

東京メトログループ サステナビリティレポート  
Sustainability Report  
2021



*Keeping Tokyo on the Move*



©Nacasa & Partners Inc.



©Nacasa & Partners Inc.



©日建設計



©Nacasa & Partners Inc.



©Nacasa & Partners Inc.

# Keeping Tokyo on the Move



## 東京を走らせる力

私たち東京メトログループは、  
鉄道事業を中心とした事業展開を図ることで、  
首都東京の都市機能を支え、都市としての魅力と活力を引き出すとともに、  
優れた技術力と創造力により、安全・安心で快適なより良いサービスを提供し、  
東京に集う人々の生き生きとした毎日に貢献します。

### CONTENTS

- 1 グループ理念／目次
- 3 2020年度トピックス
- 5 トップメッセージ
- 9 経営ビジョン／中期経営計画／  
レポート発行にあたって
- 11 会社概要
- 13 価値創造の歴史
- 15 価値創造プロセス
- 17 2020年度 主な財務・非財務データ
- 21 【特集①】長期環境目標  
「メトロCO<sub>2</sub>ゼロ チャレンジ 2050」
- 23 【特集②】東京2020大会を振り返る
- 25 サステナビリティ戦略

- 27 **Theme 1** 地下鉄を安全に、そしてつよく
- 28 安全・安定輸送の実現
- 29 強靱で安心な交通インフラの構築
- 31 新型コロナウイルス感染予防の取組

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

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

- 49 **Theme 4** 地球にやさしいメトロに
- 50 気候変動の緩和
- 56 海外への展開・支援

- 57 **Theme 5** 新たな時代を共に創る力を
- 58 技術開発・DX・パートナーシップの強化
- 59 人材育成
- 60 ダイバーシティ推進
- 62 ガバナンス強化
- 66 第三者意見／第三者意見を受けて

東京メトログループの主な取組（2020 年 4 月～ 2021 年 7 月）

Theme 1

地下鉄を安全に、そしてつよく

Topics

新型コロナウイルス感染予防の取組

お客様の感染予防に向けた取組として、窓開けによる車内換気、駅設備の消毒及び駅構内への消毒液設置、車両内及び駅構内の抗ウイルス・抗菌処置、車内空気循環ファンの試験搭載等を実施しました。

また、「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、2021 年 7 月からは各列車・各号車の混雑状況をリアルタイムで配信しています。

▶ P.31

高架橋柱耐震補強工事完了

震災時の早期運行再開を目的とした耐震補強工事を進めており、2020 年 12 月に高架橋柱の耐震補強工事が完了しました。

▶ P.30



東京メトロ my! アプリ画面イメージ

Theme 2

一人ひとりの毎日を生き活きと

Topics

有楽町線・副都心線 17000 系運行開始

2021 年 2 月、有楽町線・副都心線に 17000 系車両を新たに導入しました。また全車両にフリースペースを設置するなど多様なバリアフリー施策に取り組んだ点が評価され、2020 年度グッドデザイン賞を受賞しました。

▶ P.38



大都市型 MaaS「my! 東京 MaaS」始動

東京における大都市型 MaaS として推進する「my! 東京 MaaS」の一環として、2020 年 8 月に MaaS 機能を搭載した「東京メトロ my! アプリ」を公開しました。

▶ P.39

銀座線 5 駅リニューアル

「伝統×先端の融合」という路線コンセプトのもと、日本橋駅、京橋駅、銀座駅、青山一丁目駅、外苑前駅の 5 駅をリニューアルしました。

▶ P.37



銀座線 日本橋駅

目の不自由なお客様向けナビゲーションシステム「shikAI」アプリ公開

目の不自由な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）が開発したナビゲーションシステム「shikAI」の実用化検証を重ね、2021 年 1 月にアプリを公開しました。

▶ P.35

Theme 3

東京に多様な魅力と価値を

Topics

虎ノ門ヒルズ駅開業

2020 年 6 月に日比谷線虎ノ門ヒルズ駅を開業。日比谷線全線開業以来、56 年ぶりとなる新たな駅が誕生しました。

▶ P.44



東京 2020 大会に向けて

東京 2020 大会本番に向けて、「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」に掲げる 3 つのコンセプトに基づき、ハード・ソフト両面で各種施策を着実に推進しました。

▶ P.23



エレベーターの整備（青山一丁目駅）

Theme 4

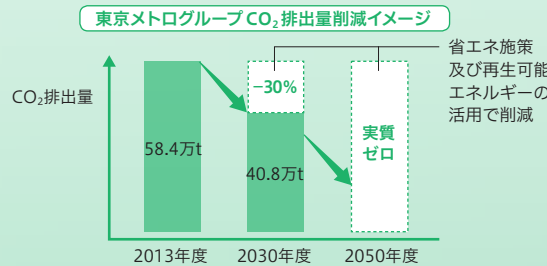
地球にやさしいメトロに

Topics

長期環境目標「メトロ CO<sub>2</sub> ゼロ チャレンジ 2050」

2021 年 3 月、長期環境目標「メトロ CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> 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。

▶ P.21



丸ノ内線四ツ谷駅・千代田線北綾瀬駅太陽光発電システム稼働開始

再生可能エネルギー活用の取組として、太陽光発電システムを丸ノ内線四ツ谷駅に導入するとともに、千代田線北綾瀬駅に増設し稼働を開始しました。

▶ P.22,54



千代田線北綾瀬駅太陽光発電システム

Theme 5

新たな時代を共に創る力を

Topics

日本初の e スポーツトレーニングジムオープン

e スポーツ教育事業を展開するゲシピ（株）と資本業務提携し、日本初の e スポーツ専用トレーニングジムを 2021 年 6 月にオープンしました。

▶ P.58



全社的な働き方改革

時差始業制度やテレワーク制度の積極的活用を推進しているほか、2020 年 11 月から挑戦の促進や健康経営の推進を目的に「装い改革」（ドレスコードの見直し）を実施しています。

▶ P.60



Top Message

東京地下鉄株式会社  
代表取締役社長

山村明義

「選ばれる鉄道会社」となるべく、  
社会環境や価値観の変化に対応し、  
一人ひとりの生き活きとした毎日、  
未来に貢献してまいります。

■ 2020年度を振り返って／新型コロナウイルス感染症の拡大による影響と対応／  
ポストコロナに向けた新しい事業計画

2019年度から2021年度までの中期経営計画では「安心の提供」「持続的な成長の実現」「東京の魅力・活力の共創」の3つのキーワードを柱に、「挑戦」とそれを支える「志」を持って取り組んできました。しかしながら、2020年から続く新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、当社を取り巻く経営環境は大きく変化しました。テレワークの普及や3密の回避によって通勤・通学やお出かけの人数が減少し、2020年度における旅客運輸収入は2019年度比35.4%減と大きく減収、株式会社化後で初の赤字を計上しました。人々の意識や行動、企業活動さらには社会構造の変化によって、お客様のご利用は新型コロナウイルス感染症拡大前の水準には戻らないと考えており、今後もしばらく厳しい経営環境が続くと想定しています。

都市はこれまで「集中」によるメリットを享受してきました。しかし現在は、集中を抑制する方向にあります。これまでの集中を前提とした当社の経営の在り方が、根本から成立しなくなるという危機感を抱いています。加えて、ポストコロナにおいては、時間や場所の使い方のパーソナライズが進み、安心でゆとりある空間への希求、あるいはより創発的なコミュニケーションへの希求も強まる、と想定しています。

このような経営環境の変化に対応すべく、設備投資の見直しやDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進・働き方改革など業務変革による費用の見直しのほか、働きがいの創造を目的としたワーキンググループを立ち

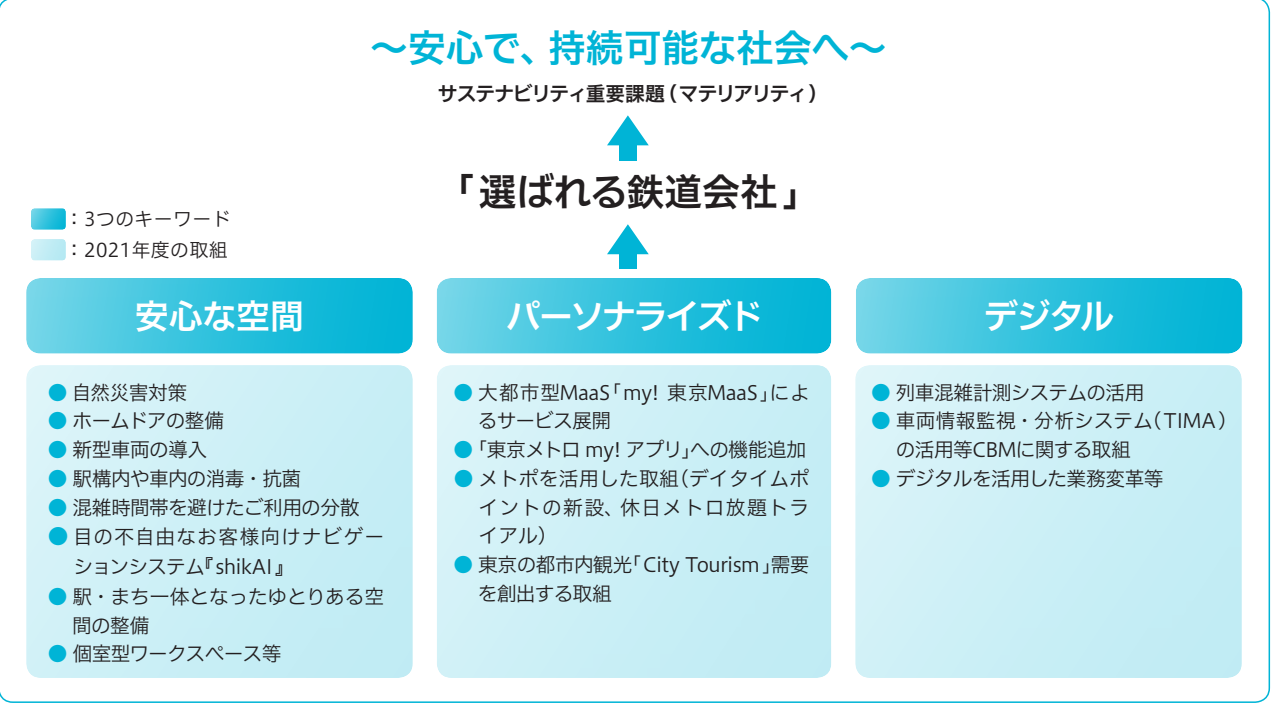
上げ、安全の確保を前提としつつ、事業構造改革を推進してきました。

お客様への安心の提供に資する施策については継続しつつ、ポストコロナにおいても「選ばれる鉄道会社」となるため、2021年3月に公表した新しい事業計画では「安心な空間」「パーソナライズド」「デジタル」の3つのキーワードを設定し、これらに基づく施策にキャッシュフローを重点的に配分していくことで、持続的な企業価値向上に努めることとしました（次ページ図参照）。

1つ目のキーワード「安心な空間」では、新型コロナウイルス感染症の感染予防に向けた取組のほか、自然災害対策、ホームドアの整備、新型車両の導入、目の不自由なお客様向けナビゲーションシステム「shikAI<sup>シカイ</sup>」の活用、駅・まち一体となったゆとりある空間の整備等に取り組んでいきます。

2つ目のキーワード「パーソナライズド」は、多様なモビリティやサービスとの連携を通じて、お客様一人ひとりのニーズに応え、これまで以上に移動を快適に楽しく、さらには移動需要の創出を目指すものです。そのために「東京メトロmy!アプリ」の機能拡充を図っていきます。

3つ目のキーワード「デジタル」では、デジタルを活用した技術の導入や研究開発により、安全の確保や業務の効率化を図ります。保守のデジタル化、DXによる業務変革など新技術を活用したイノベーションへの取組を積極的に行っていきます。



## ■ サステナビリティ経営とSDGs

社会が急激に変化する現在のような状況下では、「歴史観」や「世界観」が重要です。まず、「歴史観」として産業革命以降、求めてきた豊かさというものを、今後の新しい行動様式では吟味する必要があるでしょう。また、「世界観」として地球環境については日本一国だけの取組では難しく、国際的な取組が必要です。

こうした歴史観・世界観に基づき、サステナブルであるために企業はどうあるべきかを考えた上で、2020年9月に当社グループのサステナビリティ重要課題（マテリアリティ）を特定し、課題解決に向けた意志を込めた5つのテーマを策定しました（→詳細はP.25）。

鉄道起点の「地下鉄を安全に、そしてつよく」に関しては、今まさにコロナ禍において求められている「安心」も含め、日々の安全・安心な輸送や自然災害対策を着実に推進していきます。

人起点の「一人ひとりの毎日を生き活きと」は、バリアフリー施策や働き方改革、ダイバーシティ & インクルージョンにつながっています。多様な人が生き活きと暮らしていくために企業として貢献していきます。

まち起点の「東京に多様な魅力と価値を」では、「ひと」と「まち」をつなぎ、東京の多様な価値を創出します。東京は色々な個性・価値のあるエリアがパッチワークのようにひしめき合っています。様々なパートナーと共創し、様々なエリアの価値向上を図っていきます。

そして地球起点の「地球にやさしいメトロに」は、まさ

に気候危機への対応です。

このようなマテリアリティに基づく施策に取り組み、SDGsの達成に貢献してサステナビリティ経営の深度化を図ること。社員も自分の仕事や生活が社会にどう関わるかを意識すること。サステナビリティ経営は様々なステークホルダーと向き合っていくことそのものだといえます。

また、環境課題の1つである気候変動の緩和の実現に向け、2021年3月に長期環境目標「メトロCO<sub>2</sub>ゼロ チャレンジ 2050」を発表しました。当社グループ全事業から排出するCO<sub>2</sub>を「2030年度-30%（2013年度比）、2050年度実質ゼロ」にすることを目指しています（→詳細はP.21）。

当社は、前身である営団地下鉄時代から、世界で初めて千代田線6000系に回生ブレーキとチョップパ制御方式を採用、最近では世界で初めて鉄道用車両にSiC半導体を採用するなど、省エネ性に優れた車両を導入してきました。この進取の志を活かし、今後もメーカーの技術革新と合わせて車両や駅設備の省エネ化を進めていきます。

さらに、再生可能エネルギーの比率を高める必要もあります。2020年度は四ツ谷駅へ新たに太陽光発電システムを導入し、2021年度には北綾瀬駅に増設を行いました。今後もイノベーションを組み合わせてさらなる省エネ化・再エネ活用に取り組むほか、再生可能エネルギーの購入についても検討してまいります。

2050年は先のように思えますが、全世界的にカーボンニュートラルを達成するのは容易ではなく、企業として何ができるかを考え、早急に対応を進めていきます。

ステークホルダーの皆様とともにSDGsの達成に貢献し、「安心で、持続可能な社会」を実現してまいります。

## ■ 東京 2020 大会を振り返って

当社は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）であり、2013年の開催決定以降、「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を掲げ、開催都市の重要な交通インフラに寄せられる期待に応えるべく、様々な取組を実施してきました（→詳細はP.23）。

ハード面では、ホームドア設置率を47%から82%、エレベーター1ルート整備率を78%から98%まで推進しました。トイレの洋式化や多機能トイレの整備及び自動旅客案内装置の多言語化対応も完了しました。ソフト面では、駅係員の語学力向上に資する各種研修や、タブレット端末を活用したご案内を推進しました。

残念ながら無観客での開催となりましたが、大会期間中は各種対策本部を設置し、現場の状況に迅速に対処できる輸送体制やサイバーセキュリティ体制を確立したほか、新型コロナウイルス感染症への取組や巡回の強化、カメラ・危険物探知犬による不審者・不審物・危険物への対応等、安全・安心な輸送に万全を尽くしました。

ほかにも、障がいの有無、性別、年齢を超えて楽しむことができるパラリンピックスポーツの普及・認知度向上に向けた取組を行ってきました。中でも、当社社員である車いすフェンシングの安直樹選手の活動支援や活動報告の発信、パラリンピック大会ボランティアへの社員の参加等を通じて、多様性について社員の理解が進んだように感じます。これを機に「ダイバーシティ & インクルージョン」や社会貢献活動の推進にもつなげていきます。

「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」のもとで磨いてきたハード・ソフトの全てがレガシーとなり、これからの東京の発展に役立てるとともに、当社の企業価値向上につなげることができると考えています。

※サステナビリティボンドの詳細は、当社HPをご覧ください  
[https://www.tokyometro.jp/corporate/ir/c\\_bond/index.html](https://www.tokyometro.jp/corporate/ir/c_bond/index.html)

## ■ 今後に向けて

当社グループは変化する社会で「選ばれる会社」となるため、鉄道を核とした企業であることを強みに、シームレスにお客様のニーズに対応する「MaaS」を東京の都市内観光「City Tourism」として送客のビジネスモデルを具体化するなどにより、お客様のお出かけ需要の創出を図るほか、都心のネットワークの中心としての駅・まち一体となった開発も駅・エリアごとの計画の具体化に注力していきます（→詳細はP.39,44,45）。

