

平成 30 年度  
(第 15 期)  
事 業 計 画

平成 30 年 3 月

東京地下鉄株式会社



## はじめに

当社は、東京を中心とした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、平成16年4月の発足からグループ理念である「東京を走らせる力」の実現を目指して、様々な取組みを進めてきた。

中期経営計画「東京メトロプラン 2018 ～「安心の提供」と「成長への挑戦」～」(平成28年度～平成30年度)においては、「安心の提供」と「成長への挑戦」をキーワードとし、「世界トップレベルの安心」を提供する地下鉄を目指し、ハード・ソフト両面での各種施策をこれまで以上に加速させている。また、「安心の提供」を大前提とした上で、新たな価値を生み出す取組みの全てを「成長」と位置づけ、さらなる企業価値の向上に向けた取組みを積極的に進めている。

昨今の緩やかな景気回復による経済活動の活性化や訪日外国人のご利用機会増加を受けて、当社の経営成績は堅調に推移している。その一方で、鉄道事業における自然災害対策や危機管理機能の強化、サービスの向上、人口減少・少子高齢化の進展への対応、関連事業における収益力向上、オープンで生き生きとした企業風土づくりへの取組み、全事業領域における技術・技能の維持向上・伝承、労務単価や物価の上昇による諸経費の増加への対応等、対処すべき諸課題がある。こうした状況を踏まえ、当社は、持続的に企業価値を高めるための取組みを着実に進めていく。

平成30年度は、「安心の提供」として自然災害対策の推進、ホーム上の安全対策をはじめとする鉄道の安全・安定運行に向けた取組み、輸送サービスの改善及びお客様視点に立ったサービスの充実等の取組みを着実に推進するとともに、「成長への挑戦」として駅周辺の活性化等による需要の創出、関連事業の拡大、海外鉄道事業の新たな展開及び新技術の開発・導入等についても積極的に取り組んでいく。

さらに、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のオフィシャルパートナー(旅客鉄道輸送サービス)として、開催都市の重要な旅客鉄道交通インフラに寄せられる期待に応えるとともに、その後の東京の発展への貢献も視野に、各種施策を精力的に進めていく。

当社は、「安心＝安全＋サービス」の考えのもと、首都東京の都市機能を支える交通事業者として、新たな価値の創造により持続的な企業価値の向上を図り、全てのステークホルダーから信頼され、選択され、支持される企業グループを目指していく。

# 平成 30 年度事業計画

## 1 安心の提供

### (1) 自然災害対策の推進

- ア 首都直下地震等に備え、震災発生時にも早期の運行再開ができるよう、高架橋柱の全数及び地上部の石積み擁壁について耐震補強工事を推進する。
- イ 大規模浸水対策として、駅出入口の止水板の改良、腰壁の嵩上げ、出入口の完全防水化を推進するほか、坑口、地上駅、変電所等への浸水対策を推進する。また、併せて総合指令所からの既設防水ゲートの遠隔操作化も推進する。
- ウ 停電によって駅間に停止した列車を最寄駅まで走行可能とするための非常用走行バッテリーの整備を推進する。車両への搭載を銀座線で完了させるとともに、丸ノ内線での搭載を開始する。その他の路線においては、変電所への非常用走行バッテリーの設置を推進する。
- エ 異常時への対応として、車両内緊急放送の英語放送対応、メガホン型多言語音声翻訳サービス端末の増備等の異常時におけるお客様への情報提供・ご案内の強化のほか、総合研修訓練センターの活用等により、異常時対策本部設置・運営訓練、異常時総合想定訓練等の実施及びその結果のフォローアップ等に取り組む。

### (2) 鉄道の安全・安定運行に向けた取組み

- ア ホームドア整備について、渋谷駅を除く銀座線全駅への整備を完了する。また、東西線、千代田線、半蔵門線への設置工事を進めるとともに、日比谷線では設置に向けた詳細工程の検討を進める。
- イ 新型車両については、丸ノ内線での導入を開始するとともに、日比谷線への積極的な導入を進めることに加え、導入を前倒しした半蔵門線についても、新型車両の設計に着手する。
- ウ ホーム上の安全性向上として、目の不自由なお客様等にも安心してご利用いただけるよう、引き続き必要な箇所・時間帯に、駅社員・警備員を配置するほか、お声かけの実施やハンズフリー型インカム等を用いた駅社員間の迅速な情報共有により「見守る目」を強化するとともに、全駅社員によるサービス介助士資格の取得完了を目指す。また、転落防止ゴムの設置、非常停止ボタンの鳴動により自動的に列車が停止する仕組みの導入、戸挟み対策、列車との間隙対策等、各種施策を推進する。
- エ トンネル等の構築物劣化対策として、日常の検査・補修を確実に継続するとともに、トンネル塩害対策工事等の長寿命化対策を推進する。
- オ 銀座線・丸ノ内線において、列車の走行安定性を高めるとともに、消費電力の削減等、環境負荷低減も図るため、標準電圧の 600V から 750V 化への準備工事を推進する。
- カ 列車無線のデジタル空間波無線化による機能向上を推進し、有楽町線、南北線及び副都心線において供用を開始する。
- キ 走行安全性向上のため、車輪とレール間の潤滑最適化、PQ モニタリング台車

