菱電機株式会社と共同で、鉄道用「同期リラクタンスモーターシステム」について、2021年12月から実証試験を行い、省エネ化が可能であることを確認しました。本システムを試験搭載した日比谷線13000系車両にて、営業運用による消費電力量評価などの長期評価試験を行い、従来の誘導モーターシステムと比較して約18%の省エネ化が実現可能であることを確認しました。同期リラクタンスモーターの鉄道車両への適用を可能とし、営業運用により省エネ効果を定量的に確認したのは、世界で初めてとなります。



長期評価を実施した日比谷線13000系車両



試験搭載した同期リラクタンスモーター

※同期リラクタンスモーター：回転子鉄心内の磁気抵抗差によって生じる磁極との相互作用で発生する「リラクタンストルク」で駆動します。鉄道車両に広く採用されている誘導モーターと比較して、回転子の発熱損失が小さく、効率や質量特性に優れることが特徴です。

脱炭素・循環型社会の実現③

～資源循環の推進～

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。

廃棄物・建設副産物

主に駅・事務所及び工事に起因する廃棄物については、様々な用途への再使用・再生利用を図っています。

駅などの改良工事で発生した建設副産物のうち、建設発生土は港湾施設や採石場跡の埋立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** **97.7%**
※建設副産物を除く

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などに、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・各駅などのトイレで使用しています。



▶ **乗車券リサイクル率** **100%**

乗車券をリサイクルしてできたトイレットペーパー

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。また、廃棄車両の譲渡のほか車体に使用されているアルミニウムの再利用を行っています。



▶ **リサイクル・リユース率** **100%**
車体の分解リサイクルの様子

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を改善した上で、車両自動洗浄機による車両外板清掃等に活用しています。



▶ **再利用率** **90.3%**

引退した車両について

一部の車両は引退後、国内外の事業者に譲渡しており、2022年度は旧日比谷線03系車両が北陸鉄道で導入されました。



食品ロス削減啓発イベント

2022年10月、食品ロス削減を目的に社内では食品ロス削減啓発イベントを行いました。これは食品ロス削減推進法（食品ロスの削減の推進に関する法律）において、10月は『食品ロス削減月間』と定められていることに合わせて実施したものです。

期間中は、社内に「食品ロス削減月間ポスター」、食堂・休憩室等の飲食スペースに「食べ残しゼロ啓発ポスター」を掲出したほか、食品ロスに関するクイズイベントを実施し、138名が参加しました。

鉄道部品のオンラインオークション

「鉄道部品の“もったいない”を解消」をテーマに、「鉄道部品オンラインオークション」を開催し、丸ノ内線02系の前面方向幕・運行番号幕セットや半蔵門線8000系の前面車号板等、計19点を出品しました。従来は車両基地イベントでの販売会のみでしたが、オンラインオークションを開催することでより多くのお客様が手に入れられる機会を提供し、売上の10%を「守ろう東京・新型コロナ対策医療支援寄附金」に寄付します。



脱炭素・循環型社会の実現④

～沿線地域とともに～

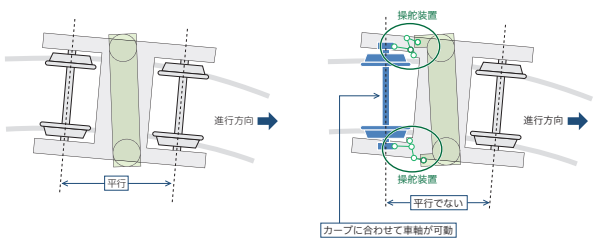
沿線の環境に配慮した騒音・振動の低減

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。

車両

操舵台車

- ・**導入車両**：銀座線1000系、丸ノ内線2000系、日比谷線13000系
- ・**効果**：曲線を通過する際に車軸が曲線に沿うように舵を切ること曲線をスムーズに走行し、走行安全性を向上させるとともに車輪とレール間の摩擦による騒音・振動を低減します。



車両用低騒音型コンプレッサー

- ・**導入箇所**：658台/830台（うち新規導入39台）
- ・**効果**：ブレーキやドア開閉等で使用する圧縮空気生成時の動作音低減を目的とし、低騒音型コンプレッサーの導入を進めています。

駅施設等

防振まくらぎ

- ・**導入箇所**：120.301km/279.246km
- ・**効果**：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ることで、列車走行時に発生する振動の伝播を軽減します。

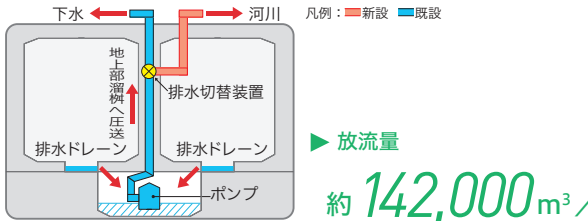
指向性スピーカー

- ・**導入箇所**：一部地上駅ホーム
- ・**効果**：音の伝わる範囲を限定させ、案内放送による近隣への音の拡散を低減します。

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、有楽町線市ケ谷駅及び南北線王子駅付近のトンネル内湧水を河川等まで導水し放流しています。この取組みにより、河川等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に貢献しています。