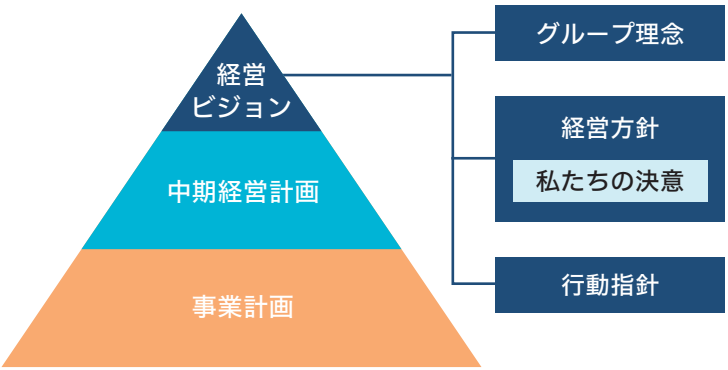
一方で、サステナビリティを中心に据えた経営に舵を切っていくためにはさらなる行動を起こす必要があります。2021年10月には、2020年度に続き2回目のサステナビリティボンド<sup>※</sup>を発行しました。サステナビリティボンドにより調達した資金は、新型車両の導入やホームドアの整備をはじめとする環境問題・社会課題双方の解決に資する施策に充当し、SDGsの達成に貢献していきます。

また、特定したマテリアリティの解決に向け、ESGをものさしとして、経営ビジョンや中期経営計画などの経営戦略にサステナビリティ経営の観点を具体的に組み込む必要があると考えています。情報開示についても、引き続き拡充を進め、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たいと考えています。今回のサステナビリティレポート発行にあたっては、当社グループの強みや提供価値について改めて考え、新たに「価値創造プロセス」を策定しました（→詳細はP.15）。

ESGに関する今後の具体的な取組として、「TCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）提言」への賛同に向け、気候変動による事業への潜在的影響を分析し、リスクマネジメントの強化を図るほか、事業活動における人権問題への対応方針の策定やデュー・デリジェンスの実施に向け、議論を進めます。また、当社グループの社員一人ひとりが生き活きと働くことができるよう、女性の管理職・監督職登用や積極的な採用、障がい者、LGBTQの方々の活躍支援など「ダイバーシティ & インクルージョン」の推進にも取り組んでいきます。

経営者の責務として、自由で創意に満ちた社風を構築するとともに、サステナビリティ経営を推進し、「安心で、持続可能な社会」の実現と人々の生き活きとした毎日、そして全てのステークホルダーの未来に貢献してまいります。

■ 体系図



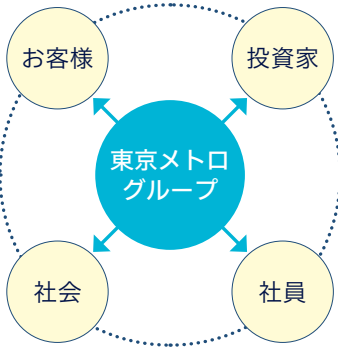
■ 経営方針

お客様に対して

- 「私たちの決意」に基づき、たゆみなき「安全」の追求とお客様視点に立った質の高い「サービス」の提供に取り組みます。
- シームレスな都心ネットワークを活かすとともに乗換え利便性の向上を図り、より正確でスムーズな輸送を提供します。
- 東京に集う人々のニーズを的確にとらえ、あらゆるお客様にご利用いただける快適で魅力ある空間を創出するとともに、運賃水準の維持に努めます。

社会に対して

- 社会・地球環境に配慮した事業展開を通じ、持続可能な社会の実現に貢献します。
- 優良な企業市民として、首都東京の発展と地域社会との共生、さらに国際社会への貢献に積極的に取り組みます。
- コンプライアンス重視の経営を実践し、倫理面からも評価される企業グループになります。



■ 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、東京に集う人々の活き活きとした毎日に貢献します。

投資家に対して

- 常に企業価値の向上を意識した経営を行い、グループ全体の収益力向上とコスト削減により健全な財務体質を維持するとともに、早期の上場と安定配当を可能とする利益体質を強化します。
- グループ成長のベースとして、業界最高水準を行く技術力の維持・向上に努めます。
- IR活動、ディスクロージャーに力を入れ、投資家との揺るぎない信頼関係を築きます。

社員に対して

- 社員のやりがい、働きがい、活力を引き出す企業グループになります。
- 民間企業として競争に勝つことのできるプロフェッショナル集団を目指します。
- 柔軟な発想と主体性を持ち、自ら問題を発見し解決できる人材を育成します。

■ サステナビリティレポート発行にあたって

東京メトログループは、「東京を走らせる力」という変わらぬ理念のもと、「安心で、持続可能な社会」の実現を図るべく、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意志や取組について、ステークホルダーであるお客様、投

資家、地域社会などの皆様に広く発信し、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。

私たちの決意

私たちは、たゆみなき「安全」の追求とお客様視点に立った質の高い「サービス」の提供によって、全てのお客様に「安心」をお届けできるよう、より一層努力していきます。

たゆみなき「安全」の追求

2000年3月8日、中目黒において日比谷線列車脱線衝突事故を起こしました。

私たちは、事故の反省に立って、このような悲惨な事故を決して繰り返さないという固い決意を持ち、輸送の安全に対する意識の改革や設備改良に取り組んできました。

私たちは「安全」を確保するためには、全社員がたゆまぬ努力を継続することが必要であると考えます。日比谷線列車脱線衝突事故を風化させることなく、職種を問わず、新人からベテランに至る全社員が、安全を最優先する意識を持ち、組織能力としての「現場力」を高めるとともに、新技術の開発や導入などにより、さらなる安全文化を築き上げることが私たちの大きな務めです。

たゆみなき「安全」の追求、これが鉄道を運行する私たち東京メトログループの使命です。

お客様視点に立った質の高い「サービス」の提供

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

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

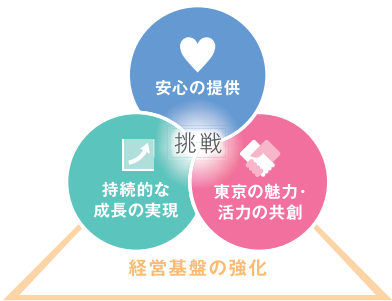
このような認識のもと、『お客様の声』がグループ理念を実現する貴重な経営資源であることを全社員が心に留めながら、「地下鉄をわかりやすく快適に」ご利用いただくため、様々なアイデアを形にしています。

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

■ 行動指針

- 安全の大切さを心に刻み、社会からの揺るぎない信頼を獲得します。
- 首都東京のネットワークを支える者として、強い「自覚」と「責任感」を持って行動します。
- 常にお客様の視点に立ち、創造的で心に響くアイデアを形にします。
- 自由な議論とチームワークを大切にし、オープンで活き活きとした企業グループを構築します。
- 自主自立意識を強く持ち、新たな利益を創造しグループ価値の向上を図ります。

■ 中期経営計画「東京メトロプラン2021」



中期経営計画「東京メトロプラン2021」（2019年度～2021年度）に基づき、「安心の提供」「持続的な成長の実現」「東京の魅力・活力の共創」の3つのキーワードを柱に、その全てに対し「挑戦」とそれを支える「志」を持って、各種施策を積極的に推進します。

中期経営計画に関する内容は、当社ホームページをご覧ください。

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



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／2020年4月～2021年3月（ただし、継続的な取組や重要な事項については、2021年度及び2019年度以前の情報を含めています）

- 報告書発行／2021年10月（前回発行：2020年9月）（次回発行予定：2022年9月）
- 免責事項／本レポートには、東京メトログループの現時点における計画や経営方針・経営戦略に基づいた将来の見通しが含まれています。これらは現時点で入手可能な情報から得られた当社の判断に基づいており、様々な要因によって、実際の事業活動が異なる結果になる場合がありますことをご了承ください。

会社概要



- 名 称 東京地下鉄株式会社  
(Tokyo Metro Co., Ltd.)
- 本社所在地 東京都台東区東上野三丁目19番6号
- 設 立 2004年4月1日
- 資 本 金 581億円
- 株 主 政府(53.4%)、東京都(46.6%)
- 売 上 2,696億円(2020年度)
- 事業内容 1. 旅客鉄道事業の運営  
2. 関連事業の運営  
流通事業(駅構内店舗、商業施設の運営等)  
不動産事業(オフィスビルの賃貸等)  
情報通信事業(光ファイバーケーブルの賃貸等)
- 従業員数 9,881名(就業人員)  
[2021年3月31日現在]

- 東京メトログループ
- 東京地下鉄株式会社
  - 株式会社メトロセルビス (清掃業務全般及び警備業務)
  - 株式会社メトロコマース (物販、サービス業務及び駅務業務)
  - 株式会社メトロステーションファシリティーズ (駅設備保守管理業務)
  - メトロ車両株式会社 (車両関係保守業務)
  - 株式会社メトロレールファシリティーズ (工務関係保守業務)
  - メトロ開発株式会社 (高架下の運営管理及び建設関連業務)
  - 株式会社地下鉄メンテナンス (電気関係保守業務)
  - 東京メトロ都市開発株式会社 (不動産開発、オフィスビル等の賃貸・運営管理)
  - 株式会社メトロプロパティーズ  
(駅構内店舗、商業ビル等商業施設の運営管理及び外食事業運営管理)
  - 株式会社メトロアドエージェンシー (広告媒体管理及び広告代理業務)
  - 株式会社メトロライフサポート (人事・厚生関係業務)
  - 株式会社メトロビジネスアソシエ  
(人事・経理・システム管理に係る事務系業務)
  - 株式会社メトロフルール (建物等の清掃業務)
  - VIETNAM TOKYO METRO ONE MEMBER  
LIMITED LIABILITY COMPANY (ベトナム都市鉄道整備事業の支援)
  - 公益財団法人メトロ文化財団 (博物館運営をはじめとする公益事業)

■ 営業状況 (2020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。

関連事業

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

【流通事業】

駅を利用されるお客様が便利で気軽に立ち寄れる、駅直結の「Ezola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、宅配ロッカー、ATMなどを設置しています。さらに、上記商業施設や売店などにPASMO 電子マネーの導入を進めているほか、PASMO機能を備えたクレジットカードの発行を行っています。



【不動産事業】

東京メトロ沿線を中心にオフィスビル、ホテル、住宅、ゴルフ練習場、レンタル収納スペースを展開しています。お客様の利便性向上を踏まえて、今後も積極的に新規物件の開発を進め、まちづくりと連携した沿線地域の活性化を推進していきます。



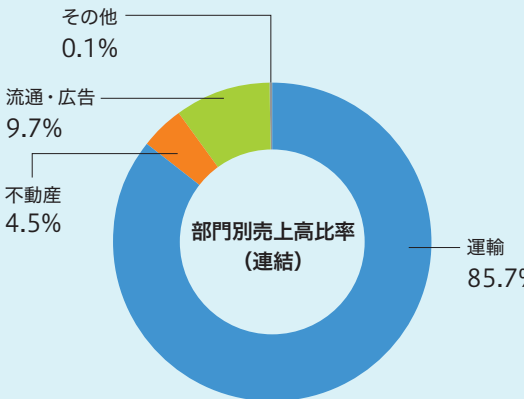
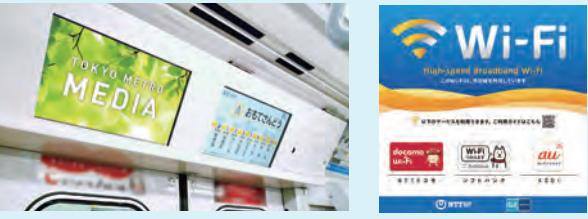
○ 営業路線

- |                                                       |                                      |                                                            |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>G 銀座線</b><br>(浅草～渋谷間) 14.2キロ                       | <b>T 東西線</b><br>(中野～西船橋間) 30.8キロ     | <b>Z 半蔵門線</b><br>(渋谷～押上間) 16.8キロ                           |
| <b>M 丸ノ内線</b><br>(池袋～荻窪間) 24.2キロ<br>(中野坂上～方南町間) 3.2キロ | <b>C 千代田線</b><br>(北綾瀬～代々木上原間) 24.0キロ | <b>N 南北線</b><br>(目黒～赤羽岩淵間) 21.3キロ                          |
| <b>H 日比谷線</b><br>(北千住～中目黒間) 20.3キロ                    | <b>Y 有楽町線</b><br>(和光市～新木場間) 28.3キロ   | <b>F 副都心線</b><br>(小竹向原～渋谷間) 11.9キロ<br>※運行区間は和光市～渋谷間 20.2キロ |

●営業キロ 195.0キロ ●駅数 180駅(うち地上駅21駅) ●車両数 2,750両 ●輸送人員数 1日平均498万人(2020年度) (2021年3月31日現在)

【広告・情報通信事業】

従来の車内の「中ぶりポスター」や駅構内の「駅ばりポスター」をはじめとした紙媒体だけでなく、車内やホーム・コンコースでのデジタルサイネージなど多種多様な媒体を提供し、多くのクライアントの皆様にご利用いただいています。また、東京メトロ176駅の構内で使える無線LANサービスを導入し、駅の利便性を高めています。



2004年には、現在の東京地下鉄株式会社（東京メトロ）として新たなスタートを切り、現在では、東京都区部を中心に9路線195.0km、180駅からなる首都圏最大級の路線ネットワークを有する企業として、輸送の安全の確保に何よりも優先して取り組むとともに、安全性の向上、お客様の視点に立ったサービスの充実に日々努めております。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。

1970~80年代



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「再生ブレーキ方式」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。

1950~60年代

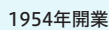
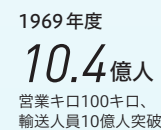
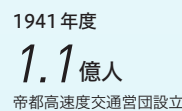


1954年の丸ノ内線開業前後は、テレビ、冷蔵庫、洗濯機などが続々と生まれ、地下鉄は新しい生活文化とともに戦後の復興に貢献。1960年代は年間約6kmのペースで新線建設を推進し、1964年の東京オリンピックに合わせて日比谷線を全線開業。また、急増する通勤需要に対応すべく東西線や千代田線も順次開業しました。

1927年



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



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。



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路線に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～

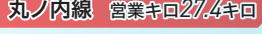
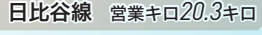
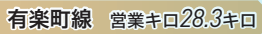
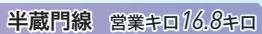
ポストコロナにおける社会・行動変容を見据え、「安心な空間」「パーソナライズド」「デジタル」の3つのキーワードを設定し、鉄道事業の需要創出、駅・まち一体となったゆとりある空間の整備、MaaSなどに取り組んでいます。

2010年代

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。



安心して、持続可能な社会へ



| 1920    |                  | 1940    |          | 1960 |                     |
|---------|------------------|---------|----------|------|---------------------|
| メトロの出来事 |                  | 世の中の出来事 |          |      |                     |
| 1920    | 東京地下鉄道株式会社<br>創立 | 1923    | 関東大震災    | 1941 | 帝都高速度交通営団<br>設立     |
|         |                  | 1925    | ラジオ放送の開始 | 1945 | 第二次世界大戦<br>終了       |
| 1925    | 浅草駅〜<br>上野駅間着工   | 1926    | 昭和に改元    | 1947 | 第一次<br>ベビーブーム       |
| 1927    | 浅草駅〜<br>上野駅間開業   | 1939    | 第二次世界大戦  | 1944 | 朝鮮戦争                |
|         |                  |         |          | 1950 | NHKがテレビ<br>放送を開始    |
|         |                  |         |          | 1953 | 東京タワー完成             |
|         |                  |         |          | 1958 |                     |
|         |                  |         |          | 1962 | 丸の内線全線開業            |
|         |                  |         |          | 1964 | 日比谷線全線開業            |
|         |                  |         |          | 1964 | 東京1964<br>オリンピック開催  |
|         |                  |         |          | 1969 | 東西線全線開業             |
|         |                  |         |          | 1969 | 営業キロ100キロ<br>突破     |
|         |                  |         |          | 1969 | 東京1964<br>パラリンピック開催 |
|         |                  |         |          | 1978 | 千代田線全線開業            |
|         |                  |         |          | 1971 | 第二次ベビーブーム           |
|         |                  |         |          | 1973 | 第一次オイルショック          |
|         |                  |         |          | 1978 | 第二次オイルショック          |