や走行状態監視装置による営業線での連続的・恒常的な脱線係数監視、文献調査及び情報共有化等の取組みを継続して行うとともに、さらなる安全性の向上を目指した新技術の開発を推進する。

ク テロ行為や犯罪に備え、駅構内へのセキュリティカメラの増設・機能向上、車両内のセキュリティカメラの順次運用開始や、ホーム・留置線・車両基地等の侵入防止機能の向上等、様々な角度からセキュリティ強化を推進する。

ケ 各種施設・設備等の検査を安全かつ効率的に行うため、モバイル端末を活用した保全検査の導入を推進する。

コ サイバーテロの脅威への対応として、サイバーセキュリティの対策を強化する。

### (3) 安全管理体制の強化

ア 安全管理規程に基づき、安全内部監査を実施し、輸送の安全確保に関する業務が適切に行われていることを確認する。

イ ヒューマンエラーによる事故の減少に向け、外部有識者による講習会やアドバイスを受ける相談会を実施し、中核を担う人財を育成するとともに、意識を向上させる取組みを行うことで、各部門でのヒューマンエラーマネジメントの定着を図る。

ウ ヒューマンエラーに起因する事故の分析手法を導入するため、外部有識者による支援により分析手法の定着を図る。

エ 事故情報及びヒヤリ・ハット情報の共有と活用を進める。

オ 請負工事及び委託作業の実施に当たり、安全を最優先とする鉄道事業者としての責任を踏まえ、引き続き取引先との十分な情報共有を行い、適切な管理・監督を行うことで、事故の未然防止を図る。

カ 中期研修基本計画に基づき、役員やグループ会社を含む全社員が、安全繋想館を活用した「安全研修」を受講することで、安全意識の向上に努める。

### (4) 輸送サービスの改善

ア 銀座線において、遅延吸収能力の改善等、さらなる安定輸送の向上を図るため、浅草駅構内の折返し線整備を推進する。

イ 丸ノ内線において、分岐線と本線との6両編成列車直通運行に対応するため、方南町駅ホームの延伸工事を推進する。

ウ 丸ノ内線において、高い遅延回復効果等を得ることができる無線式列車制御(CBTC)システムの導入に向けた取組みを推進する。また、ダイヤ改正により、夕方・夜間のラッシュ時間帯の新宿駅止まり列車の一部荻窪方面への延長を検討する。

エ 東西線において、混雑緩和及び乗降時間短縮による遅延防止を図るため、茅場町駅におけるホーム延伸、木場駅におけるホーム・コンコース拡幅及び南砂町駅における線路・ホーム増設等を実施する。また、将来的な列車増発に向けて、飯田橋駅～九段下駅間における折返し線の整備を推進する。

オ 混雑緩和・遅延抑制に有効な「オフピーク通勤(通学)」のさらなる推進を図

るため、東西線にて実施している「早起きキャンペーン」を、「時差 Biz」と連携しながら通年で継続実施するとともに、東西線以外への拡大等を検討する。

カ 千代田線において、混雑緩和や遅延防止を図るとともに北綾瀬駅～綾瀬駅間の利便性向上を図るため、北綾瀬駅のホーム延伸工事を完了させ、分岐線と本線との 10 両編成列車の直通運行を開始する。

#### (5) お客様視点に立ったサービスの充実

ア 駅構内のバリアフリー化の一環として、積極的な用地取得等により、エレベーターの設置を進める。エレベーターによる 1 ルート整備率 100% 実現に向けて取り組むことに加え、病院に近い駅や東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の競技会場最寄駅等に複数ルートを整備するほか、乗換ルートを整備を進める。また、ホームと車両の段差・隙間解消に向けた各種施策に取り組むほか、渋谷駅を除く全駅への多機能トイレの整備を完了する。

