



# 企業の社会的責任報告書

CSRレポート

# 2007



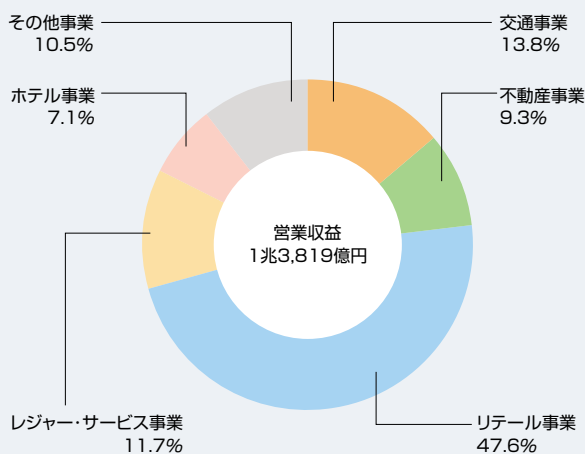
東京急行電鉄株式会社

## 東京急行電鉄株式会社 会社概要 (2007年3月31日現在)

会 社 名：東京急行電鉄株式会社  
 英 文 名：TOKYU CORPORATION  
 本 社 所 在 地：〒150-8511  
 東京都渋谷区南平台町5-6  
 設 立：1922年9月2日  
 資 本 金：121,723百万円  
 2006年度営業収益：263,712百万円  
 鉄 軌 道 事 業：141,882百万円  
 不 動 産 事 業：121,830百万円  
 従 業 員 数：3,383人  
 株 式 上 場：東京証券取引所第一部

## 東急グループの概況 (2006年度)

### ●セグメント別営業収益構成比(連結) (当社および子会社192社、関連会社21社)



### ●財務ハイライト

(億円)

	連結	単体
営業収益	13,819	2,637
営業利益	800	547
経常利益	812	452
当期純利益	587	131
自己資本比率	16.9%	21.9%
有利子負債	10,088	8,349
連結東急EBITDA*	1,638	-
総資産	19,493	14,138

\* 連結東急EBITDA：営業利益+減価償却費+のれん償却額+固定資産除却費を合計したもので、営業活動で得られるキャッシュの絶対額を示しています。

連結の状況：子会社192社、関連会社21社

IRコミュニケーションについては、本レポートP49に掲載しています。

財務情報の詳細は、当社IRサイト (<http://www.ir.tokyu.jp/>) に掲載しています。

## 事業内容

### 鉄軌道事業

東横線・目黒線・田園都市線・大井町線・池上線・東急多摩川線・こどもの国線の鉄道7路線と世田谷線の軌道1路線の計8路線98駅で営業しています。営業キロは鉄道95.1km、軌道5.0km、総営業キロ100.1kmです。2006年度の輸送人員は10億1,849万人、1日あたりに換算すると279万人のお客さまにご利用いただいています。



### 不動産事業

約半世紀をかけて進めてきた「東急多摩田園都市」開発をはじめ、当社は創業当時から街づくりを事業活動の中心に据えてきました。街づくりの観点から計画的な住宅地や商業施設の開発・運営を行っています。

また、当社では余暇時間の増大を見越し、充実した余暇を過ごしていただくために、質の高いタイムシェアリゾート、ゴルフ場、スポーツ施設の運営を行っています。



東急多摩田園都市 (東京西南部)

## ■ 編集にあたって

当社では、従来の「社会環境報告書」を見直し、2006年より「企業の社会的責任報告書（CSRレポート）」として、当社のステークホルダーの皆さま方と当社とのかかわりをわかりやすくご紹介しております。

また、社会的責任報告書2回目の発行にあたる今回、当社の事業内容を積極的に開示するために、昨年版をさらに精査・改良し、より新しい情報を優先的に掲載しました。

さらに、本報告書は昨年の鉄道事業法の改正により公表が義務付けられた「安全報告書」を兼ねており、安全に関する情報を整理・充実させました。

当社では、本報告書に対する読者の皆さまのご意見をいただき、今後の取り組みに活かしてまいりたいと考えています。ぜひご一読いただき、忌憚のないご意見、ご感想をお寄せいただけますようお願いいたします。

## ■ 報告内容範囲

本報告書では、安全推進活動、社会活動および環境保全活動に関する報告を中心とし、経済活動およびその実績に関しては開示資料およびIRサイトを通じて報告します。

東急電鉄 IR サイト <http://www.ir.tokyu.co.jp/>

また、詳細な環境負荷データについては、当社Webサイトにて報告します。

東急電鉄CSRサイト <http://www.tokyu.co.jp/csr/>

本報告書の作成にあたっては、「GRIサステナビリティ・レポート・ガイドライン2002」「AA1000の基本原則\*」を参考としました。

\* 国際的なNPO AccountAbility(正式名称:The Institute of Social and Ethical Accountability)によって開発された、「AA1000保証基準」の3つの基本原則。詳細については、Webサイト(<http://www.accountability.org.uk>)をご覧ください。

## ■ 記載項目の設定

記載項目の設定にあたっては、ステークホルダー・エンゲージメントを重視し、ステークホルダーのご意見を収集・分析し、その結果を反映するとともに、東京急行電鉄行動規範に沿って記載項目を決定しています。準拠した行動規範を各ページタイトル付近に記載しています。さらに、PDCA(plan-do-check-act:計画-実施-監査等-改善)の考え方に基づいた記載に努めます。

## ■ 報告対象範囲

東京急行電鉄単体と一部のグループ会社

なお、環境活動は日本国内における事業活動による環境負荷を対象にしています。ただし、自治体から委託された立体交差化工事、土地区画整理組合からの受託事業についても当社の意思決定がおよぶ範囲での環境活動を記載しています。

## ■ 報告対象期間

実績:2006年度(2006年4月1日~2007年3月31日)

※ 一部、取り組み方針などに最新情報を記載している箇所があります。

## ■ 発行日

2007年9月

## ■ 次回発行予定

2008年9月

# 目次

4 ごあいさつ

6 **安全への取り組み(鉄軌道事業)**

7 安全管理の取り組み

12 事故・障害の発生と改善の取り組み

15 安全確保への取り組み

21 安全会計

22 安全に関する情報発信と意見交換

24 **CSRに対する基本姿勢**

25 CSRに対する考え方

27 コーポレートガバナンスとCSR

28 コンプライアンスとリスクマネジメント

31 ステークホルダー・エンゲージメント

32 **社会とのかかわり**

33 お客さまとのかかわり

43 従業員とのかかわり

49 お取引先さま・株主・投資家とのかかわり

50 地域社会とのかかわり

54 **環境への取り組み**

55 環境マネジメントシステム

58 環境パフォーマンス

59 環境会計

60 消費と排出のフロー

61 省エネルギーによる地球温暖化防止の取り組み

65 廃棄物の削減とリサイクルの推進

67 地域環境への負荷低減

69 環境負荷と地域環境に配慮した街づくり

71 **第三者意見**

本報告書に関するご連絡先

東京急行電鉄株式会社 社長室 CSR推進部

〒150-8511 東京都渋谷区南平台町5-6

レポート内容はインターネットでもご覧いただけます。

<http://www.tokyu.co.jp/csr/>

# 企業の社会的責任報告書(CSRレポート)発行にあたって

## 幅広いステークホルダーの皆さまと信頼関係を築く

当社は、「企業の社会的責任」を全うすることをグループの経営理念に謳い、極めて公共性の高い鉄軌道事業と、多摩田園都市の開発に代表される「街づくり」を中心とした不動産事業、商業施設の運営をはじめとするリテール関連事業など、お客さまの生活に密着したさまざまな事業を展開しております。これらの事業の推進には、沿線地域にお住まいの方々をはじめとするステークホルダーの皆さまとの長期間にわたる信頼関係の構築が必要であり、当社はそうしたステークホルダーの皆さまとともに持続的な発展を図っていくことを重要な経営課題と位置づけております。

また、財団活動や、沿線の地元商店会などとの協働による地域コミュニティ活動、全国各地で展開している東急会活動などを通じて、社会貢献や環境保全に積極的に取り組んでおります。

## 安全を確保することをすべてに優先しています

当社および東急グループでは、「安全・安心」をすべての事業の根幹と位置づけておりますが、特に、公共交通機関としての使命を担う当社におきましては、安全の確保が最大かつ最重要の責務と認識し、全社を挙げて積極的な取り組みを進めております。

2006年6月に新たに安全を専門に担当する部署である「安全推進委員会」を設置し、安全マネジメント機能の強化を図っております。さらに同年10月には、安全管理体制の確立と輸送における安全水準の維持、向上を図るため「安全管理規程」を制定いたしました。

また、お客さまに安全・快適にご利用いただけるよう、自動列車制御装置(ATC)の設置や、駅構内の防犯ボタン、非常停止ボタンの設置を行っております。さらにエレベーターやエスカ

レーター、多機能トイレの設置を順次進め、2010年度までに全駅のバリアフリー化を完了する予定でおります。

## 先進技術を導入し、地域との共生を重視した環境への取り組みを進めています

「自然環境との融和を目指した経営」を行うことを経営理念の一つに掲げている当社は、深刻化する環境問題にも積極的に取り組んでおります。

鉄軌道事業では、エネルギー効率の高い新型車両の導入をはじめ、先進技術を取り入れた省エネルギー対策を進めております。今後も多くのお客さまに、環境負荷の小さい交通機関である鉄道をご利用いただけるよう、利便性、快適性の向上に努めてまいります。

不動産事業においても、家屋のリフォーム等における建設廃棄物の削減や環境に配慮した住宅の供給を行うとともに、生態系や災害時対応にも配慮した公園を整備するなど、地域との共生を重視した取り組みを進めております。

## コンプライアンスを経営の重要な柱としています

東急グループでは、「コンプライアンス経営によるリスク管理」を経営目標に掲げ、行動の基本原則として「東急グループコンプライアンス指針」を制定しております。また2002年に制定した当社の役員、従業員の行動の基本原則である「東京急行電鉄行動規範」は、その後の社会環境の変化に即し、2006年、規制的な規範から、企業の社会的責任を全うするための積極的な行動をもとめる規範に改定いたしました。

さらに、2006年11月には「CSR調達ポリシー」を制定し、お取引先さまに当社が調達にあたって重視している項目を示し、実行していただくことを要望いたしました。

## 中期経営計画を達成し 持続的成長の実現へ

当社および東急グループは、2005年4月より、東急線沿線での事業連携による収益構造の変革と持続的成長の実現を目指した中期3カ年経営計画を推進してまいりました。

2008年度より、新たな経営計画をスタートさせる予定ですが、引き続き、交通事業、不動産事業およびリテール関連事業の3つのコア事業の連携により、相乗効果を発揮し、沿線価値を高めることで、現経営計画をさらに深化させてまいります。

東急グループは一丸となって、さまざまな活動により企業の社会的責任を果たすとともに、「東急」ブランドに対する一層の信頼を確立してまいります。

本報告書は、2006年版よりステークホルダーごとに当社の取り組みをわかりやすくご紹介する「企業の社会的責任報告書(CSRレポート)」として発行しております。2007年版では、安全に関する情報をさらに充実させ、鉄道事業法第19条の4等に定められた「安全報告書」を兼ねて発行することといたしました。

最後に、本報告書に関心をお持ちいただきましたことに感謝申し上げますとともに、皆さまからの忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます。

東京急行電鉄株式会社  
取締役社長

**越村敏昭**





甲種電気車運転講習の技能試験に挑む講習生。約9カ月にわたる講習の最後の試験に合格すれば、運転免許証が交付され、運転士の第一歩を踏み出すことができます。(→P15)

## 安全への取り組み（鉄軌道事業）

### Message

私たち鉄道事業に携わる者にとって「輸送の安全」が全てに優先することは言うまでもありません。安全運行こそが鉄道事業の最大の使命と考え、日々の業務に取り組んでおります。

当社では、2006年6月に「安全推進委員会」を新設し、安全マネジメント体制を強化するとともに、同年10月に鉄道事業法が改正されたことに伴い「安全管理規程」を制定し、安全最優先の方針のもとで、経営トップから現業第一線の係員まで、一丸となって安全体制を強化するための取り組みを行っています。

これからも、決して妥協することなく、安全を最優先し、お客さまの信頼確保に努めてまいります。



取締役副社長／安全統括管理者※  
八方 隆邦

※ 改正鉄道事業法に基づく安全統括管理者

## 安全・安定輸送のために 新たに方針を策定しました

当社は、安全・安定輸送の確保を第一として考え、輸送の「安全の確保」に関する理念として「安全方針」を定めるとともに、安全運行にかかわる従業員の行動の原則を「安全行動規範」として決めました。

準拠する行動規範 I-1 (P26参照)

2005年はJR西日本福知山線の脱線事故など、鉄道での重大事故が複数発生し、「輸送の安全」に対する社会の関心や要請がこれまで以上に高まりました。こうしたことを受け、2006年10月1日には、鉄道事業法が改正されました。改正法では、安全管理の体制や方法を定めた「安全管理規程」および「安全統括管理者」「運転管理者」の国への届出が義務付けられています。

当社では、2006年10月に「安全管理規程」を定めるとともに、安全管理の基本的な方針「安全方針」と輸送にかかわる従業員の行動の原則「安全行動規範」を決めました。

鉄道事業に従事する全従業員は、この方針と行動規範を常に念頭におき、一丸となって輸送の安全を確保します。

### 安全方針

「安全の確保」は鉄道事業の最大かつ最重要の、お客さまに対する責務である。

その安全は、従業員一人ひとりがルールを遵守し、正則作業を確実に遂行することによって支えられている。

私たちは鉄道事業を担う誇りを共に持ち、本社と現業及び現業間の双方向コミュニケーションをしっかりと行い、安全の障害となる問題を一体となって速やかに解決し、このお客さまに対する責務を誠実に果たし社会に貢献する。

東京急行電鉄株式会社

取締役社長 **越村敏昭**

### 安全行動規範

- (1) 協力一致して輸送の安全の確保に努める。
- (2) 輸送の安全に関する法令及び関連する規程をよく理解するとともにこれを遵守し、厳正、忠実に職務を遂行する。
- (3) 職務の実施に当たり、おく測に頼らず確認の励行に努め、疑いのある時は最も安全と思われる取り扱いをする。
- (4) 事故・災害等が発生したときは、人命救助を最優先に行動し、すみやかに安全適切な処置をとる。
- (5) 情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保する。
- (6) 常に問題意識を持ち、必要な変革に果敢に挑戦する。

## 輸送の安全を確保するために 重点的に取り組む目標と方策を定めました

「安全方針」の考え方に沿って、輸送の安全を確保するための目標と、それを達成するために実施する取り組み内容を「安全重点施策」として定めました。この安全重点施策は定期的に見直します。

準拠する行動規範 I-1

### 安全重点施策の策定

当社では、安全管理規程の策定過程において、さらなる安全の確保に向けて課題となる事柄を抽出しました。これらの課題

を解決することによって達成すべき目標を定め、そのためにまず優先して行う取り組みを4つの「安全重点施策」としてまとめました。

2007年度は、この安全重点施策をもとに、さらに個別の取り組みを進めていきます。

#### [安全重点施策]

①現業・本社一体での問題点早期把握による事故防止 現業と本社及び現業職場間のコミュニケーションを活性化することにより、迅速な問題解決を図る	→ P8
②事故情報の確実な伝達と対策実施による再発防止 事故情報とその対策を迅速、正確に関係職場に伝達することや、過去の重大事故事例を学ぶことにより、事故の再発を防止する	→ P9
③教育・訓練システムの整備による確実な技術の伝承 各部門ごとに、係員の教育体系を整備することにより、確実な技術を伝承する	→ P9
④設備面の安全対策の推進 「うっかり、失念」があっても、それが事故につながらないフェイルセーフ的な機能を取り入れた設備を整備する	→ P10

### 安全重点施策の進捗

#### ①現業・本社一体での問題点早期把握による事故防止

##### ●経営陣による巡視

社長をはじめとして、経営陣が定期的に現業職場を巡視しています。巡視先では、各職場の責任者と安全対策や社員の健康管理など安全の取り組みについて話し合い、問題点についての情報を共有しており、トップと現業が一体となって問題解決に向けて取り組んでいます。



社長巡視の様子

##### ●現業部門との意見交換会

鉄道事業本部長が現業職場に出向き、業務の実施状況を把握するとともに現業の職員（駅や保守部門の現業業務を担う東急レールウェイサービスの職員を含む）と意見を交換する会を設けています。2006年9月より月に2～3回実施しており、鉄道事業本部長、現業と本社職員20人程度が参加します。

意見交換会では、本部長が安全の重要性を説明するとともに、現業職員からも日頃感じている疑問や問題点を伝えます。直接意見交換することで、本社からは見えにくい潜在的な問題点を発見し、社内全体の改善につなげています。



現業職場との意見交換会 (2007年7月19日)



### ●「安全の日」の制定

毎月19日を「安全の日」として、部課長が現業職場を巡回しています。前項の意見交換会と同様に、部課長と現業職員とのコミュニケーションを図り、現業職場からの小さな疑問・提案を集めて安全性向上につなげることを目的としています。

### ●ヒヤリ・ハット情報のデータベース化

現業職員からの意見・要望を収集するためのデータベースを、数年前から一部の部門で導入していますが、2007年度からは、全部門で整備しました。これにより、事故につながる可能性のある事象を早期に発見し対処することで、安全性をより高めていきます。

### ●CS担当者との意見交換会

鉄道事業本部とCSR推進部CS担当の情報共有の推進と、これによる環境改善・事故防止の推進のために、CSミーティングを1か月に1回の頻度で実施しています。(→P33参照)

ミーティングでは、東急お客さまセンターに寄せられたご意見・ご要望を検討して改善につなげるとともに、これまでに実施した事故対策事例や今後の実施予定を共有することで、CS担当におけるお客さまへの説明などの対応をスムーズにします。

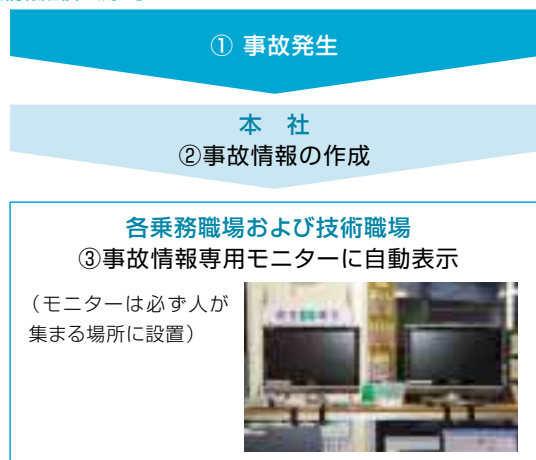
## ②事故情報の確実な伝達と対策実施による再発防止

### ●事故情報専用モニターを導入

事故が発生した場合、関係する全係員がその情報を迅速かつ正確に共有し、再発防止対策に活かすことが重要です。当社では、事故発生時に緊急に周知徹底すべき事故情報や調査指示を、専用モニターを通じて本社から現業部門へ迅速、かつ正確に伝達するシステムを構築しました。

システムは、イントラネットを通じて本社と各乗務職場および技術職場のモニターをつなぎます。配信する情報は本社で作成し、配信した情報を各職場のモニターに表示、各職場の関係する全係員が確認するようになっています。

#### 【事故情報配信の流れ】



## ③教育・訓練システムの整備による確実な技術の伝承

### ●教育訓練計画の立案と推進を行う専任スタッフの配置

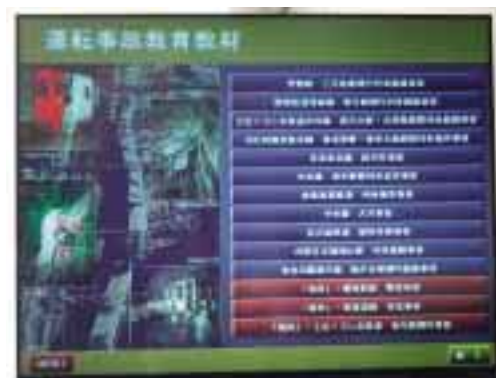
当社では、運転士や車掌など乗務員の教育訓練は「東急教習所」が行い、駅係員・助役などサービススタッフの教育を「育成センター」が行っています。また、各部門に人材育成に関する専任スタッフを配置することによって、人材の育成と能力の維持に関する取り組みを強化しました。(運転士・車掌の養成についてはP15に記載しています)

### ●運転事故教育教材の作成と活用

事故の状況を動画などで視覚的に体験することは、事故防止教育に非常に有効です。当社では、過去に自社および他社で発生した運転事故について、発生するまでの経過や取り扱いについてまとめた教材を制作しました。

教材は、コンピュータグラフィックスやアニメーション、当時の復旧作業VTRなどで事故の状況を再現しつつ、事故時の写真や新聞記事も取りこんで、さまざまな角度から事故を学習できるようにしています。事故事例としては、「JR西日本福知山線脱線事故」などの重大事故や、当社線で1995年に発生した「梶が谷駅構内列車脱線事故」など14件を収録しました。

本教材は、乗務員の養成時の教材として使用するとともに、各乗務職場および技術職場へも配布し、定期教育や個人学習に利用しています。今後も、過去の事故事例からわかりやすく学ぶことのできるソフト教材を増やしていく予定です。



教材の画面 (目次)



教材の画面

●指導者の能力を向上させる

監督者や指導者の指導能力・コミュニケーション能力向上のために、コーチング研修を実施しています。一部の研修は、外部の研修機関の協力も得て行っています。

●安全講演会の開催

2007年6月14日に東京大学名誉教授・工学院大学教授の畑村洋太郎氏をお迎えして、「失敗学のすすめ—同じ失敗を繰り返さないために必要なこと—」というテーマで安全講演会を開催しました。

講演では、大きな事故が発生する前には、「事故の芽」的な小さな事故が多く発生していること(ハインリッヒの法則)、大きな事故を防止するためには、こうした小さな事故を見逃さず、その背景に潜む原因をあらゆる角度から徹底的に調査・究明し、有効な対策を立てることが重要であることを実例を交えてご講演いただきました。

講演会には、鉄道事業本部、協力企業から約500人が参加し、事故防止に向け認識を新たにしました。

参加者の感想

- ・現場で潜在要因を発掘することの重要性を再認識した。
- ・マニュアルの深度化にあたっては、その弊害も十分考慮しなければならないことがわかった。
- ・逆演算思考の必要性を聞き、逆から考えて安全を確保するということの重要性がわかった。



安全講演会の様子

④設備面の安全対策の推進

●施設・車両・設備整備の状況

他社および自らの事故を契機に、その原因となった事柄が再度発生しないよう、施設や車両・設備の対策を行っています。今後も、操作ミスがあっても事故につながらないフェイルセーフ的な機能を取り入れた設備を整備します。

事故を契機とした設備面の安全対策の状況を、下表に示します。

①JR西日本福知山線 列車脱線

発生時期	2005年4月
原因	曲線区間の速度超過
当社における実施済みの対策	池上線・東急多摩川線の曲線区間で制限速度を超過した場合、自動的にブレーキが作動し、制限速度以下にするシステムに改修(2007年3月対策完了) * 詳細についてはP17参照

②当社大井町線 駅間で走行中にドア開扉

発生時期	2006年3月
原因	車両のドア電気回路のショート
当社における実施済みの対策	ドアを閉める回路と他の回路がショートしても扉が開かないように対象全車両を改修(2007年6月対策完了)

③当社世田谷線 ホーム反対側のドア開扉

発生時期	2006年6月
原因	車両のドア開閉スイッチの操作ミス
当社における実施済みの対策	ドア開閉スイッチの取付位置を変更し、操作ミスのないように改修(2006年11月対策完了)

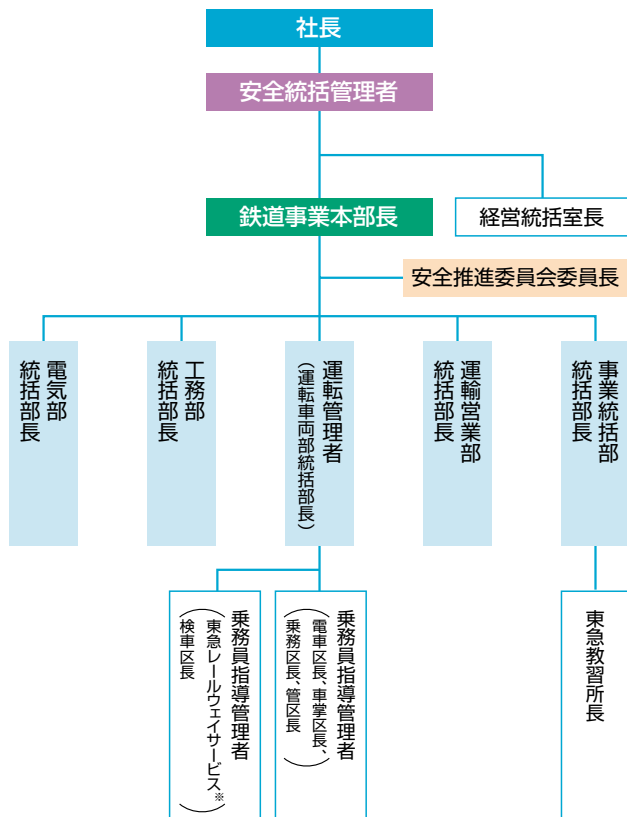
④当社池上線 大崎広小路駅 ドアを開けないまま発車

発生時期	2006年7月
原因	ドア開扉の失念
当社における実施済みの対策	ワンマン運転実施路線では、駅停車時に、運転士がドア開閉操作を行わなければブレーキが解除されず、出発できない回路に改修(2007年3月対策完了)

## 組織体制

2006年6月に安全管理に関する専門部署「安全推進委員会」を設置しました。専任体制によって鉄道事業の安全マネジメント機能の強化を図ることを目的としています。

安全統括管理者、運転管理者については、鉄道事業法に定められた要件を満たす者の中から選出し、国に届け出ています。



※ 東急レールウェイサービスには、鉄道事業法第25条にもとづく列車の運行の管理等を委託しています。

### 【各責任者の責務】

- 社長：輸送の安全の確保に関する最終的な責任を負う。
- 安全統括管理者：安全の確保に関する業務を統括管理する。安全に関する施策を取締役に報告し、経営に反映する。
- 鉄道事業本部長：鉄道事業本部における安全の確保に関する業務を管理する。
- 安全推進委員会委員長（鉄道事業本部長兼務）：鉄道事業本部における安全性向上のための各種取り組みを推進する。
- 経営統括室長：輸送の安全の確保に必要な（安全に関する設備投資計画等の）経営計画等にかかわる事項を管理する。
- 運転管理者（運転車両部統括部長）：運転に関する業務を管理する。（運行計画、乗務員の資質管理、車両の運用等）
- その他の各統括部長：それぞれの所轄部署の安全に関する業務を管理する。
- 乗務員指導管理者：運転士および車掌の資質の保持に関する事項を管理する。

## 安全管理方法

### ● 定例部課長会議の開催

当社では、鉄道全般にわたる安全確保に関する取り組みを審議・報告し、輸送の安全を推進するため、鉄道事業本部定例部課長会議を毎週開催しています。会議には、安全統括管理者、鉄道事業本部長をはじめ、本部各部門（東急レールウェイサービスを含む）の責任者が出席して輸送の安全確保を推進する安全対策について審議・報告を行うとともに、安全に関する情報の水平展開を行っています。



定例部課長会議の様子

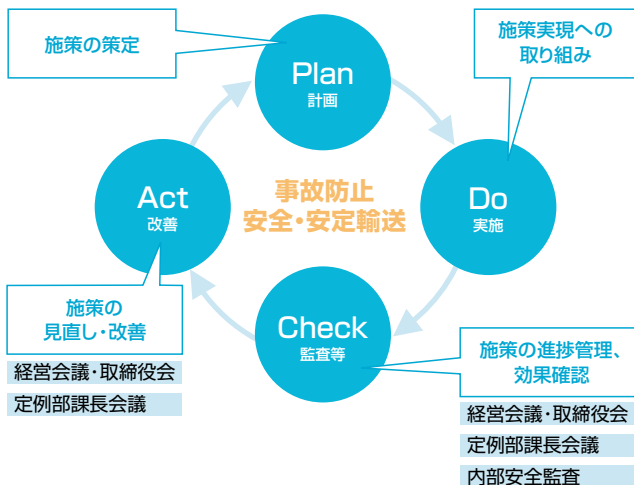
### ● 経営会議・取締役会への報告

鉄道事業本部内で発生した事故やその対策、安全対策工事の進捗状況などを、社長以下の経営陣に経営会議・取締役会を通じて年4回（四半期毎）報告しています。

### ● 内部監査と安全管理の見直し

当社では、安全推進委員会が中心となって、安全管理体制をチェックするための内部安全監査や部門ごとの内部監査を定期的に行っています。それらの結果も参考にして安全管理体制の適切な見直し、改善を図ります。

### 【安全管理体制に係るPDCAサイクル】



# 事故や障害を分析し これからの安全につなげていきます

安全の確保には常に全力を尽くしておりますが、不測の事故や障害が発生してしまうことがあります。そのような場合でも、事故や障害の原因を徹底的に分析し、根本的な解決策を講じています。

準拠する行動規範 I-1

## 事故・障害の発生状況

当社では、列車運行の安全性を高めるため、保安設備の設置や保守点検作業の質の向上などを図っていますが、不測の事故や障害などが発生することがあります。

東急線全線で2006年度に発生した事故・障害などの件数および運転を見合わせた時間の合計は下記のとおりです。

2006年度は、お客さまの安全にかかわるインシデント\*が発生いたしました。同様の事故が発生しないよう、根本的な解決を図っていきます。なお、2006年度から、ドアの軽微な故障の場合でも、状況に応じて列車の運転をとりやめ、車両を交換するなどしてより安全に対応しています。

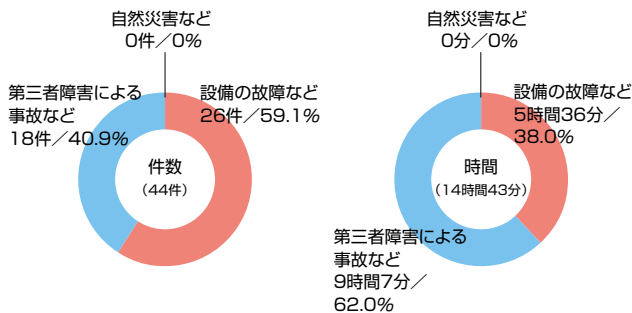
※ インシデント：重大な事故になる可能性がありながら実際には軽い障害で済んだ事例のことをいい、鉄道事故等報告規則第4条第1項各号に掲げられているもの。

