



東急グループ CSR活動報告 東京急行電鉄 企業の社会的責任報告書

CSRレポート

2010



目次

- 3 東急グループ理念
- 4 ごあいさつ
- 5 東急グループの概要
- 7 東京急行電鉄の概要

8 東急グループ CSR活動報告

- 9 FOCUS 1 ライトダウンキャンペーンでのCO₂削減
- 10 交通事業におけるCSR
- 12 不動産事業におけるCSR
- 14 リテール事業におけるCSR
- 16 その他の事業におけるCSR
- 18 東急グループの社会貢献活動
- 22 東急グループ環境賞

26 東京急行電鉄 企業の社会的責任報告書 (CSRレポート)

- 27 ごあいさつ
- 28 CSRマネジメント**
- 36 安全への取り組み(鉄軌道事業)**
- 52 社会とのかかわり**
- 53 お客さまとのかかわり
- 62 FOCUS 2 ステークホルダー・ダイアログ
- 63 従業員とのかかわり
- 69 お取引先さま・株主・投資家の皆さまとのかかわり
- 70 環境への取り組み**
- 86 第三者意見**

本報告書の編集にあたって

当社では、2006年より「企業の社会的責任報告書(CSRレポート)」の名称で、当社のステークホルダーの皆さま方とのかかわりを紹介してきました。

今回は東急グループとしてのCSR活動をより幅広く紹介するために、報告書のP8~25を「CSR活動報告」とし、昨年よりページ数を増やして東急グループ各社の取り組みを事業分野ごとに掲載しました。また、P26以降は東京急行電鉄株式会社の情報を集めた「企業の社会的責任報告書(CSRレポート)」としました。

さらに本報告書は、2006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、東京急行電鉄の鉄軌道事業の安全に関する情報を体系的に記載しています。

読者の皆さまから本報告書に対するご意見をいただき、今後の取り組みに生かしてまいりたいと考えています。ぜひご一読いただき、忌憚のないご意見ご感想をお寄せください。

掲載内容範囲

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.tokyu.co.jp/ir/investors.html>

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/>

なお、環境への取り組みにおけるCO₂排出係数などの係数は、温室効果ガス排出量算定・報告・公表制度に準拠しています。

掲載対象範囲

東京急行電鉄単体および東急グループ

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

掲載対象期間

2009年度および一部最新の取り組み

東急グループ理念

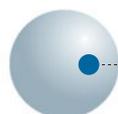
東急グループでは、グループ各社および従業員が目指すべき姿として「美しさ」に価値基準を置いたグループ理念を掲げています。

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 ——

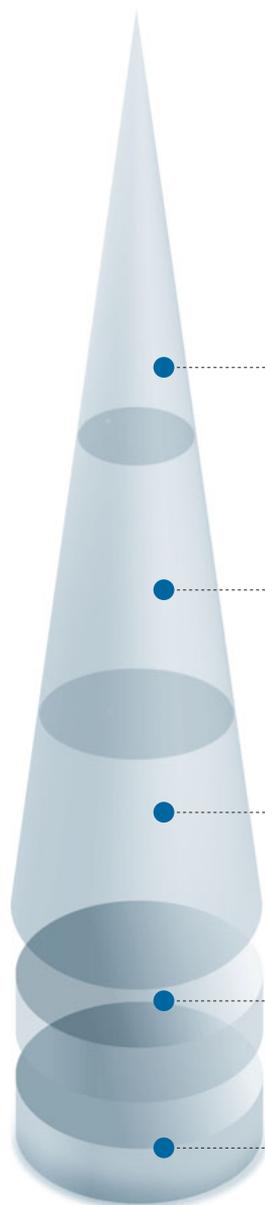
自己の責任を果たし、互いに高めあい、グローバルな意識で自らを革新する。

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 →P32

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 →P33



ごあいさつ

皆さまから愛され信頼される 企業グループを目指して、 社会との連携を深めてまいります



東急グループ代表
東京急行電鉄株式会社 取締役会長

上條 清文

私たち東急グループは、交通事業を基盤とした「街づくり」を中心に、不動産、リテール、レジャー・サービス、ホテル、建設など、皆さまの生活に密着した幅広い分野にわたる事業を展開するとともに、さまざまな財団法人や学校法人を通じて、国際交流・環境保全・教育・文化の発展に向けた活動にも積極的に取り組んでおります。

これらすべての活動はグループスローガンである「美しい時代へー東急グループ」を指針に、「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」と謳うグループ存在理念に基づいております。今後も安心、快適、楽しさ、夢と感動など、お客さまの多様な価値観にお応えしながら、一人でも多くの方が幸せを実感できるよう私たちの理念に基づいた活動を展開してまいります。

特に、昨今の地球規模の重要課題でもある環境保全に関しましては、環境への負荷を最小限に抑えたサービス・商品をお客さまに提供するべくグループ全社を挙げて取り組んでおります。8年間にわたり実施してまいりました「東急電鉄環境賞」を、2008年度からグループにおける優れた環境活動を表彰する制度として「東急グループ環境賞」に拡大し、グループ各社の環境保全への意識を高めるとともに、環境活動への取り組みを着実に増やしてまいりました。

本誌では、このような環境活動をはじめとする、東急グループ各社におけるさまざまなCSR活動を紹介させていただいております。

私たちは企業の社会的責任を果たすとともに「東急」が一層愛され信頼されるブランドとなるよう努めてまいりますので、今後とも引き続きご支援、ご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

東急グループの概要

1922年の「目黒蒲田電鉄株式会社」設立に始まった東急グループは、2010年3月末現在、東京急行電鉄を中核企業とした266社9法人で構成する企業グループです。交通事業を基盤とした「街づくり」を事業の根幹に、不動産、リテール、レジャー・サービス、建設などのさまざまな領域で事業を進めています。また、財団・社会活動、東急会活動などを通じて、社会貢献活動や環境活動へも積極的に取り組むなど、地域社会に根ざした事業活動により、企業グループとしての社会的責任を果たしています。

■連結業績推移

(億円)

	2008年度	2009年度
営業収益	13,042	12,301
営業利益	653	527
経常利益	548	461
当期純利益	107	148
自己資本比率	18.5%	19.0%
有利子負債	10,724	10,427
連結東急EBITDA*	1,482	1,421
総資産	20,107	19,657

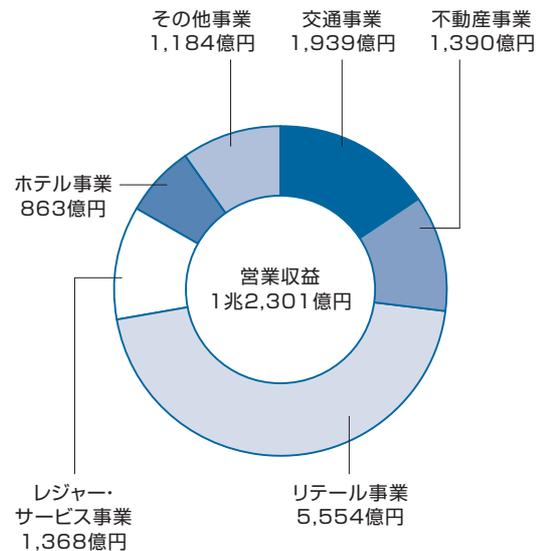
中期経営計画

東急グループは、21世紀においても持続的に成長する企業グループを目指し、2000年4月に「東急グループ経営方針」を策定しました。この方針は「東京急行電鉄による東急グループガバナンスの確立」「東急グループ内外とのアライアンスによる成長」「コンプライアンス経営によるリスク管理」の3点から構成され、東急グループの中核企業としての東京急行電鉄の立場を強く打ち出しています。

この経営方針を踏まえた上で、2008年4月から中期3か年経営計画に取り組んできました。しかしながら、2008年秋からの急速な景気後退の影響等により、社会・経営環境が大きく変化したことを受け、計画を見直し、2010年度を初年度とする中期2か年経営計画をスタートさせました。

新しい2か年計画では、前回の計画に掲げた中長期ビジョン「東急線沿線が選ばれる沿線であり続ける」「東急グループが当社を中心とした自立的で強い企業集団になる」と、基本戦略「人口の質的・量的変化を先取りした事業展開」を踏襲しつつ、成長戦略への質的転換を図ります。そのために、次の3つの重点施策に取り組めます。

■セグメント別営業収益(連結)



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営業収益合計と一致していません。

連結の状況：連結子会社156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。

中期2か年経営計画の重点取り組み課題

1. コア事業の収益力強化による成長

鉄道事業等から創出されるキャッシュ・フローを利用し、コア事業へ集中投資します。鉄道事業のネットワーク拡充・サービス向上や大規模拠点開発プロジェクト、さらに不動産賃貸業の拡充を通じて収益力を強化し、成長サイクルを確立します。

2. 資産ポートフォリオおよびグループ事業ポートフォリオの徹底

資産ポートフォリオ委員会にて、グループが保有する沿線資産の有効利用を全体最適の見地から立案・実施することで、資産効率を高めます。また景気後退の影響を大きく受けている事業部門については、撤退をはじめとする見直しを行い、引き続き構造改革をスピーディーに実施します。

3. 全社的な事業の効率性追求

東急グループ各社が手掛ける各事業の固定費削減を進め、収益に見合った適正費用水準に収斂させるコストマネジメントを徹底します。これにより、全社的な付加価値生産性の向上を追求します。

■ 交通事業

鉄軌道業では、東京急行電鉄が鉄道7路線と軌道1路線を営業しているほか、伊豆急行が伊豆半島の伊東～伊豆急下田間45.7km、上田電鉄が長野県上田～別所温泉間11.6kmの旅客輸送を行っています。

バス業では、東急バスが東京都西南部、神奈川県において路線バスを運行しているほか、じょうてつが北海道一円を対象にした貸切バス業を行っています。



■ 不動産事業

不動産業では、東京急行電鉄と東急不動産が、住宅地の開発・造成と分譲、建設、販売、賃貸、コンサルティングを行っています。

不動産賃貸業は東急不動産がオフィスビルの賃貸を、不動産管理業では、東急コミュニティーと東急ファシリティサービスがビル管理業、マンション管理業を行っています。

不動産仲介業では、東急リパブルが住宅等の斡旋・仲介およびそれらに付帯するサービスの提供・斡旋を行っています。



■ リテール事業

百貨店業では、東急百貨店が東京都、神奈川県、北海道において百貨店業を行っているほか、ながの東急百貨店が長野県において同様の事業を展開しています。チェーンストア業では、東急ストアが首都圏を中心に食料品・衣料品・日用品等の生活用品を取り扱っています。ショッピングセンター業では、東急モルズデベロップメントが、渋谷を中心に都市型ファッションビルを展開するとともに、東急線沿線を中心に商業施設の運営を行っています。



■ レジャー・サービス事業

ゴルフ業では、スリーハンドレッドクラブ、東急セブンハンドレッドクラブなど8社がゴルフ場を営業しています。

有線テレビジョン放送業では、イツツ・コミュニケーションズがケーブルテレビサービスやインターネット接続サービスを提供しています。

広告業では、東急エージェンシーが各種広告の代理業務を行っています。



■ ホテル事業

東急ホテルズが国内において「東急ホテル」「エクセルホテル東急」「東急イン」「東急リゾート」「ホテル東急ビズフォート」の5ブランド(2010年3月末現在直営45店舗)で運営を行っています。

なお、2010年10月には、新しいフラッグシップホテル「ザ・キャピトルホテル東急」を開業します。



■ その他事業

建設業では、東急建設が「東急多摩田園都市」の街づくりで蓄積したノウハウを生かし、日本全国でオフィス、商業施設、マンションなどを建設しています。また、世紀東急工業は都市のインフラに関する整備を行っています。鉄道車両関連事業では、東急車輛製造が鉄道車両や立体駐車装置の製造・販売を行っています。自動車部品製造業では、シロキ工業が「高品質」「環境重視」経営に注力した自動車部品、その他輸送用機械器具部品の製造・販売を行っています。



東京急行電鉄株式会社の概要 (2010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番6号
 設立：1922年(大正11年)9月2日
 資本金：121,724百万円

2009年度営業収益：282,797百万円
 鉄軌道事業：147,254百万円
 不動産事業：135,542百万円
 従業員数：3,756人
 株式上場：東京証券取引所第一部

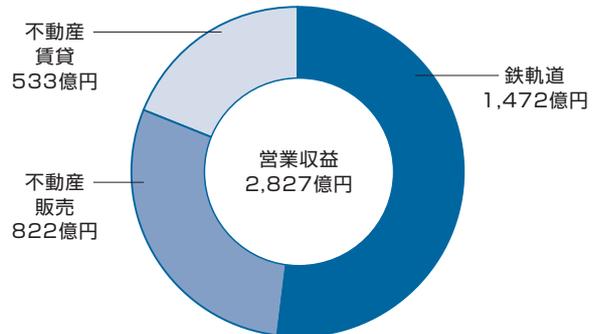
■単体業績推移

(億円)

	2008年度	2009年度
営業収益	2,622	2,827
営業利益	530	460
経常利益	448	364
当期純利益	215	56
自己資本比率	23.3%	22.7%
有利子負債	8,928	9,048
総資産	14,797	14,838

IRコミュニケーションについては、本レポートP69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.tokyu.co.jp/ir/investors.html>

■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営業収益合計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99.9km、軌道5.0km、総営業キロ104.9kmです。2009年度の輸送人員は10億6,667万人と4年連続して10億人を超え、1日あたりに換算すると292万人のお客さまにご利用いただいています。

2009年7月には、大井町線の溝の口延伸が完了し、東急線全体の利便性向上と輸送力増強が進んでいます。現在は、東横線と東京メトロ副都心線の相互直通運転(2012年度開始予定)に向け、渋谷～代官山間の地下化工事および主要駅のホーム延伸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することで、引き続き、お客さまの利便性向上を図ります。



左から5000系、6000系、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。不動産販売事業は当社の柱のひとつですが、安定的かつ継続的な収益の確保とさらなる沿線価値の向上を目指して大規模拠点開発プロジェクトを着実に推進するなど、不動産賃貸事業の拡充による「不動産事業の構造転換」を進めています。

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、安全に暮らしていただける住まい・生活空間を提供する「サービス付シニア住宅」事業を推進しています。



二子玉川東地区再開発事業

東急グループ CSR活動報告

CONTENTS

- 9 FOCUS1 ライトダウンキャンペーンでのCO₂削減
- 10 交通事業におけるCSR
- 12 不動産事業におけるCSR
- 14 リテール事業におけるCSR
- 16 その他の事業におけるCSR
- 18 東急グループの社会貢献活動
- 22 東急グループ環境賞

ライトダウンキャンペーンでのCO₂削減 東急グループ31社144カ所で 明かりを消してCO₂削減

東急グループでは、環境省が推奨する「CO₂削減／ライトダウンキャンペーン」の趣旨に賛同し、積極的に参加しています。

2010年のキャンペーン期間には、6月21日と7月7日に、オフィスや商業施設が一齐に消灯する取り組みを実施しました。

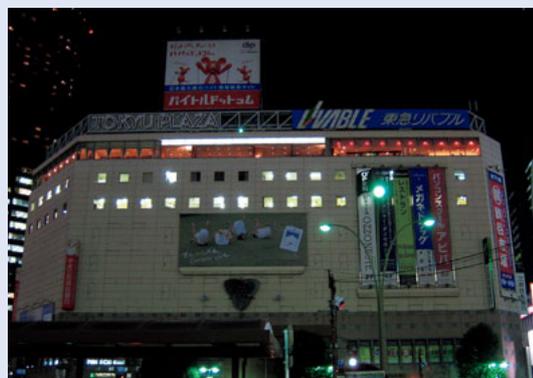
「CO₂削減／ライトダウンキャンペーン」は、6月20日(日)から7月7日(水)までの間、温暖化防止のためにライトアップ施設や家庭の電気をできるだけ消すよう、2003年から環境省が呼びかけているものです。特に6月21日(夏至)と7月7日(七夕・クールアースデー)の両日を特別実施日として設定し、多くの企業・施設に夜8時から10時までの2時間のライトダウンを呼びかけています。

東急グループはこのキャンペーンの趣旨に賛同し、地球温暖化防止対策の一環、さらなる環境配慮意識の啓発を目的として、グループをあげて積極的に参加しています。2010年6月21日と7月7日には、東急グループ31社において、広告塔やネオン・看板などの外部照明の消灯、ノー残業デーの実施によるオフィスの一斉消灯など、144カ所でライトダウンを行いました。これらの取り組みのうち、名古屋東急ホテルでは、ディナータイムに各テーブルやレストラン店内に配置されたキャンドルの明かりのもと、お客さまに食事をしていただく「ザ・キャンドルナイト2010」、宮古島東急リゾートでは、暗闇のなか満天の星空を眺める「南の島の七夕祭り」を実施したほか、イツ・コミュニケーションズが自社制作番組内で東急グループ各社における取り組みを紹介するなど、本キャンペーンをきっかけとしたイベントを開催、広くお客さまにもお知らせしました。

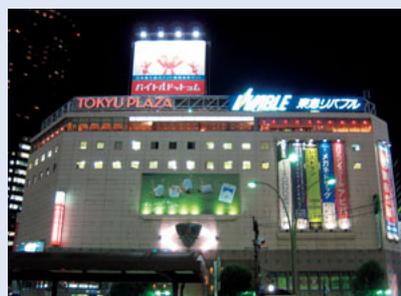
このライトダウンにより、消灯時間と消灯規模から概算して、消費電力を約3,800kWh削減しました(一般家庭約330世帯が1日で消費する電力量に相当)。CO₂に換算すると約1.6tの削減となります。

●東急グループ参加31社(順不同)

東京急行電鉄、東急レールウェイサービス、東急セルリアンタワー、東急総合研究所、東急不動産、東急ホームズ、東急リゾート、東急イーライフデザイン、東急不動産キャピタル・マネジメント、東急リゾートサービス、東急コミュニティー、東急ハンズ、東急ライフィア、東急ファシリティサービス、東急百貨店、なごの東急百貨店、東急ストア、東急モールズデベロップメント、東急ステーションリテールサービス、東急グルメフロント、東急エージェンシー、東急アド・コミュニケーションズ、イツ・コミュニケーションズ、東急リネン・サプライ、東急ホテルズ、東急グリーンシステム、東急設計コンサルタント、東急ジオックス、東急車輛製造、東急テクノシステム、東急建設



渋谷東急プラザ 消灯後



渋谷東急プラザ 消灯前



SHIBUYA109 消灯後



SHIBUYA109 消灯前



名古屋東急ホテルでは照明をキャンドルに

東急グループの 交通事業に おけるCSR

東急グループの交通事業を担う各社では、安全の確保こそが事業の基盤であり、公共交通機関として当然の責務であることを肝に銘じて事業活動を行っています。一方で、自動車等と比べて相対的に環境負荷の少ない公共交通機関であることを認識し、利用促進を図るとともに、さらなる環境負荷削減に取り組んでいます。(東京急行電鉄の取り組みはP26以降に掲載しています)



