

企業の社会的責任報告書 (CSRレポート) 2008



目次

- 3 東急グループ理念
- 4 東京急行電鉄株式会社の概要
- 5 東急グループの概要
- 6 ごあいさつ

- 8 CSRマネジメント**
 - 9 コーポレート・ガバナンス
 - 10 コンプライアンスとリスクマネジメント
 - 15 ステークホルダー・エンゲージメント

- 16 安全への取り組み(鉄軌道事業)**
 - 17 安全方針
 - 18 安全管理の取り組み
 - 22 事故・障害の発生と改善の取り組み
 - 25 安全確保への取り組み
 - 32 安全会計
 - 33 安全に関する情報発信と意見交換

- 34 社会とのかかわり**
 - 35 お客さまとのかかわり
 - 45 従業員とのかかわり
 - 51 お取引先さま・株主・投資家の皆さまとのかかわり
 - 52 地域社会とのかかわり
 - 56 FOCUS 1 新しい渋谷駅の開業

- 60 環境への取り組み**
 - 61 環境マネジメント
 - 64 環境パフォーマンス
 - 65 環境会計
 - 66 消費と排出のフロー
 - 67 省エネルギーによる地球温暖化防止の取り組み
 - 71 廃棄物の削減とリサイクルの推進
 - 73 化学物質の管理
 - 74 周辺環境との調和
 - 76 環境コミュニケーション
 - 78 FOCUS 2 東急病院の移転・開業

- 80 東急グループ会社のCSR**

- 85 第三者意見**



表紙で使用した絵画は、東横線開業80周年記念イベント「『ぼくの・わたしの東横線』絵画コンテスト」で、子どもたちが描いてくれたものです。(関連情報→P53、54)

編集にあたって

当社では、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と当社とのかかわりをわかりやすく紹介しています。

また、社会的責任報告書の第3回目の発行となる今回、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、グループ会社のCSR活動を紹介するなど、より新しい情報を優先的に掲載しました。

さらに、本報告書は一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、昨年に引き続き安全に関する情報を体系的に記載しました。

当社では、本報告書に対する読者の皆さまからのご意見をいただき、今後の取り組みに活かしていき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、ご感想をお寄せください。

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に掲載し、経済活動およびその実績の詳細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・レポーティング・ガイドライン2006」「AA1000の基本原則※」「環境省環境報告ガイドライン2007年版」を参考にしました。

※ 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

記載内容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、その結果を反映させるとともに、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の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)の考え方に基いた記載に努めています。

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としています。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:2007年度(2007年4月1日~2008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場合があります。

発行日

2008年9月

次回発行予定

2009年9月

■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

東急グループお客さま案内窓口

東急お客さまセンター

TEL 03-3477-0109

FAX 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)。

東急グループ理念

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。東急グループ各社および従業員は、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。

グループスローガン

美しい時代へ——東急グループ

「美しさ」——それは東急グループの、次の時代に向けたみちしるべであり、価値基準です。我々が求める「美しさ」とは、人、社会、自然が調和した中で、国を超え、世代を超え、一人ひとりの心に深い感動を呼び起こすありようのことです。東急グループは、洗練され、質が高く、健康的で、人の心を打つ「美しい生活環境の創造」を自らの事業目的として、その実現に全力で取り組みます。そして、優しさと思いやりにあふれた「調和ある社会」の中で、一人ひとりが自分らしく生き、幸せを実感できるよう、お役に立ちたいと考えます。「美しい時代へ」には、東急グループが自ら美しくあり続ける覚悟と、美しい生活環境を創る先駆者になる決意が込められています。

グループ理念

我々は、グループを共につくり
支える志を持ち、この理念を共有する。

存在理念

美しい生活環境を創造し、調和ある社会と、
一人ひとりの幸せを追求する。

経営理念

自立と共創により、総合力を高め、
信頼され愛されるブランドを確立する。

- 市場の期待に応え、新たな期待を創造する。
- 自然環境との融和をめざした経営を行う。
- 世界を視野に入れ、経営を革新する。
- 個性を尊重し、人を活かす。

もって、企業の社会的責任を全うする。

行動理念

自己の責任を果たし、互いに高めあい、
グローバルな意識で自らを革新する。

東急グループコンプライアンス指針

グループ理念を具体化し、実現するための
役員・従業員の行動の基本原則 →P11

東京急行電鉄行動規範

当社における役員・従業員の行動の基本原則 →P12

東京急行電鉄株式会社の概要 (2008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(大正11年)9月2日
 資本金：121,724百万円

2007年度営業収益：256,167百万円

〔 鉄軌道事業：145,938百万円 〕
 〔 不動産事業：110,229百万円 〕

従業員数：3,403人

株式上場：東京証券取引所第一部

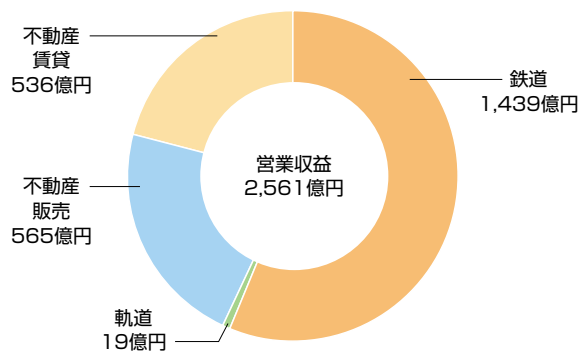
●単体業績推移

(億円)

	2006年度	2007年度
営業収益	2,637	2,561
営業利益	547	590
経常利益	452	527
当期純利益	131	183
自己資本比率	21.9%	22.4%
有利子負債	8,349	8,317
総資産	14,138	14,048

IRコミュニケーションについては、本レポートP51に掲載しています。
 財務情報の詳細は、当社IRサイトに掲載しています。 <http://www.ir.tokyu.jp/>

●セグメント別営業収益(単体)



※ 1億円未満を切り捨てて記載しているため、それぞれを合計した額は2,561億円と一致していません。

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97.9km、軌道5.0km、総営業キロ102.9kmです。2007年度の輸送人員は10億5,698万人と昨年に続き10億人を超え、1日当たりに換算すると289万人のお客さまにご利用いただいています。



2007年12月に池上線・東急多摩川線へ導入された「7000系」

不動産事業

当社は創立時より鉄道沿線での「街づくり」を事業活動の中心におき、長年にわたり、さまざまな領域での不動産事業を展開してきました。不動産販売事業はもちろん、ビルや商業施設の開発・運営も行っています。

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。さらに高齢化社会の到来に備え、シニア層の方々に安心して生活できる環境を提供するためシニア住宅事業をスタートさせることとしました。



東急多摩田園都市

東急グループの概要

東急グループは、東京急行電鉄を中核企業とする279社9法人(2008年3月末現在)からなる企業グループです。その歴史は、1922年の「目黒蒲田電鉄株式会社」の設立に始まり、現在では鉄道事業を基盤とした「街づくり」を事業の根幹に置き、長年にわたって、皆さまの日々の生活に密着したさまざまな領域で事業を展開してきました。また財団活動や全国各地で展開している東急会による地域コミュニティ活動などを通して、社会貢献や環境保全に積極的に取り組み、地域社会に根ざした事業活動により、企業としての社会的責任を果たしています。

東急グループは、昨年までの「中期3か年経営計画」(計画年度：2005年度～2007年度)において、基本戦略を「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」とした事業成長への取り組みを進めてまいりました。その中で計画目標として掲げた連結目標経営指標はすべて達成することができました。

しかし当社としては、この目標達成は持続的成長への通過点であると認識しており、引き続き沿線拠点における大規模開発などの成長戦略を推進していく必要があります。また、東急線の沿線人口は当面増加が見込まれるものの、年齢構成が高齢化していくなど、消費動向にも大きな変化が予想されます。

そこで、2008年4月にスタートした新しい「中期3か年経営計画」では「成長戦略の具現」を目指し、基本戦略を「人口の質的・量的変化を先取りした事業展開」とし、昨年度までの経営計画に掲げた成長戦略をさらに深化・加速させることを目標としています。

●目標経営指標

経営計画(2005～2007年度)で掲げた目標と実績

項目	目標	実績
自己資本比率	13.2%以上	18.4%
有利子負債	1兆1,200億円未満	9,959億円
連結東急EBITDA*	1,530億円以上	1,603億円

●連結業績推移

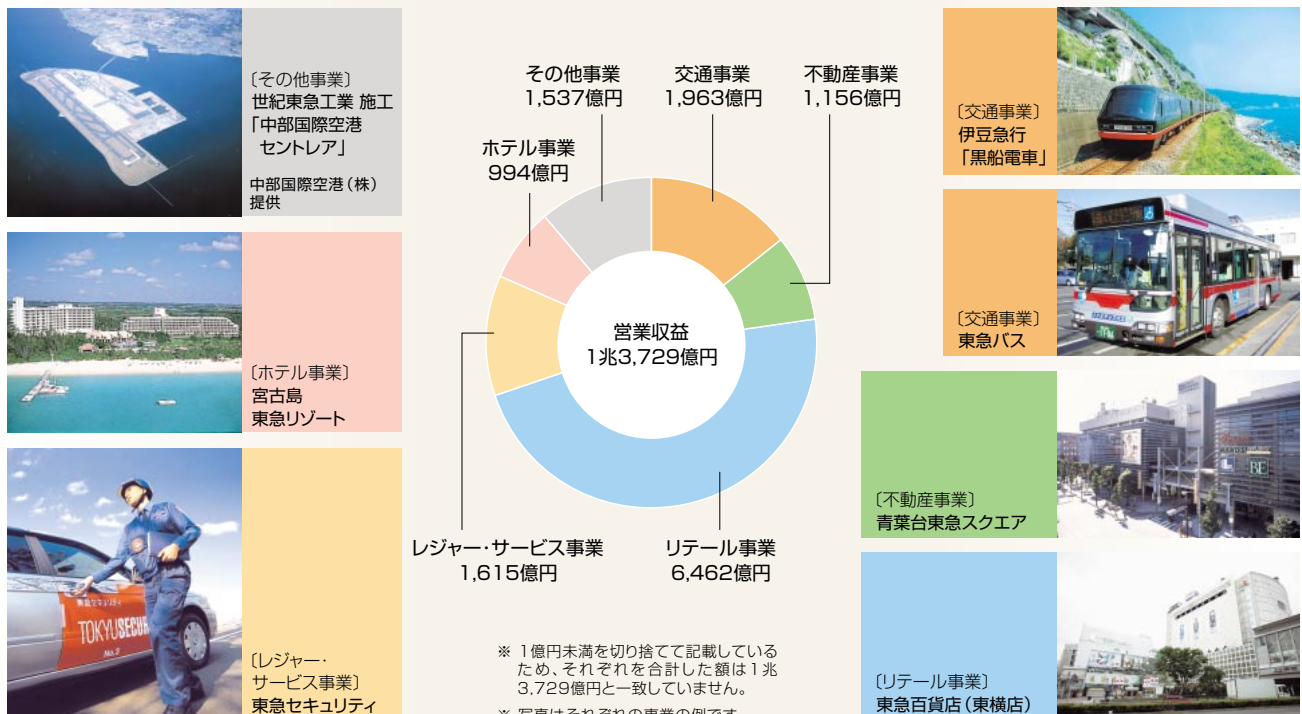
(億円)

	2006年度	2007年度
営業収益	13,819	13,729
営業利益	800	867
経常利益	812	880
当期純利益	587	460
自己資本比率	16.9%	18.4%
有利子負債	10,088	9,959
連結東急EBITDA*	1,638	1,603
総資産	19,493	19,435

連結の状況：連結子会社172社、持分法適用会社22社

* 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。

●セグメント別営業収益(連結)



ステークホルダーの皆さまとの信頼関係を礎とした事業展開を図っています

当社は、グループ経営理念において「企業の社会的責任」を全うすることを掲げ、鉄道事業、不動産事業、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。これらの事業推進には、沿線地域にお住まいの方々をはじめとする幅広い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不可欠であります。「東急お客さまセンター」などを通じていただいたご意見を参考にした業務改善をはじめ、教育、文化、環境活動、国際交流などの発展を支援する財団活動や、沿線の皆さまとの協働による地域コミュニティ活動、清掃活動や文化講演会など、東急グループと地域社会との良好な関係づくりを目的に全国各地で展開している東急会活動など、事業以外の側面においても、社会貢献や環境保全に努めております。

今後も、ステークホルダーの皆さまとともに業容の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、企業市民としての社会的責任を果たしてまいります。

安全の確保に全社一丸となって取り組んでいきます

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。なかでも、公共交通機関としての使命を担う当社におきましては、安全の確保を最大かつ最重要の責務と認識し、安全性の向上に向けて全社を挙げて取り組んでおります。

鉄道事業では、2008年3月に大井町線で急行運転を開始し、6月には目黒線を日吉駅まで延伸いたしました。さらに2009年には大井町線を溝の口駅まで延伸するなど、今後も鉄道ネットワークを拡充してまいります。これらにより混雑緩和や所要時間の短縮など、快適性、利便性の向上が

見込まれますが、引き続きお客さまが、安全にご利用いただけるよう、さまざまな施策を実行してまいります。

事業活動に伴う環境負荷を低減する「環境経営」に取り組んでいます

「自然環境との融和を目指した経営」を経営理念に掲げる東急グループにとって、地球環境への負荷を最小限に抑えたサービス・商品の提供を行っていくことは、当然の責務であると考えております。

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。今後も多くのお客様に、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、安全性は勿論、利便性、快適性の向上に努めてまいります。

また、不動産事業においても、環境負荷低減を目指し、環境に配慮した住宅の供給を行うとともに、家屋のリフォーム等における建設廃棄物の削減やリサイクルの推進など、地域環境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、「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。これを受け、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、さらに2006年には、規制的な規範から、企業の社会的責任を全うするためのより積極的な規範に改定しました。さまざまなコンプライアンス研修などを通じて、今後も、役員・従業員一人ひとりが、高い倫理意識に基づいた行動を実践してまいります。

中期経営計画を推進し持続的成長の実現へ

当社および東急グループは、2008年4月よりスタートさせた新しい中期3か年経営計画に基づき、これまで進めてきた成長戦略を深化、加速させ、持続的成長の実現を目指しております。今後も、加速度的に人口の質的・量的変化が進むと予想されますが、当社はその潮流を先取りした戦略に基づき、交通事業、不動産事業およびリテール関連事業の3つのコア事業の更なる連携を図るとともに、全体最適の観点から、当社および連結子会社資産の有効活用策を実践してまいります。

これらの計画を推進し、実現していくためには、これまで述べてきたCSRが基礎にあることは言うまでもありません。

企業の社会的責任報告書の発行にあたって

企業の社会的責任報告書（CSRレポート）として3回目の発行となる今回も、昨年に引き続き、鉄道事業法に基づく「安全報告書」を兼ねて発行することと致しました。

当社および東急グループは、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーから愛され、信頼される企業集団となるべく、一丸となってさまざまな活動を通じて企業の社会的責任を果たし、社会に貢献することを目指しております。今後とも、皆さまのご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

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

CSRマネジメント



あざみ野上空から多摩田園都市を望む。1958年の計画発表から半世紀にわたって続けてきた開発事業は、開発総面積約5千haと民間事業としては日本最大の街づくりです。21世紀に入り街も変化を求められており、現在は開発だけでなく文化の継承を考慮したコミュニティづくりに力を注いでいます。

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行しております。

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。

2007年には、東急グループ全従業員を対象としたコンプライアンスアンケートを実施し、当社およびグループ各社の実態を詳細に分析・フィードバックの上、各社における改善策を当

社から提案いたしました。

2008年はアンケートで洗い出された課題を克服するため、各社・各々が工夫を凝らしたコンプライアンス推進施策を実行し、より堅固なコンプライアンス体制の構築を目指してまいります。

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てまいります。また、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とお約束いたします。



取締役副社長
鈴木 克久

東急電鉄のコーポレート・ガバナンス

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・ガバナンスを推進します。

準拠する行動規範 すべての行動規範 (P12参照)

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、およびマネジメントシステムの導入による「経営の継続性(Sustainability)」、視覚的に納得される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。

そして、当社においては、当社取締役会に諮る必要がある重要案件については、取締役会に上程し最終的な意思決定を行っています。取締役18人(うち社外取締役4人)で構成する当社取締役会を、毎月1回(定例)開催し、法令・定款および取締役会規程の定めによる会社の経営方針および業務執行上の重要事項を議決するとともに、取締役の職務執行を監督しています。

一方、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。監査役5人(うち社外監査役4人)で構成される監査役会では、各監査役の監査状況の報告、監査意見の形成などを行っています。また

当社の会計監査人、常勤監査役と当社は定期的に連絡会を開催し、会計監査実施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い、監査の適正性の維持を図っています。

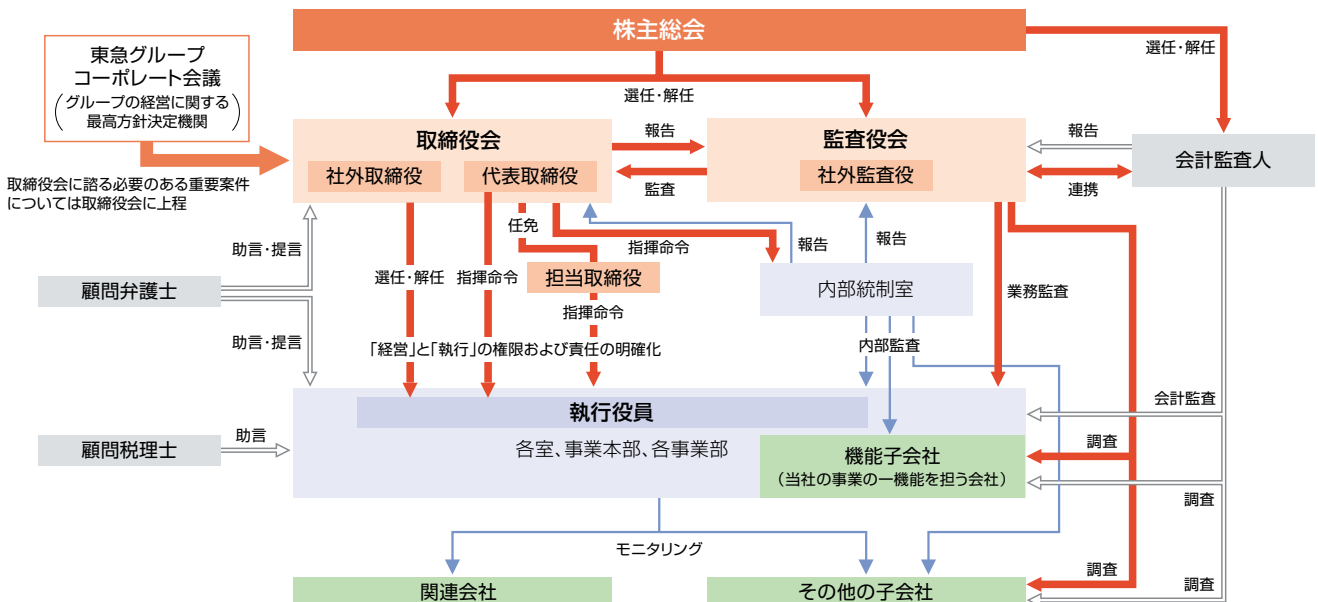
さらに、当社としては社外取締役のサポートとして、当社の取締役会に係る事項は経営統括室経営企画部が、株主総会に係る事項は社長室CSR推進部がバックアップを図る体制を整備するとともに、社外監査役に対しては、業務執行ラインから独立した監査役会事務局スタッフがサポートに当たっています。

内部統制評価・内部監査

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。

2008年4月、業務執行部門から独立し、内部統制評価および内部監査を実施する組織として、従前の内部統制評価準備室および内部統制推進部の内部監査機能を統合した内部統制室を新設しました。

【コーポレートガバナンス模式図】



リスクマネジメント活動を積極的に進めています

当社および東急グループでは、「コンプライアンス経営によるリスク管理」を推進するため、2003年度からリスクマネジメント活動を実施しています。

準拠する行動規範 I-5.6 II-9.10

リスク管理体制

当社内に専任部署（経営統括室リスクマネジメント推進部）を設け、当社およびグループでのリスクマネジメント活動を統括しています。

●東急電鉄のリスクマネジメント

当社の各事業に潜むリスクのみならず、全社を挙げて対応すべきリスクまで特定し、改善を図っています。

社内各部門のコンプライアンス責任者（執行役員）が、事業ごとに関連するリスクの認識、評価を行い、当該部門で対処すべき重要リスクを特定した上で、当該リスクの改善策を策定し、経営統括室リスクマネジメント推進部に提出します。

同時に各部門においてはコンプライアンス責任者の指導のもと、

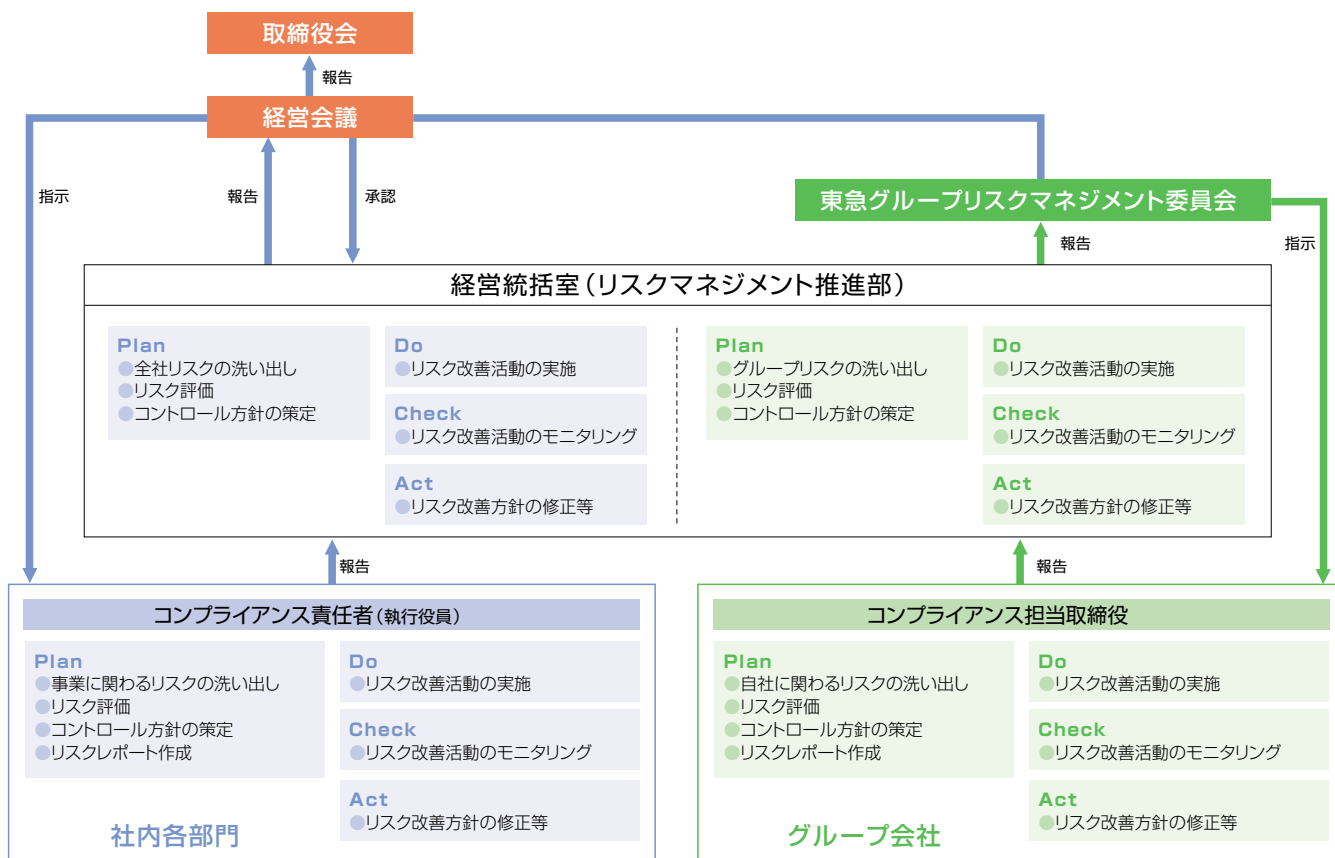
と、改善活動が実施されます（リスクマネジメント体制図参照）。

一方、各部門の重要リスクの提出を受けた経営統括室リスクマネジメント推進部では、その中から特に「当社の経営計画の達成に影響するリスク」や「当社の事業遂行に重大な影響を与えるリスク」を特定し、全社的に重要なリスクとして経営会議に報告します。

経営会議に報告後、全社的重要リスクへの対処方針、改善策等を経営統括室において策定し、経営会議に報告、承認を受けた後、特に重要なものについては取締役会に報告し、方針や施策を社内にも周知し、それらを事業活動に織り込んでいきます。

また上記のほか、「危機管理基本規程」および「危機管理実施規則」に基づき事業活動に関するさまざまな危機管理を行い、全社的な危機管理体制の整備を進め、お客さまの安全確保を最優先し、損失の最小化を図っています。

[リスクマネジメント体制図]



●グループ会社のリスクマネジメント

主要グループ会社（東急グループリスクマネジメント委員会参加会社）においても、当社と同様に、全社を挙げて対処すべきリスクを改善するリスクマネジメントを実施しています。

東急グループリスクマネジメント委員会参加会社のコンプライアンス担当取締役は、上記リスクの改善計画を「リスクレポート」としてとりまとめた後、当社経営統括室リスクマネジメント推進部に提出します。各社で特定した全社を挙げて対応すべきリスクの改善活動については、各社のコンプライアンス担当取締役の指示のもとで実施されます（前ページ図参照）。

グループ会社からの「リスクレポート」の提出を受けた経営統括室リスクマネジメント推進部では、グループのリスクのうち重要なものを当社経営会議にて報告しています。

●リスクマネジメントの推進

経営統括室リスクマネジメント推進部では、社内およびグループ各社に対し、定期的な研修会等を通じてリスクマネジメント活動の向上を図っています。

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、倫理や環境問題を含めて役員・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の制定

当社および東急グループでは、コンプライアンス経営を推進し、グループ理念を実現するため、2002年1月にコンプライアンスに関する東急グループ全役員・従業員の行動の基本原則を指し示すものとして「東急グループコンプライアンス指針」を制定しました。これをもとに、グループ各社がその事業形態または組織風土に根ざした独自の行動規範やコンプライアンスプログラム等を制定し、コンプライアンスの推進に努めています。

●東京急行電鉄行動規範の制定

当社では、「東急グループコンプライアンス指針」の制定を受け、2002年4月に、当社役員・従業員の行動の基本原則として「東京急行電鉄行動規範」を制定しました。そして、2006年5月には、社会情勢等を考慮して、従来の模範的な行動を求める規範から、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に改定しています。

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、人の生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. お客様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. お客様の安全の確保
 2. お客様の「声」に対する適切な対応
 3. お客様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。

●コンプライアンスの浸透

当社の役員・従業員がコンプライアンスを実践するための行動・判断の基準を、東京急行電鉄行動規範の各項目に沿って具体的に解説した「コンプライアンスマニュアル」を全従業員に配布しています。

2008年3月には、法令・社内規程の改正により内容の更新を行い、新入社員集合研修においても、このマニュアルをもとに、コンプライアンスの重要性を柱とした講義を行っています。「事業を推進するにあたっては、コンプライアンスを何よりも優先する」という企業姿勢の理解促進に努めています。



コンプライアンスマニュアル

●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から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」を経営統括室リスクマネジメント推進部に設置しています。

また、「内部通報制度運用規程」を制定し、相談したこと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。

●コンプライアンスアンケートの実施

当社および東急グループでは、東急グループ全従業員を対象とした「コンプライアンスアンケート」を隔年で実施しています。これは、各社に潜在するコンプライアンス違反の原因究明と改善策立案の契機とするものであり、東急グループのコンプライアンス推進に関するPDCAサイクルの機軸として位置づけています。

前回は2007年7月から8月にかけて、契約社員・嘱託社員等を含む全従業員を対象として実施し、当社CSR推進部法務担当から各社・当社各部に対して、分析・フィードバックと改善策（処方箋）の提案を実施しました。これを受けて、各社および当社各部は、独自の改善策を検討し、次回のアンケート実施時まで、組織風土に根ざした独自のコンプライアンスの推進施策を計画的に実施していきます。

東急電鉄のCSR推進活動

当社では、CSRを構成する環境、CS (Customer Satisfaction) などの取り組みを統合的、効果的に推進するために専任部署(社長室CSR推進部)を設け、社内各事業部およびグループ各社と連携をとって、社会貢献、環境保全活動等のCSR活動を積極的に行っています。

●CSR経営会議

当社は、経営層に対してコンプライアンスを含めた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。前述のコンプライアンスアンケートの結果報告をはじめ、全社的な活動報告の場と位置づけ、今後ともこの会議を通じて、当社および東急グループのCSRの基礎を固めていきます。