イ 銀座線において、渋谷駅を除く全駅へのホームドア整備を完了するほか、全駅改装等の大規模なリニューアルに向け、商業エリア（日本橋駅・京橋駅）、銀座エリア（銀座駅）の改装工事の推進に加え、ビジネスエリア（新橋駅）、トレンドエリア（青山一丁目駅・外苑前駅・渋谷駅）の改装工事に着手する。また、渋谷駅街区基盤整備の一環として銀座線渋谷駅の移設・改良工事についても引き続き取り組み、乗換え利便性の向上及びバリアフリー設備の整備等を図る。

ウ トイレ全個室の洋式化を進める。また、順次、温水洗浄便座や便座クリーナー等の設置を進めるほか、多機能トイレへの温水洗浄便座や温水オストメイト対応設備等の整備を進める。さらに、駅をより便利かつ快適にご利用いただけるよう、電源設備等が整ったワークスペースの設置を検討する。

エ 4 か国語（日・英・中・韓）・駅ナンバリング等の案内情報を充実させた自動旅客案内装置の全線導入に向けて、銀座線、丸ノ内線の導入を完了するとともに、東西線、有楽町線、南北線及び副都心線への導入を開始する。

オ 訪日外国人をはじめとするお客様対応の充実を図るため、東京駅に旅客案内所を新設する。また、タブレット端末等により収集したサービスマネージャーや旅客案内所のご利用状況のデータ分析等により、ご案内スキルの向上を図る。

カ 駅構内案内サインについて順次リニューアルを実施し、丸ノ内線、東西線、有楽町線及び半蔵門線において完了（大規模改良工事駅を除く）させるほか、千代田線・副都心線において着手する。また、銀座線、丸ノ内線及び日比谷線における車両内ディスプレイの 3 画面化や車両内無料 Wi-Fi サービスの拡大等、駅構内・車両内での情報提供・ご案内機能を強化する。

キ お客様からのご意見・ご要望やお客様モニターからいただいた声等を踏まえた施策をこれまで以上に迅速かつ確実に実施できるよう、各種データ分析・共有による関係部署間の連携を強化するとともに、施策の進捗等について、随時お客様にお知らせする。

ク Tokyo Subway Ticket 購入の新たな決済手段として、「支付宝（アリペイ）」を旅客案内所に順次導入する。

ケ 訪日外国人を対象とした関東の鉄道及びバス事業者 64 社局の共通企画乗車券

- 「Greater Tokyo Pass」を旅客案内所と一部の定期券うりばで発売する。
- コ 混雑緩和を図るため、日比谷線築地駅、八丁堀駅及び東西線木場駅で出入口拡幅等の工事を推進する。
- サ お客様の利便性向上を図るため、東京都交通局と連携し、東京の地下鉄のサービス一体化を積極的に推進する。具体的には、両地下鉄共同で開発した旅行者向け券売機の導入や九段下駅の乗換改善に向けた改良工事の実施、都営地下鉄との乗換駅における乗継ルートへのエレベーター整備を引き続き推進する。
- シ 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、関係機関とも連携し、大会期間中の円滑な旅客鉄道輸送サービスの提供に向けた検討を進める。
- ス 当社線をご利用のお客様がもっと楽しく便利にご利用いただけるよう、あらかじめ登録した PASMO で当社線にご乗車いただくと、PASMO チャージや電子マネーとして活用いただけるメトロポイントを獲得できるサービス「メトロポイントクラブ（メトポ）」の提供を開始する。

## 2 成長への挑戦

### (1) お客様ニーズへの対応

- ア マーケティングの強化として、多様なデータやお客様のニーズを分析し、より良いサービス・商品の提供に活用する。
- イ 旅行者へのご利用機会の創出として、海外の現地旅行博覧会等でのプロモーション強化のほか、他の交通機関とも連携して、国内、海外を問わず幅広い旅行者のお客様に向けた Tokyo Subway Ticket の販路を拡大する等、お客様のニーズを捉えた各種施策を検討・実施する。
- ウ 首都圏在住者へのご利用機会の創出に加え、シニアのお客様のニーズを捉えた各種施策を検討・実施する。
- エ 他事業者と共同構築している訪日外国人向けのワンストップガイドサービス「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE TOKYO」や各種 SNS 等を通じて、各種観光情報を提供する。