安全への取り組み

東急グループの交通事業を担う各社では、「安全」に取り組むための基本方針を制定し、さまざまな取り組みを行っています。

■ 踏切事故防止に関する啓発活動(伊豆急)

沿線の主な踏切において、地元の警察署と合同で踏切事故防止に関する啓発活動を実施しました。

また当社ポケット時刻表に、自動車が踏切内に閉じ込められた際の対処方法として、非常ボタン操作、遮断かんの押し出しについて掲載し、当社をご利用いただく方々に啓発活動を実施しました。

なお、踏切で万が一事故などが発生した場合の連絡先として、踏切管理センターを設け、24時間受付できる体制としました。



踏切事故防止啓発活動



ポケット時刻表抜粋

■ 信号故障を想定し指導通信式の訓練を実施(上田電鉄)

指導通信式とは、単線の線路で信号故障などにより通常の運転ができなくなった場合に、衝突事故などが起きないように列車に一人の指導者が乗り、駅間で電話連絡により列車の安全を確保する運転方式です。上田電鉄では、信号故障を想定し、2009年12月に模型を使い指導通信式の運転訓練を行いました。



指導通信式訓練の様子

■ デジタルタコグラフとドライブレコーダーの活用(東急バス)

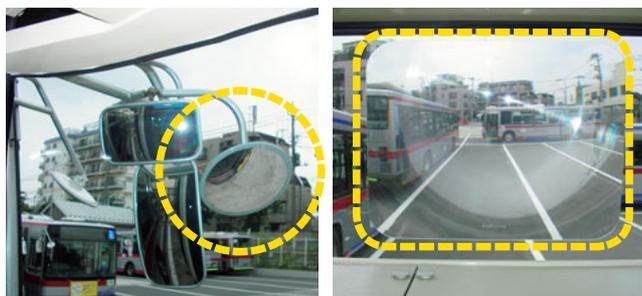
デジタルタコグラフ(運行記録装置)から個人の運転特性を表したグラフを出し、チーム会議(乗務員と管理者によるミーティング)や事故防止研究会でフィードバックし、安全運転に役立てています。

ドライブレコーダーで記録した画像データは、事故原因の究明やお客さまサービスの向上に活用するとともに、チーム会議や事故防止研究会、安全講話などの教材としても活用しています。

なお、デジタルタコグラフとドライブレコーダーは全車両に導入しています。

■ 車両前・後方の視認性を向上(東急バス)

車両直前の見落としを防ぐためにアンダーミラーをワイド化し、運転席直下の視認性を向上させました。また、車両後方については障害物の発見を容易にするための「リヤ広角レンズ」と、左折時の巻き込み事故を防ぐための「補助ミラー」を取り付けました。



ワイド化したアンダーミラー

取り付けたリヤ広角レンズ

■ ヘリマスと安全運転訓練車の活用(東急バス)

車両直前および左折時の事故防止対策としてヘリマス(人や物体のバス車両への接近を超音波により把握し、光と音で乗務員に知らせるコーナーセンサー)を導入し、安全対策を強化して

います。

運転診断機能を備えた安全運転訓練車を導入し、定期研修などで活用しています。一例として、アイマークレコーダー(運転者の視線計測装置)により乗務員の視線の動きを検出し、信号や標識、歩行者、自転車など、運転中に注意すべきところをきちんと見ているか確認し、運転指導に活用しています。



車両前方側面センサー



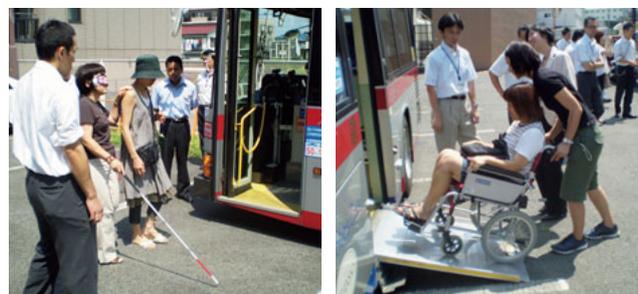
車両前面センサー

社会とのかかわり

■ 交通バリアフリー教室への協力(東急バス)

国土交通省の開催する「交通バリアフリー教室」は、お年寄りや身体の不自由な方などが公共交通機関を円滑に利用できるよう「心のバリアフリー」社会の実現を目指し、鉄道・バスなどの交通事業者の協力により行われているものです。参加者は車いすや目の不自由な方の立場でバスの乗り降りを体験したり、お年寄りや身体の不自由な方などへの介助を体験します。

東急バスでは、2005年度よりバス車両の提供、乗務員の派遣を行っており、2009年度は7月、8月、11月の計3回実施しました。



アイマスク着用による視覚障がい体験

車いす体験

環境への取り組み

■ 植樹から新たな観光名所を(伊豆急)

2009年10月、下田市の本郷公園に「リトルエンジェル」を100本植栽しました。この植栽は2007年より実施しており、3年間での合計は200本となります。また、下田市内の寝姿山山頂には、800本もの「リトルエンジェル」が植栽されています。

伊豆急では、伊豆の観光シーズンの合間である10～12月にかけて長期間咲きほころぶ「リトルエンジェル」を、河津桜につづく新たな観光資源として、今後も地域とともに育てていきたいと考えています。



「リトルエンジェル」を植える伊豆急社員

東急グループの 不動産事業に おけるCSR

東急グループの不動産事業では、安全で安心して暮らせる生活環境、安全で安心して働ける職場環境を提供することが重要であると考えます。「東急グループ理念」を共有するとともに、「社会貢献方針」の中に「安全・安心の追求」や「地域貢献」「子育て支援」「介護支援」といったテーマを設定し、ステークホルダーの皆さまの満足度を高められるよう取り組みを推進しています。また環境目標を設定し、省エネ化や新エネルギーの導入によるCO₂の削減、緑化の推進など、地球環境に配慮した製品・サービスの提供に積極的に取り組んでいます。



安全への取り組み

東急グループの不動産事業を担う各社では、分譲マンション・戸建住宅の企画・開発にあたり、建物の設計段階から施工、引渡し後のアフターサービスに至る各過程において、施工品質、安全性、防災・防犯性能、快適性などを常に維持するため、図面チェック・現場検査などのさまざまな品質管理チェックを行っています。特に基本設計・実施設計の段階においては、これまでの商品化管理運営ノウハウを集約した「設計チェックリスト」をベースに、建物の構造・設備・仕様などについて、きめ細かな品質確認を実施しています。

■ 個人向け「あんしんノート」の展開(東急コミュニティー)

東急コミュニティーでは警備会社の東急セキュリティと共同で、管理を受託しているマンション約5万2千世帯の高齢者および子育てファミリーを対象に、セキュリティメニューを紹介する「あんしんノート」を配布しています。

「あんしんノート」には、高齢者専用の緊急駆けつけサービス「シニアセキュリティ」、お子さまの帰宅をメールでお知らせする「キッズホームセキュリティ」、さらにマンションの外でもお子さまが東急線各駅の自動改札をパスモで通過すると保護者の携帯電話にメール配信される「エキッズ」など、「この地域、このマンションに安心して住み続ける」をコンセプトとしたサービスを掲載しています。



「あんしんノート」の表紙

■ 安全で快適なシニアライフを(東急イーライフデザイン)

東急イーライフデザインでは「最高の我が家」「もうひとつの我が家」をコンセプトに、安全・安心のサービスを提供する健常者向けのシニア住宅および介護が必要となった高齢者の方を対象とした介護住宅を運営しています。

各住宅では、健康相談や体操プログラム、入居者のための四季折々の行事や地域との交流活動などを行っています。



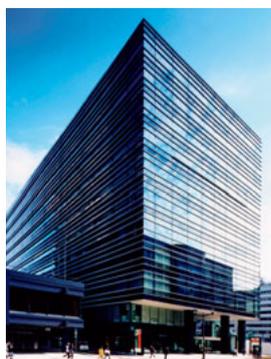
入居者のクラブ活動

社会とのかかわり

だれもが安心して利用できる設備を備え、だれもが安心して利用できる空間を提供するためにさまざまな取り組みを行っています。

■ どなたでも利用しやすいオフィスビルを(東急不動産)

2008年に竣工した大型複合ビルである日本橋フロントでは、日本橋・中央通り沿いという立地特性を考慮し、すべてのフロアに「だれでもトイレ」(ユニバーサルデザインの考え方に基づいて設計されたトイレ)を設置しています。また、B1～2階の低層部は店舗フロアのため、ピロティ横にB1階につながる階段を、エントランスホール内に2階へつながるエスカレーターを設置し、店舗フロアへの独立導線を確保しています。



日本橋フロント

■ 認知症への理解とサポートを(東急コミュニティー)

「認知症サポーター」の育成に取り組んでいます。全国に勤務するアメニティメイト(当社のマンション管理員)約4,000人を対象に「認知症サポーター」の育成活動を定期的に展開し、認知症に対する正しい知識の習得と適切なコミュニケーションづくりに役立てます。

認知症サポーターとは、認知症について正しく理解し、認知症の人やその家族を温かく見守り、だれもが暮らしやすい地域をつくっていく応援者です。認知症サポーターには「認知症の人を支援します」という意思を示す目印である「オレンジリング」が渡されます。



講習会の様子とオレンジリング



環境への取り組み

省エネ・省資源をシステムとして組み込んだ戸建住宅やマンションの開発を積極的に行い、CO₂などの温室効果ガスの排出削減に寄与します。さらに自社施設で排出されるCO₂の削減、廃棄物の分別回収やリサイクルの推進についても取り組みを行っています。

■ マンションにおける環境性能技術の導入と環境性能表示の推進(東急不動産)

住宅事業における環境配慮の取り組みとして、東京都のマンション環境性能表示およびCASBEE*の導入を積極的に進めています。また新築物件については高効率給湯器(「エコジョーズ」「エコキュート」)を標準装備するなど、今後もお客さまの快適な暮らしづくりと地球環境への負荷軽減に向けて取り組んでいきます。



東京都のマンション性能表示4項目すべてで三ツ星のマンション

* CASBEE: 建築環境総合性能評価システム。建築物や街づくりをライフサイクルや周辺環境への配慮も含めた視点から評価し、5段階(S、A、B+、B-、C)で価値づけするもの。

■ 木材調達方針の制定とフェアウッド調達(東急ホームズ)

東急ホームズは2008年5月に国際的な調達基準を取り入れた「木材調達方針」を策定しました。樹種の絶滅危険性、森林生態系への悪影響、生産地域の住民・社会環境への悪影響、違法伐採・違法取引などの環境リスクを排除したフェアウッド調達*を基本にすると同時に、森林認証材の積極的採用、リサイクル材の活用、輸送負荷の低減を推進しています。

この調達方針に照らし、資材部を通じてサプライチェーンから購入している標準仕様の木材・木材製品について、国際環境NGO・FoE Japanの協力により、「木材環境リスク評価」を実施し、評価結果に基づく継続的な改善を行っています。

また、2008年および2009年には、東急ホームズ協力会資材支部で「フェアウッド調達セミナー」を開催し、フェアウッド調達の意義と必要性をサプライヤーと共有しています。



森林認証を取得したカナダの森林



フェアウッド調達セミナー

* 単に合法的伐採というだけでなく、環境に配慮し、社会的に公正な木材(①絶滅危惧種、②違法伐採・取引、③生態系に悪影響、④先住民に悪影響のない木材)を調達すること。

東急グループの リテール事業におけるCSR

東急グループのリテール事業は、「交通事業」「不動産事業」につづく第三のコア事業として位置づけられており、小売・サービス業、商業施設運営業、商業施設賃貸業などが含まれています。構成する企業としては、東急百貨店、東急ストア、駅を中心とした売店を運営している東急ステーションリテールサービス、さらに商業施設の運営に携わっている東急モルズデベロップメントなど、東急線沿線を中心にさまざまな業態を展開しています。リテール事業においては、お客さまに安心して使っていただける安全な商品を提供することが重要な責務であると考えて事業活動を行っています。さらに、環境負荷を抑えた商品の提供、店舗の開発が社会的責任の大きな柱です。



安全への取り組み

東急グループのリテール事業を担う各社では、お客さまに提供する商品の安全性の確保が最も重要な社会的責任です。また、生産から流通の経路をお客さま自身で確認できるトレーサビリティを進めています。

■ 食中毒防止のための検査機器(東急百貨店)

東急百貨店では店内厨房の衛生検査時に「ルミテスター」という検査機器を使用し、手指の汚れ具合をその場で判定しています。手指を綿棒状のものでふき取り、それを「ルミテスター」に挿入して計測します(計測時間10秒)。次に、石鹼や洗剤で手を洗った後に、再度「ルミテスター」で数値を確認します。1000以下が合格で、2000以上の数値が出たときは再洗浄を義務付けています。

手指の十分な洗浄の大切さを認識し、食品



ルミテスター

事故を未然に防止するために、この機器を活用しています。

■ 「東急ストアファーム」の取り組み(東急ストア)

社員が生産農家と共同で循環農業に取り組む「東急ストアファーム」では、2008年に開設した茨城県小美玉市の「茨城農園」につづき、2009年9月から2カ所目となる「神奈川農園」を開設しました。この「神奈川農園」の開設により、店舗の集中している神奈川県内の生産が可能になったことで、「茨城農園」とあわせて「東急ストアファーム」の野菜をほぼ全店で販売できるようになりました。

「東急ストアファーム」では、より安全で安心な商品をお客さまにご提供できるよう社員が直接生産に携わり、日々の栽培状況、生育状況を確認して各店舗に出荷しています。当社は地産地消、国内生産物の拡販を一層促進していきます。



神奈川農園

社会とのかかわり

すべてのステークホルダーの方々とコミュニケーションを密接に図るためにさまざまな取り組みを行っています。そのなかでもいろいろな意味でハンデのある高齢者や障害のある方に

とって使いやすい、アクセスしやすい店舗とすることは重要であると考えています。

■ 店内バリアフリーの取り組み(東急百貨店)

通路の段差解消を優先課題として取り組んでいます。また細やかな点検により安全な環境づくりを目指しています。

2008年以降、吉祥寺店より順次各店舗に「思いやりエレベーター」の運行をスタートさせました。身体の不自由なお客さまやベビーカーでご来店のお客さまが優先的にエレベーターをご利用いただけるように、他のお客さまの思いやりを喚起しています。



思いやりエレベーター

■ サービス介助士の全店配置(東急ストア)

ご来店いただくすべてのお客さまに、気持ちよく買い物をしていただくために、接客面での取り組みを重点的に進めています。その一環として、ご高齢者や身体の不自由なお客さまはもとより、あらゆるお客さまへの対応ができるように、「お迎えの心がまえ」や「安全な介助技術」を学んだサービス介助士の有資格者を全店に配置し、お買い物のお手伝いをしています。



サービス介助士研修の様子

環境への取り組み

CO₂の排出削減につながる省エネルギーを推進するとともに、リテール事業に特有の容器包装の削減や食品廃棄物の削減に取り組んでいます。

■ 容器包装の削減と渋谷本店屋上の整備(東急百貨店)

特に「紙製容器包装」の削減に取り組み、2009年度の全社の使用実績は売上高原単位(kg/円)で2000年度比10.6%削減できました。

このため2010年度には、2000年度比で25%原単位を削減する目標が達成できる見込みです。

また、都心のヒートアイランド現象対策の一助として、またご来店のお客さまが心地よく過ごせる“場”として、2008年秋に本店屋上の整備をしました。緑を充実させるとともにウッドデッキを配置して、落ち着いた環境を整えました。

今後も他の店舗への拡大を目指しています。



屋上緑化

■ 廃油量削減の取り組み(東急ストア)

全店の厨房に「電界フライヤー」を設置して、油で揚げる惣菜をもっとおいしく提供するとともに、油の使用量や廃油を減らす取り組みを行っています。このフライヤーは、電流を流すことで油に溶けた不純物や酸化物を分解し、油の吸収量を半分に下に抑えることができ、油切れも食感も良くなります。さらに「油

ろ過装置」を併用することで、油の使用量と廃油量を減らすことができます。

■ 店舗でのごみ減量と再資源化の取り組み(東急モールズデベロップメント)

同社が運営している商業施設に入居する各店舗に対し、簡易包装の推進・指導を行っています。各テナントで使われている梱包資材を簡素化し、削減と再利用の推進、指導を行っています。またテナントの入居時には、設計段階から省エネルギーと環境配慮のための各種構造や設備機器を推奨し、エネルギー使用量の削減に努めています。

■ 看板照明の省エネ化

(東急ステーションリテールサービス)

東急線の駅売店toks(トークス)の運営を主な事業とする会社では、看板デザインをほぼ全店舗で一新しました。新しい看板は、従来よりも見やすくすると同時に、省エネルギー化しています。蛍光灯の使用個所が「toks」などの文字部分だけになって蛍光灯の本数が大幅に削減され、その結果、1店舗当たりの看板消費電力は約45%削減できました。また普通の蛍光灯よりも寿命が長く、消費電力・発熱量の少ない冷陰極管を使用した看板もテスト中です。



冷陰極管の看板を使用している店舗

東急グループの その他の事業に おけるCSR

東急グループにおけるその他事業は、ホテル・リゾート事業を含む情報・レクリエーション事業をはじめ、建設業を含めた製造業などがその主なものです。製造業においてはお客さまの手元に届く製品の安全性を確実なものとするのが事業の基盤であり、お客さまに対する最も重要な責務であると考え、事業活動を行っています。



安全への取り組み

■ 戸建て住宅用免震システム(東急建設)

「免震構造」は大地震の際、建物の揺れそのものを抑え、人命や家財などを守る、安全で安心な生活空間を提供します。本システムでは、免震構造に必要な「(建物を)支える」「(揺れても)戻る」「(揺れを)吸収する」という3つの機能を、1つの円筒型高減衰積層ゴムに集約しました。このゴムだけで地震力を1/3~1/4に低減します。2009年6月には「第10回日本免震構造協会賞 技術賞(特別賞)」を受賞しました。(東京都市大学、東洋ゴム工業との共同開発)

■ 高齢者に暮らしの安心を提供する「シニアセキュリティ」(東急セキュリティ)

東急沿線の高齢者の方が住み慣れた街に安心して暮らしていただけるよう、緊急時駆けつけサービス「シニアセキュリティ」を展開しています。

日常生活で不安を感じる高齢者が増える中、「体調が悪いときにすぐ来てくれるサービスが欲しい」「ひとりで暮らす親にかあったときにすぐに駆けつけてくれるサービスはないだろう

か」という要望が多くのお客さまから届けられていました。

東急セキュリティは地域に密着した警備会社なので警備員待機所が密に配置され、お客さま一人ひとりに迅速な対応、きめの細かいサービスが可能です。この強みを生かして沿線の高齢者の方に安心して暮らしていただくために「シニアセキュリティ」は生み出されました。