### 【原因別事故・障害などの件数・運転を見合わせた時間の合計\*】

原因	件数	時間
自然災害など	0件	0分
設備の故障など	26件	5時間36分
第三者障害による事故など	18件	9時間07分
合計	44件	14時間43分

※ 「運転を見合わせた時間の合計」とは、事故・障害などの発生から、その直接の原因となった列車の運転再開までに要した時間を合計したものです。

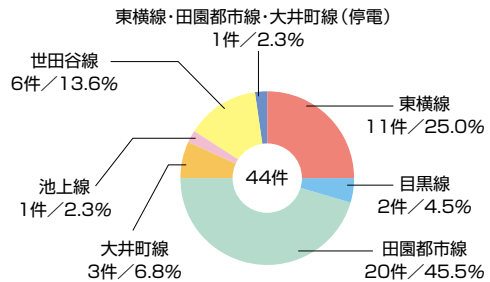
### 【事故・障害などの原因別発生状況】



### 【路線別事故・障害などの件数・運転を見合わせた時間の合計】

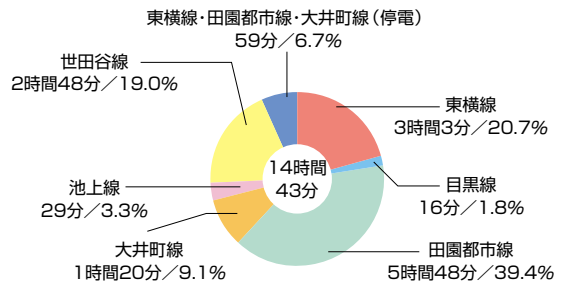
路線	件数	時間
東横線	11件	3時間03分
目黒線	2件	16分
田園都市線	20件	5時間48分
大井町線	3件	1時間20分
池上線	1件	29分
東急多摩川線	0件	0分
こどもの国線	0件	0分
世田谷線	6件	2時間48分
東横線・田園都市線・大井町線(停電)	1件	59分
合計	44件	14時間43分

### 【路線別事故・障害などの件数】



※ 東急多摩川線・こどもの国線は0件・0分なので、グラフにはプロットしていません。

### 【路線別事故・障害などにより運転を見合わせた時間】



※ 東急多摩川線・こどもの国線は0件・0分なので、グラフにはプロットしていません。

### 【運転事故、輸送障害、インシデント別件数】

事故種別	鉄道	軌道	合計
運転事故*1	2件	0件	2件
輸送障害*2	34件	5件	39件
インシデント	2件	1件	3件
合計	38件	6件	44件

※1 運転事故：省令に定められた列車衝突事故や踏切障害事故、鉄道人身障害事故等の事故のことをいいます。

※2 輸送障害：列車に運休または30分以上の遅延が生じたものをいいます。

## 事故・障害をもとにした改善

当社では、発生した事故・障害などを単にマイナスとは受け取らず、以後の安全確保につなげるため、事故・障害の分析や情報の共有・発信を行っています。

## インシデント(大きな事故にならなかった事例)

インシデントとは、重大な事故になる可能性がありながら実際には軽い障害で済んだ事例のことをいいます。

当社ではこうしたインシデントを重視し、第三者も含めた徹底的な調査を実施して、危険な要因の排除に努めています。

以下に、2006年度に発生したインシデントの事例を、原因の分析とその対応策を含めて報告します。

### CASE 1 田園都市線梶が谷駅でのホームと車体の接触事故について

発生日：2006年6月28日  
発生場所：田園都市線梶が谷駅

#### 概要

①田園都市線所属車両12編成の車体の一部に接触痕が発見されました。点検の結果、梶が谷駅2番線ホーム(下り線)の笠石の一部に、車両と接触してきたものと思われる傷があることが判明しました。

梶が谷駅以外のホームでは傷は発見されず、その他の駅施設や構造物にも異常はなかったことや、車体の接触痕の位置・形状などの調査結果から、車体接触痕は梶が谷駅2番線ホームで付いたものと特定しました。

②当該個所の線路状態を調査したところ、線路の傾きが不足していたことが判明したため、線路の傾きの不足の修正や減速運転などの対策を実施しました。さらに、鉄道総研に協力を依頼し、詳細な調査を行うこととしました。

③鉄道総研と当社で、施設および車両の測定、試運転による車体動揺確認などの調査を実施し、分析を行った結果、ホームと車体が接触した原因が判明しました。

#### 原因

今回のホームと車体の接触は、遠心力が大きくなる可能性のある曲線ホームにおいて、車体にかかる遠心力や横揺れの影響を十分に考慮して、車両とホームの間隔を確保していなかったことが原因であるとの結論を得ました。(右図参照)

#### 対策

遠心力が大きくなる可能性のある曲線ホームにおいては、車両がホームに接近した場合でも接触しないよう、ホームとレール間中心の間隔を、従来の「1,450mm以上」から「1,460mm以上」に変更しました。

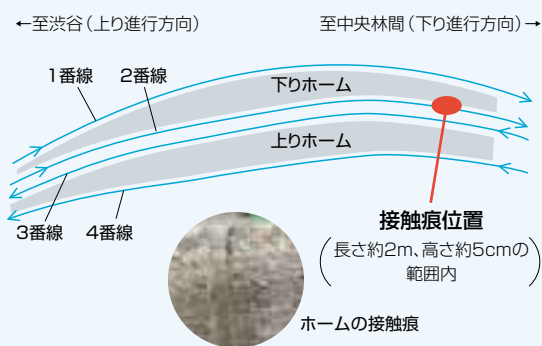
※当該個所については、2006年8月24日に変更済みです。

#### 速度制限について

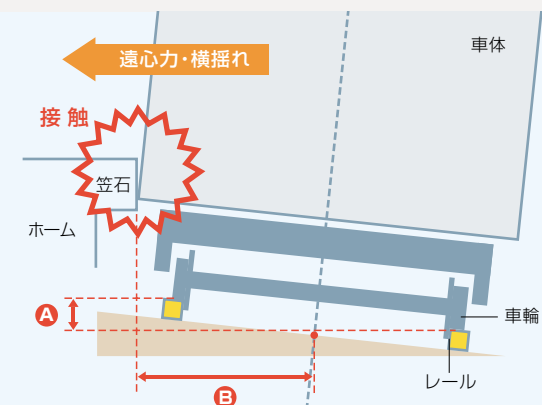
梶が谷駅2番線では、2006年6月29日以降、制限速度から約30パーセント減速した運転を行っていましたが、上記の対策等が完了したことから、2007年4月5日より所定の制限速度での運転を再開しています。



【梶が谷駅ホームと接触位置の概略】



【車体が傾いた理由】



- ▲ 線路の傾き(レール左右の高低差)が不足(本来の27mmより、14mm不足)
- ホームとレール間中心の間隔不足(本来の位置よりホーム側に最大7mmずれ)

遠心力や横揺れの影響に対する余裕が不足し、車体がホームに接触した。

**CASE 2** 停電により世田谷線の踏切設置機器が動かなくなった事故

発生日時：2007年2月9日10時19分～23分  
 発生場所：世田谷線上町駅～宮の坂駅間にある上町2号踏切

**概要**

上記踏切付近で停電が発生し、踏切の遮断かんが上がったままの状態での停止。踏切動作反応灯\*も消灯していました。このとき、現地を走行中の世田谷線三軒茶屋発下高井戸行電車(2両編成)の運転士が異常に気付くのが遅れ、非常ブレーキをかけたものの、当該電車は踏切を通過してから停車しました。

なお、当該踏切を通行していた方や自動車などはありませんでした。また、当該列車に乗車されていたお客さまにも、お怪我などはありませんでした。

※ 踏切動作反応灯：踏切が正常に作動していることを、接近する列車の運転士に知らせる装置です。遮断かんが降下すると×印が点灯し、遮断かんが上がっている場合は赤色灯が点灯しますが、当時は停電のためいずれも点灯していませんでした。



上町2号踏切

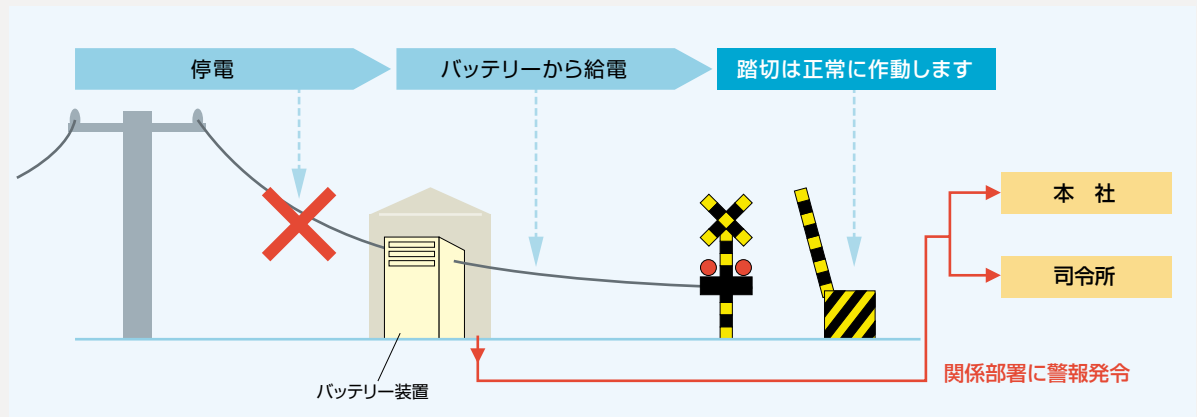
**原因**

東京電力起因の突発的な停電が当該踏切付近で発生し、踏切も停電したためです。

**対策**

停電時のバックアップとして、世田谷線の踏切にバッテリー装置を設置します。バッテリー装置が作動した際は関係部署に警報が発令され、異常発生がわかる仕組みになっています。(2007年12月完了予定)

**【停電対策のイメージ】**



**参考：鉄道線（世田谷線以外）停電時の対応**

- ATC区間 (東横線、目黒線、こどもの国線)
  - ※ 田園都市線には踏切がありません。
  - 停電が発生した場合、非常停止信号が発信され、信号を受信した電車は自動的に非常ブレーキが作動します。これにより、遮断していない踏切の手前で停止することができます。
- ATS区間 (大井町線、池上線、東急多摩川線)
  - 停電が発生した場合、電車内の警報ベルが鳴り、運転士が手で非常ブレーキをかけます。これにより、遮断していない踏切の手前で停止することができます。



車内信号機 (ATC) 非常停止信号受信時

# ソフトとハードの両面から安全を確保していきます

安全が鉄道事業の根幹と考え、ソフトとハードの両面から安全対策を行っています。これらの対策の積み重ねが、安全で快適な鉄道運行を支えています。

準拠する行動規範 I-1

## 乗務員の養成

お客さまの生命と財産を預かる立場として、列車を安全に運行する乗務員の使命は重大です。当社では、全線で162編成(2007年3月31日現在)の列車があり、運転士494人、車掌376人(2007年3月31日現在)が活躍しています。

お客さまから、さらなる「安心」と「信頼」をいただくために、「安全」を守る乗務員の養成に全力で取り組んでいます。

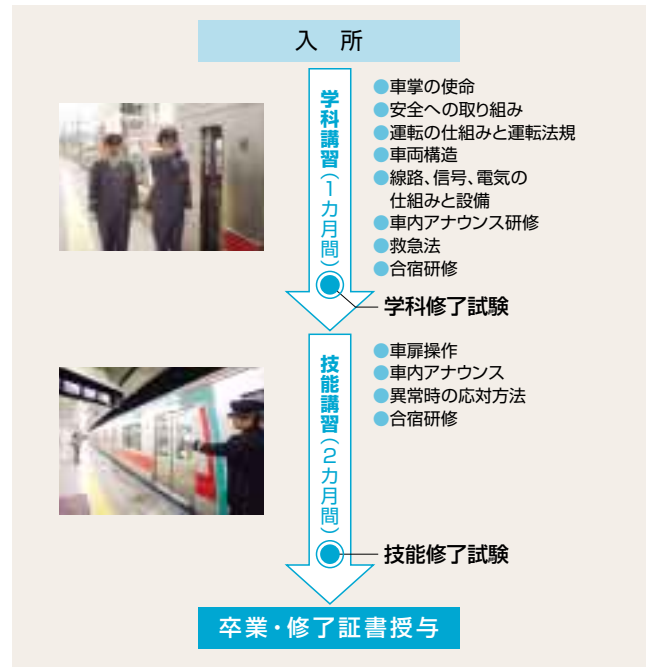
### ●教習所における運転士の養成

電車を運転するには、自動車と同様に「運転免許」が必要です。正式には「動力車操縦者運転免許証」といい、必要な教育と習得した技能に対して国土交通省から交付を受けるものです。

当社には「東急教習所(東横線元住吉駅)」内に国土交通省の指定を受けた養成所があり、ここで数多くの運転士を育ててきました。現在も、教習所で1回あたり最大40人を年に1~2回養成しています。

運転士養成の講習は約9カ月間で、学科と技能に大別されます。教習所内で所定の学科を学んだあと、各乗務職場に配属され指導運転士のもとで、実際に運転しながら技能を習得していきます。

### ●教習所における車掌の養成



## 乗務員の資質管理

当社では、乗務員の能力の維持管理のために乗務員指導管理者を置いています。乗務員指導管理者には各担当区長が任命され、乗務員の能力の維持に必要な研修などを実施するとともに、資質の状況を定期的に運転管理者に報告します。

### ●日々の取り組み

当社では、乗務前に必ず監督者による健康状態などの確認やアルコールチェックを行っています。また、定期的に監督者が同乗し、正則作業の遵守を徹底しています。

さらに、運転士や車掌に登用された後も安全や技術に関する教育を実施し、知識・技能の習得に努めています。



アルコールチェック



監督者による同乗指導



## 緊急事態に備えるさまざまな訓練

当社では、列車を安全に運行するという最も重要な使命を果たすために、万が一不測の事態が発生したときには、冷静かつ迅速、的確に事故の処理ができるよう、日頃からさまざまな訓練を行っています。

### ● 運転事故総合訓練

この訓練は、当社が実施している訓練の中では最大規模のもので、毎回関係部署より100人以上が参加しています。

事故発生時の関係部署への連絡通報、お客さまの避難誘導、負傷者の救護および復旧作業などを迅速に行うとともに、関係部署との連携作業を確実に行うことの確認を目的としています。

2006年度は、初めて横浜市総合防災訓練との合同実施となり、協力会社(東急レールウェイサービス、東急軌道工業)に加え、神奈川県警機動隊、陸上自衛隊、消防署にも参加いただきました。これまでは踏切での自動車事故という設定で行っていましたが、今回は総合訓練という特性を幅広く活用するため、自然災害(大地震)による脱線を想定して訓練を行いました。

### 2006年度の運転事故総合訓練の流れ

#### ① 地震発生

9月1日12時36分、震度6以上の地震発生。異常を感知した運転士が気笛吹鳴と同時に非常ブレーキで停車。運輸司令所に無線連絡。

#### ② 乗客の救出

エンジンカッターで電車のドアを開放し、乗客を救出。救助犬による負傷者の捜索と救護。



エンジンカッターを使ったドア開放作業

#### ③ 関係各方面への連絡と対策本部設置

13時05分、長津田検車区に現地対策本部設置。指揮者会議で各部の指揮者が被害状況と復旧見込み時間を報告した後、復旧作業開始。

#### ④ 復旧作業

各部が脱線した車両の復帰、踏切の復旧、締結装置の交換、まくら木の挿入、線路の整正、電車線の復旧を行いました。



線路の復旧

#### ⑤ 運転再開

15時06分、線路や電車線など、復旧完了の連絡を受けて、電車線への送電を開始し運転再開の準備を始めます。事故車両は自力運転で回送しました。

#### ⑥ 訓練終了

15時36分、すべての作業を完了させ運転再開の報告を受けて「事故対策本部」を解散しました。

### ● 異常時運転取扱訓練

春と秋の年2回、各職場ごとに事故想定訓練を行い、異常事態が発生したときに適切な対処ができるよう、知識・技能の習得に努めています。

駅係員は、信号炎管を用いた列車防護、転てつ器が故障した場合を想定した手回し訓練およびホーム案内時における列車緊急停止合図などの訓練を行っています。

また、運転士と車掌は、電車が踏切で車と衝突した場合などを想定し、信号炎管を用いた列車防護、負傷者の救護および運輸司令所との連絡通報や車両故障が発生したときの連結訓練などを行っています。

### ● 災害救助訓練

用賀駅では、2007年3月1日、玉川消防署と合同で災害救助訓練を行いました。地下1階の連絡通路に置かれた薬品から有毒ガスが発生し、多数のお客さまが負傷されたという想定で、通報とお客さまの救護に努めました。

当社は今後もこうした訓練を行い、お客さまに安心してご利用いただけるよう努めます。

### ● エレベーターからの救出訓練

エレベーターにお客さまが閉じ込められる事態を想定し、できるだけ早く駅係員が対応できる態勢をつくるため、全駅係員を対象にエレベーターからの救出訓練を行っています。

### ● AED(自動体外式除細動器)を使った救命講習

当社は駅構内へのAEDの設置を進めていますが、いざというときに円滑に使用できるように、実際にAEDを使用する訓練を行っています。すでに、駅係員全員が受講するとともに、運転士・車掌の養成時にも講習を実施しており、今後も受講対象者を拡大していきます。



救命講習の様子



AED

## Topic

### 救急救命活動で表彰

2006年6月19日に渋谷駅で、11月6日には二子玉川駅で、2007年1月9日には祐天寺駅で救急救命活動を行い、東京消防庁から消防総監賞・感謝状をいただきました。渋谷駅と二子玉川駅では設置されて間もないAEDを使用したもので、これも日頃からの訓練の成果と考えています。



## 運行管理システムによる安全対策

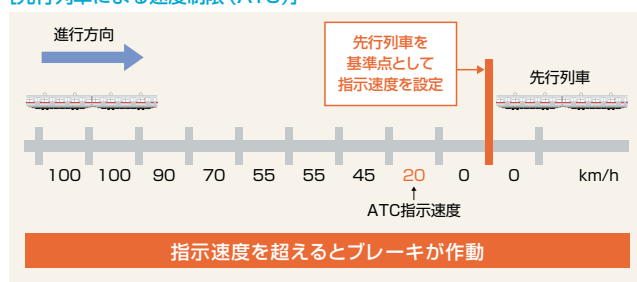
当社では、列車を安全に運行するために、列車運行管理システムの導入、保安設備の設置など、さまざまな対策を講じています。

### ●ATC（自動列車制御装置）による運行管理

【東横線、目黒線、田園都市線、こどもの国線】

ATCは、先行列車との間隔を保つ速度制御、カーブ区間での速度制御、直線区間での制限速度制御を行います。列車が制限速度を超えた場合には、自動的にブレーキが作動し、制限速度まで減速する仕組みになっています。

#### 【先行列車による速度制限（ATC）】

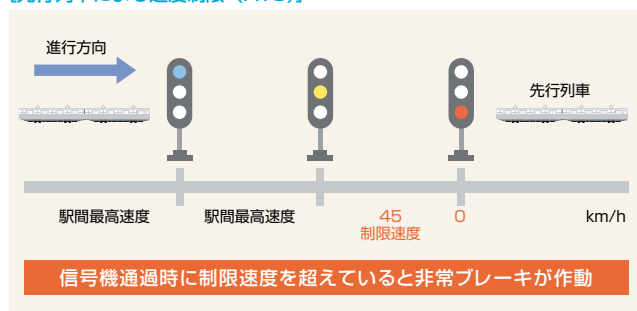


### ●ATS（自動列車停止装置）による運行管理

【大井町線、池上線、東急多摩川線】

ATSは、先行列車との間隔により設定された制限速度を超えて列車が信号機を通過すると、自動的に非常ブレーキが作動する装置です。先行列車との距離が開いている場合や信号機以外の場所では速度超過する可能性もある装置ですが、3路線は全区間が各駅停車で、比較的低い速度で運行しているため安全です。

#### 【先行列車による速度制限（ATS）】



### ●定位置停止支援装置によるオーバーランの防止

【目黒線、池上線、東急多摩川線】

ワンマン運転化に伴って、テレビモニターでホームの安全確認を行っているほか、目黒線ではホームドアを設けています。また、駅でのオーバーランを防止するために、定位置停止支援装置（TASC）を装備しています。

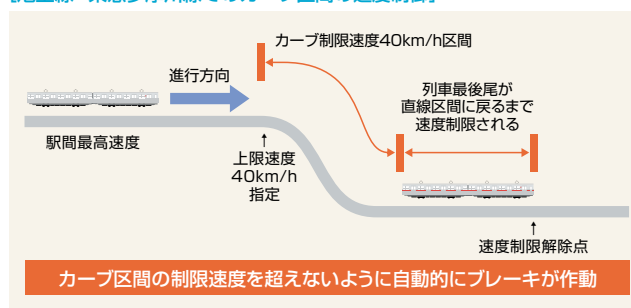
### ●カーブでの速度制限

【池上線、東急多摩川線】

2005年のJR西日本福知山線における脱線事故を受け、当社では急曲線での脱線可能性について調査し、安全性を確認しました。さらに、より一層安全性を高め、お客さまに安心してご利用いただくために、追加的な対策も行っています。

ATS（自動列車停止装置）を使用している大井町線、池上線、東急多摩川線のうち、大井町線は2007年度末の急行運転に合わせてATC（自動列車制御装置）化を行う予定です。

#### 【池上線・東急多摩川線でのカーブ区間の速度制御】



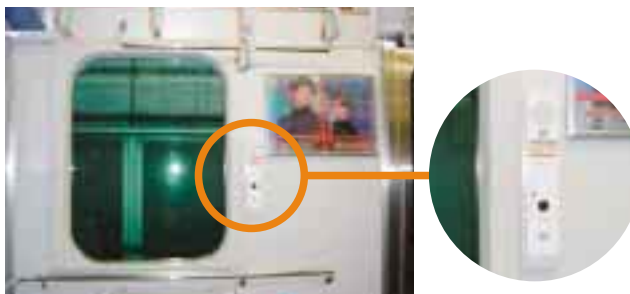
池上線・東急多摩川線では、ワンマン運転を実施する際に定位置停止支援装置を設置し、系統的にオーバーランを防止し、必ず駅に停車するようになっていますが、新たに曲線区間での速度制限機能を追加しました。

## 設備・機器による安全対策

### ●乗務員との連絡用インターホンの設置

東横線・田園都市線の5000系車両および池上線・東急多摩川線・目黒線・こどもの国線の車両に、乗務員との連絡用インターホンを設置しています。このインターホンは、車いすスペースには低めに設置しています。車両連結部の上部、窓側などにある非常通報ボタンを操作することにより、乗務員と対話ができるようになります。運行中、乗務員が対応できない場合は、運輸司令所が対応するシステムです。

このインターホンの導入により、非常時に迅速かつ的確な対応ができます。



連絡用インターホン

●非常停止ボタン(列車を緊急停止させる装置)の設置

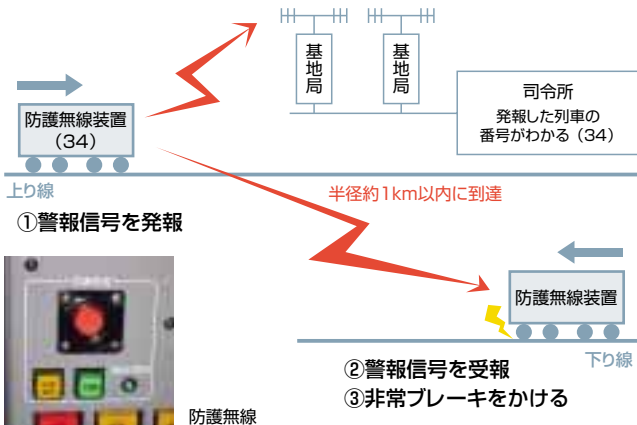
設置が必要な80駅すべてのホームに設置しています。お客さまがホームから線路に転落した場合などに、ほかのお客さまや駅係員がボタンを押すと、無線により運輸司令部および半径1km以内の全列車に、非常事態を知らせる電波が送信されます(発報といいます)。この電波を受信した列車は緊急停止し、安全が確保されます。

●防護無線機能

「防護無線」とは、列車が事故などの緊急時に、近くにいるほかの列車に警報信号を無線で発信する(発報)もので、列車無線システムに組み込まれています。これにより、停電に関係なく警報信号を発報することができます。

運転士または車掌が防護無線装置のボタンを押すと、非常停止ボタンを押した場合と同様に、半径1km以内の全列車に非常事態を知らせる電波が送信されます。この電波を受信した列車は緊急停止し、安全が確保されます。

[防護無線発報のイメージ]



●ホームドア

目黒線ではホームドアを設置しています。ホームドアは、列車のドアと連動して開閉し、閉まる時に列車とホームの間にお客さまがいる場合などには、再びドアが開きます。ホームドアは、接触事故やホームからの転落事故を防止します。



ホームドア

●防犯モニタカメラの増設

駅構内への防犯モニタカメラの設置を進めています。改札口、券売機、定期券売り場などには、主に駅構内の状況確認や犯罪抑止を目的として設置しています。2007年6月末時点で、98駅に1,442台を設置しました。



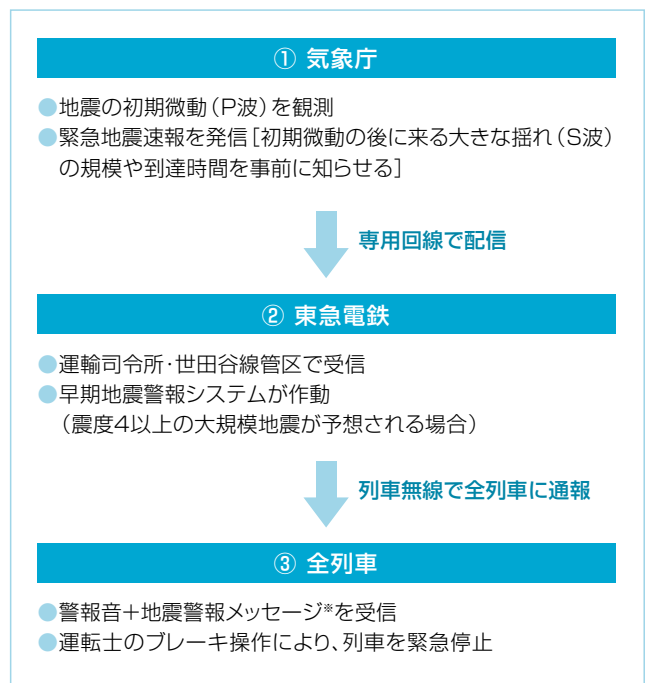
防犯モニタカメラ

●早期地震警報システムの導入

2007年4月1日から、大規模地震発生時の被害を防止または軽減するための「早期地震警報システム」を導入しました。

これは、気象庁が地震の初期微動を観測して、大地震が発生する前に発信する「緊急地震速報」を受信して、運転士に伝え、即座に緊急停止させるものです。従来は、地震発生後の連絡にとどまっていたが、このシステムにより、地震による被害を防止または軽減することが期待されます。

[早期地震警報システムの流れ]



\* 地震警報メッセージ「地震が発生します。全列車停止せよ。指示あるまで停止せよ。」

## 踏切事故防止対策

### ●踏切の解消

踏切事故対策としてより根本的なのは、踏切自体を解消することです。当社では、線路と道路との立体交差化を進めています。

2006年7月には、目黒線の立体交差化事業にともない、不動前～洗足駅間を地下化しました。これにより、同区間で一気に16カ所の踏切を解消することができました。これまでに解消した踏切は合計で132カ所になります。

目黒線の立体交差工事は、道路整備事業として「ガソリン税、自動車重量税等」の財源をもとに、国土交通省の国庫補助により、東京都の都市計画事業として施行するものであり、当社も事業費の一部を負担しています。

立体交差工事を進めることにより、鉄道や道路の事故の減少や交通渋滞の解消、鉄道により分断されていた地域の一体化が期待できます。

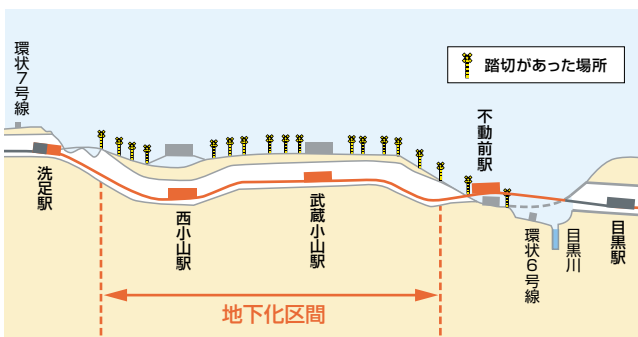


不動前駅立体交差化前



不動前駅立体交差化後

### 【地下化された不動前～洗足駅間のイメージ】



### 【過去に実施した立体交差化工事の例】

日吉～綱島間



工事前



工事後

大岡山駅



工事前



工事後

### ●踏切事故防止のために設置しているさまざまな機器

2007年6月1日現在、179カ所の踏切がありますが、踏切事故を未然に防ぐために、踏切にさまざまな機器を設置しています。



**障害物検知装置**  
踏切内で立ち往生している自動車などの障害物を、赤外線などによって検知します。



**遮断かん**  
グラスファイバー製を使用し、踏切内に取り残された自動車などが脱出しやすい構造になっています。



**踏切動作反応灯**  
遮断かんが確実に下りていることを、接近する列車の運転士に知らせます。



**非常ボタン**  
非常の場合にこのボタンを押すことにより、列車の運転士に異常を知らせます。



**警報機**  
見通しの悪い踏切では、赤色灯の数を増やすなど、視認性を高める工夫をしています。

※本年版では、昨年のレポートで記載した「安全な走行への取り組み」の内容を、他媒体との重複を避けるため一部割愛しました。これらの取り組みについては、「HOT ほとと TOKYU 臨時号 (2007年6月発行)」に幅広く掲載しています。こちらあわせてお読みいただければ幸いです。「HOT ほとと TOKYU 臨時号」は東急電鉄Webサイトからもお読みいただけます。

(東急電鉄Webサイト→[http://www.tokyu.co.jp/contents\\_index/guide/hot/0706r/index.html](http://www.tokyu.co.jp/contents_index/guide/hot/0706r/index.html))

## 大規模地震や火災に対して 安全対策を進めています

鉄道事業者は、大規模地震などの災害時にも構造的に耐えうるインフラを整備することが社会的責任として求められています。被害を最小限に食い止めるため、耐震補強工事などを進めています。

準拠する行動規範 I-1

### 大規模地震への対策

#### ● 橋梁、高架橋、トンネルの耐震補強工事の方針

耐震補強工事については、1995年に発生した阪神・淡路大震災で鉄道施設が大きな被害を受けたことから、国土交通省(旧運輸省)から高架橋やトンネルなどの耐震性を高める緊急耐震補強工事\*の通達が出されました。当社では、この通達だけでなく、「路線の重要性」「災害時の復旧困難性」も考慮して、緊急耐震補強工事の対象外であった箇所についても、当社路線の耐震性を検証し順次補強工事を行っています。

※ 緊急耐震補強工事：阪神・淡路大震災の被災状況から甚大な被害が予想される構造物を対象とするが、そのうち施工可能な箇所（高架下が利用されていないなど）について1996～2000年度の5年間で耐震補強工事を実施すること。（国土交通省からの通達）