### (2) 東京とともに成長

- ア 駅を東京の魅力の発信基地と位置づけ、地域との連携を行う体制を強化し、沿線地域や相互直通運転先の各社と連携した各種イベント等について、積極的に実施・協力する。
- イ 駅周辺の魅力向上・にぎわい創出を図るため、街の御用聞きプロジェクトにより、まちの顔でもある「駅」の係員が中心となって駅周辺地域との交流を行う。
- ウ より良いまちづくりに寄与するため、駅周辺の再開発に際して、積極的に連携していく。具体的には、都市開発事業者と早い段階から協議を開始し、まちと連携した鉄道施設の整備を行うため、駅との接続を前提とした開発計画の提案を公募する「公募型連携プロジェクト」を引き続き実施する。
- エ 大規模な都市開発による駅周辺のまちづくりと一体となった鉄道施設整備を推進する。具体的には、日比谷線虎ノ門新駅（仮称）について、事業主体である

独立行政法人都市再生機構から工事等を受託した整備を進めていくほか、銀座線虎ノ門駅及び日本橋駅において、駅周辺開発等と連携した駅改良に取り組む。オ 駅周辺や東京の魅力に関して、東京メトロアプリをベースとした魅力的な情報配信を推進する。

### (3) 関連事業の拡大

#### ・不動産事業

ア 駅の利便性向上や街の活性化に寄与する不動産開発を推進し、今年度は神谷町駅において、バリアフリー設備と一体となった西松建設（株）との共同開発ビルの開業を目指す。

イ バリアフリー設備の整備や鉄道の課題解決を基本としつつ、まちづくりや再開発を目的とした不動産取得を検討・実施する。

ウ 営業物件のサービスレベル、収益の維持・向上を実施する。

#### ・流通事業

ア 駅の利便性向上を図るため、引き続き駅工事等により創出されたスペースを駅構内商業施設・売店等として開発していく。

イ 駅構内商業施設・売店等のテナント入替やリニューアル等を適宜行うことにより、既存店の収益の維持・向上を図る。

ウ 訪日外国人のお客様ニーズにお応えするため、海外カード対応 ATM、大型コインロッカーの設置を拡大する。

エ 「Tokyo Metro To Me CARD」について、各種キャンペーンの実施や提携先の拡大を図り、魅力を向上させる。

#### ・広告・情報通信事業

ア 中づりやまど上といった既存媒体の収益の維持・向上を図るため、他社と連携しながら、柔軟な商品設計・販売方法を検討し、実施していく。

イ 駅コンコースの柱を活用したデジタルサイネージの大幅増設等広告媒体のデジタル化拡大を推進する。また、ICT 技術を活用し、既存媒体の価値向上を図っていく。

ウ 訪日外国人向け情報提供サービス「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE TOKYO」を様々な企業とともに運営し、増収を図ることで交通広告以外での多角的成長を実現する。

### (4) 海外鉄道事業の新たな展開

ア 東京メトロの運営ノウハウを提供することにより設立を支援してきた「ハノイ・メトロ・カンパニー」（ベトナム・ハノイ市都市鉄道の運営・維持管理会社）に対する支援等を継続して実施するとともに、現地法人「ベトナム東京メトロ」と連携し、ベトナムにおける都市鉄道の運営・維持に対する支援等を強化する。また、独立行政法人国際協力機構（JICA）発注の「ホーチミン市都市鉄道規制機関及び運営会社能力強化プロジェクト」を着実に実行する。

イ 独立行政法人国際協力機構（JICA）の都市鉄道整備関連調査への参画や現地鉄道関係者の研修受け入れ等による国際協力を推進するほか、国際公共交通連合（UITP）での活動や海外の展示会への参加等により日本の鉄道文化を積極的に発信する。

ウ 各種技術支援等による国際協力の推進に加え、オペレーション・メンテナンス事業等の新たな海外都市鉄道ビジネスへの参画について、他の企業等と連携しながら可能性を探る。

#### **（５）新たな事業領域への挑戦**

ア スタートアップ企業との企業アクセラレータープログラムを通じた外部連携の推進や子ども向けロボットプログラミング教室の展開をはじめとした幅広い取組み等を通じ、新たな事業領域に積極的に挑戦する。

#### **（６）新技術の開発・導入**

##### **・研究・開発**

ア 車両データの無線伝送システムの開発や脱線検知装置の導入による安全・安定性の向上、並びに列車運行情報等の各種データ分析による適切な情報・快適な空間の提供に向けた様々な研究・開発を進める。