1980

1986「地下鉄博物館」オープン

1987保有車両2,000両突破

1988全駅構内で終日禁煙実施

有楽町線全線開業

1996「総合指令所」発足

1997戦後初の女性車掌を発令

1986バブル景気

1989平成に改元

1995阪神・淡路大震災

地下鉄サリン事件

2000

2000日比谷線列車脱線衝突事故

南北線全線開業

2002戦後初の女性運転士を発令

2003半蔵門線全線開業

2004東京地下鉄株式会社設立

2006「社会環境報告書」発行開始

2008副都心線全線開業

2001アメリカ同時多発テロ事件

2007世界金融危機

2010

2017メトロ初の海外現地法人「ベトナム東京メトロ」設立

2020サステナビリティ重要課題(マテリアリティ)を特定

2021長期環境目標「メトロCO<sub>2</sub>ゼロチャレンジ2050」を設定

2011東日本大震災

2015持続可能な開発目標(SDGs)採択

2019令和に改元

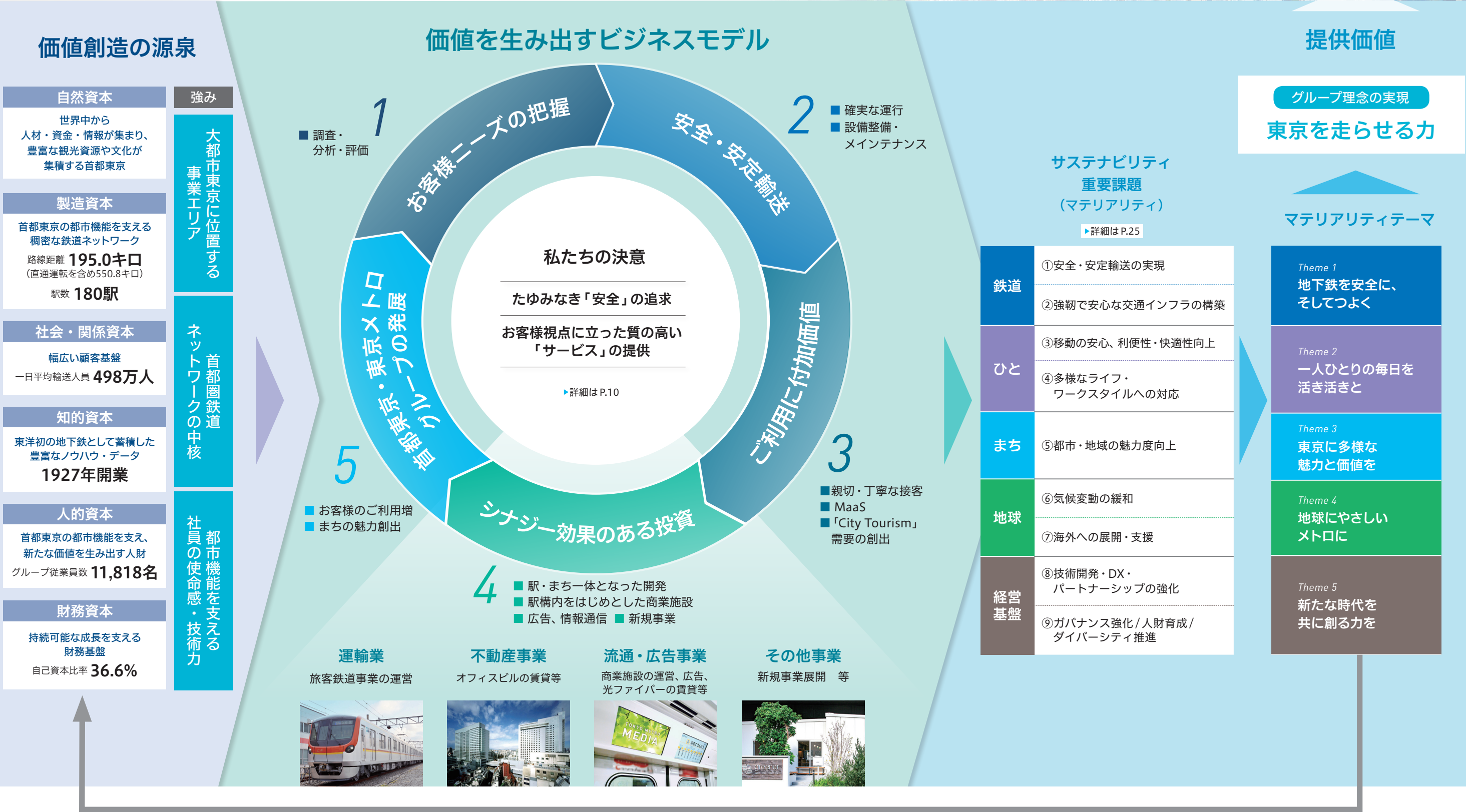
2020新型コロナウイルス感染症拡大

2021東京2020大会開催

# 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

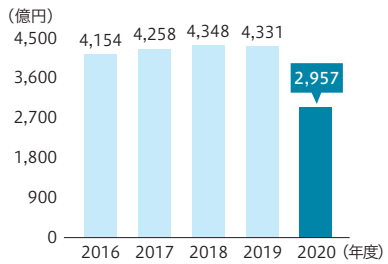


2020 年度 主な財務・非財務データ

財務データ

営業収益

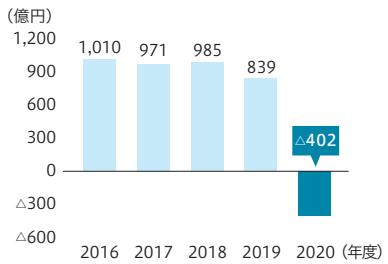
2,957 億円



新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、輸送人員減による旅客運輸収入等の減少、流通事業の売上の減少等により、減収となりました。

営業利益又は営業損失

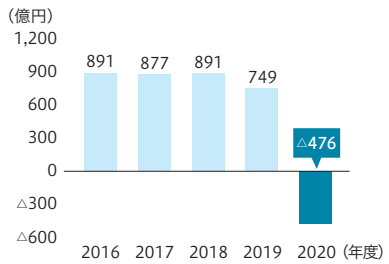
△402 億円



安全の確保を前提としつつ、営業費用の削減に努めたものの、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、営業収益が減少したことから、営業損失を計上しました。

経常利益又は経常損失

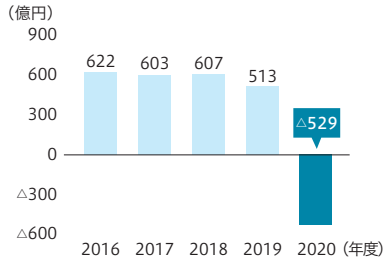
△476 億円



営業収益の減少に伴い、経常損失を計上しました。

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

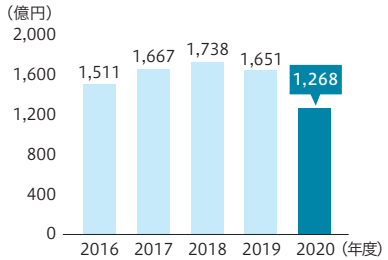
△529 億円



営業収益の減少に伴い、株式会社化後の決算として初めて、当期純損失を計上しました。

設備投資額※

1,268 億円

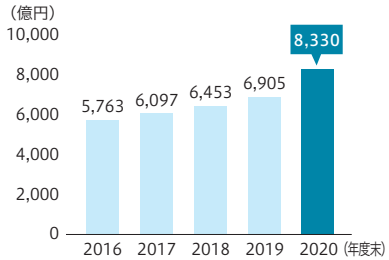


安全の確保を前提とした削減を実施しました。2021年度においても、厳しい経営環境は続く想定されるため、中期経営計画（2019年度～2021年度）で定めた当初計画4,900億円（3か年総額）から700億円の削減を見込んでいます。

※ グループ子会社による維持更新等の設備投資を除く

連結純有利子負債※

8,330 億円

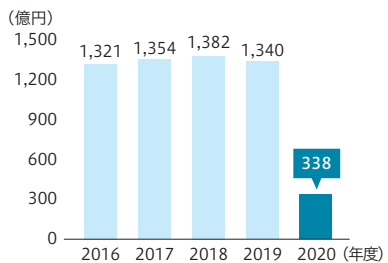


東京2020大会とその先を見据えて実施してきた設備投資により、連結純有利子負債が増加しました。今後も経営状況に鑑み、設備投資及び費用の抜本的削減に取り組むことで、財務健全性確保に努めていきます。

※ 債務残高一現金同等物

連結キャッシュフロー※

338 億円

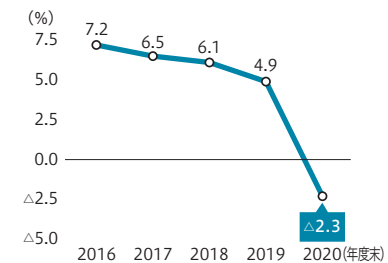


営業収益の大幅な減少により、連結キャッシュフローは前年度よりも大幅に減少しました。

※ 当期純利益 + 減価償却費

連結 ROA※

△2.3%

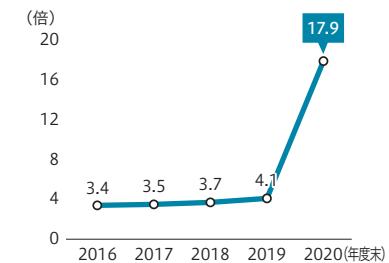


東京2020大会とその先を見据えて実施してきた設備投資による資産の増加に加え、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による営業損失の計上があり、連結 ROA は大幅に低下しました。

※ 営業利益 / ((期首総資産 + 期末総資産) / 2)

連結純有利子負債 / EBITDA 倍率※

17.9 倍



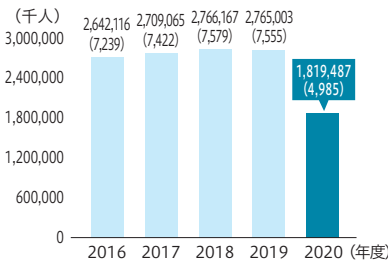
東京2020大会とその先を見据えて実施してきた設備投資による連結純有利子負債の増加に加え、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による大幅な減収があり、当該指標は悪化しました。今後は、設備投資のコントロール、増収施策の実施等により、当該指標の早期改善に努めていきます。

※ (債務残高一現金同等物) / (営業利益 + 減価償却費)

非財務データ

年間輸送人員（一日平均輸送人員※）

1,819,487 千人 (4,985 千人)

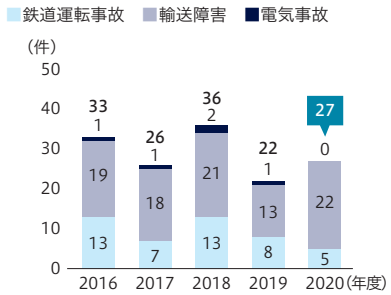


新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、年間輸送人員は大幅に減少しました。

※ 一日平均輸送人員は四捨五入表示

鉄道事故等総発件数※

27 件

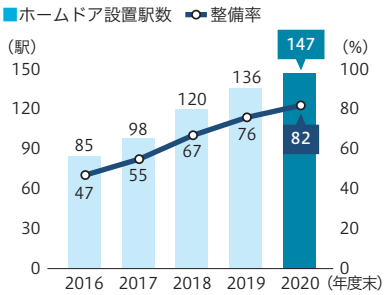


鉄道事故等の発生に対して、原因の究明と再発の防止を徹底しています。2020年度は、鉄道運転事故が5件、輸送障害が22件、電気事故、インシデントは0件でした。

※ 内訳の用語の定義及び件数の詳細は「安全報告書 2021」を参照

ホームドア設置駅数・整備率

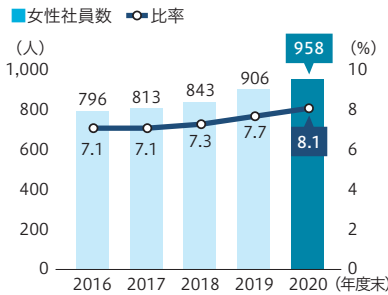
147 駅・82%



2020年度は4路線11駅に設置を完了しました。2025年度までの全路線全駅への設置完了を目指しており、現在3路線において設置工事を進めています。

女性社員数・比率

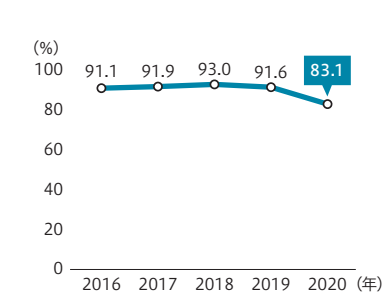
958 人・8.1%



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。

有給休暇取得率※

83.1%

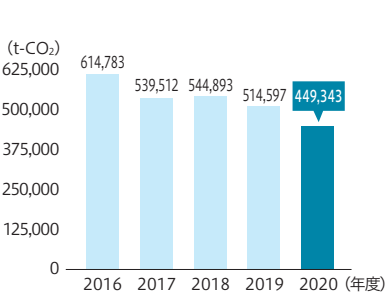


社員が外出を自粛したこと等により、有給休暇取得率は減少しました。今後も有給休暇の取得推進に努めます。

※ 東京メトロ単体の数値

CO<sub>2</sub> 排出量

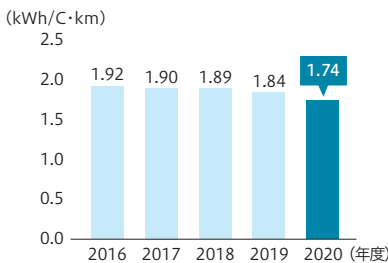
449,343 t-CO<sub>2</sub>



新型車両導入に伴う省エネ化、輸送人員減による電力使用量の減少等により前年度から減少しました。2050年度CO<sub>2</sub>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。

車両走行キロ当たり電車用電力実使用量

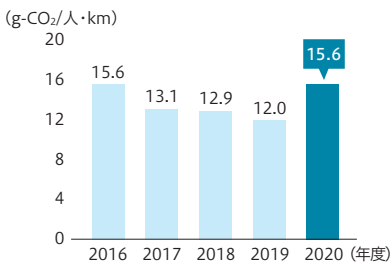
1.74 kWh/C・km



エネルギー効率に優れた新型車両の開発・導入を進めたことにより、当該値は年々減少しています。今後も各種施策により、環境負荷の低減に努めます。

ひと1人を1km運ぶためのCO<sub>2</sub>排出量

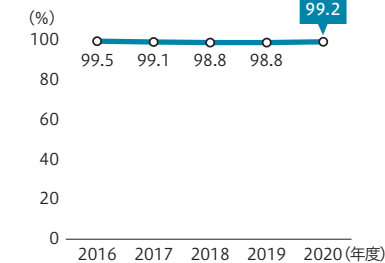
15.6 g-CO<sub>2</sub>/人・km



車両の省エネ化は進んだものの、輸送人員の減少により、当該値は増加しました。今後も、エネルギー効率に優れた輸送機関であるという鉄道の長所を活かし、CO<sub>2</sub>排出の抑制に貢献していきます。

取締役の取締役会出席率※

99.2%



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

2020 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 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| 朝ラッシュ最混雑区間の混雑率※1    | %  | 199  | 199  | 199  | 199  | 123  |
| 定時運行率※2             | %  | 96.6 | 97.5 | 97.2 | 97.4 | 99.7 |
| エレベーター整備率 (1 ルート) ◆ | %  | 83   | 86   | 89   | 93   | 98   |

| お客様関連データ (年度)    |        |         |         |         |         |         |
|------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 指標               | 単位     | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
| 「お客様の声」受付総件数     | 件      | 229,570 | 250,307 | 330,125 | 465,262 | 231,679 |
| (ご意見)            | 件      | 14,186  | 13,859  | 14,348  | 13,490  | 7,656   |
| (お褒め)            | 件      | 1,065   | 997     | 982     | 1,080   | 780     |
| (照会)             | 件      | 214,319 | 235,451 | 314,795 | 460,692 | 223,243 |
| お客様満足度 (総合評価) ※3 | %      | 89      | 89      | —       | —       | —       |
|                  | 10段階評価 | —       | —       | 7.74    | 7.98    | 7.97    |

| 人財関連データ (年度)       |      |     |      |        |        |        |        |        |
|--------------------|------|-----|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 指標                 | 単位   | 連・単 | 2016 | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   |        |
| 従業員数 (連結)          | 合計 ◆ | 人   | 連結   | 11,177 | 11,419 | 11,584 | 11,742 | 11,818 |
|                    | 男性 ◆ | 人   | 連結   | 10,381 | 10,606 | 10,741 | 10,836 | 10,860 |
|                    | 女性 ◆ | 人   | 連結   | 796    | 813    | 846    | 906    | 958    |
| 従業員数 (単体)          | 合計 ◆ | 人   | 単体   | 9,475  | 9,574  | 9,741  | 9,865  | 9,881  |
|                    | 男性 ◆ | 人   | 単体   | 8,992  | 9,103  | 9,250  | 9,340  | 9,332  |
|                    | 女性 ◆ | 人   | 単体   | 483    | 471    | 491    | 525    | 549    |
| 労働組合員数             | ◆    | 人   | 単体   | 9,226  | 9,302  | 9,497  | 9,630  | 9,622  |
| 女性管理職人数 ※4 ※5      |      | 人   | 単体   | 6      | 6      | 6      | 7      | 8      |
| 女性管理職比率 ※5         | %    | 単体  |      | 2.2    | 2.2    | 2.0    | 2.2    | 2.4    |
| 障がい者雇用比率 ※6        | %    | 連結  |      | 2.5    | 2.8    | 2.8    | 2.8    | 3.0    |
| 採用人数               |      | 人   | 単体   | 471    | 509    | 487    | 443    | 304    |
| 3 年離職率             | %    | 単体  |      | 5.1    | 6.3    | 5.6    | 8.9    | 6.3    |
| 平均勤続年数             | ◆    | 年   | 単体   | 16.6   | 16.3   | 16.2   | 16.3   | 16.6   |
| 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) ※7 | 件    | 単体  |      | 1      | 0      | 1      | 1      | 0      |
| 平均超過労働時間           | 時間/月 | 単体  |      | 28.8   | 28.3   | 27.8   | 28.4   | 23.3   |
| 育児休職取得者数           | 合計   | 人   | 単体   | 43     | 66     | 80     | 92     | 84     |
|                    | 男性   | 人   | 単体   | 17     | 22     | 25     | 54     | 20     |
|                    | 女性   | 人   | 単体   | 26     | 44     | 55     | 38     | 64     |
| 介護休職取得者数           | 人    | 単体  |      | 6      | 5      | 13     | 5      | 0      |
| 社員 1 人当たりの年間平均研修時間 | 時間   | 単体  |      | 92.5   | 90.6   | 86.7   | 88.1   | 67.1   |

◆のデータについては、各年度末時点の数値

環境関連データ (Environmental Data)

| (年度)                                  |                   |     |            |            |            |            |           |
|---------------------------------------|-------------------|-----|------------|------------|------------|------------|-----------|
| 指標                                    | 単位                | 連・単 | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       | 2020      |
| エネルギー使用量                              | GJ                | 連結  | 10,256,404 | 10,265,403 | 10,376,898 | 10,249,785 | 9,889,754 |
| 再生可能エネルギー使用量                          | GJ                | 連結  | 10,690     | 9,891      | 10,681     | 6,259 ※8   | 10,927 ※8 |
| 再生可能エネルギーの活用による CO <sub>2</sub> 排出削減量 | t-CO <sub>2</sub> | 連結  | 642        | 518        | 560        | 282 ※8     | 484 ※8    |
| 紙使用量                                  | t                 | 連結  | 207.3      | 202.0      | 198.8      | 194.3      | 176.9     |
| 水使用量                                  | 千 m <sup>3</sup>  | 連結  | 2,354      | 2,383      | 2,340      | 2,205      | 1,706     |
| 一般廃棄物・産業廃棄物のリサイクル率                    | %                 | 連結  | 93.8       | 94.4       | 96.2       | 96.8       | 98.1      |