#### ・耐震補強の方針

- ① 路線の重要性・・・代替路線がない、利用客が多いなど
- ② 災害時の復旧困難性・・・災害時に復旧工事が難しいもの（高架橋、トンネルなど）

#### ・補強対象

高架橋、橋梁、トンネル、駅施設等

#### ・実施方針

- ① せん断破壊\*を起こす箇所の補強
- ② 耐震性能が低い箇所の補強
- ③ 落橋防止装置の強度確認および補強
- ④ 首都高速一体構造部の補強

※ せん断破壊：物体の並行する2つの面において、逆方向の力が加わるときに起きる破壊現象。地震の際には、建築物が左右に荷重を受けて揺れるため、柱などがせん断破壊を起こすことがある。せん断破壊が起こると物を支える力が大きく損なわれるため、耐震設計では重視される。

#### ● 耐震補強工事の実施状況

高架橋の耐震補強工事は、補強対象の2,450本に対して2006年度末時点で1,360本(56%)の工事が完了しています。また、橋梁(26%)、トンネル(22%)、駅施設等(14%)についても、工事を進行中です。

今後は、橋梁とトンネルは2009年度中に、高架橋、駅施設等は2012年度中に工事を完了する予定です。

#### 【2006年度末までの進捗状況】

##### 高架橋

路線	補強対象	補強完了(達成率)
東横線	1,280本	660本(52%)
田園都市線	370本	330本(89%)
大井町線・池上線	800本	370本(46%)
合計	2,450本	1,360本(56%)

##### 橋梁・トンネル・駅施設等

	補強対象	補強完了(達成率)
橋梁	31カ所	8カ所(26%)
トンネル(首都高速一体部)	48,353本	10,787本(22%)
駅施設等	64カ所	9カ所(14%)

※ トンネル進捗状況は、せん断補強鉄筋施工本数



高架橋耐震工事 工事中(左)／完成(右)

### 地下駅火災対策

2003年に韓国で発生した地下鉄火災事故を契機として、国土交通省により地下駅および列車の火災対策基準の見直しが行われました。

当社では新たな基準に基づき、2通路以上の避難通路の確保、火災時におけるホーム階の排煙のための非常電源設備の設置などを行っています。2005年度は桜新町駅と用賀駅で実施し、2006年度は三軒茶屋駅の対策を完了しました。今後は、2008年度までに池尻大橋駅、駒沢大学駅を整備し、全駅で対策を完了する予定です。

※ 災害救助訓練についてはP16に掲載しています。

## 長期的な計画のもとで安全対策をすすめつつ 緊急を要する対策にも力を入れています

当社では、耐震補強や車両更新など、大きな費用がかかるものについては計画的にすすめつつ、事故やインシデントにより緊急対策が必要な場合には、機動的に対策を行います。

準拠する行動規範 I-1

### 安全会計にかかわる設備投資

安全にかかわる2006年度の投資実績と2007年度の投資計画を集計しました。

2006年度は、目黒線で大規模な地下化(踏切16カ所を廃止)を完了しました。

2007年度も継続する主な取り組みとしては、5000系を中心とした車両の新造や、大井町線のATC化、車両の改良、変電設備の増強・改良などがあります。

集計期間：2006年4月～2007年3月(2006年度)

(単位：億円)

内容	2006年度(実績)	2007年度(計画)	完成予定
<b>■保安・防災対策</b>			
大井町線ATC化(2007年度)	16	16	2007年度使用開始
池上線・東急多摩川線 定位置停止支援装置(TASC)に曲線区間での速度制限機能を付加(2007年3月)	1	—	2006年度完了
高架、地下区間、駅での耐震補強工事実施(1995年阪神・淡路大震災以降)(すべての高架、橋梁、トンネル等の補強を実施)	17	26	2012年度 (一部駅施設は2010年度)
火災対策強化(2003年韓国地下鉄火災後) (地下駅2通路以上の避難通路確保、排煙設備、防火扉の設置など)	2	1	2008年度
防犯対策の強化(防犯ボタン新設、モニタカメラ増設、更新など)	2	4	—
立体交差化(目黒線 目黒～洗足、2006年7月、踏切16カ所解消)	9	5	—
踏切関連工事(障害物検知装置新設等)	3	7	※1
目黒線 元住吉駅・日吉駅ホームドア等設置工事	5	1	2008年度
線路法面・高架橋・橋梁等防災対策工事	4	6	—
ATC装置・連動装置等改良	2	4	—
田園都市線列車無線設備更新・改良	—	5	2008年度切替
その他	5	16	—
保安・防災対策 計	66	91	
<b>■車両関係</b>			
車両新造(主に5000系。老朽車両代替更新)※2	(85両) 91	(70両) 81	—
車両改良(ドア関係対策を含む)	8	14	—
その他	2	6	—
車両関係 計	101	101	
<b>■安定輸送対策</b>			
軌道整備(ロングレール化・道床整備等)	6	12	—
き電線・電車線増強・改良等	2	4	—
変電設備増強・改良(三軒茶屋・すずかけ台・上町変電所新設含む)	12	14	—
安定輸送対策 計	20	30	
<b>安全対策工事 合計</b>	<b>187</b>	<b>222</b>	

※1 踏切障害物検知装置は、世田谷線、こどもの国線を除き2010年度に設置完了予定

※2 リースにて導入

#### 【整備完了した主な対策】

〈近年の取り組み〉

- ・田園都市線(こどもの国線含む)、東横線、目黒線のATC化
- ・目黒線ホームドア設置、池上線・東急多摩川線ホーム柵設置
- ・非常停止ボタン整備(駅ホームで電車を緊急停止させる装置)

〈以前からの取り組み〉

- ・1954年以降立体交差化に取り組み116カ所の踏切を解消。

## 安全に関する情報を積極的に発信するとともに お客さまと真摯に意見交換を行っています

当社は、お客さまの安全と信頼のために、積極的な情報開示に努めるとともに、さまざまなステークホルダーと意見交換をし、安全確保に役立てていきたいと考えています。

準拠する行動規範 I-1

### お客さまのご意見による改善

当社では、安全に関するお客さまのご意見を真摯に受け止め、お客さまの安全と安心のために、問題を素早く改善します。

#### ●二子玉川駅の下り方向階段の改修

**ご意見の要旨** 二子玉川駅のホーム階段脇が狭く、列車に接触しないかと不安になる。ホーム幅を広げるのは無理だろうが、せめて電車と乗客が接触しないように柵を設けるなどの対策はできないか。(ご意見をいただいた日：2007年1月14日)

**改善策** ホーム階段の幅・長さを短くし、階段側面の壁を薄くすることで、歩行できるスペースを拡大するための工事を、2007年2月上旬に実施しました。

また、朝のラッシュ時間帯(おおむね7時～9時)は係員を配置し、安全確保に努めています。

当社では、狭いホームでの安全確保は重要な課題であると認識しており、当面は上記の対策を施しつつ、今後も引き続き注視していきます。

#### [改善後の状況]



ホームが広くなりました



ホームが広くなりました



ここから上は階段幅を少し狭くしました



階段幅を狭くしました

#### ●元住吉駅エスカレーターの落下防止柵設置

**ご意見の要旨** 元住吉駅で、地上からコンコースまでの長いエスカレーターに転落防止の柵がないため、恐怖感がある。子供や泥酔者など、不慮の転落事故の際には命にかかわると思われる。柵の類を設置してもらえないだろうか。(ご意見をいただいた日：2006年9月25日)

**改善策** 工事方法などの検討に時間がかかりましたが、夜間工事に対応し、2007年2月22日までにエスカレーター外側に落下防止柵を設置しました。



改善前



改善後

### 安全に関する情報発信

安全報告書としての発行は本年度のCSRレポートが初めてですが、安全に関する取り組みの情報発信はこれまでもさまざまな媒体を通じて行っています。

#### ●「HOT ほんと TOKYU」を通じた情報発信

東急電鉄の駅構内で配布している月刊の無料情報誌「HOT ほんと TOKYU」では、訓練から設備投資計画まで、安全にかかわる情報を毎号、幅広く掲載しています。2005年、2007年には安全対策の取り組みをまとめた安全特集号を発行しました。

#### ●安全報告書への意見募集の方法

お客さまからのご意見をいただく窓口として「東急お客さまセンター」を設置しています。東急お客さまセンターでは、電話や手紙などでの受付とともに、当社Webサイトを通じた受付も行っています。

東急グループお客さま案内窓口 東急お客さまセンター

☎03-3477-0109 ☎03-3477-6109

月～金 8:00～20:00 土日祝 9:30～17:30(年末年始等を除く)

東急電鉄Webサイト <http://www.tokyu.co.jp/>

※ 東急線各駅へのお電話は、東急お客さまセンターへ転送されます(上記営業時間内)。

## お客さまとの意見交換

### ●東急電車モニター

お客さまセンターとは別に、鉄軌道事業に関してお客さまにアンケートなどにご協力いただく「東急電車モニター」を実施しています。当社鉄道を利用されている400人の皆さま（毎年200人ずつ交代）にモニターになっていただいております。見学会やアンケート調査（年6回）、路線別のグループインタビューなどを行っています。

いただいたご意見等は、当社の事業戦略策定に活用するとともに、アンケート結果を「HOT ほっと TOKYU」や当社Webサイトなどを通じて公表しています。（→P41参照）

### ●電車モニター見学会

2006年6月7日から9日にかけて、2006年度に新しく電車モニターになられた200人のうち希望者を対象に、見学会と全体会議を行いました。

今回は、元住吉駅付近の東横線複々線化工事現場、東急教習所、育成センター、元住吉電車区を見学していただきました。全体会議では、工事や東急線に関する貴重なご意見をいただきました。

### ●電車モニターワークショップ

2007年1月20日に「こんな電車があったらいい!」と題して、ワークショップをはじめ開催しました。モニターの中から抽選で選ばれた42人の方と、東京大学の須田義大教授（産業機械工学専攻）を迎え、「電車の中でしていること」「車内で良かったこと、嫌だったこと」「夢の車両と車両編成を考える」の3つのテーマについて議論していただきました。

## 国土交通省による運輸安全マネジメント評価

当社では、年1回、国土交通省による運輸安全マネジメント評価を受けています。社長、安全統括管理者、本社部門へのインタビューを中心として、安全管理体制についての基本的な理解および実施状況の確認を行うとともに、安全管理体制のさらなる改善に向けた助言を受けています。

2006年度の評価は、2007年2月7日から8日にかけて行われました。経営トップ等と現場との双方向コミュニケーションの充実、安全を最優先とした設備投資に対する経営トップのコミットメントなどについて高い評価をいただきました。一方で、安全管理体制に係る内部監査の仕組みや、ヒヤリ・ハット情報の整理・分析・評価等の仕組みを確立する必要があるという指摘を受けました。これを受け、安全に関する内部安全監査を実施するとともに、各部門でヒヤリ・ハット情報を収集するためのデータベースを整備することにしました。（→P9参照）



運輸安全マネジメント評価の様子

## Topic 教習所の近隣住民見学会・親子見学会

当社で行う乗務員養成への理解を深めていただくために、東急教習所の見学会を行っています。2006年度は、近隣住民の方々や一般の親子向けに2回実施しました。



運転シミュレーターを体験



標識やレールの現物に触れる



# CSRに対する基本姿勢

## Message

当社ならびに東急グループでは、「企業の社会的責任を全うする」ことを謳った「東急グループ理念」を礎とし、CSR、コンプライアンスに関するさまざまな施策を実施しております。

2006年には、「東京急行電鉄行動規範」を全面改定し、CSRに対するより積極的・具体的な行動を役員・従業員に求め、社会的価値の高い企業を目指しております。

また、2007年には東急グループ全従業員約80,000人を対象としたコンプライアンスアンケートを実施しました。今後、グループ各社の実態を詳細に分析・フィードバックの上、対話を通じた、より堅固なコンプライアンス体制の構築を目指していきます。

今後も、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを重視し、経営の透明性、業務の適正性を確保し続けられるようコンプライアンスに関するPDCAサイクルを継続し、企業の社会的責任を果たしていくことをお約束いたします。



取締役副社長  
鈴木 克久



## 東急グループ理念を実現し 企業の社会的責任を果たします

さまざまな事業を展開している東急グループは、グループ理念を実現し、企業の社会的責任を果たすことで、すべてのステークホルダーから愛され、信頼されることを目指しています。

準拠する行動規範 すべての行動規範

### 東急グループの理念

当社は1922年9月の創業以来、首都圏南西部において交通網の拡充とともに百貨店などの流通事業や不動産事業も手がけ、その後、日本経済の成長とともにホテル事業、リゾート事業、文化・情報事業を通じて国内各地ならびに海外へと進出し、多くの関連会社を設立して日常生活分野で多様な事業を展開する企業グループとして発展してきました。

鉄道は極めて公共性の高い事業であることと、沿線での不動産事業は地域の方々と息の長い協調が不可欠であることから、当社は地域とともに発展していくことを重要な経営課題として事業を展開し、グループ企業を牽引してまいりました。

東急グループは、2007年3月末時点で287社9法人からなる企業グループとなっています。事業分野は幅広く、交通事業、不動産事業、リテール事業、レジャー・サービス事業、ホテル事業などです。

東急グループでは、グループ企業・社員が目指すべき姿として「美しさ」に価値基準を置いたグループ理念を掲げています。この中で、社会における使命や役割、行動のガイドラインを示すとともに、経営に関わる基本的な考え方として「企業の社会的責任を全うする」ことを謳っています。

当社は東急グループの中核企業としてこのグループ理念の実現に取り組み、今以上に皆さまから愛され信頼される企業になることを目指しています。



## 東急グループコンプライアンス指針

東急グループでは、グループ理念を具体化し、これを実現するための役員・従業員の行動の基本原則を「東急グループコンプライアンス指針」として規定しています。

また当社では、東急グループコンプライアンス指針を受け、

2002年4月に当社の役員・従業員の行動の基本原則として東京急行電鉄行動規範を制定しています。

さらに、昨今の社会情勢を考慮して2006年5月に行動規範を改定し、模範的な行動を求める規制的な規範から、企業の社会的責任を全うするための積極的な行動を求める規範としました。

## 東急グループ理念

## 東急グループコンプライアンス指針

私たちは、東急グループの一員として、グループ理念を具体化し、これを実践するために、行動の基本原則を以下の通り定めます。

1. **お客さまから信頼され愛される東急ブランドを確立するために**
  - (1) お客さまの安心と信頼を基本としたクオリティある商品・サービスを提供します。
  - (2) お客さまとのコミュニケーションを重視し、誠実に情報を提供することはもちろん、お客さまの声を業務運営の改善に活用します。
2. **投資家の皆様から正しい評価を得るために**
  - (3) 長期的かつ継続的な企業価値の増大を目指して、事業活動を誠実に推進します。
  - (4) 投資家の皆様からの信頼を基本とし、適時かつ適正な情報を誠実に提供します。
3. **健全・公正な市場競争を展開し、事業の発展を目指すために**
  - (5) 不合理な商慣習には従わず、公正かつ透明な取引を行います。
  - (6) 他者の財産や権利を最大限尊重し、公正さと優しさの観点から最適な経営資源の調達を行います。
4. **企業は社会的存在であることを認識し、社会の発展のために**
  - (7) 地球環境問題に積極的に取り組むとともに、自然環境との融和をめざした事業活動を行います。
  - (8) よき企業市民として、地域社会との協調・連携をはかるとともに、社会貢献活動を継続的に実施します。
5. **東急ブランドの担い手として、自己の責任を果たすために**
  - (9) あらゆる場面で、法規範・社内規律を遵守し、社会的良識に従った適正な行動をとるとともに、責任をもって誠実に業務を遂行します。
  - (10) 知的財産や情報が重要な会社財産であることを強く認識し、その取り扱いには細心の注意を払います。
  - (11) 企業発展の原点が「人」であることを基本に、互いに人格を尊重し、人の活きる職場環境を目指します。
  - (12) 定期的かつ継続的に業務の自己監査を行うことで革新に努め、業務の改善を行います。

## 東京急行電鉄行動規範

- I. **お客さまが求める価値を追求し、社会的に有用な商品・サービスを安全性や個人情報・顧客情報の保護に十分配慮して開発、提供するために**
  1. お客さまの安全の確保
  2. お客さまの「声」に対する適切な対応
  3. お客さまの立場に立った商品・サービスの提供
  4. 情報の積極的な活用と守秘すべき情報の保護
  5. 確実かつ責任のある業務の遂行
  6. 公正かつ透明な意思決定
  7. 会社財産の保護
  8. 「東急」ブランドの保護
- II. **公正、透明、自由な競争ならびに適正な取引を行う、また政治、行政との健全かつ正常な関係を保つために**
  9. 法令遵守の徹底
  10. 適法で公正な事業活動
  11. インサイダー取引の禁止
  12. 最適な調達活動
  13. 贈賄の禁止と節度ある接待・贈答
  14. 知的財産の尊重
- III. **株主、投資家はもとより、広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ公正に開示するために**
  15. 適時・適切・公平な情報開示
  16. 適正な会計処理と報告
- IV. **事業活動において人権を尊重し、従業員の多様性、人格、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保し、ゆとりと豊かさを実現するために**
  17. 人権の尊重
  18. 健全かつ安全な職場環境の確保
- V. **環境問題への取り組みは人類共通の課題であり、企業の存在と活動に必須の要件であることを認識し、自主的、積極的に行動するために**
  19. 環境との調和
- VI. **「良き企業市民」として、積極的に社会貢献活動を行うために**
  20. 企業市民としての地域社会との共生
- VII. **市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体と断固として対決するために**
  21. 反社会的勢力との関係拒絶

※ 各ページタイトル付近に準拠した行動規範を番号で記載しています。

# コーポレートガバナンスと 内部統制の推進

当社は、企業の社会的責任を果たすとともに、すべてのステークホルダーの価値向上を目指して、コーポレートガバナンスと内部統制を推進します。

準拠する行動規範 I-5.6 II-9.10

## 東急電鉄のコーポレートガバナンスの概要

当社は、すべてのステークホルダーの価値向上を事業の原点として、持続的成長が可能となる事業ドメインの選択とマネジメントシステムの導入による「持続可能性(Sustainability)」、社外の方々からわかりやすい組織構造の構築や制度の運用による経営の「可視性・透明性(Visibility)」、経営執行状況に関するステークホルダーへの説明責任の履行による「責任の明確性(Accountability)」の姿勢をそれぞれ重視し、強化しています。

当社の取締役会は取締役14人で構成され、うち社外取締役は3人です。監査役は5人、うち社外監査役は4人です(いずれも2007年3月末現在)。なお、それぞれの社外取締役個人および社外監査役個人が当社との間で特別な利害関係を有するものではありません。

当社の会計監査人、常勤監査役と当社は毎月定例の連絡会を開催し、会計監査状況ならびに当社および関係会社の監査に関する情報の交換を行っています。

取締役会は、2006年度は13回開催され、経営上の重要事項の審議、決定がなされました。

2005年度から導入した執行役員制度において、執行役員は

取締役会で選任され、取締役会が決定した基本方針に則り、代表取締役の指揮命令下で業務を遂行します。

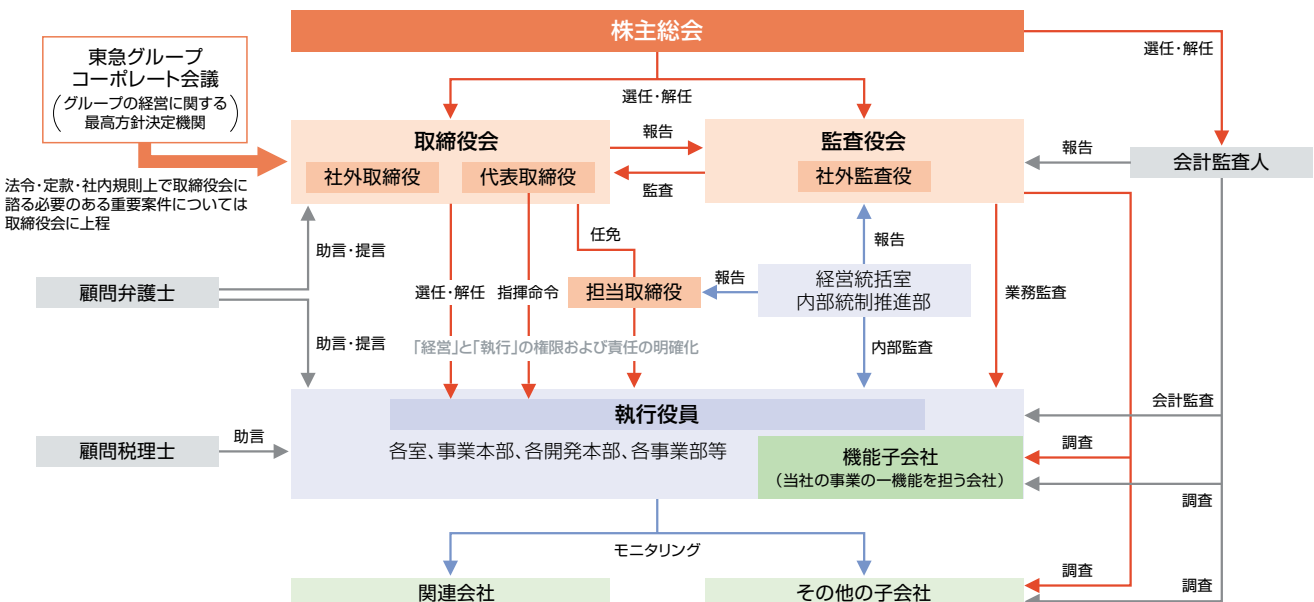
監査役は、重要な意思決定の過程および業務の執行状況を把握するため、取締役会、その他の重要な会議に出席するなど、取締役の職務執行を監査できる体制をとっています。また、監査役および監査役会には4人の専任スタッフを配置し、監査役の職務執行を補助する体制についても確保しています。

## 内部統制推進体制

当社では、連結ベースを対象範囲とした会社法および内部統制報告書義務化への対応にとどまらず、コンプライアンス経営によるリスク管理を想定し、ブランドを共有する東急グループを対象として、さらなる推進・高度化に取り組んでいます。

このため、2006年4月に社内の関連機能を統合し、経営統括室内部統制推進部を新設、内部統制の推進・指導にあたっています。また、2007年1月、特に内部統制報告書の義務化に対応するために、財務戦略室主計部内にプロジェクトチームを発足させ、社内および関係会社での対応・指導を行っています。

【コーポレートガバナンス模式図】



# コンプライアンス経営により リスクマネジメントを進めています

当社は、CSR経営や持続的成長を実現するため「コンプライアンス経営によるリスク管理」を推進しています。

準拠する行動規範 I-5.6.7 II-9.10.14

## 東急グループのコンプライアンス

コンプライアンス経営は、単に企業の不祥事の防止という消極的な意味にとどまるものではなく、企業価値の向上を実現し、お客さまに選ばれるブランドであり続けるための不可欠な要素です。当社ならびに東急グループでは2000年4月にコンプライアンスをグループ経営の基本姿勢のひとつに定め、コンプライアンスを「単なる法令遵守にとどまらず、倫理や環境問題なども含めて役員、従業員一人ひとりが意識をもって行動し、企業の社会的責任を果たしていくもの」と定義しています。

## 東急グループコンプライアンス指針・ 東京急行電鉄行動規範

2002年1月の「東急グループコンプライアンス指針」の制定と、社内全部署およびグループ各社へのコンプライアンス責任者の配置により、コンプライアンス推進の体制構築を進めると

ともに、同年4月には「東京急行電鉄行動規範」を制定しました(2006年5月に改定)。これは、規定されている21項目はもろんのこと、CSR推進に必要な事項は遵守するという理解に基づき当社全役員・従業員の実践すべき行動原則です。

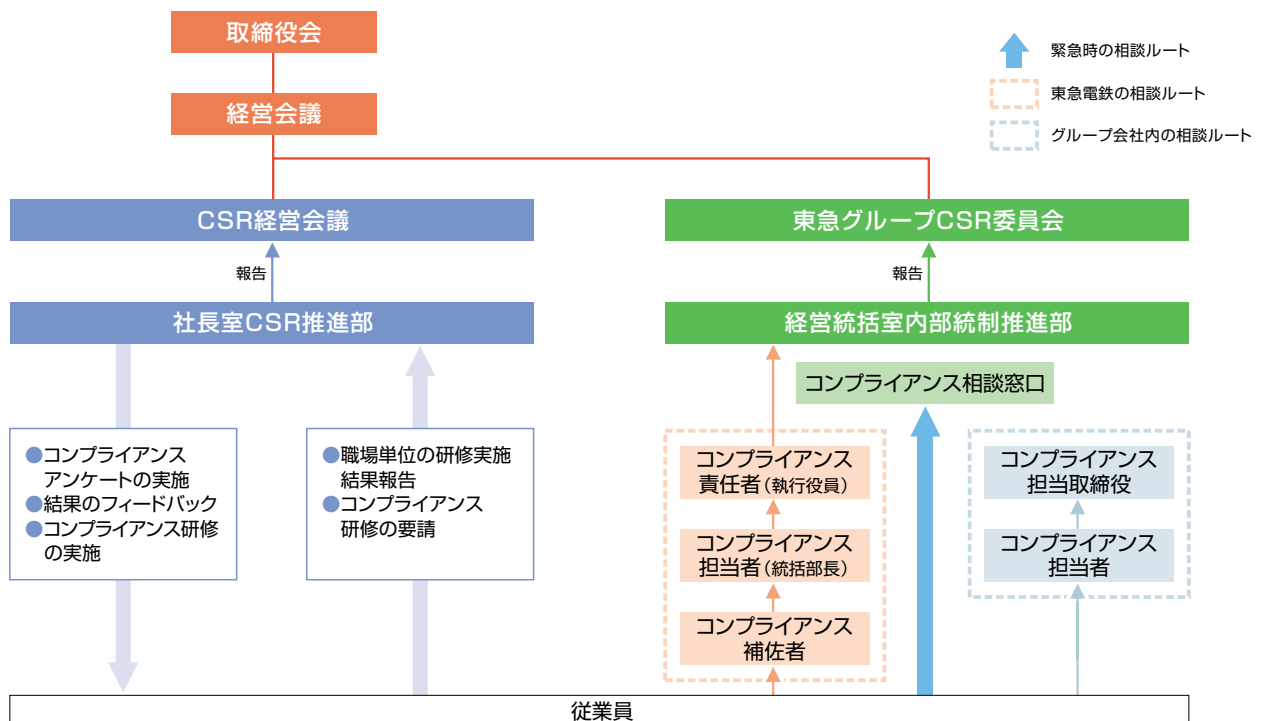
## CSR推進体制

CSRを構成する環境、CS (Customer Satisfaction)、コンプライアンスなどの取り組みを統合的・効果的に推進するため、2005年4月にCSR推進部を新設しました。

CSR推進部の新設に伴い、経営層に対してCSR活動全般の報告を行うとともに、その方向性を確認するために「CSR経営会議」を年2回開催しています。

また、グループ主要各社のコンプライアンス担当取締役を集め、「東急グループCSR委員会」を年1回開催しています。2006年度の東急グループCSR委員会では、内部統制の構築やグループリスクについて検討しました。

[コンプライアンス体制図]



## リスクマネジメント体制の構築

リスク管理の専任部署を経営統括室内部統制推進部に設け（リスクマネジメント担当）、当社およびグループのリスク管理を統括しています。講演会や研修会を継続的に開催し、リスク管理技術の向上を図っています。

社内はコンプライアンス責任者（執行役員）が、主要グループ会社はコンプライアンス担当取締役が、事業および各社ごとに関連するリスクの認識・評価を行い、リスクコントロール方針を策定、リスクに対する実行施策をとりまとめたリスクレポートを作成し、リスクコントロールを実行するとともに、進捗および改善状況のモニタリングを行い、必要があればリスクコントロール方針を修正します。このリスク改善活動のモニタリング結果は、中間期と期末の年2回リスクマネジメント担当に提出され、リスクマネジメント担当では、必要に応じ改善策の修正、立案等を実施します。

リスクマネジメント担当では、事業部門から提出されたリスクレポートをもとに、全社的に取り組むべきリスクを抽出、評価した東京急行電鉄リスクレポートを作成し、全社リスクマネジメントを実施しています。

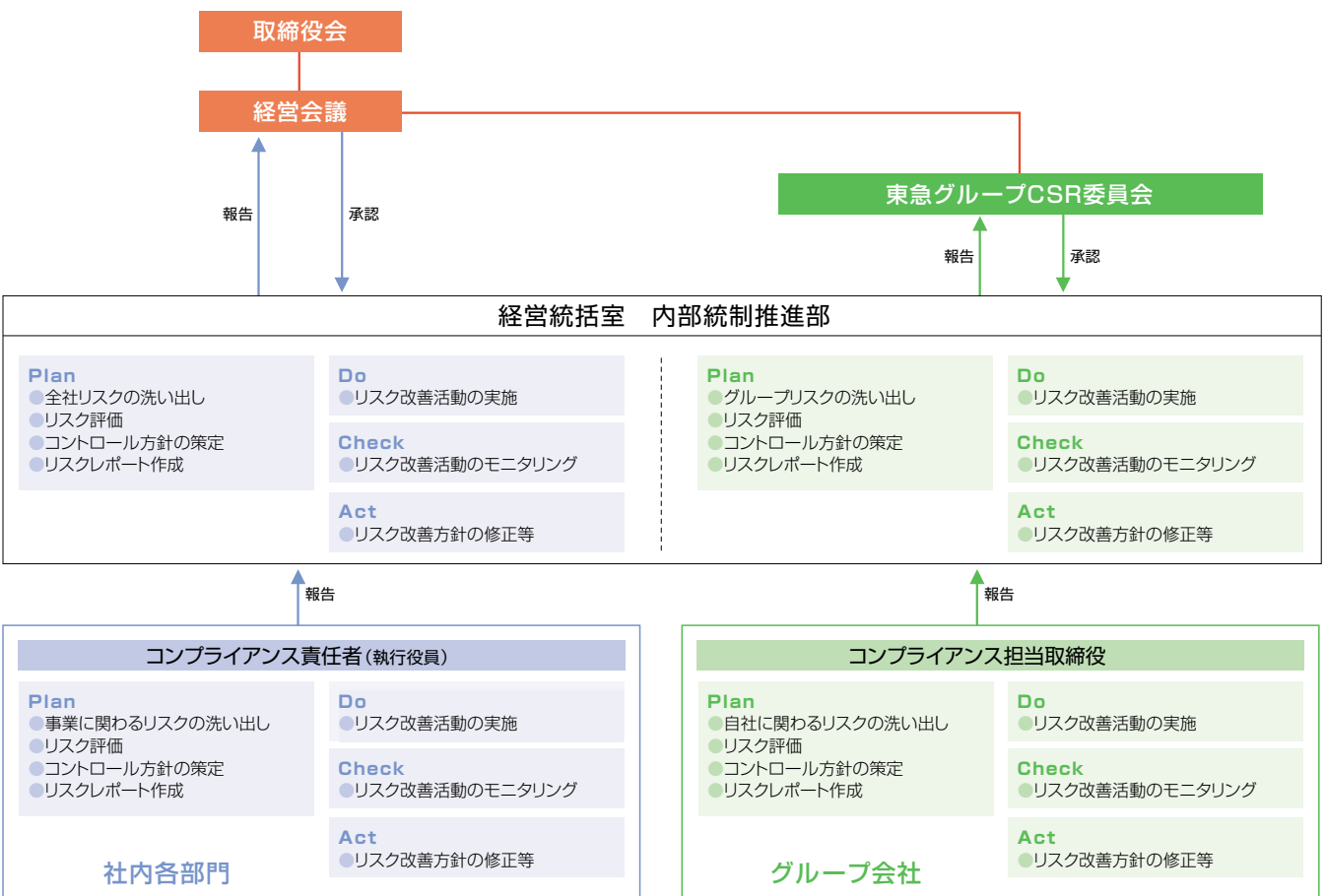
また、主要グループ会社から提出されたリスクレポートをもとに、グループを挙げて取り組むべきリスクを特定し、東急グループCSR委員会に報告、承認後、グループを挙げてのリスクマネジメントを実施しています。