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。



環境教育の実施とその他取組み

「安心で、持続可能な社会」を実現すべく、環境保全活動の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役員・社員を対象に環境に関する教育を実施しました。また、サステナビリティに関する取り組みをブログ形式で定期的に発信したほか、環境月間や食品ロス削減月間を定め、ポスター掲出やクイズイベントの開催等の意識啓発も行いました。

主な実施状況（2022年度）

開催月	内容	人数
2022年4月	新入社員研修(総合職)	27名
2022年8月	役員研修会	17名
2023年2月～3月	エコリーダー・エコスタッフ 研修	158名
2022年9月～3月	サステナビリティブログ投稿(12回)	－
2022年6月	環境月間 クイズイベント参加者数	230名
2022年10月	食品ロス削減月間 クイズイベント参加者数	138名

※新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、一部研修を中止



Theme 5

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、地球を軸とした各種取組み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、「技術開発ビジョン」に基づき、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、業務変革を実現するとともに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、人権の尊重、ダイバーシティ推進、人財育成をはじめ、健康経営や社員の働き方改革の推進、労働安全衛生の確保に努め、安心して働ける魅力的な労働環境を創出します。

マテリアリティ⑧ 技術開発・DX・パートナーシップの強化

取組みの方向性	KPI	2022年度実績	2024年度目標値(中計)	2030年度目標値
技術開発	【定性目標】技術開発の推進	—	技術開発の成果について実績・概要を報告	技術開発の成果について実績・概要を報告
	【定性目標】専門人材の育成	—	鉄道技術等に係る専門人材について実績・概要を報告	鉄道技術等に係る専門人材について実績・概要を報告
DX	データ分析人材(基礎レベルの技術者)の育成	25名	年間25名	実績を報告(目標値は状況を踏まえて設定)
	内製開発人材(基礎レベルの技術者)の育成	—	年間40名(2023年度から毎年度)	実績を報告(目標値は状況を踏まえて設定)
パートナーシップの強化	【定性目標】外部企業等とのパートナーシップによる新たな企業価値の創出	アクセラレータープログラム2022の募集を開始	外部企業等とのパートナーシップによって創出された新たな共創件数について実績・概要を報告	外部企業等とのパートナーシップによって創出された新たな共創件数について実績・概要を報告

マテリアリティ⑨ 人権の尊重/ダイバーシティ推進/人財育成 マテリアリティ⑩ ガバナンス強化

取組みの方向性	KPI	2022年度実績	2024年度目標値(中計)	2030年度目標値
ダイバーシティ推進	女性社員比率	7.0% (2023.4.1時点)	7.4%	10%以上
	女性管理職比率	2.5% (2023.4.1時点)	前年度比増	10%以上
	女性採用比率	23.5% (2023.4.1入社及び2022.10.1入社)	30%	35%
	障がい者雇用率	3.03% (2022.6.1時点)	法定雇用率以上	法定雇用率以上
	育児休職取得率	男性: 96.70% 女性: 100% (2022.10 ~ 2023.3実績)	男女ともに100% (2022年度下期以降)	男女ともに100%
労働安全衛生	労働災害件数(鉄道重大災害件数)	0件(2023.3.31時点)	継続して0件	継続して0件
社員とその家族の健康と幸福	【定性目標】健康経営の推進	2022年度健康経営優良法人に認定	健康経営に関する指標の実績・概要を報告	健康経営に関する指標の実績・概要を報告
社員の働きがい(働きやすさ・やりがい)の創出	社員満足度	—	実績を報告*	実績を報告*
人権の尊重	【定性目標】ステークホルダーの人権尊重	有識者ダイアログ(1/30)を踏まえ、人権方針を公表(3/29)	人権方針に基づく取組みの継続的な実施	人権方針に基づく取組みの継続的な実施
ガバナンス強化	業務上の組織的な刑法・行政法規違反件数	0件	継続して0件	継続して0件

※ 調査実施後、目標設定

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

5G・IoT・XR・AI等のデジタル技術が進化する中、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。

具体的には将来にわたる安心の提供の実現を目指し、故障予知技術・劣化予測技術の促進(CBM)の検討・導入を進めています。

サービス面においては、お客様一人ひとりの安心で快適なご利用の実現に向け、鉄道業界で初めてデブスカメラとAIを用いた列車混雑計測システムを開発し、自社車両だけでなく他社車両も含めた列車混雑状況をリアルタイムでお客様に提供しています。

また、さらなる安全安定運行の実現を目指して、車両機器状態を指令所から遠隔でモニタリングできる「車両情報監視・分析システム(TIMA)」を導入しました。今後は、TIMAによって収集・送信される車両機器動作データを、「故障予兆検知システム」が自動分析することにより、故障の予兆を自動検知し、機器の寿命診断や検査の深度化・効率化について検討していきます。

技術開発ビジョン



■ 外部連携による新たな価値の提供

東京メトロが保有する経営資源とスタートアップ企業のアイデア・技術を組み合わせ、新たな価値を共創することを目的としたオープンイノベーションプログラム「Tokyo Metro ACCELERATOR(東京メトロアクセラレーター)」を2016年度から実施しています。

2022年度は、「新規事業創出プログラム」と「鉄道事業課題解決プログラム」に分け、「鉄道事業課題解決プログラム」は通年募集・常時検証にすることで、幅広い外部連携を通じて新たな事業領域に挑戦しています。