ペンダントを握るだけで駆けつける緊急通報や安否確認に加え、24時間相談可能な健康相談、日常生活でのお困りごとにお応えする生活支援サービスも行っていきます。



シニアセキュリティ会員は無料で受けられる東急ストア「当日お届けサービス」

社会とのかかわり

すべてのステークホルダーの方々とのコミュニケーションを密接に図るためにさまざまな取り組みを行っています。

■ 農村地域振興への取り組み(東急建設)

環境憲章に基づく「社会との協調」活動のひとつとして、自然環境の改善や保全に貢献することを目指しています。都市部では壁面緑化や屋上緑化など、CO₂削減に寄与する技術開発を推

進んでいます。農村地域では、農地・水・環境の良好な保全と、その質の向上を図る資源保全活動に取り組んでいます。



用水路清掃作業

■ 道路舗装工事見学機会の提供(世紀東急工業)

世紀東急工業では、各地の道路舗装工事現場で地元の学校などの見学を受け入れています。新潟県糸魚川市の国道8号糸魚川東バイパスの工事現場では、市立大和川小学校の子どもたち76人を見学に招待しました。道路工事の過程を説明した後、路盤の仕上げに使用するモーターグレーダーなどの車両に乗車したり、測量機器に触れたりしました。道路ができることによって地域の交通が円滑になることが実感できたようで、多くの感謝のお手紙をいただきました。



見学中の子どもたち

■ 産業遺産制度の設立と記念館の開設(東急車輛製造)

東急車輛産業遺産制度とは、自社の事業基盤を築いた製品を産業遺産に指定し、保存する制度です。技術の発展に寄与した製品を保存することによって、技術伝承資料としての活用、社員モチベーション向上、商品力・ブランド力の向上などの効果を期待しています。

2008年度に第1号に指定した東急電鉄向けデハ5201は、1958年12月1日から東急東横線で営業投入された、日本初のステンレス電車です。2009年度に第2号に指定した東急電鉄向けデハ7052は、米国との技術提携により1962年に開発した日本初のオールステンレス車両です。1978年には当社独自技術により軽量ステンレス車両を開発・投入と、市場・技術をリードし続け、自他ともに認めるステンレス車両のトップメーカーとなっています。

また、デハ5201・デハ7052および歴史記念館に保存されている設計文書は、技術の発展史上の価値が認められ、2010年度には産業考古学会から「推薦産業遺産」の認定を受けています。



歴史記念館・デハ5201・デハ7052

環境への取り組み

■ 周辺環境に配慮した解体(東急建設)

周辺環境への影響に配慮して解体作業をするために、現場内の複数位置で測定した騒音・振動レベルなどを、ネットワークで一括管理して事務所や重機のオペレータ席などに表示する「環境ビジュアライザ」の導入を進めています。



環境ビジュアライザ

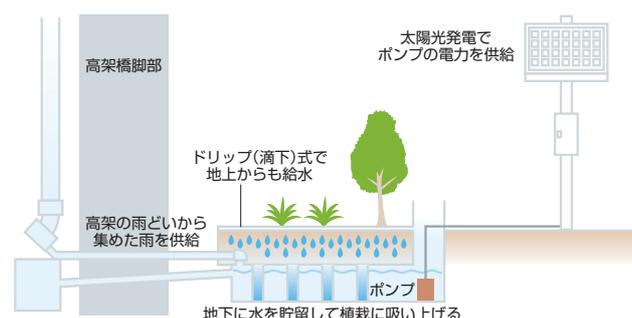


地上の緑化部分

■ 無動力灌水緑化システム「テラポンド工法」(世紀東急工業)

近年、夏の都市部で問題となっているヒートアイランド対策の一環として、世紀東急工業(テラポンド工法研究会会員)では、緑化が難しい屋上や雨のあたらない高架下などにおいて、毛細管現象を利用して植物に無動力で灌水することにより、緑化を可能にする工法を提案しています。また、最近では、太陽光発電によって灌水を補助するソーラー灌水システムを加えた同工法の改良型も導入しています。

■ 灌水緑化システムのイメージ



東急グループの 社会貢献活動

東急グループは地域社会との協調・連携を図り、信頼関係を構築していくことが重要であると考えており、各種財団による優れた人材の発掘・育成や、グループ全体でのコミュニケーション活動などを行っています。

東京都市大学が開発に成功した水素燃料エンジンバス(2009年4月)



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、国際交流、環境、文化、教育などのさまざまな分野で社会的な活動に力を注いでいます。

■ 学校法人五島育英会(1955年設立)

東京都市大学(旧 武蔵工業大学 2009年4月名称変更)をはじめとする、大学から幼稚園、自動車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。東京都市大学のスタートに伴い、その付属校である高校から幼稚園も2009年4月に名称を変更、「都市大グループ」が誕生しました。各学校がこれまで培ってきた歴史と伝統を生かしながら、グループの総合力を生かして、健全な精神と豊かな教養を身につけた、未来志向の人材育成に取り組んでいます。

^{*} 自動車学校を除く。



東京都市大学 横浜キャンパス

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

アジアをはじめとする国際社会への貢献を目標として設立されました。多彩な留学制度や充実した課外活動支援体制の中、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。世界各国から積極的に留学生を受け入れており、留学生を含めた累計卒業生は8万9千人にのびります。

近年においては亜細亜大学の持つ知的・人的資源を活用し、自治体等と連携を図りながら「新しい街づくり・コミュニティづくり」などにも取り組んでいます。



亜細亜大学キャンパス

■ 水素燃料エンジンバスの公道走行を実現

東京都市大学では、日野自動車株式会社や岩谷産業株式会社の協力のもと、水素燃料エンジンバスの開発に成功しました。このバスは国土交通省からナンバープレートを取得し、水素燃料エンジンバスとして日本で初めて公道走行を可能としました。水以外の排出物を出さないこのエンジンによる低炭素社会実現に向けた「未来志向」の研究成果は、都市大グループのビジョンの象徴と言えます。

2009年度は、環境交通社会実験協力のため東京駅周辺を走行。また、水素エネルギーの研究を中心に包括連携協定を締結している室蘭工業大学と協働し、水素タウン構想を掲げる室蘭市内での走行試験やさまざまなデータ収集を行いました。今後もさらなる成果を目指し、研究を継続します。

■ 財団法人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。

2010年4月までに28カ国、774人の留学生のお手伝いをしており、多くの卒業生が母国で活躍しています。



留学生の日帰りレクリエーション

■ 財団法人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、東京急行電鉄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126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「環境学習副読本一多摩川へいこう」は、多摩川流域の小学校に無償配布しており、累計23万9千部に達しています。研究助成に関しては、1975年度から2009年度までに1,076件、総額12億7千万円を助成しています。

また2009年からは、我が国の学術振興に資することを目的に「とうきゅう環境浄化財団 社会貢献学術賞」を創設し、第1回学術賞の贈呈式を開催しました。

■ 財団法人五島記念文化財団(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」という故五島昇会長の遺志を継承し、芸術文化の分野で有能な新人および地域において、創造的で優れた芸術文化活動を行っている方々の顕彰および海外での研鑽を助成し、かつその国際交流を支援し、我が国および世界の文化の向上・発展に寄与しています。

「五島記念文化賞」として若手美術制作家を顕彰する「美術新

人賞」、若手オペラ歌手およびオペラスタッフを顕彰する「オペラ新人賞」を贈呈するとともに、オペラ公演への助成も行っています。

新人賞受賞者には、海外研修費支援のほか、研修後にその成果を発表する個展・リサイタル開催にも助成しています。受賞者の自主性を重んじ、その活動を支援する財団の姿勢と歴代受賞者の多くが世界の舞台上で活躍し注目を集めていることから、この賞は、若手芸術家の登竜門として知られるようになりました。

2009年度までに、美術部門44人、オペラ部門48人、研修成果発表64件、オペラ公演助成89件の顕彰・助成を行っています。



五島記念文化賞贈呈式

■ 財団法人五島美術館(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、2010年に50周年を迎えました。

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、文房具など幅広い分野にわたり、現在では、国宝5件、重要文化財50件を含む約4千件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

■ 財団法人東急記念文庫(1949年設立)

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

国宝3点、重要文化財31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。

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交通広告、Webサイト、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、国内外各地での音楽・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

渋谷の街の魅力を伝えるWebサイト、「渋谷文化プロジェクト」を2005年から開設しています。サイトでは日々渋谷で展開されている「映画」「音楽」「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へのインタビューを通じて、多様な文化が集積する渋谷の魅力を発信しています。

また2010年春からは、キーパーソンが集まり、さまざまなテーマから渋谷の魅力を語り合う公開フォーラム「渋谷文化茶会」も開催しています。



Webサイト「渋谷文化プロジェクト」

■ 第4回渋谷音楽祭

2009年11月7日・8日の2日間、東京急行電鉄、東急不動産、東急カード、東急バス、東急ファシリティサービス、東急REIM、SHIBUYA109、渋谷マークシティ、東急百貨店、イツ・コミュニケーションズ、FMサルース、キューフロント、セルリアンタワー

医療に対する貢献活動

■ 骨髄バンク事業への協力

東急グループは、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250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なるよう呼びかけを行っています。

東急ホテル、東急セミナーBE渋谷校、東急コミュニティーなどが協賛・協力する「第4回渋谷音楽祭」が開催されました。渋谷駅からSHIBUYA109前、道玄坂通り、文化村通りが交通規制となった大空間の屋外会場や渋谷駅東口跨道橋会場など主催8会場で「まちをステージ」として実施されました。

渋谷音楽祭は、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に寄付されました。

その他の主な活動

▶ 「WE DO ECO. 東急沿線グリーンングキャンペーン『緑のプレゼント』」(→P85)

地域の皆さまとともに東急線沿線を緑豊かな街にしたいとの思いから始まったキャンペーン。これまでに約22万本の苗木を配布しました。

▶ 「とうきゅう キッズ プログラム」

小学生を対象に、親子で施設見学や職場体験、ものづくりにチャレンジしていただくイベントです。東急ホテルズのペストリーシェフによるケーキ教室や、東急電鉄の運転士養成用の運転シミュレーターでの乗務員体験などを実施しています。

▶ 「とうきゅう キッズ プログラム ～夏休みプロ野球篇～」

小学生とその保護者を対象に、プロ野球を身近に感じる、親子体験型の夏休みイベントです。

▶ 「TOKYU MUSIC LIVE」(→P80)

渋谷・Bunkamuraを会場に、さまざまな音楽ジャンルの第一人者をプロデューサーに迎え、音楽の楽しみ方を提案するコンサートです。会場で使用した電力を自然エネルギーによる発電で賄っています。

▶ 「東急ジルベスターコンサート」

クラシック音楽で新年へのカウントダウンを行うBunkamuraでのコンサートに協賛しています。(テレビ東京系・BSジャパンで生放送)

■ 電車とバスの博物館

1982年、東急電鉄の創立60周年記念事業として、田園都市線高津駅隣接の高架下に開館した「電車とバスの博物館」は、2003年3月に現在の宮崎台駅付近へ移転しました。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工夫しています。

2009年度は、111,988人の方が入館されました。

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。

北海道地区

- 豊平川クリーン作戦
- ウォーキング東急
- 東急文化講演会
- 東急エコツアー in ニセコ
- 帯広市内の清掃活動
- 帯広氷まつりへの参加
- 帯広平原まつりへの協賛
- 釧路まりも学園ふれあいパーティー



東急エコツアー in ニセコ

東北地区

- 社会貢献活動(青森)
- イーハートブ東急社会貢献活動(岩手)
- 社会貢献活動「さと109」(秋田)
- とうきゅう花と杜と愛の都づくり in SENDAI(宮城)
- オータムレディーステニスへの協賛(宮城)
- とうきゅうスプリングコンサート(宮城)
- うつくしま・みずウォークへの後援(福島)



とうきゅうスプリングコンサート

関東地区

- 「ばんどうたろう」河川清掃大作戦(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)
- 東急那須リゾートJGTOチャレンジ(栃木)
- 千葉東急杯千葉県家庭婦人バレーボール大会(千葉)
- とうきゅうクリスマスコンサート イン・ちば(千葉)
- とうきゅう親子自然観察会 in 玉原高原(群馬)
- 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)
- 多摩川クリーン大作戦への参加(東京)
- 多摩東急会JAZZコンサート(東京)
- 東急文化講演会(東京)
- 東急ちびっこフットサルYOKOHAMA(神奈川)



とうきゅう親子自然観察会 in 玉原高原



東急ちびっこフットサル YOKOHAMA

中部地区

- ウォーキング&クリーン(石川・富山・福井)
- とうきゅうカップ東伊豆クロスカントリー大会への協賛(静岡)
- 「伊豆半島花&てくもぐウォーク」でのクリーン作戦(静岡)
- 観光地の清掃活動(静岡)
- 東急文化講演会(長野)

- とうきゅう森の探検隊(長野)
- 新入社員研修会「松本城清掃ボランティア」(長野)
- 東急ちびっこフットサルNAGOYA(愛知)
- 堀川クリーン作戦(愛知)
- 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(愛知)



ウォーキング&クリーン

近畿地区

- 東急文化講演会(大阪・京都)
- 東急親子自然体験ツアー(大阪)
- 東急カルチャーウォーク(兵庫)
- 東急ミュージックサロン(和歌山)



東急親子自然体験ツアー

中国地区

- 東急文化講演会(広島)
- 映画鑑賞会「東急 Sweet Memory Day」(広島)
- クリーン太田川への参加(広島)
- 東急旗争奪リトルシニアリーグ卒団記念大会後援(広島)
- 宮島てらこやへの協力(広島)
- 宍道湖葦再生プロジェクトへの参加(島根)
- 松江水郷祭花火大会への協賛(島根)



東急文化講演会

四国地区

- 吉野川一斉清掃への参加(徳島)
- 瀬戸内新体操国際交流大会への協賛(香川)



瀬戸内新体操国際交流大会への協賛

九州・沖縄地区

- 東急グループふれあい野球教室(福岡)
- 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)
- ラブアース・クリーンアップへの参加(福岡)
- チャリティディナーコンサート(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・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・クリスマスを祝う会(沖縄)



東急グループふれあい野球教室

海外の東急会の活動

- 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)



東急ミニマラソン

第2回東急グループ環境賞 受賞会社の取り組み

東急グループでは2008年度に、過去8年にわたり東京急行電鉄単独で行っていた環境表彰制度を発展させ、グループ全体を対象に環境に配慮した取り組みを募集し、その中から優秀な取り組みを表彰する「東急グループ環境賞」を創設しました。

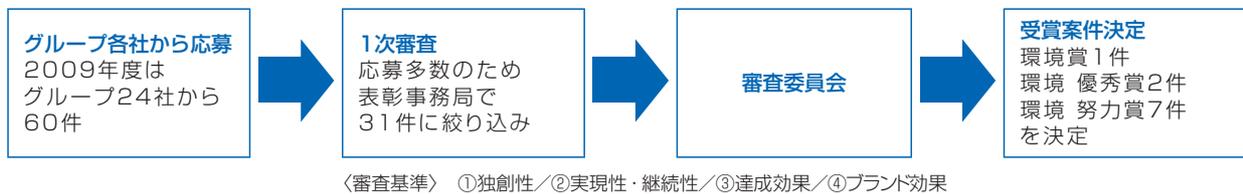
この賞を通じて、グループ社員一人ひとりの環境への自覚と取り組み意識を高めるとともに、優れた取り組みをグループ内に周知することで、東急グループの環境活動を推進することを目的としています。

2回目となる2009年度は、東急グループ24社から60件の応募がありました。以下に受賞したグループ会社の取り組み事例をご紹介します。



2009年度受賞者

東急グループ環境賞の選定プロセス



環境賞 (1件)

グランドメゾン東戸塚における連鎖植生事業 [石勝エクステリア]

「里山のような人と自然の共生」が造園の原点であり、都市緑化においてこの共生概念を実現することが石勝エクステリアの使命です。2008年5月竣工の大規模マンション(10棟743戸)「グランドメゾン東戸塚」では、計画地の現地調査や基本構想段階から参画し、緑地の保全計画を検討しました。計画地は小高い丘の上であり、多くの樹林や桜並木がありました。そこで、桜並木を含む485本もの樹木を保存。その中には樹形を保ちながら根の周辺土壌ごと移植するTPM工法(第1回東急グループ環境賞「環境 努力賞」)による30本も含まれます。できる限りの緑地を保全しつつ、造成によってできた空間に新たな植栽を加え、それらが連鎖して豊かな植生を生み出し、多くの生き物を育む空間構成を考案しました。

またこのプロジェクトは、既存の緑地に新たな緑地を育成し高水準の緑を創造していることが評価され、財団法人都市緑化基金による「第29回 緑の都市賞」(2009年度)において、「国土交通大臣賞(緑の地域づくり部門)」を受賞しました。



エリアの中央と周囲にはたくさんの緑地



グランドメゾン東戸塚

環境 優秀賞 (2件)

分譲マンション「アイム北29条」における
「環境配慮型オール電化システム」の採用
[じょうてつ]

じょうてつが開発した分譲マンション「アイム北29条」は、従来型の「オール電化システム」をさらに進化させた「環境配慮型オール電化システム」を北海道内で初めて採用しました。具体的には、省エネ型給湯機の「寒冷地向けエコキュート」と暖房能力を強化した「寒冷地向け暖冷房エアコン」を同時に採用しています。いずれも空気熱を利用した効率のよいヒートポンプ方式を採用しており、2つの機器の併用で高い省エネルギー効果を発揮します。

一戸当たり(3LDKタイプの場合)の年間光熱費(電灯・給湯・暖房・調理合計)は従来型オール電化に対して約32.9%の削減。天然ガスマンション(給湯暖房:ガス、調理:電気)に対しても約34.6%の削減になります。

また、建物一棟のCO₂排出量は従来型オール電化に対して約42.6%(127t/年)の削減、天然ガスマンションに対しても約17.9%(37t/年)の削減になります。



「アイム北29条」概要
所在地：札幌市北区北29条西4丁目274番59 / 構造：RC造 / 規模：地上10階建(一部4階建)地下1階 / 総戸数：43戸

セルリアンタワーにおける急速充電器設置および
EVカーシェアリング導入について
[東急セルリアンタワー]

2009年9月、セルリアンタワー(東京・渋谷)はカーシェアリング・ジャパン株式会社にEV(電気自動車)の貸出拠点を提供しました。地下駐車場2台分をカーシェアリング用に変更し、うち1台はEVです。

EVは走行時のCO₂排出量がゼロの次世代型自動車として、主に法人や自治体向けに販売されてきたため、個人が購入・利用できる機会は少ないのが現状です。今回、同社のカーシェアリング会員になることで、誰でも手軽にEVを利用することができます。