### ●危機管理規程の制定

当社では、2006年4月1日、想定される危機を未然に防ぎ、かつ危機が発生した際にその被害を最小限にとどめて速やかに復旧するために、基本となる「危機管理基本規定」と「危機管理実施規則」を制定しました。

また、危機となりうる事象の発生にあたっては、お客さまの安全確保を最優先し、速やかな対応ができるよう、これまでの体制を検証しつつ、あらためて体制の整備を進めています。

[リスクマネジメント体制図]



## コンプライアンス体制確立に向けた取り組み

### ●マニュアルによるコンプライアンスの浸透

当社では、東急グループコンプライアンス指針と東京急行電鉄行動規範の制定を受け、各規範に関する具体事例の紹介や解説を施した「コンプライアンスマニュアル」を全従業員に配布し、行動規範の浸透を図りました。

### ●コンプライアンス違反の芽を摘む内部通報制度

当社のみならず、グループ会社従業員のコンプライアンスおよび行動規範違反に関する相談を、直接受け付ける「コンプライアンス相談窓口」を設置しています。

また、「内部通報制度運用規程」を制定し、従業員からの相談を受け付けた場合、事実調査に入り、必要に応じて改善策の立案、実施をするとともに、相談したことのみにより報復などの不利益を被らないよう相談者の保護を徹底しています。

これにより、潜在的なコンプライアンス違反の芽を摘み取り、東急グループのコンプライアンスを推進しています。

### ●コンプライアンスアンケート・研修等の実施

東急グループのコンプライアンス体制の確立と高度化を図るため、CSR推進部法務担当が中心となって、東急グループ全従業員（契約社員・嘱託社員等を含む約80,000人）を対象とした「コンプライアンスアンケート」を定期的実施しています。

まず、匿名のアンケートを通じて、組織単位のコンプライアンス体制の現状と問題点を洗い出し、当社法務担当がその結果のフィードバックと、コンプライアンス違反が起こる可能性のある分野に対する改善策を提案します。

また、職場レベルでの課題の検討、コミュニケーションの活性化が一人ひとりの意識を高め「コンプライアンス」の風土を醸成することに結びつくと考えのもと、東急グループのコンプライアンス啓発を主眼においた「コンプライアンスビデオ」を制作しました。このビデオの視聴をきっかけとして、各職場で研修・ディスカッションを行うことを呼びかけています。

直近の実績としては、2007年7～8月にかけてコンプライアンスアンケートを実施しました。この結果を前回(2006年実施)と比較・分析の上、随時各職場にフィードバックを行います。

今後も、この取り組みを通じて継続的にPDCAを行い、当社およびグループ会社の従業員へのコンプライアンスの浸透を図っていきます。

### ●CSR地域研修会の開催

首都圏に本社機能を持たないグループ会社の従業員に対して、直接的にCSRの重要性を呼びかけるために、当社CSR推進部（法務担当・環境担当・CS担当）主催で「CSR地域研修会」を

開催しました。2006年度は、全国5カ所で開催し、コンプライアンスだけでなく、東急グループが目指すCSRの要素である環境負荷低減やお客さま満足度向上について、当社施策を紹介しました。グループ各社単位で「考え話し合う場」を創出するきっかけとなることを目的としています。

今後も、計画的かつ効率的に継続し、東急グループのCSR推進体制をバックアップする一助としていきます。

### ●CSRセミナーによる意識啓発

当社では、法令の遵守や知的財産の保護、その他CSRの推進を目的とした「CSRセミナー」（2004年度まではコンプライアンスセミナーとして開催）を開催しています。弁護士、公認会計士、学識経験者など各分野の第一人者の講演のもと、社員の意識啓発、コンプライアンス浸透に役立てています。

2006年度は、12月5日に「CSRの一環としての環境対応（温暖化対策）」をテーマとして、国連環境計画・金融イニシアティブ（UNEP-FI）特別顧問末吉竹二郎氏を講師に迎え、環境と金融の新たななかかわりについてお話しいただきました。当社会長、社長をはじめ役員・管理職ら65人が受講しました。

2007年度は7月13日に、社会的問題となりつつある偽装請負をはじめとする労働法の諸問題と、労働法制の改正が実務に与える影響についてのセミナー（講師：上智大学法学部教授・弁護士の森戸英幸氏）を開催しました。今後も、積極的な情報発信、コンプライアンス体制を確立するための努力を重ねていきます。

#### 【CSRセミナー開催実績】

開催日	内容
2002.4.9	インサイダー取引について（役員として注意すべきインサイダー取引規制）
2003.1.17	トラブル事例に学ぶ不動産取引の留意点
2003.7.16	知的所有権に関する有効活用およびリスクマネジメント
2003.10.3	個人情報保護と企業の対応
2004.1.15	不動産取引の最前線について
2004.3.10	商標トラブルの実態と企業の対策
2004.7.13	個人情報保護法と企業経営－取締役の法的責任として－
2004.9.14	企業人向け著作権法基礎講座
2005.1.24	クレーム対応の実務
2005.3.1	新不動産登記法の概要と実務上の重要変更点について
2005.10.25	新会社法と実務対応について
2006.3.29	内部統制システムの構築と実務対応について
2006.12.5	CSRの一環としての環境対応
2007.7.13	偽装請負と労働者派遣契約、労働法制の改正について



CSRセミナーの様子  
(2007年7月13日開催)

## ステークホルダーとの信頼関係を築くために コミュニケーションに努めています

当社は、ステークホルダーの皆さまに対する積極的な情報開示に努めることはもちろん、幅広いコミュニケーションを通じて、長期的な信頼関係を構築し、よりよい社会の創造につなげています。

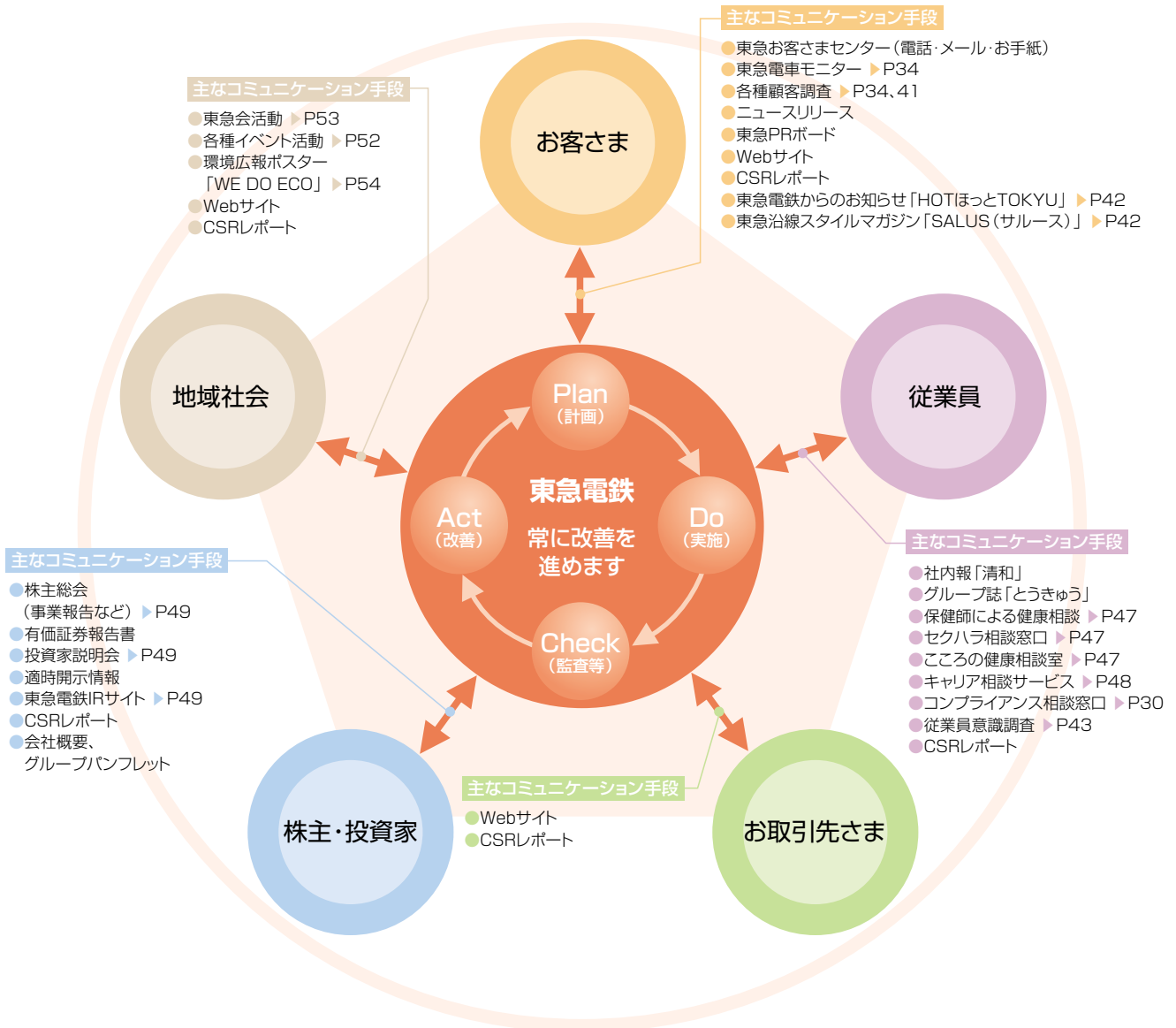
準拠する行動規範 I-2.3 II-12 III-15.16 IV-17.18 VI-20

### 東急電鉄にとってのステークホルダー

当社は鉄道をご利用いただいているお客さまばかりでなく、従業員、沿線にお住まいの方、株主・投資家の皆さま、お取引先さまなどの多くの方々とかかわり、それらの方々に支えられて

事業活動を行っています。当社はこれらの方々との長期的な信頼関係の構築が不可欠であると考え、さまざまなコミュニケーション手段を通じて対話を重ね、ステークホルダーへの責任を果たしてまいります。(ステークホルダーへの責任についてはP26の東急グループコンプライアンス指針、東京急行電鉄行動規範をご参照ください)

#### 【各ステークホルダーとのコミュニケーション手段】





「WE DO ECO. 東急グリーンングキャンペーン」。東急線沿線を緑豊かな街にするを目指す苗木のプレゼントです。これまでの本数は20万本を超えました。

## 社会とのかかわり

### Message

当社は企業市民として、常にさまざまなステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを密にし、皆さまとの信頼関係を重視し、事業を展開してまいりました。

お客さまに対しては、東急お客さまセンターや東急電車モニターを通じてご意見・ご要望を伺い、「HOTほっとTOKYU」などで結果をご報告するなど、コミュニケーションに注力しております。また、ご意見への対応を通じ、一層の顧客満足度向上に努めております。

従業員に対しては、人権、個性を最大限尊重することはもとより、業務に対するモチベーションを向上させる取り組みや、良好かつ健全な職場環境の整備を引き続き行っております。

株主・投資家の皆さまに対しては、適時適正な情報開示により正しい評価を頂けるよう努力するとともに、お取引先さまには、2006年に策定したCSR調達ポリシーへのご理解とご協力をいただけるよう働きかけを行っております。

地域社会に対しては、協調・連携を図り信頼関係を構築していくことを重要課題と位置づけ、今後も各種財団を通じた社会貢献活動や、グループ全体でのコミュニケーション活動を展開し、良き企業市民としての役割を果たしてまいります。



専務取締役  
安達 功



## お客さまからの声を 事業活動に活かしています

当社は、お客さまとのコミュニケーションを重視し、誠実な情報提供を行うことはもちろん、お客さまからいただいた声を事業活動に活かしています。

準拠する行動規範 I-2.3

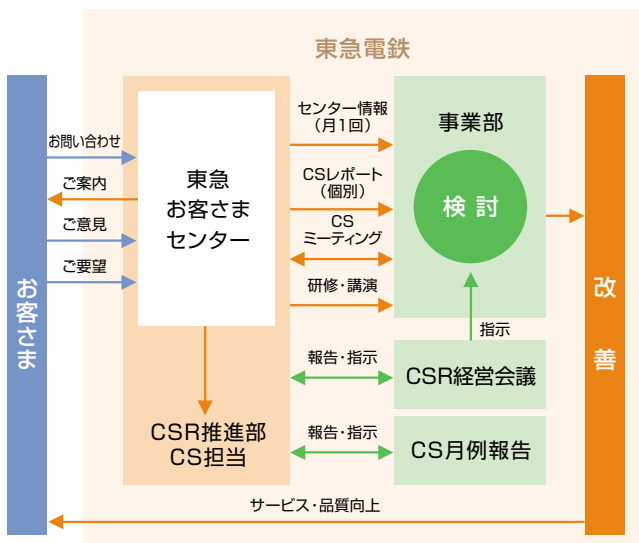
### 顧客満足度向上のための方針

当社では、行動規範に「お客さまの『声』に対する適切な対応」「お客さまの立場に立った商品・サービスの提供」を行うことを掲げ、お客さまの声を活用しています。お客さまの視点から事業活動全般を見直すことで、お客さまの満足や社員の満足を実現し、それによって会社の長期的・安定的な発展につなげることを目標としています。

### CSに関するマネジメント体制

当社の事業所や東急お客さまセンターで承ったお客さまの声は、CSR推進部CS担当に集約されて分類・整理され、毎月担当役員に報告されています。さらに年2回開催しているCSR経営会議でも、経営層にお客さまの声について報告を行っており、顧客情報を担当者から経営者まで共有することにより、CS推進に向けた問題意識や価値観を全社レベルで確認しています。また、事業部門とは定期的に「CSミーティング」を実施し、現場に寄せられたお客さまの声を吸い上げと、情報共有を図っています。

【CSマネジメントの体制とお客さまのご意見を反映する仕組み】



また、社員のレベルアップを図りCSマインドを醸成するため、CSに関する各種研修を実施しています。新入社員研修や中堅社員などの現業研修のプログラムの一つとして、CS研修を継続的に実施しており、2006年度は、計5回実施しています。

### お客さまの声の収集と活用

#### ●お客さまセンターの設置

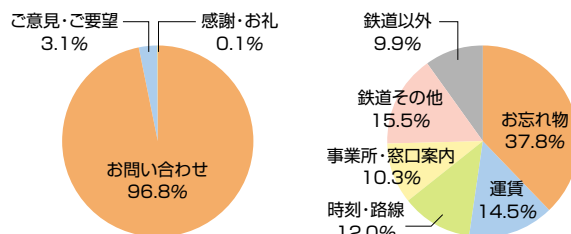
当社および東急グループに関する、お客さまからのさまざまなお問い合わせやご意見・ご要望をお受けするために、1995年2月より「東急お客さまセンター」を設置しています。

お客さまセンターでは、電話や手紙などでの受付とともに、2001年1月からは当社Webサイトを通じた受付も行っています。

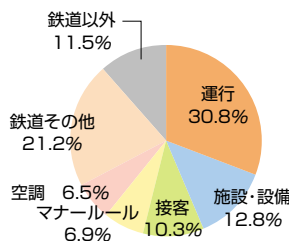
また、お客さまセンターの営業時間に駅にかけられた電話も、お客さまセンターでお受けしています。2006年度は237,893件のお問い合わせ、ご意見・ご要望をいただきました。

お客さまセンターでは、寄せられたお客さまの声をお客さま情報カードに記録し、対応の必要な声については、速やかに関係部署へ状況確認と対応を依頼し、フィードバックしています。

【お客さまセンター受付内訳(2006年度)】 【お問い合わせ内訳(2006年度)】



【ご意見・ご要望内訳(2006年度)】



●お客さまセンターの周知

当社では、よりお客さまセンターを活用していただくために、広報誌「SALUS (サルース)」「HOTほっとTOKYU」でお客さまの声を紹介するコーナーを設け、窓口を明示しています。また、駅貼りポスターや東急のお知らせボード、タウンページでも窓口を告知しています。

東急グループお客さまご案内窓口 **東急お客さまセンター**  
 ☎03-3477-0109 ☎03-3477-6109  
 月～金 8:00～20:00 土日祝 9:30～17:30 (年末年始等を除く)  
 東急電鉄Webサイト <http://www.tokyu.co.jp/>  
 ※ 東急線各駅への電話は、東急お客さまセンターへ転送されます(上記営業時間内)。



東急お客さまセンター告知ポスター

●「お客さまの声」の分析と活用

全社的なCS推進活動として、お客さまセンターなどにいただいた年間7,400件余りのお客さまの声(ご意見・ご要望)を集計・分析し、毎月発行される「東急お客さまセンター情報」(イントラネット上でも公開)により全社員へ情報提供しています。さらに、特にお客さまからの声の多い部署については、個別に「CSミーティング」を定期実施しフェイスtoフェイスで問題点の共有を図っています。

また、注目すべき声に関しては「CSレポート」を作成し、関係部門へ情報共有を実施して、お客さまの声の活用が進むよう、情報の双方向伝達を図っています。

以上のようなお客さまの声の共有により、事業部の中で「気づき」となって改善や新規事業の立ち上げに活かされ、さらにお客さまから改善点などへのご意見を承るといった、PDCAサイクルが順調に機能していくよう、事業部でのCS推進体制構築の支援と状況確認を推進しています。(前ページ図もあわせてご覧ください)

●電車モニター制度

当社では、お客さまセンターとは別に、鉄道事業に関してお客さまにアンケートなどにご協力いただく「東急電車モニター」を実施しています。400人のお客さまに、グループインタビューや定期調査を行い、事業運営の参考にさせていただいています。調査結果は「HOTほっとTOKYU」などを通じて公表しています。(→P41参照)

●コーポレートコミュニケーション調査

当社秘書・広報部では、東急グループの社外向けコーポレートコミュニケーション活動(ブランドプロモーション、CS、財団・教育活動など)に関して、継続的に調査を行っています。「2006年度東急グループ広報調査」は、沿線にお住まいのお客さま635人を対象に、無記名・郵送形式で行いました。この調査結果は、今後の東急グループの社外向けコーポレートコミュニケーション活動に活用されます。

●お客さま対応に関する管理システムの構築

当社住宅事業部では、お客さまからのアフターサービスその他のご希望に迅速に対応するため、これまで各施工会社がそれぞれ行っていたお客さま対応について、管理システムを構築し、対応の一元化を図っていきます。(→P40参照)

Topic お客さまの声による改善例

当社線から相互直通運転で他社線の駅までご利用のお客さまから「遅延証明書を下車駅(他社線の駅)で発行してもらえない」との声をいただきました。

当社では、このような声を受け、2007年1月よりインターネット上から遅延証明書を発行できるようにしました。

通常、列車が遅れた場合、その事実を証明するために、駅窓口で遅延証明書を発行していますが、証明書の発行待ちでさらに時間がかかるという場合があります。新たにホームページ上でも遅延証明書を発行することにより、お客さまのご不便の軽減を図りました。

また、これまで、相互直通運転先の路線や振替輸送をご利用になり、他社線内で降車されるお客さまについては、遅延証明書をすぐに発行することができませんでしたが、こうした場合もホームページから遅延証明書を入手していただくことが可能になりました。



Web遅延証明書

## お客さまの立場に立った 商品・サービスを提供します

当社は、常に顧客満足の向上を心がけており  
お客さまのニーズに対応するためにさまざまな取り組みを行っています。

準拠する行動規範 I-2.3

### 混雑緩和と鉄道ネットワーク拡充

当社は、依然として混雑率の高い田園都市線、東横線の混雑緩和を図るとともに、鉄道ネットワークの拡充により利便性を向上するために、大規模改良工事を推進しています。

#### ●大井町線改良・田園都市線復々線化工事

田園都市線の朝ラッシュ時は混雑率が高く(2006年度の池尻大橋～渋谷間・最混雑1時間平均の混雑率は196%)、列車遅延の一因にもなっているなど、ご利用のお客さまに大変なご迷惑をおかけしています。当社ではこれまで、運転本数の増加や6ドア・座席格納車両の導入などにより混雑緩和に努めてまいりましたが、混雑率の改善には至っておらず、現状ではこれ以上、運転本数を増やすことは難しくなっています。

この対策として進めている「大井町線改良・田園都市線復々線化工事」では、2008年3月(予定)に大井町～二子玉川間の急行運転を開始し、所要時間を短縮します。都心へのアクセス向上により田園都市線から都心へ向かうお客さまのルートを選択肢を増やし、混雑緩和を図ります。なお、2009年3月までに大井町～溝の口間の急行運転を開始する予定です。

#### ●目黒線改良・東横線復々線化工事

東横線の混雑緩和策として進めている「目黒線改良・東横線復々線化工事」では、これまでに目黒線と東京メトロ南北線、都営三田線との相互直通運転を開始した(2000年9月)ほか、目黒線に急行を導入しました(2006年9月)。現在は、2008年6月の目黒線日吉駅への延伸を目指し、武蔵小杉～日吉間の線路増設工事を進めています。



### ●東横線渋谷～横浜間改良工事

東横線では、東京メトロ副都心線（2008年6月、池袋～渋谷間開業予定）との2012年度の相互直通運転を目指し、渋谷～代官山間の地下化工事と渋谷～横浜間の改良工事を進めています。相互直通運転により、横浜～渋谷～新宿～池袋が1本の路線でつながり、鉄道ネットワークがさらに充実します。また、相互直通運転に合わせて特急・通勤特急・急行列車を10両編成とし、混雑緩和を図ります。

### ●相鉄・東急直通線

当社、相模鉄道（相鉄）、鉄道・運輸機構は2007年4月11日、国土交通省から速達性向上計画について認定を受けました。この計画は、JR東日本東海道貨物線の横浜羽沢駅付近から東横線日吉駅までの間に約10kmの連絡線（相鉄・東急直通線）を新設するものです。

この連絡線は鉄道・運輸機構が整備・保有するもので、当社と相鉄がこの連絡線を使用して営業し、同様に認定を受けている相鉄・JR直通線（相鉄線の西谷駅～横浜羽沢駅付近を結ぶ路線）と接続することで、相鉄線と東急線の相互直通運転を行います。この連絡線の整備により、神奈川県中部や横浜副都心から東京都心部へ直結する新たな路線が誕生し、新幹線へのアクセスが向上するなど、鉄道の利便性向上が図られます。運行開始は2019年4月の予定です。

### ●そのほかの田園都市線混雑緩和策

田園都市線では、大井町線の急行運転のほかにも、さまざまな混雑緩和策に取り組んでいます。

#### (1) 故障に強い5000系車両の追加導入

田園都市線では、混雑による列車遅延のほか、車両の老朽化を主な原因とする車両故障が発生し、お客さまには大変なご迷惑をおかけしていました。そこで、故障に強い5000系車両を2007年度に40両、2009年までの3年間で250両導入します。5000系は、機器の多重系化により信頼性を向上した車両で、車両故障による運転支障の減少を図っています。

また、渋谷駅到着時に最も混雑する5号車と8号車に、1車両の片側に6つ（通常は4つ）のドアがあり、混雑時には座席を格納できる車両を組み込んだ列車を追加導入します。2007年9月までに12編成を導入しており、混雑時間帯に集中的に使用しています。

#### (2) 「準急」の導入

遅延の抑制を目的として2007年4月、平日の朝8時台に渋谷駅に到着する上り急行13本を、二子玉川～渋谷間は各駅に停車する「準急」としました。準急導入前は、一部の列車にお客さまのご利用が集中して列車ごとの混雑率に大きな差異が生じ、これによる乗降時分の増加が列車遅延発生の要因となっていました。準急導入後、準急運転時間帯では、列車ごとの混雑

が平準化され、朝ラッシュ時の遅延は、雨天時などを除く平常時には、昨年と同じ時期に比べて1分弱短縮されています（2007年5・6月実績）。また、溝の口駅より先は列車の追い抜きがなくなったことにより、二子玉川駅、溝の口駅のホーム上の混雑が緩和されました。引き続き、夕方や夜間なども含めたダイヤの改善を検討するとともに、さまざまな対策により遅延抑制に努めます。



5000系車両



6ドア・座席格納車両

### 鉄道におけるバリアフリー化の取り組み

すべてのお客さまにご利用いただきやすい鉄道を目指して、駅や車両のバリアフリー化を積極的に進めています。エレベーター設置などのハード面だけでなく、お客さまの立場に立った接客を学習するなど、ソフト面にも力を入れています。

#### ●施設のバリアフリー化

当社は、沿線の全駅で改札口からホームまで段差を解消し、円滑に移動できるルートを確認するために、各駅にエレベーター・エスカレーター・スロープを順次導入しています。また、車いすやお子さま連れのお客さまにもご利用いただきやすい多機能トイレや、駅施設の場所や現在地を点字や音声でご案内する音声案内付き触知案内板、筆談器、点字運賃表を設置するなどの対応も進めています。また、多機能トイレには、オストメイト対応水洗装置を設置しています（オストメイトとは人工肛門や人口ぼうこうをお持ちの方のことです）。

2006年度は、新たにエレベーターを8駅に設置し、駅のバリアフリー化率は94%になりました。多機能トイレは68駅（全駅の77%）、触知案内板は37駅（全駅の42%、世田谷線を除く）に設置しています。

そのほかにも、さまざまな取り組みを進めています。



**東急線駅施設ガイド2007**

各駅のバリアフリー対応状況を掲載しています。(Webサイト上にもバリアフリーマップを掲載)



**ワイド改札機**

車いすで通過できる通路の広い改札を全駅に設置しています。



**スロープ**

色彩の効果で、距離が短く感じられるレインボーカラーのスロープ。



**触知案内板**

駅構内の施設の場所や現在地などを点字や音声で案内する触知案内板。



**筆談器**

駅係員のいる改札窓口と定期券うりばに筆談器を設置しています。このステッカーが目印です。

**●車両におけるバリアフリー化**

車両においては、2002年に導入した新型車両5000系から吊り手や網棚を低めに設置して、どなたでも使いやすくしています。また、全編成の1~2カ所に車いす用のスペースを用意しています。



吊り手



車いすスペース

**●サービス介助士免許の取得**

当社では、「おもてなしの心」と「介助の技術」を習得し、お客さまへの接客サービスを質的に向上させるため、サービス介助士2級免許の取得を進めています。また、介助技術を維持するため、年1回補修教習を実施しています。

2007年6月1日現在、駅従業員は757人(82%)、運転従事員は869人(87%)、駅関連業務の一部を担当するサービスマネージャーやステーションパートナー等(東急レールウェイサービス)は244人(94%)、その他131人が取得しています。2006年10月には、こうした取り組みが評価され、日本ケアフィットサービス協会による「ケアフィット大賞」を受賞しました。



駅関連業務を担当するサービス介助士はブルーの名札をつけています。

**●今後のバリアフリー化計画**

当社では、改札口からホームまで段差のないルートを最低「1ルート」確保するべく、整備を進めています。2010年までに、下記のすべての駅で段差を解消する予定です。

**【今後バリアフリー化を図る駅(2007年9月現在)】**

路線	駅
田園都市線	渋谷駅、高津駅
大井町線	下神明駅、緑が丘駅、上野毛駅
池上線・東急多摩川線	蒲田駅

●世田谷線におけるバリアフリー

世田谷線では、運転士と車内アテンダント全員が「サービス介助士」の資格を取得して、お客さまの立場に立った接客に取り組んでいます。また、自分たちが出演して介助の場面を再現した学習用DVDを製作し、サービス介助技能の維持・向上に努めています。

ハード面でも、新型車両の導入や停留所の改修によって、ホームと電車との段差を解消しました。こうしたソフト・ハード両面における努力が評価され、2006年10月に国土交通省から「日本鉄道賞」を受賞しました。



お客さまの立場に立った接客を心がけています。



段差を解消したホーム

鉄道事業におけるさまざまな取り組み

●女性専用車両の運用

当社では、田園都市線（平日の始発～9時30分上り）と東横線（平日の始発～10時の上下、17時～終電の下り）で女性専用車両を導入しています。

東横線では、利用状況やお客さまのご意見を受けて、2006年7月から実施時間を当初の終日からラッシュ時間帯に変更するとともに、お客さまの乗り降りのしやすさに配慮して設定車両の位置を変更しました。

なお、女性専用車両は女性のお客さまのほか、小学生以下のお客さま、お体の不自由なお客さまとその介助の方もご利用いただけます。他の路線への導入については、田園都市線・東横線でのご利用状況や、お客さまのご意見を参考に検討します。

●忘れ物の検索能力向上

鉄道の忘れ物の取り扱いの基本となる「遺失物法」が、2006年6月に約半世紀ぶりに改正されました。今回の法改正では、ネットの普及を受けて「全国的な検索システムの構築」が盛り込まれていますが、当社ではこれに先がけて2004年2月に「お忘れ物検索システム」を導入しています。

「お忘れ物検索システム」は、駅係員が忘れ物を預かった際にその特徴などを端末に登録することで、忘れ物の検索を容易にするシステムです。現在、東横線と横浜高速みなとみらい線の各駅、お客さまセンターをつないでいます。また、忘れ物が発生した直後は駅係員が相互に連絡し合い、迅速に回収するよう努めています。



お忘れ物承り所

お忘れ物対応の流れ

①システム登録

駅に届いた忘れ物は「お忘れ物検索システム」に忘れ物の特徴などを登録。



②駅で保管

システムに登録した忘れ物に「お忘れ物切符」を取りつけ、忘れ物が届いた駅で3～4日間保管。



③取集駅に送付

持ち主のお客さまが現れない場合、路線エリアごとに設定している「取集駅」に忘れ物を送る。

④警察署に送付

取集駅は各駅から集まった忘れ物を、翌日に所管の警察署に送る。

⑤警察署で保管

送付された忘れ物は、6カ月間保管される。  
（改正遺失物法の施行日(2007年12月10日)以降は3カ月間保管）

### ●運休や遅れが発生したときの対応

当社では、お客さまに常に最新の運行情報をご提供できるよう、全駅に運行情報を表示できる機器を設置しています。また、鉄道線の一部の列車には車内案内表示装置（トークビジョン）を設置しています。情報提供には携帯電話回線のデータ通信を利用することで、迅速な対応が可能になりました。他社線の遅れなどの運行情報については、乗務員のアナウンスによりご案内しています。