●CSRセミナーによる啓発活動

当社では、社長室CSR推進部が、コンプライアンスやCSRの推進のため、「CSRセミナー」を定期的に開催し、役員・従業員の意識啓発を図っています。弁護士、公認会計士、学識経験者等の各分野の第一人者を講師として招き、倫理や環境問題も含めたコンプライアンスおよびCSRを積極的に推進する努力を継続しています。

2007年度は、個人情報保護法の施行後もなお頻発する企業の情報漏えいを踏まえ、情報管理とコンプライアンスというテーマのもと、他社の事象事例に学ぶ「従業員の意識改革と情報管理のための適切な社内体制の整備」について、牧野総合法律事務所の牧野二郎弁護士にご講演いただきました。コンプライアンス補佐者をはじめ、各職場のリーダーら約110人が受講し、情報セキュリティの重要性などについて認識を新たにしました。



牧野総合法律事務所 牧野二郎弁護士

また、2008年度は7月末に裁判員制度の概要に関するセミナーを開催したほか(講師：東京弁護士会裁判員制度センター委員 竹村眞史弁護士)、下期には東急グループ各社の役員を対象としたCSRに関するセミナーの開催を予定しています。

今後も、社会情勢やグローバルなCSRの潮流を的確に先取りした情報発信を重ね、いかなる場面においても企業の社会的責任を果たす体制を構築していきます。



セミナーの様子

【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
2008.2.7	情報爆発時代の情報管理とコンプライアンス ～個人情報の保護と、活用の調整のために～
2008.7.31	裁判員制度の概要と裁判員の職務について

●法務リスク軽減への新たな取り組み

当社では、2008年度より、全社的な法務リスクをヘッジするために、新たな取り組みを開始しました。

これは、過去に当社が関係する法的紛争をはじめとしたトラブルにおいて、社内事業部門と法務部門との情報共有が緊密に行われていなかったことへの反省をもとに、会社に脅威を与える危険性をはらむ問題をCSR推進部法務担当が隔月ペースで事業部門から直接ヒアリングを行い洗い出すものです。トラブルの芽が小さいうちに、早期に法的観点での検討を行うことで、さまざまな想定に基づくシナリオを描き、法務リスクに対する防御体制を準備するだけでなく、戦略的な法的対処方法を構築できる効果があるものと確信しています。

適切な情報共有のルール化を図り、会社に損害等を生じさせる法務リスクファクターの芽を早期に摘み取ることで、より一層の企業価値向上を目指していきます。

グループ一体となった推進体制

「東急グループコンプライアンス指針」の制定を受け、主要グループ各社にコンプライアンス担当取締役、責任者を任命しました。2005年10月には、コンプライアンスを含めたグループ一体となったCSR活動を推進するため、東急グループCSR委員会を組織し、各社CSR担当取締役がコンプライアンス等について積極的に議論を重ね、CSRを推進してきました。

●東急グループリスクマネジメント委員会の発足

2008年5月には、東急グループCSR委員会を、グループのリスクマネジメントとコンプライアンスの推進に機能集約した「東急グループリスクマネジメント委員会」に改組しています。これにより、さらに効果的かつ効率的なリスクマネジメントおよびコンプライアンス施策の策定等に資するものと考えています。

委員会の事務局である経営統括室リスクマネジメント推進部を中心に、引き続きグループを挙げてのコンプライアンスおよびリスクマネジメントの推進を図っていきます。

●東急グループCSR推進委員会の結成

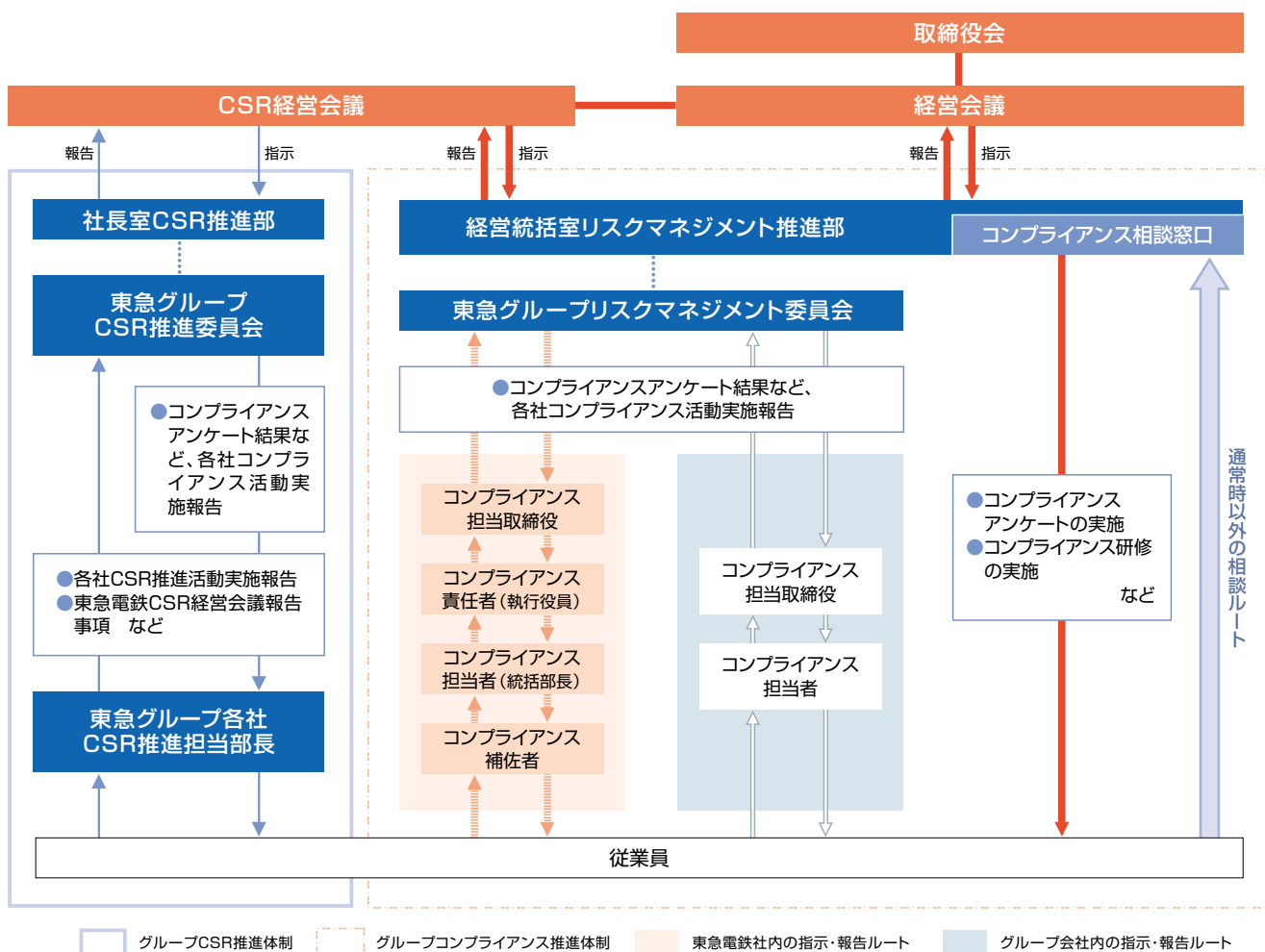
東急グループCSR委員会の「東急グループリスクマネジメント委員会」への改組と同時に、グループCSR推進体制の機能を補充するため、新たに「東急グループCSR推進委員会」を結成しました。

本委員会は、グループ中核会社である当社のCSRに関する方針を伝達するとともに、グループのCSRを一体となって推進していくことをその目的とし、年2回の開催を原則として運用を図っていきます。

委員会の構成は、委員長を当社常務取締役社長室長、事務局長をCSR推進部統括部長がつとめ、より実効性の高いCSR推進活動を目指すために、委員会メンバーを各社CSR推進担当部長職としています。

今後、本委員会を通じてCSR推進に関する議論を活発に行い、2008年度から始まる経営計画の重点項目である「グループ会社へのCSR徹底」を円滑に推進していきます。

[コンプライアンス・CSR推進体制図]



すべてのステークホルダーとの信頼関係を築くために さまざまな手法で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。

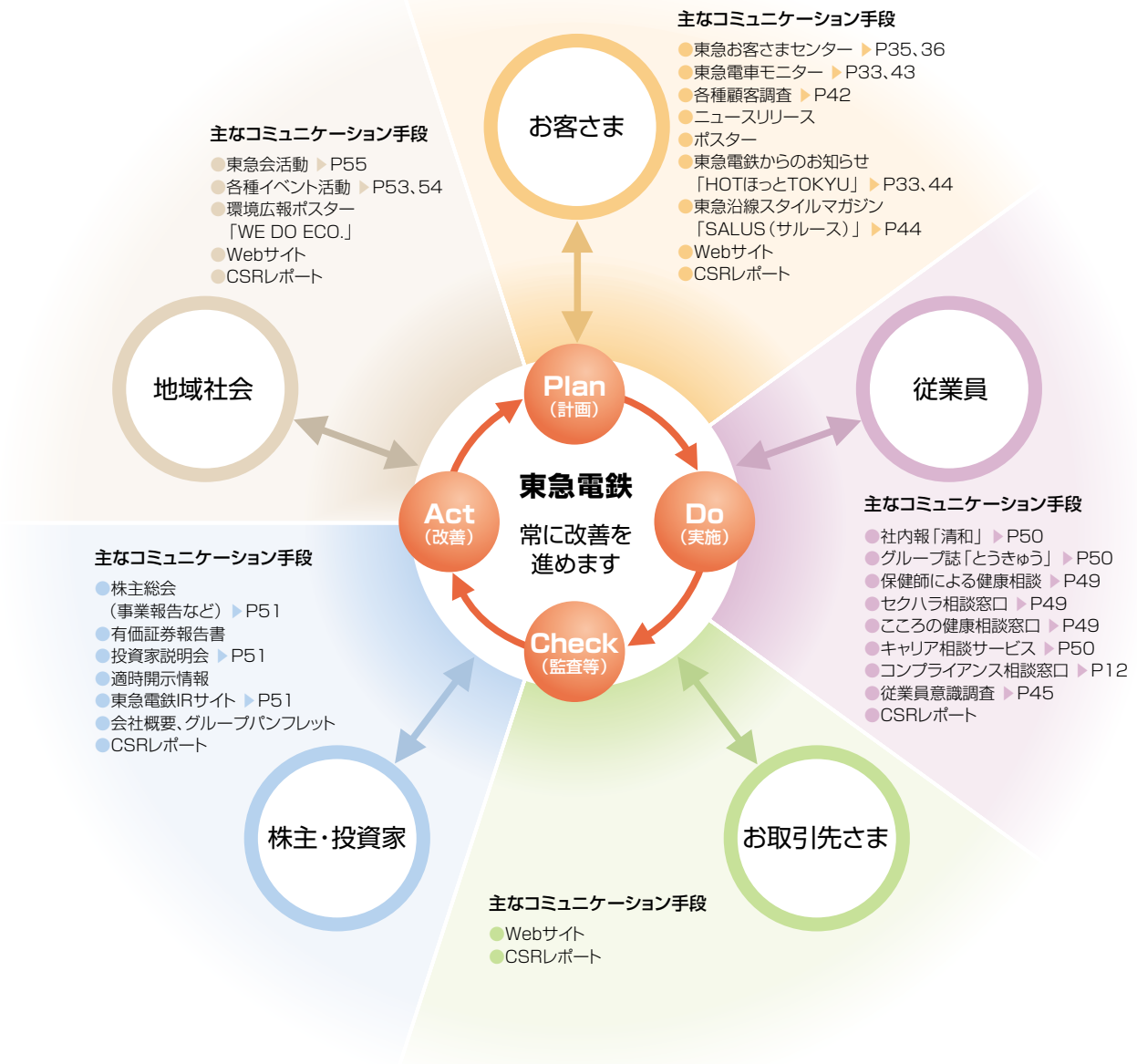
準拠する行動規範 I-2.3 II-12 III-15.16 IV-17.18 VI-20

東急電鉄にとってのステークホルダー

当社は、当社の提供するすべてのサービス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P11、12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もご参照ください)。

[各ステークホルダーとのコミュニケーション手段]



安全への取り組み（鉄軌道事業）



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。（左側が講習生。関連情報→P25）

Message

私たち鉄道事業に携わる者にとって「輸送の安全」がすべてに優先いたします。安全運行こそが鉄道事業の最大かつ最重要の使命と考え、日々の業務に取り組んでおります。

当社では、2006年6月に安全管理に関する専門部署「安全推進委員会」を設け、経営トップから現業第一線の社員まで一体となった安全管理体制の強化に努めております。また、同委員会が中心となり、「安全管理規程」に基づ

いて、ハード、ソフトの両面からさまざまな施策を進めてきております。

鉄道事業においては、何よりも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初めて安全が確保されます。それらを念頭に、これからも決して妥協することなく、安全を最優先し、お客さまに信頼される「安全」で「安心」な鉄道を目指してまいります。



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 安全方針を定めています

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」として定めています。

準拠する行動規範 I-1 (P12参照)

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」を定めました。

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ています

「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」として決めました。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。

2008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 現業と本社およ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	→ P18
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	→ P19
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	→ P19
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バックアップ機能を取り入れた設備を整備する	→ P20

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、トップと現業職員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

●現業職場との意見交換会

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月から月に2回程度実施しており、鉄道事業本部長のほか、現業職員と本社職員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。直接意見を交換することで、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るとともに、風通しのよい組織風土の醸成につなげています。



現業職場との意見交換会

●「安全の日」の制定

毎月19日を「安全の日」として、各部門の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カ月に1回の頻度で実施しています（関連情報→P35）。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。

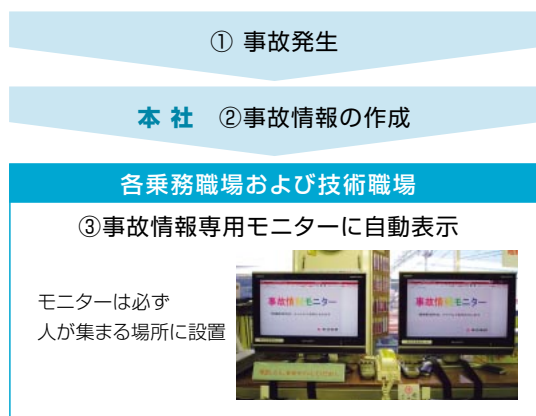
②事故情報の確実な伝達と対策実施による再発防止

●事故情報専用モニターの活用

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活用しています。

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。本社で作成した情報を各職場へ配信してモニターに表示、各職場の関係する全係員が確認でき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

●教育訓練の立案と推進を行う専任スタッフの配置

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は「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、人材の育成と技術の伝承に関する取り組みを強化しています（関連情報→P25）。

●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込んで、さまざまな角度から事故を学習できるようになっています。事故事例は「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も利用しています。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教材を増やしていく予定です。



教材の目次画面



教材の事例画面

●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

2008年6月6日にJR西日本常務執行役員安全研究所長の白取健治氏による安全講演会、「事例で分かるヒューマンファクター～ヒューマンエラーを少しでも減らすために～」を開催しました。

講演では、はじめに福知山線事故後に策定した安全性向上計画の策定などJR西日本の施策や、安全研究所の概要と具体的な取り組みを説明。続いて、ヒューマンエラーとヒューマンファクターについて、「からだ」や「こころ」の動きとのかかわり、安全への組織的取り組みの重要性などに関する話が展開されました。

講演会には、鉄道事業本部、グループ会社、協力会社から監督者を中心とした約500人が参加し、ヒューマンエラーとヒューマンファクターへの取り組みについて認識を深めました。

参加者の感想

- 錯覚・錯誤を招きやすいスイッチ配置による事故事例について、ユーザー本位の設計の必要性を再認識した。
- 安全対策は「いつでも」「誰でも」「簡単に」できるものでなくてはならない。平易な言葉、簡単な操作による安全を心がけたい。
- ベテランほど思い込みによるヒューマンエラーを起こしやすい。他人事ではなく自分のこととして戒めたい。

④設備面の安全対策の推進

●施設・車両・設備整備の状況

他社および自社の事故を契機に、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バックアップ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。

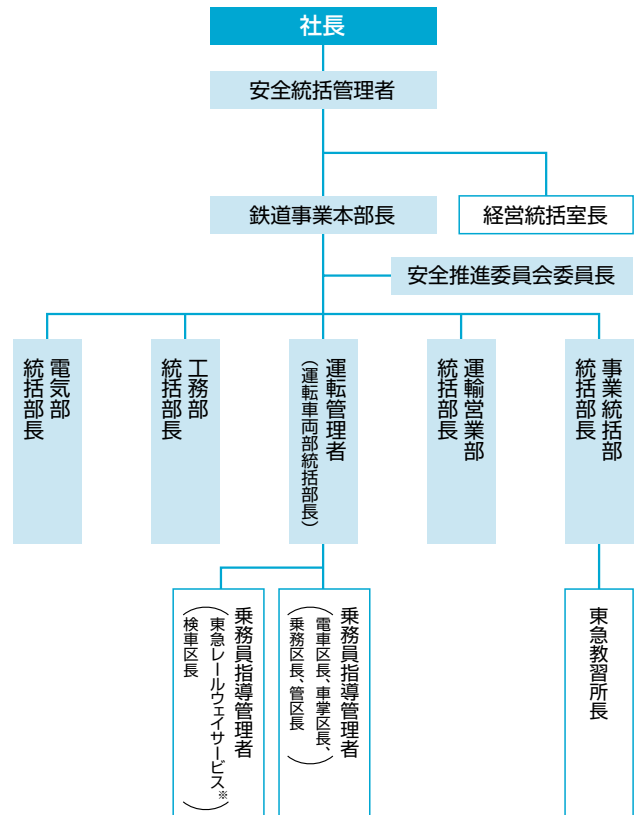
【東横線 中目黒駅ドア誤開扉】

発生時期	2006年4月27日
発生事象	中目黒駅で停車中の列車の、ホームと反対側のドアが開いた。
原因	車両のドア開閉スイッチの確認が不十分で、スイッチの位置が中立状態になっていたこと。
実施済みの対策	ドアの電気回路および車掌スイッチの形状を変更し、中立状態にならないように改修した。(2007年7月対策完了)

組織体制

2006年6月に設置した安全管理に関する専門部署「安全推進委員会」を安全マネジメント体制の事務局とし、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た組織としています。

安全統括管理者、運転管理者は、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、国に届け出しています。



※ 東急レールウェイサービスには、鉄道事業法第25条に基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統括管理する。
- 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）経営計画等を策定する。
- 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。

安全管理の方法

● 定例部課長会議の開催

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・報告するとともに、安全に関する情報を水平展開しています。



定例部課長会議の様子

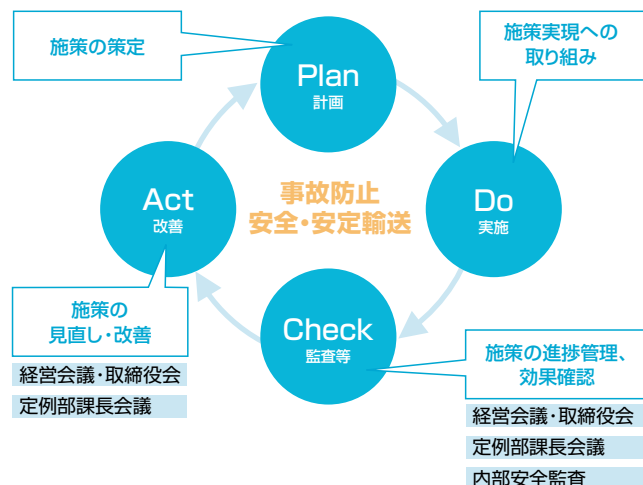
● 経営会議・取締役会への報告

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（四半期ごと）報告しています。

● 内部監査と安全管理の見直し

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実施しています。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。

[安全管理体制のPDCAサイクル]



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。

2007年度の評価は、2008年3月6日から7日にかけて行われました。安全管理体制の構築および維持に関する取り組みについては、2007年2月の運輸安全マネジメント評価（第1回）以降、経営トップおよび安全統括管理者のリーダーシップのもと、輸送の安全に関する各種取り組みを推進しており、特に以下の項目について評価されました。

評価された項目

- 経営トップ等と現場との情報伝達および横断的コミュニケーションの確保および充実
- ヒヤリ・ハット情報の収集・対応の取り組み
- 安全管理体制を維持するための必要な教育・訓練の充実
- 重大な事故等への対応の充実

しかしながら、安全風土・文化の構築と定着を図り安全性を段階的に向上させるためには、安全管理体制の自立的・継続的な改善および不断の取り組みが不可欠であり、「経営トップのコミットメントの継続」について、さらなる取り組みに向けた助言を受けました。



運輸安全マネジメント評価の様子

国土交通省による保安監査

2007年9月4日から7日にかけて、国土交通省による保安監査が実施されました。保安監査は、鉄道事業法第56条および鉄道事業等監査規則に基づき実施され、本社部門や現業の各部門において監査を受けました。

指摘事項に対する改善状況については、2008年1月16日、国土交通省関東運輸局長宛に報告を行いました。

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する可能性はゼロではありません。発生した場合でも、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 1-1

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行っていますが、不測の事故や障害などが発生することがあります。

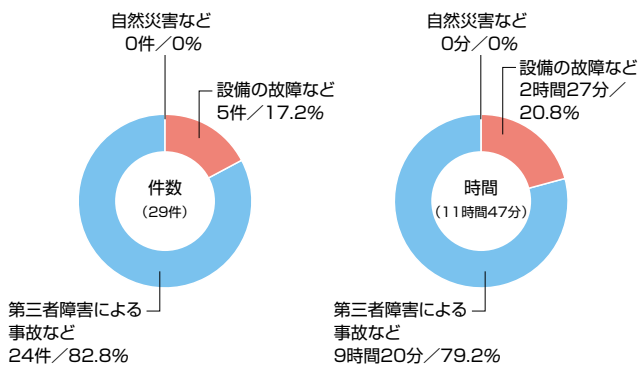
東急線全線で2007年度に発生した事故・障害などの件数および運転を見合わせた時間の合計は下記のとおりです。

【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*】

理由	件数	時間
自然災害など	0件	0分
設備の故障など	5件	2時間27分
第三者障害による事故など	24件	9時間20分
合計	29件	11時間47分

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

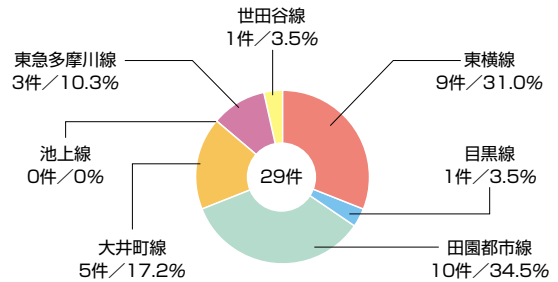
【原因別事故・障害などの発生状況】



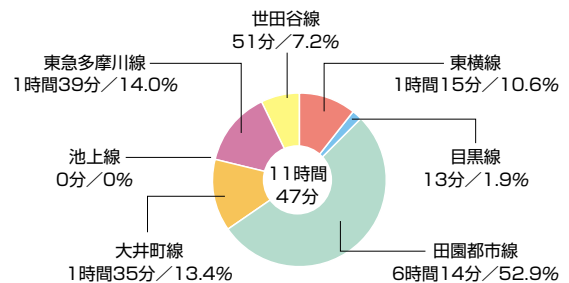
【路線別事故・障害などの件数・運転を見合わせた時間の合計】

路線	件数	時間
東横線	9件	1時間15分
目黒線	1件	13分
田園都市線	10件	6時間14分
大井町線	5件	1時間35分
池上線	0件	0分
東急多摩川線	3件	1時間39分
世田谷線	1件	51分
合計	29件	11時間47分

【路線別事故・障害などの件数】



【路線別事故・障害などにより運転を見合わせた時間の合計】



【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	10件	0件	10件
輸送障害*2	18件	1件	19件
インシデント*3	0件	0件	0件
合計	28件	1件	29件

※1 運転事故：鉄道事業法に基づく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：鉄道事業法に基づく列車に運休または30分以上の遅延が生じたものをいいます。

※3 インシデント：鉄道事業法に基づく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。

事故・障害をもとにした改善

当社では、発生した事故・障害などを今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を進めるとともに再発防止策を推進しています。

重大な事故になる可能性があった事例

当社では、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。2007年度に発生もしくは解決した事例を、原因の分析とその対応策を含めて報告します。

CASE 1 田園都市線用賀駅下り線構内レール損傷事故について

発生日：2008年1月24日 発生場所：田園都市線用賀駅

概要

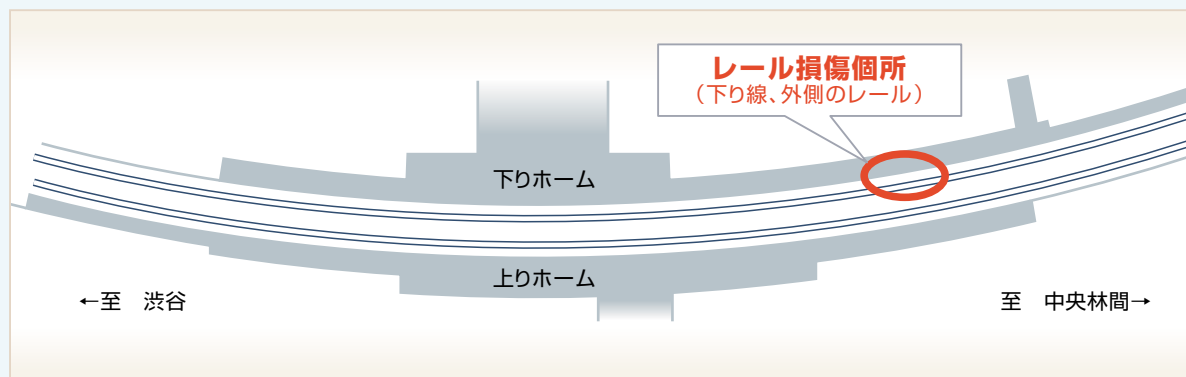
①20時00分ごろ、田園都市線用賀駅に差しかかった中央林間行き下り線列車（各駅停車）が停止信号を受けて停止しました。現地を確認したところ、前方のレール溶接部分に約3mm～4mmの隙間が空いているため、信号電流が流れない状態になっていることが判明しました。

その後、応急処置によりレールをつなぎ、信号電流が流

れるようにした上、21時41分ごろ全列車各駅停車で運転を再開しました。

②財団法人鉄道総合技術研究所に協力を依頼し、レール溶接部分を詳細に調査したところ、レール溶接時に施工不良があったことが判明しました。

【用賀駅レール損傷箇所の概略】



原因

レール溶接面に点状の微細介在物（酸化物）が連続的に観察されていたことから、その接合状態が良好でなかったため損傷したという結論を得ました。

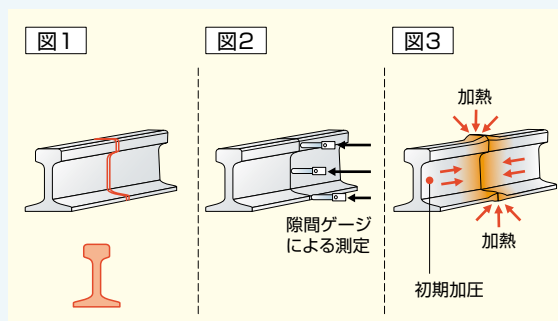
- ・レール溶接時の溶接面の研削不良による錆の残存
- ・振動等によるレール溶接面の隙間の拡大

対策

- ①レール溶接の施工時における確認項目を追加しました。（右図参照）
 - ・溶接面の研削状態の確認（図1）
 - ・レールの隙間の確認（図2）
 - ・レールの変形時間の確認（図3）
- ②レール溶接の施工直後におけるレール内部傷の検査を追加しました。
 - ・超音波による探傷検査の実施



レールを溶接した箇所が損傷



CASE 2 大井町線で列車が走行中に扉が開いた事故について

昨年(2006年)の報告書で概略をお知らせしましたが、国土交通省航空・鉄道事故調査委員会の最終調査結果の発表がありましたので内容をお知らせします。

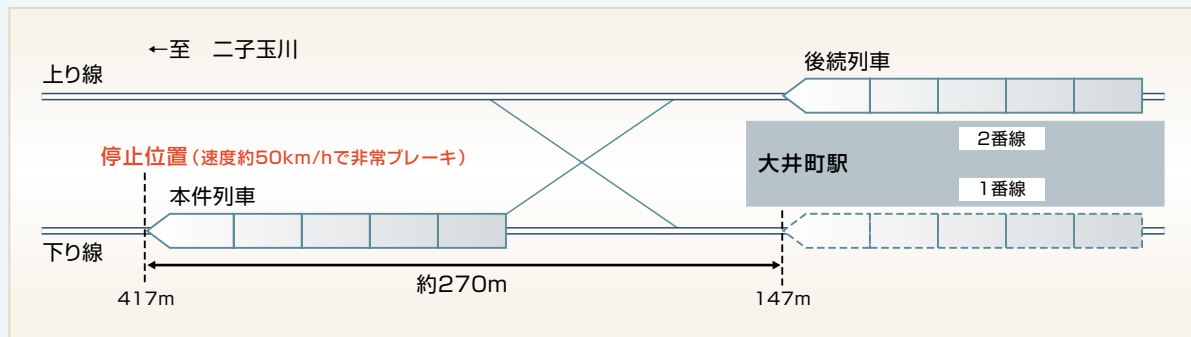
発生日：2006年3月11日（報告書公表2008年3月28日） 発生場所：大井町線大井町駅