ガバナンス関連データ (Governance Data) ※9

| (年度)        |    |     |      |       |       |      |       |
|-------------|----|-----|------|-------|-------|------|-------|
| 指標          | 単位 | 連・単 | 2016 | 2017  | 2018  | 2019 | 2020  |
| 取締役会の人数     | 人  | 単体  | 13   | 15    | 15    | 15   | 15    |
| うち社外取締役人数   | 人  | 単体  | 0    | 1     | 1     | 1    | 1     |
| 監査役会人数      | 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  | 98.2 | 100.0 | 100.0 | 98.1 | 100.0 |

※1 東西線 (木場→門前仲町) の数値

※2 全路線、終日における 5 分以内の到着率から算出

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

※4 出向派遣者含む

※5 各年 4 月 1 日時点の人数

※6 各年 6 月 1 日時点の人数

※7 鉄道重大災害とは「触車」「墜落」「感電」を指す

※8 2019 年度：計測装置不具合により、一部数値が未計上 2020 年度：計測装置不具合のため、一部推計値を使用

※9 各年 6 月末時点の人数

## 長期環境目標

# 「メトロCO<sub>2</sub>ゼロ チャレンジ 2050」 CO<sub>2</sub>排出量実質ゼロへ

### 長期環境目標の策定と表明

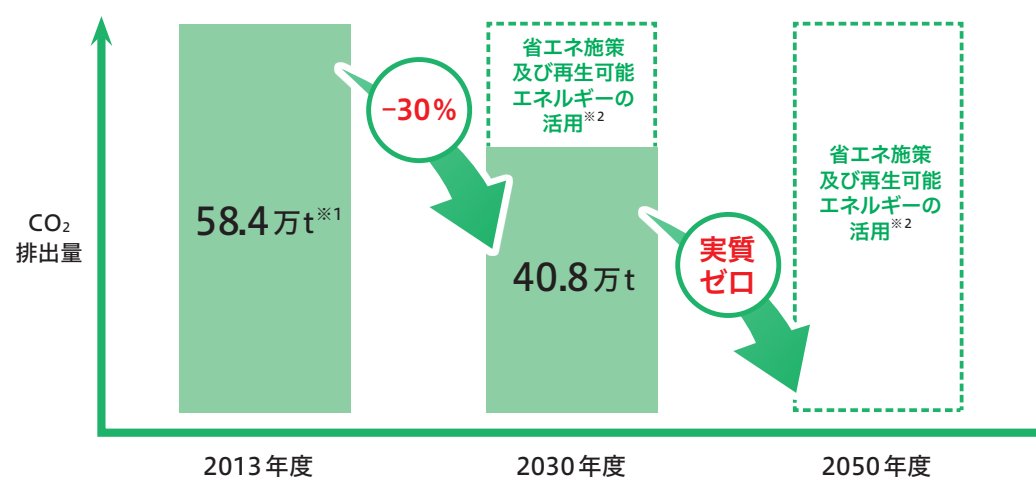
2020年9月、東京メトログループは「安心で、持続可能な社会へ」という理念を掲げ、特に取り組むべき9つのサステナビリティ重要課題（マテリアリティ）を特定しました。その内の1つ「気候変動の緩和」に向けた具体的な取組を推進するため、東京メトロ長期環境目標「メトロCO<sub>2</sub>ゼロ チャレンジ 2050」を設定しました。東京メトログループ全事業が排出するCO<sub>2</sub>量を「2030年度-30%（2013年度比）、2050年度実質ゼロ」とすることを目指しています。

これまで東京メトログループでは、事業全体で使用する電力等のエネルギー量を増大させないように、エネル

ギー効率に優れた車両の導入や、太陽光発電システム等各種設備の導入を推進してきました。しかし、多くのエネルギーを使用して事業活動を展開する企業として、地球規模で拡大する気候変動問題に率先して取り組むべきだと考え、気候変動問題の主たる要因の1つであるCO<sub>2</sub>の排出削減を目標値として掲げました。

2050年度に向け、東京メトログループ全ての事業における先端技術の採用や改善活動等の創意工夫により、再生可能エネルギーの活用やさらなる事業の省エネ化を強く推進していきます。

### 東京メトログループCO<sub>2</sub>排出量削減イメージ



※1 CO<sub>2</sub>排出係数は0.555kg-CO<sub>2</sub>/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

### 具体的な取組について

長期環境目標の達成（CO<sub>2</sub>排出量削減）のためには、使用するエネルギー量を低下させる省エネ施策の推進と、CO<sub>2</sub>を排出しない再生可能エネルギーの活用の両方が重要だと考えています。

使用するエネルギー量を低下させる省エネ施策としては、エネルギー効率に優れた車両、電車がブレーキをかけた際に発生する電力を有効活用する駅補助電源装置及び各

駅の照明・案内看板等のLED化等を導入しています。

再生可能エネルギーの活用としては、太陽光発電システムを導入しています。

また、これまで培ってきた知見と先端技術をもって、さらなる省エネ化や再生可能エネルギーの活用に取り組むことで、長期環境目標の達成（CO<sub>2</sub>排出量削減）を目指していきます。

### 省エネ施策



丸ノ内線に導入している新型車両2000系

従来の02系（リニューアル車両）より約27%の消費電力削減を見込んでいます

東京メトロでは、1970年代からエネルギー効率に優れた車両を導入してきました。また、駅施設においても照明設備のLED化や膜屋根による自然採光を行うなどエネルギー消費を抑える取組も行っています。全事業での先端技術の採用によって、さらなる省エネを推進していきます。

### 再生可能エネルギーの活用



丸ノ内線四ツ谷駅の太陽光パネル

最大出力は164kW、CO<sub>2</sub>排出量削減効果は約70t/年を見込んでいます

地上駅のホーム屋根上に太陽光発電システムを設置し、発電した電気を駅の照明・空調・エレベーター・エスカレーターなどに活用しています。再生可能エネルギーを積極的に導入することで、CO<sub>2</sub>排出量の削減を目指します。

### 担当者より

#### 「気候変動に正面から取り組む」

鉄道は、自動車や飛行機などの他の交通手段と比較してエネルギー効率に優れていますが、それでも多くのエネルギーを消費し、CO<sub>2</sub>を排出しています。東京メトログループでは「気候変動の緩和」に正面から取り組むため、鉄道事業だけでなく、関連事業も含めた全ての事業で、さらなる省エネ化やCO<sub>2</sub>を排出しない再生可能エネルギーの活用が必要になります。

「安心で、持続可能な社会」を実現するため、2050年のCO<sub>2</sub>排出量実質ゼロに向け、新たな施策や技術を取り入れ、目標の達成のために全役職員一丸となって、常にチャレンジをしてまいります。

広報部  
サステナビリティ推進室長  
増田 英子





Photo by Tokyo 2020

# 東京2020大会を振り返る

東京2020オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）として開催都市の重要な交通インフラに寄せられる期待に応え、大会の成功に貢献しました。



## 東京2020大会に向けた取組

東京メトロは2014年9月に公表した「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」に掲げる3つのコンセプトに基づいて各種施策を着実に実施しました。

### ①世界トップレベルの安心でお出迎え

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

### ②地下鉄をわかりやすく快適に

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

### ③沿線地域との連携、東京を楽しく

- 会場最寄駅の改良
- 日比谷線虎ノ門ヒルズ駅開業

### 「東京2020大会」までの経緯

|          |                                                                        |
|----------|------------------------------------------------------------------------|
| 2013年 9月 | 2020年のオリンピック・パラリンピック競技大会の開催地が東京に決定                                     |
| 2013年10月 | 「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」の決定を受け、社長を推進本部長とする「東京オリンピック・パラリンピック対策推進本部」設置 |
| 2013年12月 | 推進本部で策定した基本方針に基づき、「安全・サービス等の総点検」を開始                                    |
| 2014年 9月 | 安全・サービス等の総点検の結果を踏まえ、「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を策定                             |
| 2016年 6月 | 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会オフィシャルパートナー（旅客鉄道輸送サービス）に決定                     |
| 2020年 3月 | 新型コロナウイルス感染症の影響により、1年の延期が決定                                            |
| 2021年 7月 | 東京2020大会開会                                                             |



エレベーターの整備（青山一丁目駅）



ご案内の強化



日比谷線虎ノ門ヒルズ駅

## 大会期間中の対応

### ①大会期間中のセキュリティ対策

東京2020大会期間中、セキュリティ向上のため以下の取組を実施しました。

#### ①危険物探知犬による危険物検知

訓練された危険物探知犬により危険物の探索を実施

#### ②駅構内セキュリティカメラに搭載した画像認識機能による不審物・危険物検知

駅構内のセキュリティカメラに搭載された画像認識機能により、荷物の置き去り等を自動で検知

#### ③巡回警備員のウェアラブルカメラの携行

緊急時の状況把握の強化と円滑な連絡体制の構築のため巡回警備員がウェアラブルカメラを携行

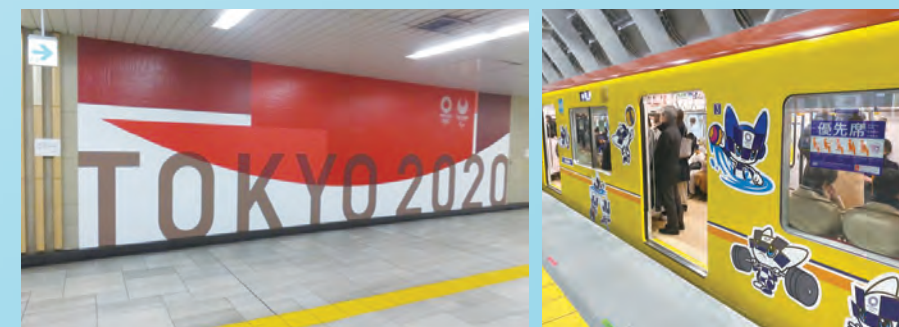


危険物探知犬による探査

手荷物検査場

### ②協賛権利活用施策

会場最寄駅の構内（エスカレーター、階段等）や車両に大会ルック・マスコットデザイン等で装飾を施しました。



会場最寄駅構内や車両の装飾

## 東京2020大会を振り返って

東京2020大会開催決定後の2013年から、「安全・サービス等の総点検」を実施し、その結果を踏まえ、2014年に「東京メトロ“魅力発信”プロジェクト」を策定しました。大会本番に向けて「東京が一番かがやく夏に、私たちがご案内いたします。」をスローガンに、「世界トップレベルの安心でお出迎え」「地下鉄をわかりやすく快適に」「沿線地域との連携、東京を楽しく」という3つのキーワードのもと、各種施策を推進してきました。ホームドア整備、バリアフリーの強化、多言語対応等の施策はハード・ソフト両面でのレガシーと言えます。

また、大会が無観客開催となり終電繰り下げや列車の増発等による大会輸送の面での貢献ができなくなりましたが、今までに対応したことのない準備を進めていく過程で得られた経験・発想・自信はソフトの面でのレガシーになると考えています。

ハード・ソフト両面で得られたレガシーを活かし、今後も引き続き東京の活性化に貢献していきます。

オリンピック・パラリンピック推進室長  
中野 宏詩



東京メトログループのサステナビリティ重要課題とテーマ

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

～安心で、持続可能な社会へ～

8 働きがいも経済成長も

9 産業と技術革新の基盤をつくろう

11 住み続けられるまちづくりを

13 気候変動に具体的な対策を

16 平和と公正をすべての人に

17 パートナリシップで目標を達成しよう

# 東京を走らせる力

Keeping Tokyo on the Move

Theme 1

地下鉄を安全に、そしてつよく

～ Realizing a Safer and More Resilient Subway ～

① 安全・安定輸送の実現

たゆみなく「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

② 強靱で安心な交通インフラの構築

- 首都直下地震や激甚化する気象災害に備えたスピード感を持った対策の推進
- 感染症拡大・テロ・サイバー攻撃等の脅威に備えた危機管理機能の強化

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

- すべての人に、より安心・快適な移動を提供
- 「my! 東京MaaS」の推進を軸とするモビリティ変革に挑戦

④ 多様なライフ・ワークスタイルへの対応

- 社会やライフ・ワークスタイルの変化によって多様化するニーズに対応した事業展開
- 「my! 東京MaaS」の推進とも連動した、一人ひとりが「自分らしく」あるためのサービス提供

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

- 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

Theme 4

地球にやさしいメトロに

～ Making Thoughtful Choices for a Healthy Planet ～

⑥ 気候変動の緩和

- 先端技術や再生可能エネルギーの活用による環境負荷の低減
- 公共交通の利用促進及び環境性能に優れた鉄道技術の国内外への展開

⑦ 海外への展開・支援

- これまで培ってきた技術やノウハウの海外展開による現地交通サービスの発展支援

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

- あくなき技術力の研鑽、デジタルトランスフォーメーション、パートナーシップの強化による業務の変革と新たな企業価値の創出

⑨ ガバナンス強化/人財育成/ダイバーシティ推進

- 公正な組織統治の着実な実施
- 働き方改革、労働安全衛生の確保、人財の育成、ダイバーシティ・健康経営の推進

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>

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

サステナビリティ推進体制

東京メトログループのサステナビリティ戦略を推進していくことを目的に、2019年4月からサステナビリティ推進体制を新たに整備し、社長を議長とするサステナビリティ推進会議を立ち上げ、重要案件については取締役会まで付議のうえ、議論を行っています。2020年度は、サステナビリティ推進会議を計2回開催し、マテリアリティ公表に向けた検討のほか、長期環境目標の設定について議論を進めました。

体制図

```
graph TD; A[取締役会] --> B[経営会議]; B --> C[サステナビリティ推進会議]; C -.-> D[環境委員会]; C --> E[経営管理部 経営戦略担当]; C --> F[広報部 サステナビリティ推進室]; E --> G[各部等・グループ会社]; F --> G;
```

サステナビリティ推進会議の概要

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

SDGs達成への貢献

「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に向け、マテリアリティとSDGsに掲げられている17の目標及び169のターゲットとの対応関係を以下の表のとおり整理しています。目標11の「住み続けられるまちづくりを」を最も関連度が高い目標、8、9、13、16、17を次に関連度が高い目標として据え、各種施策を通じて、SDGsの達成に貢献していきます。マテリアリティに基づく現在の取組については、当レポートのP.27以降で紹介しています。

凡例 ○：特に関連する目標 ●：関連する目標

| マテリアリティ<br>テーマ | マテリアリティ                | SDGs | 3 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 16 | 17 |
|----------------|------------------------|------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| 地下鉄を安全に、そしてつよく |                        |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| →詳細はP.27～      | 安全・安定輸送の実現             |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|                | 強靱で安心な交通インフラの構築        |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| 一人ひとりの毎日を生き活きと |                        |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| →詳細はP.33～      | 移動の安心、利便性・快適性向上        |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|                | 多様なライフ・ワークスタイルへの対応     |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| 東京に多様な魅力と価値を   |                        |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| →詳細はP.43～      | 都市・地域の魅力度向上            |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| 地球にやさしいメトロに    |                        |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| →詳細はP.49～      | 気候変動の緩和                |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|                | 海外への展開・支援              |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| 新たな時代を共に創る力を   |                        |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
| →詳細はP.57～      | 技術開発・DX・パートナーシップの強化    |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |
|                | ガバナンス強化/人財育成/ダイバーシティ推進 |      |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |

25 東京メトログループ サステナビリティレポート2021

東京メトログループ サステナビリティレポート2021 26



## 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、設備改良、新技術の導入等により、事故の未然防止に努めます。

さらに、全ての人に「安心」してご利用いただくために、感染症拡大、切迫する首都直下地震、気候変動に伴い激甚化する気象災害、テロ・サイバー攻撃等の様々な脅威に備え、スピード感を持って対策を推進し、危機管理機能を強化します。



## たゆみなき「安全」を追求し、 安定輸送の実現、事故の未然防止に努めます

|            | 重要な社会課題                                                                             | 東京メトロプラン2021における取組                                                                           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 安全・安定輸送の実現 | <ul style="list-style-type: none"><li>公共交通の安全確保・安定性向上</li><li>公共インフラの維持管理</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>各種安全対策(ホームドア整備、CBM技術開発等)</li><li>設備の保守及び維持更新</li></ul> |

## 感染症拡大や災害などの脅威に備え、 常に安心して利用できる交通インフラを築きます

|                     | 重要な社会課題                                                                                                                                   | 東京メトロプラン2021における取組                                                                                                                                               |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 強靱で安心な<br>交通インフラの構築 | <ul style="list-style-type: none"><li>社会インフラの強靱化</li><li>災害時の復旧・避難</li><li>感染症拡大防止</li><li>インフラ・イベントへのテロ防止</li><li>サイバー攻撃・犯罪の抑止</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>自然災害対策(震災対策・浸水対策等)</li><li>異常時対応の強化</li><li>駅構内等セキュリティの強化</li><li>サイバーセキュリティの強化、個人情報保護</li><li>事業継続計画(BCP)に基づく対応</li></ul> |

安全に関する情報は下記冊子で詳しく報告しています。  
[安全報告書2021](https://www.tokyometro.jp/safety/prevention/safety_report/index.html)  
[https://www.tokyometro.jp/safety/prevention/safety\\_report/index.html](https://www.tokyometro.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保全にも力点を置き、輸送の安全水準の維持・向上に取り組むとともに、安全を最優先とする文化の醸成と定着に努めています。