また、速やかに振替輸送など代替交通手段の確保を行うことにより、お客さまの利便性向上に努めています。



運行情報表示器



障害発生時はこのように画面が切り替わります。



車内案内表示装置（トークビジョン）

### ●「PASMO（パスモ）」の導入

首都圏の共通ICカード乗車券「PASMO」が2007年3月に発行され、当社および東急バスでは、発売開始と同時に鉄道・バス両事業で導入しました。

PASMOは、1枚のカードで首都圏のほとんどの鉄道・バス事業者でご利用いただけます。パスケースに入れたまま駅の自動改札機やバス車載機の読み取り部にタッチするだけでご利用いただけるほか、電子マネーとしてお買い物などにもご利用いただける、利便性の高いICカード乗車券です。なお、カードの種類は大人用の記名式、無記名式、こども用の記名式の3種類があり、記名式には定期券機能を追加することができます。

## 不動産事業・住宅におけるバリアフリー化

### ●バリアフリー住宅へ

当社のノイエシリーズ戸建は、誰もが普通（ノーマル）に暮らせる環境づくり、ノーマライゼーションに着目しました。ノーマライゼーションとは、高齢者や障害者も不都合を感じることなく日常生活を送ることができるよう、生活環境やさまざまな条件を整備する取り組みのことをいいます。

ノイエシリーズ戸建では、家族どなたにも優しい、使いやすいことを第一に、階段、手すり、段差などに細かい独自の基準を取り入れました。これからも、本当の意味で「人に優しい」住まいづくりを心がけていきます。



階段は勾配を緩やかに、回り部分もスムーズな動きで昇降でき、転落の危険を考慮して踊り場を設けています。



床面は敷居なども含めて、できるだけ段差のない構造に。



階段や玄関、廊下に手すりを設置しています。



浴室は洗面所との段差を20mm以下にし、浴槽は手すりとはステップのあるものを採用しています。

不動産事業におけるさまざまな取り組み

●アフターサービス担当の設置

当社では、これまで戸建販売物件のアフターサービスは東急建設や東急ホームなどの施工会社に窓口を設置し、対応後に報告を受ける形をとっていました。しかし、対応にばらつきが見られることや売主の責任という面から、2006年10月に住宅部においてはアフターサービスを総括的に管理する部署「アフター担当」を設けました。

住宅部アフター担当でアフターサービス等に関する情報を管理することによって、アフターサービスの進捗状況の把握ができることから、長期にわたる補修工事の工期の短縮化や同じ不具合が多発する部材を早く発見できるなどのメリットが現れています。2007年3月時点で、1カ月以内にアフターサービスを完了した割合は67%です。

2007年4月に住宅事業部は組織改正を行い、今まで各部（マンション部・住宅部）で行っていたアフターサービス管理業務を統一し、総合的なお客さま満足度の向上を図っていきます。

●施工会社を交えた情報共有化

当社では販売物件の品質向上に向けて、実際の施工にあたる東急建設、東急ホーム、東急グリーンシステム、東急不動産と共同で使用製品の部材などに関する不具合の発生や改良への提案などについて、情報の共有を行っています。

●Webサイトのリニューアル

不動産事業全体のWebサイトをリニューアルし、東急グループの不動産事業を体系的に紹介できるようにしました。これにより、戸建・マンションなどの種類や地域を横断して東急グループの物件を調べることができます。



不動産事業Webサイト

●CS意識と法令知識向上のための研修会

不動産販売において、法律で定められた重要事項の説明などを十分に行わず、販売後にクレームになるケースがあり、社会的に問題となっています。当社では、こうしたトラブルを防止するために、法令遵守の重要性や法令改正の細かな内容を周知徹底する研修会を行っています。

2006年度は、「住宅事業部トラブル防止セミナー」に当社住宅事業部および関連会社から36人が参加しました。

●建物の安全・安心への取り組み

近年、地震対策や防犯対策へのお客さまの関心が非常に高くなっています。当社では、戸建住宅において、免震システムの採用やタウンセキュリティなどのサービスを提供しています。

当社では、「JUたまプラザ〈美しの森〉」において、初めて戸建住宅向けの免震システムを採用した「免震住宅」を供給しました。

また、タウンセキュリティとは、365日・1日2回、東急セキュリティの警備員が巡回警備にあたり、街全体のケアを図るもので、当社では「イデアリーナ」（164戸予定）で導入しています（2007年4月より10年間）。

Topic

戸建住宅向け免震システムの開発

東急建設は、武蔵工業大学、東洋ゴム工業と共同で戸建住宅向けの免震システムを開発しました。

本システムでは、免震構造に必要な「(建物を)支える」「(揺れても)戻る」「(揺れを)吸収する」という3つの機能を、1つの円筒形高減衰積層ゴムに集約しました。積層ゴムだけで地震力を1/3～1/4に低減します。一般的な免震システムよりもシンプルなので、工期が短縮でき、価格も2割ほど安くできます。

当方は東急建設が直接施工で提供しますが、将来的には免震システム普及の観点から、広く技術をオープンにすることを考えています。



積層ゴム



## お客さまの評価をもとに サービスの改善に努めます

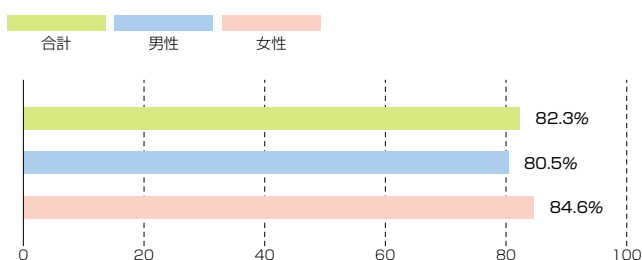
東急電車モニター（P23、34参照）の皆さまに、インターネットを通じてアンケートに答えていただきました。

準拠する行動規範 I-2.3

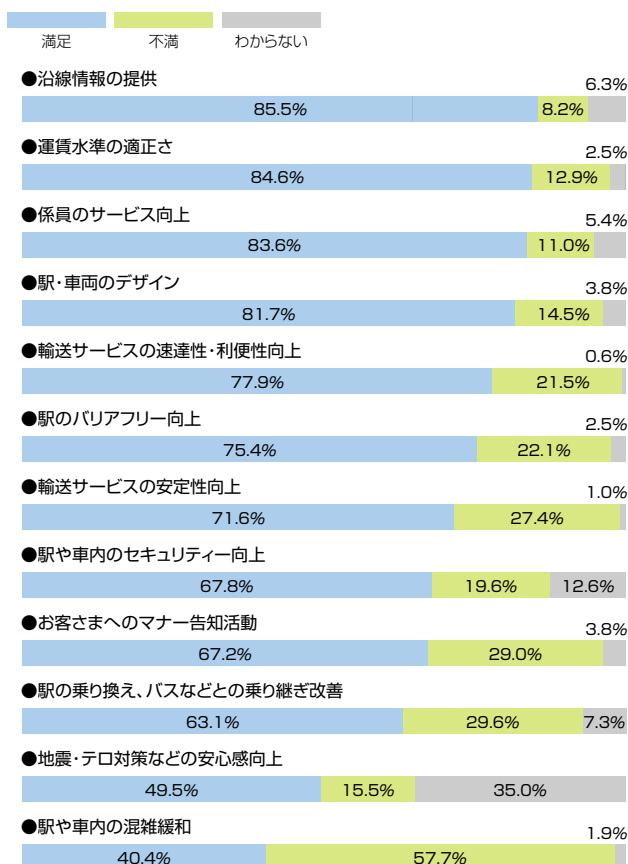
### 東急電車モニター インターネットアンケート調査の結果

#### ●上期アンケート（2006年7月実施）の抜粋

【駅や運行に関するサービス全般への満足度】

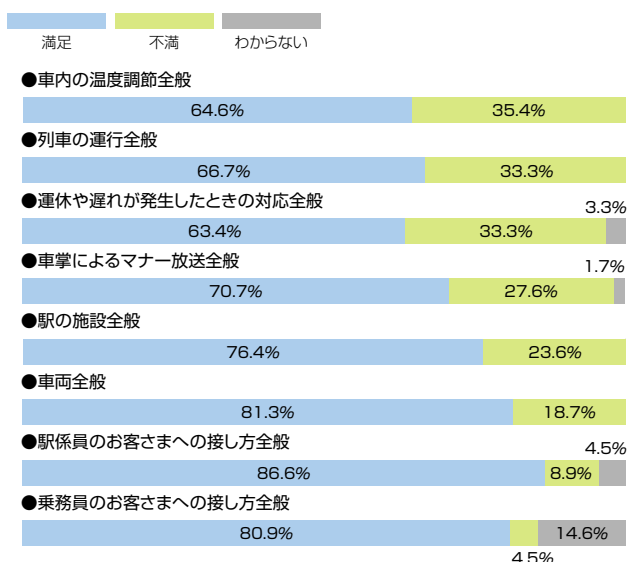


【個々の取り組みに対する満足度】



#### ●下期アンケート（2007年1月実施）の抜粋

【鉄道事業に対する満足度】



下期アンケート結果の詳細は、東急電鉄Webサイトにも掲載しています。  
([http://www.tokyu.co.jp/railway/railway/west/second\\_semester/index.html](http://www.tokyu.co.jp/railway/railway/west/second_semester/index.html))

### 2006年度の評価を受けて

駅係員や乗務員の接客については高い評価をいただいている反面、運休や遅れが生じた場合の対応や列車の運行に対しては、3人に1人の方が不満を感じていることがわかりました。

#### ●今後の取り組み

今後は、故障に強く空調を自動制御できる5000系車両の導入を進め、車両故障による運休や遅れの減少と、車内の快適性向上を図ります。事故の発生時は、各駅の運行情報表示器や運輸司令所からの一斉案内放送、車内放送や駅係員のご案内により、適切な対応ができるよう努めます。

また、田園都市線では朝ラッシュ時に準急を導入して遅延を短縮し（雨天時などを除く平常時に前年比1分弱短縮、2007年5・6月実績）、ホーム上の混雑を緩和しました。

引き続き、安全・安定輸送の確保に加え、駅のバリアフリー化、こまめな巡回清掃による清潔な駅の維持、大規模改良工事による混雑緩和と利便性向上など、お客さまの声を反映しながら、総合的な鉄道サービスの向上を図ります。

## 情報の発信と 情報の保護に努めます

当社はお客さまの立場に立って情報発信に努めるとともに、重要情報やお客さまの個人情報などの守秘すべき情報は確実に保護します。

準拠する行動規範 1-4

### お客さまに向けたさまざまな情報発信

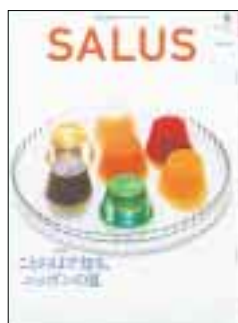
#### ●鉄道情報・沿線情報の提供「HOTほっとTOKYU」「SALUS」

東急線沿線にお住まいのお客さまに、鉄道情報や沿線情報をご提供するために、当社では、毎月「HOTほっとTOKYU」「SALUS(サルス)」を発行しています。

「HOTほっとTOKYU」は、1982年12月に創刊された広報誌です。鉄道とバスの情報とともに、沿線の観光スポットやイベント情報など、沿線の皆さまの暮らしに役立つ紙面づくりを目指しています。また、営業情報やPRだけでなく、事故の原因と対策なども掲載することを心がけています。

「SALUS(サルス)」は、沿線価値の向上を目的に2001年1月にWebサイト、同年4月に情報誌として創刊しました。2002年10月には、横浜コミュニティ放送が運営するFMサルスも開局しています。Webサイトは月に約150万件のアクセスがあり、情報誌は東急線の各駅や東急ストアでの配布を中心に約25万部を発行しています。

「HOTほっとTOKYU」



「SALUS」

#### ●広告に関する基準

当社が管理する駅舎や車両、建物などの交通広告は、関東交通広告協議会(関東地区11社の鉄道会社で構成する任意団体)の広告掲出審査判断基準と、当社独自の東急線交通広告取扱規程に基づき販売しております。ポスターの大きさなどだけでなく、公序良俗に反するものを扱わないなど、沿線の価値を損なうことのない秩序を保った広告活動に努めています。

### お客さま情報の保護

#### ●情報の活用と保護に関する基本方針

当社では、行動規範の中で情報の保護やそのためのシステム整備などを掲げています。制度面では、近年の外部環境の変化や内部統制の構築に伴い、従来からある「情報セキュリティポリシー」および社内規程を、2007年4月に改訂しました。新しい規程では、電子情報に限らず会社のすべての情報を対象とし、システムを維持・改善するための体制を確立します。

技術面では、個人情報などを保管する高セキュリティな専用サーバを導入し、情報漏えい対策を実施しています。また、万が一の事故対策として電子メールやパソコンの操作履歴を記録しており、原因を特定できるような対応を実施しています。

また、グループ各社ともセキュリティ対策について情報交換し、グループ全体でのセキュリティレベルの向上に努めています。

#### ●個人情報の取り扱いについて

当社では、お客さまの個人情報をよりよい商品・サービス提供の目的にのみ利用しています。そのために、2004年10月に個人情報の取り扱いを定めた「個人情報保護規程」を制定しています。

これに基づき、個人情報保護を統括する「個人情報統括管理責任者」を設置するなど、社内体制を整備。2005年3月には当社の個人情報保護に対する基本方針を定めた「個人情報保護ポリシー」を当社ホームページ上に公開するとともに、各種お問い合わせに対応する「個人情報お問い合わせ窓口」を設置しています。

#### 東京急行電鉄「個人情報お問い合わせ窓口」

電話 03-3477-6148

受付時間 9:30~12:30 13:15~17:30(土日祝祭日を除く)

また、当社が保有する個人情報を外部に委託する際には、個人情報保護に関する覚書の締結、委託先に情報管理責任者の選任および業務終了後に預託した当社の個人情報の返却・破棄証明書提出を求めるとともに、委託先管理を徹底しています。

さらに当社内でも、個人情報保護ポータルデータベースを開発し、従業員に対する意識向上・啓発活動を積極的に行っています。

## 高い志を掲げて、常に職場にイノベーションを起こしていきます

当社は、社員が目指すべき姿を提示し、従業員満足を高めていくことが、お客さま満足につながると信じ、さまざまな取り組みを行っています。

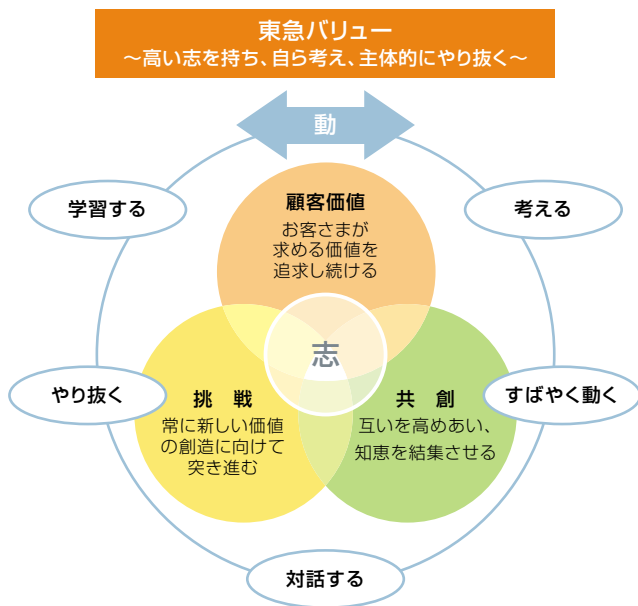
準拠する行動規範 IV-17.18

### 東急バリューについて

当社では、2005年度に「社員一人ひとりが共有すべき価値観と求められる行動」として東急バリューを策定しました。これは、当社社員がこれまで培ってきた「風土」や「強み」、そしてこれからより一層強めていくことが求められる能力などを明文化したものです。

社員には、東急バリューに定められた「顧客価値」「挑戦」「共創」の3つの志を常に意識し、その実現のために5つの「行動」、すなわち「考える」「すばやく動く」「対話する」「やり抜く」「学習する」を日々の仕事の中で着実に実現することが求められています。

そして、この東急バリューを実践することによって、社員一人ひとりが「高い志を持ち、自ら考え、主体的にやり抜く」人材になること、そしてイノベーションが常に行われるような社内風土を醸成することを目指していきます。



### ●全社員参加の東急バリュー会議

当社では、東急バリューの考え方を社員に浸透させるため、本社従業員を対象に「東急バリュー会議」を行いました。2006年5～8月にかけて40回開催し、約1,100人が参加し

ました。会議では丸1日をかけて、東急電鉄の歴史をあらためて学習するとともに、さまざまな職種・職責の5、6人のグループで東急バリューに沿った行動についてディスカッションをしました。

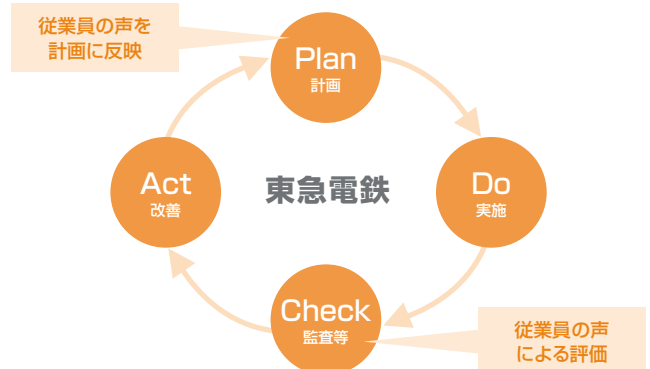
2007年度は、鉄道現業職員約2,500人を対象に「東急バリュー体験会」を行っています。体を使ったゲーム形式で、体を動かしながら東急バリューを実感することで、東急バリューへの理解を深める内容になっています。今後は、出向者向けの展開など、継続的な取り組みを進めていきます。

### 従業員の意見を施策に反映

当社では、従業員満足度の向上を図るために従業員の意識調査を実施しています。これまで2001年度、2003年度、2005年度に実施しました。インターネットなどを通じてなるべく多くの回答を得られるようにすることで、対象の90%以上の従業員から回答を得ています。

調査内容は、従業員のモラル（士気）や価値観・姿勢などの従業員の意識や会社の施策に対する考えなどです。この調査を通じて、従業員の状況を把握するとともに、目には見えなかった問題を顕在化させ、従業員の満足度を高める施策に活かすなど、結果を従業員にフィードバックしています。毎回の結果に加え、経年での意識の変化も追跡しており、今後もより一層社員の声を反映させます。従業員満足度を高めることは、ひいてはお客さまの満足につながります。

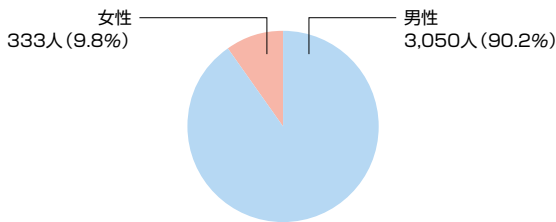
### [従業員の声の反映]



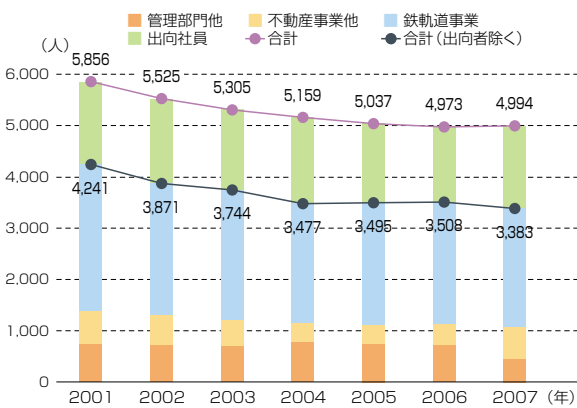
雇用に関する基本情報

2007年3月末現在における雇用関連状況は以下のとおりです。

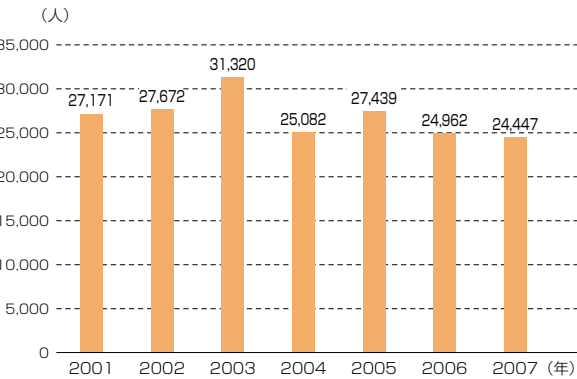
【従業員男女比率(正社員)】



【従業員数の推移(単体)】



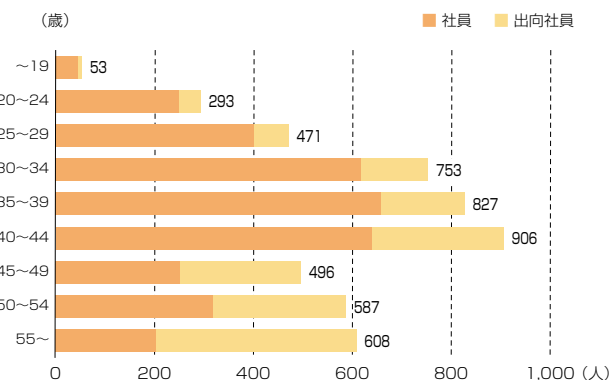
【従業員数の推移(連結)】



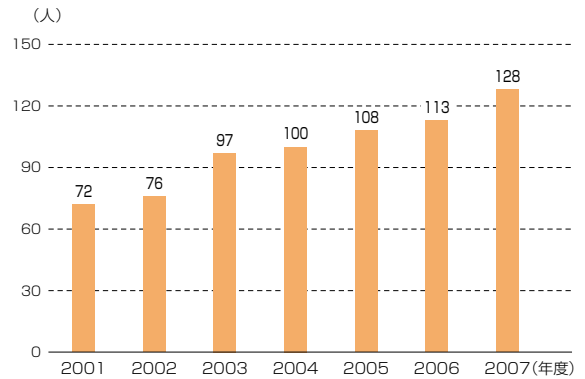
当社および  
連結子会社

2001	224社
2002	244社
2003	248社
2004	217社
2005	207社
2006	197社
2007	185社

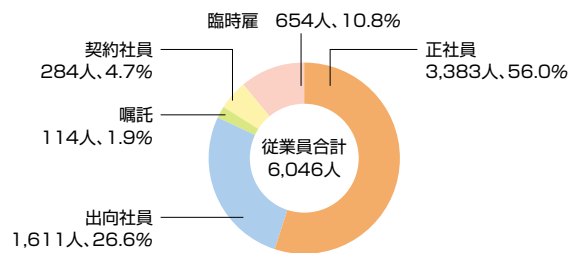
【従業員の年齢構成(単体)】



【新規採用者の推移(単体)】



【従業員の状況】



- 平均年齢/平均勤続年数(正社員)  
男性: 38歳7カ月/18年4カ月  
女性: 35歳5カ月/11年4カ月  
平均: 38歳4カ月/17年7カ月
- 障害者雇用率  
2.34% (2007年6月末現在)
- 高齢者再雇用数  
104人 (2006年度実績)
- 役員人数  
取締役 14人 (社外取締役3人を含む)  
監査役 5人 (社外監査役4人を含む)
- 役員賞与内訳  
取締役 76,000,000円  
監査役 13,000,000円

## 採用や人事など、あらゆる場面で 人権を尊重しています

当社は、企業発展の原点が「人」であることを認識し、互いを尊重し、社内はもとより事業活動のあらゆる場面で差別がないよう、さまざまな取り組みを行っています。

準拠する行動規範 IV-17

### 人権・多様性に配慮した採用・雇用制度

当社では、採用にあたっては公正採用選考人権啓発推進員<sup>\*</sup>を選任し、差別のない公正な採用選考を行っています。

<sup>\*</sup> 公正採用選考人権啓発推進員制度：厚生労働省の指導として、常時使用する従業員の数が100人以上の事業所において推進員を選任し、ハローワーク(公共職業安定所)に届け出ることが求められる。推進員は、社内において差別のない公正な採用選考システムを構築する中心的存在となる。昭和50年代の部落差別問題に端を発した制度で、1977年度から「企業内同和問題研修推進員」として始まり、1997年度から現在の制度に名称変更された。

### ●女性の活用

従来より当社では、男女の区別なく採用を行い、配属においても性別に関係なく幅広く行っています。鉄道の駅務等の現業職場においても、従来は深夜就業の制限があったことから女性の採用実績はありませんでしたが、2001年度から正社員の採用を行っています。

また、各事業の必要性にあわせて、適宜契約社員や派遣社員などを活用しており、ここでも数多くの女性が活躍しています。

本社部門においても、2005年度より女性の管理職登用がはじまっており、順次活躍の場を広げています。今後は、継続的な採用とさらなる活躍の場の提供により、比率の向上に努めていきます。

#### [鉄道現業の女性社員採用実績]

	正社員	契約社員
2002年度	3人	0人
2003年度	8人	40人
2004年度	10人	7人
2005年度	11人	9人
2006年度	11人	64人
2007年度(4月1日現在)	6人	24人

#### [女性総合職採用数推移]

1988年より採用開始。2007年度入社までの総数89人。  
(過去6年の採用実績)

	採用実績
2002年度	5人
2003年度	6人(うち中途採用1人含む)
2004年度	5人
2005年度	12人(うち中途採用3人含む)
2006年度	15人(うち中途採用6人含む)
2007年度	9人

全社(正社員)に占める女性の割合(社内所属者)  
9.8%(333人) <2007年3月末現在>

### ●障害者雇用

2004年4月に障害者の雇用促進を目的とした新会社「東急ウィル」を設立し、障害者の雇用機会の増加に取り組んでいます。

また、障害者の通年応募、ハローワーク主催の相談会への参加、社内の職域拡大などの施策も継続的に展開しています。

こうした取り組みが評価され、2006年9月に社団法人東京都障害者雇用促進協会より、平成18年度障害者雇用優良事業所の表彰を受けました。

2007年3月末時点での障害者の在籍数は、61人(本社関係17人、鉄道関係12人、東急軌道工業1人、病院関係2人、東急ウィル24人、東急レールウェイサービス5人)を確保し、障害者の法定雇用率(1.8%)を達成しています。

今後は、グループ内で法定雇用率を達成していない会社に対しても、東急ウィルの設立・運用で得たノウハウを活用して、グループ全体で障害者雇用の底上げを図ります。

### ●高齢者再雇用

2006年4月に「高齢者等の雇用の安定等に関する法律」が改正施行されたことを受け、従来からの「定年後再就職斡旋規程」を「定年後の再雇用および再就職斡旋に関する規程」に改めました。

この規程は、法に定める継続雇用制度にあたるもので、その内容は、定年を予定している社員で、制度の適用を希望し会社の定める基準に該当する者は、原則として年金の支給開始年齢までの再雇用もしくは再就職斡旋をするものです。

2006年度は104人を再雇用しました。

### 人権に関する教育・研修

当社では、各職域にわたって人権問題に関する教育・研修を実施し、認識をさらに深めるべく努力しています。

2006年度は以下の研修において、人権に関する研修を実施しました。

	年月	人数
新任M1研修(現業コース)	2006年11月	50人
新入社員研修(新卒)	2007年4月	128人
雇用変更者研修(契約社員から正社員への登用)	2007年3月	33人

## 従業員が健全かつ安全に働ける職場をつくりま

当社は、すべての従業員が安心していきいきと働ける職場環境をつくるために、さまざまな取り組みを行っています。

準拠する行動規範 IV-17.18

### 人材育成について

当社では、「プロの経営者・プロの従業員を育てる人材教育」をテーマに、各役割に求められる人材要件にあわせた計画的な育成を実施し、全社の人材力を高めて層を厚くし、組織力の向上を図っていきます。

具体的には、「東急アカデミーを機軸とした経営人材の育成・確保施策の実施」「新入社員からマネジメント層にいたる職責別研修の計画的育成フローの体系化」「各種派遣研修や部門支援専門教育の拡充による個別ニーズ対応プログラムの強化」の3点を人材育成体系のポイントに掲げ、各種カリキュラムを整備しています。

【人材育成体系図】



### 労働安全衛生について

当社は、快適で働きやすい職場環境をつくり、社員一人ひとりに災害がなく健康で明るくいきいきと働くことが、安全の確保とお客さまに対する心のこもったサービス提供への第一歩であると考えています。そのために、労働安全衛生に積極的に取り組んでいます。

#### ●労働災害発生状況と防止活動(2006年度)

	件数
業務災害	32件(うち第三者行為災害14件)
通勤災害	2件(うち第三者行為災害0件)

労働災害の約4割が第三者行為災害(お客さまからの暴力行為による災害)です。これを防止するため、同業他社との情報交換を行うとともに、「第三者行為災害防止マニュアル」を2006年6月に作成しました。今後はマニュアルを活用して第三者行為災害防止に努めます。

そのほか、ヒューマンエラー災害防止対策として、労働安全衛生マネジメントシステムの中核であるリスクアセスメントを取り入れています。職場内のどこにどのような危険が存在するかを明確にし、事前に処理するなど、危険に対する認識を職場全体で共有することにより、さらなる労働災害の防止を図っています。現在、世田谷線管区をリスクアセスメントモデル職場に指定し、重点的に指導・研修を実施しています。

#### ●労働衛生3カ年計画

当社では、2006年4月より3カ年の計画で特に鉄道に関わる職員の身体・精神面での健全化を達成することを目指しています。

#### 重点取り組み事項

- ・メンタルヘルス調査の実施
- ・相談窓口の設置
- ・調査結果の分析と報告会の開催
- ・現状分析をふまえた問題点の抽出と対策の立案
- ・メンタルヘルス研修会の実施
- ・保健師活動

#### ●健康診断

職場における社員の安全と健康を確保するため、「会社は社員に健康障害はおこさせないという意味をもつ」という基本姿勢のもと、健康診断や産業医、保健師による保健指導、衛生講習会の開催などに積極的に取り組んでいます。

さらに、メンタルヘルス対策については、社員自らのセルフケア、管理監督者によるラインケアおよび産業医を中心とした産業保健スタッフによるケア体制を構築しています。

●保健師による健康相談

当社の健康管理センターには、専属の保健師が在籍しており、産業医とともに、健康相談を通じて社員の健康の保持・増進の支援を行っています。

身体的な健康相談はもちろんのこと、心の健康のケアについても対応します。相談内容によっては、病院や産業医に引き継ぐなど、適切な対応を行います。

保健師は各職場へ訪問し、定期的に相談を受けています。また、保健師が訪問するとき以外にも、電話での相談を受け付けています。電話相談だけでは解決が難しい場合は、面談でより詳しい状況を聞くなど、相談者に合わせた臨機応変な対応をしています。

●メンタルヘルスの社外相談窓口

社内では相談しにくいとの声に対応するため、社外の専門機関と提携し「東急電鉄こころの健康相談窓口」を2006年4月に開設しました。まず電話で相談し、その後、必要に応じて面接相談を行います。面接相談にかかる費用は当社が負担し、本人は交通費のみで相談できます。受診者の相談内容は秘匿されます。