概要

①下り列車が大井町駅を出発し、約170m走行し速度50km/hに達したとき、進行方向右側の全ドアが約60cm開いて閉じました。運転士は運転士知らせ灯*1によってこれに気づき、直ちに非常ブレーキを使用して、出発点から約270mの地点で列車を停止させました。ドアが開いたことによるお客さまの転落、けがはありませんでした。

②事故発生直後から自主的に再発防止策を講じた上で、航空・鉄道事故調査委員会による事故の調査に協力しました。その結果、列車の栓受*2内部の車両の扉を開閉する回路の一部がショートしており、詳細な調査を行うこととしました。部品の調査および再現試験などを行った結果、ショートの原因が判明しました。

[走行中開扉事故発生現場付近概略]



原因

走行中にドアが開いたのは、1号車の栓受に水が浸入し、栓受の内部で接触片*3間にイオンマイグレーション*4が発生、これが進展し接触片の間の絶縁が失われたためにショートして電流が流れ、走行中に戸閉電磁弁が動作してドアが開いたものと結論付けられました。

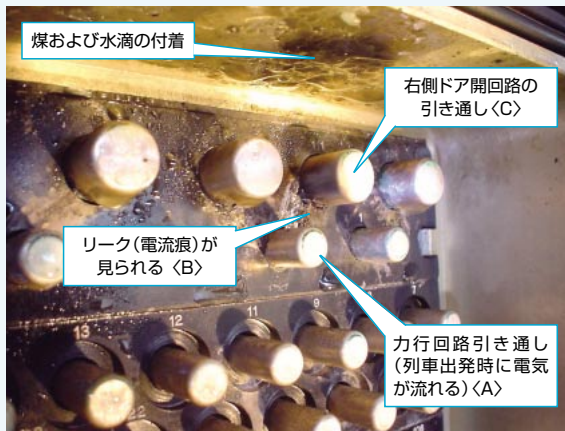
対策

- ①事故車両と同様の電気回路になっているすべての車両を「万一、電気回路がショートした場合でも扉が開かない構造」に改修しました(2007年6月に完了)。
- ②運転取り扱いのマニュアルを追加整備し、同様のドアの不具合が停車中に発生した場合でも、ただちに運休することになりました。

※1 運転席の運転士にドアの開閉状況を知らせるランプ。
 ※2 車両を連結する際に、車両間の電気回路をつなぐ機器。家電製品のプラグとコンセントの関係に似ており、コンセントに相当する。1つの栓受の中でたくさんの回路をつないでいます。
 ※3 コンセントの端子部分に相当します。銀合金の接触片同士が押し付けあうことで接続しており、擦りあっているような状態です。
 ※4 大気中の水分と電極間の直流電界により銀などの電極金属が絶縁部に溶け出して拡散する現象です。電極(陽極)から溶け出した金属陽イオンは他の電極(陰極)に向かって成長し、最後には両電極間はショートします。また、ショートにいたる過程では大きな発熱を伴うので、周囲の絶縁材を損傷することがあります。



栓受の取り付け位置 ふたが閉じている状態



栓受内部の状況(列車出発時に流れた電流<A>が漏れて右ドア開回路に流れた<C>)

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167編成（2008年3月31日現在）の列車があり、運転士491人、車掌352人（2008年3月31日現在）が乗務しています。

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後、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

乗務員の能力の維持管理のために乗務員指導管理者を配置しています。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

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、運転士や車掌になった後も安全や技術に関する教育を実施し、知識・技能の向上に努めています。



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

輸送の安全を確保するために、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

当社が実施している訓練の中でも最大規模のもので、年1回実施し、関係部署から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や、お客さまの避難誘導、復旧作業などを迅速に行うとともに、関係部署間での連携を確実にすることを目的としています。

2007年度の訓練は、11月1日に長津田検車区構内で実施しました。「線路内で作業していた作業機械に電車が接触し、一部車両が脱線。死傷者15人」という設定でした。

事故現場に設置する「現地対策本部」に加え、はじめて社長を本部長とし全社的な危機管理を指揮する「危機管理本部」を設置。各本部で状況を迅速・的確に共有し、事故現場の復旧作業だけでなく、病院での死傷者のケアやマスコミ対応などの訓練も行いました。

訓練には、鉄道の運行にかかわる各部署のほか、秘書・広報部、CSR推進部などから合計200人以上が参加し、約3時間半の訓練に真剣に取り組みました。



ジャッキを使って脱線した車両を持ち上げる



危機管理本部は、マスコミ対応などを訓練

● 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車両連結訓練などを行っています。

● 災害救助訓練

元住吉駅では、2008年5月20日、神奈川県警および中原警察署と合同で洞爺湖サミットに向けたテロ対策訓練を実施しました。電話で犯行予告があり、係員が駅構内を点検しホーム上で不審物を発見したという設定で、連絡通報とお客さまの誘導・救護を行いました。

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を使用する訓練も行っています。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。



AEDを使用した救命講習の様子

AED

Topic

最近の救命活動例

2008年5月24日午後、大井町駅の改札で勤務していた駅務員がコンコースでお客さまが倒れたことを確認。助役とともに現場に駆けつけました。お客さまに意識、呼吸がないことを確認した駅務員は、AEDを使用するとともに応援を要請。お客さまはその後、回復され、6月3日に大井消防署長から適切な救護に対し感謝状をいただきました。

運行管理システムによる安全対策

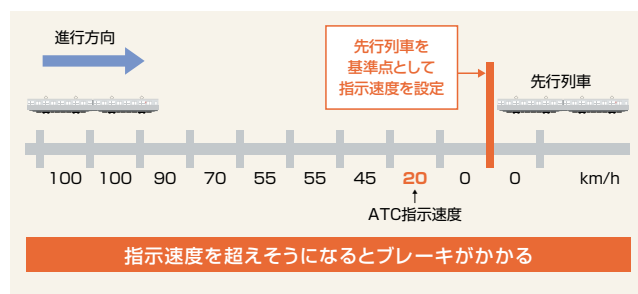
列車を安全に運行するために、ATC(自動列車制御装置)、または、ATS(自動列車停止装置)を鉄道全路線に導入して安全対策を講じています。

●ATC(Automatic Train Control 自動列車制御装置)

【導入路線：東横線、目黒線、田園都市線、大井町線、こどもの国線】

列車が制限速度を超えないよう、自動的にブレーキがかかり、制限速度まで減速させるシステムです。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などの機能があります。このためATC使用路線では、制限速度超過の可能性はなく、高い安全性を確保しています。

【先行列車による速度制限 (ATC)】



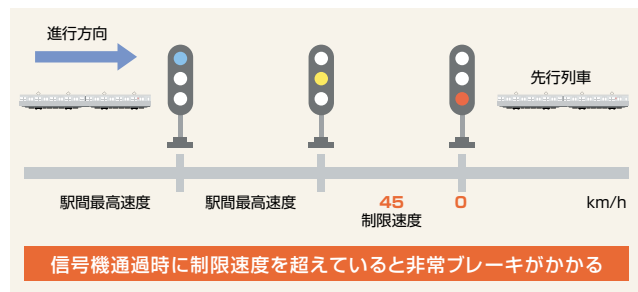
●ATS(Automatic Train Stop 自動列車停止装置)

【導入路線：池上線、東急多摩川線】

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、自動的にブレーキがかかるシステムです。

なお、カーブ区間やポイント部の手前では、先行列車との距離にかかわらず、列車が制限速度を超えて進入するのを防ぐシステムも導入しています。

【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

【導入路線：目黒線、池上線、東急多摩川線】

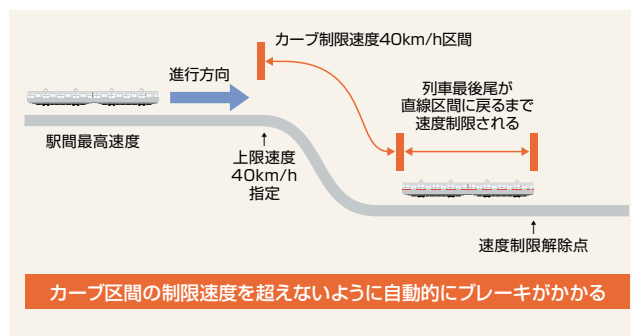
ワンマン運転化に伴って、運転席のテレビモニターでホームの安全確認を行っているほか、目黒線ではホームドアを設けています。また、駅でのオーバーランを防止するために、定位置停止支援装置を装備しています。

●カーブでの速度制限

【導入路線：池上線、東急多摩川線】

池上線、東急多摩川線では定位置停止支援装置の機能を活用して、カーブ区間では自動的に速度制御します。

【池上線・東急多摩川線でのカーブ区間の速度制御】



【世田谷線の運行安全対策】

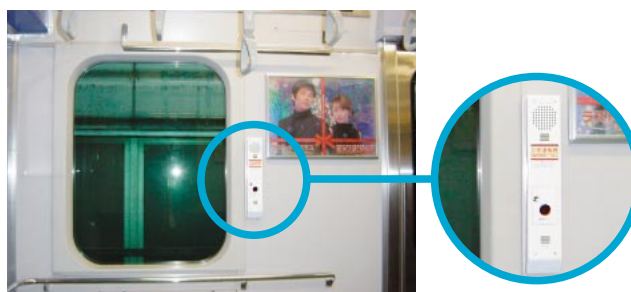
軌道線である世田谷線は、補助装置として軌道信号機と車内警報装置を設置するなどして安全を確保しています。

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系車両および目黒線・池上線・東急多摩川線・世田谷線・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、運輸司令部が対応するシステムです(世田谷線は除く)。

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

●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(関連情報→P38)。

●非常停止ボタンと防犯ボタンの設置

非常停止ボタンは、世田谷線、こどもの国線、ホームドアが設置されている目黒線を除く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、半径1km以内(一部の地下駅は半径500m以内)の全列車が緊急停止し、安全が確保されます。

防犯ボタンは、駅構内で不審者・不審物を発見したときや、トラブルが発生したとき、お体の具合が悪いときなど係員を呼びたいときにボタンを押すと、駅係員・警備員が現場に向かいます(列車は止まりません)。インターホンを設置している駅もあります。



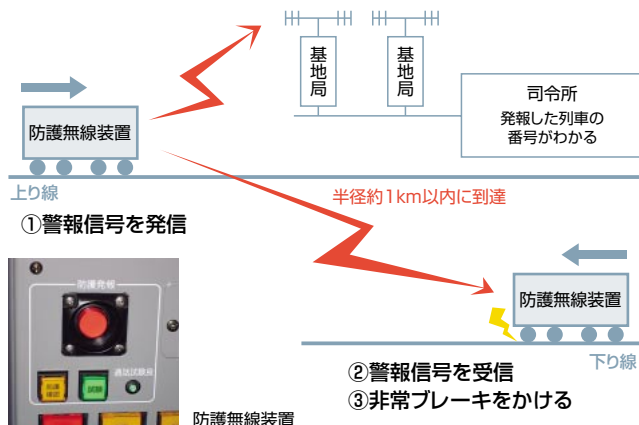
非常停止ボタン(左上)と防犯ボタン(左下)

●防護無線機能

「防護無線」とは、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もので、列車無線システムに組み込まれています。停電時でも発信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(一部の地下駅は半径500m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。

【防護無線のイメージ】



●防犯カメラの増設

駅構内に防犯カメラを設置しています。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。2008年6月1日現在で、1,640台を設置しました。



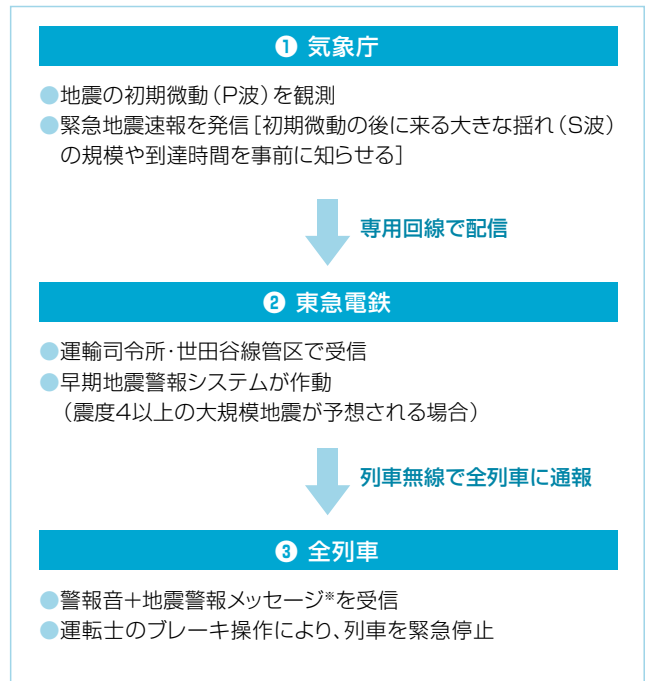
防犯カメラ

●早期地震警報システムの導入

2007年4月1日、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。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最も有効な施策は、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による踏切解消を進めてきました。

最近では、2006年7月に、目黒線の立体交差化事業に伴い、不動前～洗足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。

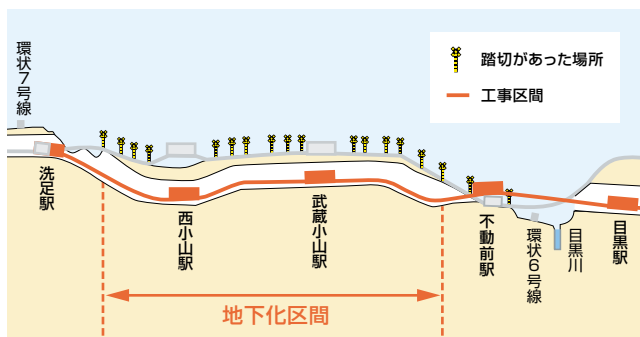


武蔵小山2号踏切立体交差化前



武蔵小山2号踏切立体交差化後

【地下化された不動前～洗足間のイメージ】



●踏切事故防止のために設置しているさまざまな機器

2008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非常ボタンや障害物検知装置を設置しています。

非常ボタンは一部の構内踏切を除く鉄道線すべての踏切に設置され、世田谷線でも2009年度までにすべての踏切に設置します。障害物検知装置は、東横線、目黒線、大井町線の自動車が通行可能なすべての踏切と、池上線、東急多摩川線、こどもの国線の一部の踏切に、合計で97カ所設置しています。



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
遮断かんが確実に降りていることを、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。



特殊信号発光機
非常ボタンが押されたり障害物検知装置が異常を検知したときに、赤く点滅して列車の運転士に異常を知らせます。ATCと連動しているため、東横線、目黒線、大井町線、こどもの国線では、接近する列車を自動的に減速させます（田園都市線に踏切はありません）。



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。

現場での日々の保守管理

列車が安全に走行するためには、線路やさまざまな設備を常によい状態に保つことが重要です。当社は保守管理を徹底し、安全で快適な運行に努めています。

●線路の保守

昼間、保線係員が列車の運転台に乗り、線路内に異常がないかなどを確認するほか、実際に線路上を歩きながら、線路の状態を点検・確認して適正な線路状態を保っています。

また、最終電車から始発電車までの間には、碎石のつき固めや、レールの傷を探し出したり、表面を滑らかにするなどの線路の保守を行っています。



●総合検測車

高速軌道検測車と電気検測車で編成されます。高速軌道検測車は、通常の列車と同じ速度で走行しながら線路状態を測定し、補修が必要な線路を発見します。電気検測車は電線の状態を測定します。



●レール探傷車

レールに超音波を当てて、外見ではわからないレール内部に存在する傷などを探し出し、レール折損などの事故を未然に防ぎます。



●マルチフルタインバ

レールと枕木を支える碎石のつき固めを自動的に行う車両です。軌道を修正し、列車の揺れを減少させます。



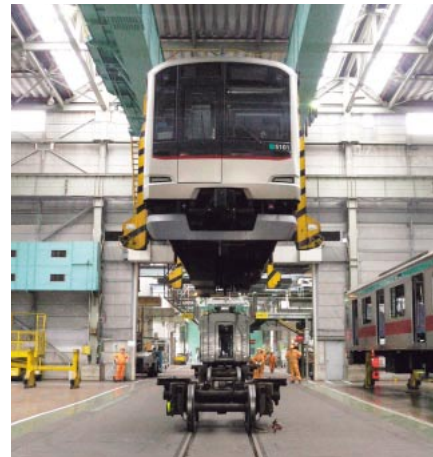
●レール削正車

レール表面の凹凸を削って滑らかにします。レールと車輪の接触面から発生する騒音や振動も低減できます。

●車両の保守

元住吉、長津田、雪が谷大塚にある検車区で、定期的に車両の点検を行っています。また、恩田駅近くにある車両メンテナンスセンターでは、4年に一度、車両を分解して検査・メンテナンスを行います。各機器の異常の有無やブレーキの効き具合、車軸・連結器の探傷試験、車輪の摩耗など走行に関するすべてを検査します。

特に、車両の脱線防止対策として車輪にかかる重量バランス(輪重)の厳密な管理を、他社に先がけて1986年から取り組んでいます。また、定期的に車輪の形を削り直し、安定した走行ができるように管理しています。



分解整備ができる車両メンテナンスセンター



車両係員が車輪の状態を一ひとつチェック

●電気設備の保守

信号装置や踏切保安設備、列車無線、非常停止ボタンなどを定期的に検査しています。また、列車や駅へ電力を安定供給するため、27カ所の変電所をはじめ、電車線や高圧配電線などの保守・管理も行っています。



電気係員が電車線の状態を確認

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

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、この通達基準だけでなく、「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の箇所も、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しますが、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。

耐震補強の方針と対象

・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ります。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ます。

●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2007年度末時点で1,410本(57.6%)の工事が完了しています。また、橋梁(32.3%)、トンネル首都高速一体部(37.2%)、駅施設等(29.7%)でも、工事が進行中です。

今後は、橋梁とトンネルは2011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。

【2007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	680本(53.1%)
田園都市線	370本	330本(89.2%)
大井町線・池上線	800本	400本(50.0%)
合計	2,450本	1,410本(57.6%)

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	10カ所(32.3%)
トンネル*(首都高速一体部)	48,353本	18,000本(37.2%)
駅施設等	64カ所	19カ所(29.7%)

※ 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、2006年度は三軒茶屋駅の対策を完了しました。2008年度中に池尻大橋駅、駒沢大学駅を整備し、全地下駅の対策を完了する予定です。

※ 緊急事態に備えた訓練についてはP26に掲載しています。

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

耐震補強や車両更新など、多額の費用がかかるものは計画的に進めつつ、
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2007年度の投資実績と2008年度の投資
計画を集計しました。

2007年度は、大井町線のATC化を完了しました。
また、2008年度へ継続する主な取り組みとしては、より信
頼性の高い新型車両への更新や車両の改良、変電設備の増強・
改良などがあります。

【集計期間：2007年4月～2008年3月】

(億円)

内容	2007年度(実績)	2008年度(計画)	完成予定
■保安・防災対策			
大井町線ATC化	24	4	2007年度使用開始
高架、地下区間、駅での耐震補強工事実施 (すべての高架、橋梁、トンネル等の補強を実施)	28	29	2012年度 (一部駅施設は2010年度)
火災対策強化 (地下駅2通路以上の避難通路確保、排煙設備、防火戸の設置など)	1	1	2008年度
立体交差化(目黒線 目黒～洗足、踏切16カ所廃止)	9	7	2008年度 (2006年7月地下化完了)
踏切関連工事(障害物検知装置新設等)	4	3	※
目黒線 元住吉駅・日吉駅ホームドア等設置工事	2	2	2008年度
線路法面・高架橋・橋梁等防災対策工事	7	3	-
ATC装置・連動装置等改良	4	3	-
田園都市線列車無線設備更新・改良	1	7	2009年度切替
その他	13	11	-
保安・防災対策 計	93	70	
■車両関係			
車両新造(老朽車両代替更新)	81(70両)	99(86両)	-
車両改良(ドア関係対策を含む)	12	12	-
その他	4	12	-
車両関係 計	97	123	
■安定輸送対策			
軌道整備(ロングレール化・道床整備等)	7	13	-
き電線・電車線増強・改良等	3	2	-
変電設備増強・改良	13	4	-
安定輸送対策 計	23	19	
安全対策工事 合計	213	212	

※ 踏切障害物検知装置は、世田谷線、こどもの国線を除き2016年度に設置完了予定。

【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、大井町線の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
- ・非常停止ボタン設置(駅ホームで電車を緊急停止させる装置)
- ・目黒線の立体交差化(踏切16カ所を廃止)

〈以前からの取り組み〉

- ・1954年から立体交差化に取り組み(132カ所の踏切解消)
- ・緊急ブレーキ(アッドマン)装置の導入

お客様の声に耳を傾け問題解決へ素早く改善を進めるとともに安全に関する情報発信や意見交換を積極的に行っています

お客様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-1.2

お客様のご意見による改善

安全に関するお客様の声を真摯に受け止め、お客様の安全と安心のために、素早い改善に努めています。

●駅ホームのエスカレーター運用

ご意見の要旨

事故で運転を見合わせていたため、横浜駅ホームが混雑して身動きがとれない状況なのに、エスカレーターが動いていて危険を感じた。将棋倒しになる前に規制してほしい。（ご意見をいただいた日：2007年4月25日）

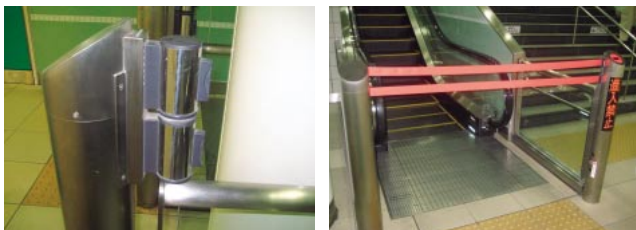
状況

同様の意見を2006年10月にもいただいており、運転を見合わせているときはただちにエスカレーターを停止させるマニュアル作成と訓練を実施していましたが、停止手配は1基ごとに時間を要することから、このような事態が再び発生しました。

改善策

係員が乗り口でお客様を制止し、すべてのお客様がエスカレーターから降りたことを確認後に停止するという方法を改め、2007年5月からは、乗り口を遮断する遮断テープを設置しお客様を制止することとし、エスカレーターの停止手配は後で実施することにしました。また、ホームへ向かうエスカレーターの速度を遅くしました。

輸送障害時のホーム混雑による事故を防止することを重要な課題と考えており、全駅のエスカレーターに遮断テープを設置しました。また、定期的な訓練を実施していきます。



(左)すぐに展開できるように遮断テープをボールに後付けしました。
(右)遮断した状態

安全に関する情報発信

安全に関する情報発信を「安全報告書」のほかにも、さまざまな媒体を通じて行っています。

●「HOTほっとTOKYU」

東急電鉄の駅構内でお配りしている月刊の無料情報誌「HOTほっとTOKYU」に、訓練や設備投資計画など、安全にかかわる情報を掲載しています。また、年1回安全への取り組みをまとめた安全特集号を発行しています。



HOTほっとTOKYU（安全特集号）

お客様との意見交換

●東急電車モニター

鉄軌道事業に関するアンケートなどにご協力いただく「東急電車モニター」の取り組みを実施しています（400人、毎年200人ずつ交代）。見学会やアンケート調査（年6回）、グループインタビューなどを行い、いただいたご意見は事業改善に活用するとともに、アンケート結果を「HOTほっとTOKYU」や当社ホームページなどを通じて公表しています。（関連情報→P43）

また、モニターを対象とした見学会やワークショップを行っています。2008年6月9日から12日にかけて、開業直前の東横線・東京メトロ副都心線渋谷駅を見学していただきました。同時に行った全体会議では、工事や東急線に関する貴重なご意見をいただきました。

2008年2月23日には「みんなで駅を創ってみる」と題して、ワークショップを開催しました。「好きな駅」「駅で困ったこと・良かったこと」「みんなで駅を創ってみる」の3つのテーマについて議論していただきました。

社会とのかかわり



2007年から2008年にかけて、東横線・池上線・大井町線が開業80周年を迎え、さまざまな記念キャンペーン・イベントが行われました。
 ①80周年のヘッドマークをつけて走る東横線5000系車両 ②東横線一斉クリーン大作戦(→P76) ③車体の横にも80周年記念広告
 ④「小学生・運転体験プロジェクト」東急教習所で子どもたちが運転シミュレーターを体験しました。 ⑤記念キャンペーンサイト(2008年7月に終了しました)

Message

当社は企業市民として、さまざまなステークホルダーの皆さまと、緊密なコミュニケーションを図り、信頼関係を強め、社会的責任を果たしてまいります。

まず、お客さまとのかかわりにおいては、東急お客さまセンターや東急電車モニターなどを通じて、ご意見・ご要望を伺い、「HOT!ほっとTOKYU」で結果を報告させていただくなど、コミュニケーションに注力しております。また、いただいたご意見を整理・分析の上、社内で共有することにより、事業の推進や改善に役立て、一層の顧客満足度向上に努めております。

地域社会や沿線にお住まいの皆さまに対しては、地元の商店会およびNPO法人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を主体としたコミュニケーション活動、

各種財団活動などを通じて、良き企業市民として社会貢献や環境保全に積極的に取り組んでおります。

株主・投資家の皆さまに対しては、適時適正な情報開示を積極的に行い、正しい評価をいただけるよう努力しております。

お取引先さまに対しては、2006年に制定した「CSR調達ポリシー」に基づく行動について、ご理解とご協力を働きかけております。

従業員に対しては、人権や個性を最大限尊重しています。また、モチベーションを向上させる制度づくりや、良好かつ健全な職場環境の整備に取り組んでおります。

本編ではこれまでの取り組みを紹介しておりますが、今後もさらに各種施策を進めるべく努力してまいります。



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 (P12参照)

お客さま満足度向上のための方針

当社では、東京急行電鉄行動規範に「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、お客さまの満足や従業員の満足を実現し、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うことで、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集約と、情報共有を図っています。

また、従業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ひとつとして、CS研修を継続的に実施しており、2007年度は、計3回実施しています。

お客さまの声の収集と活用

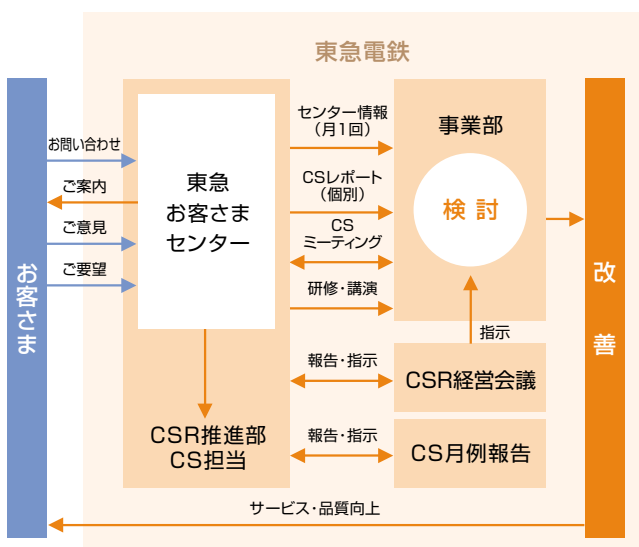
●お客さまセンターの設置

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月から「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。

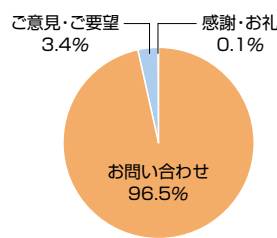
また、お客さまセンターの営業時間内に駅にいただいた電話も、お客さまセンターでお受けしています。2007年度は224,634件のお問い合わせ、ご意見・ご要望をお寄せいただきました。

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。

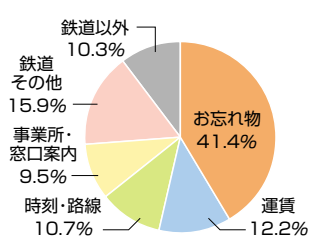
[CSマネジメントの体制とお客さまのご意見を反映する仕組み]



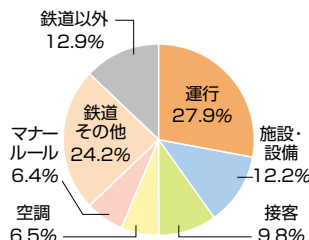
[お客さまセンター受付内訳 (2007年度)]



[お問い合わせ内訳 (2007年度)]



[ご意見・ご要望内訳 (2007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、駅や車内をはじめとする当社関連施設へ掲出するポスター、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**
TEL 03-3477-0109 FAX 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)。



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7,500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」(社内ネットワークでも共有)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フェイスでの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。