■ DX 認定の取得

DX認定制度とは、「情報処理の促進に関する法律」に基づき、デジタル技術による社会変革に対して経営者に求められる事項を取りまとめた「デジタルガバナンス・コード」に対応し、DX推進の準備が整っていると認められた企業を国が認定する制度です。

東京メトロは、2023年5月1日(月)に、経済産業省のDX認定制度に基づく「DX認定事業者」に認定されました。



人権の尊重／ダイバーシティ推進／人財育成

人権の尊重に関する取組みはP.23に掲載しています。ダイバーシティ推進に関する取組みはP.25に掲載しています。

■ 人事施策「WORK×LIFE SMILE ACTION ～社員一人ひとりの最大活躍のために～」

「WORK×LIFE SMILE ACTION ～社員一人ひとりの最大活躍のために～」をテーマに掲げ、人財戦略の実現に向け、「働きやすさ向上」「やりがい創出」「人財育成」、そして社員が活き活きと働く土台を築くための「健康経営」の観点から、各種人事施策を推進していきます。

人的資本経営実現に向けた重点テーマ		主な課題	主な施策	指標 ^{※1}	実績（2022年度）	企業価値向上
DE & Iの実現		人種、宗教、性別、年齢、性的指向・性自認、障がいの有無、国籍等に関わらず、多様な人財を組織に迎え入れるとともに、社員一人ひとりの置かれた状況や特性に配慮した環境や機会を提供することにより、社員一人ひとりが能力を最大限発揮できる企業風土を醸成していく	・DE&I推進委員会の設置 ・DE&I宣言の制定 ・全社員向けDE&I研修 ・女性管理職の積極登用 ・女性の積極採用 ・障がい者の積極雇用	①DE&I研修受講率 ②女性社員比率 ^{※2} ③女性管理職比率 ^{※2} ④女性採用比率 ^{※2} ⑤障がい者雇用率 ^{※2} ⑥全労働者の男女の賃金差異 ⑦社員満足度 ^{※2}	①100% ②7.0% ^{※3} ③2.5% ^{※3} ④23.5% ^{※4} ⑤3.03% ^{※5} ⑥60.7% ^{※6} ⑦実績報告	目指す組織像／求める人財像の実現
人財戦略の中核となる求める人財像		経営戦略の実現のため、今、特に求める人財像を策定し、人財戦略の中核とすることで、多様な人財の活躍を促進していく	・求める人財像の策定、周知・浸透	①求める人財像の認知度調査	（今後実施予定）	
“メンバー・チームの安心感を高め、成長と挑戦を促すリーダーシップ”の実現		経営環境が大きく変化する中において、安全・安心の提供や新たな価値の創造を実現するために、リーダーが部下の成長を促し、支援していく	・部長研修 ・新任マネジメント層への研修	①部長研修受講率 ②新任マネジメント層への研修受講率	①96% ②80%	
働きやすさ向上	ライフステージに合わせた働き方の実現	ライフステージに合わせて安心して働き続けられるよう、ソフト（柔軟な働き方等）、ハード（各職場の宿泊施設等）の整備を進めていく	・育児休職制度の拡充 ・介護休職制度の導入 ・短時間勤務制度の拡充 ・職場環境の整備 ・労働安全衛生の推進	①育児休職取得率 ^{※2} ②短時間勤務取得者数 ③平均超過労働時間 ④年次有給休暇取得率 ⑤3年離職率 ⑥労働災害件数（鉄道重大災害件数） ^{※2}	①男性：96.7%、女性：100% ^{※7} ②79人 ③24.75時間 ④105.8% ^{※8} ⑤11.11% ⑥0件 ^{※9}	
やりがい創出	新たな仕事像の確立	DX等により人手のかかる業務を減らし、新たに生まれた時間を使って創造的な業務に従事することで、やりがい創出につなげていく	・次世代型業務変革プロジェクトの推進	①事業運営に必要な人数	①9,769人 ^{※3}	
	新たな知見・スキルの獲得	部署の垣根・社内外の垣根を超えて、新たな知見・スキルを身に着けるための機会を提供していく	・社内複業制度の導入 ・フレキシブルラーニング休職制度の導入	①社内複業制度利用者数 ②フレキシブルラーニング休職利用者数	①15人／3件 ^{※10} ②3人 ^{※10}	
	メリハリのある人事制度	求める人財像と連動したメリハリのある人事制度としていく	・人事制度の見直し（評価制度等）	（検討深度化後設定）	－	
人財育成	安心の提供を支える人財育成	安全・安定輸送の確保に貢献するとともに、求める人財像である「自律・挑戦・協働」に合致する人財を、マインド・スキルの両面から育成していく	・総合研修訓練センターを活用した全社横断的な階層別/目的別研修、各部門の専門性に応じた教育・訓練	①従業員1人当たり研修受講時間	①71.5時間/人	
	デジタル人財の育成強化	業務変革及びビジネス展開を推進していくために、デジタル人財を育成していく	・全社員向けDX研修 ・データ分析・活用人財育成講座 ・デジタル新技術活用研修	①全社員向けDX研修受講率 ②データ分析・活用人財育成講座受講者数 ③デジタル新技術活用研修受講者数	①96% ②25人（累計117人） ③80人（累計197人）	
健康経営	社員が活き活きと働くための土台づくり	事業運営の根幹である社員と家族のこころとからだの健康づくりを支えていく	・健康経営推進委員会の設置 ・健康宣言の制定 ・禁煙、運動、睡眠に関する取組み	①健康経営推進 ^{※2} ②非喫煙率 ③運動習慣のある社員の割合 ④睡眠により十分な休養が取れている社員の割合	①健康経営優良法人2023認定取得 ②71.8% ③42.0% ④84.3%	経営戦略の実現