また、相談窓口の周知とメンタルヘルスケアの重要性を発信するために、社内報「清和」の2006年6月号から4回にわたって東急健康管理センター所長の伊藤克人氏に、メンタルな不調への対応や療養のコツ、周囲の対応方法などについてご寄稿いただきました。

労働環境づくり

●ワークライフバランスへの取り組み

当社は、社員の仕事と家庭の両立をさまざまな面からサポートしています。現在、子育て中の社員に対しては就業上の措置を講じており、また法定外福利制度の中でのメニュー提供を行っています。今後は、次世代育成支援対策推進法に基づいて策定・提出した行動計画に沿って、環境整備の取り組みをさらに進めます。

労働環境整備の取り組み例

1. 東京労働局へ提出した新しい行動計画
  - ・計画期間：2007年4月1日～2010年3月31日
  - ・内容
    - 目標1：育児・介護支援に関する諸制度ならびに関連する情報の周知
    - 目標2：多様な働き方の選択肢を拡大するための取り組み
    - 目標3：所定外労働の抑制と健康リスクの低減に向けた取り組み

2. 行動計画策定後の主な取り組み
  - ・育児休職の取得可能期間を延長
  - ・時間外労働、休日労働の免除対象を拡大
  - ・保存年次休暇の積立限度日数を増加
  - ・世帯手当における子どもの人数制限を撤廃
  - ・ベビーシッター育児割引券を導入
3. 育児休職・介護休職の取得状況
  - 2006年(2006年1月16日～2006年12月31日)
  - 育児休職取得者数 女性 14人、男性 1人
  - 介護休職取得者数 0人

●セクシュアル・ハラスメント対策

当社では「セクシュアル・ハラスメントは許さない」という会社の方針を社内報や電子掲示板への掲載を通じて従業員に周知するとともに、禁止条項を就業規則に規定しています。相談対応については、1999年度から経営統括室人事企画部に設置している社内の相談窓口に加え、2005年度からは社外の相談窓口も利用できる体制を整えました。

また、新規採用者や管理職を対象とした研修なども実施しています。今後も、従業員に対しセクシュアル・ハラスメント防止を啓発していきます。

●有給休暇の消化率と取得促進

有給休暇付与日数に対する消化率は90.4%で、世間一般(4～5割程度：厚生労働白書)からすれば十分高位にあるといえますが、休暇の消化が進まない従業員については、休暇取得できるよう働きかけを行っています(適正な労働時間の管理、休暇取得の奨励など)。

Topic

次世代認定マーク「くるみん」はじめました。

当社は、2007年4月に東京労働局長から「次世代育成支援対策推進法」に基づく「基準適合一般事業主認定」を受けました。これは、2005年4月に策定していた行動計画の目標を達成したことなどによるものです。

認定を受けたことで「くるみん」の愛称で呼ばれる次世代認定マークを使用できるようになりました。現在、従業員の名刺などに印刷しています。



### ●従業員のボランティア支援

従業員がボランティア活動（社会的弱者に対する援助活動、地域福祉活動、その他会社が認めた活動）に参加する際に保存年次休暇（有効期間経過後の年次休暇）を使用できるよう、就業規則の中に定めています。

### 福利厚生制度

当社には、従業員とその家族の福利を充実させるため、法律で定められた健康保険などの福利厚生制度（法定福利）以外にも、当社独自で設けた福利厚生制度（法定外福利）があります。

#### 福利厚生制度の例

寮、社宅、共済組合、社員預金、財形貯蓄、従業員持株会、清和クラブ、死亡弔慰金、遺児育英年金など

### ●東急共済組合

東急共済組合とは、会社と組合員が共同で運営し、組合員の相互扶助を目的に各種の福祉事業を行う共済組合です。東急グループの135社（組合員数32,440人、2007年3月末現在）が加入しています。共済組合では、以下のような制度を運営しています。

#### 共済組合の制度の例

1. 医療および健康管理に対する助成  
医療給付金や検診補助金の給付
2. 贈与金（慶弔金）の給付  
各種祝い金（結婚、出産、入学等）や災害見舞金などの給付
3. 余暇活動の補助  
協定保養所補助金（協定施設での宿泊料金等の補助）の支給や優待施設での料金割引

### ●カフェテリアプラン

カフェテリアプランとは、あらかじめ付与されたポイントの範囲で福利厚生制度を選択・利用するものです。財産形成や自己啓発、リフレッシュ等、各制度には、その内容に応じた必要ポイントが決められています。

#### カフェテリアプランのメニュー例

コアメニュー：ポイントに関係なく利用できるメニュー  
寮・社宅、従業員持株会、財形貯蓄、団体保険など  
チョイスメニュー：ポイントの範囲内で利用できるメニュー  
健康維持、育児・介護、自己啓発、リフレッシュなど

### キャリア形成・セカンドライフ支援制度

#### ●ライフプランセミナー

充実した生涯生活設計を考えるためのきっかけづくりとして、コンサルタントの講演と定年後再就職斡旋制度の紹介を実施しています。2006年度は12月に2回実施しました。

#### ●キャリア相談

社員一人ひとりのキャリア形成を支援するため、外部機関と提携してキャリア相談を行っています。

相談は外部機関の専門のカウンセラーに委託しています。相談費用は当社負担で、相談内容は秘匿されます。

### 従業員への情報開示・コミュニケーション

社内情報の共有化・活用促進、業務遂行の迅速化・効率向上を支援する情報基盤として、グループウェアを導入し、電子メール、電子掲示板、情報共有データベースの利用をはじめ、近年はナレッジマネジメントデータベースによるノウハウの共有など、従業員間のコミュニケーションの円滑化と業務効率の向上を推進しています。

また、グループの方向性の統一を図るとともに、グループ経営基盤強化を支援し、グループ内の新たなシナジーの創出、グループ各社の商品・サービスの品質向上・業務効率化・収益力向上を支援することを目的とした情報共有基盤「東急グループポータル」を開設しています。同ポータルでは、グループ経営方針や経営トップのメッセージをリアルタイムかつダイレクトにグループ各社・従業員へ伝達するとともに、グループ会社や従業員個人に散在している知識・経験・ノウハウ等の情報を、組織や企業の枠をこえて共有することができます。

### 労働組合とのかかわり

労働組合活動は自主的に行われておりますが、従業員が働きやすい職場環境の整備と会社の発展に向けて、労使双方が対等の立場で信義誠実の原則に従い、さまざまな取り組みを進めており、健全な労使関係を維持しています。

なお、2007年7月1日時点における労働組合の組織率は90.8%です。



## 公正かつ最適な調達を行い 適時適正な情報を提供します

当社は、公正な事業活動を実現するため、最適な調達や適時適正な情報の提供に努めます。

準拠する行動規範 II-10.11.12.13 III-15.16

### 適法かつ公正な事業活動に向けて

当社では、お取引先さまは大切なパートナーと考え、より強い信頼関係の構築に努めています。そのために、役員・従業員の行動の基本原則である「行動規範」において、独占禁止法、下請法等の関係法令を遵守することはもちろん、不適切な商慣習を排除し、公正で透明な事業活動を実施するとともに、社会の疑惑や不信を招くような接待・贈答は決して行わず、受けないことを宣言し、講習会等を通じて従業員に周知徹底しています。

### 最適な調達活動

昨今、自社のCSR推進・徹底はもとより、CSRに取り組んでいるお取引先さまを選定することが社会的に求められています。

当社では、法令遵守・人権の尊重・環境への配慮などを東京急行電鉄行動規範に定めるとともに、2006年にCSR調達ポリシーを策定し、お取引先さまに対してもCSR推進の働きかけを行っています。

#### CSR調達ポリシー

1. 児童労働、強制労働の禁止はもとより、関連する法令や社会規範を遵守、徹底し、労働者の権利を尊重し、安全で清潔な作業環境を実現していること
2. 差別を禁止し、人権を尊重していること
3. 環境保全活動(環境方針策定、環境マネジメントシステム整備、教育実施、外部認証の取得等)を推進していること
4. 優良な品質を確保でき、安全、確実に供給ができること
5. 適正な価格で提供できること
6. 個人情報の取扱について、適切な保護対策を講じていること

### 株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

当社では、株主・投資家の皆さまから正しい評価を得るために、コンプライアンス指針の中で以下の事項を定めています。  
・長期的かつ継続的な企業価値の増大を目指して、事業活動を誠実に推進します。

・投資家の皆さまからの信頼を基本とし、適時かつ適正な情報を誠実に提供します。

#### ●株主総会

第138期定時株主総会を2007年6月28日に開催しました。当日ご出席の株主の皆さまに当社へのご理解を深めていただくために、事業報告を映像化するなどの工夫をしています。

なお、本株主総会の会場で使用したすべての電力を、自然エネルギー(バイオマス発電)による発電で賄いました。

#### 第138期定時株主総会

場所：Bunkamuraオーチャードホール  
ご出席株主数：2,818人  
所要時間：1時間40分  
ご意見・ご質問をいただいた株主さまの数：7人

#### ●投資家・アナリスト向け説明会

機関投資家・アナリストの皆さまに対しては、年2回の決算説明会を開催しています。決算概要および当社の事業環境についての説明を行っており、毎回100人を超える方にご出席いただいています。また、海外の投資家に対してもIR活動を展開しており、2006年度は米国および欧州の6カ国で説明会を実施しました。

#### 2006年度の実績

2006年5月	投資家向け説明会(米国5社)
7月	投資家向け説明会(欧州33社)
10月	投資家向け説明会(米国東海岸16社)
11月	投資家向け説明会(2007年3月期中間決算)
2007年5月	投資家向け説明会(2007年3月期決算)

#### ●インターネットでのディスクロージャー

当社では、ディスクロージャーポリシーにのっとり、インターネット上に設けたIRサイトにおいて適時開示情報や説明会で用いた決算説明資料等の公開を行い、公平な情報の伝達に留意しています。

ディスクロージャーポリシー  
<http://www.ir.tokyu.co.jp/policy.html>

## 良き企業市民として 地域社会との信頼を育む

東急グループは地域社会との協調・連携を図り、信頼を構築していくことが重要であると考えています。  
このため、各種財団による有為な人材の発掘・育成や、グループ全体でのコミュニケーション活動を行っています。

準拠する行動規範 VI-20

### 財団を通じた社会貢献活動

東急グループでは、各種の財団を通じて地域社会への貢献にとどまらず、国際交流、環境、文化、教育などのさまざまな分野で長年社会的な活動に力を注いできました。

#### ●学校法人五島育英会（1955年設立）

武蔵工業大学、東横学園女子短期大学を中心とし、大学1、短期大学1、高等学校4、中学校2、小学校1、幼稚園1、専修学校1、自動車学校1を擁する学校法人です。

各学校では、伝統と歴史に培われた教育や研究活動および相互の連携により、豊かな人間性と広い視野を持つ優れた人材を育成しています。これまでに15万人以上の卒業生を送り出しています。



武蔵工業大学横浜キャンパス

#### ●学校法人亜細亜学園（1941年設立、亜細亜大学・亜細亜大学短期大学部、亜細亜大学大学院、亜細亜大学留学生別科）

アジアをはじめとする国際社会への貢献を目標として設立されました。

一人ひとりの個性を尊重した、常に時代の一步先をいく教育を通じ、国際社会とりわけアジアの発展に貢献できる人材を育成しています。累計卒業生は8万人にのぼります。



亜細亜大学キャンパス

#### ●大東急記念文庫（1949年設立）

財団法人大東急記念文庫は、1949年4月、当時の東京急行電鉄が、現在の東京急行電鉄、京王電鉄、京浜急行電鉄、小田急電鉄に当たる4つの鉄道会社および東急百貨店に分離、再編成されたことを記念して、設立した財団法人です。

国宝3点、重要文化財29点を含む約3万冊を所蔵しており、和漢の古写本や古版本、江戸時代の名家の自筆本などの文献を学術研究者に公開しています。

#### ●五島美術館（1960年設立）

五島美術館は当社の創始者故五島慶太が収集した日本と東洋の古美術品をもとに、世田谷区上野毛に開館しました。当館の収蔵品は、国宝「源氏物語絵巻」「紫式部日記絵巻」をはじめ、絵画、書跡、茶道具・陶磁器、古鏡、刀剣、文房具など多岐な分野にわたり、現在では、国宝5点、重要文化財50点を含む約4千点の美術品を所蔵しています。

展覧会は、分野別に所蔵品を紹介する所蔵品展を年5～6回、特別展を年1～2回程度開催しています。また美術のより深い鑑賞のために、展覧会ごとに講演会やギャラリートークなどを随時開催しています。



五島美術館



国宝「源氏物語絵巻 鈴虫二」

●とうきゅう環境浄化財団(1974年設立)

とうきゅう環境浄化財団は当社の主な事業地域を流れる多摩川およびその流域において、環境浄化・保全に関する調査研究やその援助、行政への協力、広報活動などを行っています。年4回発行している交流誌「財団だより多摩川」は第115号を数えました。当財団創立20周年を記念して1994年に発行した「環境学習副読本－多摩川へいこ」は多摩川流域の小学生に無償配布しています。研究助成に関しては、1975年度から2006年度までに463件の研究に総額12億565万円を助成しています。

2005年6月には、これまでの活動が高く評価され、日本水大賞委員会が選ぶ「日本水大賞・厚生労働大臣賞」を受賞しました。



財団だより多摩川

●とうきゅう外来留学生奨学財団(1975年設立)

とうきゅう外来留学生奨学財団は、故五島昇会長が提唱した「国際感覚を身に付けた人材の育成を図るとともに、日本と諸外国との国際文化交流を推進させ、真に友好的善隣関係をうち立てよう」という趣旨のもと、日本の大学院で勉強・研究しているアジア・太平洋地域諸国からの留学生に対して奨学金を給付し、援助を行っています。

2006年度までに28カ国、700人以上の留学生のお手伝いをしてきました。多くの卒業生が母国で活躍しています。

●五島記念文化財団(1990年設立)

五島記念文化財団は「優れた人材の発掘と育成を通じて真に豊かな社会の実現にお役に立ちたい」との故五島昇会長の遺志を継承し、芸術文化の分野での有能な新人および地域において創造的で優れた芸術活動を行っている方々の顕彰・助成を行い、わが国の文化の向上・発展に寄与しています。

「五島記念文化賞」として若手オペラ歌手を顕彰する「オペラ新人賞」、若手美術作家を顕彰する「美術新人賞」を授与するとともに、オペラ公演への助成、受賞者の海外研修の成果発表会も行っています。受賞者自身の自主性を重んじるのが、この



2006年度受賞者

制度の特徴です。研修地や研修カリキュラムを決めるのはもちろん、研修修了後の成果発表の場、時期も本人の希望を尊重します。

2006年度までに行った顕彰は、オペラ新人賞41人、美術新人賞が38人、オペラ公演助成が85件、研修成果発表が58件です。

医療に対する貢献活動

●骨髄バンク事業への協力

当社は骨髄移植推進財団の活動に協力して同財団発行のポスターの掲出と告知用パンフレットの設置を行っています。お客さま向け、ならびに従業員向けに65カ所を告知協力拠点として、骨髄バンク事業への理解促進の一助とするべく呼びかけを行っています。

東急グループのコミュニケーション活動

東急グループは、信頼され愛される「東急」ブランドの確立を目指し、「東急クオリティ」をキーワードに、皆さまとのコミュニケーションを図る活動を行っています。具体的には、テレビコマーシャルや新聞広告、ホームページ、パンフレットなどにより、グループの企業姿勢などを紹介しています。

また、国内外各地で音楽・文化・スポーツイベントなどの開催・支援を通じて皆さまとのふれあいの場を設けています。

●渋谷文化プロジェクト

当社は、渋谷の街の文化的魅力や街の方向性を伝えるWebサイト、「渋谷文化プロジェクト」を開設しています。サイトでは、日々渋谷で展開されている「映画」「音楽」「演劇」「アート」「イベント」などの情報を配信するとともに、渋谷の多様なカルチャーシーンを創り出しているキーパーソンの活動や渋谷への想いを通じて、「渋谷の文化的魅力・街の方向性」を発信しています。



「渋谷文化プロジェクト」Webサイト <http://www.shibuyabunka.com>

●自由が丘駅77周年

2006年10月に自由が丘駅は、1929年10月22日に駅名を「自由ヶ丘」としてから77周年を迎えました。これを記念して、自由が丘駅周辺では、地域の皆さまと交流を深めるさまざまなイベントを行いました。中でも、「みらいの自由が丘・駅とまち」をテーマとしたワークショップコンペを開催し、自由が丘の子供たちや大学生から提案を募集し、それを題材にしたシンポジウムを開催するなど、自由が丘の駅・まちづくりに対する関心を高めることに貢献しました。



地元の小学生が描いた「みらいの自由が丘」

開催したイベントの例

- ・「みらいの自由が丘・駅とまちシンポジウム」の開催
- ・地元の小学生が描いた「みらいの自由が丘」の絵(全190点)の展示
- ・自由が丘駅77周年記念祝賀会
- ・記念バスネットの発売
- ・記念電車の運行(東横線、大井町線)

●渋谷アートギャラリー246

東横線渋谷駅南口のガード下通路は、汚れや落書きがひどく、暗く危険な印象がありました。この通路を安全かつ安心して通行でき、渋谷を訪れる人や街の人に親しまれるものにしようと「渋谷桜丘周辺地区まちづくり協議会」が通路をアートスペースにすることを企画し、当社とJR東日本が壁面を提供しました。

壁面には、桜丘町にある専門学校日本デザイナー学院が「春の小川」をテーマに壁画を制作。「渋谷アートギャラリー246」と名づけられ、2007年3月14日にオープニング・セレモニーが行われました。当社は、セレモニーで運営実行委員長から感謝状をいただきました。今後、壁画は年1回書き換えられ、通路を彩る予定です。



明るくなったガード下通路の壁面

NPO法人との芸術分野のコラボレーション

当社は、文化芸術を通じて地域を活性化する取り組みを行っているNPO法人との協働・支援活動を行っています。

●第1回渋谷音楽祭

2006年11月19日、当社をはじめ渋谷地区に拠点を置く11社が協賛する「第1回渋谷音楽祭」が、渋谷C.C.Lemon ホール(渋谷公会堂)ほか3つの会場で開催されました。同音楽祭は、渋谷駅周辺地区25のライブハウスから推薦されたバンドが参加するライブイベントで、メイン会場では推薦バンドに加え、フラッグアーティストの谷村新司さんらが出演し、この音楽祭のために谷村さんが書き下ろしたテーマソングを参加アーティスト全員で合唱し、大変な盛況でした。

本音楽祭は、NPO法人渋谷駅周辺地区まちづくり協議会と渋谷音楽祭実行委員会が主催し、チケット販売の収益金の一部は日本赤十字社他に寄付をしました。

●多摩川アートラインプロジェクト

大田区内を走る東急多摩川線エリアで、鉄道や駅、街を舞台に、地元出身のアーティストなどが参加し、アートを発信していこうという試みです。アートを通して地域が連携し、沿線エリアの活性化と街づくり推進を図ることを目的としています。

主催は、NPO法人大田まちづくり芸術支援協会と当社等で組織する「多摩川アートラインプロジェクト実行委員会」です。2007年3月20日に開催したスターティングシンポジウムでは、下丸子駅周辺をアートで彩る「夢の下丸子駅」の提案等が発表されました。(Webサイト：<http://tamagawa-art-line.jp/>)

その他の主な活動

- ・「東急ワールドミュージックスペシャルin Bunkamura」世界のさまざまなジャンルの音楽をシリーズで紹介するコンサート
- ・「TOKYU PRESENTS 和」日本の風土の中で育まれてきた独自の文化の知られざる魅力に触れていただくコンサート
- ・「WE DO ECO. 東急沿線エコウォーク」東急線沿線の魅力あるスポットを巡り、歴史や自然環境に触れ、親しむウォーキングイベント
- ・「WE DO ECO. 東急グリーンキャンペーン」地域の皆さまとともに東急線沿線を緑豊かな街にしたいとの思いから始まったキャンペーン。これまでに配布した苗木は20万本を超えました。
- ・「東急ジルベスターコンサート」への協賛  
クラシック音楽で新年のカウントダウンを行う、大晦日恒例のテレビ番組への協賛
- ・「東京国際映画祭」への協賛  
毎年秋に行われる国内最大級のシネイベントへの協賛
- ・不動産事業部地域イベントへの協力  
湘南めぐみが丘では、地元と良好な関係を構築するために、めぐみが丘自治会主催のお祭りに参加しています。

### ●東急会の活動

地域社会とのコミュニケーションを密に行うために、「東急会」および「東急会連合会」を設置しています。東急会は地域ごとにグループ各社が集まって組織されており、現在は北海道、東日本、上信越、関東、中部・北陸、西日本、九州・沖縄、およびアジア地域、米国・カナダ地域の9ブロックに分かれて活動しています。「東急会連合会」は東急会の活動を支援する組織として設置されたもので、東急グループと地域社会との良好な関係を維持し、共存共栄を図ることおよび地域における「共創」活動を推進することを目的としています。

#### 上信越東急会の活動

- 東急文化講演会(長野)
- 新入社員研修会「松本城清掃ボランティア」(長野)



わくわく科学実験教室  
(長野)

#### 中部・北陸東急会の活動

- 名城ファミリーマラソンへの後援・協力(名古屋)
- 堀川クリーン作戦(名古屋)
- フラワードーム・あいち花フェスタ・名古屋国際開展への協賛(名古屋)
- 東急親子ふれあい体験教室(名古屋)
- 鞍月用水ウォーキング&クリーン大会(北陸)



「東急ちびっこフットサル  
NAGOYA in ラ・バーモさ  
さしま」(名古屋)

#### 西日本東急会の活動

- 御堂筋パレードへの参加(大阪)
- 東急文化講演会(大阪・広島)
- 東急ミュージックサロン(和歌山)
- クリーン太田川への参加(広島)
- 西川緑道公園周辺での清掃活動(岡山)
- 吉野川一斉清掃への参加(徳島)
- 交通遺児のための街頭募金活動(松江)
- 東急旗争奪リトルシニアリーグ卒団記念大会後援(広島)



東急カルチャーワーク  
(兵庫)

#### 九州・沖縄東急会の活動

- 東急グループふれあいフェスタちびっこカーニバル(福岡)
- サマーフェスティバル「夏休み映画鑑賞会」(大分)
- 映画鑑賞会(長崎)
- 名画鑑賞会(熊本)
- 交通遺児奨学資金募金キャンペーン(鹿児島)
- 母と子のふれあいデー(沖縄)
- 笠崎宮清掃ボランティア活動(福岡)
- 東急プリリアントジルベスター(福岡)



東急グループふれあい野球  
教室(福岡)

#### 海外の東急会の活動(ASIA東急会)

- 東急ミニマラソン(タイ)
- 地域サッカー大会協賛(シンガポール)
- ジャワ島地震災害支援(インドネシア)
- 東急キャリアアディベロップメントプログラム(インドネシア)



ジャカルタ都市鉄道フォーラム(インドネシア)

#### 北海道東急会の活動

- ウォーキング東急(札幌)
- 東急わか家の自慢料理コンテスト(帯広)
- 帯広氷まつりへの参加(帯広)
- くしろ市民北海盆踊りへの参加(釧路)
- 北見ぼんちまつり「舞踊パレード」への参加(北見)
- 東急文化講演会(北見)
- 函館港まつり「ワッショイはこだてパレード」への参加(函館)



豊平川クリーン作戦(札幌)



#### 東日本東急会の活動

- 東急文化講演会(宮城・青森)
- 社会貢献活動(青森・秋田)
- とうきゅう花と杜と愛の都づくりin SENDAI(宮城)
- とうきゅうスプリングコンサート(宮城)
- オータムレディステニスへの協賛(宮城)
- イーハトーブ東急(岩手)
- とうきゅうふれあいコンサート(山形)
- スウィング・ハード・コンサートへの協賛(埼玉)
- 埼玉東急杯北部管内家庭婦人バレーボール大会への協賛(埼玉)
- 「ばんどうたろう」清掃大作戦(埼玉)
- とうきゅうクリスマスコンサートインちば(千葉)
- 千葉東急杯千葉県家庭婦人バレーボール大会(千葉)
- 茨城東急杯茨城県家庭婦人バレーボール大会(茨城)
- 東急グループふれあい合唱フェスティバル(茨城)



とうきゅうふれあいステージ  
(福島)

#### 関東東急会の活動

- 多摩川クリーン大作戦への参加(多摩)
- 東急夏のイベント秋川歌舞伎あさる野座(多摩)
- 新春JAZZコンサート(多摩)
- 東急文化講演会(多摩)
- 東急ちびっこフットサルYOKOHAMA(横浜)
- とうきゅうカップ報知東伊豆クロスカントリー大会への協賛(静岡)



「伊豆半島花&てくもぐウォーク」でのクリーン作戦(静岡)



“「元住吉」駅から、環境志向の駅づくり”をテーマとした“WE DO ECO.”の広告



“緑豊かな街づくり”をテーマとした広告



“リフォーム＝エコ”をテーマとした広告



世田谷線沿線のフラウリングを伝える広告

“WE DO ECO.”——東急グループは、「ISO認証取得の推進」「リサイクルへの取り組み」「自然環境への配慮」「省エネルギー化の推進」「緑化活動の推進」という5つのテーマのもと、さまざまな環境活動に取り組んでいます。

# 環境への取り組み

## Message

地球温暖化防止をはじめとする環境問題への取り組みは、人類の生存にとって喫緊の課題となっておりますが、企業にとりましても、事業活動に伴う環境への負荷を最小にとどめるための努力は、当然の責務として取り組んでいくべきものと考えております。

当社では、環境会計や環境影響評価などの手法を用いて、事業活動に伴う環境への負荷を正しく把握することにより、環境への負荷を低減するための活動につなげています。

具体的には、鉄道事業におけるエネルギー効率の高い新型車両の投入や、不動産事業における住宅への省エネルギー設備の採用など、先進技術の導入によるCO<sub>2</sub>の排出削減などの取り組みを進めています。

当社はこれからも、美しい生活環境の創造と環境負荷の低減を両立させる取り組みを積極的に進めてまいります。



取締役執行役員  
社長室長  
高橋 遠

## グループ全体で環境経営を推進し 環境負荷の低減に努めます

当社は、環境経営を旨とし、すべての事業活動で環境への影響を評価して、環境への負荷の低減に向けた取り組みを行い、循環型社会の実現に努めています。

準拠する行動規範 V-19

### 東京急行電鉄環境方針

当社は、事業活動が地球環境へ多大な影響を及ぼすことを認識し、地球環境の悪化を防ぎ、世代を超えて安全で快適な生活環境を引き継いでいくために、以下のとおり循環型社会システムの実現に努めます。

1. すべての事業活動における環境影響を評価し、環境負荷の低減ならびに汚染の予防に努める。
  - (1) 環境マネジメントシステムにおける適切な環境目的、目標の設定、ならびに監査・見直しによる継続的改善
  - (2) 資源とエネルギーの有効利用ならびに廃棄物の削減
  - (3) 環境関連の法規制および当社が合意した取り決めの遵守
  - (4) 関連組織の協力に基づくグリーン調達の推進
2. 東急グループ全体の環境経営を推進し、社会全体の環境負荷低減を目指した商品・サービスの提供に努める。
3. ステークホルダーの皆さまとの関わりを大切に、良好なコミュニケーションに努める。

この方針を全社員で共有し、持続可能な社会の構築を推進します。

2005年6月29日 改定  
2003年12月1日 制定

東京急行電鉄株式会社

取締役社長 **越村敏昭**

### 環境マネジメントシステム

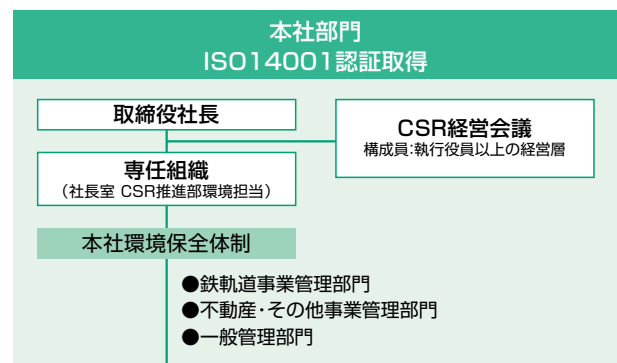
当社では、1998年7月に全社統一的な環境活動を専任で推進する組織を設置しました。この専任組織のもとで全事業所ごとにグリーン購入の推進や電力使用量の削減等について、数値目標を掲げ、環境保全活動に取り組む「東急電鉄エコアッププログラム」を展開しています。

2006年度は、149の事業所において、168の目標を掲げて、環境負荷低減に取り組みました。

全社体制のうち、本社部門（一般管理部門および各事業部門管理部署）は2000年11月にISO14001の認証を取得しました（2006年9月に更新審査を受け認証更新）。

また、本社での取り組み強化だけでなく、事業所における環境保全活動においても本社部門の持つ管理機能を活用して、ISO14001に基づく環境マネジメントシステムの浸透を図り、「東急電鉄エコアッププログラム」全体の質の向上を目指しています。

#### [推進体制]



#### 事業所環境保全体制

ISO14001規格に準拠した環境マネジメントシステムにより、身近な環境活動に取り組んでいます。

- 環境影響調査実施
- 全事業所で数値目標を掲げた環境活動を実施
- 環境教育による意識向上

●東急グループの環境マネジメント

東急グループ各社では、環境マネジメントシステムの構築に積極的に取り組んでいます。グループ企業がISO14001の認証を取得する際には、当社ならびに認証取得経験のあるグループ企業の環境担当者が支援する体制を整えています。

また、一部のグループ会社では、環境省が簡易的な環境マネジメントシステムとして浸透を図っている「エコアクション21」の認証取得を進めています。

[東急グループにおけるISO14001認証取得状況]  
(2007年3月31日現在)

取得日	会社名/事業所
1998.2.9	シロキ工業株式会社/名古屋工場
1998.10.28	武蔵工業大学/横浜キャンパス
1998.12.25	シロキ工業株式会社/藤沢工場
1999.3.19	株式会社東急レールウェイサービス/長津田車両工場
2000.3.22	東急建設株式会社/国内部門
2000.3.31	株式会社東急コミュニティー/ビルマネジメント事業部第一ビル営業用賀事務所
2000.11.29	東京急行電鉄株式会社/本社部門
2001.3.28	株式会社名古屋東急ホテル
2001.9.26	東急ファシリテイサーサービス株式会社/本社・分室(一部)
2002.2.22	株式会社東急エージェンシー/本社部門
2003.2.1	株式会社東急設計コンサルタント/本社・建築別館・大阪支店
2003.3.31	株式会社東急ステーションリテールサービス/本社・駅売店
2003.6.30	株式会社ながの東急百貨店/本社・全店
2003.7.30	株式会社東急ストア/本社・99店舗
2004.2.26	東光食糧株式会社/本社・精米センター
2004.2.27	株式会社東急百貨店/本社および本店・法人外商事業部・通信販売事業部・鷗沼流通センター・東急百貨店健康保険組合
2004.3.31	東京ベイホテル東急
2004.10.19	世紀東急工業株式会社/本社・関東支店
2005.5.9	東急ホーム株式会社/本社スタッフ部門・11拠点
2005.12.19	東急リネンサプライ株式会社/本社・横浜・相模・千葉工場
2007.2.2	株式会社セルリアンタワー東急ホテル