このような個人向けEVサービスの導入は、業界でも初めての取り組みとして各方面から注目されています。

あわせて、今後のEVの普及に不可欠な急速充電器を設置しました。誰でも利用できる急速充電器の設置個所は都心ではまだ数例しかなく、その先駆けとなるものです。

EVカーシェアリングおよび急速充電器の利用実績はまだ多くはありませんが、関心の高さから今後の利用増が期待されます。



テープカットの様子



急速充電器



電気自動車

環境 努力賞 (7件)

たまプラーザ テラス ゲートプラザⅡおよび新駅舎における環境への配慮

[東京急行電鉄]

(→P80で詳しく報告)

新型車両における空調設定温度変更によるCO₂削減～クールビズ・トレイン運行～

[東京急行電鉄]

(→P78で詳しく報告)

クラピア苗吹付け緑化工法／緑地の維持管理費を低減する新しい大面積緑化技術

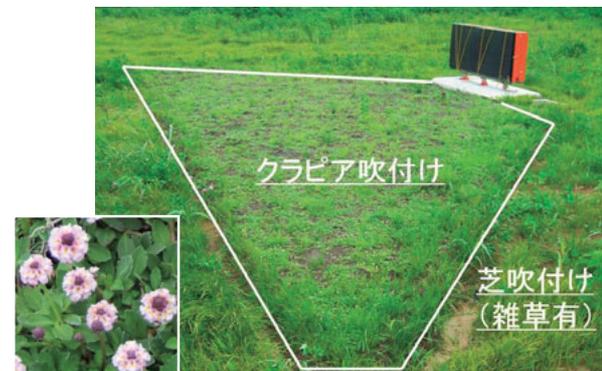
[東急建設]

大規模に緑地を整備しようとする場合、施工の費用と維持管理の手間・費用をいかに抑えるかが重要な課題です。

クラピアは、草丈約5cmの常緑植物で、育つのが早く、丸い葉が密接して生えるため、風で飛んできた雑草の種子が地面に届かず雑草が生えにくいという特徴があります。また自らは種子を作らないため、周辺の生態系を乱しません。

東急建設では、クラピアの苗を土や水とともに吹きつけて緑化する工法(吹付け緑化工法)を開発しました。この工法により、効率的に広範囲を緑化でき、維持管理費を大きく低減できます。成田空港の試験では、生育が早く雑草が生えにくいいため、芝を吹きつけた場所は3カ月の間に1～2回の除草作業が必要だったのに対して、クラピアを吹きつけた場所

は雑草が少なく除草が不要となりました。



クラピアの花

成田空港緑地帯での試験
吹付け後7週間で地面の70%を覆い、芝生では雑草が生えていますが、クラピアのエリアではほとんど生えていません。

環境負荷低減型リフォーム商品「暮らしアップGREEN」の商品開発と販売実績

[東急ホームズ]

「住まいまるごと再生システム — 暮らしアップGREEN」は、基礎や柱など今の家のよい部分を生かし、建て替えずに新築同様に作る新しい再生システムです。建て替えに比べ、新しい材料の使用や廃棄物を大幅に削減するとともに、日常生活でのエネルギー消費量やCO₂排出量を低減する工夫を施しています。

標準装備として、耐震工事(耐震補強+制振システム)を実施するとともに、屋根ふき替え(天井断熱付)、外壁高性能塗装(耐久・防汚)、高効率給湯器、保温浴槽、節水トイレ、節水型食洗機など、省エネ・節水機能を充実させました。

さらに、「+エネルギーパック(太陽光発電システムとオール電化)」を採用すれば、光熱費ゼロが可能になります。

築40年



施工前



施工後

築35年



施工前



施工後

省エネルギーソリューションのビジネスモデルの構築と展開

〔東急ファシリティサービス〕

ビル(施設)オーナーにとっては、長引く不況による経営環境の悪化と改正省エネ法や東京都条例改正を受けた省エネ対策(エネルギーコストの削減)が大きな課題です。東急ファシリティサービスは、ビル(施設)オーナーとともにこれらの課題を解決していくソリューションパートナーとなるべく省エネルギーソリューションのビジネスモデルを構築しました。

東急グループのオフィス、百貨店、ホテル、病院など、多様な施設21件(2010年3月時点)に対して省エネ診断と対策の提案を実施。ビル(施設)オーナーが客観性や網羅性のある戦略的な省エネ対策ができるよう取り組んできました。また、コンサルティングから設備機器の運用改善、省エネ機器の選

定、継続的改善までの省エネに関する一連の業務を包括的に請け負うオリジナルの提案を行っています。

さらに、ビル(施設)オーナーに対して責任感のある提案ができるよう、まずは本社ビルを実験棟として機能させるべく、省エネモデルビル化を実施しました。先進的な省エネ対策を施した設備機器を直接体感し、納得してご利用いただけるようショールームとしても機能させています。

本社会議室のLED照明



営繕部門によるCO₂排出量低減への取り組み

〔東急不動産〕

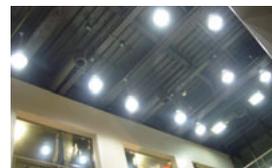
商業施設のさまざまな設備・機器の管理が東急不動産商業施設運営部営繕部門の役割です。環境問題への真摯な対応が社会的責任のひとつであるとの認識のもと、2008年から計画し、2009年より更新のタイミングに合わせて省エネ機器への切り替えや照明利用の削減など、小さくても確実な施策を積み重ねています。

社員自らが日々の業務の中で、無駄な電力を使っていないか、改善できるところはないか施設を巡回し、情報を集め、改善します。機器更新にあたっては、事業収支を考慮し、単なる新品への置き換えではなく、その容量・システムまで遡って抜本的な見直しを行い、一部公的補助金も得ています。

2009年度は約53万5千kWh(297t-CO₂)を削減しました。



「札幌東急プラザ」の例
熱源機器の更新。高効率ターボ冷凍機の採用。インバータ制御による省エネ運転化。CO₂135t/年削減。



「渋谷BEAM」の例
高所照明機器の更新。メンテナンス時の配慮。照度を保持し、台数を制御。ランニングコスト6割、CO₂7.9t/年各削減。

学園祭カーボン・オフセット

〔東京都市大学〕

2008年6月、東京都市大学(旧 武蔵工業大学)は、横浜キャンパスで行った「第12回横浜祭」にて、全国の大学学園祭で初となる「カーボン・オフセット」を導入。さらに2009年の学園祭でもカーボン・オフセットを実施しました(2010年も実施)。CO₂排出量の算定にはライフサイクルアセスメント(LCA)を応用し、エネルギーだけでなく、購入した商品・サービスの製造・提供プロセスも取り入れました。また、計算を容易にするために、エクセルにデータ入力するだけでCO₂

排出量が算定できるマニュアルを作成しました。このマニュアルは、他大学の学園祭での展開・普及を目指しています。

オフセットは、北海道美幌町の「サミットの森」にて植林を実施。カラマツ273本を植え、20年間かけてCO₂を全量オフセットします。

学生たちが植林(2009年11月8日)



東京急行電鉄 企業の社会的責任報告書 (CSRレポート)

CONTENTS

- 27 ごあいさつ
- 28 ■ CSRマネジメント
- 29 コーポレート・ガバナンス
- 30 CSRの推進
- 35 ステークホルダー・エンゲージメント
- 36 ■ 安全への取り組み(鉄軌道事業)
- 37 安全方針・安全行動規範・安全重点施策
- 38 安全重点施策に基づく取り組み
- 40 安全管理体制と方法
- 42 事故・障害の発生と改善の取り組み
- 45 輸送の安全の確保のための取り組み
- 52 ■ 社会とのかかわり
- 53 お客さまとのかかわり
- 62 FOCUS 2 ステークホルダー・ダイアログ
- 63 従業員とのかかわり
- 69 お取引先さま・株主・投資家の皆さまとのかかわり
- 70 ■ 環境への取り組み
- 71 環境マネジメント
- 74 環境パフォーマンス
- 75 環境会計
- 76 消費と排出のフロー
- 77 省エネルギーによる地球温暖化防止の取り組み
- 81 資源の有効利用と化学物質の管理
- 83 周辺環境との調和
- 84 生物多様性に関する取り組み
- 85 環境コミュニケーション
- 86 ■ 第三者意見

ごあいさつ

安全・安心を すべての事業の根幹と位置づけ、 CSR経営を積極的に推進しています

東急グループおよびその中核会社である当社では「安全・安心」をすべての事業の根幹に位置づけております。特に公共交通機関としての使命を担う当社では、安全の確保を最大かつ最重要の責務と認識し、全社を挙げて安全性の向上に取り組んでおります。「安全の確保」は、不変の経営課題であり、引き続き、経営トップから現場までが一体となった安全管理体制を構築し、安全マネジメントを確実に実施することにより事故の未然防止・再発防止に努めてまいります。

また、持続可能な社会の構築に向けて取り組んでいくことが企業の責任であるとの認識のもと、CSR経営を積極的に推進しております。「東急グループコンプライアンス指針」および「東京急行電鉄行動規範」に定められた内容を役職員一人ひとりが理解するとともに、企業の社会的責任を全うするための行動を実践することで、ステークホルダーの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おります。

一昨年からの世界的な景気後退など、急速に変化する事業環境に対応するため、当社では、2010年度を初年度とする新たな中期2か年経営計画をスタートさせました。今後も厳しい事業環境が続くものと予想されますが、「東急線沿線が選ばれる沿線であり続ける」「東急グループが当社を中心とした自立的で強い利益集団になる」という中長期ビジョンを堅持しつつ、成熟化が進む市場の中においても、当社が持続的成長を達成するために、収益性・効率性を追求し、各事業において事業構造の質的転換を図ってまいります。

新しい経営計画におきましても、大切なステークホルダーである皆さまとのコミュニケーションをより一層緊密にするとともに、経営の透明性、業務の適正性をより高めてまいりますので、引き続き、ご理解とご支援を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頂戴できれば幸いに存じます。



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

2010年4月に竣工したマンション二子玉川ライスタワー&レジデンス(→P59)

Message

当社ならびに東急グループでは、東急グループ理念がその経営理念の中に掲げる「企業の社会的責任を全うする」を礎とし、さらに、東急グループ経営方針がその基本姿勢のひとつとして掲げる「コンプライアンス経営によるリスク管理」に基づき、コンプライアンスおよびCSRに関するさまざまな施策を実行してきております。

また、当社は、すべてのステークホルダーの価値向上を目指して、「経営の継続性」・「経営の可視性・透明性」・「責任の明確性」の姿勢をそれぞれ重視し、コーポレート・ガバナンスを強化しております。

2009年度におきましては、まず、東急グループ主要会社の代表取締役を対象としたCSRセミナーを2008年度に引き続き開催しております。前回はCSRが企業経営の重要な柱であることを再認識することをテーマとして開催しましたが、今回は、CSRの実践をテーマとして、経営者としてCSRを推進するにあたってのヒントをいただくべく、全日本空輸(株)取締役会長大橋洋治氏にご講演をいただきました。今後も、経営者自らがイニシアチブをとってCSR活動を推進する意識を醸成してまいります。

このほか、法務、CS、環境といった分野ごとに、その時々々の時宜にあったテーマで実施する従業員向けCSRセミナーの開催、当社および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の実施やコンプライアンスおよび行動規範の違反等に関する相談や通報を受け付ける「東急電鉄ヘルプライン」の設置と連結子会社への周知徹底などを行っております。

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より一層緊密にし、当社および東急グループ各社のCSR活動の高度化を推進して、企業の社会的責任を果たしてまいります。



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(P33参照)

東急電鉄のコーポレート・ガバナンスの概要

当社は、事業にとって重要な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。

現状のコーポレート・ガバナンス体制について

当社は、取締役会を経営および監督の最高機関と位置づけており、原則として毎月1回定例で開催し、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。取締役会は社外取締役3人を含む20人で構成されており、2006年6月より取締役の任期を2年から1年に短縮し、会社経営に対する取締役の責任を明確化しています。また監査役会は社外監査役4人を含む5人からなり、株主の負託を受けた独立

機関として取締役の職務執行を監査しています。

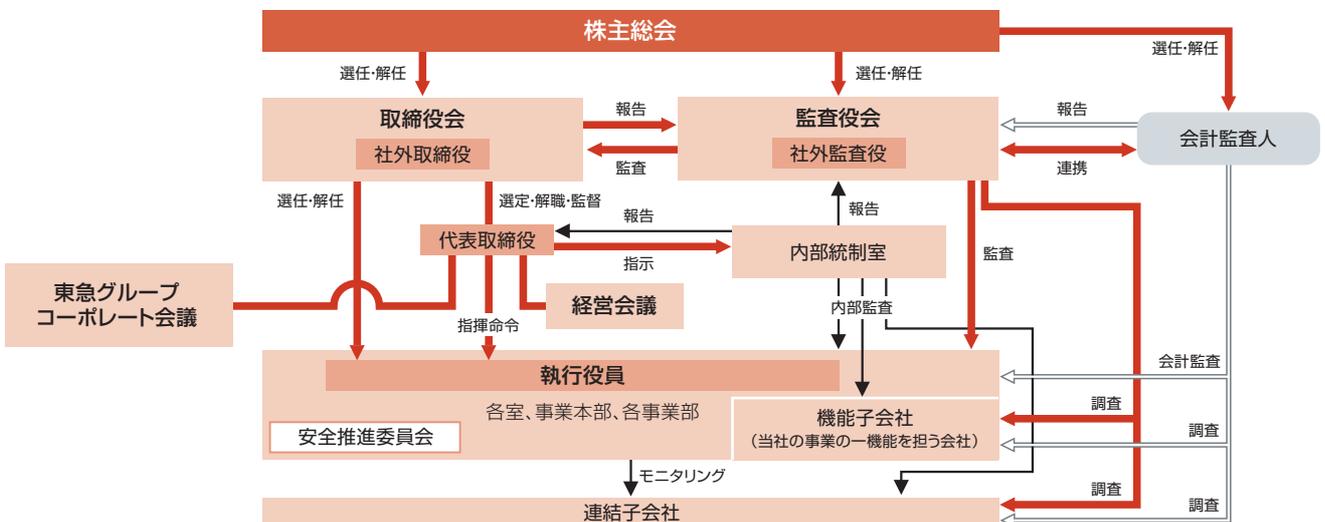
業務執行、監督機能等の充実にに向けたプロセス

当社では経営と執行の分離をすすめ、権限および責任を明確化し、業務執行体制の強化を図ることを目的とした執行役員制度を2005年4月から導入しています。また当社および連結子会社からなる企業集団の経営に関する重要課題を審議する機関として東急グループコーポレート会議を定期的で開催するとともに、会社の業務執行に関する基本方針および重要事項を審議し決定するための経営会議を原則として毎週開催し、効率的かつ効果的な会社運営を実施しています。

また、会社業務の全般にわたり内部監査を実施することにより、会社経営の実態を正確に把握検討し、業務の改善を促進させる体制をとっています。さらに子会社を含め経営の適正性を確保することを目的とした内部監査を強化し、継続的に実施しています。

特に鉄道事業の安全をより確実に確保するために、2006年6月に安全推進委員会を社内を発足させ、取締役会や経営会議において安全対策などについて定期的に審議・報告しています。今後も高度化していく運輸安全マネジメントに継続的に取り組んでいきます。

■コーポレート・ガバナンス模式図



グループスローガンにある「美しい時代」を具現化するために、社会的責任を果たしていきます

当社および東急グループは、企業の社会的責任を果たすことのできる組織をつくり、運営していくことを通じて、「美しい時代」の具現化にまい進します。

準拠する行動規範 1-5.6 2-9.10

東急グループにおけるCSR推進活動

当社および東急グループは、以前から企業市民として、その社会的責任の重要性を認識し、グループ全体でコンプライアンスに取り組むとともに、環境保全活動や各種社会貢献活動を継続するなど、CSR経営を積極的に推進しています。近年においても2002年1月の「東急グループコンプライアンス指針」の制定を皮切りにさまざまなCSR活動を進めており、2008年2月には「グループ内部統制ガイドライン」を制定し、グループ各社にコンプライアンスおよびCSRの重要性をあらためて周知徹底しました。

これらの一連の取り組みを通じ、企業の持続的成長を果たし、企業価値の最大化に努めていくことをお約束します。

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、社長室が

中心となって社内各事業部およびグループ各社と連携をとり、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。

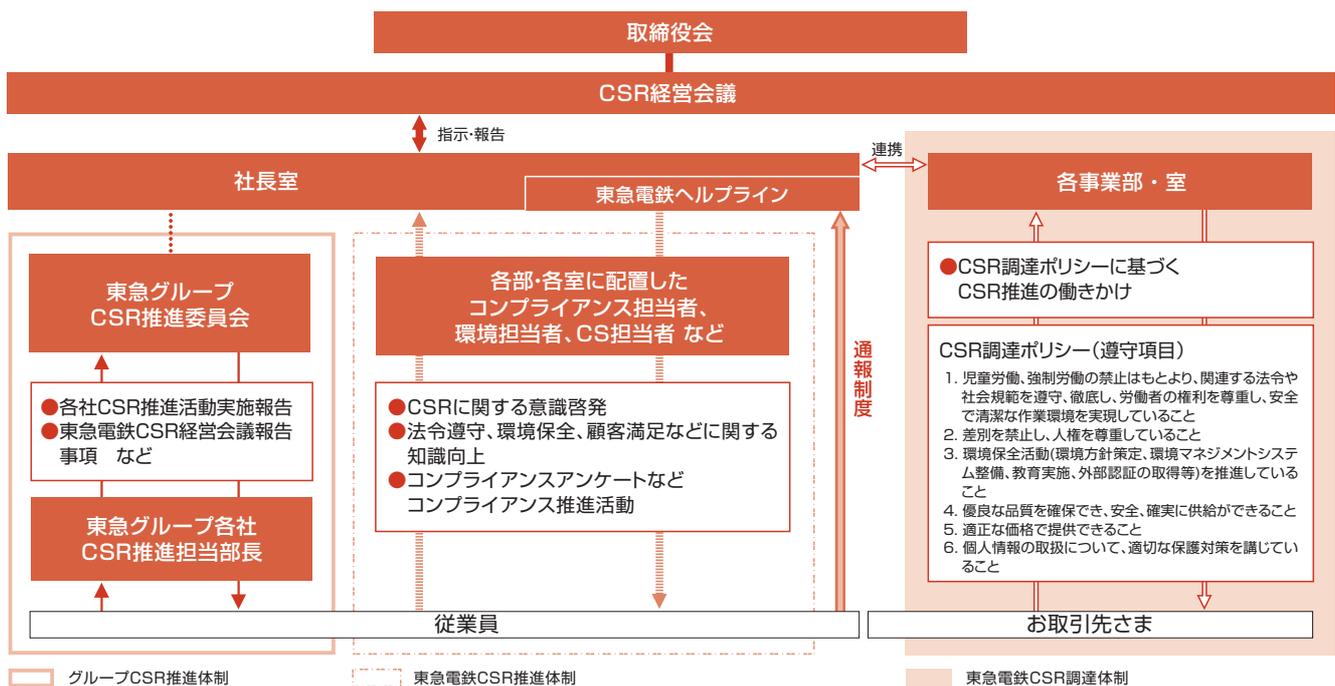
CSR経営会議

当社は、経営者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、2009年度においても「CSR経営会議」を4月と10月に開催しました。同会議は、最近の環境関連法規の規制強化の動きをはじめ、お客さまから寄せられたご意見・ご要望をもとに改善を図った事例など、CSRに関する活動を経営者に報告する場と位置づけられ、活動を推進する際の中核機能を担っています。