このようなお客さまの声の共有により、事業部門の中で「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、事業部門でのCS推進体制構築の支援と状況確認を推進しています(前ページの図もあわせてご覧ください)。

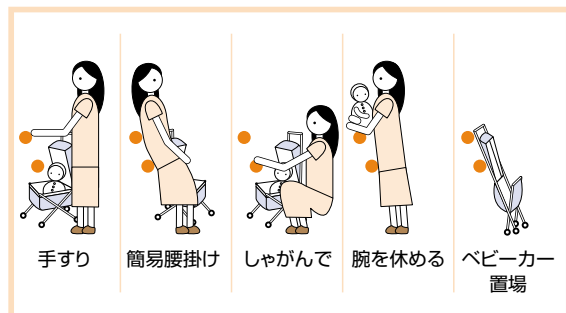
Topic

お客さまの声による改善例

電車内でベビーカーを使用されるお客さまからは「周囲の人から迷惑そうな顔をされる」、他のお客さまからは「混雑している車内では危険」など、さまざまなご意見をいただきました。そこで双方のお客さまに快適にご利用いただけるよう、池上線と東急多摩川線に導入した7000系では、座席に工夫をしました。2号車の両端に、2人掛けと1人掛けの座席を向かい合わせに配置したクロスシートを設け、1人掛け座席の横をベビーカーや大きな荷物を置けるフリースペースにしました。

また、車いすスペースでは、手すり部分を改良し、ベビーカーのハンドル部分と同じ高さにしてつかまりやすくしたほか、手すりを2段にして簡易的に腰掛けられる構造にしました。

【2段手すりの機能】



クロスシート



車いすスペースと2段手すり

お客様の立場に立った 商品・サービスを提供します

当社は、常にお客さま満足の向上を心がけ、
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

当社では、重要な課題である田園都市線、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る利便性の向上を実現するために、大規模改良工事を推進しています。

●田園都市線の混雑緩和

田園都市線の朝ラッシュ時は依然として混雑率が高く、遅延の一因にもなっているなど、ご利用のお客さまにご迷惑をおかけしています。ラッシュピーク時間帯にはこれ以上運転本数を増やすことが難しい状況の中、当社では、機器のバックアップ機能を強化することにより運行の安定性が向上した5000系車両の増備、乗り降りしやすく混雑感を軽減した6ドア・座席格納車両の増備、二子玉川～渋谷間は各駅に停車する「準急」の導入など、混雑緩和と遅延抑制に努めてきました。

2008年3月28日には、混雑緩和策として進めている「大井町線改良・田園都市線複々線化工事」の進捗に伴い、大井町～二子玉川間の急行運転を開始し、都心へのアクセス向上による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ました。さらに、田園都市線のラッシュピーク時間帯の前後に急行を2本増発するとともに、「準急」運転時間帯を拡大しました。

これらの施策により、田園都市線の最混雑1時間の平均混雑率(池尻大橋～渋谷間)は198%(2007年度)から193%(2008年6月調査)と、改善の兆しが見えています。依然としてお客さまにはご迷惑をおかけしていますが、2009年6月には大井町線を溝の口駅まで延伸し、大井町～溝の口間で急行運転を開始するなど、引き続き、さまざまな対策により田園都市線の混雑緩和と遅延抑制、利便性向上に努めていきます。



●東横線の混雑緩和

東横線の混雑緩和策として進めている「目黒線改良・東横線複々線化工事」では、2008年6月22日、目黒線を日吉駅まで延伸しました。これにより1988年から行ってきた多摩川～日吉間の複々線化が完成しました。この延伸により、東横線に加えて目黒線も日吉駅で横浜市営地下鉄グリーンラインと接続し、港北ニュータウンから日吉駅経由で都心へ向かうルートがより便利になりました。そのため、目黒線には5000系車両を増備し、輸送力を増強しました。

●東横線と東京メトロ副都心線との相互直通運転

東横線では、東京メトロ副都心線との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に。また、相互直通運転にあわせて特急・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の認定を受けました。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～横浜羽沢付近を結ぶ路線)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、新幹線が停車する新横浜駅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。開業は2019年4月の予定です。

鉄軌道事業での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の段差を解消し、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・現在地を点字・音声でご案内す

る音声案内付き触知案内板、筆談器、点字運賃表の設置も進めています。また、多機能トイレはすべてオストメイト対応としています(オストメイトとは人工肛門や人工ぼうこうをお持ちの方のことです)。

2008年9月現在で、98駅中94駅(全駅の95.9%)をバリアフリー化していますが、すでにバリアフリールートを確認している五反田駅でも、JR線との乗り換え階段のバリアフリー化に着手します。多機能トイレは世田谷線を除く88駅中71駅(80.7%)、触知案内板は同88駅中37駅(42.0%)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。



東急線駅施設利用案内

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)。



エレベーターと転落防止柵

防犯対策として、内部が確認できるシースルー型や窓付きエレベーターの設置を進めています。また、線路への転落を防ぐために、エレベーターの前に転落防止柵を設置しています。



ホームドアと誘導ブロック

線路への転落防止と列車への接触防止のため、目黒線の各駅にホームドアを設置しています。また、各駅には目の不自由なお客さまのための誘導ブロックを設置しています。



視覚障害者用 歩行路標識シール

階段の先端をわかりやすくするために、赤と黄色の標識シールを貼付しています。

●今後のバリアフリー化計画

改札口からホームまで段差のないルートを一ルート以上確保できるよう、整備を進めています。2010年までに、下記の4駅を整備する予定です。これにより、98駅すべてでバリアフリー化を実現することとなります。

[今後バリアフリー化を図る駅(2008年9月以降)]

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

●車両のバリアフリー化

車両では、全編成に車いすスペースを設けているほか、東横線、目黒線、田園都市線に導入している5000系車両、大井町線の新型車両6000系車両(2008年3月導入)、池上線・東急多摩川線の新型車両7000系車両(2007年12月導入)では、従来の車両より床面の高さを下げ、ホームとの段差をより小さくしています。

また、車いすをご利用のお客さまの安全性を高めるため、7000系車両では車いすスペースに高低2段の手すりを設置したほか、車両両端に3人掛けのクロスシートを採用して、ベビーカーなどとともにご乗車になるお客さまのためのスペースを設けました(関連情報→P36)。



床面とホームの段差をより小さく



ユニバーサルデザインの手すりを3人席にも設置



扉の縁を着色して注意を促し、複層ドアガラスで防音と結露防止を実現

●サービス介助士資格の取得

高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに安心してご利用いただける鉄道を目指し、他社に先がけて2003年4月から駅係員・乗務員などによる「サービス介助士」の資格取得を推進しています。

この資格は、サービス介助の基本理念、接客・介助技術などの知識や、実際のサービス介助に関する技術を習得した者をNPO法人「日本ケアフィットサービス協会」が認定する民間資格です。2008年6月1日現在、駅業務や運転業務に携わっている従業員の90%が取得しており、当社全体(関連会社の東急レールウェイサービス所属を含む)で2,566人が取得しています。

「サービス介助士」の資格取得者は、歩行の介助や車いすの操作などをお手伝いすることはもちろん、資格を取得していない係員に対し自らの知識・技術を共有し、すべての係員が資格取得者と同様のサービスをご提供できるよう指導しています。



サービス介助士の資格取得を推進

●世田谷線の取り組み

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。ホームと電車との段差を解消したこととあわせて評価され、2006年10月には国土交通省から「日本鉄道賞」を受賞しました。

鉄軌道事業でのさまざまな取り組み

●女性専用車両

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、実施時間と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。

● 運休や遅れが発生したときの対応

事故などにより運休や遅れが発生したときは、速やかに振替輸送などの代替交通手段を確保するなど、お客さまのご不便を最小限にとどめられるよう努めています。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する機器を、一部の列車に車内案内表示装置(トークビジョン)を設置しています。

また、Webサイトでも運行情報を提供するとともに、2007年1月からは駅で配布している遅延証明書を発行できるようにしました。

さらに2008年5月、携帯電話へ運行情報をメール配信する無料サービスも開始しました。



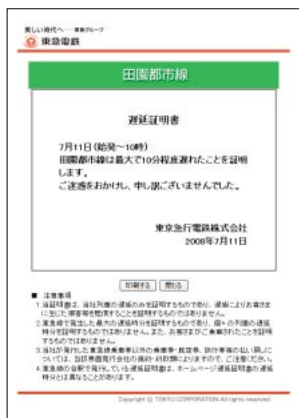
運行情報表示器



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)



遅延証明書(Webサイトで発行した場合)



「東急沿線情報メールサービス」サイトQRコード(<http://tokyu.tpcd.jp/>) ※ 携帯電話からのみ接続できます

● お忘れ物の検索能力向上

東急線の各駅に、駅や電車内のお忘れ物をパソコンで検索する「お忘れ物検索システム」を導入し、お客さまのお忘れ物をスピーディーにお探ししています。このシステムは、東横線と相互直通運転を実施している横浜高速みなとみらい線にも導入しており、相互に検索できます。

「お忘れ物検索システム」は、駅係員がお忘れ物をお預りした際にその特徴などを端末に登録することで、検索しやすくするシステムです。現在、東急線と横浜高速みなとみらい線の各駅と東急お客さまセンターで活用しています。なお、お忘れ物が発生した直後の場合には駅係員が相互に連絡し合って回収するなど、迅速な対応に努めています。



お忘れ物は駅の窓口などで承っています

● ICカード乗車券(PASMO・せたまる)

2007年3月、首都圏の鉄道・バス共通ICカード乗車券「PASMO」を導入しました。PASMOは、JR東日本「Suica」と相互利用でき、1枚で首都圏のほとんどの鉄道・路線バスを乗り降りできます。東急グループ各社共通のポイント「TOKYUポイント」をPASMOに移行し、電車やバスの乗車に利用することもできます。

また、世田谷線専用のICカード乗車券「せたまる」は、世田谷線の駅改札口または電車の乗車口に設置されたチェッカーに触れるだけでそのまま乗車になれるものです。「せたまる」には「せたまる定期券」と「せたまる回数券」の2種類があり、「せたまる回数券」はポイントを貯めることができ、累積ポイントに応じて世田谷線の運賃を還元できる乗車券です。世田谷線ではPASMOと「せたまる」の両方がお使いいただけます。



PASMO

不動産事業・住宅でのバリアフリー化

●バリアフリー住宅へ

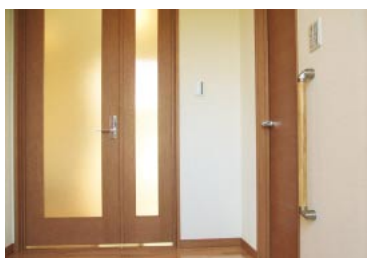
当社のノイエシリーズ戸建は、誰もが普通（ノーマル）に暮らせる環境づくり、ノーマライゼーションに着目しました。ノーマライゼーションとは、高齢者や障害者も不都合を感じることなく日常生活を送ることができるよう、生活環境やさまざまな条件を整備する取り組みのことをいいます。ノイエシリーズ戸建では、ご家族どなたにもやさしい、使いやすいことを第一に、階段、手すり、段差など独自の細かい基準を取り入れました。これからも、本当の意味で「人にやさしい」住まいづくりを心がけていきます。



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、浴槽は手すりステップのあるものを採用しています

不動産事業でのさまざまな取り組み

●アフターサービス受付窓口の設置

当社は2008年4月に組織改正を行い、事業部横断的なアフターサービス体制整備の一環として、住宅事業部にアフターサービス受付窓口を開設しました。今後も、総合的なお客さま満足度の向上を図っていきます。

●設計・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、実際の設計・施工にあたる東急設計コンサルタント、東急建設、東急ホームズ、東急グリーンシステム等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「東急電鉄の住まい」

不動産事業全体のWebサイトにより、東急電鉄の住まいの情報を、お客さまにわかりやすくお伝えする環境を整えています。また、Webサイト「東急電鉄の住まい」および会員組織「東急電鉄の街」の募集運営により、Webサイトからの資料請求にも対応しています。

※「東急電鉄の街」の会員数：10,361件（2008年5月末現在）



「東急電鉄の住まい」トップページ

●CS意識向上等のための研修会

不動産販売において、契約時の説明不足や引渡後の対応が行き届かないことなどにより、販売後にクレームとなるケースが社会的な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、法令に関する研修会を行うとともに、他社へのCSベンチマーキングや電話応対研修を行い、住宅事業部内に法令意識の定着およびCS意識の向上を図りました。

●満足度調査の実施によるお客さま満足度の向上

当社では、2007年度より、戸建住宅、マンションそれぞれについて、購入者調査・非購入者調査・ユーザー調査を実施し、お客さまの満足度を総合的に把握、課題を抽出することにより、お客さまの声を反映した商品企画を行っています。今後もお客さまのニーズに合った商品の提供に努めていきます。

その他の事業での取り組み

●地域とともに歩む「たまプラーザ テラス」

田園都市線沿線エリアの拠点であるたまプラーザにおいて、商業施設「たまプラーザ テラス」を核とし、駅上部を含む駅前広場や駐車場など、駅周辺の都市機能を総合的に整備していません。商業施設と鉄道施設を一体的に開発することで、鉄道線路をはさんだ街の南北を一体化し、たまプラーザの街全体の活性化を目指しています。

「たまプラーザ テラス」は、「ライフスタイル・コミュニティ・センター～地域に根ざした生活者のライフスタイル実現の場所～」をコンセプトとし、生活者のライフスタイル実現、コミュニティ育成の支援など、さまざまな機能を実現します。

2007年1月に「たまプラーザ テラス サウスプラザ」が、同年10月には「同 ゲートプラザ I」が先行開業し、全体の開業は2010年を予定しています。



たまプラーザ テラス (ゲートプラザ I)



たまプラーザ駅およびたまプラーザ テラス全景イメージ

たまプラーザ テラスにおける

お客さまや周辺地域・環境への配慮

- 地域の方のための地区広場(サウスプラザ)
憩いの場・コミュニティ育成の場として約1,000m²の地区広場(コミュニティコート)を設けています。
- 街並みに配慮した建物デザイン
立体駐車場の圧迫感を軽減するため、サウスプラザの建物東面にはサッシ・ルーバーを設置。南と西面には、壁面緑化を行っています。また、ゲートプラザ I では建物の外壁を温かみのある色のタイル等で仕上げ、街並みに調和したデザインとしています。
- ユニバーサルデザイン
ユニバーサルデザインの施設づくりにより、福祉のまちづくり条例の適合証を取得しています。例えば、駐車場の事前精算機は車いすの方にも配慮したユニバーサル対応モデルを採用しています。
- 残置灯による地域の安全への貢献
広場や道路に面した各店舗では、営業終了後も終電まで店舗前面の照明を残すことで、地域の安全と街並みづくりに貢献しています。
- オープンテラス
ゲートプラザ I の最上階となる3階はお客さまの通路をオープンテラスにしており、空調機器の運転による電気使用量を低減させ、CO₂削減に貢献しています。
- 積極的な緑化
サウスプラザはコミュニティコートや駐車場西側壁面を中心に、ゲートプラザ I は3Fオープンテラスを中心に、積極的に緑化に取り組んでいます。

Topic

制服が変わりました

当社では、大井町線での急行運転開始や目黒線の日吉駅への延伸など、鉄道ネットワークの強化に向けた新たな施策がスタートする節目の年となることから、2008年4月、鉄道部門の制服を一新しました。

新しい制服は、廃ペットボトルなどをリサイクルした再生ポリエステル繊維を使用し、環境にも配慮しました。駅係員、乗務員の制服には、動きやすいストレッチ素材を採用したほか、引っ掛かりやすい袖のボタンをなくすなど、機能性も重視。また技術員の制服には、現在よりも鮮やかな蛍光オレンジ色の生地を採用し、視認性を高め、安全性も考慮しました。



鉄道部門の新制服

お客様の評価をもとに 商品・サービスの改善に努めます

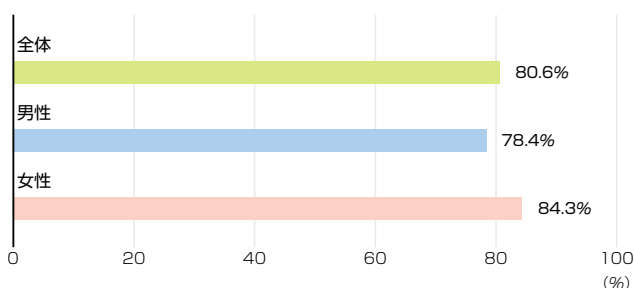
東急電車モニター (P33参照) の皆さまに、インターネットを通じてアンケートに答えていただきました。

準拠する行動規範 I-2.3

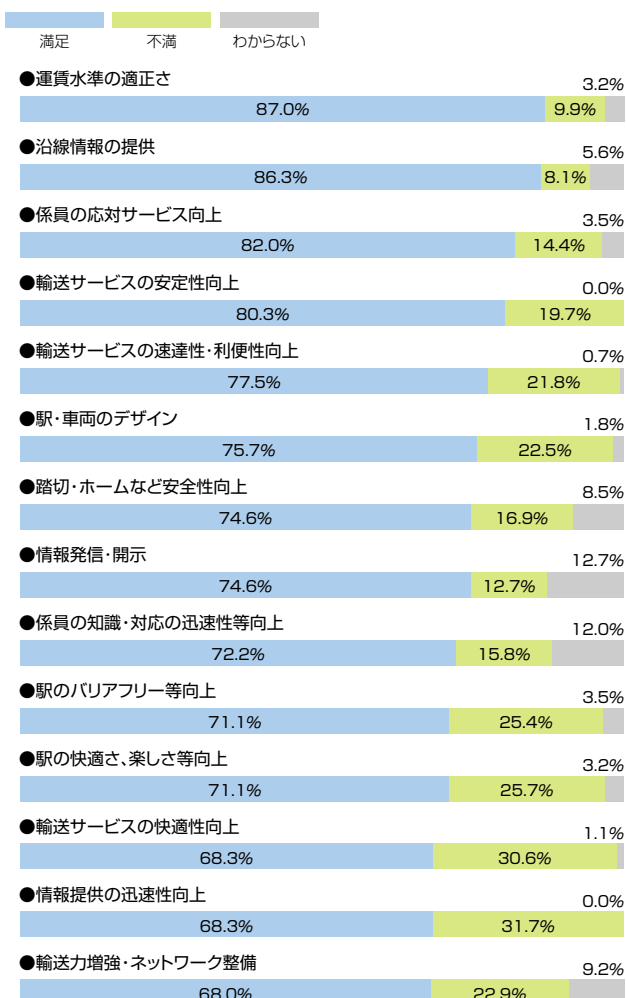
モニターアンケートの結果

●2007年10月実施アンケート結果の抜粋

[駅や運行に関するサービス全般への満足度]



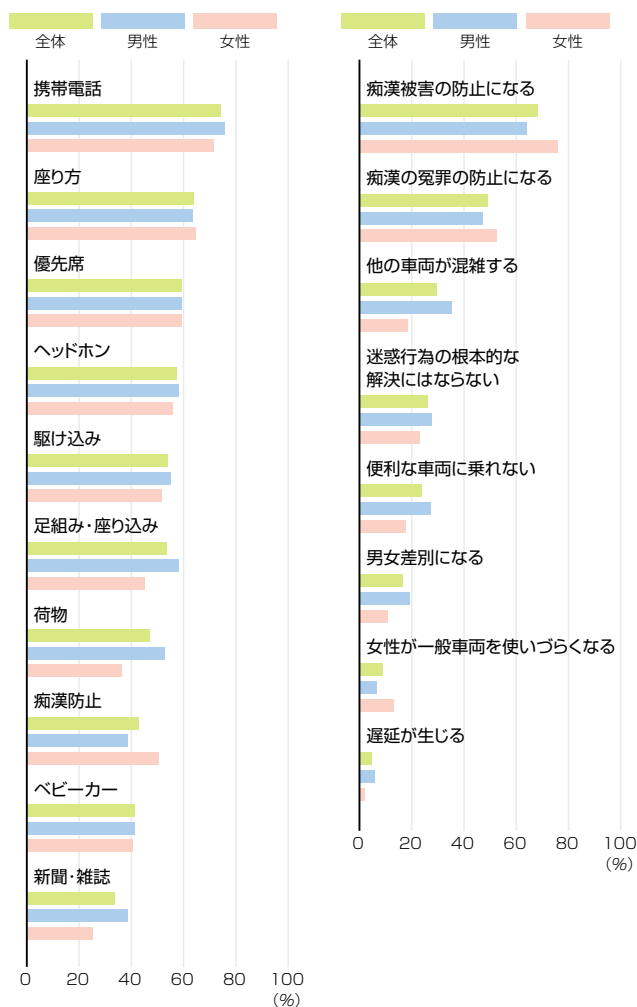
[個々の取り組みに対する満足度]



●2007年5月実施アンケート結果の抜粋

[必要だと思うマナー放送]

[女性専用車の効果と影響]



2007年度のアンケート結果を受けて

左記14項目を含む全23項目の満足度の平均は68.7%でした。沿線情報の提供や開示などの情報発信には満足度が高まっている一方、輸送サービスの快適性や運行情報提供の迅速性は低下傾向でした。

当社では引き続き、混雑緩和を最重要課題として大井町線の溝の口駅への延伸に向けた工事や、東横線改良工事などを進めます。また、事故などによりダイヤが乱れた場合にも、正確な情報を迅速に提供できるようなアナウンスに努めます。

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 I -2.3.4

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

東急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(サルース)」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を提供するなど、沿線の皆さまの暮らしに役立つ誌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。東急線の各駅などで月14万部を配布しています(関連情報→P33)。

「SALUS(サルース)」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サルースも開局しています。情報誌は東急線の各駅や東急ストアでの配布を中心に月25万部を発行しています。



「SALUS(サルース)」

「HOTほっとTOKYU」

●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いて販売しています。また渋谷駅周辺の商業ビル壁面を使った大型シート広告、Qフロントビルの大型ビジョン広告を交通広告とあわせて「東急 OOH」ブランドとして展開しており、交通広告と同様の基準を設け、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月に改定しました。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・破棄証明書の提出を求めするなど、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設し、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。

従業員がより一層高い意欲をもって働ける 職場環境を創っていきます

当社は、これまで培ってきた東急ならではのよい風土を活かし、さらに発展させていくために、さまざまな取り組みを行っています。

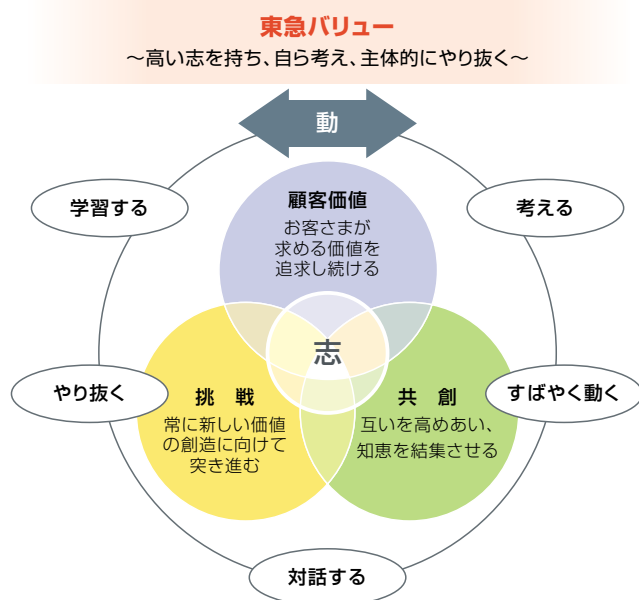
準拠する行動規範 IV-17.18

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践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。



●一人ひとりが発揮する東急バリュー

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、2006年に本社従業員約1,100人を対象とした「東急バリュー会議」(研修)を実施しました。

また、2007年5月から2008年6月にかけて、一部の子会

社を含めた鉄道現業職員約3,000人を対象に「東急バリュー体験会」という研修を実施しました。「東急バリュー体験会」は、東急電鉄80年余りの歴史を振り返るとともに、参加者同士が体を動かし対話をしながら、東急バリューへの理解を深める内容になっています。

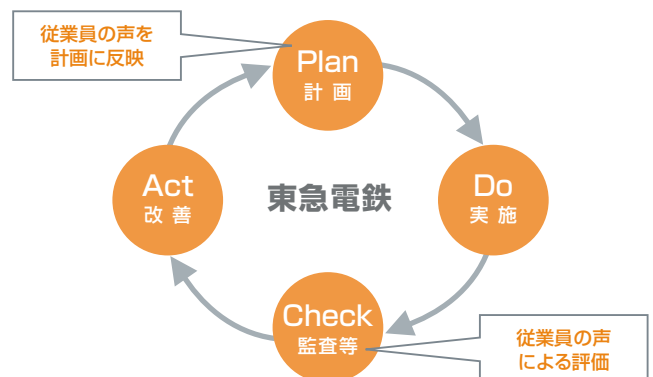
今後さらなる東急バリューの実践と発揮を目指し、さまざまな施策を展開していく予定です。

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。

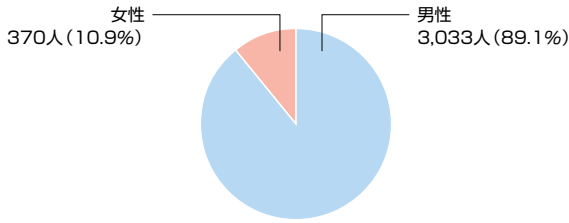
【従業員の声の反映】



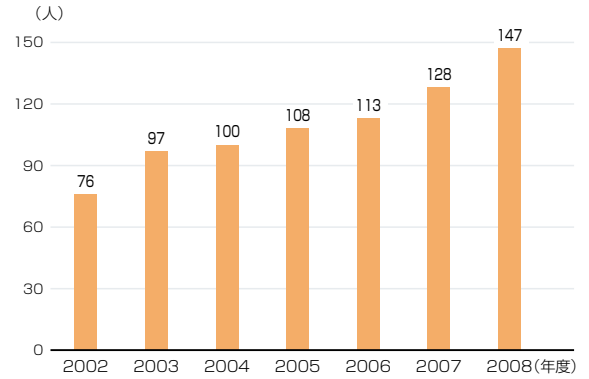
雇用に関する基本情報

2008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。

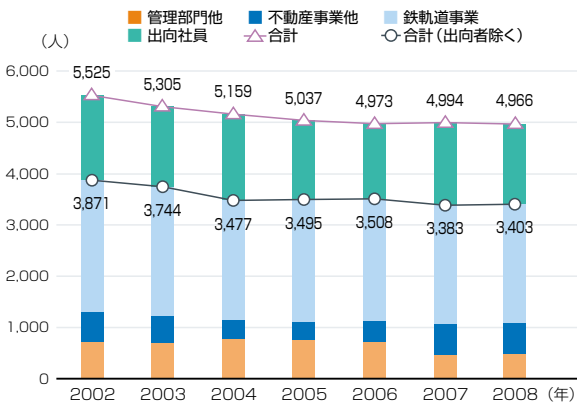
【従業員男女比率(正社員)】



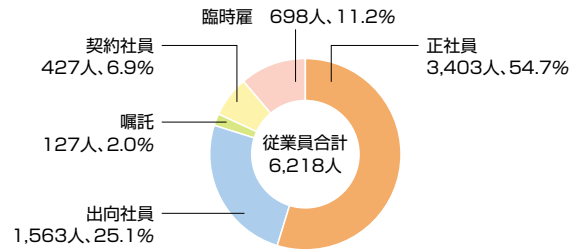
【新規採用者の推移】



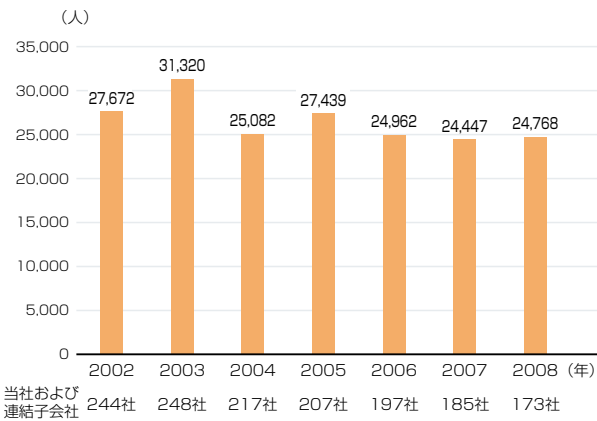
【従業員数の推移(単体)】



【従業員の状況】

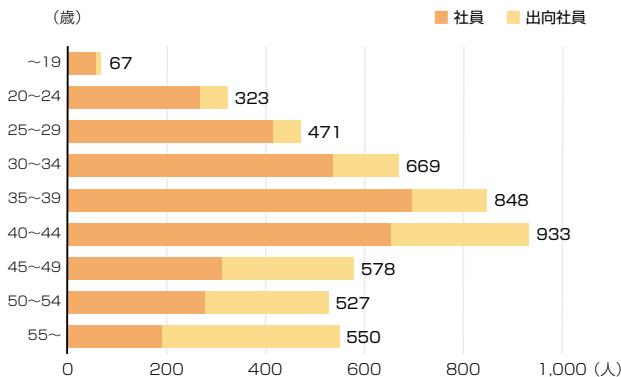


【従業員数の推移(連結)】



- 平均年齢/平均勤続年数 (正社員)
 男性：38歳7カ月/18年0カ月
 女性：34歳7カ月/10年4カ月
 平均：38歳2カ月/17年2カ月
- 障害者雇用率
 2.24% (2008年6月1日現在) ※法定雇用率は1.8%
- 高年齢者再雇用数
 101人 (2007年度実績)
- 役員人数
 取締役 18人 (社外取締役4人を含む)
 監査役 5人 (社外監査役4人を含む)
 (2008年7月1日現在)