[東急グループにおける「エコアクション21」認証取得状況]  
(2007年3月31日現在)

取得日	会社名/事業所
2002.8.30	東急バス株式会社/本社、川崎、東山田営業所、東山田工場
2004.12.3	白馬観光開発株式会社 本社/スキー場
2005.2.28	上田交通株式会社/本社および東急イン
2005.4.22	株式会社北長野ショッピングセンター
2006.3.8	東横車輛電設株式会社/本社および本社工場
2006.6.21	東急車輛製造株式会社/和歌山製作所
2006.12.20	東急車輛製造株式会社/羽生工場

環境監査

本社部門では、ISO14001に基づく内部監査、外部審査を実施しています。

2006年度は、審査登録機関による2回目の更新審査が予定されていたことから、内部監査ではマネジメントシステムの有効性確認を重点項目として取り上げ、内部監査員へも事前セミナーを実施しました。8月24、25日の2日間にわたり、36人の内部監査員が全29部門の監査を行い、軽微な不適合5件、観察事項4件、長所6件を指摘し、効果的な監査となりました。

9月21、22日に行われた更新審査においても、マネジメントシステムの適切な運用が高く評価され、認証が更新されました。

環境教育

環境に関する知識あるいは経験を蓄積するために、当社では従業員への環境教育を積極的に進めています。

2007年3月末現在での環境関連資格取得者数は、環境マネジメントシステム審査員1人、内部監査員98人です。

[環境教育実績(2006年度)]

月	内容	対象	人数
4月	新規採用者研修	新規採用者	114
6・11月	ISO構築入門セミナー	新任保全委員	17
	e-ラーニング(一般教育) 環境問題の基礎知識(入門コース)	課長補佐・一般社員	258
8月	内部監査員フォローアップ	内部監査員	43
10月	東京電力 品川火力発電所見学会	希望者	24
11月	新任M1研修	M1(助役クラス)	48
12月	「地球環境をめぐる金融の新しい動き」 国連環境計画・金融イニシアチブ 特別顧問 末吉竹二郎氏	基幹職	65
	内部環境監査員養成(外部セミナー)	部門選出	10
	埋立処分場・海面埋立予定水域見学会	希望者	10
3月	新規採用者研修(社員雇用・受入社員)	新規採用者	33

●「環境勉強会」の開催

鉄道の現業職場を担っている東急レールウェイサービスでは、環境問題に対する共通認識を持つため、「環境勉強会」を開催しました。監督者を中心に59人が参加し、一般的な環境問題と東急グループの活動を学び、これからの取り組みについてディスカッションしました。受講者は、今後、各事業所へ勉強会の内容を展開していきます。



## 環境関連法規制の遵守状況

### ●容器包装リサイクル法への対応

容器包装リサイクル法により、当社においても商品の販売等に伴う容器包装の使用量に応じたリサイクルの義務が生じています。この義務を遂行するため、(財)日本容器包装リサイクル協会にリサイクルを委託しています。

### ●建設リサイクル法への対応

建設リサイクル法により、当社が発注する建設工事では、分別解体および再資源化が義務づけられています。当社ではこの法律に基づいてリサイクルを進めています。

### ●PCB(ポリ塩化ビフェニル)の保管について

PCBを含む使用済み電気機器については「廃棄物の処理及び清掃に関する法律」および「ポリ塩化ビフェニル廃棄物の適正な処理の推進に関する特別措置法」の定める基準に従って適正に保管しています。

### ●PRTR法(化学物質排出把握管理促進法)への対応

鉄軌道事業においては車両の保守や修繕を担当する事業所において、燃料、塗料および潤滑油などに有害な物質を含むものを使用していますが、これらの事業所では排出量および移動量を適切に管理、把握しています。なお、2006年度においては、PRTR届け出義務が発生する使用量(1t)に達していませんでした。

### ●環境に関連する訴訟

2006年度において環境に関連する訴訟はありません。

## 環境提案表彰制度「東急電鉄環境賞」

東急電鉄環境賞は、従業員一人ひとりの環境に対する取り組み意識を高めるとともに、優れた取り組みを社内に周知することによって、環境活動を促進することを目的として、2000年度に環境に関する提案表彰制度を導入したものです。

毎年度における職場や個人の取り組みを「独創性」「実現性・継続性」「達成効果」「ブランド効果」の観点から審査し、大賞・優秀賞・努力賞・奨励賞を選出、6月の環境月間に表彰式を行います。第7回を迎えた2006年度は38件の応募があり、13件を表彰しました。

### 【「東急電鉄環境賞」受賞案件】

大賞	元住吉駅における環境対策の実施	▶P64
優秀賞	「せたまる」を活用した地域連携による環境活動	▶P68
	「ドレッセ美しの森フロラージュ」と「美しの森街づくり協議会」	▶P69
努力賞	109シネマズECO得キャンペーン	
	地域住民とともに環境配慮型マンションを目指す(ドレッセ目白近衛町プレゼンス)	▶P70
	摩擦緩和材噴射装置について	▶P67
	環境活動イベント 東急打ち水大作戦2006	▶P68
奨励賞	東急沿線におけるパーク&ライドの実施による環境活動への取り組みについて	
	調整池における微生物を利用したボウフラ駆除対策	
	輪軸回転試験の作業時間短縮による電力使用量の削減	▶P63
	空き缶のプルタブ(リングプル)収集	
	夜間作業施工時の駅構内照明点灯について	
	二子玉川駅務室内の電力使用量削減	

## Topic 「交通関係環境保全優良事業者等大臣表彰」を受賞

2006年12月、当社は国土交通省から「交通関係環境保全優良事業者等大臣表彰」を受賞しました。これは、「環境に配慮した事業経営や運行の省エネルギー化、事業地域における良好な環境の形成など環境保全に関する活動に積極的に取り組んだ」ことが評価されたことによるものです。

この表彰は、国土交通省により2006年度に創設されたもので、当社が初めて受賞したものです。



表彰式の様子(前列左から3番目が当社社長)












## 中期的に目標を立てて 環境負荷を継続的に削減していきます

当社は、環境への取り組みにあたって、中期的な目的と単年度ごとの目標を設定し、具体的な取り組みを行っています。

準拠する行動規範 V-19

[2006年度の主な目標・実績]

評価  ……良い  ……普通  ……悪い

		2006年度環境目標	実績	評価
本社共通	電力	電力使用量の削減(1.5%減)	2.9%減	
	廃棄物	分別回収によるリサイクル率の向上(2004年比2ポイント向上の93.1%)	リサイクル率93.2%	
	グリーン購入	グリーン購入推進によるエコ商品購入率向上(80.0%以上)	エコ商品購入割合93.6%	
	OA用紙	OA用紙使用量の削減(0.5%減)	6.9%増	
鉄道事業本部	運転車両部	運転用電力原単位の削減(2003年度比1.7%削減の2.26kWh/car·km)	2.21kWh/car·km	
	電気部	省エネルギー型照明器具導入箇所消費電力の削減(2005年度比10%削減)	照明器具等の交換により19.9%削減	
	工務部	騒音・振動への具体的対策の実施(1カ所以上)	目黒線における防音対策に着手	
		工務部全体の工事・保守に関わる発生木材のリサイクル率向上(2004年度実績94.9%を95.0%にする)	99.6%	
住宅事業部	住宅部	混合廃棄物の分別率の向上(2004年度比4ポイント向上の64.5%)	65.5%	
	マンション部	環境負荷を低減するとともに、環境に配慮したマンションの供給(2物件)	2物件供給	
情報・コミュニケーション事業部		新型反射看板(7基)およびLED看板(8基)設置にともなう消費電力の削減	新型反射看板7基、LED看板22基設置完了	

[2007年度までの主な中期目的・2007年度の主な目標] (2007年度は中期目的の最終年度にあたります)

		2007年度目的	2007年度目標
本社共通	電力	消費電力の削減	本社ビルにおいて2006年度に比べ減少
	廃棄物	分別回収によるリサイクル率の向上(2004年度比3ポイント向上の94.1%)	分別回収によるリサイクル率の向上(2004年度比3ポイント向上の94.1%)
	グリーン購入	グリーン購入推進によるエコ商品購入率向上(90.0%以上)	グリーン購入推進によるエコ商品購入率向上(90.0%以上)
	OA用紙	OA用紙使用量の削減	本社ビルにおいて2006年度に比べ減少
鉄道事業本部	運転車両部	運転用電力原単位の削減(2003年度比5.6%削減)	運転用電力原単位の削減(2003年度比5.6%削減)
	電気部	総電力消費効率の改善(省エネルギー型照明器具による使用電力量の削減)	省エネルギー型照明器具導入箇所の消費電力10%削減
	工務部	騒音・振動への具体的対策の実施(1カ所以上) 総電力消費効率の改善(対象駅におけるトンネル換気、空調風量、太陽光発電)	騒音・振動への具体的対策の実施(沿線で1カ所以上) 換気風量最適化
開発事業本部 住宅事業部	開発一部	環境に配慮したマンションの建設分譲(2カ年6物件)	環境に配慮したマンションの供給(2物件)
	開発二部	混合廃棄物の分別率の向上(2004年度比6.5ポイント向上の67.0%)	混合廃棄物の分別率の向上(2004年度比6.5ポイント向上の67.0%)
情報・コミュニケーション事業部		省エネルギー電飾看板設置にともなう消費電力の削減	新型反射看板10基

## 環境会計を利用して より効果的な環境投資をします

当社は、環境会計を導入し、環境保全・対策にかかわるコストや効果を把握・分析して環境保全活動を評価し、経営に役立てています。

準拠する行動規範 V-19

当社では、環境会計を「環境を保全するためのコスト」、それによる「環境保全効果」および「環境保全に伴う経済的効果」を把握して、相互比較により環境保全活動を評価する手段として実施しています。

2006年度の環境会計は「環境会計ガイドライン2005年版」（環境省）ならびに「民鉄事業環境会計ガイドライン2003年版」（社団法人日本民営鉄道協会）に準拠しています。

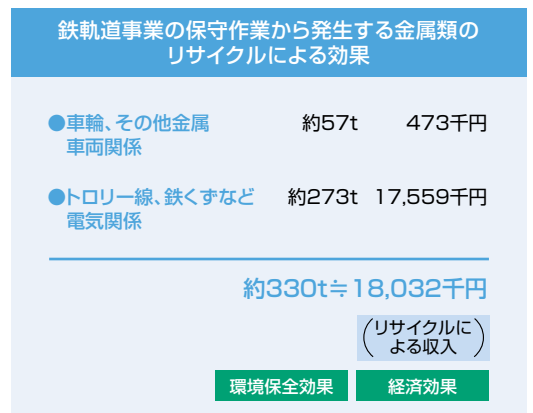
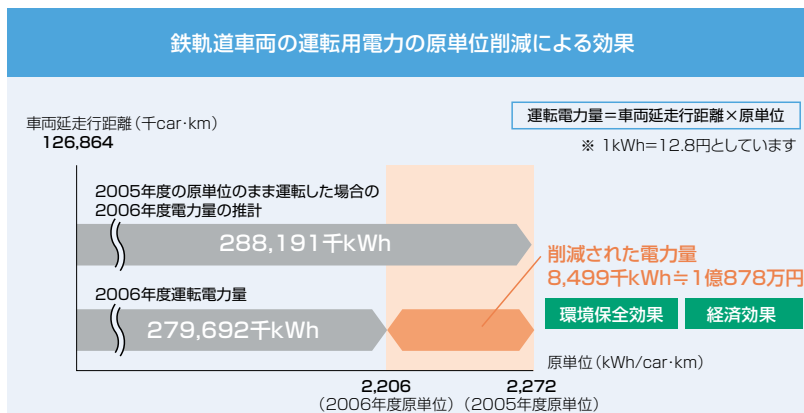
対象期間：2006年4月1日～2007年3月31日

### 【環境保全コスト】

（単位：千円）

分類		2006年度		
		投資額	費用額	
(1) 事業エリア内コスト 主たる事業活動により事業エリア内で生じる環境負荷を抑制するための環境保全コスト	公害防止コスト	大気汚染防止のためのコスト	0	501
		水質汚濁防止のためのコスト	0	4,979
		騒音振動防止のためのコスト	216,504	150
	地球環境保全コスト	地球温暖化防止および省エネルギーのためのコスト	5,973,708	0
		資源循環コスト		
	産業廃棄物のリサイクル等のためのコスト	0	30,162	
	一般廃棄物のリサイクル等のためのコスト	0	6,571	
産業廃棄物の処理・処分のためのコスト	0	6,081		
一般廃棄物の処理・処分のためのコスト	0	26,913		
事業エリア内コストの合計		6,190,212	75,359	
(2) 上・下流コスト 主たる事業活動に伴ってその上流（調達先）または下流（お客さま）で生じる環境負荷を抑制するための全コスト	環境物品等を提供するための追加コスト	0	260,000	
	容器包装等の低環境負荷化のための追加コスト	0	212	
	上・下流コストの合計	0	260,212	
(3) 管理活動コスト 管理活動における環境保全コスト	環境マネジメントシステムの整備、運用のためのコスト	0	60,450	
	環境情報の開示および環境広告のためのコスト	0	13,497	
	従業員への環境教育等のためのコスト	0	6,012	
	事業所および事業所周辺の自然保護、緑化、美化、景観保持等の環境改善対策のためのコスト	0	164,499	
	管理活動コストの合計	0	244,460	
(4) 社会活動コスト 社会活動における環境保全コスト	事業所以外の自然保護、緑化、美化、景観保持等の環境改善対策のためのコスト	0	6,059	
	地域住民の行う環境活動に対する支援および地域住民に対する情報提供などの各種社会的取り組みのためのコスト	0	58,700	
	社会活動コストの合計	0	64,759	
環境保全コストの総合計		6,190,212	644,791	
指標	営業収益(百万円)		263,712	
	二酸化炭素換算排出量(t-CO <sub>2</sub> )		283,651	
	収益あたり二酸化炭素換算排出量(t-CO <sub>2</sub> /億円)		107.6	
	当該期間の設備投資の総額(億円)		1,052	

### 【2006年度環境保全効果と経済効果】

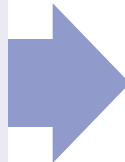


## 事業活動に必要なエネルギーと環境負荷を正しく把握しています

当社は、幅広い事業活動の中でエネルギーや資源を消費し、廃棄物や温室効果ガスなどを排出しています。これらの環境負荷を正しく把握し、環境負荷をより効果的に低減する活動につなげています。

準拠する行動規範 V-19

INPUT			
<b>使用エネルギー</b>			
	電力	464,609,366kWh	前年度比 -1.3%
	ガス	2,245,070m <sup>3</sup>	+6.1%
	プロパンガス	55,148m <sup>3</sup>	+43.0%
	重油	932,605ℓ	+1.7%
	灯油	540,365ℓ	+9.2%
	ガソリン	320,869ℓ	-0.5%
	軽油	144,681ℓ	-12.4%
<b>資源使用量</b>			
	水	1,317,366m <sup>3</sup>	前年度比 +0.2%
	地下水	318,354m <sup>3</sup>	-0.6%
	コピー用紙 (A4換算)	32,561,308枚	+6.0%
<b>有害危険物の取り扱い</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>●PCBを含む電気機器の保管</li> <li>●ハロン(消火設備)の設置</li> <li>●フロン(変電機器、VVVF機器、車両クーラー、業務用エアコン、業務用冷蔵・冷凍庫)の設置</li> <li>●農薬・燃料・車両洗浄剤・アセチレンガス・有機溶剤の使用と保管</li> <li>●東急病院における医薬品および医療用ガスの使用と保管</li> </ul>			



OUTPUT			
<b>CO<sub>2</sub>換算排出量</b>			
合計	283,651t-CO <sub>2</sub>	前年度比	-1.96%
<b>発生源別内訳</b>			
エネルギー消費によるCO <sub>2</sub> 換算排出量	269,329t-CO <sub>2</sub>		-1.7%
廃棄物焼却によるCO <sub>2</sub> 換算排出量	14,322t-CO <sub>2</sub>		-6.8%
<b>事業別内訳</b>			
鉄軌道事業	201,319t-CO <sub>2</sub>		-0.8%
不動産事業・その他	78,207t-CO <sub>2</sub>		-4.9%
一般管理部門	4,125t-CO <sub>2</sub>		-2.0%
<b>エネルギー消費によるCO<sub>2</sub>換算排出量の割合</b>			
電力	95.7%	ガス	1.9%
		その他	2.4%
<b>事業運営による廃棄物排出量</b>			
合計	9,204t	前年度比	-8.2%
<b>種類別内訳</b> (建設工事による廃棄物を除く)			
資源物	3,226t		-3.1%
一般廃棄物	5,318t		-13.0%
産業廃棄物・特別管理産業廃棄物	660t		+12.2%
<b>事業別内訳</b>			
鉄軌道事業	2,035t		-0.7%
不動産事業・その他	6,717t		-10.6%
一般管理部門	452t		-3.3%
*特別管理産業廃棄物を排出する事業所: 鉄道事業本部・東急病院			
<b>建設工事による廃棄物</b>			
排出量	53,189t		-47.9%
リサイクル率	97.4%		-
<b>騒音・振動・電波障害・風害などの発生</b>			

詳細な環境負荷データは、Webサイトでご報告しています。  
<http://www.tokyu.co.jp/csr/>

## 鉄軌道事業における消費電力の削減をはじめ 当社全体のCO<sub>2</sub>排出量の低減の取り組みを進めています

当社においては、鉄軌道事業での電気エネルギーの消費が最も大きな環境負荷です。輸送力増強等のため、消費電力は増加する傾向にありますが、効率化によって原単位での省エネルギーによる地球温暖化防止に努めます。

準拠する行動規範 V-19

### 鉄軌道事業における電力消費

#### 【鉄軌道事業における消費電力量の目標】

中期	2007年度に、総電力原単位を2003年度比±0
長期	2010年度に、総電力原単位を1990年度比-3%

鉄軌道事業における消費電力量は、当社の消費電力全体の76.5%になり、CO<sub>2</sub>排出量の大部分を占めています。よって、CO<sub>2</sub>排出削減のためには、鉄軌道事業での省エネルギーが非常に重要になります。

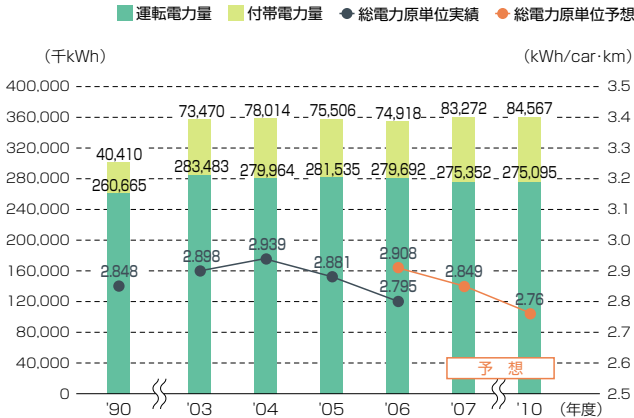
しかしながら、当社ではお客さまの利便性向上のために輸送力増強計画を推進中であり、路線延伸や運行本数の増加によ

て、運転電力量は今後も増加する見込みです。また、地下鉄との相互直通運転等による駅の地下化や、駅施設バリアフリー化のためにエレベーター、エスカレーターの設置を進めています。これらは、お客さまの利便性向上のために不可欠なものです。一方では駅施設で消費する付帯電力量の増加を招く一因となっています。当社では、利便性を向上させつつ電力消費を抑制するために、運転電力、付帯電力の両面から省電力化を図っています。

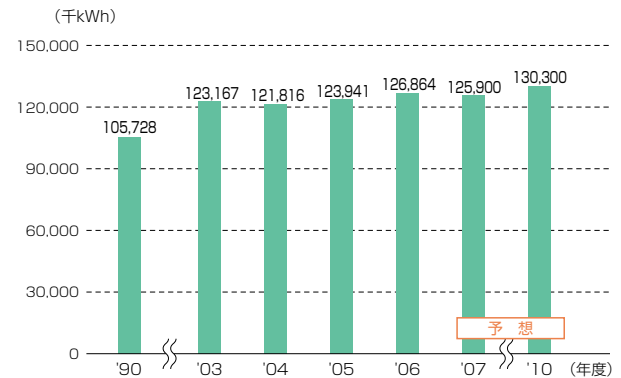
このように、総電力量を削減することは困難ですが、総電力原単位\* (kWh/car・km) でのエネルギー削減目標を設定し、省エネルギーに取り組んでいます。

\* 総電力原単位 = (運転電力量 (kWh) + 付帯電力量 (kWh)) / 車両 (car) 1両あたりの総走行距離 (km)

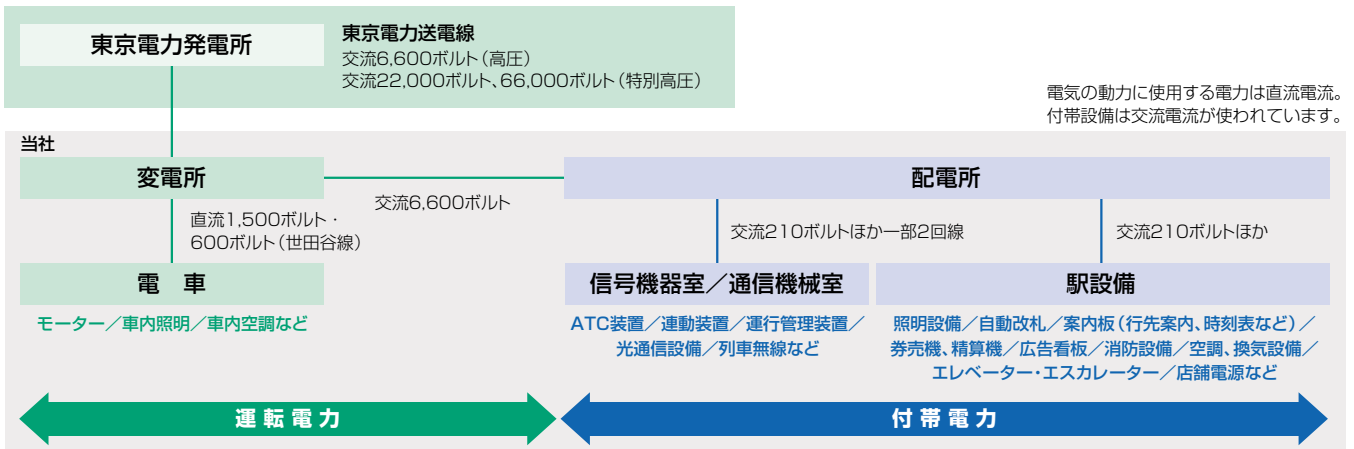
#### 【電力量および総電力原単位の推移】



#### 【車両走行距離の推移】



#### 【電気の流れ】



鉄道関連電力量削減の取り組み

●人と環境に優しい車両「5000系」の導入進む

「人と環境に優しい車両」を設計コンセプトに開発された5000系の導入を進めています。この車両は電力回生ブレーキやVVVF\*制御といった省エネルギー機能に加え、騒音低減やバリアフリー対策も盛り込まれています。

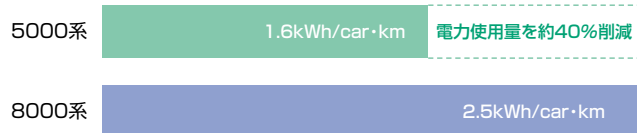
これにより、電力原単位(1車両1km走行あたりの消費電力量)は従来の主力である8000系に比べて約40%削減できます。2007年3月末現在、5000系車両は全体の22%にあたる244両を導入しています。今後はさらに導入を進め、2007年度は124両を導入する予定です。

\* VVVF: Variable Voltage Variable Frequency (可変電圧可変周波数) の略

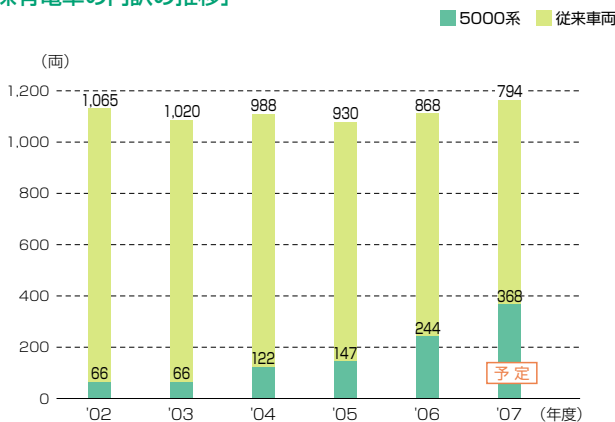


5000系車両

【5000系と従来車両8000系の電力原単位比較】



【保有電車の内訳の推移】



●モーターの電力ロスを減らすVVVF制御車両

電車は一般的に直流電流で動きますが、VVVF制御車両は、架線を通る直流電流をインバーターで最適な電圧・周波数の交流電流に変換して交流モーターを駆動します。これにより、電力のロスを少なくできます。また、交流モーターは小型軽量で故障が少ないという利点もあります。

当社では業界に先駆けて1986年からVVVF制御車両を導入。2007年3月末時点での導入率は全車両の59%であり、大手民鉄ではトップクラスです。今後も車両の更新などにあわせて導入を積極的に進めていきます。

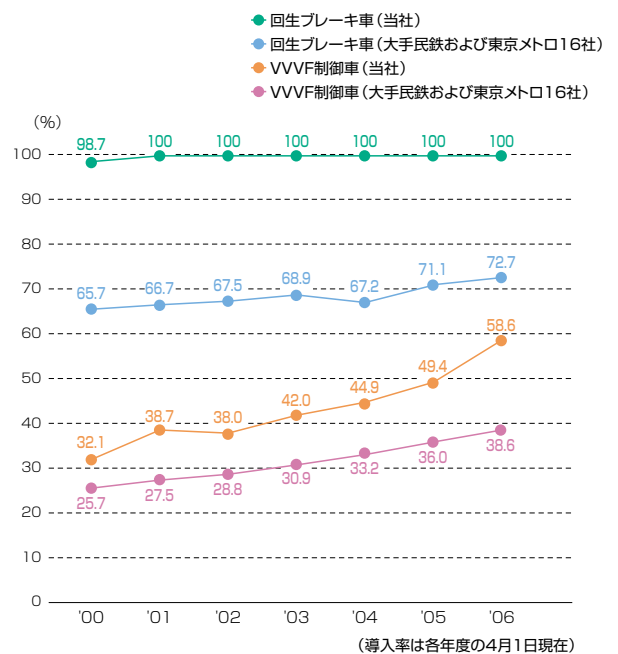
●電力回生ブレーキの100%導入と発電性能の向上

当社では、2001年に車両への電力回生ブレーキ導入率100%を達成しました。電力回生ブレーキとは、ブレーキ作動時に車輪の運動エネルギーを電気エネルギーに変換する機能をもったブレーキ機構のことです。変換した電気エネルギーは架線を通じて他の電車に送られ、再利用されます。

また、回生ブレーキは、従来、一定の速度以上でなければ発電できませんでしたが、車両性能の向上により発電可能な速度領域が広がりました。最新の5000系では停止する直前まで発電することができます。

回生ブレーキは、電気の利用効率を高め、消費電力量の削減に貢献します。

【当社および大手民鉄における省エネルギー車両の導入率】

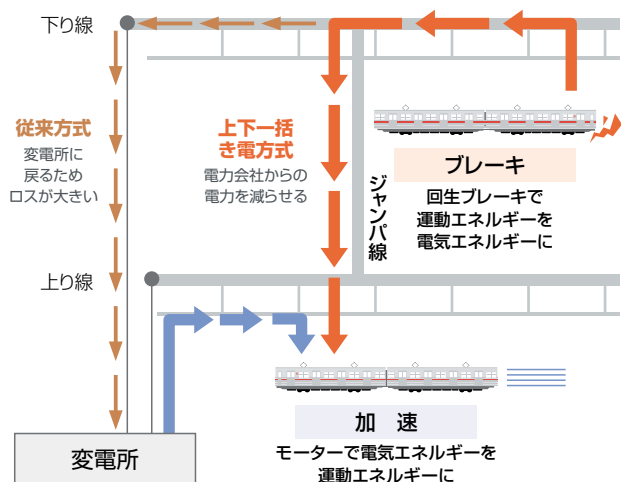


### ●回生ブレーキの電力をより有効に使う

過去、上下線は別回線になっていたため、回生電力(電車がブレーキをかけた際に運動エネルギーが変換されて生じる電気エネルギー)はいったん発電所に戻って再利用されており、大きなロスが生じていました。

しかし、現在は上下線の間をジャンパ線で結ぶ「上下線一括電方式」を全線に導入しており、回生電力はジャンパ線を経由して最短で流れるため、電力の損失を抑えることができます。また、回生電力をより有効に使うことで、電力会社から新たに購入する電力量を抑えることができます。

#### [回生ブレーキの流れ]



### ●エアコン熱交換器清掃で消費電力削減

当社では、車両のエアコンの熱交換器を2年に1回(田園都市線は1年に1回)清掃しています。2006年度に清掃を行った際、清掃前後で熱交換効率がどう変化するかを調査しました。

2005年5月～9月と2006年5月～9月の消費電力(補機関連)を比較すると、約5%の電力量を削減できていることがわかりました。年間になると133,400kWh(54,000kg-CO<sub>2</sub>)もの削減になります。今後は、より短いスパンでの清掃をめざしていきます。



エアコン熱交換器清掃の様子

### ●定期検査における消費電力削減

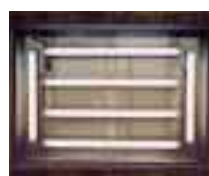
当社では、車両の定期検査時に車軸の回転試験を行っています。2006年度は、検査機器の更新に合わせて検査項目や試験方法の見直しを行いました。特に、検査機器の更新によって回転試験にかかる時間や電力を大きく削減できました。これは年間になると188,200kWh(76,200kg-CO<sub>2</sub>)の削減になります。

### ●消費電力の少ない電飾看板を設置

当社では、白色LED(発光ダイオード)を光源とした電飾広告看板や、蛍光灯光源による反射板式電飾看板「プリズムボードシステム」など、新タイプの電飾看板を採用し、駅施設の電力消費を低減しています。

#### 2006年度実績

白色LED看板：5駅22面／プリズムボードシステム：4駅6面



蛍光管看板



白色LED看板

### ●地下駅換気設備の消費電力削減

地下駅では、換気・空調設備による消費電力が、駅全体の消費電力の約80%を占めています。そこで、駅ホームの送風機にインバーターを取り付け、運転時間・風量を調節する改修を行いました。

2006年度は、2駅と3換気所でこのシステムを導入し、年間1,870,000kWhの電力消費を削減しました。

### ●夏季軽装化(ノーネクタイ)の実施

当社では、省エネルギーを推進するために、夏季(6月～9月)の冷房設定温度を28℃とするとともに、本社部門と鉄道事業本部(駅係員・乗務員)でノーネクタイとしました。