CSRセミナーによる啓発活動

当社では、CSR推進のため、当社役員、従業員および機能子会社従業員を対象とした「CSRセミナー」を定期的で開催し、全社的な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CSRを積極的に推進する努力を継続しています。

■ CSR推進体制図



2009年度は、上期に秘密情報のやりとりに伴うリスクを担保するテクニックなどについて、長島・大野・常松法律事務所の水谷和雄弁護士に講演いただき、秘密保持の重要性についての知識を深めました。下期においては、以前からCSRセミナーのテーマとして社内からの要望が高かった賃貸借契約について、赤坂一丁目法律事務所の佐々木裕之弁護士に講演いただいたほか、近年、社会問題として大きく取り上げられるようになってくる労働者派遣に関して、派遣労働者を受け入れるにあたっての注意点や法改正の動きなどを、牛島総合法律事務所の小島健一弁護士に講演いただきました。

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、積極的に企業の社会的責任を果たしていきたいと考えています。

■CSRセミナー開催実績

開催日	内容
2002. 4. 9	インサイダー取引について (役員として注意すべきインサイダー取引規制)
2003. 1. 17	トラブル事例に学ぶ不動産取引の留意点
2003. 7. 16	知的財産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
2008. 11. 14	倒産法改正の概要と実務対応
2009. 7. 7	ビジネスにおける秘密保持のポイント
2009. 11. 12	賃貸借契約における諸問題
2010. 1. 14	労働者派遣の基礎知識

東急グループ経営者向けセミナーの開催

当社では、グループ横断的・一体的なCSR経営を推進していくため、2009年3月9日に東急グループ主要44社の代表取締役を対象とした「第一回東急グループCSR経営者向けセミナー」を開催しました。ここでは、新日本有限責任監査法人CSR推進部長を務める、公認会計士・公認不正検査士の久保和孝氏を講師として迎え、「経営者から見た企業のCSRについて」というテーマのもと、CSRは企業経営の重要な柱であり、経営者が自らイニシアチブをとることが最重要であることを再認識する場

としました。

2009年度は、CSR経営の実践をテーマとして、実際にCSR経営を推進されている企業のトップの方をお招きして、東急グループの経営者がCSR経営を推進するにあたってのヒントをいただくことを目的として、2010年3月1日に第二回を開催しました。講師として、とりわけ社員とのコミュニケーションをCSR経営の中心に据え、積極的に実践されている全日本空輸株式会社取締役会長の大橋洋治氏を迎え、「経営者としての“志”～現在窮乏、将来有望～」というテーマのもと、ご自身の経営姿勢や体験談などを交えたCSR経営に関する実践的なお話をいただきました。セミナー終了後のアンケートにおいて、「CSR経営を実践するにあたって多くのヒントをいただいた」などの意見がありました。

今後も、東急グループの経営者がイニシアチブをとってCSRを推進していく意識を醸成するために、セミナー内容の充実を図っていきます。

Voice

CSR経営を実践するために

同じ交通運輸業を担う企業グループとして、共通点の多い安全、環境、ステークホルダーとのコミュニケーションを重点にお話させていただきました。



全日本空輸株式会社
取締役会長
大橋 洋治氏

お客さまをはじめとしたステークホルダーと誠実にコミュニケーションし、組織の改善やお客さまの信頼につなげることが重要です。CSRは経営の基盤であり、社会との持続的な共生を図っていくために必要なことです。

東急グループCSR推進委員会による情報共有

グループCSR推進体制の機能を補充するための「東急グループCSR推進委員会」を、当社が中心となって定期的で開催しています。本委員会は、グループ中核会社である当社のCSRに関する方針を各社に伝達するとともに、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、2008年に結成し、年2回の開催を原則として運用を図っています。

委員会の構成は、委員長を当社社長室長が務め、東急グループの主要40社のCSR推進担当部長職を委員メンバーとして、より実効性の高いCSR推進活動を目指すために、コンプライアンス、環境、CSなど、横断的にCSRに関係する事項を議題とするほか、グループ各社が展開する特色あるCSR活動の報告など、積極的な情報共有を行っています。

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消極的な意味にとどまるものではなく、企業価値の向上を実現し、お客さまに選ばれるブランドであり続けるための不可欠な要素です。当社および東急グループでは、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応じた独自の活動を展開し、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。また、2008年3月には、法令・社内規程の改正により内容を更新しました。

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や判断の基準を、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」を社内のイントラネット上で公開しています。

また、新入社員集合研修においても、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。

また2008年11月に、鉄道事業部門の現業社員のコンプライアンス意識の確実な浸透を図ることを目的として、上述の全社共通のコンプライアンスマニュアルとは別に、鉄道事業部門

東急グループコンプライアンス指針

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

1. お客さまから信頼され愛される

東急ブランドを確立するために

- (1) お客さまの安心と信頼を基本としたクオリティある商品・サービスを提供します。
- (2) お客さまとのコミュニケーションを重視し、誠実に情報を提供することはもちろん、お客さまの声を業務運営の改善に活用します。

2. 投資家の皆様から正しい評価を得るために

- (3) 長期的かつ継続的な企業価値の増大を目指して、事業活動を誠実に推進します。
- (4) 投資家の皆様からの信頼を基本とし、適時かつ適正な情報を誠実に提供します。

3. 健全・公正な市場競争を展開し、事業の発展を目指すために

- (5) 不合理な商慣習には従わず、公正かつ透明な取引を行います。

- (6) 他者の財産や権利を最大限尊重し、公正さと優しさの観点から最適な経営資源の調達を行います。

4. 企業は社会的存在であることを認識し、社会の発展のために

- (7) 地球環境問題に積極的に取り組むとともに、自然環境との融和をめざした事業活動を行います。
- (8) よき企業市民として、地域社会との協調・連携をはかるとともに、社会貢献活動を継続的に実施します。

5. 東急ブランドの担い手として、自己の責任を果たすために

- (9) あらゆる場面で、法規範・社内規律を遵守し、社会的良識に従った適正な行動をとるとともに、責任をもって誠実に業務を遂行します。
- (10) 知的財産や情報が重要な会社財産であることを強く認識し、その取り扱いには細心の注意を払います。
- (11) 企業発展の原点が「人」であることを基本に、互いに人格を尊重し、人の活きる職場環境を目指します。
- (12) 定期的かつ継続的に業務の自己監査を行うことで革新に努め、業務の改善を行います。

の業務に沿ったマニュアルを新たに作成し、配布するとともに、各職場が主体となって研修を実施しています。

今後も継続的に「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取り組んでいきます。



コンプライアンスマニュアル



鉄道事業部門
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

当社では、当社およびグループ会社従業員からの法令違反などのコンプライアンス違反に関する通報や行動規範に照らして好ましくない行為・事柄などについての相談を直接受け付ける「東急電鉄ヘルプライン」を社内に設置しています。また、窓口機能を強化・補完するために、社外窓口として、弁護士事務所内にも窓口を設置しています。

なお、「内部通報制度運用規程」を制定し、通報・相談したことや調査に応じたことによって報復などの不利益を被らないよう、相談者や調査協力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、当社および東急グループのコンプライアンス推進に関するPDCAサイクルの機軸のひとつとして位置付けています。

2009年度はアンケートの実施年度にあっており、7月に

東京急行電鉄行動規範

1. お客さまが求める価値を追求し、社会的に有用な商品・サービスを安全性や個人情報・顧客情報の保護に十分配慮して開発、提供するために
 1. お客さまの安全の確保
 2. お客さまの「声」に対する適切な対応
 3. お客さまの立場に立った商品・サービスの提供
 4. 情報の積極的な活用と守秘すべき情報の保護
 5. 確実かつ責任のある業務の遂行
 6. 公正かつ透明な意思決定
 7. 会社財産の保護
 8. 「東急」ブランドの保護
2. 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
3. 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
4. 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
5. 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
6. 「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
7. 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

※ 本報告書においては、各ページの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。

東急グループの契約社員・嘱託社員等を含む全従業員を対象に実施しました。回収されたアンケートを部門ごと(当社)、会社ごとに集計・分析し、その内容をフィードバックしました。この際に、当社各部門および各社は、フィードバック内容をもとに、独自の改善策を検討し、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するよう指導しました。

法務リスク軽減のための取り組み

全社的トラブル情報の集約と共有

当社では、2008年度より、全社的な法務リスクを軽減するための取り組みとして、「トラブル情報の集約と共有」を開始しました。これは、過去のトラブルにおいて、事業部門と法務担当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、法務担当部門が、事業部門から定期的に会社に脅威を与える可能性のあるトラブルを直接ヒアリングし、とりまとめた上で、当社取締役と監査役および関係部門に情報共有するものです。程度の小さいうちに法的観点からの検討を行うことで、法務リスクに対する防御だけでなく、戦略的体制を構築できる効果が期待できます。適切な情報共有のルール化を図り、法務リスク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。

なお、2009年度下期より、連結子会社を対象とした「トラブル情報の集約と共有」についても開始しました。

CS担当部門との連携強化

全社的トラブル情報の集約と共有を開始したのと同時に、法務担当部門ではCS担当部門(お客さまセンターを所管する部署)との連携を強化し、お客さまセンターに寄せられた情報を法的観点からチェックする取り組みを2008年度より開始しました。

お客さまセンターに集約される情報を法務担当部門と共有する専用データベース(DB)を構築し、法務担当者が毎日チェックし、潜在的な法務リスクが認められた場合は、DB上の「法務フラグ」を立て、CS担当者に対して、その後の対応状況等の共有を依頼しています。日々寄せられる情報の一つひとつに対しても、さまざまな視点から考察することで、小さな法務リスクも見逃さないように努めています。

Topic

連結子会社へ「東急電鉄ヘルプライン」の周知徹底を図る

2009年7月に実施したコンプライアンスアンケートにおいて、連結子会社従業員の「ヘルプライン」の認知度が不十分(約25%の従業員が知らない)との結果を受け、2010年4月に当社の連結子会社に対して、各社が独自に設置しているヘルプラインの再周知に加え、グループ会社の従業員にも開放している当社の「東急電鉄ヘルプライン」の周知徹底を指示しました。

また、同アンケートにおいて、通報時に報復などの不利益を受けることを懸念する意見が散見されたことから、連結子会社各社に対し、各社の内部通報制度に関する運用規程について、通報者保護をより明確にするよう指示しました。

さらに、連結子会社従業員への周知徹底を図るため、安心して利用できることをテーマとして当社が作成した「東急電鉄ヘルプライン」周知ポスターを、各社従業員の目につきやすい場所に掲示することを義務付けています。



東急電鉄ヘルプラインを周知するポスター

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

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きます。

準拠する行動規範 1-2.3 2-12 3-15.16 4-17.18 6-20

東急電鉄にとってのステークホルダー

当社は、サービスをご利用いただいているお客さまだけでなく、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P32、33の東急グループコンプライアンス指針、東京急行電鉄行動規範をご参照ください)

■各ステークホルダーとのコミュニケーション手段





安全への取り組み (鉄軌道事業)

Message

私たち鉄道事業に携わるものにとって、「安全」がすべてに優先することは言うまでもなく、安全運行は鉄道事業の最大かつ最重要の責務であり、経営の最重要課題であります。

現在、当社では、安全管理の体制や方法を定めた「安全管理規程」をもとに、経営トップから事業第一線の従業員まで一体となって安全管理体制の強化に努めております。事故の再発防止策の確実な実施に加え、事故の未然防止にも注力しており、私たち鉄道従事者一人ひとりが多面的に想像力を働かせることで、先取りしてリスク解消ができるよう取り組んでいるところであります。

安全の取り組みに終わりはありません。課題の解消に向けて決して妥協することなく、今後もお客さまに安心して東急線をご利用いただけるよう、全力で安全を追求してまいります。



常務取締役／
安全統括管理者
今村 俊夫

安全の確保がすべての基本です

鉄道事業において「安全の確保」は何よりも優先されます。輸送の安全の確保に関する理念を「安全方針」とし、そのための鉄道従事員の行動の原則を「安全行動規範」として定めています。また、輸送の安全の確保に向けた当社の課題を抽出し、これらの課題を解決するために達成すべき目標を定め、そのために優先して行う取り組みを4つの「安全重点施策」として決めました。

準拠する行動規範 1-1 (P33参照)

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。

安全重点施策

① 現業・本社一体での問題点早期把握による事故防止

現業と本社及び現業職場間のコミュニケーションを活性化することにより、迅速な問題解決を図る。

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。

③ 教育・訓練システムの整備による確実な技術の伝承

部門ごとに、係員の教育体系を整備することにより、確実に技術を伝承する。

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。

全員参加で安全を追求しています

経営トップから現場の第一線で働く従業員までが一丸となって、着実に施策を実行することで、安全を最優先する企業風土を構築しています。

準拠する行動規範 1-1

①「現業・本社一体での問題点早期把握による事故防止」に関する取り組み

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場を巡視しています。巡視先では、各現場の安全に関する取り組みを確認するほか、課題を話し合うなど、経営陣と現場が一体となって問題解決に取り組んでいます。



社長による現場巡視の様子

意見交換会

鉄道事業本部長などの管理職が現場を訪問し、現業員とリラックスした雰囲気の中で忌憚のない意見を交換する会を定期的に行っています。本部長などが、直接、現業員と意見を交換することで、本社から見えにくい現場の潜在的な問題点を把握・改善できるとともに、風通しの良い組織風土の醸成につながっています。



現業員と鉄道事業本部長との意見交換会

「安全の日」の巡視

毎月19日を「安全の日」として、各部門の部課長が現場を巡視しています。前項の意見交換会と同様に、部課長と現業員がコミュニケーションを図り、現場からの安全に関する提案や問題点を集め、対応することで安全性の向上につなげています。

ヒヤリ・ハット情報の収集・共有

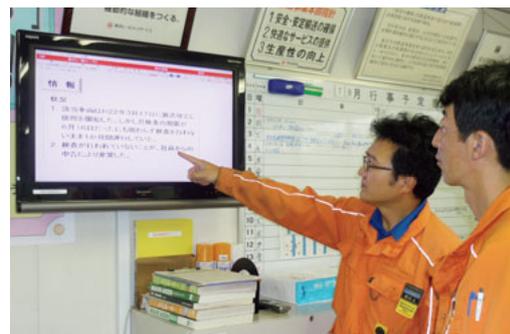
事故の未然防止のために、事故には至らなかったもののヒヤリ・ハットしたという情報(ヒヤリ・ハット情報)を、意見交換会や「安全の日」の巡視で収集するほか、データベースを活用して収集・共有し、問題の早期発見につなげています。

②「事故情報の確実な伝達と対策実施による再発防止」に関する取り組み

「事故情報専用モニター」の活用

事故が発生した際、関係係員が事故の概要や再発防止に向けた本社からの指示内容を、迅速かつ正確に把握し、確実に実施することが重要です。当社では、そのツールとして「事故情報専用モニター」を用い、周知すべき内容を現場へ一斉配信しています。

また、ヒヤリ・ハット情報や他社の事故情報のほか、雪や強風、雷など気象状況に起因して発生しやすい事故情報を季節に合わせて配信したり、対策や取り組みを風化させないために、過去に発生した事故から重大なものや再発事故を抽出して配信するなど、部門ごとに情報の配信方法を工夫しています。



事故情報専用モニター

③「教育・訓練システムの整備による確実な技術伝承」に関する取り組み

教育訓練の立案・推進を担う教育専任スタッフの配置

本社の各部門に教育専任スタッフを配置し、人材育成の強化や、マニュアルなどの言葉になっていないノウハウなども含めた技術をベテランから若手へ確実に伝承できる仕組みづくりに取り組んでいます。

技能競技会・技術競技会

技術部門では、組織の技術力強化やベテランから若手への技術伝承、従業員のモチベーション向上などを目的に、競技会を定期的に行っています。



電気部門の技術競技会



車両部門の技能競技会

技術伝承講話

技術教育の一環として、規程やマニュアルだけでは伝えられない貴重なノウハウを若手に伝え、引き継ぐための取り組みとして、当時現場の責任者だった当社OBによる「技術伝承講話」を2009年度から実施しています。



貴重なノウハウを伝える技術伝承講話

安全講演会

従業員の安全意識向上のため、社外講師による安全講演会を定期的に行っています。2009年10月30日には、株式会社JR東日本パーソナルサービスの関口雅夫氏を講師に招いて、「事故の失敗から学ぶ ～安全意識改革～」をテーマに、ご講演いただきました。当社の現業員を中心に、東急レールウェイサービス、東急テクノシステム、東急軌道工業、東急バスの従業員も含め、約1,000人が聴講しました。



約1,000人が聴講した安全講演会

④「設備面の安全対策の推進」に関する取り組み

自社および他社の事故を契機に、事故が再発しないよう、係員の操作ミスがあっても、すぐに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の整備を進めています。2009年度に実施した安全対策は以下の通りです。

池上線雪が谷大塚 信号違反事故(2件)に伴う対策

発生時期：(1件目)2008年5月17日
(2件目)2008年7月7日
発生場所：池上線雪が谷大塚駅付近

発生事象

- (1件目)
営業運転を終えた車両を車庫に留置する際、運転士が信号確認を怠ったため、遮断かんが下りていない踏切に車両を進入させてしまいました。
- (2件目)
営業運転を終えた車両を車庫に留置する際、信号が赤信号に切り替わったのを運転士が見落とし進行したため、車両を踏切に進入させ、直後に遮断かんがが上がってしまいました。

安全対策

信号違反事故が発生した2カ所の踏切を含めた5カ所の踏切で、運転士が誤って、遮断かんが下りていない状態で踏切に列車を進入させようとしても、車両を自動的に停止させて踏切に進入できない設備に改修しました。