※1 一部の指標や目標値については、今後拡充していく想定 ※2 目標値についてはP.71参照 ※3 2023年4月1日時点 ※4 2023年4月1日入社及び2022年10月1日入社
※5 2022年6月1日時点 ※6 「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」（平成27年法律第64号）の規程に基づき算出し記載 ※7 2022年10月～2023年3月実績
※8 2022年実績 ※9 2023年3月31日時点 ※10 2023年6月30日までの累計

■ 働きやすさ向上

ライフステージに合わせて安心して働き続けられるよう、柔軟な働き方や職場環境の整備を推進します。

育児支援制度

育児休職制度については、子が3歳となる年度末まで取得可能であり、2022年10月から、男性の育児休職を一部有給化しました。短時間勤務制度については、子が小学校3年生である年度末まで取得可能です。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。



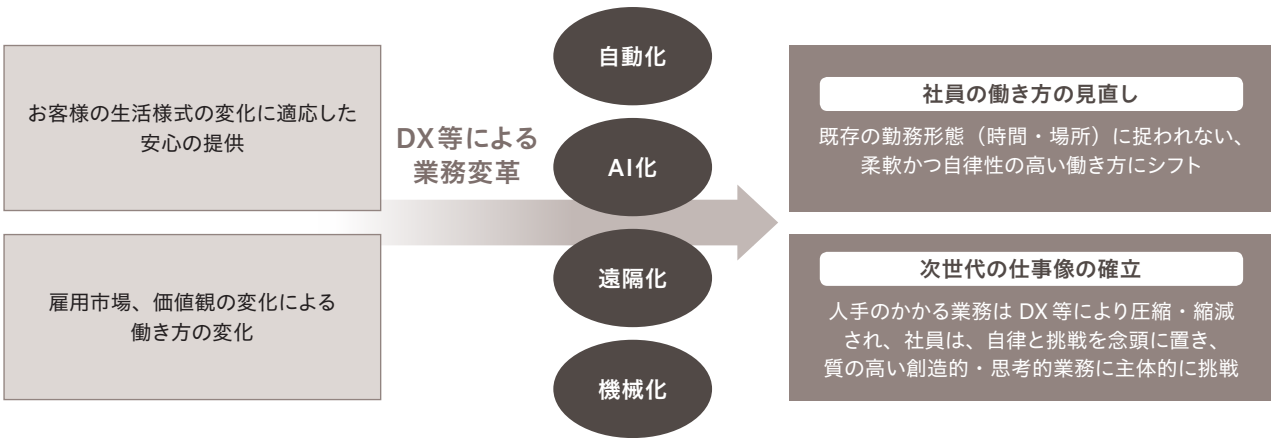
長期就業をサポートする休暇・休職制度

休暇制度では、2022年4月から、傷病による通院やワクチン接種による症状を理由に利用することができる休暇（病気・療養休暇）や不妊治療休暇を導入しています。また休職制度では、不妊治療休職（支援金の支給有）や配偶者同行休職も整備しており、多様なライフステージにおける社員の長期就業をサポートしています。

職場環境整備・労働安全衛生

長期的な計画に基づき、職場の宿泊施設等の整備等を推進することにより、誰もが長く活躍できる職場を実現して

次世代型業務変革プロジェクト概要



いきます。また、お客様に安心して東京メトログループ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、当社・グループ会社・取引先が一体となって安全意識の向上を図るため、ヒヤリ・ハット情報を集約し、活用を図っています。

■ やりがい創出

新たな仕事像の確立や新たな知見・スキルの獲得機会の提供、メリハリのある人事制度などにより、社員一人ひとりのやりがいを創出していきます。

次世代型業務変革プロジェクト

DX等により、「将来にわたる安心の提供」の実現と「社員の新たな働き方」の確立を目指す「次世代型業務変革プロジェクト」を推進しています。将来的な労働人口の減少が見込まれる中、DX等により既存の勤務形態（時間・場所）にとらわれない、柔軟かつ自律性の高い働き方を実現し、人手に頼っていた業務を変革することで、社員一人ひとりが創造的・思考的な業務に従事することを目指しています。

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 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

社内複業制度

社員が新たな知見・スキルを獲得し、新たな価値の創出へとつなげることを目的として、本業のほかに、職種・部門の垣根を越えて他の業務にも従事する「社内複業制度」を2022年度から導入しました。今後は、より多くの社員が社内複業を通じてスキル獲得や価値創出を実現できるよう、制度をさらに活性化させていきます。



フレキシブルラーニング休職制度

仕事との両立が難しい自己研鑽（修学、資格取得等）を支援し、社員の学びなおしを促進することを目的として、最大2年間取得可能なフレキシブルラーニング休職制度を2021年度から導入しました。取得に際し、社員が会社への還元方法を説明する制度とし、社員が自律的にキャリア形成について考える機会としています。