【従業員の年齢構成(単体)】



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^{*}を選任し、差別のない公正な採用選考を行っています。

^{*}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

当社では従来より、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。1999年度より女性の管理職登用を進めており、現在は6人が管理職として各職場で活躍しています。今後も、継続的な採用とさらなる活躍の場を提供し、女性の力を活かしていきます。

【鉄道現業の女性社員採用実績（過去5年）】

	正社員	契約社員
2004年度	10人	7人
2005年度	11人	9人
2006年度	11人	64人
2007年度	32人	126人
2008年度(4月1日現在)	21人	16人

【女性総合職採用実績（過去5年）】

1988年より採用開始。2008年度入社までの総数101人。

	採用実績
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
2008年度	12人

全社（正社員）に占める女性の割合（社内所属者）
10.9%（370人）〈2008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拡大に取り組んでおり、障害者の通年募集、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。

2008年6月1日時点での障害者の在籍数は、62人（本社関係15人、鉄道関係14人、病院関係1人、東急ウィル27人、東急レールウェイサービス4人、東急軌道工業1人）であり、障害者の雇用率は2.24%と、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。2007年度は101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。

2007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。

【人権に関する研修の実績】

	年月	人数
新任M1研修（現業コース）	2007年11月	44人
新入社員研修（新卒）	2008年4月	147人
雇用変更者研修（契約社員から正社員への登用）	2007年12月	24人
雇用変更者研修（契約社員から正社員への登用）	2008年3月	24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、人材の育成や健康管理、環境整備に努めています。

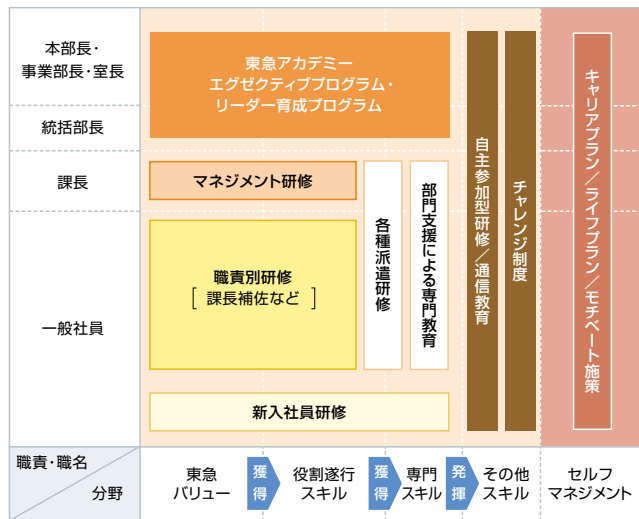
準拠する行動規範 IV-17.18

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】



【2007年度研修実績】

	人数
東急アカデミー(2コース)	34人
マネジメント研修(隔年、2006年度実施分)	143人
職責別研修(5コース、各職責新任者全員が対象)	194人
新入社員研修	170人
各種派遣研修(17コース)	146人
自主参加型研修(5コース)	172人
通信教育	38人
チャレンジ制度	104人

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(2007年度)

【2007年度労働災害発生件数】

	件数
業務災害	24件(うち第三者行為災害12件)
通勤災害	6件(うち第三者行為災害4件)

労働災害の約5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」を活用して防止に努めています。取り組みの一例として、労働災害が発生した職場では必ず集合教育で「第三者行為災害防止研究会」を実施しています。

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因子が存在するかを抽出し、それに対する対策を立て、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。2007年度リスクアセスメントモデル職場に指定して取り組みを進めてきた世田谷線管区は、10月に行われる「全国産業安全衛生大会」で当社を代表して事例発表を行う予定です。

●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
- 現状分析を踏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、労働衛生研修会の開催など積極的に取り組んでいます(関連情報→P79)。

2007年度の定期健康診断では、対象者全員が受診しています。このほか、健康増進の取り組みの一環として、2007年度より「体力づくりウォーキング大会」を開催しています。2008年6月に行われた2回目の大会には約200人が参加しました。

また、2007年10月には、健康・体力づくり事業財団が主催する「体力づくり優秀組織表彰」で当社が「文部科学大臣賞」を受賞し、同年12月には元住吉車掌区が「2007年度全国THP推進協議会表彰」で「優良賞」を受賞しています。

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。2007年12月には鉄道現業助役クラス全員のメンタルヘルス研修会を開催しています。

●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。相談内容によっては、医療機関や産業医に引き継ぐなど、適切な対応を行います。

保健師は定期的に各職場へ訪問し、相談を受けるほか、電話での相談も受け付けています。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、相談者にあ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。

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、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進めています。

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

2007年度(2007年4月1日～2008年3月31日)

- 育児休職取得者数：女性12人
- 介護休職取得者数：男性1人、女性1人

●カムバック制度の導入

2008年7月より、カムバック制度を導入しました。この制度は、育児(妊娠・出産・育児)や介護を理由に一旦退職した社員が、働くことができる状況になったときに当社の社員としてカムバックすることができる制度です。

●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内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、従業員からの相談に対応しています。

また、新規採用者や管理職・現業職員を対象とした研修、相談窓口の周知を行っています。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88.7%で、世間一般(全産業46.6%、運輸業49.9%：厚生労働省調査*)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、休暇を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)。

※「平成19年就労条件総合調査結果の概況」より

●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(社員の健康増進と相互親睦のための活動)、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、会社と従業員が共同で運営し、加入者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136社(組合員数33,708人、2008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

- 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
- 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
- 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、リフレッシュ休暇など

●キャリア形成・セカンドライフ支援のために

生涯生活設計を考えるためのきっかけづくりとして、ライフプランセミナーを実施しています。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します。2007年度は9月に2回実施しました。

また、社員一人ひとりのキャリア形成を支援するため、キャリア相談を実施しています。相談しやすいよう、窓口を外部機関の専門のカウンセラーに委託しています。

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、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、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から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。

さらに、社内報「清和」、グループ会社全従業員を対象としたグループ誌「とうきゅう」を、それぞれ月刊で発行しています。



「清和」と「とうきゅう」

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、2008年3月31日時点における労働組合の組織率は90.2%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、お取引先さまとの公正かつ透明な取引・調達を行っています。また、株主・投資家の皆さまからの信頼を守るため、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アンケートの実施やその結果のフィードバックを通じてCSR推進の働きかけを行っています。

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（関連情報→P11）。

東急グループコンプライアンス指針（抜粋）

- 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139期定時株主総会を2008年6月27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（風力発電）による発電で賄いました。

第139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：3,137人
所要時間：2時間13分
ご意見・ご質問をいただいた株主さまの数：8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、2007年度は中期経営計画の説明会も開催しました。海外の投資家に対してもIR活動を展開しており、2007年度は米国および欧州の4カ国で説明会を実施しました。



投資家向け説明会

説明会の実施状況

- 2007年 7月 投資家向け説明会（米国24社）
- 2007年 9月 投資家向け説明会（欧州25社）
- 2007年 9月 投資家向け説明会（新渋谷駅建設工事見学会）
- 2007年 11月 投資家向け説明会（2008年3月期中間決算）
- 2008年 3月 投資家向け説明会（中期3か年経営計画）
- 2008年 5月 投資家向け説明会（2008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>

よき企業市民として 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、教育、文化、環境、国際交流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）

武蔵工業大学をはじめとする、大学から幼稚園、専門学校を擁する学校法人であり、毎年約1万人の学生、生徒、児童、園児が在籍しています。

各学校では、伝統と歴史に培われた教育や研究活動、相互の連携により、健全な精神と豊かな教養を培い、未来を見つめた人材を育成しています。

2009年4月、武蔵工業大学は東横学園女子短期大学と統合し、5学部16学科を擁する「東京都市大学」に生まれ変わります。同時に、当法人が設置する高校から幼稚園も大学名を冠した名称に変更、「都市大」グループとして学園総合力の向上を目指します。



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的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8万人にのびります。



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、小田急電鉄にあたる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（1959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、1960年、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

●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、この制度の特徴です。研修地や研修カリキュラムを決めるのももちろん、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。

2007年度までに行った顕彰は、オペラ新人賞42人、美術新人賞が40人、オペラ公演助成が85件、研修成果発表が60件です。



五島記念文化賞贈呈式

●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118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－多摩川へいこう」は多摩川流域の小学生に無料配布しており、2007年度までに累計21万4千部に達しています。研究助成に関しては、1975年度から2007年度までに477件の研究に総額12億2,765万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。

●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。

2008年3月までに28カ国、742人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。

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約300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、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」を開発しています。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。

●東横線、池上線、大井町線開業80周年

2008年、東横線、池上線、大井町線は開業80周年を迎えました。これを記念し、沿線でさまざまなイベントを行い、地域の皆さまと交流を深めました。このCSRレポートの表紙は、イベントのひとつである「『ぼくの・わたしの東横線』絵画コンテスト」での入賞作品です。その他、沿線の活性化と街づくり推進を目的に記念シンポジウムや記念列車の運転、鉄道フェスティバルなどが開催されました。(開催イベントの例は次ページに掲載)

開催したイベントの例

- 東横線ラッピング電車発車式
- イベント列車の運転
- 「大相撲尾上部屋号」「名曲池上線号」など
- ガイドブックの発行
- イベントラリー
- 地元商店街で行われるイベントを巡るスタンプラリー
- イラスト展、写真展
- 80人の小学生・運転士体験プロジェクト
- 池上・大井町線80周年記念シンポジウム
- 東横線「鉄道とまちづくり」シンポジウム
- 鉄道フェスティバル
- 大田の魅力発見ウォーク
- 東横線一斉クリーン大作戦(関連情報→P76)
- 「ぼくの・わたしの東横線」絵画コンテスト



鉄道フェスティバル

● 電車とバスの博物館

1982年、当社の創立60周年記念事業として、田園都市線高津駅隣接の高架線下に開館した「電車とバスの博物館」は、電車やバス、航空機などを展示して交通と街づくりの関係を理解しやすいよう工夫しています。

2003年3月に現在の宮崎台駅付近へ移転し、リニューアルオープンしました。財団法人東急弘潤会へ運営を委託しており、イベントホールや図書館を併設しています。鉄道系博物館として最初に導入された本格的な運転シミュレーター装置は、開館当時からたいへんな人気で、現在でもお子さまの列ができています。2007年5月には、有料入館者数が300万人を超えました。



博物館に保存されている玉電車両

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です。
- 「TOKYU PRESENTS 和」
日本で育まれた独自の文化の魅力を新たな視点でご紹介するコンサートです。会場で使用したすべての電力を自然エネルギーによる発電(風力発電)で賄いました。
- 「WE DO ECO. 東急沿線エコウォーク」
東急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です。
- 「WE DO ECO. 東急沿線グリーンニングキャンペーン」
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想いから始まったキャンペーン。これまでに約21万本の苗木を配布しました。
- 「とうきゅう キッズ プログラム」
小学生のお子さまを対象に親子で施設見学や職場体験、ものづくりを体験していただくイベントです。
- 「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に協賛しています。
- 「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マイベントに協賛しています。
- 住宅事業部の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。

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2回渋谷音楽祭

2007年11月11日、当社や東急不動産、東急バス、イツ・コミュニケーションズ、キューフロント、東急百貨店、セルリアンタワー東急ホテルのグループ各社をはじめとして、多くの企業や地域団体などが協賛、協力する「第2回渋谷音楽祭」が、渋谷C.C.Lemonホール(渋谷公会堂)ほか4つの会場で開催されました。音楽のジャンルもクラシックやジャズなどに広がり、趣旨に賛同してダンスやアートで活躍する人々も参加するなど、渋谷駅周辺地区26のライブハウスから推薦されたアーティスト達とともに、渋谷のまちからメッセージを発信して、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されました。

●東急会の活動

全国各地に事業展開している東急グループは、国内7ブロックおよびアジア地域において、地域社会への社会貢献活動を実施することを目的に、「東急会」を組織しています。清掃活動や文化講演会、スポーツイベント、親子を対象とした体験型のイベントなど、さまざまな活動を通じて、東急グループと地域社会との良好な関係づくりに寄与しています。

上信越東急会の活動

- 東急文化講演会(長野)
- 松本城清掃ボランティア(長野)



わくわく信越トレイル間伐大作戦(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・名古屋国際蘭展への協賛(名古屋)
- 東急親子ふれあい体験教室(名古屋)
- 靱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・パーモささしま(名古屋)

西日本東急会の活動

- 東急カルチャーウォーク(兵庫)
- 御堂筋パレードへの参加(大阪)
- 東急文化講演会(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)
- 古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)



東急親子自然体験ツアー(大阪)

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)
- 笹崎宮清掃ボランティア活動(福岡)
- 東急ラグジュアリークリスマスナイト(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)

- 東急ジュニアサッカーフェスティバル(シンガポール)
- 東急キャリアディベロップメントプログラム(インドネシア)



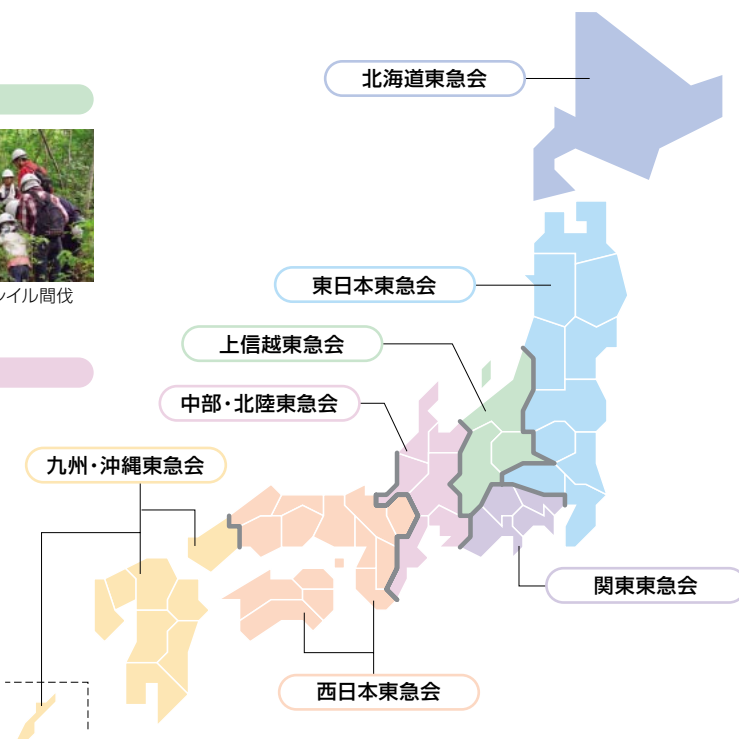
東急ミニマラソン(タイ)

北海道東急会の活動

- ウォーキング東急(札幌)
- 帯広氷まつりへの参加(帯広)
- くしろ市民北海道盆踊りへの参加(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(帯広)
- グリーンパーク・緑ヶ丘公園清掃活動(帯広)



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)
- 社会貢献活動(青森・秋田)
- とうきゅう花と社と愛の都づくり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(埼玉)
- 「ばんどろろ」清掃大作戦(埼玉・栃木)
- 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)

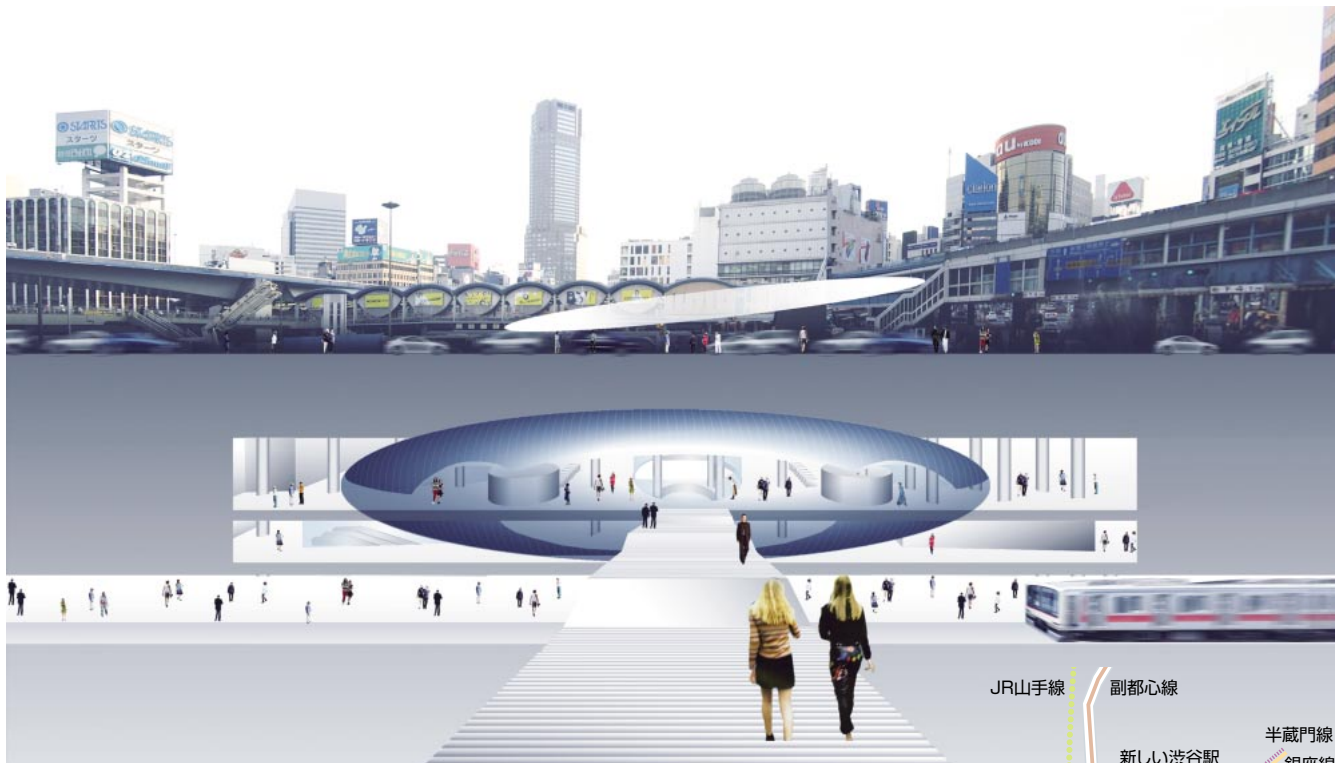
関東東急会の活動

- 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公演(多摩)
- 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&てくもくウォーク」でのクリーン作戦(静岡)



観光地の清掃(静岡)

FOCUS 1 新しい渋谷駅の開業



地宙船のイメージ (提供: 安藤忠雄建築研究所)

未来に向けて 呼吸する新しい地下駅

2008年6月14日、新しい渋谷駅が開業しました。

池袋と渋谷の間を結ぶ東京メトロ副都心線の開業と同時にオープンした渋谷駅は、

東急田園都市線や東京メトロ半蔵門線の駅と一体になっており、2012年度には副都心線と相互直通運転する東急東横線の駅にもなります。

この渋谷駅は東京メトロと当社が共同で建設しており、当社が担当している部分のデザインは建築家・安藤忠雄氏に依頼しました。

新しい渋谷駅は地下5階にもおよぶ大規模な駅です。

新しい時代の地下駅のモデルとなるべく「人間と自然の共生」をテーマに、

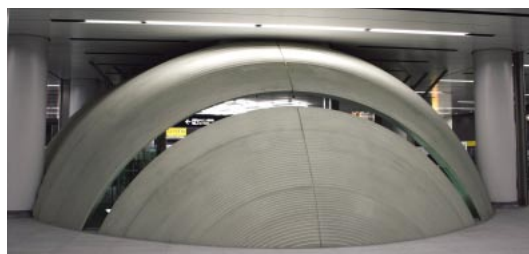
お客さまにいかに安全かつ快適にご利用いただける駅にするか、いかに環境負荷を低減した駅にできるか、

これまでにない新しい考え方を取り入れました。

「地宙船」がもたらす 地下深くに浮遊する都市文化の創造拠点

建築家・安藤忠雄氏による提案「地下深くに浮遊する都市文化の創造拠点＝地宙船」は、駅空間の中に長さ約80メートル、幅約24メートルの楕円形の球体を挿入する、まさに「地下に浮かぶ宇宙船」です。

この「地宙船」は、新しい地下都市空間のコアとしての存在感を発揮するとともに、そのシェル(殻)はガラス繊維コンクリートでつくられ、後述する放射冷房のためのダクトとしても機能します。



地宙船の先端部分(上)
先端部分を内側から見たところ(下)



3層の吹き抜けで見通しよく開放感をもたらす

自然の力を利用する「自然換気」システム

新しい渋谷駅は、換気に自然の力を利用しています。通常、地下駅ではダクトを通して送風機によって、駅全体の換気・空調を行っています。この換気と空調に必要な風量・エネルギーは膨大で、地下駅で消費するエネルギーの約8割にもなります。

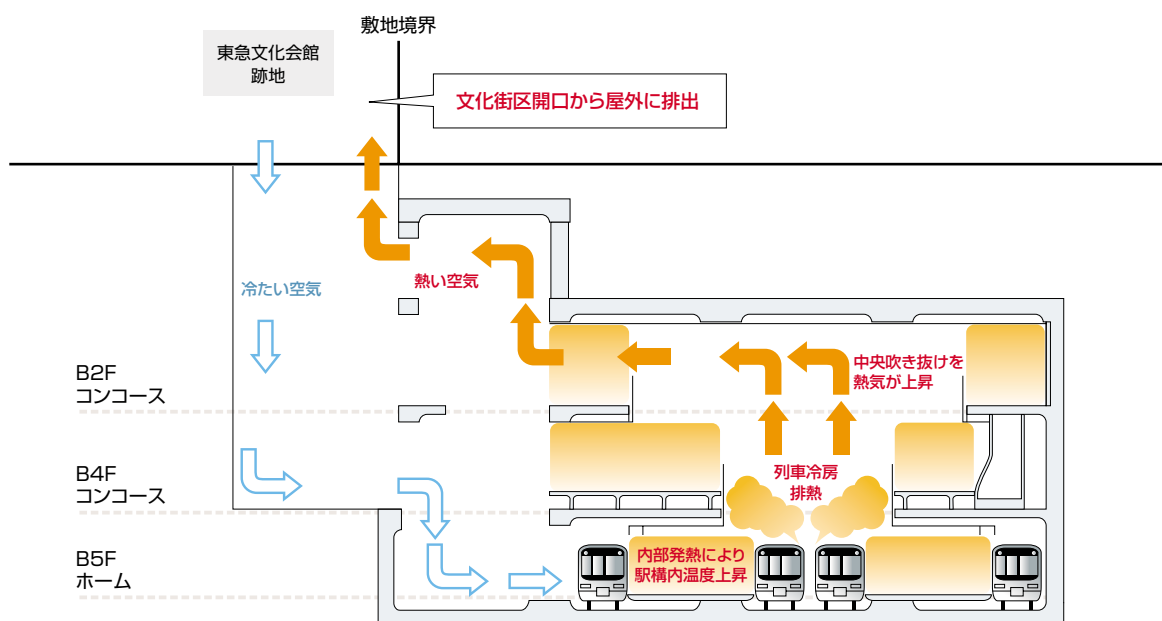
既存の駅では、送風機にインバーターを取り付け、きめ細かく制御することにより電力消費の低減を図っています。しかし、新しい渋谷駅では、根本から発想の転換を図り、自然の力を換気・空調に利用しました。

新しい渋谷駅は東急文化会館跡地に建設される文化街区と直結しており、ここには屋外へつながる吹き抜けが設けられています。一方で、ホーム階から3層にもわたる吹き抜けを設けました。吹き抜けは、地下でありながら開放感をもたらすとともに、列車や冷房の排熱で暖められた構内の熱い空気の通り路となります。熱い空気は、対流によって文化街区の吹き抜けから外へ排出され、外の冷たい空気が入れ替わりに導かれることになります。大規模地下駅における自然換気システムは、世界初の採用です。



文化街区側自然換気開口

【自然換気システムの概略イメージ】



FOCUS 1 新しい渋谷駅の開業

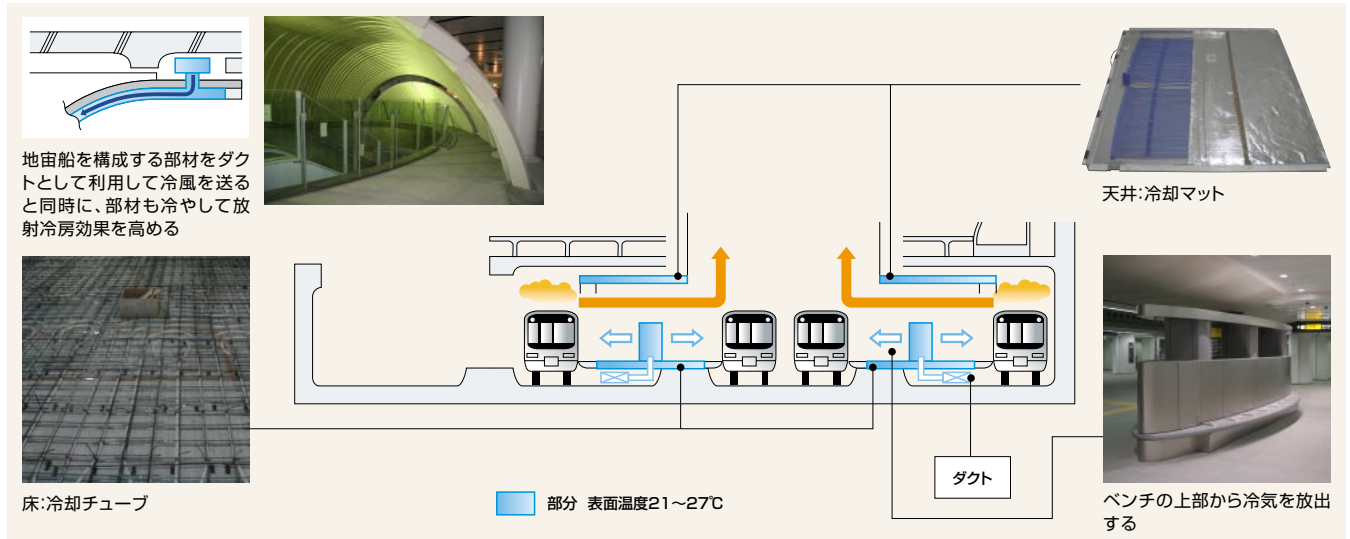
エネルギーを効率的に —— 「放射冷房方式」の採用 ——

従来は、地下駅全体を冷やすために、たくさんの電力を使う必要がありました。

しかし、新しい渋谷駅では人がいる場所を効率的に冷やすことができる「放射冷房方式」を採用しました。この方式は、床下

や天井に冷水を循環させ、ダクトからの風を通すことで、ホーム・コンコース付近を冷やします。

この放射冷房方式と自然換気システムとをあわせて、年間1,000tの二酸化炭素排出量削減効果が期待されています。



ユニバーサルデザインに取り組む

新しい渋谷駅では、ユニバーサルデザインの考え方を取り入れ、どのような方にも安全で使いやすいように、さまざまな面で配慮しています。

【新しい渋谷駅のユニバーサルデザイン例】



シースルーで安心。
車いすでも入りやすい定期券売り場



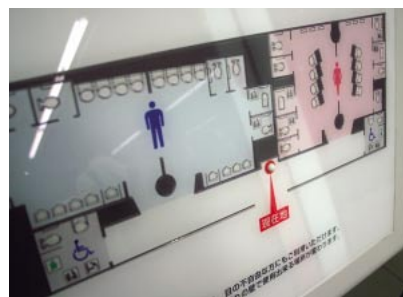
車両との隙間を解消する可動ステップ



転落や接触を防ぐホームドア



身長差に配慮した2段手すりを採用



トイレ案内には点字と音声案内



オストメイト対応多機能トイレ

渋谷を文化の情報発信基地へ

～東急文化会館跡地周辺の再開発～

当社は、「東急文化会館跡地(渋谷区渋谷二丁目)」隣接街区の権利者で組織する「渋谷新文化街区プロジェクト推進協議会」とともに、東急文化会館跡地周辺地区の共同開発事業を進めています。渋谷は日本を代表するターミナルのひとつであると同時に、東急グループの重要な拠点です。本開発計画は、当社が権利者の代表として進めるもので、渋谷の未来を拓くリーディングプロジェクトとすることを目指し、積極的に推進していきます。