安全への取り組みに終わりはありません 継続的に実施し輸送の安全を確保します

お客さまに安心してご利用いただくために、安全への取り組みの継続的な改善を推進し、安全管理体制を構築して安全性の向上に努めています。

準拠する行動規範 1-1

安全管理体制

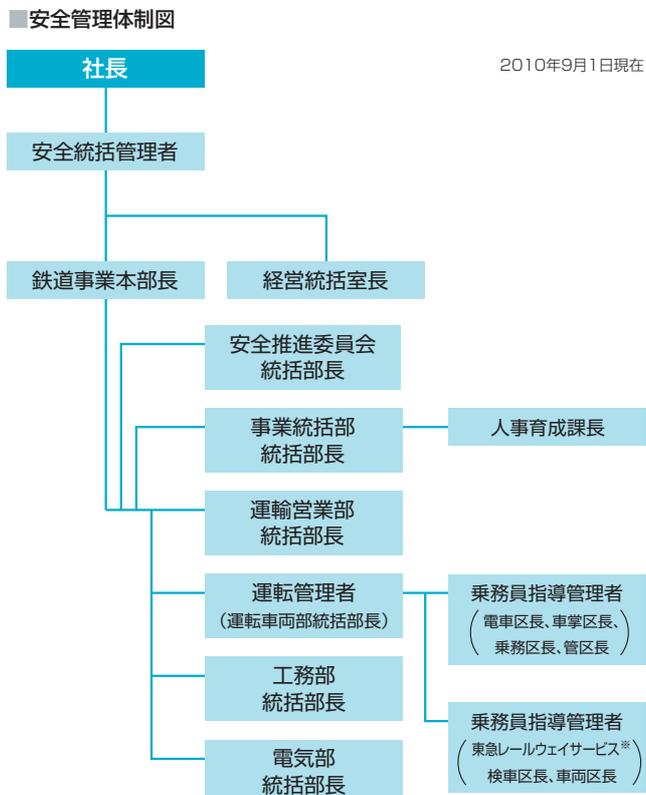
安全管理規程

鉄道事業法に基づき、2006年10月に安全管理規程を定めました。安全管理規程では、安全に関する基本的な方針や管理体制、管理方法のほか、社長・安全統括管理者・各責任者の責務などが定められています。

組織体制

鉄道事業本部の組織は、安全管理に関する専門部署「安全推進委員会」を安全管理体制の事務局とし、鉄道事業の安全管理体制の強化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。

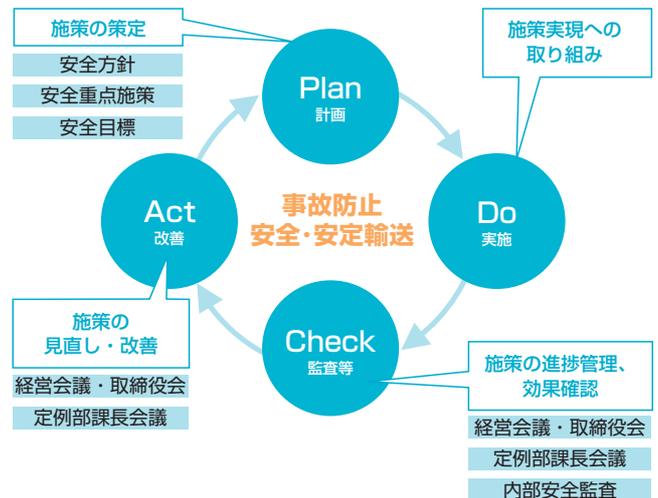
各責任者の責務

- 安全統括管理者：輸送の安全の確保に関する業務を統括管理する。従業員に対し、安全最優先の意識を徹底させるほか、安全の確保に関する事業運営上の重要な決定に参画し、取締役等に必要な意見を述べる。
- 経営統括室長：輸送の安全の確保に必要な（安全に関する設備投資計画等の）経営計画等に関する事項を管理する。
- 運転管理者（運転車両部統括部長）：列車の運行管理、乗務員の資質管理等、運転に関する事項を管理する。
- 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

安全最優先の企業風土醸成のために、「PDCAサイクル」を確実に回していくことで継続的改善を推進する考え方を取り入れた形で、安全管理体制を構築しています。

■安全管理体制のPDCAサイクル



定例部課長会議

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、輸送の安全を確保する対策について、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。

経営会議・取締役会

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、社長をはじめとした経営陣に経営会議・取締役会で年4回(四半期ごと)報告しています。

内部安全監査

各部門の安全の取り組みが適切に機能していることを確認するために、安全推進委員会が中心となって、内部安全監査を毎年実施しています。また、各部門でも定期的に部内監査を実施しており、これらの結果からも、安全管理体制の適切な見直し、改善を図っています。

国土交通省による 運輸安全マネジメント評価

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。事業者自らが安全管理体制の構築のために実施しているさまざまな取り組み内容について、国土交通省の評価や助言をいただき、さらなる改善につなげるものです。

2009年度は、2010年2月4日・5日の2日間で行われ、以下の評価・助言を受けました。

運輸安全マネジメントで実施される内容

- 経営トップによる安全の取り組み概要説明
- 経営トップへのインタビュー
- 安全統括管理者へのインタビュー
- 安全推進委員会統括部長へのインタビュー
- 文書・記録確認

評価された項目

- ①経営トップの安全管理体制の維持・改善に関するコミットメント*の発揮
- ②輸送の安全にかかわるコミュニケーションの充実に向けた取り組み
- ③事故情報等の分析・対策・効果、有効性の確認の仕組みの運用とC(確認)→A(見直し・改善)の仕組みの充実
- ④内部監査の客観性確保、有効性確保のための仕組みの構築・運用

* コミットメント：積極的関与

さらなる取り組みに向けて助言を受けた項目

- ①経営トップのコミットメントの継続
- ②潜在的リスクの抽出・解消を図ることを目的とした「想像力」を培うため、事故等分析担当者へのリスク管理に関する教育や現業員を対象としたヒューマンエラー防止およびヒヤリ・ハット、潜在的リスクに気付く力の養成等、教育のさらなる充実



運輸安全マネジメント評価の様子

世田谷線の保安監査

2010年3月4日・5日の2日間にわたり、国土交通省による世田谷線の保安監査を受けました。改善指示事項に関する改善状況については、2010年7月6日に国土交通省関東運輸局長宛に報告を行いました。

【保安監査で実施される主な内容】

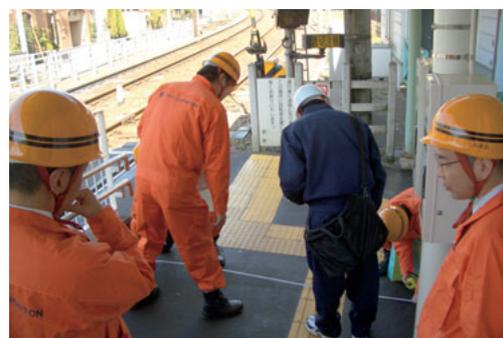
- 書類確認
- 世田谷線電車で添乗しての監査
- 現場での監査

【改善指示事項】

- ①線路の保守基準等を定めた「軌道整備心得(世田谷線)」を変更した際の行政機関への届出をしていないことを確認したため、変更の手続きを行うこと
- ②2000年以降に実施した工事の一部の申請図面の誤りと、工事の届出手続きの不備を確認したため、再発防止策を検討すること

【措置】

- 変更の手続きを行うとともに、再発防止策を講じました。



現場(山下停留場)での監査の様子

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

不測の事故や障害が発生した場合には、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 3-15

事故・障害の発生状況

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

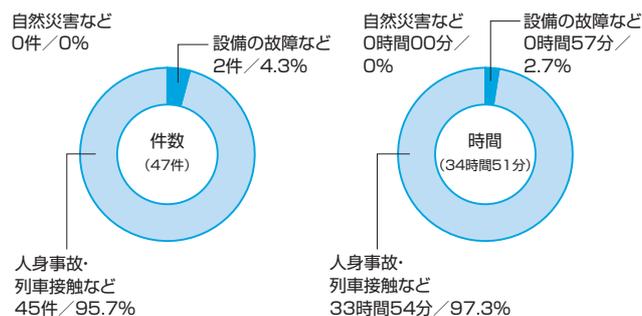
東急線全線で2009年度に発生した国へ届け出ている事故・障害などの件数および運転を見合わせた時間の合計は下記の通りです。

■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	0時間00分
設備の故障など	2	0時間57分
人身事故・列車接触など	45	33時間54分
合計	47	34時間51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、動き出すまでに要した時間を合計したものです。

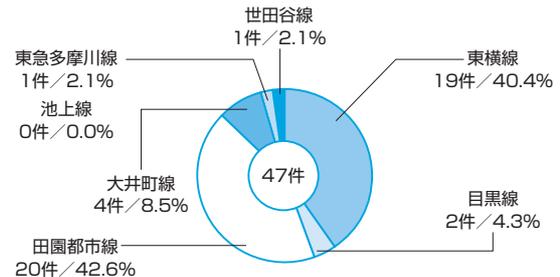
■原因別 事故・障害などの発生状況



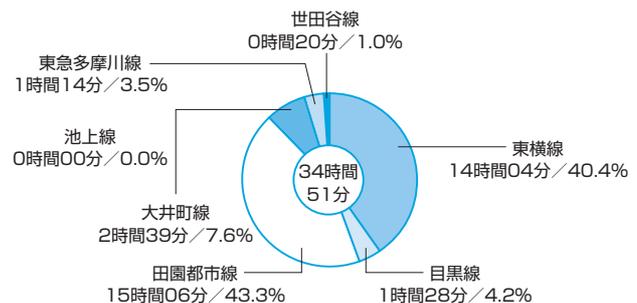
■路線別 事故・障害などにより運転を見合わせた時間

路線	件数(件)	時間
東横線	19	14時間04分
目黒線	2	1時間28分
田園都市線	20	15時間06分
大井町線	4	2時間39分
池上線	0	0時間00分
東急多摩川線	1	1時間14分
世田谷線	1	0時間20分
合計	47	34時間51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



■鉄道運転事故、輸送障害、インシデントの件数

事故種別	鉄道	軌道	合計
鉄道運転事故*1	20	1	21
輸送障害*2	26	0	26
インシデント*3	0	0	0
合計	46	1	47

*1 鉄道運転事故：省令に定められた、踏切障害事故、鉄道人身障害事故等のことをいいます。

*2 輸送障害：列車に運休または30分以上の遅延が生じたものをいいます。

*3 インシデント：鉄道運転事故が発生するおそれがあった事例をいいます。

設備の故障による運転見合わせは、2008年度の16件から2009年度の2件へ大幅に減少しました。一方、人身事故・列車との接触事故などによるものは、34件から45件へ増加しました。引き続き、施設や車両などの確実な点検により故障削減に努めるとともに、一部の駅で青色照明を試験導入するなど、人身事故防止のための検討を重ねています。

大きな事故になる可能性のあった事例

発生した事象のうち大きな事故になる可能性のあった事例を報告します。

今後の安全確保につなげるため、事故の分析や情報共有を進め、再発防止策を推進します。

CASE 1 田園都市線鷺沼トンネル内 試運転列車と保線用移動照明との接触

発生日時：2009年3月8日(日)1時07分 発生場所：田園都市線鷺沼駅～たまプラーザ駅間トンネル内

発生事象

下りの試運転列車に、鷺沼トンネル内の線路上に置かれていた保線用移動照明が接触し、列車が緊急停止しました。

原因

列車見張員*の配置が不適切だったため、置かれていた照明を安全な場所へ移すことができませんでした。

* 線路上の作業員に対し列車が接近していることを伝え、作業員を安全な場所へ移動させる係員

対策内容

- ①作業時間帯ごとにルールを策定し、それぞれの時間帯ごとに作業計画書を作成した上で作業を行うこととしました。
- ②策定したルールの周知・教育を行うとともに、安全確保のための基本事項と、関係者がそれぞれに果たすべき役割について再教育を実施しました。今後も定期的に実施していきます。

CASE 2 大井町線戸越公園駅 ホームのない場所での車両の開扉

発生日時：2009年3月18日(水)16時40分 発生場所：大井町線戸越公園駅下りホーム

発生事象

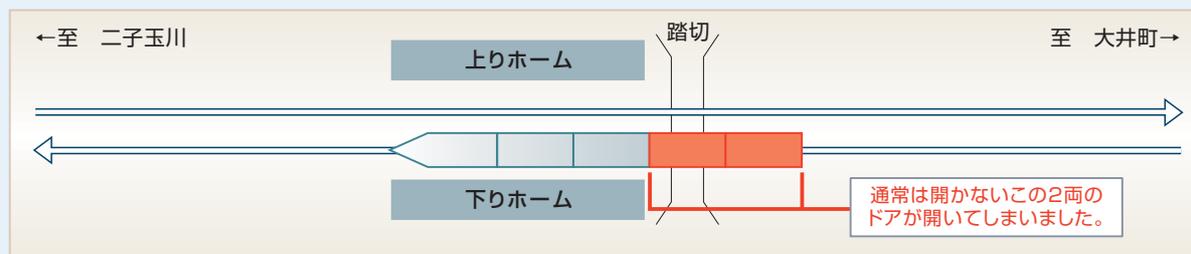
戸越公園駅はホームが短いため、通常、5両編成のうち2両のドアは開けず、残り3両でお客さまに乗り降りしていただいておりますが、ホームのない2両を含む5両すべてのホーム側のドアが開いてしまいました。転落されたお客さまはいらっしゃいませんでした。

原因

列車の停止位置によって、車両のドア関係の電気回路が一時的に不安定になり、すべてのドアが開く電気回路が構成されたためです。

対策内容

- ①ドア関係の電気回路が不安定な位置で車掌がドアを操作することのないよう、ドアを操作できる範囲を変更しました。
- ②万が一、ドア関係の電気回路が不安定な状態の時に車掌がドアを開ける操作をしても、ドアが開かない車両に改修します。(2010年度中完了予定)



東横線多摩川駅におけるお客さま転落

発生日:2009年9月13日(日) 発生場所:東横線多摩川駅下りホーム

東横線多摩川駅下りホームで、車いすをご利用のお客さまが線路に転落し、翌日お亡くなりになる事故が発生しました。列車との接触はありませんでした。

事故の概要とその後に行った事故防止策を報告します。

概要

車いすをご利用のお客さまと付き添いのお客さまが、エレベーターを使用して改札階からホーム階へ上がられました。エレベーターを降りられた際、付き添いのお客さまが車いすから手を離れたところ、ホームの傾斜によって車いすが動き出し、東横線下りの線路上に転落してしまいました。

原因

駅のホームには、通常、水はけ等の理由から傾斜がついています。

多摩川駅はカーブ区間に位置しているため、遠心力により列車が脱線するのを防ぐため、東横線・目黒線それぞれ2本のレールについては、カーブの外側が高く、内側が低くなっています。そのため、ホームは目黒線側が高く、東横線側が低くなっており、東横線側ホームは線路に向かって下りの傾斜がついていました。

対策内容

- ①エレベーター付近において多摩川駅や多摩川駅と同程度の傾斜がある駅では、転落を防止する柵を設置しました。
実施駅:中目黒駅、自由が丘駅、新丸子駅、武蔵小杉駅、鷺沼駅、長津田駅
- ②ホームの傾斜に関する注意喚起の掲示・アナウンス等を実施しています。
- ③エレベーター付近だけでなく、ホーム全般の傾斜についての調査を全駅で実施しており、その結果を踏まえて、特定個所での注意喚起の強化やホーム面の整備を行っています。



転落防止柵(自由が丘駅)



注意喚起メッセージ(すすかけ台駅)

ソフトとハードの両面から安全への取り組みを行っています

地道な取り組みの積み重ねが、安全で快適な鉄道運行を支えていくものと考えます。

準拠する行動規範 1-1.2

乗務員の養成

お客さまの生命を預かる立場として、乗務員の使命は重大です。当社では、全線で168編成の車両があり、運転士658人、車掌345人が乗務しています(2010年3月31日現在)。

当社には、「東急教習所」内に国土交通省の指定を受けた養成所があり、ここで多くの運転士を養成してきました。また、東急教習所内では車掌の養成も行っています。今後も、お客さまの「安心」「信頼」のために、「安全」を守る乗務員の養成に全力で取り組んでいきます。

運転士・車掌の養成

列車を運転するには、自動車と同様に「運転免許」が必要であり、国土交通省から交付を受けます。運転士の養成は、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。講習期間は、学科・技能の講習あわせて約9カ月間で、それぞれ修了試験に合格しなければなりません。車掌の養成は、学科・技能の講習あわせて約3カ月間、それから修了試験を経て、車掌として乗務します。

乗務員養成の流れ



乗務員の資質管理

乗務員の能力維持のために、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、乗務員職場の各現業長が任命され、乗務員の能力維持に必要な教育や研修などを実施するとともに、乗務員の資質管理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の確認を行うほか、定期的に監督者が添乗し、乗務員が正則作業を厳守しているか確認しています。

アルコールチェックに関しては、2009年4月13日に東横線で酒気を帯びた車掌が乗務する事態が発生したことをふまえ、教育の強化・新型アルコールチェッカーの導入・チェック手順の明確化などを実施して、乗務前の全乗務員のアルコールチェックを徹底しています。



点呼時に監督者が健康状態を確認



乗務前にはアルコールチェッカーでチェック

緊急事態に備えたさまざまな訓練

万が一、不測の事態が発生したときには、冷静かつ迅速・的確に事故の処理ができるよう、日頃からさまざまな訓練を行っています。

運転事故総合訓練

この訓練は、鉄道事故が発生した際の併発事故の防止、負傷者の救護、関係部署への連絡通報、お客さまの避難誘導、復旧作業などを迅速・確実にするために行うもので、年1回実施しています。2009年度は10月16日に長津田検車区の構内で実施し、今回は警察と消防も加わり、列車内での不審物発見を想定したテロ訓練も同時に行いました。警察と消防をあわせて約200人が訓練に参加しました。



乗務員が事故による列車の破損状況を確認(訓練)

異常時運転取扱訓練

春と秋の年2回、職場ごとに異常時運転取扱訓練を実施しています。駅係員は、後続列車や対向列車を緊急に停止させる列車防護、転てつ器が故障した場合を想定した手動操作、ホーム案内時の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、列車防護、負傷者の救護、運輸司令所への連絡通報、車両故障が発生したときのための車両連結訓練などを行っています。

危機管理訓練

重大事故が発生した際は、現地対策本部のほかに社長を本部長とする危機管理本部と鉄道事業本部長を本部長とする事故対策本部が設置されます。危機管理訓練は、危機管理本部と事故対策本部の間で、刻々と変化する情報を迅速・的確に共有し、負傷者対応や情報開示などが的確に果たせるようにするもので、年に1回行っています。2009年度は、踏切道で列車脱線事故が発生した想定で、2010年1月15日に実施しました。

連結運転訓練

トラブルが発生し走行不能となった列車は、別の列車に連結して移動させます。この訓練を2009年10月24日の終電後、

東横線菊名～新丸子間で実施し、多くの乗務員が参加しました。連結器の装着方法や手順、運転方法を確認したほか、停車・発進時やカーブ・勾配を通過する際の揺れを体感し、技術の習熟を図りました。