人事制度の見直し（評価制度等）

目指す姿（目指す組織像、求める人財像）の実現に向け、社員一人ひとりの活躍に応じた適切な評価、役職・評価に応じたメリハリのある報酬、評価に基づく登用・配置が実現できるよう各種人事制度の見直しを進めています。

人財育成

中期研修基本計画を策定し、その中で当社にとって変わらぬ責務である「安心の提供」、そして次世代の新たな働き方・仕事像を見据えた「社員の自律と挑戦を促す」人財育成のために、5つのテーマを設定しています。また、人財育成におけるDXを推進し、自らが学びたいことをいつでも・どこでも学べる環境の整備等を通じて、各種研修・訓練の効果最大化・効率化を図ります。

<5つのテーマ>	
【安心】	① 安心を提供する
【自律】	② 己を知り、未来を描く ③ 変化に適応する
【挑戦】	④ 新たな領域・変革に挑む
【企業風土】	⑤ 「自律」と「挑戦」を支える

中期研修基本計画に基づき2022年度研修実施計画を策定し、全社横断的な階層別、目的別の研修に加え、各部門の専門性に応じた教育・訓練にも積極的に取り組むとともに、社員全員が働きやすく、やりがいを創出できる職場づくりを目的に、以下の研修を実施しました。

また、デジタル技術の活用やデータ分析のさらなる推進のため、社内を牽引するデジタル人材を強化し、業務変革や新しい領域でのビジネス展開につなげていきます。

DE&I研修※

全社員を対象に、多様な社員が生き活きと働くことができる組織となることを目的とした、DE&Iに関する理解促進を図る研修を実施しています。

※2022年度においては「D＆I研修」の名称で実施

心理的安全性向上研修

管理職以上の社員を対象に、「異論を歓迎する職場づくり」を目的とした、組織やチームのメンバーが自分の意見や疑問を周囲に伝えることに対して不安を抱かない職場マネジメントに関する研修を実施しています。

企業価値向上活動発表会

会社の事業又は業務に関して創意工夫をし、安全性、サービス向上、業務効率化、費用削減、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。



健康経営

社員一人ひとりが生き活きと働くための土台である、社員本人とその家族のこころとからだの健康づくりを支えています。

2019年に人事部担当執行役員を委員長とした「健康経営推進委員会」を設置し、「健康宣言」を制定しました。同委員会では、東京メトログループが健康経営で解決していくべき経営課題を体系化するとともに、健康に関する重点取り組み項目（喫煙対策・運動・睡眠等）の各種指標を定期健康診断の結果をもとに定量的に分析した上で、中期経営計画期間における数値目標を項目ごとに設定しております。特に、喫煙対策については社内全面禁煙の実現に向け、経営層の強い意志をメッセージとして全社員に発信するとともに、新たな禁煙支援策の実行など、各種施策を展開しています。社員が心身ともに健康で働ける職場づくりに向けた取り組みを実施した結果、優良な健康経営を実践している企業として、2023年3月に健康経営優良法人（大規模法人部門）に5年連続で認定されました。

東京メトログループ健康宣言

東京メトログループは、首都東京の都市機能を支え、安全・安心で快適なより良いサービスを提供し、東京に集う人々の生き活きとした毎日に貢献することを使命としています。

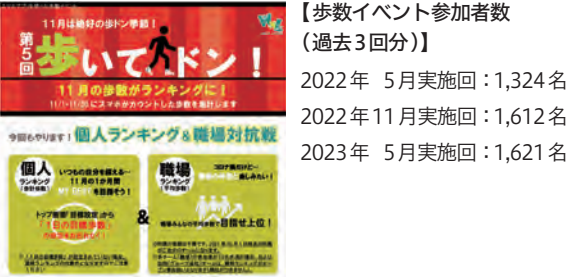
その使命を果たすためには、社員とその家族が健康意識を高く持ち、心身の健康を増進し、社員一人ひとりが生き活きと働いていることが大切だと考えます。

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



<実施している取り組み>

- 禁煙支援窓口における、個々人に合わせた禁煙支援
- 社内禁煙デーの実施（喫煙所の閉鎖）
- スマートフォンアプリを使った歩数イベントの開催



- 睡眠測定デバイスを用いた睡眠改善プログラムの提供
- 栄養バランスに配慮した宅配型社食の導入
- 必要な栄養素をバランスよく取り入れた「健康ごはん」の考案
- ストレスチェック（相談窓口含む）の通年実施

健康経営の取り組みの詳細については、公式Webサイトをご参照ください。
https://www.tokyometro.jp/corporate/work_life/h_management.html

人財戦略の実効性を検証し、高めていくための取り組み

エンゲージメント調査等を通じて、会社・仕事内容・上司・職場に対する社員の期待度・満足度を継続的に調査し、人財戦略の実効性を検証していきます。また、抽出された課題に対して迅速に対応していくことにより、エンゲージメントを向上させていきます。エンゲージメント調査の結果に基づき、職場ごとにアクションプランを策定し、実行していきます。