### 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ています。

- (1) 安全の最優先  
過去の悲惨な事故を繰り返してはならないという強い決意のもと、自らの使命と責任を認識し、安全を最優先する意識を持ちます。
- (2) 継続的改善による事故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、予防保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します。

#### 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ます。
- (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します。
- (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います。
- (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ります。
- (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、その共有を図ります。
- (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います。
- (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ます。
- (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ります。
- (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ます。

### 安全管理の体制

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

### 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<sup>けいそう</sup>を開設しました。

この施設を活用し、東京メトログループ全役職員が「安全研修」を継続的に実施することで、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



# 新型コロナウイルス感染予防の取組

東京メトロでは、鉄道連合会が策定した「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います。  
(2021年9月末現在)



## ■ 新型コロナウイルス対策本部を設置

2020年1月30日、社長を対策本部長とする「新型コロナウイルス対策本部」を設置し、以降、全社横断的に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

### 車両・駅施設の抗ウイルス・抗菌処置の実施 ①

当社が保有する全車両の抗ウイルス・抗菌処置を実施しました。また、お客様が手を触れる可能性のある箇所を対象に、駅施設の抗ウイルス・抗菌処置についても実施しました。

### トイレの石けん設置・ハンドドライヤーの使用中止

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

### アルコール消毒液の設置

全駅事務室にお客様用のアルコール手指消毒液を設置しています。

### アルコール消毒液を用いた清掃 ②

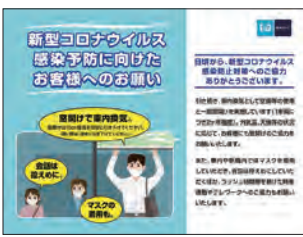
券売機や手すり等、お客様が触れる部分を中心に、アルコール消毒液を用いた清掃を実施しています。

### 飛沫感染防止用ビニールシートの設置 ③

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

### 時差通勤やテレワークの呼びかけ

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



### 定期券うりばでのお並び位置の明示

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

### 車内換気

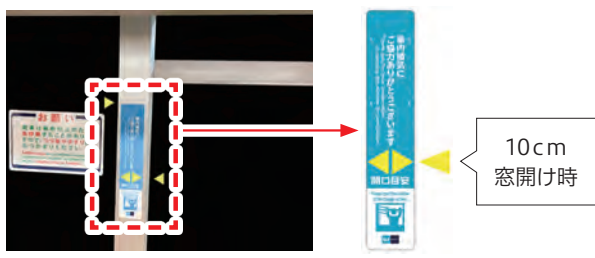
空調の使用、一部窓開け（1車両につき2箇所程度）による車内換気を実施しています。

### 窓開けによる車内換気効果

外部機関と共同で車両換気量の実車測定を実施いたしました。1車両につき2箇所の窓開け（10cm）、空調の使用、停車駅ごとのドア開扉により、約8分で車内の空気が入れ換わることが確認されました。

### 窓開け開口目安のお知らせステッカーの貼り付け

窓開けの開口目安をお知らせするステッカーを全車両へ貼り付けるなど、ご案内の強化に努めています。



## ■ 社員の感染予防対策

### マスク着用及び手洗い・うがいの励行

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

### テレワーク等の実施

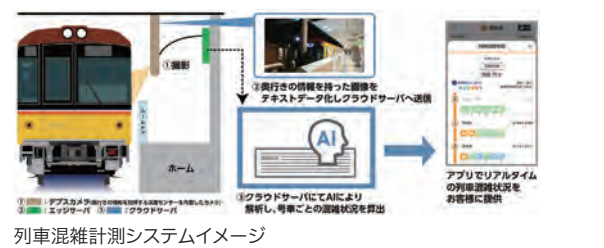
本社社員等については、テレワーク用PCの増備やテレビ会議システムの活用によって、出社人数の抑制に努めています。

### 駅改札口・列車の混雑状況の情報発信

東京メトロ公式HPや「東京メトロmy! アプリ」にて、列車内や改札口の混雑状況を配信しています。

### 号車ごとのリアルタイム混雑状況の配信

お客様一人ひとりの安心で快適な利用の実現に向け、鉄道業界初のデプスカメラと人工知能（AI）を用いた「列車混雑計測システム」を開発しました。これまでは改札利用者数等から混雑状況を計測していましたが、このシステムではデプスカメラを用いて車両側面から車内を撮影し、人工知能（AI）による解析を行うことにより、各列車・各号車の混雑状況と混雑予測情報をリアルタイムで提供しています。



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。



## Theme 2

# 一人ひとりの毎日を生き活きと



東京メトログループは、東京に集う人々の生活や経済活動を支える存在として、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。

## 全てのお客様へ安心で、快適な移動を提供します

|                 | 重要な社会課題                                                                                                                       | 東京メトロプラン2021における取組                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 移動の安心、利便性・快適性向上 | <ul style="list-style-type: none"> <li>交通ネットワークの効率・利便性向上</li> <li>交通分野における高齢化社会への対応（バリアフリー等）</li> <li>新たな交通システムの普及</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>輸送サービス改善に向けた取組（ハード・ソフト）</li> <li>新型車両導入、混雑の見える化</li> <li>バリアフリー設備整備、ヘビーメトロ</li> <li>駅リニューアル、乗換利便性の向上</li> <li>ご案内強化（多言語対応等）、ポイントサービスやスマートフォンを活用したサービスの拡充</li> <li>新たなモビリティサービス「my! 東京 MaaS」の実現</li> </ul> |

## 社会の変化に伴うお客様の多様なニーズに応える事業を展開します

|                    | 重要な社会課題                                                                                                        | 東京メトロプラン2021における取組                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 多様なライフ・ワークスタイルへの対応 | <ul style="list-style-type: none"> <li>働き方改革・ダイバーシティの推進</li> <li>予防による健康維持・増進</li> <li>人権の尊重・不平等の是正</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>働き方改革への対応</li> <li>お客様ニーズを捉えた取組（マーケティング機能強化等）</li> <li>流通事業（店舗開発等）</li> <li>新規事業（アウトドアフィットネスクラブ、キッズルーム付きワークスペース、個室型ワークスペース、ロボットプログラミング教室等）</li> <li>「my! 東京 MaaS」と連動した多様なサービスの提供</li> </ul> |

## 移動の安心、利便性・快適性向上①

～お客様の声を活かしたサービスの実現～

### サービスに関する考え方

鉄道業界におけるお客様満足度ナンバーワンを目指し、東京メトロ全役職員が一丸となって質の高いサービスを提供していきます。

#### サービス行動規範

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

### サービス向上への目標

#### 2020年度 東京メトロの約束

毎年度、サービス向上の活動施策と数値目標を「東京メトロの約束」として、公式HPやポスターでお客様にお約束しています。2020年度は9つの施策を掲げ、実行しました。

約束

エレベーターを増やします

エレベーター1ルート※整備を進め、180駅中177駅で整備を完了しました。

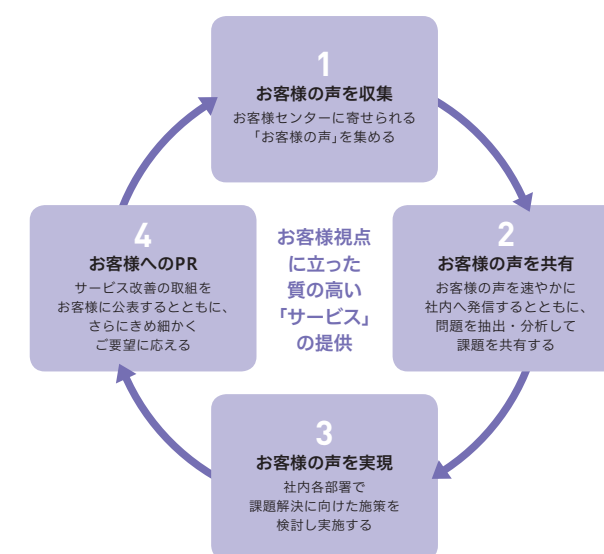
※エレベーター1ルートとは、エレベーターにより地上からホームまで移動可能なルート

### サービス向上のための体制と活動

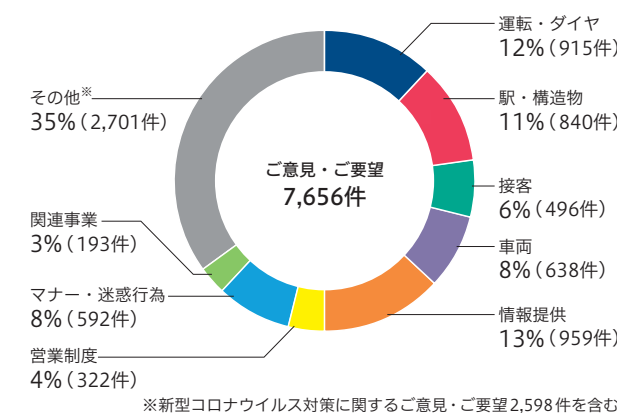
お客様からのご意見・ご要望は、「お客様の声」として「週報」「月報」「年報」の形式で取りまとめ、社内共有を図るとともに、課題の抽出・分析・対応に活かしています。

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

#### お客様のご要望・ご期待に応える4つの活動



#### お客様からのご意見・ご要望（2020年度）



東京メトロ お客様センター

0120-104-106 営業時間：9：00～17：00（年中無休）

※音声のガイダンスに従って、お問合せ内容に当てはまる番号を選択してください。

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

## 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身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.tokymetro.jp/safety/barrierfree/barrierfree7/index.html>

### 乗換利便性の向上

日比谷線虎ノ門ヒルズ駅開業に伴い、「虎ノ門駅⇄虎ノ門ヒルズ駅」を乗換駅としたほか、「銀座駅⇄銀座一丁目駅」も併せて乗換駅としました。また、一度改札を出場する乗換駅での乗換時間を30分から60分に拡大しました。



#### 旅客案内所増設（池袋駅）

2020年10月、旅行者や地下鉄に不慣れなお客様へのご案内のために、旅客案内所を池袋駅に新設しました。これにより、旅客案内所は7箇所（上野駅・銀座駅・新宿駅・表参道駅・池袋駅・東京駅・渋谷駅<sup>※</sup>）となりました。今後も「東京の案内役」として、便利でわかりやすいご案内をお客様に提供できるよう取り組みます。

※渋谷駅観光案内所は東急電鉄と共同運営



#### エレベーターの整備

ご高齢のお客様やお身体の不自由なお客様がスムーズ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。

▶ 2021年3月末エレベーター1ルート整備率

98.3%

多機能トイレの整備  
トイレの洋式化



#### 目の不自由なお客様向けナビゲーションシステム「shikAI」の導入

目の不自由な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。

#### 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から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、お身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・隙間及び車いす対応トイレ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/>



## 移動の安心、利便性・快適性向上③

～交通ネットワークの効率・利便性の改善～

### 銀座線

#### 銀座線リニューアル

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

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



銀座駅



京橋駅

#### 浅草駅構内折返し線整備

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

#### 渋谷駅の移設

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

### 東西線

#### 東西線輸送改善プロジェクト

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。

### 丸ノ内線、日比谷線、半蔵門線

#### CBTCシステムの導入

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

### 南北線

#### 8両編成化による混雑緩和施策

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

#### 新橋駅などの大規模改良

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

### 日比谷線

#### THライナー運行開始

2020年6月から東武線・東京メトロ日比谷線相互直通の座席指定制列車「THライナー」の運転を開始しました。「THライナー」は、東武線・東京メトロ相互直通運転において導入する初の座席指定制列車で、ニーズの見込まれる朝や夜間に、東武伊勢崎線 久喜駅～東京メトロ日比谷線 恵比寿駅（下り列車は日比谷線 霞ヶ関駅発）間を運行しています。



東武鉄道 新造車両 70090型  
※70090型にて座席指定制列車を運行する場合のみ「THライナー」として運行します。

### 有楽町線・副都心線

#### 有楽町線・副都心線新型車両導入

2021年2月から有楽町線・副都心線新型車両17000系の運転を開始しました。17000系は全車両へのフリースペース設置や、車両の床面高さを低くし、車両とホームの段差を低減するなど、快適にご利用いただける車両となっています。また、消臭及び抗菌、抗ウイルス加工を施した座席表地の採用や、車両内にセキュリティカメラを搭載することで安心してご乗車していただける車両を目指しました。

また駆動システムには、高効率な永久磁石同期電動機を用いるとともに、制御装置にSiC素子を採用し省エネルギー性能の向上を図っています。そのほかにも、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車両情報監視・分析（TIMA）システムを導入するなど、さらなる安全・安定運行を実現します。



### 東京の地下鉄のサービス一体化

お客様の利便性向上に向け、東京都交通局と連携しながら、両地下鉄のサービスの一体化を進めています。2020年度は乗換改善のために、九段下駅、青山一丁目駅、市ヶ谷駅で乗換エレベーターの運用を開始しました。

### ■メトロポイントクラブの取組

#### メトポを活用したオフピークプロジェクト



東西線におけるオフピーク通勤・通学を目的として、メトロポイントクラブ（愛称「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年から「東西線早起きキャンペーン」を実施していましたが、2019年4月からはメトロポイントクラブ（メトポ）を活用したオフピークプロジェクトを、東西線を対象に通年で実施し、混雑緩和を目的とした取組を進めています。



#### デイトタイムポイントの新設、休日メトロ放題トライアル

混雑を避けながらお得にお出かけしていただけるよう、2021年7月に、メトロポイントクラブ（メトポ）のポイント制度として、平日日中のご利用で1日あたり5ポイントを進呈する「デイトタイムポイント」を新設しました。また2022年春に、登録料月額2,000円で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す。



デイトタイムポイント



休日メトロ放題

## 移動の安心、利便性・快適性向上④

～大都市型 MaaS「my! 東京 MaaS」～

### ■ 大都市型 MaaS「my! 東京 MaaS」始動

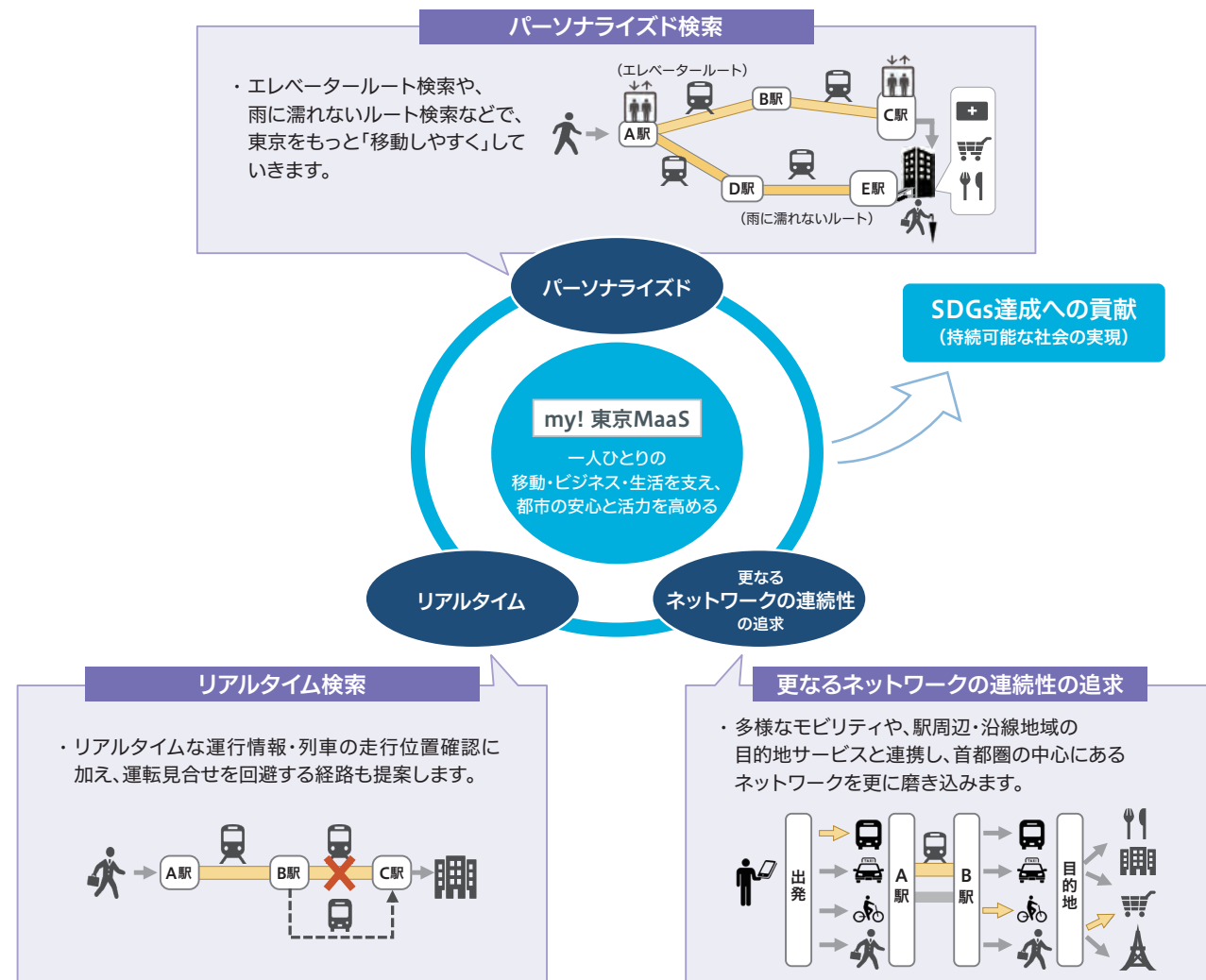
鉄道、シェアサイクル、タクシー、コミュニティバス等の多様なモビリティやサービスと連携し、東京における大都市型 MaaS の取組「my! 東京 MaaS」を開始しました。「my! 東京 MaaS」のキーワードは、「パーソナライズド」「リアルタイム」「更なるネットワークの連続性の追求」の3点です。