連結運転訓練の様子

車掌の基本動作訓練

車掌シミュレーターや車掌スイッチの模擬装置を使って、車掌のドア操作に関する基本動作や異常時の対応方法を訓練し、駅出発時の列車接触事故などの防止に努めています。



車掌シミュレーターを用いた車掌の訓練の様子

駅での消防訓練・エレベーターからの救出訓練

駅では、火災時に落ち着いて対応できるよう、消火器を使っでの消火活動やお客さまの避難誘導、負傷者救助の訓練を定期的に行っているほか、エレベーターにお客さまが閉じ込められてしまった際、メンテナンス会社を待つことなく駅係員が迅速に対応できるように、全駅係員を対象にエレベーターからの救出訓練を実施しています。

AEDを使った応急手当訓練

2006年から21駅の駅構内にAEDを設置していましたが、2010年9月までに東横線全駅(世田谷線は三軒茶屋、上町、下高井戸のみ)への設置を完了しました。いざというときに円滑に使用できるように、AEDを使った応急手当訓練を行っています。駅係員が全員受講するほか、現在は運転士・車掌の養成時にも講習を実施しています。応急手当訓練で得た知識を生かし、2009年度は8件、AEDを使って駅で救命活動を行いました。

運行に関する設備の安全対策

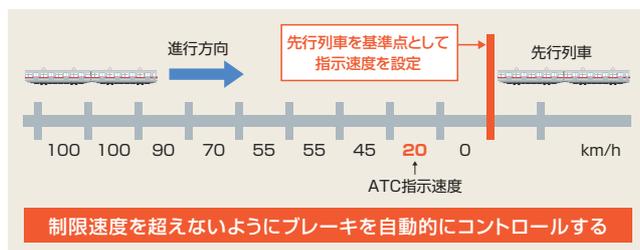
保安装置

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導入路線では、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)



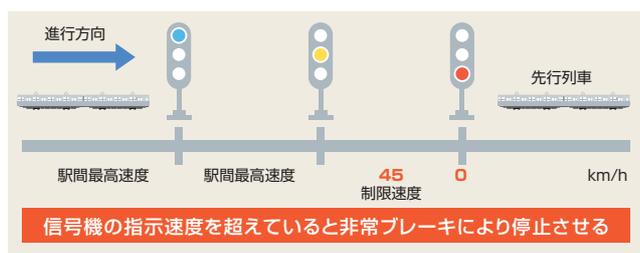
ATS(Automatic Train Stop 自動列車停止装置)

【導入路線：池上線、東急多摩川線】

先行列車との間隔に応じた信号機の指示速度を超えて列車が進行した場合、列車に自動的にブレーキをかけ停止させるシステムです。

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】

ワンマン運転を行っている路線では、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設置しています。

世田谷線の安全対策

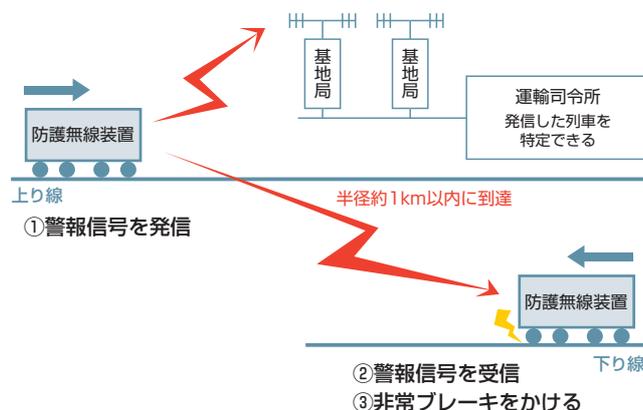
軌道線である世田谷線は、軌道信号機と車内警報装置により列車間の安全性を向上させています。2009年度には、世田谷線の全踏切への非常ボタンの設置を完了しました。また、停電

時でも踏切保安装置が動くように、すべての踏切にバッテリーを設置しています。

防護無線システム

「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おり、停電時でも発信することができます。運転士や車掌が防護無線装置のボタンを押すと、付近にいる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、運転士のブレーキ操作により緊急停止し、安全が確保されます。

■防護無線のイメージ



駅・ホーム設備の安全対策

非常停止ボタン

線路転落による人身事故を防ぐため、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。ボタンを押すと、付近の列車は緊急通報を受信し、運転士のブレーキ操作により緊急停止します。



非常停止ボタン

防犯カメラ・防犯ボタン

駅構内の状況確認や犯罪抑止を目的として、ホーム上、改札口、券売機、定期券うりばなどに防犯カメラを設置しています。2010年3月末現在で、1,818台を設置しています。また、防犯ボタンもホーム上やトイレに設置しています。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、お身体の具合が悪いときなどにボタンを押すと、駅係員・警備員が現場にかけつけます(列車は止まりません)。



防犯カメラ



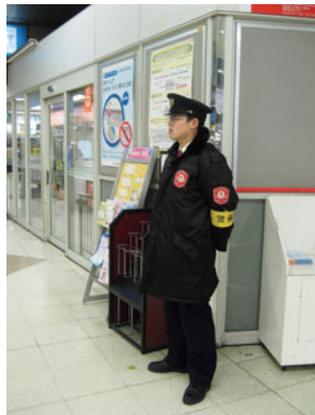
防犯ボタン

駅係員、警備員の巡回

日頃から、定期的に駅係員や警備員が駅構内やホームを巡回し、不審物がないか、施設の不備等でお客さまに危険が及ぶ箇所がないかなどの確認や警備を実施しています。



駅係員や警備員が駅構内を巡回



ホームドア

ワンマン運転を行っている目黒線では、全駅にホームドアを設置し、ホームからの転落を防止しています。



ホームドア

転落報知器

ホームの形状が曲線のために列車とホームの間が広く開いている場所に、転落報知機を設置しています。万が一、お客さまが列車とホームの間に転落した際、駅係員や乗務員に転落を知らせます。



転落報知器

足元注意ステッカー・スレッドライン

ホームの形状が曲線のため列車とホームの間が広く開いている場所には、足元注意ステッカーで隙間に転落しないよう注意喚起を行っています。また、大井町線の急行が通過する一部の駅では、急行が通過する際にホーム端部を点滅させ、お客さまが列車に接触しないよう注意喚起を行っています。



足元注意ステッカー



スレッドライン

地下駅の火災対策

国土交通省の基準に基づき、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の対策を全地下駅で実施済みです。

青色照明の試験導入

人身事故の防止策として、人身事故が何度か発生している駅の照明を増設し明るくするなどの取り組みを実施しています。2009年度は、一部の駅で青色照明を試験的に導入しました。



青色照明

車両設備の安全対策

車内非常通報ボタン

具合の悪いお客さまや車内の異常を乗務員に知らせる装置です。ワンマン運転を行っている目黒線・池上線・東急多摩川線・こどもの国線では、乗務員が対応できない場合は、運輸司令所が対応します(世田谷線は除く)。



車内非常通報ボタン

運転士異常時緊急ブレーキ装置

運転士の体調が急変したときに安全を確保するため、ハンドルから手が離れると自動的に非常ブレーキがかかる装置を全車両に搭載しています。

誤開扉防止策・列車の転動防止策

「列車の発車直後、誤って車掌がドアを開ける操作をしてもドアが開かない仕組み」や「ドアが開いた状態で運転士が誤って列車のブレーキを緩める操作をしても動かない仕組み」への改修を進めています。大井町線の車両ではすでに完了し、現在、他の路線でも、改修を進めています。

踏切設備の安全対策

踏切の拡幅

歩行者の安全な通行を確保するため、踏切の歩道部分の拡幅を進めています。2009年度は2カ所で拡幅しました。



拡幅した下丸子駅付近の踏切

カラー舗装

歩行者や自転車、自動車等が安全かつ円滑に踏切を通行できるよう、歩道と車道を明確に区分する歩道部分のカラー舗装を行っています。2009年度は11カ所でカラー舗装を実施しました。



カラー舗装した自由が丘駅付近の踏切

踏切支障報知装置(非常ボタン)

踏切支障報知装置は、非常ボタンを押すと特殊信号発光機が赤く点灯して、接近する列車の運転士に異常を知らせます。東横線・目黒線・大井町線・こどもの国線では、ATCと連動しているため、接近する列車を自動的に減速させます。2009年度、世田谷線の全踏切への設置が完了し、これにより鉄道線も含めた東急線すべての踏切への設置が完了しました。



非常ボタン



特殊信号発光機

障害物検知装置

障害物検知装置は、踏切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、接近する列車の運転士に異常を知らせる装置です。東横線・目黒線・大井町線では、自動車の通行が可能な全踏切への設置が完了しており、池上線・東急多摩川線・こどもの国線でも、順次、設置を進めています(田園都市線は踏切がありません)。



障害物検知装置

自然災害に備えた対策

沿線の気象情報等の集中監視システム

運輸司令所には、沿線の気象情報等の集中監視システムがあります。東急線各所に配備した地震計や風速計、雨量計の情報は運輸司令所に集まり、運輸司令所は必要に応じて警戒態勢を各部門に指示します。



気象情報集中監視システム画面(風雨)

早期地震警報システム

東急線全線に、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」を導入しています。

これは、地震の初期微動(P波)を観測し、その後に来る大きな揺れ(S波)の規模や到達時間を事前に知らせる気象庁の「緊急地震速報」を受信して、震度4以上の大規模地震が予想される場合には、全列車に一齐通報し、運転士のブレーキ操作により列車を緊急停止させるシステムです。

高架橋、橋梁、トンネル、駅施設の耐震補強工事

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、同年、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、「災害時の復旧困難性」等も考慮して、緊急耐震補強工事の対象外の個所も、耐震性を検証し順次補強工事を行っており、2013年度中に完了する予定です。

■2009年度末までの耐震補強工事の進捗状況

	補強対象	補強完了	進捗率	
高架橋(柱)	2,450本	1,615本	66%	
橋梁	24カ所	8カ所	33%	
トンネル	首都高速一体構造部 (鉄筋本数)	75カ所 (48,998本)	74カ所 (48,900本)	99%
	田園都市線一般部(柱)	320本	134本	41%
駅施設等	64カ所	22カ所	34%	

日々の保守管理(線路・車両・電気設備)

線路の保守

昼間は、保線係員が列車の乗務員室から見たり、実際に線路上を歩いて線路に異常がないか点検・確認します。最終列車から始発列車までの間には、マルチプルタイタンパやレール探傷車などの保守車両なども使用して碎石のつき固めをしたり、レールの傷を探す、レール表面を滑らかにするなどの保守を行っています。



目視でチェック

車両の保守

元住吉、長津田、雪が谷大塚、上町にある検修施設で、定期的に車両の検査を行っています。また、4年に一度(世田谷線の車両は3年に一度)長津田車両工場で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チェックします。



車両の保守

電気設備の保守

信号保安装置や踏切保安装置、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も行っています。



電気設備の保守

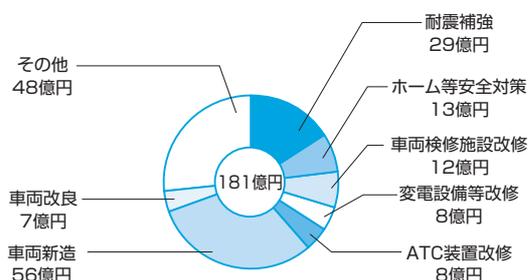
安全に関する設備投資

中長期的な計画のもとで、安全への設備投資を実施しています。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、事故等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。

■安全投資の2009年度の実績と2010年度の計画

2009年度(実績)	141億円
2010年度(計画)	181億円

■2010年度の安全投資計画の内訳



安全に関する情報発信

安全に関する情報発信を、この「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

駅構内で無料でお配りしている月刊の広報誌「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2010年度版

お客さま・地域の方々との連携

お客さまのご意見による改善

田園都市線つきみ野駅駅前広場をお客さまがつまづかないよう改修し、さらに雨の日でも滑りにくいよう滑り止めを施しました。



つきみ野駅駅前広場(改修前)



つきみ野駅駅前広場(改修後)

マナー&安全ブック

2007年春から2年間にわたり展開したマナーポスターシリーズ「どっちがへん?」を中心に、マナーと安全に関するポスターを紹介しています。駅構内のラックに常備しています。



マナー&安全ブック



「とうきゅう キッズ プログラム」田奈駅のホームの壁に絵をかくウォールアート体験(→P20)

社会とのかかわり

Message

当社は、さまざまなステークホルダーの皆さまとコミュニケーションを継続的かつ緊密に図ることで社会の期待に応え、企業市民としての社会的責任を果たしていきたいと考えております。

まず、お客さまとのかかわりにおきましては、「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やご要望を頂き、その結果を「HOTほっとTOKYU」やWebサイトなどを活用して公表するなど、お客さまとのコミュニケーション活動の充実に注力しております。また、ご意見やご要望を整理・分析し、社内での共有を図ることで業務改善や新たな事業推進につなげるCS推進活動にも積極的に取り組んでおります。さらに、各事業におきましては、バリアフリー化や環境への配慮といった施策を推進しており、より一層お客さまにご満足いただけるよう努めております。

株主・投資家の皆さまとの関係では、適時適正な情報公開を行うことはもちろんのこと、将来計画につきましても公表し、正しい評価をいただけるよう努力しております。

また、お取引先さまとの関係におきましては、2006年に制定した「CSR調達ポリシー」に基づき、当社のCSRの推進に対するご理解とご協力をいただくよう働きかけを行っております。

従業員に対しては、働きやすい環境を整備することを第一に、人権、個性を最大限尊重し、モチベーションを向上させる制度づくりや、ワークライフバランスを重視した良好かつ健全な職場づくりに取り組んでおります。

本編におきましては、主にこれまで行ってきた取り組みを紹介しておりますが、今後もさらに積極的に施策を進めてまいります。



取締役副社長
安達 功

お客さまからの声を 事業活動に生かしています

お客さまとのコミュニケーションの充実を図ることで、適正な情報提供を行うことはもちろんお客さまから頂いた声を事業やサービスの改善に生かしています。

準拠する行動規範 1-2.3(P33参照)

お客さま満足度向上のための方針

東急グループコンプライアンス指針に「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」と掲げ、さらに東急電鉄行動規範では「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商品・サービスの提供」を行うことを掲げています。

お客さまとのコミュニケーションを通じて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。

コミュニケーションと お客さまの声の収集

ポータルサイトでの情報発信

お客さまとのコミュニケーションの一つとしてポータルサイトを公開し、当社に関するさまざまな情報を提供しています。サイトでは、東急線の運行情報やニュースリリース、各種お知らせを掲載するなど、タイムリーな情報を公開しています。アクセス集中時にも快適にご利用いただける改修や、見やすさ、使いやすさに配慮してリニューアルするなど、安定的・機能的にポータルサイトを運営しています。

なお、2010年4月には携帯電話から当社ポータルサイトにアクセスできる「携帯電話版ポータルサイト」を開設しました。



東急電鉄のポータルサイト

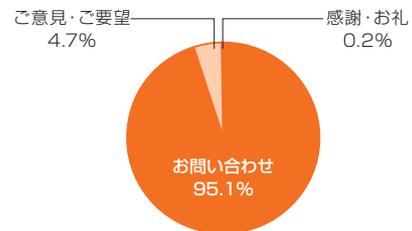
東急お客さまセンターの設置

お客さまの声を幅広く傾聴し、事業や業務の改善に生かすために、当社および東急グループに関するお問い合わせやご意見・ご要望をお受けする「東急お客さまセンター」を、1995年2月から設置しています。

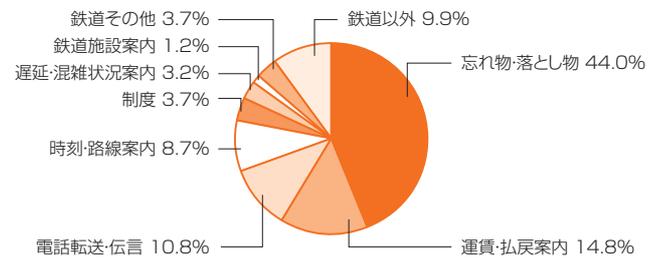
お客さまセンターでは、電話や手紙による「声」とともに、2001年1月からは当社ポータルサイトを通じた受け付けも行っています。2009年度は185,965件のお問い合わせ、ご意見・ご要望を頂きました。

お客さまセンターでは、寄せられたお客さまの声を社内のデータベースに登録し、社内イントラネットを利用して情報発信しています。

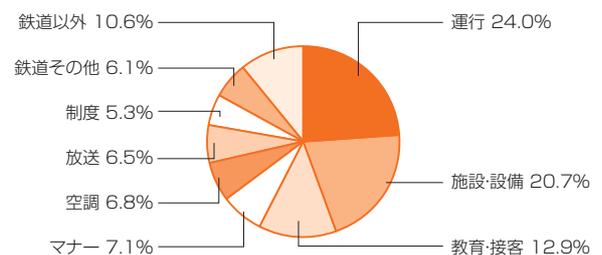
■お客さまセンター受け付け内訳(2009年度)



■お問い合わせ内訳(2009年度)



■ご意見・ご要望内訳(2009年度)



CSに関するマネジメント体制

お客さまセンターに寄せられたお客さまの声は、全社的なCS推進活動を通じて、事業に生かされています。

寄せられたお客さまの声は、速やかに関係部署に伝えられると同時に、社内イントラネット上の「CSあっぱナビ」に登録され、全社的に情報共有されます。

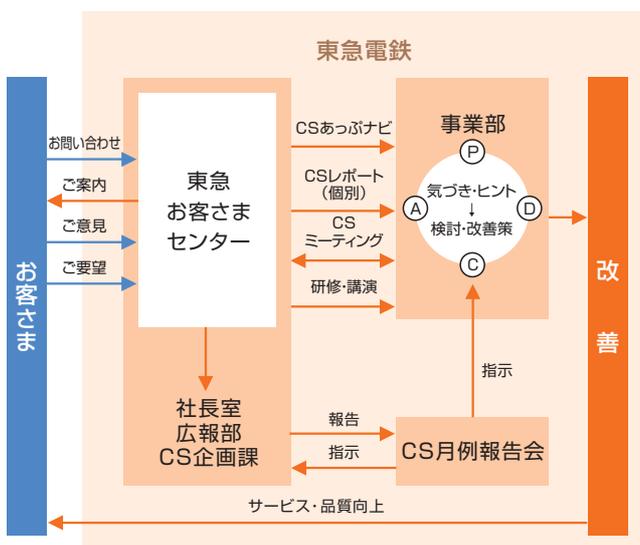
また、お客さまの声をより効果的に活用するために、事業部門と定期的に「CSミーティング」を実施し、情報共有と意見交換を行っています。特筆すべき声は「CSレポート」として編集し、関連部門へ課題を喚起することで、業務改善促進につなげていきます。

経営層に対しても、毎月の「CS月例報告会」でお客さまの声や関連する情報を報告することで、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。