イ 地域と連携した環境負荷低減に関する研究・開発を進める。

ウ 東西線木場駅において、地下で列車を運行しながら地上から掘削を進め、既設のシールドトンネルを解体して駅を拡張する世界初の工事を推進する。

##### **・ICTの活用**

ア 位置測位インフラ整備による駅構内ナビゲーションの提供の取組みを推進する。

イ 東京メトロアプリのご利用データを活用し、コンテンツ、連携アプリのさらなる拡充を図る。

ウ 東京メトロが保有しているデータの社外への活用について、オープンデータ提供の取組みを進めていく。

エ 引き続き、検査等へのICT導入を推進し、さらなる業務効率化を目指すとともに、蓄積したデータの分析等を行い、業務改善を進める。

### **３ 経営基盤の強化**

#### **（１）経営の仕組み構築**

ア 経営の透明性・公正性を確保し迅速な業務執行に努めるとともに、コーポレート・ガバナンスの充実を図る。

イ コンプライアンス意識の浸透を図るため、階層別研修、グループ全社員研修等を継続的に実施する。

ウ グループ全体でのリスクマネジメント強化により、リスクを的確に把握し、適切な対応を図る。

エ 安全・安心で快適なより良いサービスを提供するために、透明・公正・公平な

制度のもと、広く世界にも目を向けて、優れた技術・高品質な製品の調達を推進する。

オ これまで策定した事業継続計画について、内容の周知・浸透を図る。

カ グループ外企業との人事交流を積極的に実施する。

## (2) 効率的な事業運営

ア 社員一人ひとりの創意工夫や仕事のやり方の見直し等を通じて、コスト削減の取組みを推進する。

イ ICTの積極的な活用を通じて、ワークスタイルの改善を推進するとともに、業務の効率化を図る。

## (3) オープンで生き活きとした企業風土づくり

ア 「安心＝安全＋サービス」を確実に実現していくため、総合研修訓練センターを活用した部門横断訓練の拡充を図る等、組織能力を高める取組みを進める。また、新たな価値を創造し、持続的な成長を実現するために、他社への派遣を含め多様な経験を積む機会を設けることで、新規事業・海外事業・新技術開発案件等様々な分野で「挑戦」する人財を育てていく。

イ チャレンジングで風通しの良い企業風土を目指し、社員と経営層のコミュニケーションを目的としたミーティングを引き続き実施するとともに、社内提案制度の充実に努める。

ウ 全てのライフステージで、ワークライフバランスを実現できるよう多様な働き方に対応し、生き活きと働ける環境づくりを目指す。

エ 女性及び障がい者の雇用を促進し、ダイバーシティに基づく職場づくりを推進する。

オ 社員が働きやすい職場環境を整備するとともに、社員が元気に働けるよう、予防医療や労働災害の発生防止に取り組む。

カ ベテラン社員が有する技術・技能を活用するとともに、少子高齢化の進展に伴う労働力人口の減少を見据え、65歳定年制を導入する。

## (4) 環境保全活動・社会貢献

ア 長期環境戦略に基づく環境施策として、環境配慮型車両の導入、LEDを用いたサインシステム、車内照明及び駅構内照明の導入、駅補助電源装置の導入、太陽光発電システムの丸ノ内線四ツ谷駅への設置工事着手や千代田線綾瀬駅への設置準備工事等を進める。これらの施策により省エネルギー化を図るほか、廃車車両のリサイクルを実施する。

イ 社会環境報告書、ホームページ等を通じた情報発信により、環境コミュニケーション活動を推進する。

ウ 環境マネジメントシステムの当社グループ全体での運用・定着を図る。

エ 沿線のお客様の子育てを応援するため、保育所の展開について行政及び保育所運営事業者との継続的な連携に努める。

オ 「良き企業市民」として社会の持続的発展に寄与するため、教育・文化・スポ

ーツ等の分野を通じた社会貢献活動を展開する。東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会への協賛を通じ、東京の活性化に寄与する。

カ 沿線地域の活動への参加や協賛を行うとともに、事業を通じ地域社会とのコミュニケーションを深化する。

キ 社会貢献活動状況に関する情報発信の充実を図る。

#### **(5) 事業組織の強化**

ア 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会への推進体制を強化することを目的に、「オリンピック・パラリンピック推進室」を設置する。

イ 鉄道新技術の検討を着実に推進することを目的に、中長期的に取り組むべき新技術の調査・研究を専門とする「研究開発担当」を設置する。

(参考)

平成30年度設備投資予算

(単位:百万円)

区 分	金 額
自 然 災 害 対 策	9,000
安 全 対 策	63,000
保 安 度 向 上	23,000
車 両 更 新	22,900
ホ ー ム ド ア 整 備	12,700
そ の 他	4,400
輸 送 改 善	10,500
旅 客 サ ー ビ ス	82,500
バ リ ア フ リ ー 整 備	47,300
駅 空 間 整 備	18,600
そ の 他	16,600
関 連 事 業	5,000
経 営 効 率 化	8,000
環 境 対 策 そ の 他	10,000
合 計	188,000

(注)百万円未満切り捨て表示