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

2020年8月に新しい東京メトロ公式アプリ「東京メトロ

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

#### 東京メトロが考える「大都市型 MaaS」



※ MaaSとは  
MaaS(マース: Mobility as a Service)とは、地域住民や旅行者一人一人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、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 HP より)

### ■ my! 東京 MaaS の取組

2020年8月に「my! 東京 MaaS」の取組の第一歩として、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。さらに、「混雑見える化」の取組を拡大し、東京メトロ全9路線について、列車内の混雑状況、駅改札口の混雑状況をアプリ上で確認できます。



#### ひと駅歩く検索

2020年12月に「my! 東京 MaaS」におけるテーマの1つ「健康応援」を推進する目的で、「ひと駅歩く検索」機能を新たに追加しました。「東京メトロ my! アプリ」の経路検索結果に表示される「ひと駅歩く」ボタンを押すことで、あえて電車ではなく、ひと駅分歩くルートを表示する機能です。ひと駅手前で電車を降りて、街を散策しながら目的地に向かうことで、日々の移動の中での健康づくりを実践しやすくするとともに、街の魅力を発見していただくことを目的としています。



#### 駅構内ナビゲーション機能 (東京メトロ×都営地下鉄)

東京をもっと移動しやすくするために、2021年3月から「東京メトロ my! アプリ」に「駅構内ナビゲーション」機能を追加しました。これまでの経路検索機能での乗換駅名や降車される駅の地上出口番号のご案内に加え、乗換経路やホームから地上出口までの駅構内歩行ルートを平面図と説明文でご案内する機能です。

経路検索結果に表示された駅名を選択いただくことで、次の乗換ホームまでの歩行ルートや、ホーム平面図の任意の場所から地上出口番号までの歩行ルートを表示することができます。

東京メトロ・都営地下鉄の乗換駅を含む23駅を対象に提供しており、今後も対象駅を拡大することで、初めてご利用の駅でも安心して移動できるよう、お客様の移動の利便性を向上させる取組を進めていきます。



## 多様なライフ・ワークスタイルへの対応

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

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

#### 沿線のお客様の子育てを支援

##### ①保育事業者と連携した保育所の整備

沿線地域の子育てを応援するため、行政や保育事業者と連携し、待機児童数の多いエリアに保育所を開設しています。2021年3月末現在、計8箇所で保育所を展開しています。



チェリッシュやなか保育園

##### ②キッズルーム付きのワークスペースを提供

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



ご利用イメージ

#### 子ども向けロボットプログラミング教室の開校

未来を担う子どもたちに夢を自ら実現する力を身に付けてほしいという思いから、ロボットプログラミング教室「プログラボ」を展開しています。ロボットプログラミングの問題発見・考察・実践と試行錯誤を重ねる経験を通じて、「筋道を立てて考える力」「目標に向かい最後までやり抜く力」等を育みます。また、プログラボでは出張授業・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。



ご利用イメージ

#### 持続可能な地域づくりと健康的なライフスタイルの提案

東西線妙典駅付近高架下でカフェ併設フィットネスクラブ「greener」を運営しています。ヨガ・ポ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。



### 駅構内における新たなサービスの提供

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

#### 駅構内で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）（2021年9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                             |

設置場所の詳細は、Webサイト  
(<https://www.fujifilm.com/fb/solution/menu/cocodesk>) をご確認ください。

#### 駅構内における魅力的な店舗展開

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



有楽町メトロピア

#### 高架下店舗の新規開業

2021年3月（第1期）及び6月（第2期）、千代田線北綾瀬駅高架下にスーパーマーケット、飲食店、生活雑貨等便利な店舗が揃った「M'av北綾瀬 Lieta」を開業しました。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ます。



M'av北綾瀬 Lieta

#### 車内やホーム上のデジタルサイネージ、駅構内の無線LAN サービスを提供

人々のコミュニケーションが変化していく中で、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内やホームなどに設置し多種多様なコンテンツを提供しています。

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



デジタルサイネージ

## 東京に多様な魅力と価値を



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

地域に根差した魅力の発掘・発信をすることで、多くの「ひと」と「まち」をつなぎ、沿線地域の豊かさを創出します。

また、多様なパートナーとの連携を通じて、駅・まち一体の調和のとれた空間整備や交通ネットワークの磨き込みにより、グローバル都市・東京の多様な魅力と価値を共創します。

### 「ひと」と「まち」をつなぎ、 グローバル都市・東京の多様な価値を創出します

|             | 重要な社会課題                                                                                      | 東京メトロプラン2021における取組                                                                                                                                                                                   |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 都市・地域の魅力度向上 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● グローバル都市としての機能・魅力度向上</li> <li>● 地域の豊かさの創出</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 不動産事業</li> <li>● 駅周辺のまちづくりと一体となった鉄道施設整備</li> <li>● 沿線地域と連携したにぎわいの創出(相互直通運転先の各社との連携強化、街の御用聞きプロジェクト等)</li> <li>● 東京2020大会に向けた取組</li> <li>● 社会貢献活動等</li> </ul> |



## 都市・地域の魅力度向上

### ■ 虎ノ門ヒルズ駅開業

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

そして2020年6月6日、日比谷線に虎ノ門ヒルズ駅を開業しました。虎ノ門ヒルズ駅は1964年に日比谷線が全



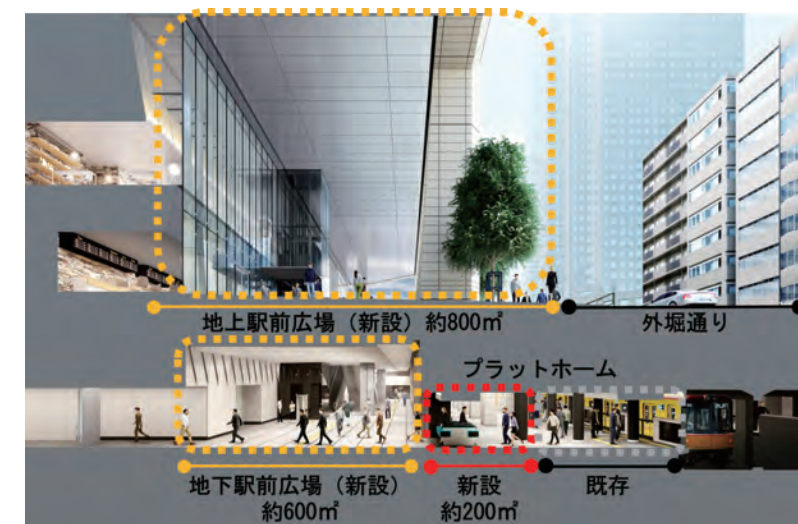
線開業して以来、日比谷線としては、56年ぶりとなる新たな駅として誕生しました。相対式2面ホームで、各ホームに出入口（地上行き）を1箇所設置したほか、中目黒方面行きホームにつながる地下歩行者通路により、周辺再開発ビルやBRT・バスターミナルに接続するとともに、銀座線虎ノ門駅との乗換えも可能になることで、交通結節機能が強化されます。



### ■ 銀座線虎ノ門駅との「駅・まち一体」での開発

銀座線虎ノ門駅では、東京メトロが参画する虎ノ門駅前地区市街地再開発組合が計画を進めてきた「虎ノ門駅前地区第一種市街地再開発事業」に伴い、「駅・まち一体」での開発により、ゆとりのある魅力的な地下空間の実現を目指してきました。渋谷方面行きホームの拡幅、新改札の設置、

出入口の新設を行うとともに、エレベーター・エスカレーター等、新たなバリアフリー設備や地下駅前広場を整備し、2020年7月1日から供用開始しました。



## 「まちの顔」となるような鉄道施設の推進<えき・まち連携プロジェクト>

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

これまでに、日比谷線東銀座駅、秋葉原駅、人形町駅、丸ノ内線新宿御苑前駅、千代田線町屋駅等、27駅<sup>※</sup>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。

※ 2021年9月末現在、22駅において公募を実施中

## まちの活性化×駅の利便性向上

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



メトロシティ六本木

## 各種企画券による沿線地域の活性化

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、魅力度向上を目的に商業施設と連携し、企画券購入のお客様へ「ものみゆさんくーぼん」の進呈やアクティブシニアを対象とした企画券を発売し、ご利用のお客様から大変好評を得ました。コロナ禍で沿線施設も厳しい状況の中、新しいスタイルでの楽しみを提案することで今後も沿線の活性化に努めていきます。



「ものみゆさんくーぼん」ポスター



シニア24時間券

> City tourism <

東京の都市内観光を「City Tourism」と名付け、City Tourism需要を創出する取組の一環として、年間150万枚以上を発売する旅行者向け企画乗車券「Tokyo Subway Ticket」と都内観光施設入場券等のセット発売（オンライン発売）を、首都圏在住者を含めた全旅行者向けに開始します。今後も魅力ある企画券と沿線の観光施設と連携し、都市内観光の創出に努めていきます。



## 沿線地域と連携した、地域の魅力の掘り起こし・豊かさの創出

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

### 地域の魅力の掘り起こし（AND STORY）

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



※ 2019年度実施の様子

### 神田カレégr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、東京メトロの5駅もスタンプポイントとすることで、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égrランプリのさらなる活性化に取り組みしました。



### おうちで車両基地見学 in AYASE

普段見ることのできない車両基地を見学していただき、当社への理解を深めていただくことを目指し、車両基地イベントを例年開催しています。2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止となりました。そのため、おうちでイベント気分や車両基地見学気分をお楽しみいただける「おうちで車両基地見学 in AYASE」をWebで公開しました。動画は以下のURLからご覧いただけます。



<https://www.tokyo-metro.jp/enjoy/event/18de9da830a740bd56f964a0c75c1a4e.pdf>

### 地域の皆様との連携

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



## 次世代育成支援

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。

車両や軌道のメンテナンス及び運転士の仕事体験を通じて、地下鉄への興味を持っていただくとともに、様々な職種の連携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。



体験イメージ

### 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」学習するコンセプトのもと、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。



▶ 2020年度来館者数

約55,000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。2020年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受けて、オンライン授業を初めて導入し、市川市及び江東区の小学校にて、スポーツ関係者等が授業を行いました。

※ 夢の教室：夢先生として派遣されたアスリート等が「夢を持つことやそれに向かって努力することの大切さ」を伝えていくプログラム。



▶ 2020年度開催数

9校／27クラス

## 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

2020年11月から、「地方・東京の交流人口の増加による双方の持続的な発展」に貢献するとともに、「新しい銀座駅の新たな魅力を地方自治体と共創」していくことを目的として、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」(観光PR、物産展、Iターン・UターンのPR等)を年間を通じてサポートしています。



### 音楽イベントの開催

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、「メトロポリス・クラシックコンサート」を東京芸術劇場大ホールで開催しました。また、福祉活動として「医療従事者支援音楽会」を病院で開催したほか、音楽文化の振興のために地下鉄博物館及び駅構内で開催している「メトロコンサート」をWebサイトにて動画配信しました。



▶ 2020年度開催数

3回

## スポーツ支援

東京メトログループの人的・物的リソースを活かし、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、沿線地域と連携した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年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年に発足し、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ています。

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。

また、合宿地においては、地元の中学生に走り方や基礎練習をアドバイスするランニング教室を実施しました。

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



### バラスポーツの普及・認知度向上に向けた取組

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樹選手を正社員として採用し、選手活動の支援に加えて、活動報告等を積極的に発信するなど、バラスポーツの普及・認知度向上に向けた取組を実施しています。



車いすフェンシング 安選手  
※ 2018年度車いすフェンシング体験会の様子

## 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も取り組み、グループ全体で気候変動の緩和に向けた取組を一層推進します。

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

### グループ全体で地球環境への負荷を減らします

|         | 重要な社会課題   | 東京メトロプラン2021における取組                               |
|---------|-----------|--------------------------------------------------|
| 気候変動の緩和 | ● 気候変動の緩和 | ● 各種環境負荷軽減<br>● 地上駅等への太陽光発電システム導入<br>● 公共交通の利用促進 |

### 海外へ都市鉄道の技術・ノウハウを広げます

|           | 重要な社会課題     | 東京メトロプラン2021における取組           |
|-----------|-------------|------------------------------|
| 海外への展開・支援 | ● 海外への展開・支援 | ● 海外での事業展開<br>● 国際交流、海外人材の育成 |

## 気候変動の緩和①

～環境マネジメントシステム～

### ■ 環境に関する考え方

#### 環境基本方針

経営方針に示された「社会・地球環境に配慮した事業展開を通じ、持続可能な社会の実現に貢献します」という考え方にに基づき、東京メトログループの一人ひとりが取り組むべき、より具体的な環境保全活動の方向性を示した環境基本方針を定めています。

1. 私たちは、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、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。

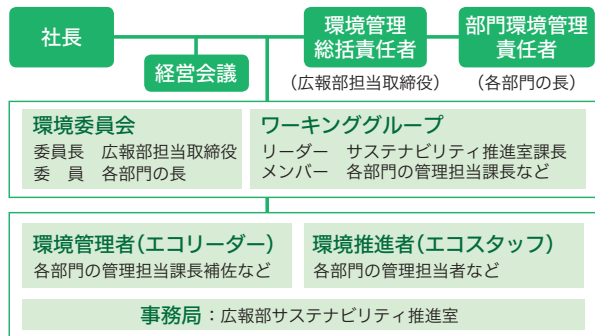
### ■ 環境マネジメント推進体制

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。

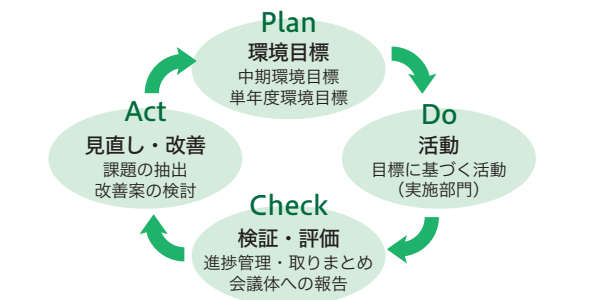
さらに、東京メトログループ各社でも環境マネジメントシステムを運用しており、グループ共通の環境目標及びグループ会社ごとの環境目標を設定し、環境保全活動に取り組んでいます。

新たな長期環境目標「メトロCO<sub>2</sub>ゼロ チャレンジ2050」については、P.21 特集ページに詳しく掲載しています。

#### 環境マネジメント推進体制



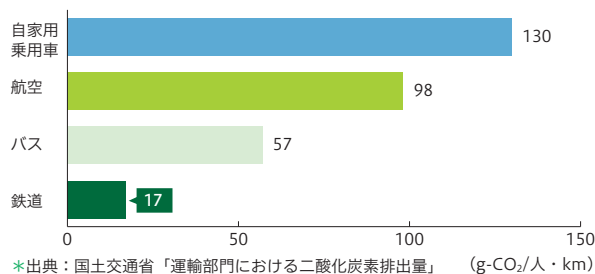
#### 環境マネジメント推進体制におけるPDCAサイクル



### ■ 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CO<sub>2</sub>排出量(ひと1人を1km運ぶ場合に排出するCO<sub>2</sub>の量)は、一般的な自家用自動車の130g-CO<sub>2</sub>/人・kmに対し、当社の2020年度の実績は15.6g-CO<sub>2</sub>/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CO<sub>2</sub>排出の抑制に貢献していきます。

#### 旅客輸送機関別 単位輸送量当たりCO<sub>2</sub>排出量(2019年度)

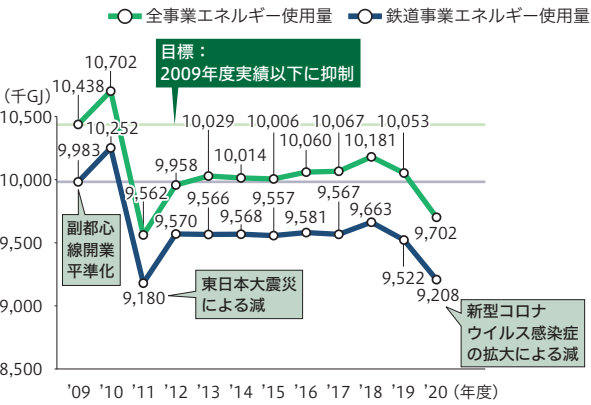


\*出典：国土交通省「運輸部門における二酸化炭素排出量」 (g-CO<sub>2</sub>/人・km)

## 長期環境目標（2013年度～2020年度）の達成状況

2020年度の当社の全事業における総エネルギー使用量を 2009年度実績より増加させないことを目標に、省エネルギー施策や再生可能エネルギーの活用に取り組んだ結果、目標を達成しました。