● 渋谷の地形を活かした新たな街づくり

本計画は、都市再生特別措置法に基づく都市再生緊急整備地域内に位置しており、2007年9月には渋谷駅東口地区地区計画が都市計画決定されました。これは、渋谷駅東側を広く整備する渋谷区の計画であり、本計画の上位に位置しています。そこで本計画では、これらの上位計画および計画地の立地特性等を踏まえ、以下の5つの項目を整備方針としています。

1. 多層をつなぐ街区内部歩行者ネットワークの形成

計画地周辺の坂状の地形を活かし、建物の5層で周辺道路や鉄道駅等と接続する歩行者ネットワークを形成します。

2. 渋谷からの生活文化を発信する交流空間づくり

本格的ミュージカル劇場や、情報発信型のエキシビジョンホール、市民参加・交流型のアカデミーなどを整備します。

3. 環境負荷の低減

自然エネルギーの利用等による建物の省エネルギー化に取り組みます。

4. 安全で安心なまちづくりの推進

災害発生時に、建物の一部を帰宅困難者の一時的収容場所として提供します。

5. 開発の連鎖によるまちづくりと基盤改良の一体的な推進

駅中心地区の基盤整備への協力や地下広場の整備などを行います。

● 街全体との共生を図ります

建設予定の建物は、地上34階、地下4階の高層複合施設です。地下3階から地上7階には商業施設、高層部には事務所、中層部には日本最大規模のミュージカル劇場やエキシビジョンホールなど情報発信性の高い文化施設を配置する予定です。

また、地下3階で新しい渋谷駅と接続するほか、1階から4階までの各層で周辺道路等と接道するなど、街との連続性をもたせた歩行者ネットワークを形成します。街全体と共生することで、相互の活性化を図る計画です。

かつての東急文化会館は、プラネタリウムや4つの映画館などで構成されていた複合文化施設でした。1956(昭和31)年、高度成長期に「最先端のライフスタイルの発信」を通じて、人々の生活に潤いを提供し、渋谷の文化的イメージの象徴となった施設です。本開発計画は、この東急文化会館のDNAを引き継ぎ、次世代に向けた新たな渋谷の象徴として、街全体に波及効果をもたらすことを目指します。

【計画地周辺地図】



オープン時の東急文化会館



計画建物イメージパース

環境への取り組み

鉄道、不動産、リテール……
多岐にわたる東急グループの
すべての事業で環境負荷を低減し、
地域社会との共生につとめていきます。
その目的は、子どもたちが大人になったときに
住みたいと思える街をつくっていくことです。



Message

地球規模の環境問題が深刻さを増す今日、私たちに課せられた使命は次の世代へ良質な地球環境を引き継いでいくことでもあります。そのために、当社は事業活動に伴う環境負荷を可能な限り低減していくことが、事業者として当然の責務であると考えており、それぞれの事業特性のもとで努力を積み重ねてまいりました。

人々が豊かに生活できる「美しい生活環境の創造」を目指して、当社は鉄道の運営と街づくりを一体の事業として推進しております。鉄道は

環境負荷の小さい公共交通機関であり、利用促進が社会全体の環境負荷低減に繋がることと確信しております。また、不動産事業では個々の建物の省エネ性能の向上、長寿命化に加え、街全体としての環境負荷低減を追求していかねばならないと考えております。

今後とも持続可能な社会の構築に貢献するため、積極的に環境活動、環境負荷低減に取り組み、その活動内容についても公開してまいります。



常務取締役執行役員
社長室長
高橋 遠

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、環境への負荷を低減する取り組みを行うことによって、循環型社会の実現に貢献します。

準拠する行動規範 V-19 (P12参照)

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。

- 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。
 - 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
 - 資源とエネルギーの有効利用ならびに廃棄物の削減
 - 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
 - 関連組織の協力に基づくグリーン調達の実進
- 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。
- 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**

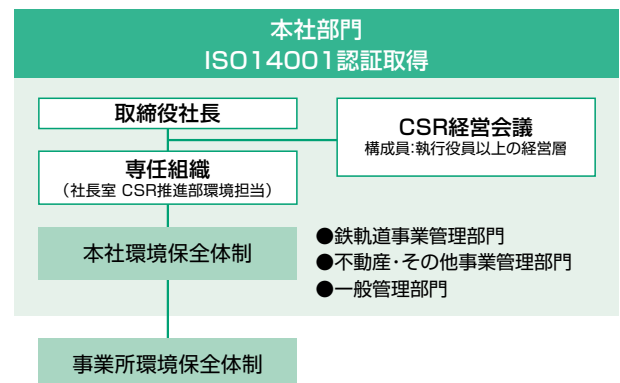
環境マネジメントシステム

当社では、ISO14001に基づく環境マネジメントシステムを構築しています。1998年7月に全社統一的な環境活動を推進する専任組織を設置しました。この組織のもとで、「東急電鉄エコアッププログラム」として事業所ごとに数値目標を掲げ、電力使用量の削減や、廃棄物リサイクル処理の推進等の環境保全活動に取り組んでいます。

2007年度は、157の事業所において、179の目標を掲げて、環境負荷低減に取り組みました。

また、本社部門（一般管理部門および各事業部門管理部署）では2000年11月にISO14001の認証を取得し、2006年に認証を更新しています。

【推進体制】



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
- 環境関連法規制等の順守強化

●東急グループの環境マネジメント

東急グループ各社でも、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外部認証取得状況(2008年3月31日現在)】

●ISO14001

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/車両部メンテナンスセンター
2000.3.22	東急建設株式会社/国内部門
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	東急ファシリティ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
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・法人外商事部・通信販売部・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*/全社・全部門
2005.12.19	東急リネンサプライ株式会社/本社・横浜・相模・千葉・東海工場・配送センター
2007.2.2	株式会社セルリアンタワー東急ホテル
2007.5.16	株式会社札幌東急ストア/本社および大谷支店

* 東急ホームは2008年4月に東急ホームズへ名称変更し、ISO14001の「自己適合宣言」へ移行しました。

●エコアクション21(環境省)

取得日	会社名/事業所
2002.8.30	東急バス株式会社/本社、川崎営業所、東山田営業所・工場
2004.12.3	白馬観光開発株式会社 本社/スキー場
2005.4.22	株式会社北長野ショッピングセンター
2006.3.8	東急テクノシステム株式会社/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
2007.6.1	東急車輛製造株式会社/本社・横浜製作所
2007.6.6	東急車輛製造株式会社/群馬製作所

●グリーン経営認証制度(交通エコロジー・モビリティ財団)

取得日	会社名/事業所
2005.3.31	東急バス株式会社/13営業所 株式会社東急トランセ/4営業所

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。

2007年度の内部監査では、環境関連法規制等の順守状況確認を重点項目として取り上げ、内部監査員は事前にセミナーを受講して理解を深め、内部監査を行いました。

内部監査は41人の内部監査員が、9月12、13日に2日間をかけて全34部門を対象に行い、軽微な不適合2件、観察事項6件、長所9件を指摘しています。

また、9月26、27日に実施された審査登録機関による外部審査では、軽微な不適合1件、観察事項2件、長所4件の指摘を受け不適合の是正措置を講じました。なお、総合では最高ランク「向上」の評価を受けました。

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。

2008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74人です。

【環境教育実績(2007年度)】

月	内容	対象	人数
4月	新規採用者研修(定期)	新規採用者	128
6・11月	一般社員研修(e-ラーニング) 環境問題の基礎知識	(本社転入者) 課長補佐、一般社員	164
	ISO構築入門セミナー	新任保全委員	28
8月	内部環境監査員フォローアップ 「環境関連法規制等」セミナー	内部環境監査員	43
11月	渋谷清掃工場見学会	保全委員など希望者	23
	新任M1研修	M1(助役クラス)	44
12月	CSRセミナー「環境問題の考え方」 福岡伸一氏(青山学院大学理工学部化学・生命科学科教授、分子生物学専攻)	経営層、 統括部長以上の 管理職	70
	映画「不都合な真実」上映会	希望者	92
2月	「環境関連法規制等」セミナー 社団法人日本能率協会	保全委員、 環境担当者実務者	67
	内部環境監査員養成(外部セミナー)	部門選出	10
3月	エリア開発事業部セミナー 「200年住宅のすすめ」 早稲田大学客員教授五十嵐健氏	部門担当者	100
	新規採用者研修(社員雇用・受入社員) CSR環境教育ビデオ視聴	部門担当者 全従業員	24 3,733

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年度に導入した環境に関する提案表彰制度です。

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・奨励賞を選出します。第8回を迎えた2007年度は44件の応募があり、14件を表彰しました。

【第8回東急電鉄環境賞】受賞案件

優秀賞	東急病院の緑化について ▶P75、78
	横浜環境ポイント ▶P70
努力賞	沿線環境に配慮した案内放送設備の設置 ▶P74
	「ア・ラ・イエ」における再資源化の徹底について ▶P72
	地球にやさしい箸に ▶P72
	コンクリートからの再資源化の取り組みについて ▶P72
	長津田検車区構内線早朝出庫検査の騒音防止 ▶P76
奨励賞	つながっています 人、街、鉄道 東横線一斉クリーン大作戦 ▶P76
	大和市土地区画整理事業に伴う環境に配慮した住宅地整備 ▶P75
	たまプラザ テラス ゲートプラザ I における環境への配慮 ▶P42
	主電動機(交流)ねじり軸洗浄方法の改善について ▶P77
特別賞	東急沿線エコウォークにおけるCO ₂ 削減応援キャンペーン ▶P77
	「エコピープル」育成による省エネルギーおよび産業廃棄物分別率向上について ▶P77
特別賞	マウン ラニ ベイ ホテル&バンガローズ「World's Top EARTH-FRIENDLY Getaways」賞を受賞 ▶P77

※ 大賞は該当なし

環境関連法規制の順守状況

●容器包装リサイクル法

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。

容器包装リサイクル法対応状況

- 2007年度該当事業所：ランキンランキン8店舗
- プラスチック製容器包装使用量(2006年度)：4,649kg

●建設リサイクル法

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付けられています。この法律に基づく2007年度の対象工事は171件あり、リサイクルを進めています。(当社発注工事における廃棄物の排出状況→P71)

●省エネルギー法

2006年4月に改正された省エネルギー法により、当社は鉄道事業において特定輸送事業者として省エネルギー計画書と定期報告を提出しています。また、特定建築物(延床面積2,000m²以上)の新築・増改築における省エネルギー措置については、不動産事業において、2007年度は29件の届出を行いました。

●フロン回収・破壊法

2007年10月1日以降、業務用の冷凍空調機器、冷蔵庫等を廃棄する場合、所有者は回収依頼書または委託確認書の交付、写しの保管や適切な費用負担が義務付けられています。

当社では鉄道車両の廃棄や建物解体の際に、適切に対応しています。

●土壌汚染対策法

2007年度は土壌汚染対策法および東京都の条例*に基づき、廃止された有害物質使用特定施設の所有者として2件、その他に自主的な取り組みとして3件の調査を行いました。

その結果、2件について一部基準値を上回る物質(鉛)が検出され、条例に基づき届出、土壌浄化工事を実施しています。

1件についてはすでに完了し、残る1件についても現地の浄化は完了し、除去した汚染土壌の浄化を行い処理報告手続き中です。

※ 「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」

●アスベストへの対応

当社施設では、2005年にアスベストの使用状況調査を行い安全を確認していますが、2006年9月1日の労働安全衛生法施行令改正により、新たに製造・使用が禁止されたアスベスト含有率が0.1%を超える部品を、鉄道車両に使用していることが、2007年3月に判明しました。なお、当該部品はシート状に固化され飛散の恐れはありませんでしたが、2007年3月31日までに適合品への交換を完了しました。また、法改正以前に使用していた他のアスベスト含有部品も、順次適合品に交換しています。

中期的に目標を立て 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、計画的に取り組を進めています。

準拠する行動規範 V-19

【2007年度の主な目的・目標と2007年度までの3カ年の活動内容・実績】

2007年度は、2005年度から始まる中期3カ年計画の最終年度となりました。

評価 ○…達成、×…未達成

	2007年度目的・目標	3カ年の活動内容・実績	結果
温暖化防止			
鉄軌道事業	運転用電力原単位の削減 2.17kWh/car・km (2003年度比5.6%削減)	原単位実績の推移 2.27kWh/car・km (2005年度)→2.21kWh/car・km (2006年度)→2.22kWh/car・km (2007年度) 2007年度は2003年度比3.6%削減により未達成。要因は2007年夏の猛暑により車両の冷房用電力の増加による。	×
	付帯設備の電力消費効率改善	照明器具、安定器を省エネルギー型へ更新 導入実績 駅:18カ所、その他事業所:2カ所、隧道:2カ所 エコキュート、エコガラス等の省エネ機器を採用	○
不動産事業	環境に配慮したマンション、住宅の供給 ※ 戸建住宅は2006年度から目標設定	供給実績 マンション:6物件/戸建住宅:275戸 (2006、2007の2カ年度)	○
その他の事業	本社ビルの電力使用量削減 2006年度実績 (2,673千kWh) を下回る ※ 2005年度は監視のみ、2006年度から目標設定	使用量の推移 2,968千kWh (2005年度)→2,673千kWh (2006年度)→2,752千kWh (2007年度) 2006年度は組織変更による使用本社ビル変更に伴う減少、2007年度は外気温の影響による空調電力の増加で未達成 (2006年度比2.9%増加)	×
	省エネ型電飾看板設置による電力使用量削減	入替設置実績 新型反射看板:146基/LED看板:157基設置	○
廃棄物削減			
不動産事業	宅地造成事業から排出される混合廃棄物の分別率向上	分別率の推移 62.9% (2005年度)→65.5% (2006年度)→67.8% (2007年度)	○
その他の事業	本社ビルにおける廃棄物のリサイクル率向上 94.1% (2004年度実績に対し3%アップ)	リサイクル率の推移 92.9% (2005年度)→93.2% (2006年度)→94.6% (2007年度)	○
省資源			
その他の事業	本社ビルにおけるグリーン購入の推進	エコ商品購入割合の推移 83.9% (2005年度)→91.1% (2006年度)→90.7% (2007年度) 2007年度は古紙再生偽装問題の影響により、2008年2月から該当商品を除いて集計	○
	本社ビルにおけるOA用紙使用量削減 2006年度実績 (11,232千枚) を下回る ※ 2005年度は監視のみ、2006年度から目標設定	使用量の推移 12,184千枚 (2005年度)→11,232千枚 (2006年度)→11,397千枚 (2007年度) 2006年度は部門数変更に伴う減少、2007年度は新規部門立ち上げや外部審査対応による増量で未達成 (2006年度比1.5%増加)	×
周辺環境への配慮			
鉄軌道事業	騒音・振動への具体的施策実施	対策実績 防音壁設置工事:3カ所、植樹:10カ所、壁面緑化:2カ所、施設緑化 (東急病院):1カ所	○
コミュニケーション			
不動産事業	苗木の配布による沿線地域緑化の推進	「東急沿線グリーンキャンペーン」として苗木のプレゼント 配布実績 4,600本 (2005年度、年2回3会場)→4,700本 (2006年度、7会場)→5,300本 (2007年度、10会場)	○

【2010年度までの主な目的と2008年度の目標】

	目的 (2010年度までの到達点)	目標 (2008年度の到達点)
温暖化防止		
鉄軌道事業	運転用電力原単位の削減/2009年度目標 (2.19kWh/car・km) 以下	運転用電力原単位の削減 (2.20kWh/car・km)
	付帯設備の電力消費効率改善	ICカード専用自動改札機への改造推進
不動産事業	環境配慮型マンション (3カ年6物件)、戸建住宅および賃貸住宅の供給	環境に配慮したマンション (2物件)、戸建住宅 (109戸) の供給
	賃貸ビルにおける、新築および長期修繕計画における環境に配慮した部材および設備の導入 (6物件)	修繕計画に伴う工事における環境に配慮した部材および設備の導入 (3物件)
その他の事業	渋谷駅周辺開発計画における建物に関する環境負荷低減への提言 (3件以上)	渋谷駅周辺開発計画における建物に関する環境負荷低減の設計への反映 (1件以上)
	省エネ型電飾看板設置による電力使用量削減 (新型反射看板31基、LED看板24基)	駅施設内へ省エネ電飾看板変更設置 (新型反射看板11基、LED看板4基)
その他の事業	本社ビルにおける電力使用量の削減 2007年度実績 (2,720千kWh) 以下 ※ 2008年度より管理する本社ビルの対象変更に伴い、2007年度実績を変更	電力使用量の削減 2007年度実績 (2,720千kWh) 以下 ※ 2008年度より管理する本社ビルの対象変更に伴い、2007年度実績を変更
	省エネ型電飾看板設置による電力使用量削減 (新型反射看板31基、LED看板24基)	駅施設内へ省エネ電飾看板変更設置 (新型反射看板11基、LED看板4基)
廃棄物削減		
鉄軌道事業	駅事務室の廃棄物発生量の削減 (2007年度実績比3%削減)	駅事務室の廃棄物発生量の削減 (2007年度実績比1%削減)
省資源		
その他の事業	本社ビルにおけるOA用紙使用量の削減 2007年度実績比 (本社3ビル合計11,212千枚) に対して2%削減	本社ビルにおけるOA用紙使用量削減 2007年度実績 (本社3ビル合計11,212千枚) 以下
周辺環境への配慮		
鉄軌道事業	騒音・振動への施策実施 (3カ所以上)、沿線緑化の推進 (3カ所以上)	騒音・振動の具体的対策実施 (1カ所以上)、植樹等の実施 (1カ所以上)
その他の事業	負荷の少ない発行物 (ポスター・社内報) での広報活動 (環境配慮95%以上)	印刷物のVOC対策インク利用 全印刷物 85%以上 ポスターなど掲出物のリサイクル 全件85%以上 目的を終えた配布物のリサイクルへの誘導
コミュニケーション		
不動産事業	苗木の配布による沿線地域緑化の推進 3年間で3回、11会場実施 渋谷の街の美化推進	苗木の配布による沿線地域緑化の推進 年1回、11会場実施 渋谷駅周辺の清掃活動 (年間18回以上)

環境会計を効果的に活用し 環境経営に役立てています

当社は、環境会計を通じて環境保全・対策にかかわるコストや効果を把握・分析しており、その結果を通じて環境保全活動を評価し、環境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」とそれによる「環境保全効果」および「環境保全に伴う経済効果」を把握し、相互比較により環境保全効果を評価する手段として実施しています。

2007年度は「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2008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：2007年4月1日～2008年3月31日

【環境保全コスト】

分類		取り組み内容	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・水質汚濁・騒音・振動防止対策 (公害防止設備の維持管理、防音壁設置など)	572,866	4,207
	地球環境保全コスト	省エネルギー(新型車両の導入など)、 地球温暖化防止(鉄道利用促進のための設備設置など)	6,537,228	0
	資源循環コスト	資源効率利用(雨水浸透施設)、廃棄物の適正処理・リサイクル	727,907	139,051
合計			7,838,001	143,258
(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		環境商品等の提供(環境配慮型住宅の供給など)、 リサイクル委託(容器包装、自動車)	44	423,372
(3) 管理活動コスト 管理活動における環境保全コスト		CSR報告書作成、環境教育費用、ISO活動維持費、壁面緑化、 周辺美化など	328,098	353,519
(4) 社会活動コスト 社会活動における環境保全コスト		環境保護に関する寄付金、協賛金など	0	58,506
(5) 環境損傷コスト 事業活動において環境損傷に対応するコスト		土壌汚染調査、浄化処理費用など	0	20,875
環境保全コストの総合計			8,166,143	999,530

【指標】

営業収益(百万円)	256,167
二酸化炭素換算排出量(t-CO ₂)	287,835
収益当たり二酸化炭素換算排出量(t-CO ₂ /億円)	112.4
当該期間の設備投資の総額(億円)	1,238

鉄軌道事業の保守作業から発生する金属類のリサイクルによる効果

- 車輪、その他金属車両関係 約96t 1,527千円
- トロリー線、鉄くずなど電気関係 約453t 44,493千円

約549t ≙ 46,020千円
(リサイクル収入)

環境保全効果 経済効果

Topic

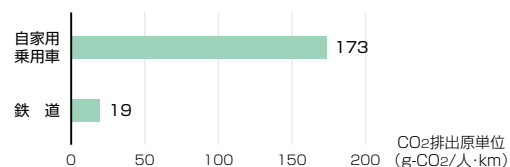
鉄道は環境にやさしい乗り物 (CO₂の削減効果の試算)

鉄道は大量輸送機関であり、環境にやさしい乗り物といわれています。鉄道でお客さま1人を1km運ぶ際に排出するCO₂(輸送人キロ当たりの排出量)は、自家用乗用車に比べ約9分の1です。

当社の2007年度の輸送人キロは約101億4千万kmで、年間約10億5千万人のお客さまを、1人1回当たり約9.6km輸送しています(この距離は田園都市線渋谷～二子玉川間9.4kmとほぼ同じです)。

この距離の輸送をCO₂に換算すると、お客さま1人当たりで182g-CO₂排出されることとなりますが、仮に自家用乗用車で同じ距離を移動した場合の1,660g-CO₂に比べると、実に約1.5kgの差になってきます。

【鉄道と自家用乗用車のCO₂排出原単位】



出典:交通エコロジー・モビリティ財団「運輸・交通と環境2007年版」

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、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



Webサイトでは、事業ごとのINPUT各項目、CO₂排出量の5年分のデータをご報告しています。(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CO₂排出量の低減に努めています

当社では、鉄軌道事業で消費する電気エネルギー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ですが、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

鉄軌道事業での取り組み

●消費電力削減中期目標の達成

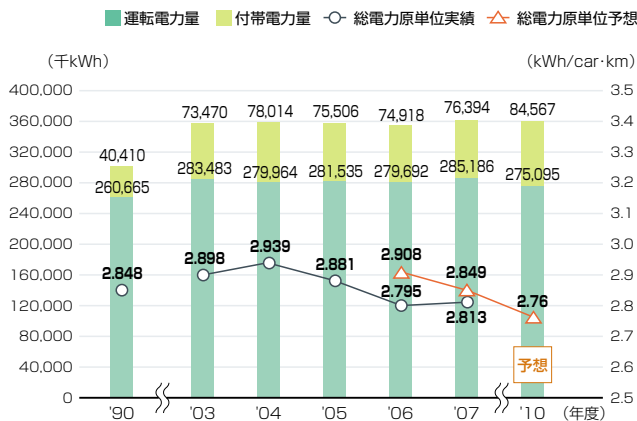
【鉄軌道事業における消費電力量の削減目標】

中期目標	2007年度に総電力原単位で2003年度比±0
実績	2003年度比 -2.9% (達成)

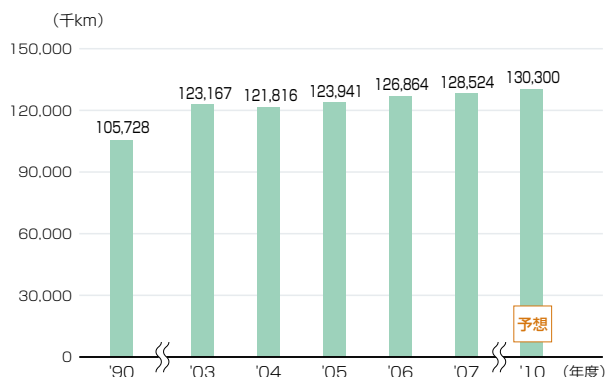
鉄軌道事業における消費電力量は、当社の消費電力全体の76.4%に上り、CO₂排出量の大部分を占めています。よって、CO₂排出削減のためには、鉄軌道事業での省エネルギーが非常に重要です。

当社はこれまでも新型車両や省エネルギー型照明器具の導

【電力量および総電力原単位の推移】



【車両走行距離の推移】



入、駅換気設備の改修による付帯設備の消費電力量の削減により、総電力原単位*の削減に取り組んできました。

2007年度はこれまでの中期計画の目標年度であり、「2007年度に総電力原単位で2003年度比±0」とすることを目標としていましたが、さまざまな取り組みにより、中期目標を達成することができました。

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

●新型車両の導入による環境負荷の低減

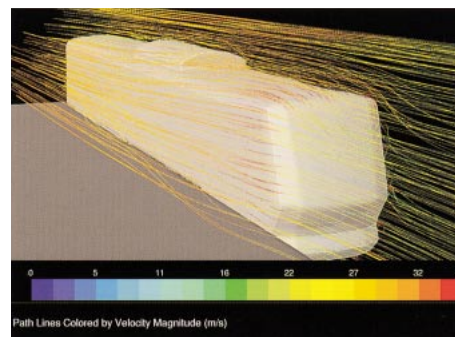
池上線・東急多摩川線に導入された新型車両「7000系」、大井町線急行列車用に導入された新型車両「6000系」は、ともに「人と環境にやさしい車両」を開発コンセプトとした5000系(東横線・目黒線・田園都市線で運行)をベースとし、環境負荷を低減するさまざまな機能を盛り込んでいます。

特に省エネルギーの面では、7000系、6000系ともに従来車両*と比較して電力原単位(1車両1km走行当たりの消費電力量)で約40%低くなっています。

* 従来車両とは、池上線・東急多摩川線は1000系、大井町線は9000系との比較

新型車両で取り入れた環境負荷低減機能

- 車体軽量化：動力としての消費電力量削減
- 窓ガラスの赤外線・紫外線吸収ガラス：空調負荷低減による消費電力量削減
- シミュレーションによる空力特性向上：列車風(列車の動きに伴って生じる風)の低減
- 低騒音型の空調・インバーター装置：騒音低減
- 防音車輪：走行時の騒音低減

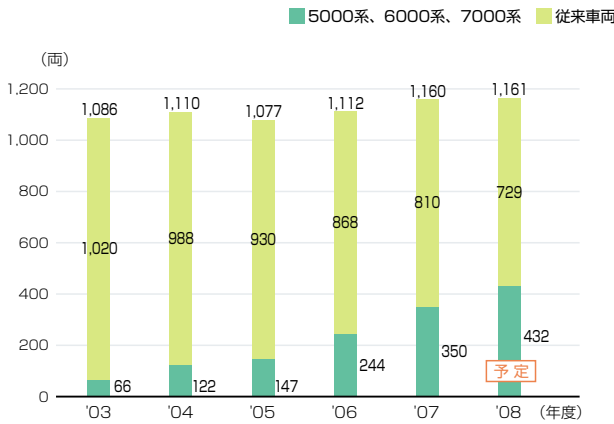


通過時の列車風風圧シミュレーション

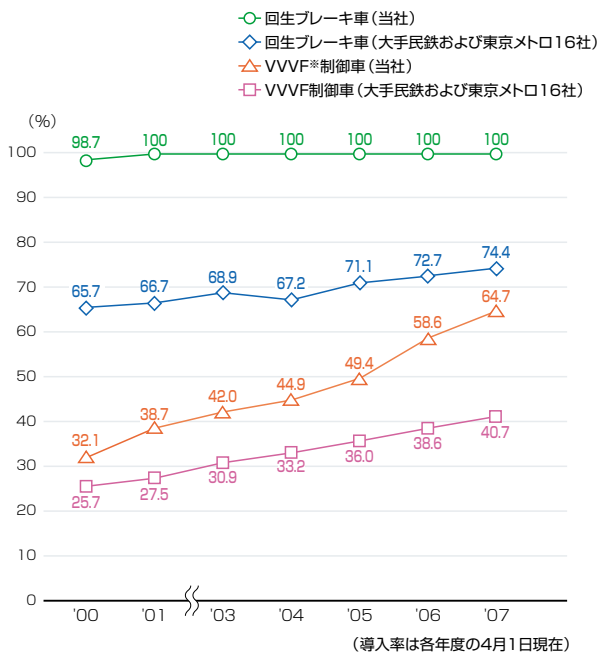
2007年度は5000系・6000系・7000系を106両導入し、全車両の30%が環境配慮型車両になりました。また、車両への電力回生ブレーキ*導入率は2001年度から100%を継続しています。

* ブレーキ作動時に発生する電気エネルギーを、架線を通じて他の電車に送り、再び利用することができるブレーキ機能。

【保有車両の内訳の推移】



【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】



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

●地下駅換気設備の消費電力削減

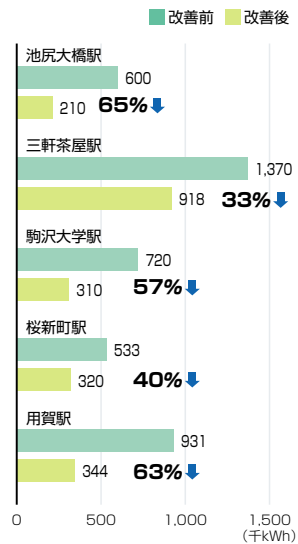
地下駅では、換気・空調設備による消費電力が、駅全体の消費電力の約80%を占めており、隧道(トンネル)でもほとんどの電力が換気用です。そこで、駅と隧道の送風機・排風機にインバーターを取り付け、運転時間・風量を調整する改修を行いました。