<エンゲージメント調査を踏まえた、2023年度実施予定の施策>

- 全社員への情報端末貸与（現業社員へのiPad 貸与）
- 1on1 ミーティングの全社員への展開（これまでは本社全社員及び現業監督者以上のみを対象に実施）

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

当社は、全てのステークホルダーへの提供価値を高め、より信頼される企業になるため、コーポレート・ガバナンスの充実を図ることで経営の透明性・公正性を確保するとともに、迅速な業務遂行に努め、よ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

取締役会は、ジェンダー等多様性の観点も踏まえて選任した、社外取締役4名を含む取締役11名（うち女性2名）で構成しています。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・適切に業務を執行しています。

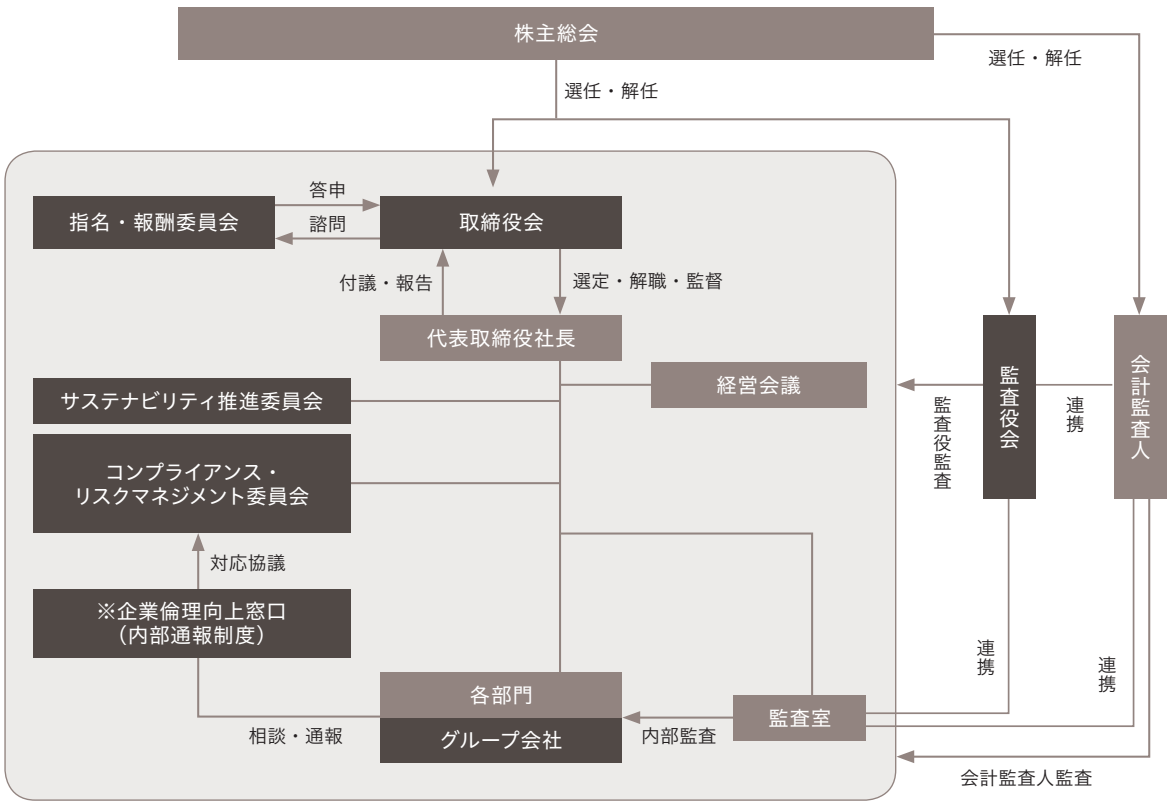
さらに監査役制度を採用し、3名の社外監査役を含む監査役4名で構成される監査役会の開催や取締役会など重要な会議への出席、重要な決裁書類の閲覧など、取締役の職務執行について厳正な監査を行っています。

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。

なお、取締役等の指名・報酬等については、取締役会の機能の独立性・客観性と説明責任を強化するため、2023年7月に設置した任意の指名・報酬委員会で審議しており、その結果は随時取締役会に答申しています。

（ガバナンス関連データはP34.参照）

コーポレート・ガバナンス体制図



※当社は、東京メトログループの全従業員からコンプライアンスに関する相談・通報を受け付ける窓口として「企業倫理向上窓口」を開設しています。相談・通報内容に対しては、事実関係の調査、対策方針等の検討を行うとともに、必要に応じてコンプライアンス・リスクマネジメント委員会で協議し、適切に対応しています。

■執行役員制度の導入

当社は、2023年6月から、柔軟かつ迅速な業務執行を目的として、執行役員制度を導入しました。これまで取締役が担っていた「経営の監督（モニタリング）」と「業務執行」のうち「業務執行」を切り離し、これを執行役員が担うことで、取締役と取締役会は、経営の監督、中長期的な方向性の策定や透明・公正な意思決定等に専念します。それぞれの役割と責任を明確化し、さらなる企業価値の向上とサステナビリティ経営を推進していきます。

■役員報酬

2022年度において、当社の取締役及び監査役に支払った報酬等は以下のとおりです。

取締役 268百万円（うち社外取締役 7百万円）

監査役 53百万円（うち社外監査役 33百万円）

（注）1 上記支給額には、当期中に役員退職慰労引当金として費用計上した、取締役分29百万円（うち社外取締役分0万円）、監査役分4百万円（うち社外監査役分1百万円）を含んでいます。