2020年度エネルギー使用量の目標と実績



## 中期環境目標（2019年度～2021年度）の主な取組と2020年度実績

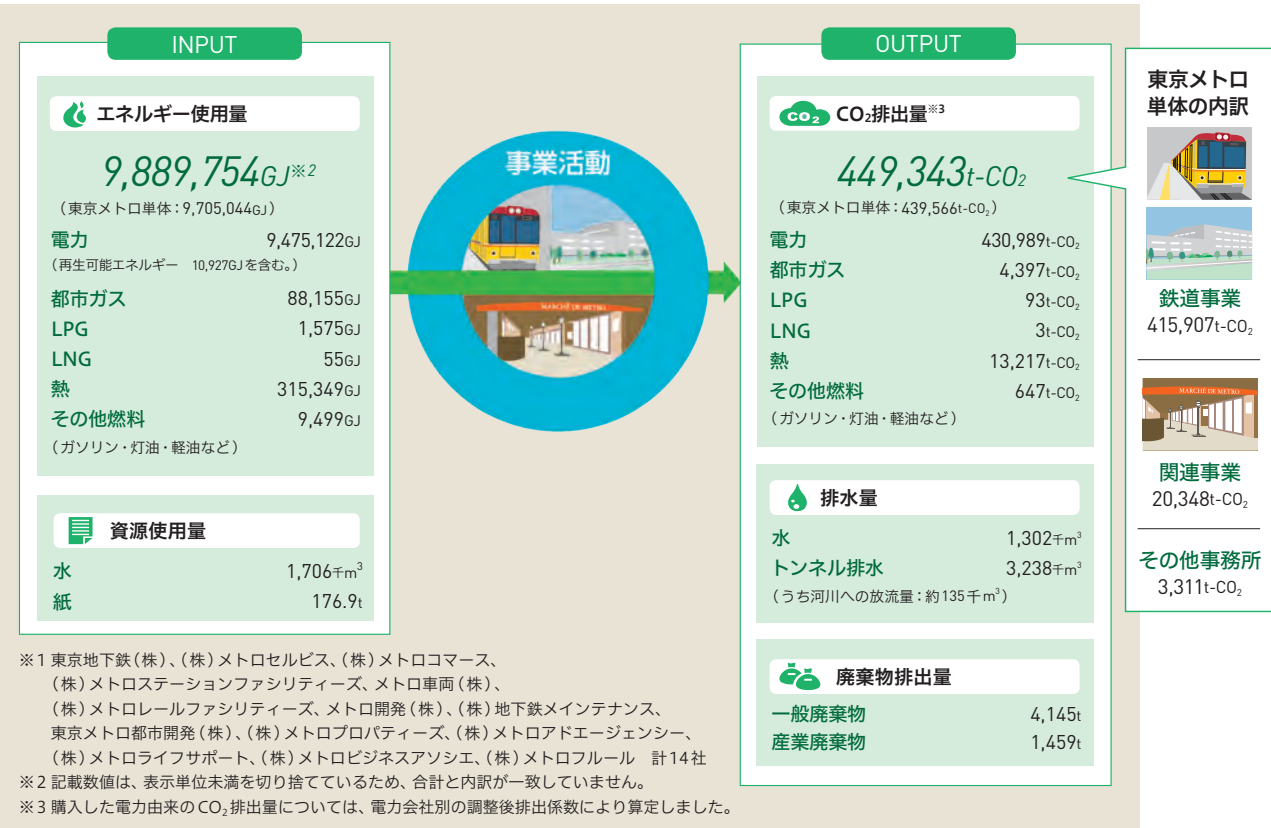
中期環境目標（2019年度～2021年度）における数値目標・主な取組・実績

| 3つのテーマ      | 実施項目                   | 中期環境目標                                                  | 中期環境目標に対する2020年度の実績                                                                                                     | 2020年度の実績及び主要実施項目                               |
|-------------|------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 東京メトロ自らのエコ化 | 地球温暖化防止                |                                                         |                                                                                                                         |                                                 |
|             | 鉄道事業の省エネ化              | 環境に配慮した車両の導入<br>車両走行キロ当たり電車用電力実使用量2021年度に2009年度比で6.5%低減 | 車両走行キロ当たり電車用電力実使用量の低減 <b>1.74kWh/C・km</b> <b>2009年度比13%減</b>                                                            | 新造車両16編成を導入、既存車両1編成に永久磁石同期モータ(PMSM)を導入          |
|             |                        | 駅照明のLED化<br>車内照明、駅サインシステム及びトンネル照明等のLED化                 | <b>49.4%(170駅中84駅)</b><br>7編成の車両内にLED照明を導入したほか、各駅のサインシステムについてもLED内照式のものに順次更新。また、トンネル、地上部軌道照明や車両基地軌道照明のLED化については計画見直しを実施 | 7駅の構内にLED照明を導入                                  |
|             | 関連事業の省エネ化              | 設備更新における省エネ化                                            | 空調機更新時に省エネに配慮した機種を採用を実施                                                                                                 |                                                 |
|             | 事務オフィスの省エネ化            | 省エネ活動の推進                                                | 照明機器や空調の適正管理などの省エネ活動を継続                                                                                                 |                                                 |
|             | 廃棄物の削減・資源消費の削減         |                                                         |                                                                                                                         |                                                 |
|             | 環境にやさしい物品の使用           | グリーン購入の推進                                               | <b>実施率98.7%</b>                                                                                                         | 事務用品などの購入時に環境にやさしい物品を購入                         |
|             | 資源の効率的な使用              | コピー用紙の使用量の削減<br>車両自動洗浄機での再利用水の活用                        | <b>2020年度目標値比8.0%削減</b><br>検車区・工場の車両自動洗浄機において、91.8%を再利用水に活用                                                             | 紙資源の効率的な使用による紙使用量の削減                            |
|             | リサイクル、リユースの推進          | 廃棄物管理の推進<br>建設副産物のリサイクル                                 | <b>リサイクル率98.1%</b> 事務所ゴミの分別収集徹底、リサイクルの促進を実施                                                                             |                                                 |
|             |                        |                                                         | 建設発生土、アスファルト・コンクリート塊、コンクリート塊：リサイクル100%<br>建設泥土：99.9%                                                                    | 建設工事に伴い発生する建設発生土、コンクリート塊、コンクリート塊及び建設泥土のリサイクルを実施 |
| 東京メトロを使ってエコ | 環境汚染の予防                | PCB廃棄物の適正処理・適正管理                                        | PCB廃棄物の適正管理を継続                                                                                                          |                                                 |
|             | 公共交通の利用促進              |                                                         |                                                                                                                         |                                                 |
|             | 円滑な移動の実現               | エレベーター・エスカレーター、多機能トイレ整備の推進、ICカード専用改札機の導入                | 駅施設のバリアフリー化のためエレベーター、エスカレーター、多機能トイレ整備を設置。ICカード需要の拡大に伴うICカード専用改札機の導入については計画の見直しを実施                                       |                                                 |
| 沿線地域とエコ     | 環境負荷の少ない地下鉄の利用促進       | 自然や街並みを体験できるイベントの開催                                     | 新型コロナウイルス感染症の拡大防止によるイベントの自粛のため、一部中止                                                                                     |                                                 |
|             | 情報発信ツールを活用した適時適切な情報の提供 |                                                         | 情報発信ツールの活用により、駅や車内において適時適切な情報を提供するほか、自動旅客案内装置の整備推進、駅構内無線LANを活用した情報発信サービスを実施                                             |                                                 |
| 沿線地域とエコ     | 地域連携による環境保全            |                                                         |                                                                                                                         |                                                 |
|             | 沿線地域と連携した環境保全活動の実施     |                                                         | 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止                                                                                                  |                                                 |
| 3つのテーマ共通    | 環境関連法規制の遵守             |                                                         |                                                                                                                         |                                                 |
|             | 環境関連法規制の遵守             |                                                         | 省エネ法や東京都環境確保条例などの環境関連法規制に適切に対応                                                                                          |                                                 |
|             | 環境意識の啓発                |                                                         |                                                                                                                         |                                                 |
|             | 環境教育の実施                |                                                         | 経営層向け講演会、SDGsセミナーなど、社員への環境教育を実施したものの、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                                                     |                                                 |
|             | 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、ニュースリリース等で、お客様に当社の環境への取組をPR                                                                                |                                                 |

◆マークの目標については、東京メトログループ各社においても共通目標を設定しています。・中期環境目標に対応する部分については太字色文字で表示。

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：2020年4月1日～2021年3月31日



## 気候変動の緩和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/リサイクル～

### 車両における省エネルギー対策

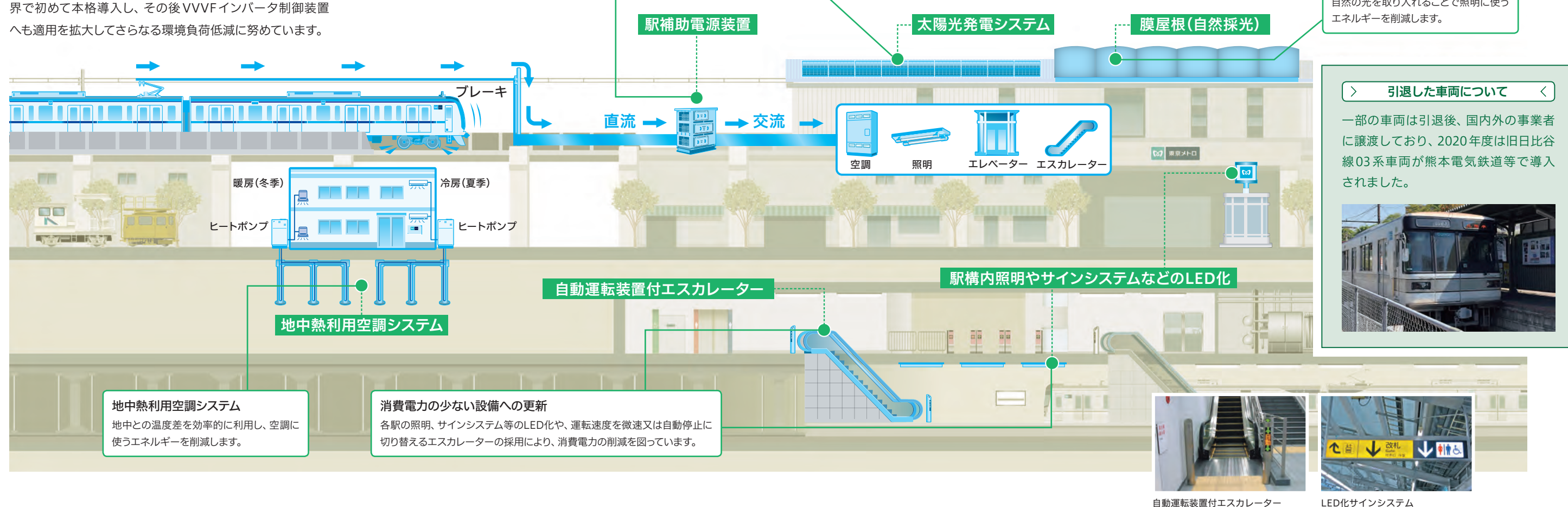
環境負荷低減に向け、エネルギー効率に優れた車両の開発・導入に積極的に取り組んでいます。2009年度から、各種新造車両等において、回転子に永久磁石を使用した永久磁石同期モータ（PMSM）を採用することでエネルギー効率の向上を図っています。

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、多くの設備が必要となるため、事業活動における環境負荷を可能な限り低減していきます。

再生可能エネルギーの導入及び効率的なエネルギーの活用  
太陽光発電システムや電車がブレーキをかけた際に発生する電力を駅施設に活用する駅補助電源装置によりエネルギーの有効利用を行っています。



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もので構成されている当社の廃棄物については、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 **98.1%**

### 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トペーパーやリサイクルボードに、磁気定期券などのプラスチック製のカード類は固形燃料にリサイクルしています。トイレトペーパーについては、本社及び各駅のトイレで使用しています。

▶ 乗車券リサイクル率 **100%**  
乗車券をリサイクルしてできた  
トイレトペーパー

### 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体外観清掃等に活用しています。

▶ 再利用率 **91.8%**

## 気候変動の緩和③

～沿線地域とともに～

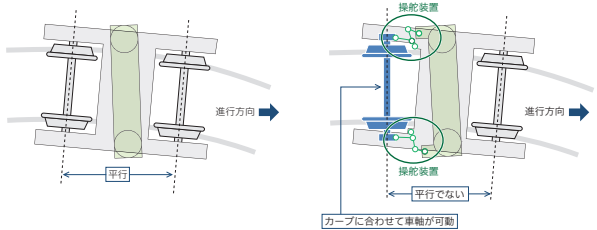
### 沿線の環境に配慮した騒音・振動の低減

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によって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。



##### 摩擦調整材噴射装置

- ・**導入箇所**：丸ノ内線02系（3両編成）、千代田線05系
- ・**効果**：曲線通過の際に摩擦調整材をレールに噴射し、車輪とレール間の摩擦を低減することで、走行安全性を向上させるとともに騒音・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**：571台/860台（うち新規導入42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**：126.759km/280.183km（うち新規敷設159.5m）
- ・**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、有楽町線市ヶ谷駅及び南北線王子駅付近のトンネル内湧水を河川まで導水し放流しています。この取組により、河川の水量確保と水質改善がなされ、周辺地域における潤いのある都市環境の再生に貢献しています。

##### 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

「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社員を対象にSDGsをはじめ環境に関する教育を実施しました。

##### 主な環境教育の実施状況（2020年度）

| 開催月        | 講座名                   | 受講者数 |
|------------|-----------------------|------|
| 2020年6月    | エコリーダー・エコスタッフ研修       | 150  |
| 2020年8月    | 新入社員研修（総合職）           | 28   |
| 2020年10月   | 経営層向け講演会              | 15   |
| 2020年7～12月 | SDGsセミナー              | 149  |
| 2021年3月    | グループ会社向けSDGs研修（オンライン） | 99   |
| 合計         |                       | 441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

## 海外への展開・支援

### 海外への支援

#### ベトナムにおける都市鉄道整備事業への支援

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

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



ホーチミン市での覚書締結式（2019年度）

#### フィリピンにおける都市鉄道整備事業への支援

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

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



フィリピン・マニラでの会議の様子（2018年度）

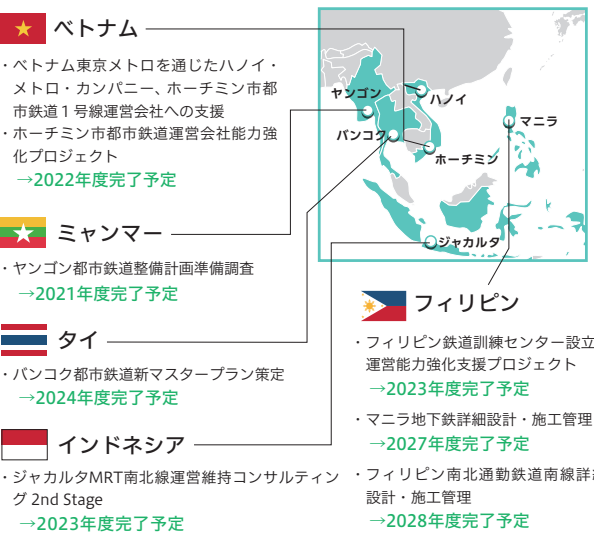
#### インドネシアにおける都市鉄道整備事業への支援

インドネシアにおいては、2019年3月に同国初の都市鉄道として開業したジャカルタMRT南北線の開業支援に協力会社として参画しました。開業後の運営維持管理支援

として実施される「インドネシア ジャカルタMRT南北線運営維持管理コンサルティングサービス 2nd Stage」についても2021年1月から協力会社として参画しています。

#### 東南アジア諸国への支援・技術協力

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



### 国際社会との連携

#### 事業者との交流・視察受入れ

世界各地の地下鉄事業者等からの視察受入れや、JICA研修事業への協力を実施し、積極的に国際社会との交流を行っています。また、国際会議・展示会の場を通じて、東京メトロの都市交通鉄道システムの先進性の理解促進及びアピールを図っています。

新型コロナウイルス感染症の拡大により、視察者の受入れや一部の国際会議・展示会が中止となりましたが、代替としてオンラインで活動を行っています。



JICA研修で来日した研修生が総合研修訓練センターを視察（2019年度）

# 新たな時代を共に創る力を



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

健全な組織統治と公正な事業慣行を着実に実施するとともに、あくなき技術力の研鑽、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進、様々なパートナーとの連携強化により、業務変革と新たな企業価値を創出します。

また、グループ内においては、社員の働き方改革、労働安全衛生の確保、人財育成、ダイバーシティや健康経営の推進に努め、安心して働ける魅力的な労働環境を創出します。

## 様々なパートナーと連携し、技術開発・業務変革を進めます

|                     | 重要な社会課題                                                                                     | 東京メトロプラン2021における取組                                                                                              |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 技術開発・DX・パートナーシップの強化 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 技術開発・革新/デジタル化の促進</li> <li>● パートナーシップの強化</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 技術開発、デジタルプラットフォームの積極的な拡充</li> <li>● オープンイノベーションの推進（外部連携の強化）</li> </ul> |

## 安心して働ける労働環境をつくります 信頼される組織運営を行います

|                        | 重要な社会課題                                                                                                                                                                                                                                              | 東京メトロプラン2021における取組                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ガバナンス強化/人財育成/ダイバーシティ推進 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● (社員の)働き方改革・ダイバーシティの推進</li> <li>● (社員の)予防による健康維持・増進</li> <li>● (社員の)人権の尊重・不平等の是正</li> <li>● 労働環境の整備(労働者の安全衛生等)</li> <li>● 企業の社会的責任・人材育成</li> <li>● ガバナンスの充実(組織統治・適正な監査等)</li> <li>● 公正な事業慣行(汚職防止)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 安全文化の醸成</li> <li>● 労働災害防止に向けた取組(ヒヤリ・ハット活動等)</li> <li>● 各種人事施策(生産性向上・ダイバーシティ推進等)</li> <li>● 職場環境整備</li> <li>● 人財育成</li> <li>● グループマネジメント、コンプライアンス・リスクマネジメントの推進</li> <li>● 責任ある調達の推進</li> </ul> |



## 技術開発・DX・パートナーシップの強化

### 持続的な成長の実現を目指す

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

### 新技術の開発・導入

AI、ビッグデータ、IoT等のデジタル技術が加速度的に進化する中、持続的な企業価値向上を図るため、「技術開発ビジョン」に基づき、企業や研究機関等と連携して新技術の開発・導入を進めます。