駅係員・乗務員もノーネクタイ

## 不動産事業における省エネルギー

## ●住宅に省エネルギー設備の導入

当社が建設・販売する戸建住宅やマンションでは、省エネルギーにつながるさまざまな設備を取り入れています。省エネルギーということは、お住まいいただくお客さまにとっても、光熱費の節約と環境への負荷低減につながります。

お客さまの希望や住宅の性質なども考慮して、ガス発電・給湯暖房システムやペアガラスなどを仕様としてご用意しています。

また、ドレッセ市が尾ラナイ・ドレッセ荏田北マリスでは、電気の利用状況をリアルタイムで見られるインターネットサービスが利用できます。東京電力が提供するこのサービスは、自宅

の15分ごとの概算電気料金や使用状況、当該マンションの世帯平均との比較がみられることで、省エネを意識した生活ができます。

## オフィス部門での省エネルギー

## ●「省エネルギー・家庭の日」の制定

オフィス部門では、毎週水曜日を「省エネルギー・家庭の日」に設定し、当社従業員に早めの帰宅による家庭サービスや残業を控えることによる省エネルギーを呼びかけています。

水曜日と他の曜日の消費電力量を比較すると、年間で約17,500kWh(約7,000kg-CO<sub>2</sub>)の削減になる見込みです。

## Topic

## 人と環境にやさしい駅へ、新しい「元住吉駅」

2006年9月、東横線の複々線化に伴って高架化した新しい「元住吉駅」がオープンしました。新しい元住吉駅は、環境面では太陽光発電・雨水再利用・構内緑化という3つの大きな取り組みを行うとともに、バリアフリーの面でも、車いす対応型のエレベーターや多機能トイレをはじめ、さまざまな設備を取り入れています。

## 太陽光発電システムの設置

ホームおよびコンコースの屋根部分に太陽光発電システムを設置しました。元住吉駅の電力使用量の約15%をまかなうことができます。また、光を15%程度通すため、夏場の暑さ対策にもなりつつ、昼間は外光をとり入れることができます。

## 雨水の再利用

ホーム下に貯留槽を設置し、ホーム屋根に降った雨水を貯めてトイレの洗浄水として利用します。これにより、駅トイレの水使用量の約25%をまかなうことができます。

## 構内緑化

改札正面のコンコースを緑化しました。樹木への水やりは、ポンプを使わない灌水システム(テラポンド工法)を採用しています。土壌の下に雨水を貯留し、植物が必要な水だけを吸い上げるしくみです。

## 〈その他の環境配慮設備〉

- 長寿命・省エネルギーな無電極放電管ランプの採用
- 速度可変・電力回生も可能なエスカレーター
- 暑さを避けるための壁面緑化
- リサイクルウッド・再生ガラスなどの再生材の採用



新しくなった元住吉駅の全景



太陽光発電システムのパネル(上)と、駅構内(右)



改札正面の緑化



## リユース・リサイクルをすすめ 廃棄物になるものを少なくします

当社は、循環型社会の構築に貢献するため、廃棄物のリユース・リサイクルに努めるとともに、廃棄物の発生抑制にも力を入れています。

準拠する行動規範 V-19

### 廃棄物を減らす取り組み

#### ●引退した車両を他の鉄道会社へ

新型車両の導入によって余剰となった車両を、他社に譲渡しています。車両解体によるリサイクルに比べて、環境負荷が少なくコストも削減でき、譲渡先の鉄道会社にとっても、低コストで車両を更新することができます。

2005年度には、これまで行ってきた国内での譲渡だけでなく、インドネシアのジャカルタ都市鉄道にも2編成16両を譲渡しました。

譲渡の際には、車両保守スタッフ同士の交流により、日本の進んだ鉄道技術の伝承という意味でも、大きな貢献となりました。



ジャカルタを走る8000系車両

#### [車両譲渡実績]

年度	譲渡先	両数	年度	譲渡先	両数
1988	弘南鉄道	8両	2000	豊橋鉄道	30両
1989	//	8両	2002	十和田観光電鉄	8両
1989	十和田観光電鉄	2両	2004	伊豆急行	10両
1990	弘南鉄道	10両	2005	長野電鉄	8両
1990	水間鉄道	10両	2005	伊豆急行	10両
1990	北陸鉄道	10両	2005	インドネシア国鉄	16両
1991	福島交通	14両	2006	長野電鉄	6両
1991	秩父鉄道	16両	2006	伊豆急行	10両
1993	上田交通	10両	2006	インドネシア国鉄	24両

#### 分別回収ボックスの撤去について

駅から発生するごみについて、当社では1999年度から駅備え付けのごみ箱をすべて分別回収ボックスに切り換えてきましたが、2004年度から保安上の理由により駅の分別ボックスを撤去しています。

#### ●ICカード乗車券の拡大

2007年3月18日、新しい共通ICカード乗車券「PASMO」のサービスを開始しました。世田谷線のICカード乗車券「せたまる」も引き続き利用可能で、使用済み乗車券の発生量を大幅に削減できることが期待されます。



PASMO

### リサイクル

#### ●乗車券のリサイクル

使用済み乗車券を回収・リサイクルしています。切符は磁性体を含んだ特殊塗料を塗布しており、従来はリサイクルできませんでしたが、2001年度よりパルプと磁性体を分離する技術を導入、使用済み切符をトイレトーパーにリサイクルし、駅トイレで使っています。

また、プラスチックの定期券、パスネットなどのカード類は製鉄所の高炉で還元剤として使われています。

#### ●鉄道建設工事における資源循環の取り組み

当社では、鉄道工事の際に発生する廃棄物を工事施工会社との協力のもと、分別徹底するとともにリサイクルを推進しています。2006年度の工事では、リサイクル率は96.9%でした。

#### [鉄道建設工事における廃棄物の発生量]

	2005年度	2006年度
発生残土	11,646m <sup>3</sup>	102,409m <sup>3</sup>
産業廃棄物	52,711t	38,741t
リサイクル率	96.4%	96.9%

## 不動産事業における廃棄物抑制・リサイクル

## ●再生材料の採用

建物の建設にあたって発生する環境負荷を低減するために、再生材料を積極的に採用しています。

## 再生材料の用途例

- ・再生木材：廃木材やプラスチックを破碎・粉碎し、固めたもの。住居内の二重床のパネル、収納等のパーティクルボードに使用。
- ・再生骨材：コンクリートを破碎・篩い分けた砂・砂利。建物の基礎部分のコンクリートの骨材に使用。
- ・再生砕石：コンクリートを砕いたもの。建物基礎下の地盤整備に使用。

## ●廃棄物を出さない建築工事

当社では、建築工事の際にできるかぎり廃棄物を出さない工法を積極的に採用しています。

## 採用した新工法の例

- ・コンクリートのPC(プレキャスト)化：柱や梁などのコンクリート部材をあらかじめ工場で作って現場で組み立てる。コンクリートの流し込みの際に使う木製型枠(1回ごとに廃棄)を使わずに済み、現地での工期を短縮できる。
- ・軽量型鋼のプレカット化：間仕切壁等に使用する軽量型鋼を工場であらかじめカットしておくことで、現場で鉄くずが発生せず、工期短縮、鉄くずのリサイクルも容易になる。



PC材等

## ●建設廃材の分別率向上

当社は、戸建住宅やマンションの建設、解体時に発生する建設廃材の分別に力を入れており、ドレッセ市が尾ラナイでは分別率100%を達成しました。

## ●伐採した樹木のチップ化

当社では、静岡県裾野市所在の500フォレスト(企業向け迎賓館・研修施設用地)の販売にあたりヒノキ林の伐採を行い、多量の伐採済みの樹木(枝葉を含む)が発生しました。伐採した樹木のうち、約3割を建築資材として利用し、残り(利用に適さない樹木)は、通常は産業廃棄物として処分するところですが、静岡県と協議し、伐採現場で粉碎・チップ化して地面に散布しました。なお、チップを散布することにより、雑草が生えることを抑える働きがあり、3~4年でチップは堆肥化して土に還ります。



チップを散布した現地の様子

## Topic

## 車窓からの眺めを華やかに「世田谷線フラワリング」

世田谷線では、2001年から、線路脇に草花を植える「世田谷線フラワリング」を行っています。世田谷線の線路脇に四季の草花を植えることによって、車窓からの眺めを少しでも楽しいものにしようという試みです。スタートから6年を経て、四季折々の草花が沿線に華やいだ雰囲気を添えるようになりました。

三軒茶屋から下高井戸に向け、年1~2回のペースで進めています。これまでに社員延べ約240人、沿線住民の方々延べ約120人が参加しました。2006年度は世田谷駅付近で実施しました。

これからも、緑と花いっぱいの沿線環境づくりを進めていきます。



線路脇に草花を植える

## 常に地域環境におよぼす影響に配慮し 環境への負荷を低減します

鉄軌道事業では、電気エネルギーなどの環境負荷だけでなく、騒音や振動、沿線における生活環境など、地域社会におよぼす影響に配慮します。

準拠する行動規範 V-19

### 電車の走行による騒音・振動の低減

線路周辺住民の方々の方々の生活の質向上のために、電車走行における騒音・振動をできるだけ低減するよう、さまざまな対策を行っています。



●**レール頭頂面の削正**  
レール保守用のレール削正車を2001年度に導入しました。レール頭頂面の凹凸を削り、レールと車輪の接触面から発生する騒音を低減させます。

●**ロングレール化**

レールの継ぎ目を溶接し(1本200m以上)、その両端にすき間のない伸縮継ぎ目を設置したロングレールの採用を進めています。2007年3月時点で、敷設可能区間のうち92%をロングレール化しました。



●**レールの重量化**

レールの重量が増えるほど電車の走行は安定し、騒音・振動が低減します。当社では1mあたり60kgのレールへの交換を東横線・田園都市線などで順次行っています。

●**防音壁**

高架橋区間をはじめとして、防音壁の設置を順次進めています。

●**消音砕石の散布**

コンクリート道床に、一般の砕石より小さく消音効果のある砕石を散布しています。



●**防振軌道**

レールとコンクリート製の枕木の間にゴム製の軌道パッドを入れて騒音・振動を吸収させています。

●**コンクリート道床**

道床にコンクリートを使用して、砕石を使わない枕木とレールの設置方法の採用を進めています。砕石の補充が必要ないことから、保守作業での砕石の突き固め不要になるだけでなく、資源の節約にもなります。

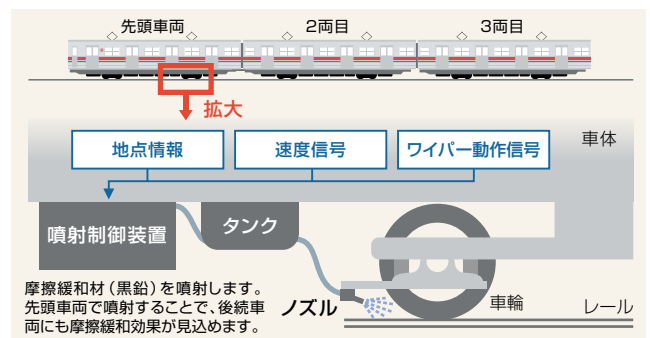
### ●騒音・振動の緩和のための研究

車両が急な曲線を走行するとき、横向きに発生する遠心力は、乗りあがり脱線の要因の一つになると同時に、「キシリ音」といわれる騒音の発生原因にもなります。このたび、当社と鉄道総合研究所はこの問題を解決するため、「車輪／レール摩擦緩和システム」を共同で開発しました。

このシステムは、車輪とレールとの摩擦を適度に緩和するカーボン(炭素)を主成分とした顆粒状の「摩擦緩和材」と、摩擦緩和材をレール上に噴射する「摩擦緩和材噴射装置」から構成されます。車両が曲線を走行する際に、搭載された噴射装置から、曲線の内側レール走行面に摩擦緩和材を噴射し、キシリ音を抑制します。従来のごどもの国線の装置は、レール横から油を噴射するものだったため、曲線の一部でしか効力を発揮できませんでしたが、新システムは車両側から噴射するので、曲線全体で騒音抑制効果があります。

また、摩擦緩和材は化学的に安定しているため、生態系や環境への悪影響は少ないと考えられます。

現在、このシステムはごどもの国線で採用しており、騒音を約10dB程度抑える効果を発揮しています。



概念図



噴射装置

●噴射制御装置

●摩擦緩和材タンク

●噴射ノズル

### ●擁壁と軌道の緑化実験

当社では、擁壁面と軌道の緑化実験を2カ所で行っています。

1カ所は、自由が丘駅から田園調布駅の上り線の擁壁に植物を植える擁壁面の緑化実験です。落書き防止、吸音、ヒートアイランド抑制、環境美化などの効果が期待されます。

もう1カ所は、新丸子駅下り線終端部で、コンクリート道床の上に植物を植える軌道緑化実験です。こちらも吸音、ヒートアイランド抑制、環境美化などの効果が期待されます。

2006年7月に設置し、植物が上手く生育できる状態か、電車の運転に影響が出ないかを検証しています。良好な結果が得られれば、今後、他にも展開することを想定しています。



擁壁の緑化実験

### ●放置自転車対策は地域環境の整備

当社は、駅周辺の放置自転車対策として、構内店舗や地域の商店街、自治体と連携した駐輪場の設置や、啓発ポスター・駐輪禁止の看板の作成、バリカー(柵)の設置などを行っています。

2007年3月末現在、27駅32カ所で駐輪場を設置しているほか、16駅18カ所で駐輪場の設置のために自治体に土地を提供しています。

2006年12月に、大井町線の自由が丘駅隣接地に完成した駐輪場は、当社が目黒区・世田谷区に土地を提供したもので、合計739台分の駐輪が可能です。



駐輪場

### ●ICカード乗車券を利用した地元商店街との連携による環境活動

2006年9月、下高井戸商店街と協力して世田谷線のICカード乗車券「せたまる」を利用した地域環境活動を行いました。

地域清掃活動に参加した方の「せたまる」に世田谷線沿線地域通貨をチャージする、商店街の買い物でマイバッグを持参し

た方の「せたまる」を利用した抽選会を行う、という2つです。

地域清掃には延べ352人の参加があり、レジ袋の削減は4,180枚にもなりました。参加者や下高井戸商店街からも高い評価をいただき、今後も継続的な取り組みに発展させていきたいと考えています。

### ●環境イベント「東急打ち水大作戦2006」

2006年8月22日、田園都市線江田駅前広場で地域住民の皆さんと打ち水をしてその効果を体感してもらう「東急打ち水大作戦2006」を開催しました。こども70人を含む約130人の方々に参加していただき、約10分間、打ち水をしたところ、路面温度が10℃近く下がり、参加者に打ち水の効果を知っていただけました。(イベントで使用した水は、横浜市環境創造局より再生水1.5tを提供していただきました)



東急打ち水大作戦

### Topic

#### 地下化跡地が緑道になりました

東横線を地下化した際できた東白楽駅付近から横浜駅付近までの跡地は、横浜市が緑道として整備を進めてきました。2006年7月には、全長約1.4kmのうち、広台太田町～反町3丁目の約250mの区間がオープンしました。緑道の名前は区民公募から「東横フラワー緑道」と名づけられました。



東横フラワー緑道

## 永く使いつづけられる住まい、 地域と調和した住まいをめざしています

当社は、長期的な視点に立って、永く使える環境負荷の少ない住宅を提供するとともに、以前からお住まいの地域住民の方々にも配慮して、地域と調和した住宅を計画していきます。

準拠する行動規範 V-19

### 永く住み続けていただくために

一つの住宅を永く使い続けるということは、材料面での環境負荷や街並み保全のためにも重要なことです。当社は、戸建・マンションいずれにおいても永く住み続けていただけるように工夫しています。

#### ●耐久性と柔軟性を両立したマンション

永く住宅としてお使いいただき続けるためには、建物としての丈夫さとさまざまな住人の好みに合わせて改装できる柔軟性の2つが重要です。

ブライシス青葉台では「100年コンクリート\*」を採用し、構造体の大規模補修不要予定期間（大規模な補修をしなくても鉄筋の腐食やコンクリートの劣化が起きないと予定される期間）をおよそ100年として、十分な耐久性を確保しました。

また、間取りを含めた大きな改装をしやすくなる「更新性」を高めるために、スケルトンインフィル工法や外部配管方式、二重床・二重天井、アウトフレーム工法などを採用しました。

\* 日本建築学会の標準仕様書に定められた計画供用期間の級で長期（100年）の基準を満たす、強度（30N/mm<sup>2</sup>）のコンクリート

#### ●街並みを保存しながら環境保全にも貢献する

日本の住宅の平均寿命は約26年といわれ、これは欧米の半分、ときには3分の1といわれます。しかし、建物の耐用年数の観点からみると、手を入れることによりまだ十分に住み続けることができるのです。

一方、東急多摩田園都市は開発が始まってから50年以上経ち、住み替えを検討している方が多くいらっしゃいます。広い土地の大きな家は売却された後、土地を細切れにして隙間なく住宅が建てられ、街並みが変わってしまうこともあります。「ア・ラ・イエ」は、土地を分割せずに現在ある住宅をリフォームすることで、街並みの保存に貢献します。

「ア・ラ・イエ」のリフォームでは、構造体を再利用するので、廃棄物を建て替えの約半分に抑えることができます。廃棄物を減らすだけでなく、新しい建材の使用量を抑えることもでき、環境保全に大きく寄与できます。

### 地域とともに街づくりに貢献する

#### ●事業者間の連携による街づくり

当社が犬蔵地区で開発している「美しの森」では、周辺の自然環境との共生をコンセプトに掲げ、計画地内に花や緑を取り入れて、美しい街並みを実現することを目指しています。しかし、こうした街づくりは当社だけでできるものではありません。

そこで、犬蔵地区内にマンションを計画している企業に「美しの森」のコンセプトを説明し、協調していただいた企業とともに「美しの森街づくり協議会」を設立しました。協議会には当社をはじめ11社が参加し、街づくりのために協定を結んでいます。

#### 協定の例

- ・建物外壁の色の規制
- ・植栽の調和
- ・道路、公園を監視する防犯カメラの設置と運用 等

#### ●マンションを緑豊かに、コミュニティ形成にも貢献

当社が販売するマンションでは、周辺環境との調和のため、多くの植栽や花壇を設けています。

「ドレッセ美しの森フロラージュ」では、1,600m<sup>2</sup>の中庭とそれに続く700m<sup>2</sup>の広場、駐車場の屋上緑化や水の回廊などを設けています。これら緑地の維持には住民の参加が不可欠であるという観点から、専門のガーデナーが指導しつつ、植え替えやメンテナンスには住民の方々も参加する方法をとります。さらに、ガーデニングとからめた住民参加型のイベントを企画していくことで、人間関係が希薄になりがちなマンションにコミュニティを築くお手伝いをします。



ドレッセ美しの森フロラージュの緑地

### ●NPOへの参加

当社が犬蔵地区の開発にあわせて整備し、2006年春から利用が始まった「宮前美しの森公園」は、1.6haもの広さがあり、従来からの貴重な動植物と景観を保全・回復した生物多様性保護のモデルとなる公園です。この公園の管理は地域住民を主体として、特定非営利活動法人「鶴見川流域ネットワーク(TRネット)」が協力して行っています。

TRネットは、鶴見川流域で環境保全や街づくりなどを行うさまざまな団体の連携組織として発足したもので、当社も会員として参加しています。

TRネットが開催した「鶴見川流域クリーンアップ作戦2006」では、当社社員が参加するとともに、ノベルティグッズを提供しました。

### 地域住民の方々とともに 環境配慮型マンションを目指す

当社が開発を行った「ドレッセ目白近衛町プレゼンス」では、地域住民の方々からいただいたご要望に配慮し、行政とも連携しながら、地域の環境に配慮したマンションの実現を目指しました。

### ●既存樹木(ヒマラヤ杉)の保存

マンション建設前の敷地内には、大きなヒマラヤ杉が7本ありました。当社は、地域住民の方々から680人の署名とともにヒマラヤ杉の保存要望書をいただいたことから、ヒマラヤ杉を残す方向で検討を行いました。

当初、敷地内にあった位置指定道路の廃道に伴う提供公園設置義務がありました。新宿区との協議により、公園の代わりにヒマラヤ杉5本を含めた緑地を設け、将来にわたって保存することで合意しました。

ヒマラヤ杉は計画地で唯一の公道に面する場所にあるため、出入口を確保する点ですべてを保存することはできませんでしたが、7本中5本を保存できたことで、地域住民の方々からは一定の評価をいただきました。



保存したヒマラヤ杉

### ●雨水浸透で地下水枯渇の懸念を払拭

マンション敷地の近隣には新宿区立おとめ公園があり、当該敷地が公園内の湧水の地下水脈上に位置することから、湧水への影響を懸念された地域住民の方々から新宿区議会に陳情されるとともに、当社に計画見直しの強い要望が寄せられました。

当社は地域住民の方々と協議し、敷地にかかわる雨水をできるかぎり地下に浸透させることで、ご理解をいただきました。

雨水浸透には、駐車場の車路に浸透性の高い仕上げ(透水性インターロッキング)を採用するとともに、建物に降った雨を地下に浸透させる雨水浸透配管を埋設しました。これらの対策により、建物がない場合の雨水浸透量の約50%程度(約34m<sup>3</sup>/h)を浸透させることが可能となりました。

### Topic

#### ホタルが舞う「宮前美しの森公園」

川崎市宮前区の鶴見川水系・矢上川源流に位置する犬蔵地区の土地区画整理事業は、準備期間を含め約16年の年月をかけ、2006年3月に完了しました。完成した公園は「宮前美しの森公園」と名付けられ、2006年春から利用されています。

公園内には「ホタルの水路」として、ホタルの幼虫やえさとなるカワニナが生息しやすい環境をつくりました。また、神奈川県レッドデータブックで絶滅危惧種とされているホトケドジョウを保護するために、神奈川県水産総合研究所内水面試験場と慶応義塾大学の協力を得て「ホトケドジョウの水路」をつくりました。放流したホトケドジョウの繁殖も確認されています。

さらに、公園内の照明には、風力発電と太陽光発電によるハイブリッド灯を設置しました。池やホタルの水路、ホトケドジョウの水路の水源は、もともと同地にあった湧き水を使い、井戸水や浄水も使用できるようになっています。

環境負荷の低減とともに、周囲への啓発効果、明かりや水があるので災害時の避難場所としての機能も期待できます。



宮前美しの森公園



## CSR経営評価意見書

東京急行電鉄株式会社 御中

2007年8月10日

株式会社 環境管理会計研究所

國部克彦

國部克彦(神戸大学大学院教授/取締役)

梨岡英理子

梨岡英理子(取締役/公認会計士・税理士)

### 1. 意見書の目的

東京急行電鉄の事業と関係のない第三者として、同社が作成する「CSRレポート2007」に記載されているCSR経営活動の評価を行うことにより、報告書の信頼性を高めることを目的として所見を述べます。

### 2. 実施した手続き

東京急行電鉄のCSR経営活動がどのように計画され実行されているのか、その結果であり開示情報の基礎でもあるパフォーマンスデータが、どのように作成され、評価され利用されているのかについて、八方隆邦代表取締役副社長へのインタビューを行うとともに、鉄道事業本部をはじめ社内各部門・事業所を訪問し、関連書類の調査や各担当者への質疑を行いました。また(株)東急ステーションリテールサービス他では公表される数値の根拠資料について定められたシステムどおりの作業が行われているか、必要に応じて財務監査の手続きに準拠した手法を用いて基礎的な審査を行いました。(今回訪問した部門・事業所は別表参照)

### 3. 評価意見

東京急行電鉄のCSR活動は、「東京急行電鉄行動規範」をベースに実施されており、報告書も行動規範を基準に編集されています。これはCSR活動の準拠枠をしっかりと確立していることを示しています。安全への取り組みに関しては、詳細な情報開示がなされ、安全への積極的な姿勢が理解できます。本社サイドからの一方的な指示だけでなく、現場サイドの声を聴取して安全への取り組みを進める姿勢は評価できます。CSR活動および社会への取り組みに関しては、ステイクホルダーの意見を幅広く聴取して、活動を進める姿勢に共感します。今後は、ステイクホルダーの声を具体的にどのように活動に反映したのかを示すことと、概略でも良いのでCSR活動の目標を示されれば、より一層透明度が高まると思われます。環境への取り組みに関してはほぼ目標を達成されており、十分な実績を示されています。ただし、CO<sub>2</sub>の削減について原単位ベースだけでなく、総量ベースでの削減可能性についても考慮すべき段階にきていると思われます。これからは、鉄道だけでなく、グループ全体での環境負荷低減にどのように取り組むかが重要な課題と考えます。

なお、環境パフォーマンスデータの算出について、上記の手続きに従って基礎的な審査をした範囲では重大な間違いは認められませんでした。



#### 〈安全に関する情報について〉

鉄道会社の社会的責任として、「安全」をすべての事業の根幹に位置づけておられ、鉄道設備の整備維持、より最新の設備への更新といったハード面、乗務員をはじめとする職員の教育・訓練といったソフト面、日常業務の中に細かに落とし込まれた安全対策、地震・テロなど非常時への対策など、さまざまな場面で積極的な取り組みを行い、東京急行電鉄の安全対策が高いレベルにあることを理解しました。

すべての業務の中に安全を取り込むために、現場の声を重視されています。ハード面の充実はもちろんですが、それを使う人への対策が最も重要であるとされ、ハード面への設備投資と同様に風通しのよい組織作りを推進されていることは高く評価されます。経営全体のPDCAサイクルの一環として安全のPDCAを位置づけることで、目標の設定も含めてマネジメントサイクルの実施を一層確実なものへと発展させることも重要と思われる。

#### 〈社会性に関する情報について〉

社会性情報については、重要なステイクホルダーとして顧客を位置づけ、その声に対応するための取り組みを行っていることを理解しました。鉄道の顧客に対しては、モニター制度やお客様センターに集まる情報の整理分析を実施して速やかに対策を立て、可能なものは情報誌で一般に結果を開示しています。不動産の顧客に対しては、住宅の補修情報などを一括して管理し、統一されたレベルの高い対応が可能となるように組織作りをされています。次に、従業員に対しては非正規雇用も含めた約8万人のグループすべての従業員に対してアンケート調査を実施し、結果のフィードバック、その一環としてのコンプライアンスや環境他に関する研修会を開催されており、高く評価されます。

東京急行電鉄では、CSRに関する目標を立てPDCAをシステム化しておられますが、これらの概要についても可能な限り開示し透明性を保つことが重要です。またステイクホルダーへの対応として、意見を聞くことに加えて、東京急行電鉄への理解を深めてもらうことも大切です。特に鉄道については乗客の協力が必要な事項も多く、乗車に関する安全教室の開催など地域社会への貢献にもつながるより踏み込んだコミュニケーション活動を期待します。

#### 〈環境に関する情報について〉

環境保全活動については、PDCAがシステムとなって有効に運用されており高い効果をあげていると思われる。東京急行電鉄の環境負荷としては、鉄道事業の電力消費、不動産事業の建築廃材、リテール事業（ショッピングセンター等）の廃棄物が課題であると考えられます。鉄道の電力消費については新型車両の導入など対策を実施され、輸送量増加中の現在は原単位での削減目標を設定されています。総量での目標も設定され全体を見られる状況を作っておくことも重要だと思われる。建設廃材の削減は、新築の場合は環境貢献建材の採用と可能な限りの廃材分類、再利用により廃棄物の削減に貢献されていますが、既存の住宅地については「ア・ラ・イエ」等の普及が貢献しますので、今後の市場の拡大が期待されます。リテール事業については、テナントとの協力体制を作って一体として廃棄物削減への取り組みを行うことが必要になります。商業施設でのモデルケースを作って普及させることが有効だと思われるので、東京急行電鉄のリーダーシップに期待します。

#### 〈CSRレポートについて〉

「安全」が冒頭にあり、東京急行電鉄の安全がすべての事業の根底にあるというメッセージを強く訴える構成内容となっています。全体的に開示内容は充実しており、報告書として高いレベルにあるものと思われる。今後の課題としては、ステイクホルダーの声を取り入れた活動をされているので、そのプロセスに対する透明性の確保と企業グループ情報の充実などがあると言えます。



## 〈今回訪問した部門・事業所〉

部門	対象部署・事業所	目的
社長室	CSR推進部(統括部長)	CSR活動の概況についてインタビュー調査
	環境担当	報告書記載の環境情報・社会性情報に関するインタビュー調査
	法務担当	コンプライアンスの状況についてインタビュー調査
	CS担当	ステイクホルダーへの対応についてインタビュー調査
鉄道事業本部	全体(本部長)	安全対策の概況についてインタビュー調査
	安全推進委員会	報告書記載の安全情報に関するインタビュー調査
	元住吉検車区	車両等鉄道関連の保守に関するインタビュー調査 環境負荷データの数値に関する調査/検証
	元住吉電車区	運転士・車掌の教育/養成に関する調査・視察
	元住吉車掌区	
	東急教習所	
	元住吉駅	
開発事業本部 他	住宅事業部開発第一部	元住吉駅の環境配慮対応を現地視察 不動産事業の環境・社会の概況についてインタビュー調査 環境配慮型住宅開発に関するインタビュー調査
	たまプラーザ東急SC	商業施設の環境配慮に関するインタビュー調査・視察 環境負荷データの数値に関する調査/検証
	美しい森(たまプラーザ)	「美しい森」環境配慮状況の現地視察
	東急ステーションリテールサービス	駅売店等の環境配慮に関するインタビュー調査 環境負荷データの数値に関する調査/検証



副社長・取締役執行役員インタビューの様子



本部長インタビューの様子



環境配慮型住宅の視察



検車区の視察

## 第三者意見を受けて

昨年の第三者意見では、当社の創業時からの企業文化である社会貢献をより強く訴えること、またステークホルダー・エンゲージメントの視点から、さらに一歩踏み込んだコミュニケーションを進めていくことが必要であるとのこと指摘いただきました。これを踏まえ、本報告書ではNPO法人や地域社会のさまざまな団体との協働によるコミュニティ活動の情報を充実させることに努めました。また「安全報告書」を兼ねるため、お客さまの不安やご要望への対応策を具体的に記載し、当社事業の根幹が「安全・安心」にあることをご理解いただけるよう多面的でわかりやすい構成・表現を心がけました。

本年の報告書に対しては、CSR活動の目標およびそれに関するPDCAサイクルの積極開示や、地域社会への貢献につながるステークホルダーコミュニケーションの深化、そしてそのプロセスに対する透明性の確保、グループ企業の情報の充実などを課題としてご指摘いただきました。これらのご指摘を真摯に受け止め、当社とステークホルダーとのつながりをより強化し、企業の社会的責任を果たしてまいります。

2007年9月

取締役執行役員社長室長 高橋 遠

企業の社会的責任報告書 [CSRレポート] 2007年版

2007年9月発行

東京急行電鉄株式会社 社長室 CSR推進部

URL <http://www.tokyu.co.jp/csr/>