2 取締役の報酬限度額は、年額300百万円です（2004年3月24日開催の創立総会決議）。

3 監査役の報酬限度額は、年額70百万円です（2004年3月24日開催の創立総会決議）。

■役員報酬の決定方針

①取締役の個人別の報酬等の内容に係る決定方針に関する事項

当社は、取締役の個人別の報酬等の内容に係る決定方針を取締役会の決議により決定しており、その報酬は、月例による固定報酬とし、株主総会で決議された取締役の報酬総額の範囲内で、取締役の役位、職責に応じて他社水準、当社の業績、従業員給与の水準も考慮しながら総合的に勘案し、取締役会の決議により決定することとしています。

②取締役の個人別の報酬等の内容の決定に係る委任に関する事項

当社においては、取締役会の委任決議に基づき取締役社長山村明義が取締役の個人別の報酬額の具体的内容を決定しています。

これらの権限を委任した理由は、当社全体の業績を俯瞰し、各取締役の職責を勘案して報酬内容を決定するには、業務執行を統括する取締役社長が適しているためです。

■取締役会の実効性評価

当社では、取締役会の機能を向上させ、ひいては企業価値を高めることを目的として、取締役会の実効性につき、自己評価・分析を実施しています。

自己評価・分析につきましては、外部機関の助言を得ながら以下の方法で行いました。

＜実施方法＞

2022年12月に取締役会の構成員である全ての取締役及び監査役を対象にアンケートを実施しました。外部機関に直接回答することで匿名性を確保しました。

外部機関からの集計結果の報告を踏まえたうえで、2023年2月の取締役会において、分析・議論・評価を行いました。その結果の概要は以下のとおりです。

＜結果の概要＞

アンケートの回答からは、議案の重要度に応じた適切な情報提供が行われる等、取締役会の運営に関して、概ね肯定的な評価が得られており、取締役会全体の実効性については確保されていると認識しています。

一方で、取締役会で議論すべき中長期的なテーマを充実させるとともに、監督機能を強化すること等により、取締役会の機能のさらなる向上、議論の活性化に向けた課題についても共有しました。

今後、当社の取締役会では本実効性評価を踏まえ、課題について十分な検討を行ったうえで迅速に対応し、取締役会の機能を高める取り組みを継続的に進めていきます。

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

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

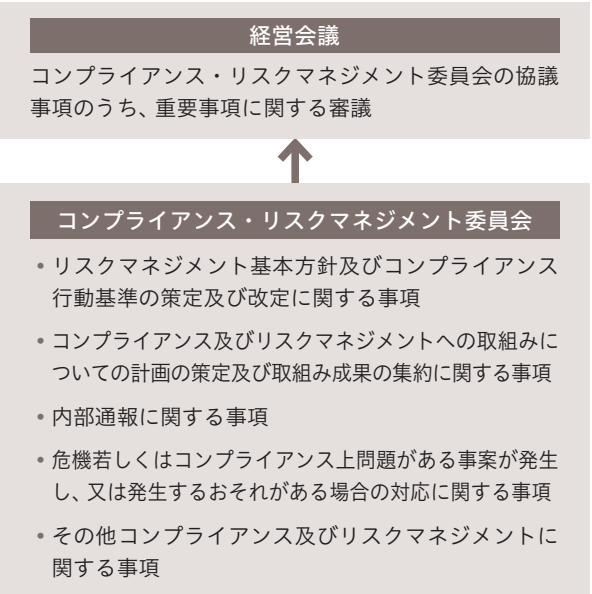
定期券購入者情報、To Meカード*会員情報、各種ワークショップをはじめとするイベント参加者情報等、多くのお客様の個人情報をお預かりしていることから、個人情報の保護及び適正な取扱いについて定めた「個人情報保護規程」「個人情報保護方針（駅やWebサイトに掲出）」を制定し、厳正な管理を行うとともに、社員への教育を徹底しています。また、法改正等に合わせ、個人情報の保護及び取扱いの見直しを適切に行っています。

※ Tokyo Metro To Me CARD（トゥーミーカード）：東京メトロが発行するPASMOを組み込んだクレジットカード。

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り組みなどを含めて捉え、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・リスクマネジメント推進体制