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

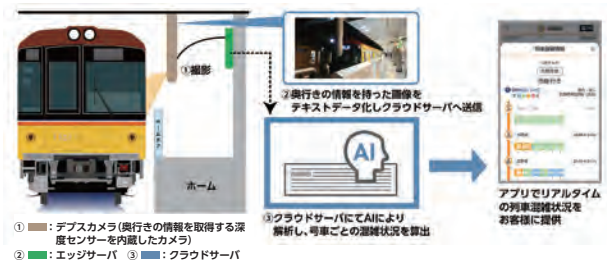
サービス面においては、お客様一人ひとりの安心で快適なご利用の実現に向け、鉄道業界で初めてデブスカメラとAIを用いた列車混雑計測システムを開発し、自社車両だけでなく他社車両も含めた列車混雑状況をリアルタイムでお客様に提供することを目指します。

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（以下、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。

### 新技術開発の事例／設備状態監視の充実（CBM：状態基準保全）



### デブスカメラとAIを用いた列車混雑計測システムのイメージ



### 外部連携による新たな価値の提供

東京メトロが保有する経営資源と外部のアイデア・技術との組み合わせにより、新たな事業や価値を創出します。

アクセラレータープログラムの最終審査を通過したスタートアップ企業と事業化に向けた共創を進め、幅広い外部連携等を通じ、新たな事業領域に積極的に挑戦していきます。

また、eスポーツ教育事業を展開するゲシビ（株）と資本業務提携し、世代や性別にかかわらず多くの方が楽しめるeスポーツを通じて「東京の魅力・活力の共創」を実現すべく、日本初のeスポーツ専用のトレーニングジムをオープンしました。今後はeスポーツジムのサービス内容の拡充や多店舗展開、さらに東京メトロ独自のeスポーツ大会を開催していきます。



2020年度最終審査通過企業  
 (株) VIA／「お金の勉強」を通じた、子どもの「生きる力」の育成(教育)事業  
 (株) GATARI／今までにないエンターテインメントから未来のインフラを創る  
 (株) DO THE SAMURAI／神社寺院検索サービス「ホトカミ」と東京メトロ24時間券を組み合わせた需要喚起施策の実施

## ダイバーシティ推進



「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、ライフイベントに合わせた働きやすさ向上を進めています。健康経営の推進や、性別や年齢、障がいの有無、ライフスタイル等を問わず、多様な人財が活躍できる環境づくりにも取り組みます。

### ダイバーシティの推進

#### 企業主導型保育事業への参入、グループ社員向け保育園を開園

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



めといろ保育園／東陽町園

#### 女性がより活躍できる場を

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

#### 障がい者雇用の推進

障がい者雇用に積極的に取り組んでおり、2004年に特例子会社「株式会社メトロフルール」を設立し、2021年6月1日現在、法定雇用率2.3%を上回る雇用を継続しています。

#### 人権に関する啓発

同和問題等基本的人権に関する正しい知識と認識を深めるため、人権啓発推進委員会を設置し、同和問題に係る研修計画の策定や啓発を実施しています。また、「性的指向」「性自認」に基づく偏見や差別が生じないよう各種研修を通じて人権擁護に関する意識を啓発し、LGBTQに対する理解促進に努めています。

## 人財育成

### 安全文化の醸成

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

### 人財育成

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

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

### 企業価値向上活動表彰

会社の事業又は業務に関して創意工夫をし、安全性やサービス向上、業務効率化、費用節減、収益向上等により企業価値向上に貢献した社員の活動を広く発表し、表彰する制度を設けています。2020年度は「安全推進」「サービス向上」「業務改善・収益性向上」各発表会において合計33件の発表がありました。



### 労働災害の低減に向けて

お客様に安心して地下鉄をご利用いただくためには、社員が万全な状態で業務を遂行できる安全な職場環境づくりが必要です。

社員の安全確保と健康保持、職場環境の維持向上を図るため、職場ごとに安全衛生委員会等を設置し、労働災害の防止、疾病の予防等について調査・審議しています。また、基本動作の励行などの取組を確実に積み重ねることが重要という考えのもと、安全衛生教育に取り組んでいます。

技術部門では、危険予知トレーニング活動やゼロ災運動、リスクアセスメントなどの取組を通じて、社員の安全意識の高揚や職場における安全水準の向上に努めています。

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

#### 取引先との取組

#### 工事における安全推進

取引先と一体となって安全性の向上を図るため、ヒューマンエラーによる災害や事故の排除に向け、当社・グループ会社・取引先からヒヤリ・ハット情報を集約し、活用を図っています。安全・技術部では「事故防止会議」、改良建設部では「ISOフォーラム」を開催し、当社・グループ会社・取引先が参加し、安全意識の向上を図っています。

#### 取引先における安全教育

取引先と共同で、工事への安全意識向上及び地下鉄の特殊性教育のため「安全研究会」等を開催しています。また、毎月現場点検を行い、他現場で発生した不具合について取引先に対し広く周知し、安全意識向上に向けた教育を行っています。

## ガバナンス強化①

～コーポレート・ガバナンス／コンプライアンス・リスクマネジメント～

### コーポレート・ガバナンスに関する考え方

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

### コーポレート・ガバナンス体制

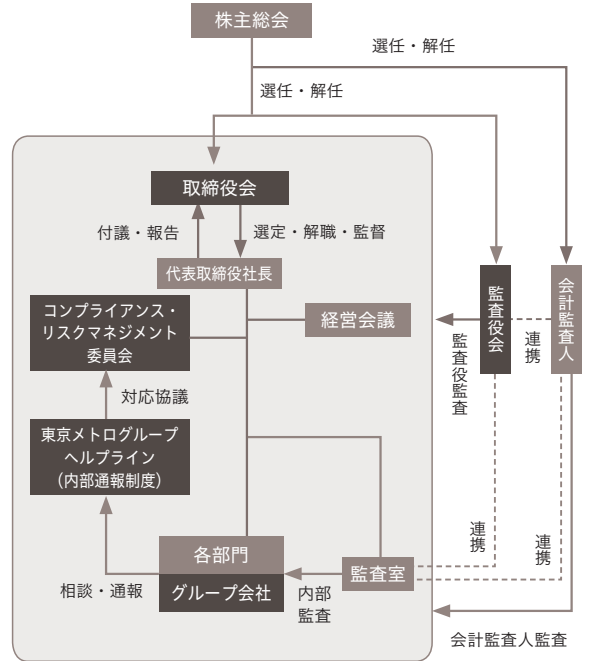
取締役会は、社外取締役1名を含む取締役14名※で構成され、原則月1回の開催により、法令・定款に規定する事項や経営に関する重要な事項等についての決定及び業務執行の監督を行っています。また、社長の諮問機関である経営会議は、経営に関する重要な事項を審議し、迅速・適切に業務を執行しています。

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。

※2021年7月1日現在

#### コーポレート・ガバナンス体制図



### 内部統制システム

「コンプライアンスの推進」「財務報告の信頼性の確保」「業務の有効性・効率性の向上」「資産の保全」の4つの目的を掲げ、これらの目的を達成するため、内部統制システムの基本方針を定め、業務の適正かつ効率的な遂行に取り組んでいます。

### 監査体制

当社では、内部監査、監査役監査、会計監査人監査が行われています。内部監査については、社長直轄の組織である監査室において、社内規程に基づく適正な業務の執行状況について監査を行うとともに、グループ会社の監査も行っています。監査役監査については、監査役会を定期的に開催し、監査方針及び監査計画に基づき、業務執行状況について監査を実施しています。また、必要に応じ各取締役から業務の執行状況についての個別聴取を行っています。加えて、監査役を補佐するための専任スタッフを監査役室に配置し、監査役監査の補助を行っています。会計監査人監査については、監査法人と監査契約を締結し、監査が行われています。

### 個人情報の保護

定期券発売に必要な情報など、多くのお客様の個人情報をお預かりしています。そのため、個人情報の取扱いと保護について定めた「個人情報保護規程」「個人情報保護方針」を制定し（方針は駅やWebサイトに掲出）、厳正な管理を行うとともに、関連するマニュアルなどを整備し、社員への教育を徹底しています。

### 健康経営の推進

#### 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・安心で快適なよりよいサービスを提供し、東京に集う人々の活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、社員一人ひとりが活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。

### こころとからだの健康づくり

2019年7月に「東京メトログループ健康宣言」を制定するとともに、人事部担当取締役を委員長とした「健康経営推進委員会」を設置し、社員とその家族の健康保持・増進を積極的に支援しています。当委員会では、健康課題を確実に解決していくために重点取組項目（喫煙対策・運動・睡眠等）に目標値を定め、組織的かつ計画的に健康づくり活動を推進しています。

また、社員が心身ともに健康で働ける職場づくりに向けた取組を実施した結果、優良な健康経営を実践している企業として、2021年3月に健康経営優良法人2021（大規模法人部門）に認定されました。

|                         | （年度）  |       |       |       |              |
|-------------------------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| 法定健診の受診状況               | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
| 定期健康診断受診率（%）            | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | <b>100.0</b> |
| ストレスチェック受診率（%）          | 92.7  | 90.5  | 93.6  | 91.6  | <b>93.2</b>  |
| 生活習慣の状況                 | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020         |
| 喫煙しない社員の割合（%）           | 66.6  | 67.4  | 67.9  | 68.9  | <b>69.6</b>  |
| 運動習慣がある社員の割合（%）         | 38.5  | 38.0  | 38.5  | 40.0  | <b>42.3</b>  |
| 睡眠により十分な休息がとれている者の割合（%） | 54.9  | 56.3  | 54.3  | 62.2  | <b>59.0</b>  |

#### <実施している取組>

- 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



【歩数イベント参加者】

2019年10月（第1回）： 635名

2020年 2月（第2回）： 608名

2020年10月（第3回）： 996名

2021年 6月（第4回）:1,039名

- 睡眠測定デバイスを用いた睡眠習慣改善プログラムの提供



睡眠習慣改善プログラム研修風景（2019年度）

- 栄養バランスに配慮した宅配型社食の導入



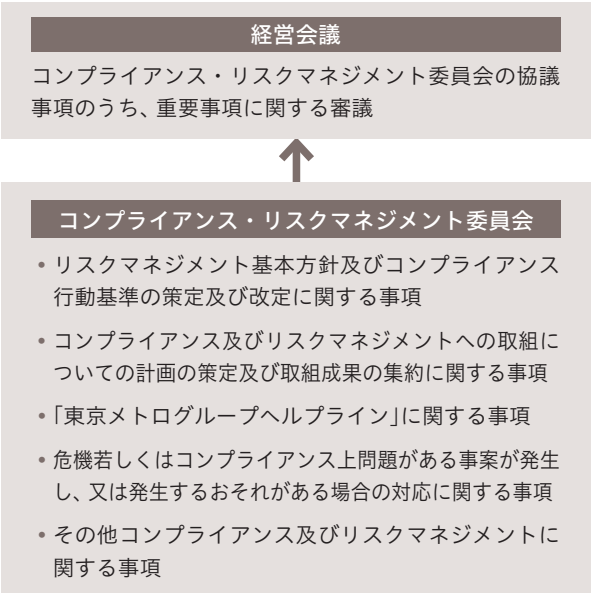
- 必要な栄養素をバランスよく取り入れた「健康ごはん」の考案
- ストレスチェック（相談窓口含む）の通年実施



## コンプライアンス・リスクマネジメントに関する考え方

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

### コンプライアンス・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」を全役職員に配付しています。

### 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、私的利用は行わず、業務のために正当に使用します。

[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。

### ②コンプライアンス啓発活動

コンプライアンスに関して社員一人ひとりがそれぞれの立場に応じた知識を習得し、グループ全体での意識向上を図るため、様々な機会で開催等の啓発活動を行っています。そのほか、贈収賄防止のための取組として、贈答品受領の禁止、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

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ヘルプラインの設置

内部通報窓口として「東京メトログループヘルプライン」を設置し、役員及び社員等からコンプライアンスに関する相談・通報を受け付けています。相談・通報内容について社内調査を実施し、必要な対策を講じるなど、適切に対応しています。また、内部通報制度に関する認証制度（自己適合宣言登録制度）に登録しています。

| 研修実績等                                                |       |       |       |       |         |
|------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|---------|
|                                                      | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020    |
| 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）                       | 1,957 | 2,329 | 3,921 | 3,074 | 1,240※2 |
| コンプライアンス浸透度調査の回答率（%）                                 | 94.5  | 94.4  | —※3   | —※3   | 88.2    |
| 東京メトログループヘルプラインの受付件数(件)                              | 18    | 39    | 29    | 46    | 40      |
| ※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。

## ガバナンス強化②

～責任ある調達の推進～

### お取引先様からの調達に関する考え方

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

### ■ 責任ある調達の推進

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

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

#### 東京地下鉄株式会社 調達方針

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

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

#### ①お取引先様の選定

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

#### ②お取引先様との信頼関係の構築

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

#### ③取引情報の管理

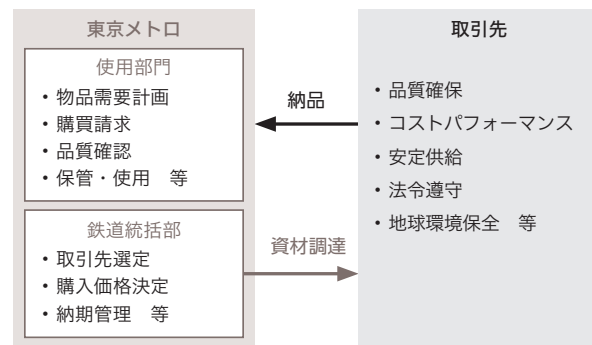
・私たちは、個人情報及び知的財産を含めた取引に係るあらゆる情報について、管理を徹底します。

### ■ 資材調達における法令遵守

事業運営を支える上で、資材調達は非常に重要な役割を担っています。車両や機械設備、鉄道施設などの資産を維持するため、良質な資材を適切な時期に、適正な価格で購入することに努めています。

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

#### 資材調達の流れ



#### 完全民営化に向けて

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

#### 完全民営化のプロセス



## 第三者意見

### 東京メトログループ サステナビリティレポート2021に関する意見

ロイドレジスタージャパン株式会社  
代表取締役  
富田 秀実



これまでも東京メトログループの報告書は、わかりやすい構成や豊富な事例によって、専門家だけでなく一般のメトロユーザーにとっても読みやすい報告書と言えますが、今年度の報告書は、それに磨きがかかったのみならず、さらにメッセージ性が高まっていることが感じられます。

まず、冒頭に2020年度のトピックスのページを設けることにより、長期的な安定性、継続性が求められる東京メトログループの事業の中で、何がこの1年で変化したのかが明確に示されていることは、毎年報告書を読んでいる読者にとっては非常に有益と感じます。

また、今年度から新たに掲載された価値創造プロセスは、東京メトログループの強み、マテリアリティなどの内容や関係性が俯瞰できるため、報告書に記載されている各項目の情報への理解を高めることに一役買っています。自社の強みやマテリアリティなどが社内の一部のスタッフによりまとめ上げられると、社員にとって違和感のあるものとなってしまう、結果的に社内に浸透せず、机上の空論となりかねないものです。十分に社員の声を吸い上げた上で、こうした情報を練りあげていることは非常に評価できる点です。

今後は、各マテリアリティに連動したKPIをさらに精査することなどにより、事例の掲載に加え、その取組の当面のゴールに向けて、どこまで進捗しているのかが明確に伝わるような報告書に発展してゆくことを期待します。

今年度の報告書で取り上げられた2つの特集も適切な選択と言えます。「環境長期目標」に関しては、今回、2050年CO<sub>2</sub>排出実質ゼロ目標を掲げたことは、特に社会インフラを担うビジネスとして、脱炭素社会に向けた時代の要請を真正面から捉える点からも重要な判断と言えるでしょう。

また、「東京2020大会を振り返る」に関しては、大会自体はコロナ禍で無観客となり一連の取組の成果を世界にお披露目することは叶いませんでしたが、東京メトロの大会に向けた取組は、将来に確実に有効活用される点において非常に優れたレガシーを残すことに成功したと言えるでしょう。こうした振り返りをタイムリーに報告することは好感が持てます。

一方、社長メッセージでも述べられているように、ポストコロナの社会は、これまで想像していなかった方向に社会が変わりつつあるのも事実です。東京2020大会は1つの変革のマイルストーンであったことは間違いありませんが、今回、方向性が明確になった脱炭素のみならず、多様な社会課題に対応できる大都市のインフラのあるべき姿へ向け、世界のモデルとなるような更なる進化を期待したいと思います。

## 第三者意見を受けて

常務取締役  
経営企画本部副本部長  
小坂 彰洋



富田様には、毎年貴重なご意見を賜り、厚く御礼申し上げます。本レポートの構成や掲載内容、また当社グループの強みや提供価値について改めて考え策定した「価値創造プロセス」や2050年度にCO<sub>2</sub>排出量実質ゼロを目指す長期環境目標「メトロCO<sub>2</sub>ゼロ チャレンジ 2050」に対し、ご評価をいただくことができました。

一方で、マテリアリティに対する進捗状況の伝え方、またポストコロナを見据えた当社の進むべき方向について、大変有用なご指摘とご期待をいただきました。ステークホルダーの皆様とのコミュニケーションの質を高めるべく、引き続き情報開示の拡充や内容の改善に努めるとともに、当社グループの強みを活かした取組を推進することで、「安心で、持続可能な社会」の実現を目指してまいります。



[ 編集 ]

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

## サステナビリティレポートへのご意見募集

「サステナビリティレポート2021」の内容や東京メトログループのサステナビリティに関する取組についてのご意見・ご感想は、「東京メトロお客様センター」又は「東京メトロホームページ」までお寄せください。

東京メトロお客様センター（年中無休 営業時間 9:00～17:00）



0120-104-106



〒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。