この改修により、各駅の換気設備では消費電力量を33~65%削減、隧道の換気所では85~95%削減できました。

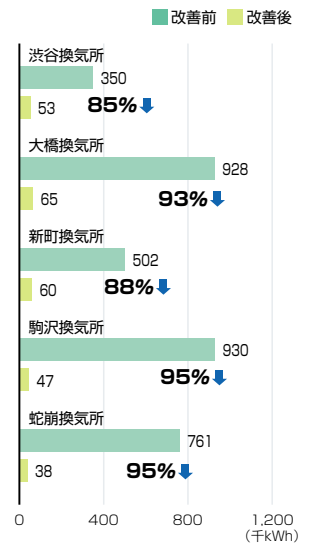
改修実施箇所

- 2005年度: 駒沢大学駅、用賀駅、蛇崩換気所、駒沢換気所
- 2006年度: 池尻大橋駅、桜新町駅、渋谷換気所、大橋換気所、新町換気所
- 2007年度: 三軒茶屋駅

【駅換気設備消費電力量】



【トンネル換気所消費電力量】



●省エネルギー型照明器具の導入

鉄道施設の照明をインバーター化することにより、消費を削減します。計画的な更新を行っており、2008年3月31日現在、全体の約80%が省エネルギー型に切り替わっています。一方で、自然光を取り入れ、明るい場所では照明を消すといったシンプルな取り組みも進めています。

2007年度の主な実施駅・施設

田奈駅、雪が谷大塚駅、恩田隧道、長津田車両工場、二子玉川駅など

2008年度の実施予定(改良工事に伴うものを含む)

市が尾駅、江田駅、長津田検車区

●駅の各種設備の省エネルギー

駅のエスカレーターや券売機、一部の照明に人感センサーを取り付けており、必要のないときは停止または消灯することで消費電力を低減しています。また、ホーム、コンコースの運行情報表示器はLED型を採用し、消費電力を削減しています。

●高効率変圧器の採用

駅や事務所ビルで使用している変圧器を、トッランナー方式の省エネ基準に対応した「高効率変圧器」に変更しています。高効率変圧器は従来品に比べて大幅な省エネルギーになるほか、低騒音化(3dB低減)、軽量化(30%削減)、高いリサイクル性(リサイクル率93%)も実現しています。

2004年度に導入をはじめ、約12%の施設で更新しました。今後も駅改良工事などの計画により導入していきます。

●新しい変電所での温室効果ガスの対応

2007年6月に二子玉川第一変電所と洗足池変電所を、2008年3月に三軒茶屋変電所を新設しました。これらの変電所では、温室効果ガスである六フッ化硫黄(SF₆)を使用しない変電所機器を採用しています。

また、機器の冷却装置にはフロンガスではなく自然冷却や純水を使用しています。

●今後の鉄軌道事業の消費電力量の削減目標

【鉄軌道事業における消費電力量の削減目標】

長期目標	2010年度に、総電力原単位を1990年度比-3%
------	---------------------------

お客さまの利便性向上のため、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って、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定も進めています。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。

利便性を向上させつつ電力消費を抑制するために、運転電力と付帯電力の両面からの省電力化や、新しい渋谷駅(→P56)など自然エネルギーの活用を進め、長期目標の達成に向けて引き続き取り組みます。

Topic

元住吉駅での太陽光発電

元住吉駅では、2006年9月に、東横線の複々線化に伴う駅リニューアルにあわせて、ホームおよびコンコースの屋根に太陽光発電を導入しました。鉄道駅としては国内最大級(140kW)であり、このシステムにより、2007年度は約11万5千kWを発電、元住吉駅の電力使用量の約12%をまかっています。



元住吉駅の太陽光発電設備

不動産事業での取り組み

●環境負荷をより低減できる住宅の開発

不動産事業では、当社の環境方針である「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」に基づき、より環境負荷を低減できる商品の開発に努めています。

環境に配慮したマンションとして、2007年度は「ドレッセ美しの森セントヴェール」「ドレッセ砦二丁目」を提供しました。これらにはお使いになるお客さまの環境負荷低減につながるペアガラスや高効率ガス給湯器、保温浴槽の導入や、省資源として再生木材の使用などを行っています。

また、東京電力と協力して進めている次世代住宅プロジェクトでは、太陽熱の有効利用や風の流れを考慮した設計を取り入れ、東京電力のもつ高性能機器を標準装備することにより、自然と共存しながら省エネルギーと快適さを備えた居住空間を目指しています。



ドレッセ美しの森セントヴェール



次世代住宅プロジェクト完成予想図

次世代住宅プロジェクトでの提案内容

- 風・空気が流れる循環型の空間づくり
- 環境浄化木(大気汚染物質の吸収能力が高い樹種)や植栽入りスクリーンフェンスを取り入れた夏冬の日射や蒸発散作用による気温のコントロール
- ソーラーパネルによる外部照明・LED照明
- 空気の熱でお湯を沸かす多機能エコキュート
- 浴室空間の壁をまるごと保温材で包みこんだ保温浴槽
- 電気自動車用電源の装備

●構造からつくる寿命の長い住宅

住宅を長く良好な状態に保つには、結露による躯体の劣化を防ぐことと、適切なメンテナンスができる構造にすることが重要です。当社が計画した戸建住宅「ハイリッシュガーデン志木」では、以下の取り組みにより、長寿命住宅を実現しています。

長寿命化のために取り入れたもの

- Low-eガラス：ガラス表面に特殊なコーティングを施して熱を伝わりにくくした高断熱ガラスを採用
- 高性能断熱材を通常の約2倍の厚さで使用
- 外壁通気工法：外壁材と断熱材の間に空気が流れる層をつくることで湿気を外部に放出し、内部結露を防止
- 維持管理・更新時の作業性に配慮した排水管の採用

その他の事業での取り組み

●マイカーから公共交通利用への転換を促す「横浜環境ポイント」

当社は、横浜市や東急グループ各社と協同で「交通ICカードを利活用した横浜型環境ポイント制度導入による公共交通の利用促進事業」を、2007年10月7日から12月16日にかけて、横浜市営地下鉄センター南駅周辺で行いました。

これは交通ICカード(PASMO、Suica)を活用し、環境にいい取り組みに「ポイント」を発行、そのポイントを地域の施設や公共交通利用時などに使用できる制度です。ポイント制度により市民の環境活動を促すことで、地球温暖化対策などの環境保全と地域経済活性化を同時に実現することを目的としています。本制度の特徴は以下の3点です。

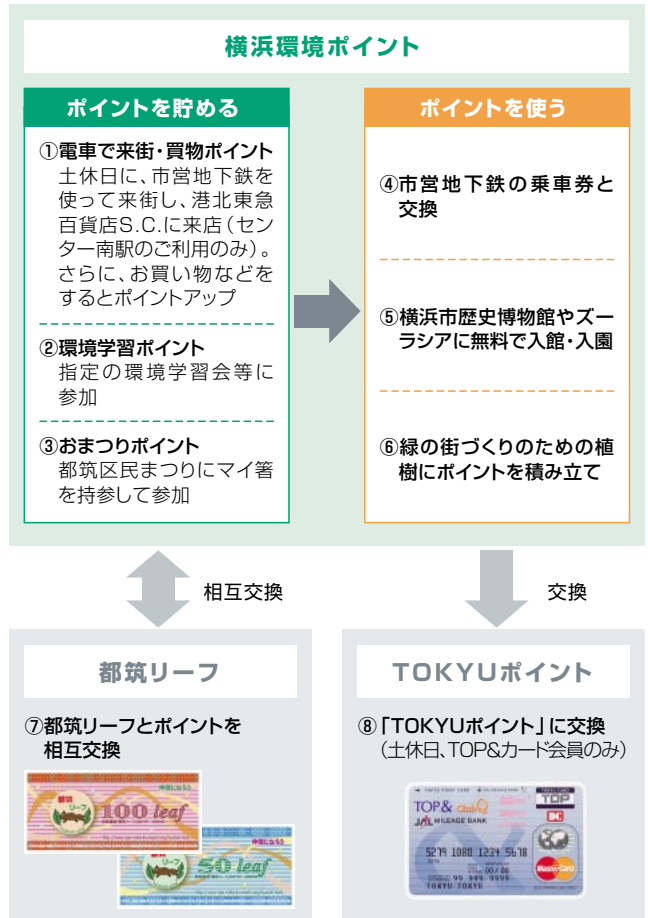
「横浜環境ポイント」の特徴

- 交通ICカード(PASMO、Suica)をポイント管理に利用
- TOKYUポイント、都筑リーフ(地域が発行しているポイント)と交換可能
- 個人情報を取得しない：気軽にご参加いただける

具体的には、横浜市営地下鉄を使って特定店舗(港北東急百貨店S.C.)に行って買い物をするなど、環境にいい取り組みによりポイントを貯めることができ、それを市営地下鉄の乗車券や博物館の入館に使用できる、または地域の店舗のポイントと交換できるというものです(図参照)。

約2カ月間の実験で、参加数は12,142件、参加者数は3,178人でした。発行されたポイントのうち75.5%は「電車で来街し港北東急百貨店S.C.で買い物」したことによるものであり、さらにポイント利用方法についても56.4%が「横浜環境ポイントからTOKYUポイントへの交換」でした。当社や東急グループ各社の参加により、本制度の魅力を高めることに貢献しました。

【横浜環境ポイントの全体イメージ】



Topic

電車で映画を見に行こう

東急グループでは、自動車より環境負荷の少ない鉄道の利用を促すために、さまざまな取り組みを行っています。

2007年7～9月には、東急レクリエーションが運営する映画館「109シネマズ」(グランベリーモール・MM横浜・港北の3館)において、東急線やみなとみらい線、横浜市営地下鉄を利用して来場されたお客さまに、入場料の200円割引や抽選によるプレゼントを行いました。なお、2008年も継続して実施しています。



キャンペーンポスター

リユースとリサイクルに力を入れることはもとより 廃棄物になるものを削減します

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

建設廃棄物のリサイクル

当社では、各事業において発生する廃棄物をできる限り少なくするとともに、鉄軌道事業や不動産事業での建設・改修工事に伴う建設廃棄物についても、工事施工会社との協力のもと、分別を徹底しリサイクルを推進しています。

【建設工事における廃棄物の発生量】

	鉄軌道事業	不動産事業
発生残土	62,723m ³	65,727m ³
産業廃棄物	39,544t	16,638t
リサイクル率	99.8%	87.2%

鉄軌道事業での取り組み

●引退した車両の活用

新型車両の導入によって不要に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。

車両の譲渡先は国内だけでなく、インドネシアにも広がっています。インドネシアの鉄道会社「ペーテー クレタ アピ ペルソロ (PT.KA)」への譲渡の際には、現地の車両保守スタッフへの教育も行っており、鉄道技術の伝播という意味でも、大きな貢献になりました。



上田電鉄で活躍している1000系 (中央)

【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	2004	伊豆急行	10両
1989	//	8両	2005	長野電鉄	8両
1989	十和田観光電鉄	2両	2005	伊豆急行	10両
1990	弘南鉄道	10両	2005	PT.KA*	16両
1990	水間鉄道	10両	2006	長野電鉄	6両
1990	北陸鉄道	10両	2006	伊豆急行	10両
1991	福島交通	14両	2006	PT.KA*	24両
1991	秩父鉄道	16両	2007	PT.KA*	24両
1993	上田電鉄	10両	2007	伊豆急行	10両
2000	豊橋鉄道	30両	2007	上田電鉄	4両
2002	十和田観光電鉄	8両			

※ PT.KA：インドネシアの鉄道会社「ペーテー クレタ アピ ペルソロ」の略称

●ICカード乗車券の普及拡大

2007年3月、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す。PASMO発行により、2007年度の使用済み乗車券は2006年度比で28%削減できました。

不動産事業での取り組み

●再生材料の活用

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・粉砕し、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します。
- 再生骨材：コンクリートを破碎・ふるい分けた砂・砂利。建物の基礎部分のコンクリートの骨材に使用します。
- 再生碎石：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します。

●廃棄物を出さない建築工事

当社では、建築工事の際に廃棄物の排出を抑えた工法を積極的に採用しています。

ドレッセ青葉台では、当社としては初めて鋼製型枠とハーフPC(プレキャスト)工法を組み合わせたVH分離工法を採用。規格化・ユニット化を進めることによって現場作業を省力化し、運搬に伴うCO₂排出の削減や廃棄物の抑制を進めています。

VH分離工法

- ハーフPC工法：柱や梁などのコンクリート部材をあらかじめ工場で作くり、現場では打設の際のみ生コンクリートを使うことでコンクリートの輸送頻度を削減するとともに、現地での工期を短縮できます。
- 鋼製型枠の採用：コンクリートの型枠に鋼板を使用することで、木製型枠(使用後に廃棄)を使わずにすみ、廃棄物を大幅に削減できます。

●建設廃材(コンクリートがら)の再利用

二子玉川東地区市街地再開発事業では、既存建物を解体する際に発生するコンクリートがらを自走式クラッシャー「ガラパゴス」で破碎し、仮設道路の路盤材として活用しました。撤去して処分する場合に比べて、輸送にかかる燃料消費が削減でき、CO₂にして30t-CO₂の削減になりました。



ガラパゴスでコンクリートがらを散水しながら破碎



骨材を仮設道路に搬入

●除草した草木類の堆肥化

多摩・湘南地区での当社所有地では、年3回除草作業を行っています。この除草作業で発生する草木類は、年間418t(大型ダンプ42台分)になりますが、当社ではCO₂削減とリサイクルの観点から、この草木を焼却せず堆肥化しています。

まず収集時に果樹園・植木植栽場に肥料として一部を提供し、それ以外の草類は集積・発酵させた後に家庭菜園・農業用の天然有機肥料として販売されます。木材はチップに裁断した後、近隣の畜産家へ無料で配布し、牛舎の床敷きとして活用されます。使い終わった牛糞混じりのチップは、乾燥処理され草類と同じように肥料として販売されます。

●既存建物の利用「ア・ラ・イエ」

当社が東急多摩田園都市で展開しているリフォーム戸建住宅

「ア・ラ・イエ」は、現在ある住宅をリフォームして販売することで廃棄物の発生を減らすとともに、土地を分割せずにすみ、街並みの保存に貢献します。

既存の建物の劣化が著しく、建て替えざるをえない場合もありますが、2007年度に実施・竣工した「ア・ラ・イエ」物件では、30件中25件で既存の建物を活用できました。また、全面的に解体した場合と比較してどのくらいの廃棄物が発生したかをはかる建設廃材排出率も28.4%(2007年度、竣工15件)と、2006年度より8.5ポイント向上しました。

その他の事業での取り組み

●駅そば店舗での資源保護

東急グルメフロントが駅構内で展開している駅そば店舗では、成長が早く頻繁に刈り取らなければならない竹を使った環境にやさしい「竹割箸」を使用していましたが、2007年からはさらに取り組みを進め、繰り返し洗って使える「洗浄箸」を3店舗で試験導入しました。お客さまにも好評であり、今後は全店で導入していく予定です。



駅そば店舗「しぶそば」の「洗浄箸」

Topic

エコバッグの配布

6月の環境月間にあわせ、当社および一部の子会社従業員約7,800人にエコバッグを配布し、一人ひとりが廃棄物削減と資源保護について意識するきっかけをつくりました。

また、株主総会でも粗品配布用として使用し、紙袋を削減しました。



休みにエコバッグを使う社員

有害無害を問わず 化学物質を適切に管理します

当社では、適切な管理によって有害な化学物質の流出を防ぐとともに、安全性の高い代替物質の利用も進めています。

準拠する行動規範 V-19

有害危険物の取り扱い

●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。

[PCB保管状況]

コンデンサ	9,406kg	安定器	873kg
トランス	22,589kg	その他	1,164kg
開閉器	255kg		

鉄軌道事業での取り組み

●PRTR法 (化学物質排出把握管理促進法) への対応

車両の保守や修繕を担当する事業所において、PRTR届出対象物質を含む燃料、塗料および潤滑油などを使用しています。これらの事業所では、排出・移動量を適切に管理、把握しており、2007年度においては、1事業所で届出を行っています。

[PRTR法対象物質取り扱い状況]

物質名	排出量 (kg)	排出先
キシレン	1,014.31	大気

不動産事業での取り組み

●健康に暮らすために

近年、建材等から放出される揮発性有機化合物 (VOC^{*}) により、アレルギー症状を起こしたり体調を崩したりする例が多数報告されており、住宅の「健康配慮」が求められています。

当社では、自然素材をはじめVOCの発生が少ない建材を採用し、お住まいになる方の健康に配慮しています。

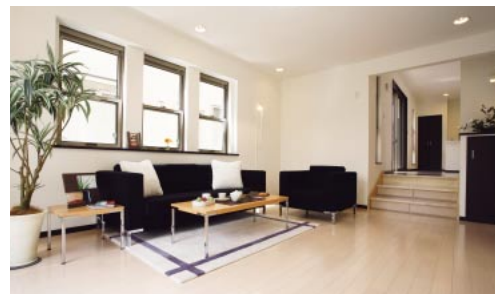
* VOC : Volatile Organic Compound

健康配慮の例

- ホルムアルデヒドを含まない壁紙用接着剤の採用 (ドレッセ砧 二丁目)
- フローリングや壁などの仕上げ材に自然素材を採用 (ア・ラ・イエつくし野)
- ワックスを使う必要のないフローリング材の採用 (JUあざみ野)



ア・ラ・イエつくし野



JUあざみ野

Topic

建物塗装における低VOC化

近年、都市部では光化学オキシダントの発生が問題となっており、VOCがその原因のひとつといわれています。東京都では、VOCの有力な発生源である大規模建築物の屋外塗装について、低VOC塗料を使用することを推奨しています。当社でも、一部の屋外塗装で低VOC塗料を採用しています。

[低VOC塗料の採用例]

場所	塗装面積	VOC削減率
沼部駅 ホーム上屋(木造)	210m ²	34%
矢口渡駅 ホーム上屋(木造)	488m ²	34%
池上線循環道路 架道橋	914m ²	17%

常に周辺環境におよぼす影響を考え 負荷を低減し調和を図ります

鉄軌道事業での騒音や振動をできる限り低減するとともに、緑化に努めるなど、地域社会との調和を重視しています。

準拠する行動規範 V-19 VI-20

鉄軌道事業での取り組み（騒音の低減）

沿線住民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。

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。2008年3月時点で、敷設可能区間のうち93%をロングレール化しました。



レールの重量化

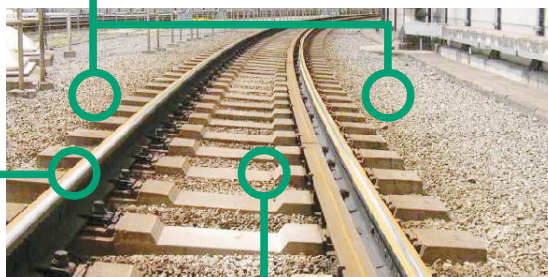
レールの重量が増えるほど電車の走行は安定し、騒音・振動が低減します。当社では1mあたり60kgのレールへの交換を東横線・田園都市線などで順次行っています。

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詰めが不要になるだけでなく、資源の節約にもなります。

●駅の案内放送による騒音を抑える

駅のホームで行われる案内放送は、お客さまにとっては重要な案内や注意喚起情報ですが、近隣住民の方々にとっては騒音になる恐れがあります。

沿線環境に配慮しつつ、ホーム上のお客さまへの案内を確実に行うため、次の取り組みを行いました。

取り組み内容

- 音の伝わる範囲を限定しやすい指向性スピーカーの採用
- 通過列車の警告音を音量が小さくても聞き取りやすい音に変更
- 駅構内と構外別々に音量調整できる拡声器の採用

これらの機器交換後に行った測定では、民家側への騒音を約5dB低減することができました。



ホームに取り付けられた指向性スピーカー

●^{ようへき}擁壁面の緑化実験

当社では、2006年7月より擁壁面の緑化実験を行ってきました。これは、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を期待してのものです。

実験により良好な結果が得られた工法を2007年から2カ所で実施しています。東横線自由が丘～田園調布間の上り線の擁壁と田園都市線用賀～二子玉川間の下り線の擁壁です。

引き続き、植物の生育状況などを確認して、今後の計画に反映させていきます。



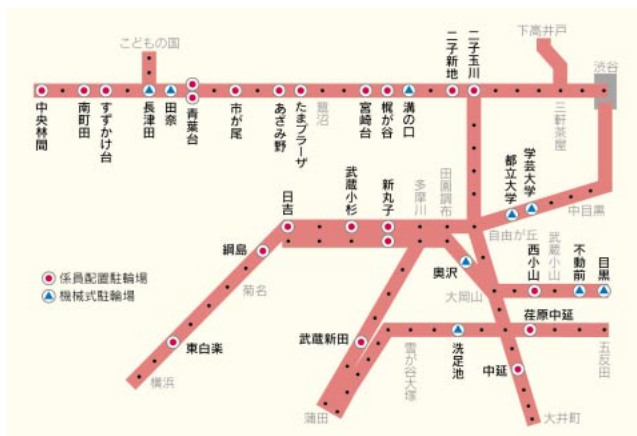
用賀～二子玉川間の下り線の擁壁

●放置自転車対策は地域環境の整備

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、放置自転車禁止の啓発ポスター・看板の作成、バリカー(柵)の設置などを行っています。

2008年8月末現在、29駅31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用地を提供しています。

【駐輪場の設置状況】



その他の事業での取り組み

●東急病院の緑化

東急病院では、2007年11月の移転に際して、「大岡山にやさずらぎの丘をつくる」というコンセプトのもと、壁面や屋上の緑化に取り組みました。(関連情報→P78)

緑化の内容

●壁面緑化

南・西側壁面に張ったワイヤーに4,200本のツタを巻きつけ、緑のスクリーンを構成。同形状では日本最大級。また使用しているツタは、品種の選定と栽培方法の検討に1年以上をかけて準備し、7品種を採用。

●屋上緑化

北側の日陰規制に対応して階段状になった屋上を緑化。散策することも可能。また一部には、大岡山の緑豊かな丘を再現するため、近くにある東京工業大学のキャンパスに自生する野生の種を使用。



テイカカズラ

また、この取り組みが緑化困難な駅ビルにおいて壁面緑化に積極的に取り組んだ他の模範となる事例であり、緑化面積において東京都条例の基準の3.9倍(2007年度完了案件中第1位)を達成したことが評価され、平成20年度東京都環境賞知事賞を受賞しました。同賞は良好な環境の確保に功績のあった個人・団体に贈られるものです。



東京都知事から表彰を受ける八方副社長(左側)

●大和市土地区画整理事業に伴う環境配慮

当社が大和市で進めている区画整理事業では、周辺環境との調和に配慮して、さまざまな取り組みを行っています。

取り組み内容

- 雨水を浸透：大和市では雨水を地中に浸透させることによって水循環を促し、防災に役立てる取り組みを進めています。当社では、市が提案している手法より雨水浸透効果の高い「地中埋設式浸透槽」を使った計画を市に提案し、実施しました。地中に浸透槽を埋設するため景観への影響もありません。
- 電線の地中化：共同溝を採用し電線を地下化しました。これにより、電柱・電線のない良好な景観が得られるとともに、車両通行の円滑化や、災害時の防災性向上につながります。

●生物多様性の保護にも貢献

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、NPO法人「鶴見川流域ネットワーク(TRネット)」が協力して行っており、当社もクリーンアップ等にあたって実施団体として参加しています。



公園のビオトープ

地域や社会の環境保全のために 積極的に環境コミュニケーションを行います

環境をテーマに地域や社会とのコミュニケーションを進め、地域全体での環境保全につなげていきます。

準拠する行動規範 V-19 VI-20

街に緑をふやすために

●線路に沿って四季の花々を楽しむ

世田谷線では、2001年から、沿線住民の方々が参加して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、車窓からの眺めを華やかにしようという試みです。スタートから7年、四季折々の草花が沿線に広がるようになりました。年1~2回のペースで進めており、2007年度は世田谷駅付近で実施しました。

●駅にも緑と花を

2008年5月30日、当社は世田谷区などと共同で「駅・みどりと花いっぱい運動」を実施しました。

世田谷区が従来から行っていた地域緑化運動と共同で実施したもので、世田谷区内に路線をもつ当社と小田急電鉄、京王電鉄のそれぞれの路線が接続する山下・豪徳寺駅と下高井戸駅で、あらかじめ用意したプランターに植栽しました。当日は各社からの参加者のほか、商店街関係者や公募したボランティアなど約50人が参加しました。



駅・みどりと花いっぱい運動

地域をきれいにするために

●沿線をきれいに「東横線一斉クリーン大作戦」

2007年から2008年にかけて、東横線80周年を記念してさまざまなイベントを実施しました。東横線一斉クリーン大作戦もそのひとつであり、2008年3月6日に「つながっています人、街、鉄道」を合言葉に東横線の全21駅で一斉に美化清掃活

動を行いました。東急グループと各駅の商店街・町内会、行政、児童・学生など約800人が参加しました。



東横線一斉クリーン大作戦

●清掃活動を通じた地域との交流

本社周辺および渋谷区の開発計画エリアにおいて、地域清掃活動を行っています。月1回程度の頻度でエリアごとに清掃を行うことで、地域の環境保全に貢献するとともに地域社会との関係を深めています。

その他のコミュニケーション

●SALUS(サルス)の会員メニューでエコアイデアを募集

当社は沿線で生活されるお客さまに「上質なライフスタイルを提案する」ことを目的に「SALUS(無料情報誌、ウェブサイト)」を展開しています。2007年、SALUSの会員組織「SALUS Supporters」では、会員メニュー「SALUSアワード」内で「マイecoライフ」と題して、世の中に広めていきたいエコロジーな提案や暮らしの中で実践しているエコロジーなアイデアを募集しました。

応募数は2カ月間で289件にのぼり、大賞1件と佳作3件を選定、2008年6月5日に表彰式を行いました。

大賞作品

〈タイトル〉 電車ひろがれ、エコサイクルタウン

〈受賞者(ペンネーム)〉 アトムママさま

〈アイデアの概略〉 各駅に折りたたみ自転車を用意し、マップやクーポンを活用した街の散策や、通勤の往復時どちらかでも気軽に利用できるような取り組みによって、より健康的で環境にやさしい街の楽しみ方を提案する。

●「企業の社会的責任報告書(CSRレポート)2007」が表彰受賞

環境省が主催する「第11回環境コミュニケーション大賞」において、当社の2007年版「企業の社会的責任報告書」が「持続可能性報告優秀賞」を受賞しました。同賞は、事業者の自主的な情報開示と環境コミュニケーションの促進、情報開示した事業者の評価を目的に1997年にはじまったもので、優れた環境報告書・持続可能性報告書に贈られます。



2008年3月6日に行われた授賞式

●「緑のプレゼント」(35年で20万本到達)

「WE DO ECO. 東急沿線グリーンングキャンペーン」として、沿線を緑豊かな街にするために苗木をプレゼントする活動を続けています。2007年度は35年目、第68回となり、たまプラーザをはじめとして10会場で5,300本の苗木を配布しました。また、本キャンペーンでこれまで配布した苗木は20万2,885本に達し、2008年度は11会場に拡大して行っています。



グリーンングキャンペーン

●エコウォークでCO₂削減キャンペーンをPR

東急グループは、東急線沿線の魅力を知ってもらうことを目的としてウォーキングイベント「東急沿線エコウォーク」を、2002年より開催しています。

2007年は、大倉山・菊名エリアで開催しましたが、イベント実施とあわせ、環境省が推進する『「1人1日1kgのCO₂削減」応援キャンペーン』に協賛し、イベントの参加者にキャンペーンの概要を紹介したチラシや景品を配布し、キャンペーンをPRしました。

●地球環境へのやさしい心をはぐくむ

東急グループは、読売新聞社主催の「2007地球にやさしい作文・活動報告コンテスト」に協賛しました。このコンテストは、多くの方々に環境問題への意識や関心を高めてもらうことを目的として1991年から開催されており、東急グループは2007年がはじめての協賛です。

コンテストは「作文・活動報告部門」と「デザイン・マンガ・ポスター部門」があり、小学生の部から一般の部まであわせて応募総数は9,822点にのぼりました。表彰式はセルリアンタワー東急ホテルで行われ、優秀作品には内閣総理大臣賞、東急グループ賞などが贈られました。



コンテスト募集ポスター

Topic

ハワイでの環境への取り組みが高く評価されました

ハワイにある東急グループの高級リゾートホテル「マウナラニ ベイ ホテル&バンガローズ (MLBH)」は、米国の旅行雑誌「CONDE NAST TRAVELER*」誌が主催する「World's Top EARTH-FRIENDLY Getaways」賞を受賞しました。同賞は、世界のリゾート施設の中でも特に環境に配慮した運営を行っている施設に贈られるものです。

MLBHでは、開業以来、ハワイの風土や慣習を重視しつつ、新しい取り組みを続けてきました。MLBHの太陽光発電施設はリゾートとしては世界最大級の発電能力を備え、ゴルフ場やスパ施設に電力を供給しています。また、1989年から地元企業と協働して行っている「ウミガメの飼育と放流」の取り組みも高く評価されました。