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。

東京メトログループコンプライアンス行動基準

- 1. お客様への責任**
 - [1] お客様の安全を第一に考え、安定的かつ快適な鉄道輸送を目指します。
 - [2] お客様のニーズを捉え、高品質で最適な価格により有益なサービスを提供します。
 - [3] お客様に様々な情報を分かりやすく伝え、とともに、お客様からのご意見やご要望に耳を傾け、サービスの改善に活かします。
- 2. 投資家への責任**
 - [1] 企業情報を適時かつ適切に提供することにより、投資家からの正当な評価と信頼を獲得します。
 - [2] 投資家からのご意見を真摯に受け止め、収益性・効率性の向上による企業価値の増大を目指します。
- 3. 取引先への責任**
 - [1] 談合等の不正行為を排除し、公正な取引を行います。
 - [2] 調達先等に対して優越的な地位を濫用せず、対等な立場で接します。
 - [3] 適正な調達先を選定し、取引の公正性を確保するとともに、安全な原材料・資材を安定的に調達します。
- 4. 社員への責任**
 - [1] 安全かつ健全な職場環境を整え、社員にとって働きがいのある職場作りに努めます。
 - [2] 基本的人権を尊重し、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント等人権を傷つけるいかなる言動も行いません。
- 5. 社会への責任**
 - [1] 環境保全活動に取り組むとともに、より環境負荷の少ない事業を目指した企業経営を実践します。
 - [2] よき企業市民として、事業を通じて社会の発展に貢献し、地域社会との交流に努めます。
 - [3] 秩序や安全を脅かす反社会的勢力とは決して関係を持たず、反社会的勢力の活動を助長するような行為も行いません。
- 6. 東京メトログループの役職員として**
 - [1] 会社資産を大切にし、私的利用は行わず、業務のために正當に使用します。
 - [2] 自社の知的財産権を積極的に活用・保護するとともに、第三者の権利を決して侵害しません。
 - [3] 情報の入手及び管理を適切に行い、不正入手や情報漏洩のないよう徹底します。
 - [4] 個人情報の取り扱いについては、目的以外で利用したり、同意なく第三者へ情報の提供はしません。
 - [5] 職場においては公私をきちんと区別し、個人的な問題を持ち込みません。

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、社会（人権を含む）や環境に配慮した最適な調達を行い、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。

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、様々な機会での研修等の啓発活動を行っています。そのほか、贈収賄防止のための取組みとして、贈答品授受の禁止、虚礼の廃止、接待の申入れの固辞等を定期的に周知しています。

③ハラスメント防止に向けた取組み

職場におけるハラスメント等を防止するため、研修の実施、啓発教材の作成・活用等のほか、社内外に相談・通報窓口を設置し、相談受付から対策検討に至る体制を整え、繰り返し社員に周知を図っています。また、「業務上の指導におけるパワーハラスメント防止に関するガイドライン」を2020年3月に作成し、「指導」と「パワーハラスメント」の違いを理解するための手助けとして職場で活用しています。

④内部通報窓口の設置

内部通報窓口を設置し、役員及び社員等からの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。

2022年6月の改正公益通報者保護法の施行に合わせて、内部通報制度のさらなる信頼性向上を図るため、外部機関を活用する等体制を強化しました。

研修実績等	(年度)				
	2018	2019	2020	2021	2022
コンプライアンス部門主催等による各種研修の受講者数 ^{※1} （名）	3,921	3,074	1,240 ^{※2}	1,039 ^{※2}	523
コンプライアンス浸透度調査の回答率(%)	— ^{※3}	— ^{※3}	88.2	— ^{※3}	— ^{※3}
内部通報窓口の受付件数(件)	29	46	40	47	39
※1 受講者数は延べ人数。このほか、東京メトログループ全社員を対象としたコンプライアンス研修を年1回実施 ※2 新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、一部研修を中止 ※3 2017年度以降、3年に1度の実施					

■ 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。

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。

>

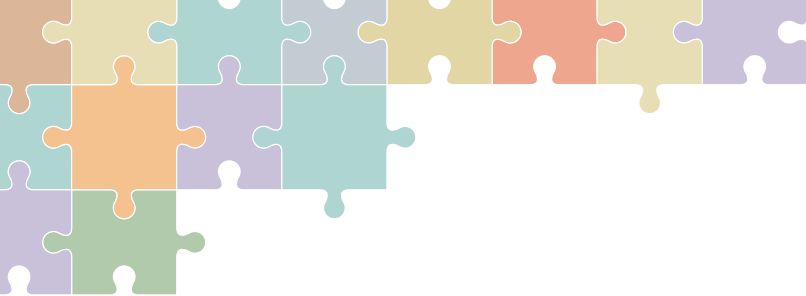
当社株式の上場

<

2002年施行の東京地下鉄株式会社法に基づき、2004年4月に国及び東京都を株主として設立された特殊会社であり、将来の完全民営化を目指しています。

株式の上場に関しては、2022年3月の財政制度等審議会答申「東京地下鉄株式会社の株式の処分について」及び東京都の「東京地下鉄株式会社の株式の処分の基本的な考え方」に基づき、国、東京都及び選定された主幹事証券会社と緊密に連携しながら、引き続き上場に向けて取り組んでいきます。

※この文書は、日本国内におけるいかなる有価証券の売付けの申込み又は買付けの申込みの勧誘（以下、「勧誘行為」という。）を構成するものでも、勧誘行為を行うためのものでもありません。当社株式の実際の売却を行う際には、金融商品取引法等の関連法令上必要な手続に従って、これを行うこととなります。また、この文書は、米国における証券の募集を構成するものではありません。上述の証券は1933年米国証券法に従って登録がなされたものでも、また今後登録がなされるものでもなく、1933年米国証券法に基づいて証券の登録を行い、又は登録の免除を受ける場合を除き、米国において証券の募集又は販売を行うことは許されません。



[編集]

東京地下鉄株式会社 経営企画本部 サステナビリティ推進部
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2023」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みについてのご意見・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 9:00～17:00）



0570-200-222



〒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
「ご意見・ご要望に関するお問い合わせ」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。