※ CONDE NAST TRAVELER誌は、1987年に創刊された旅行雑誌。公平な評価を行うことで知られ、特に富裕層からの支持が高い。



マウナ ラニ ベイ ホテル&バンガローズ



東急病院全景。この夏、壁面緑化のツタ植物が大きく育ち、文字通り「大岡山のやすらぎの丘」となった

「やすらぎと信頼」の病院をめざして

2007年11月3日、大岡山駅の上に東急病院が移転・開業しました。

日本初の駅の上の病院では、これまでにない先進的な取り組みに挑戦しています。

東急病院のコンセプトである「やすらぎの丘」を実現するために取り組んだ4つのテーマを報告します。

「やすらぎの丘」を実現する4つの取り組み

1. 緑豊かに環境への負荷を低減する

壁面・屋上を大規模に緑化しています。緑化によって得られるさまざまな効果を例に挙げると……。

緑化の効果

- ・周辺への圧迫感を軽減します。
- ・緑のカーテンで、病院の中と外、入院患者さまと近隣住民のプライバシーを確保します。
- ・北側の屋上庭園は、患者さまの憩いの場になります。
- ・緑化された病院は「緑の丘」として、周辺の緑地とつながって地域の生物多様性保全に貢献します。
- ・建物が日射で暑くなることを防ぎ、空調の効率を向上させるので、電力消費が抑えられ、地球温暖化防止に貢献します。

壁面緑化に積極的に取り組んだ結果、2008年7月、東京都環境賞を受賞しました(関連情報→P75)。

2. すべての人が利用しやすい環境を

東急病院では、ユニバーサルデザインの考え方のもとに、入院患者さま・外来患者さま・車いすの方・病院スタッフなど、あらゆる人に使いやすいように配慮して設計されています。

ユニバーサルデザインの取り組み

- ・車いすでも利用できる通路や屋上庭園
- ・待ち時間のストレスを軽減する表示システム
- ・作業効率を考慮した各種レイアウト



駅改札と同じ階に病院入り口があり、改札から屋外に出ることなく、病院に入ることができます



緑化した北側の屋上。現在は養生中

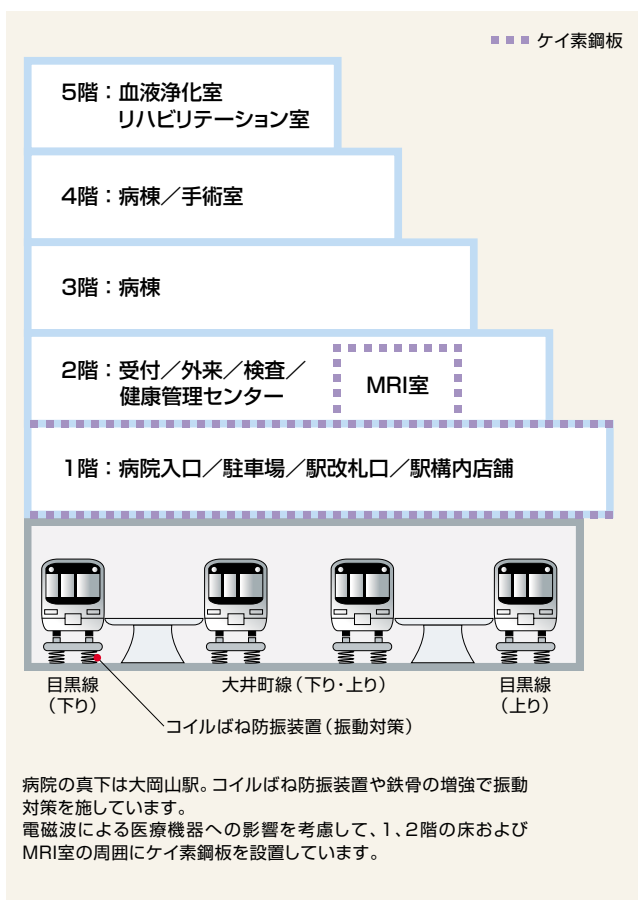


壁面緑化は南・西側側面に4,200本のワイヤーを張り、7品種のツタ植物を採用



広くゆったりとしたリハビリテーション室

[新病院のフロア構成]



3. 地域社会と一体化し貢献する

東急病院で診療を受けられる方の9割は地域の方々です。一方で、「東急病院は東急の社員とその家族しか受診できない」というイメージも根強く残っています。こうしたイメージを塗り替え、地域に「やすらぎと信頼」を提供できる病院になることが目標です。

地域社会とつながる取り組み

- ・地域の医療機関との連携による患者さまへの最適な治療を目指し、地域医療の向上に寄与するための窓口として、医療連携室を開設
- ・公開講座 (1~2カ月に1回) や糖尿病教室 (週1回) などの開催

4. 良質なヘルスケアサービスの提案と提供

東急病院では、地域の皆さまの健康増進に貢献できる病院を目指し、予防から病後のフォローアップまで、幅広く対応しています。

予防から病後フォローアップまでの取り組み

- ・乳がん検査に使用するマンモグラフィーの導入
- ・骨折後が主体だったリハビリテーション科での、脳卒中後の患者さまのリハビリテーションの実施

社員の疾病予防、健康保持に貢献する

同じ建物内にある「東急電鉄健康管理センター」は、東急グループ約130社・約3万5千人の健康管理を担っています。健康であるからこそ「意欲を持ち、クオリティの高い仕事ができる」という考えのもと、社員とその家族の疾病予防、健康保持に貢献します。2008年4月から施行された、特定検診・特定保健指導についても積極的に実施していきます。

健康管理センター3つのポイント

- 疾病予防、健康保持サポート：定期健康診断、要観察者検診や事業場に向いての集団指導の実施 (健康管理・労働衛生に関する講話など)
- セルフケアサポート：メンタルヘルスを含む健康相談、禁煙指導など
- 職場環境改善サポート：産業医、保健師による職場巡視など

CSRへの取り組みを通じて社会的責任を果たし、東急グループ全体の信頼向上に取り組んでいきます

東急グループ各社でもそれぞれの事業分野で、CSR活動の取り組みを進めています。たくさんの東急グループ会社の中から、代表的な事例を報告します。

東急バス

お客さまセンターの活動

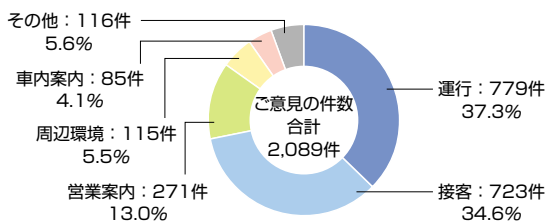
東急バスでは「お客さまの『声』に対する適切な対応」「お客さまの立場に立った営業活動」を実践するため、お客さまとのコミュニケーション窓口として、2002年12月にお客さまセンターを開設しました。

センターでは、電話や手紙、当社Webサイトを通じてご意見を受け付けています。また、東急電鉄のお客さまセンターに寄せられた当社への声が速やかに報告されるよう、連携をとっています。

お客さまセンターおよび各営業所に寄せられたさまざまなお問い合わせやご意見・ご要望は、CS管理システムに入力され、速やかに関係部署へ状況確認と対応を依頼し、お客さまへフィードバックしています。

また、役員への毎月の報告や営業所における掲示等を行い、情報の共有に努めています。

【ご意見の件数と内訳(2007年度)】



ひとに地球にやさしい車両の導入

「安全・快適」な輸送サービスをご提供するため、新型車両の導入に際してはお客さまの利便性や地球環境への対策を考慮した車両を積極的に採用しています。

●お客さまへの配慮

公共交通機関の担い手として、さまざまなお客さまのニーズにお応えできるようバリアフリー車両を導入しています。障害がおありの方、ご高齢の方にも安心してご利用いただけるよう努めています。



ノンステップバス
乗降口にステップがないことに加え、車高を下げる機能により、容易に乗降でき、中扉には車いすでご利用のお客さまのためにスロープ板を装備しています。(2008年3月現在 474両)



ワンステップバス
乗降口のステップが1段で、従来の2段ステップに比べて乗降しやすくなっています。中扉には車いすでご利用のお客さまのためにスロープ板を装備しています。(2008年3月現在 229両)



リフト付バス
中扉に車いす乗降用の電動リフトを装着しています。(2008年3月現在 14両)

●地球環境への配慮

「排出ガス基準」の適用時期に先駆けて、基準をクリアした適合車両を導入しています(現在は「平成17年排出ガス基準(新長期規制)」が適用されています)。

また、所有する全車両にディーゼル微粒子除去装置もしくは酸化触媒を装着しているほか、天然ガスを燃料とするCNGバス(2008年3月現在 2両)やハイブリッドバス(2008年3月現在 8両)を導入するなど、環境にやさしいバスの導入に努めています。

環境への取り組み

2002年8月から本社、川崎営業所、東山田営業所・工場の3事業所で実施している環境省策定のエコアクション21に加え、2004年より国土交通省が促進しているグリーン経営認証制度への全営業所の認証・登録を2005年3月に行いました。

交通エコロジー・モビリティ財団の「グリーン経営推進マニュアル」に基づいた「グリーン経営推進チェックリスト」に沿って、当社の環境保全活動への取り組み状況を把握し、改善策の検討、行動計画の作成・見直し、計画に基づく取り組みを推進しています(関連情報→P62)。

宗谷バス

宗谷バスは、人口密度の低い地域を営業基盤としており、地域交通確保のため関係自治体と協調しながら経営努力を続けています。また、地域の方々とのつながりを大切にすることが会社の存在意義である、との認識をもって社会貢献活動に努めています。

社会とのかかわり

●幼稚園・保育園児の社会見学招待ツアー

バス乗車の機会が少ない園児を、貸し切りバスによる体験乗車に招待し、市内の各種施設の見学と組み合わせることで社会学習の一助としてもらう取り組みを行っています。

2007年度は二つの保育園の園児あわせて43人を招待し、市内の警察署での交通安全教室と漁港見学を組み合わせ半日

を有意義に過ごしていただくことができました。特に今回は2階建てバスを使用したため大変喜ばれ、最後にノートと鉛筆をプレゼントしました。



社会見学招待ツアー

東急スポーツシステム

東急スポーツシステムは「スポーツで幸せな人生を」を企業スローガンとして、ゴルフ、テニス、フィットネス、スイミング、フットサルなど15のスポーツ施設を運営しています。また「健康で快適な生活の実現」を目指すことを経営ビジョンに謳っていることから、社会貢献活動に力を入れています。

社会とのかかわり

●中古テニスボールの再利用

テニススクールやテニス倶楽部で古くなったテニスボールを、スポーツ関連のNPO法人を通じて学校などの教育施設に寄贈しています。このテニスボールを机やいすの脚につけることで、移動時の衝撃音を防止する効果があります。



机といすの足にテニスボールを履かせる

また、難聴の生徒にとってはより大きな効果を発揮しています。補聴器を通る音は拡大して聞こえるため大きなストレスとなり、学習の妨げの原因になっていました。当社が行っているこの活動により、ストレスが大幅に緩和され、学習の能率が向上するための一助となっています。

●世界の子どもたちにワクチンを！

東急スポーツシステムが経営するすべてのスポーツ施設では、館内や場内で販売したペットボトル飲料のフタを回収し、これをNPO法人に引き取ってもらっています。NPO法人はフタの売却益でポリオ（小児まひ）予防ワクチンを購入し「世界の子どもにワクチンを日本委員会」へ寄付することで、世界へ届ける運動を行っています。今までごみとして廃棄処分してきたものを回収することで、子どもたちの生命が救えるだけでなく、多くの方々に協力をお願いすることで環境に対する意識向上とともに国際理解にもつながるなど、大きな意義ある活動であると認識しています。



集められた
ペットボトルのキャップ

東急百貨店

東急百貨店では、2000年度から「顧客満足(CS)経営の実践」を事業目標に掲げ、常にお客さまの視点に立った売り場づくりを最優先事項として取り組んでいます。

お客さま満足を向上させるための取り組み

もっとも大切にしていることは、お客さまのご要望やご意見を把握することです。「お客さまの声」はお客さま相談センターへ集まり、毎日Web上に掲載し、情報共有を進めています。

この「お客さまの声」をもとに、毎月、社長以下の全役員による「CS経営委員会」を開催しています。お客さまからのご要望やご意見を真摯に受け止め、商品・サービスの改善や業務システムの改善に活かすよう努めています。

また、毎年度、社長が「サービスファースト宣言(2008年度は、お客さまの『本当のご要望』は何か一人ひとりが考えて話し合い、実行しよう)」を行い、それを受け、全職場にてチームごとにテーマを設定し、取り組んでいます。

●お客さまアンケート

当社では、年1回、ご来店のお客さまへのアンケートを実施しています。店内環境、商品、接客、その他について、お客さまの満足度を把握し、施設の点検や改善につなげています。2007年度は4月に各店舗300件ずつ実施し、65%の方からお答えをいただきました。

【お客さまのご意見・ご要望からの改善例】



バイク駐車場の設置

「バイクで行くのに停める場所がないので困る」との声にお応えし、駐車場の一部にバイク駐車場をつくりました。(本店)



点字ブロックの設置

目の不自由な方を気遣うお客さまからいただいたご意見にお応えし、渋谷駅コンコースに設置しました。(東横店)

環境への取り組み

当社は、『自然環境との融和をめざした経営を行う』という東急グループの経営理念に基づき、独自の環境方針を制定しています。その方針のもとで、地域社会のよき企業市民として環境保全に積極的に取り組み、企業の社会的責任を全うする事業活動を行います。

●具体的な取り組み

当社では、各店舗・事業部においてISO14001の認証取得を推進しています。店舗では、特に空調等のエネルギー使用量の削減と容器包装の削減による省資源に取り組んでいます。

1. エネルギー使用量削減への取り組み
 - ESCO事業(省エネ支援サービス)の導入(本店)
 - 店内冷房温度緩和(全店、2007年7月30日～8月3日)
 - クールビズの実施(本社、各店紳士服売場)
 - 物流経路の短縮(中元、歳暮期)
2. 紙使用量削減への取り組み(簡易包装など)

地域社会に貢献する取り組み

1. 祭り・音楽祭等地域イベントへの参画
2. 地元組織への参加を通じた地域活性化活動
3. 清掃活動等の環境活動
4. 体験学習等の受け入れ

企業経営を誠実にを行うための取り組み

●コンプライアンスへの取り組み

当社は、企業経営の根幹は「コンプライアンス」であると考えています。2000年8月に企業活動における法令や倫理および社内規則の遵守の重要性を明文化した「東急百貨店行動規範」を制定しました。行動規範のもとで、以下の取り組みを行っています。

- コンプライアンス担当部署、コンプライアンス委員会の設置
- 「コンプライアンス・マニュアル」「コンプライアンス・ハンドブック」の作成・全社員への配布、セールスパートナーの方々への「コンプライアンス・カード」の配布などによる継続的な教育活動
- 東急百貨店グループ「コンプライアンス相談窓口」(内部通報制度)を設置

●個人情報保護への取り組み

お客さまの大切な個人情報を守るために、法令はもとより、経済産業省のガイドラインおよび日本百貨店協会のガイドラインをもとに社内規程を制定し、お客さまに安心していただけるように体制を整備しています。

●内部統制への取り組み

内部統制については、親会社である東京急行電鉄のサポートのもと、チェックリストを活用した内部統制管理状況の点検を毎年継続して行い、課題の早期発見・改善に取り組んでいます。

東急ホテルズ

CSRに対する基本姿勢

東急ホテルズでは、従業員向けの社内報に「守ろう！私たちのCSRプロミス」欄を毎回設け、従業員に対して啓発活動を行っています。コンプライアンスについては、新入社員研修や雇入れ研修時に教育を実施。また日頃は、ミーティング等のなかで確認をするなど浸透を図っています。

社会とのかかわり

●体験学習としての場の提供

地域社会に貢献する信頼される企業を目指し、美化運動やスポーツイベントなどさまざまな分野で活動しています。最近では、中学や高校の生徒を体験学習として受け入れています。渋谷エクセルホテル東急では渋谷区の中学生を、大森東急インでは大田区・品川区の中学生を、京都東急ホテルや下関東急インでも地元高校生を職場体験学習として受け入れました。また、セルリアンタワー東急ホテルや今井浜東急リゾート、帯広東急インなどでは、企業訪問・職場見学等の受け入れも行っています。

2007年度実施状況

- 職場体験：11校、54人、延べ28日間
- 職場訪問・見学：各ホテルにて随時実施

また、企業の社員についても研修生として受け入れ、主にサービスのスキル向上を目的とした研修を行って好評を得ています。東京ベイホテル東急では市川市の職員を受け入れたり、セルリアンタワー東急ホテルではサービス業界の社員を受け入れたりするなど、近隣の企業や地域社会とのつながりを深めています。

2007年度実施状況

- 2企業、9人、15日間



地元小学生の職場体験



環境への取り組み

●グリーンコイン制度

全国にホテルを展開している東急ホテルズでは「グリーンコイン」を導入しています。宿泊されたお客さまがバスルーム内の備え付けのアメニティ用品(歯ブラシやカミソリなど)をご利用にならなかった場合、同じトレイに備え付けてある「グリーンコイン」をフロントにてお渡しいただくことによって、財団法人オイスカによる地球の緑化活動「子供の森」計画に寄付するというものです。この取り組みは2001年度から導入し、2007年度までの累計の枚数は965,298枚となり、この枚数に相当する金額を寄付しています。また、2007年の12月より「エクセル」「イン」「リゾート」ブランドに加えて、「ホテル」ブランドでもグリーンコイン制度を導入したことにより、すべてのブランド51店舗で取り組んでいます。

●森づくりへの貢献

山梨県・丹波山村の「森づくり活動」にも参加することに決め、2007年11月に関係団体と調印しました。同村に「東急ホテルズ・グリーンコインの森」を設置し、2008年から6年間、森林整備をしながら2,000本の山桜を植林する予定です。第1回として、2008年5月17日には東急ホテルズの従業員とその家族総勢34人が参加して、丹波山村で植林活動を行い、地元の方々とも交流を深めながら自然の大切さを学びました。



グリーンコイン



調印時の写真



植林の様子



植林が終わって記念撮影

東急建設

安全への取り組み

●安全衛生マネジメントシステムの導入

東急建設では、団塊の世代の大量退職に伴い、ベテラン社員に蓄積された安全衛生管理ノウハウが失われることによる、現場での危険意識や安全管理水準の低下を避けるために、安全衛生マネジメントシステムを全社的に導入しています。

このシステムは、これまでに培ってきた安全衛生管理のノウハウを体系づけたもので、暗黙知を形式知に置き換えたものです。特にシステムの根幹となるリスクアセスメントでは、東急建設における災害事例はもとより、同業者の例を網羅したデータベースを情報源として、「危険に対する気づき」を確実にするためのツールとしています。

それとともに社員に対する講習会を開催して周知徹底を図り、専門工事会社に対しては災害防止協会等が主催する職長教育を通じて理解の促進を図っています。

この結果、作業に潜む危険性・有害性の存在が明らかになり、重要度の考え方も反映されているため対策を打ち出しやすくなることで、全工期における安全確保が図られることとなります。

●マイスター制度

工事現場の安全衛生・環境・品質活動の推進役を担う優良な職長を認定する制度として『東急建設マイスター制度』を2005年にスタートさせ、現在61人が認定されています。



マイスター証見本



マイスターエンブレム

社会とのかかわり

●衣料品の救援活動

1991年の新ユニフォームへの切り替えに際し、不用となった古いユニフォームを資源の再利用と社会還元の一環として、NGO法人を通じてアフリカ難民へ提供しました。その後も社員に対し個人の不用衣料品の提供を定期的呼びかけており、集まった衣料品は社内で保管し、ボランティア団体の協力も得て検品・仕分け、そしてダンボールへの梱包作業を行ってNGO法人に引き渡しています。

1991年から2007年まで計17回実施し、累計で約6千箱、10万9千着の提供を行いました。この衣料品が難民の方々々に有効に使われるという直接的な効果だけでなく、衣服を得るために働きに行かざるを得ない状況が解消されるため、子どもたちが学校に行けるという大きな効果があると、現地のマリ共和国からも高い評価をいただいています。



仕分け梱包作業



現地での衣類引き渡しの様子

環境への取り組み

●環境配慮設計の推進

建設業にとって、長期間にわたって使用される建築物の環境に対する負荷を減らすことは社会的責任です。当社では、建築物の設計にあたっては、各種の省エネルギー・省資源化の手法を取り込み、再生骨材コンクリートなどの環境配慮材料・製品を積極的に使用しています。

チェックシートを使用して、基本設計から概要設計・詳細設計にいたるまで、各段階で環境に対する配慮がされているかを検証します。そしてその効果を算定して、施主に対する説明もあわせて行っています。また、第三者による建築物の環境性能を格付けする手法である「CASBEE (建築物総合環境性能評価システム)」による評価についても、お客さまのご要望に応じて実施しており、2007年度には15件の環境配慮設計の実績があります。

チェックシートの見本

CASBEEのフォーム



CSR経営評価意見書

東京急行電鉄株式会社 御中

2008年8月6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2008」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、高橋遠常務取締役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）東急グルメフロント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、安全への取り組み、社会とのかかわり、環境への取り組みの3つから構成され、それぞれについて、体系化されたシステムのもとで、真摯な活動がなされています。安全への取り組みに関しては、鉄道事業本部安全推進委員会の指導のもとで、全社的に積極的な施策を展開され、安全の意識強化、風通しの良い職場環境の面で成果を出されていると思います。社会とのかかわりに関しては、幅広いステイクホルダーを意識した活動を展開されており、きめの細かい情報開示は同社の活動の充実を示しています。環境への取り組みに関しては、輸送量の増大等の要因によって一部未達の項目があるものの、概ね目標は達成されています。

今後は、これらのCSR活動と事業活動をより強く一体化させることが重要と考えます。社会面では、地域における社会的なニーズや課題を、鉄道会社の視点から捉えて事業展開へ結びつける可能性を検討する必要があるでしょう。環境面では、低炭素社会への移行が必須の現状において、鉄道会社が果たすべき社会的役割を明示して行動する段階に入っていると思われます。そのためにはダイアログなどを積極的に開催してステイクホルダーの声をより幅広く取り入れ、東京急行電鉄の事業戦略と結びつけることが有効と考えます。その意味で、CSR活動を東急グループへ拡張される方針は、CSR活動の範囲が拡張するという面でも極めて重要で今後の発展が期待されます。

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〉

2006年6月に設置された安全推進委員会は、課題として意識改革を掲げておられましたが、今年度の調査によりそれが具体的な実践をともなった行動であることが確認され、高く評価できます。鉄道事業者にとって最大の社会的使命である安全の確保に対するトップの強い意志を感じます。

ヒューマンエラー防止のため、安全意識の強化向上、風通しの良い風土を積極的に作る取り組みなど、ソフト面での取り組みは高く評価されます。全路線に対するレールの徒歩巡視の徹底、ヒヤリハット情報データベースの充実、経営幹部出席による頻繁なミーティングの実施など、日々の地道な努力の積み重ねにより、安全が保たれていることが確認できました。鉄道事業は安全第一であり、東京急行電鉄ではその意識が徹底していることを感じました。今後も、ハード面での整備を推進していくとともに、ソフト面においてもより一層の充実がはかれることを期待します。安全は守られて当然とされる面があり、数値的目標設定を基本とするPDCAシステムの構築には困難な面がありますが、可能な部分から導入しCSR経営のマネジメントサイクルに安全を組み込むことも必要になると思われます。

〈社会性に関する情報について〉

社会性情報に対しても、環境情報と同じようにPDCAシステムに組み込むことが重要です。東京急行電鉄では既に数値目標を設定している項目もありますが開示はされていません。できている部分からでも開示をすることでフィードバック効果が得られ、より一層効果的な活動につながると思われます。また、社会性項目に対する取り組みには、ステイクホルダーとのコミュニケーションが重要な役割を果たします。さまざまなステイクホルダーと取り組みを実施されていますが、今後は情報開示の面をより強化されることが望まれます。

今回の調査では、モニター希望の多さやイベントへの参加申し込みの多さなど、「東急ファン」ともいえる方がとても多いということを実感しました。これは企業ブランドの高さを示すものであり、「ファン」の多さは、そのために実施されている長い地道な努力の成果であり、東京急行電鉄のさまざまな取り組みに高い価値を見出しているという証です。ただ時代は変化しており、人々の意識も変わっていきます。その変化を捉え、今後も高いブランド価値の提供を続けられることが重要です。

〈環境に関する情報について〉

東京急行電鉄における環境保全意識は高く、その意識は新しい渋谷駅、大岡山駅上の東急病院など、新時代のモデルとなるような建物等に表現されています。新しい渋谷駅は未来の駅のように、コンセプトが明瞭に示され、環境面や社会面の配慮が行き届いた利便性の高い駅となっています。2006年に元住吉駅で21世紀の地上駅のモデルを提示されましたが、新渋谷駅では地下駅のモデルを構築し、街づくりを強く意識する東京急行電鉄の理念が具現化したものと感動いたしました。

鉄道事業・不動産事業については既にかんがりの高いレベルで環境保全活動を実施されています。鉄道の増発・事業拡大による電力使用量の増加はしかたのない面がありますが、環境負荷について総量規制を求める時代であり、ステイクホルダーが納得できる何らかの対応策を考える必要があると思われます。

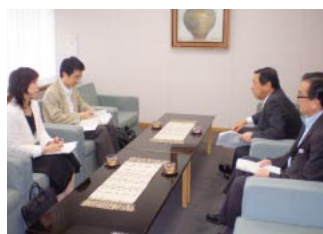
次の課題はグループ化のなかで重要な位置を占めるリテール事業での環境保全活動です。さまざまな背景を持つテナントから構成される複合大型商業施設における環境保全のモデル形成が必要とされています。リテールで重要な廃棄物削減にはテナントとともに買い物客などステイクホルダーの協力が必須であり、地域全体への働きかけが求められます。東急グループ構成員以外への意識向上のためにも、東急グループの信念に基づく強いリーダーシップを期待しています。

〈CSRレポートについて〉

東急グループ理念から東京急行電鉄行動規範を示し、報告書の各項目に行動規範の番号を明示するなど、丁寧でわかりやすい内容になっています。ページ数は増加しましたが、その分読み応えのある詳細な情報開示がなされており、評価できます。特集では、東京急行電鉄の考える駅、病院が明確な形を持った、東京急行電鉄からのメッセージとなって伝わります。2010年からのグループ版を意識し、巻末にグループ情報を取り入れていることにも、期待が高まります。単体の報告書としては高いレベルにありますので、グループ版においても、情報の質と量のバランスを工夫されて東京急行電鉄のメッセージを伝えられる報告書を作り続けられることを期待します。

〈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活動の概況に関するインタビュー調査
	CS担当	ステイクホルダーへの対応に関するインタビュー調査
	環境担当	環境情報、活動状況に関するインタビュー調査
	法務担当	コンプライアンスに関するインタビュー調査
鉄道事業本部	安全推進委員会	安全への取り組みに関するインタビュー調査
	事業統括部	電車モニターの概要、活動に関するインタビュー調査
	副都心線渋谷駅【当社・東京メトロ共同使用】	施設の環境配慮、ユニバーサルデザインに関するインタビュー調査、視察
	工務部 第一工事事務所(大橋工事事務所)	耐震補強工事の進捗、計画に関するインタビュー調査、視察
	東急レールウェイサービス(施設部 新丸子保線区)	線路等の保守管理に関するインタビュー調査、視察
開発事業本部 他	東急レールウェイサービス(電気施設部 信通区)	電気設備等の保守管理に関するインタビュー調査、視察
	東急グルメフロント(本社)	事業における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
	東急ビッグウィーク(本社)	事業における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
	青葉台東急スクエア	商業施設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 PCB保管庫の視察
	東急病院	施設の環境配慮、ユニバーサルデザインに関するインタビュー調査、視察



高橋常務取締役へのインタビュー



信通区の視察



新しい渋谷駅の視察



東急病院の視察

第三者意見を受けて

昨年の第三者意見では、CSR活動の目標および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イ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のご指摘をいただきました。これを受け、本報告書では、当社のCSR活動の一部を関連する章の中で「FOCUS」としてわかりやすく紹介したほか、当社が地域社会とのコミュニケーションを積極的に図るための諸活動を、できる限り詳細に開示し、地域社会と共存共栄を図る当社の姿勢を明確にしました。また、2010年のグループとしての報告書発行を見据え、グループ企業におけるCSR活動情報を巻末に紹介しました。

本年の報告書に対しては、当社のCSR活動と事業展開とを一本化し、地域社会のニーズなどを的確に捉えて事業活動へ結びつけるため、ステイクホルダーとのダイアログを積極的に開催することや、CSR活動について、数値目標設定を基本とするPDCAシステムへの組み込みを進め、その情報を適時適正に開示することについてご指摘をいただきました。これらのご指摘を真摯に受け止め、さらなる情報開示に努めるとともに、今後のCSR活動を継続的に改善してまいります。

2008年9月

常務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) 2008年版

2008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/>
(CSRサイト)

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

TEL 03-3477-0109 **FAX 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)。



色覚の違いによらずどなたでも読みやすいようデザインに配慮しました。NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)の認証を受けています。