さらに、従業員のCSマインド向上を図るために、新入社員や中堅社員を対象に各種CS研修会を実施しています。

こうしたマネジメントにより「気づき」や「ヒント」が生まれ、検討から改善策の実施といった、事業部門におけるP→D→C→Aサイクルの改善活動を支援しています。

■CSマネジメントの体制とお客さまの声を反映する仕組み



お客さまセンターの周知とお客さまへのフィードバック

お客さまセンターをより活用していただくために、窓口の周知にも努めています。

また、貴重な声をくださったお客さまにその活用実績をお知らせするため、お客さまの声から改善された事例を掲載したポスターを電車や駅構内などに掲出しています。

■東急グループお客さま案内窓口

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)
 東急電鉄ポータルサイト <http://www.tokyu.co.jp/>



お客さまの声の活用事例を紹介するポスター

Topic

〈お客さまの声からの改善事例〉

お客さまセンターに自動音声合成による運行情報案内システムを導入

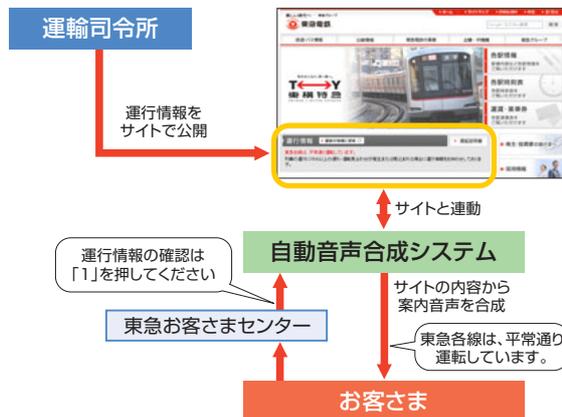
(お客さまの声)

台風や事故などで、大幅な遅延があった場合、問い合わせの電話が混雑しオペレーターにつながりにくい。テープで「正常運転になりました」などの案内をして、電話の混雑をなくしてほしい。

(改善策)

輸送障害時の回線集中の対策として、2009年6月から当社ポータルサイトの運行情報と連動し音声合成する「自動音声合成による運行情報案内システム」を導入しています。これにより、オペレーターが話中でふさがっていても運行情報を案内することが可能となりました。また、お客さまセンターの営業時間外でも運行情報が案内できるようになりました。

■自動音声合成による運行情報案内システムのイメージ



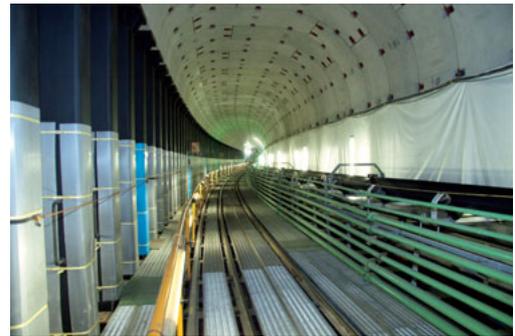
お客さまの立場に立った商品・サービスを提供します

常にお客さまの満足度の向上を心がけており
お客さまのニーズに対応するためにさまざまな取り組みを行っています。

準拠する行動規範 1-2.3.5-19

鉄道ネットワークの拡充

目黒線の日吉延伸、大井町線の溝の口延伸が完了し、東急線全体の利便性向上と輸送力増強が進んでいます。現在、2012年度に予定している東横線と東京メトロ副都心線との相互直通運転に向けた渋谷～横浜間改良工事、2019年に開業を予定している相鉄・東急直通線の現地調査、着工に向けた手続きを進めており、鉄道ネットワークがますます拡充します。



渋谷駅付近の地下工事現場

東横線と東京メトロ副都心線との相互直通運転

東横線は、2012年度に予定している東京メトロ副都心線との相互直通運転のため、渋谷～代官山間の地下化工事と特急・通勤特急・急行列車停車駅のホーム延伸工事などを進めています。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拡充されます。また、相互直通運転開始と同時に、特急・通勤特急・急行列車の10両編成運転を開始します（現在は8両編成）。

相鉄・東急直通線

日吉駅～JR東海道貨物線の横浜羽沢駅付近の間に約10kmの連絡線（相鉄・東急直通線）を新設する計画が進んでいます。この連絡線は鉄道・運輸機構が整備・保有し、相鉄と東急が使用して営業します。別に鉄道・運輸機構と相鉄が計画を進めている連絡線（相鉄・JR直通線）と接続して活用することにより、相鉄線と東急線との相互直通運転を行います。この連絡線の整備



により、神奈川県央部や横浜市西部から東京都心部が直結し、首都圏の広域的な鉄道ネットワークが形成されるとともに、新幹線へのアクセスも向上します。

この計画は2007年4月11日、国土交通省から認定を受け、現在、環境影響評価などの手続きを進めています。開業は2019年4月の予定で、朝ラッシュ時の運転本数は1時間当たり10～14本程度を予定しています。

混雑緩和策

当社では、田園都市線の朝ラッシュ時の混雑と、混雑を一因とした遅延の解消を重要な課題と位置付け、さまざまな対策を行っています。

大井町線の溝の口延伸と急行運転

田園都市線から都心へ向かうルートを選択肢を増やすことによる、利便性向上と田園都市線の混雑緩和を目的として、「大井町線改良・田園都市線複々線化工事」を1993年から進めてきました。

2008年3月、大井町～二子玉川間で急行運転を開始し、続いて2009年7月11日には、大井町線を溝の口まで延伸して大井町～溝の口間の急行運転を開始。16年間に及ぶ大規模改良工事が大きな節目を迎えました。

混雑のピーク時間帯前後の増発

混雑のピーク時間帯ではこれ以上の増発が厳しい状況のなか、その前後の時間帯に、2008年から2009年にかけて急行3本を増発しました。また、夕刻・夜間の混雑緩和と利便性向上を図るため、下り列車も計13本増発しました。

準急運転

列車ごとの混雑を平準化するため、2007年4月、平日の朝8時台に渋谷駅へ到着する上り急行を、二子玉川～渋谷間では各駅に停車する「準急」に変更しました。2008年3月には運転時間帯を10分拡大して、渋谷着7時50分～9時00分にしました。

6ドア・座席格納車両

ドアが片側に6つ(通常の車両は4つ)あり、混雑時は座席を格納できる「6ドア・座席格納車両」を、渋谷駅へ到着する時に最も混雑する4・5・8号車に組み込んだ列車を導入し、朝ラッシュ時に集中的に運行しています。

早起き応援キャンペーン

オフピーク乗車を促進するため、2009年12月、2010年5～6月に「早起き応援キャンペーン」を実施しました。このキャンペーンは、事前に登録していただいたお客さまが、田園都市線

の各駅から所定時刻までに改札でPASMOをタッチして入場すると、携帯電話に提携店舗のお得なクーポンが届くものです。

東急線沿線の人口は増加傾向が続きますが、上記対策や横浜市営地下鉄グリーンライン開業などの相乗効果により、田園都市線の朝ラッシュ時の混雑率は、198%(2007年度)から187%(2009年度)へと減少、遅延時間も約2分抑制(雨天以外の平日)されました。これからも、さまざまな施策により、混雑緩和と遅延抑制に努めます。

バリアフリー化と接客サービス向上

駅施設のバリアフリー化

すべてのお客さまに快適に利用していただくために、バリアフリー化工事を積極的に進めています。2010年度中に緑が丘駅をバリアフリー化する予定で、これにより東急線全98駅中97駅で、バリアフリールートが確保されます。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線との乗り換え口にエレベーターとエスカレーターを設置する工事を進めています(2012年完成予定)。

車いすでご利用いただける多機能トイレは、すべてオストメイト(人工的な排泄機能を持つ方)対応で、ほとんどがベビーベッドも備えています。駅の構造が複雑な駅では、施設の場所や現在地を点字でご案内する触知案内板を設置しています。また、すべての自動券売機と、点字ブロックで誘導している自動改札機には点字表示をしているほか、点字運賃表も全駅に備えています。

バリアフリー化の状況(2009年度末現在)

- バリアフリールートが確保されている駅98駅中96駅
- 多機能トイレは、世田谷線を除く88駅中74駅



東急線駅施設利用案内

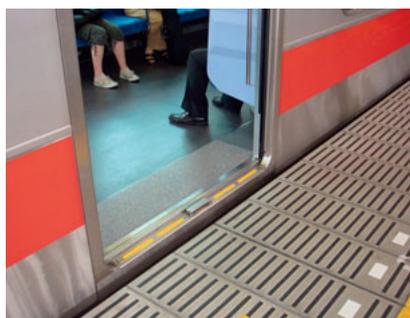
各駅のバリアフリー対応状況を掲載しています
(Webサイト上にもバリアフリーマップを掲載)。



触知案内板

車両のバリアフリー化

車両では、すべての編成に車いすスペースを設けているほか、5000系(東横線・目黒線・田園都市線)、6000系(大井町線急行)、7000系(池上線・東急多摩川線)では、床面の高さを下げ、ホームとの段差を小さくしています。また、7000系では、車いすスペースに高低2段の手すりを設置しているほか、車両の両端に3人がけのクロスシートを採用して、ベビーカーなどとともに乗車されるお客さまのためのスペースを設けています。



床面とホームの段差を小さくした車両



7000系車いすスペース



3人がけのクロスシート

サービス介助士資格の取得

駅係員の接客サービス向上などソフト面の取り組みも積極的に進めています。特に、お身体の不自由なお客さまや高齢のお客さまなど、すべてのお客さまに安心してご利用いただけるよう、歩行の介助や車いす操作などのお手伝いがスムーズにできる「サービス介助士」の資格取得を推進しています。

2010年8月1日現在、駅業務や運転業務に携わっている従業員の96%が取得しています。



サービス介助士の理念や技術を生かして接客

鉄道事業のさまざまな取り組み

女性専用車両

これまでポスターや車内アナウンスなどにより、痴漢行為やその他迷惑行為防止へのご協力をお願いしていましたが、痴漢行為による精神的・肉体的な苦痛を抱えている女性のお客さまが少なからずいらっしゃる現状を考え、安心してご乗車いただくため、女性専用車両を導入しています。

田園都市線は平日の始発～9時30分の上りの10号車、東横線は優等列車(特急、通勤特急、急行)の平日の始発～10時の上下、17時～終電の下り5号車に導入しています。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、お身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。

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ています。

ただし、お忘れ物が発生した直後の場合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。

AED(自動体外式除細動器)の設置

心臓が不規則にけいれんし、血液を送り出せなくなる「心室細動」が起きた場合に、電気ショックを与え、心臓のリズムを正常にもどすための機器で、東急線全駅(世田谷線は三軒茶屋、上町、下高井戸のみ)に設置しています。

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提供できるよう、全駅に運行情報を表示する機器を設置しているほか、一部の列車では車内のドア上モニター画面でも表示しています。運行情報は、ポータルサイトや携帯電話版ポータルサイトでもご覧いただけます。

さらに東急各線で、遅延や運転見合わせなどが発生した場合（15分以上遅延している、あるいは見込まれる場合）に、あらかじめご登録いただいた携帯電話に運行情報の第一報をメール配信するサービスも行っています。

また、ポータルサイトでは、駅で配布している遅延証明書を印刷することもできます。



全駅に設置している運行情報表示器



運行情報メールの画面

不動産事業におけるバリアフリー化

バリアフリー住宅へ

当社の戸建住宅「ノイエ」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ています。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です。建物には、ご家族どなたにも優しい、使いやすいことを第一に、手すりや段差などの基準を設けています。これからも本当の意味で「人に優しい」住まいづくりを心がけていきます。



玄関に手すりを設置しています

不動産事業のさまざまな取り組み

CS意識向上等のための研修会

不動産販売において、契約時の説明や引渡後の対応を十分にできるように、法令に関する研修会を行うなど、法令意識の定着およびCS意識の向上を図っています。

満足度調査の実施によるお客さま満足度の向上

戸建住宅、マンションそれぞれについて、購入者・非購入者・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。

施工時のお客さま満足度の向上

マンションにおいて、当社の品質管理システムに伴い施工中の状況をまとめた「コンストラクション・レポート」を作成して、契約者の方にお渡ししています。このレポートにより、完成を待っているお客さまの安心と満足につながります。

設計・施工会社を交えた情報共有化

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、共同で使用する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、情報の共有を図っています。

アフターサービス受付窓口の設置

2008年4月からアフターサービス体制整備の一環として、専用窓口を開設し、お客さま満足度の向上を図っています。

Webサイト「東急電鉄の住まい」

住宅事業のWebサイトにより、当社が販売する住宅の情報を、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、会員組織「東急電鉄の「街」」では、会員の皆さまに住まいに関する情報をいち早くお届けしています。（2010年5月末現在の会員数 19,297件）



Webサイト「東急電鉄の住まい」トップページ

さらなる安全・安心を実現する セキュリティシステムの採用

2010年5月から引渡しのはじまった二子玉川ライズタワー&レジデンスでは、お客さまの安全・安心のために、ICカードによる①ノンタッチキー、②トリプルガードセキュリティ(ダブルオートロック)、③エレベーター制御によるセキュリティ、④キッズセキュリティなどのシステムの他、防災センターにおける24時間有人管理システムを採用しました。



ICカードシステム+電気錠

ケーブルテレビを使った新しい生活提案 「MIL-Cシステム(ミルシー)」を稼働

2010年5月、二子玉川ライズタワー&レジデンスでは、居住者専用の情報等をテレビ画面で確認できるサービスを開始しました。また、電車の運行情報や近隣の店舗情報などの生活便利情報を放映するエントランスインフォメーションも整備しました。

今後販売するマンションでは、利便性向上のために積極的に採用していきます。



「MIL-Cシステム(ミルシー)」のテレビ画面

住み替え事業の取り組み

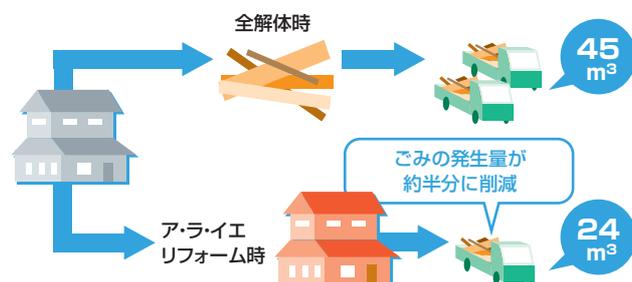
東急電鉄のア・ラ・イエ

ア・ラ・イエとは、家を改めたり、新しくすることにより、ライフスタイルをリファーマビッシュ(【英】refurbish:一新する、磨き直す)することです。当社がサステナブルな住環境づくりを目指し、沿線にお住まいの方の「住み替え」「建て替え」「フルリフォーム」をお手伝いするシステムの総称です。

リファーマビッシュとは環境への負荷を抑え、新しい機能を付加し、再生させる意味を定義したものです。循環型社会を実現する3Rに加え、リサイクルとリユースの中間。リファーマビッシュにより、新築のように付加価値を高めたうえで良質な住宅を提供します。リファーマビッシュ住宅とは、東急電鉄が掲げる住まいの新しいあり方の代名詞です。

成熟した美しい街並をそのままに、持続的な住環境の維持・向上を目指します。そしてスクラップ&ビルドではなく、既存の建物を生かしたリファーマビッシュにより、産業廃棄物の量の削減を図り、新しい建材の利用を抑えた環境配慮型の住まいを提案しています。

産業廃棄物の削減



住宅を解体したときに比べ、廃材などの産業廃棄物の発生は約半分に抑えられます。同時に建材の使用量も削減することができます。

その他の事業の取り組み

地域とともに清掃活動をはじめたレミィ五反田

2008年、池上線五反田駅に直結するショッピングセンター「レミィ五反田」をオープンしました。

環境に配慮して建物の屋上を緑化するとともに、五反田駅周辺の清掃活動「クリーン五反田」を地元商店街とともに週1回実施し、地域の環境美化に貢献しています。清掃活動を通じて地域の皆さまとショッピングセンターとの良好な関係づくりを行っています。



清掃活動

情報の発信と情報の保護に努めます

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

準拠する行動規範 1-2.3.4

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提供するために、「HOTほっとTOKYU」「SALUS(サルース)」を発行しています。

「HOTほっとTOKYU」は、1981年に創刊された広報誌で、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、東急線を利用される皆さまに役立つ誌面づくりを目指しています。毎月20日発行で駅専用ラックに配置し、東急線の各駅などで月約14万部を配布しています。そのほか随時、「HOTほっとTOKYU特別号」を、新聞折り込み、東急線の各駅などで配布しています。(関連情報→P51)

「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。東急線の各駅や東急ストアでの配布を中心に月23万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-FRONTビルの大型ビジョン広告、「SALUS」やランキンランキンの広告媒体などを交通広告とあわせて「TOKYU OOH」ブランドとして展開しています。「TOKYU OOH」では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

行動規範の中で情報の保護やそのためのシステムの適切な管理などを掲げています。2007年4月に改定した情報セキュリティポリシーおよび各種社内規程の遵守を目的に、講習会やeラーニング(社内ネットワークによる学習)などの各種情報セキュリティ教育を実施し、セキュリティの強化に努めています。

また、技術面の取り組みでは、従来から実施している個人情報漏洩施策を継続的に実施しています。なお、適切な情報保護が継続的に実施されるように、定期的に関係部門で協議の上、実施計画を策定するとともに、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も努めています。

個人情報の取り扱いについて

お客さまの声は、よりよい商品・サービス提供と改善活動の目的にのみ利用しています。お客さまの声に含まれる個人情報は、2004年10月に制定された「個人情報保護規程」に基づき取り扱っています。この規程には、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、社内体制を整備しています。

そのほか、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」「個人情報取扱ポータルサイト」を当社Webサイト上に公開し、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。

なお、個人情報に関するお問い合わせは、東急お客さまセンターで受け付けしています。

個人情報に関するお問い合わせ先

東急お客さまセンター 電話(03-3477-0109)

受付時間 平日9:30~12:30 13:30~17:30(年末年始を除く)

また、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個人情報の返却・破棄証明書の提出を求めるなど、委託先における管理も徹底しています。

お客さまのご意見をサービス改善につなげます

東急線を利用されるお客さまからさまざまなご意見を伺い、東急線のサービス改善につなげるために「東急電車モニター」として登録いただき、アンケート調査などへのご協力をお願いしています。

準拠する行動規範 1-2.3

東急電車モニターは、インターネットを通じて毎年募集しています。毎年200人を定員として募集し(任期は2年間)、常時400人の皆さまにご登録いただいています。また、モニターを対象に見学会と全体会議も開催しています。(関連情報→P62)

2009年度下期東急電車モニターインターネットアンケート調査結果(抜粋)

2010年1月に実施したインターネットアンケートの回答者は348人でした。主に利用する路線は、田園都市線が最も多く、次に東横線。この2線で6割強を占めています。使用する乗車券の種類は、定期券使用者が6割を超え、主に通勤利用と想定されます。

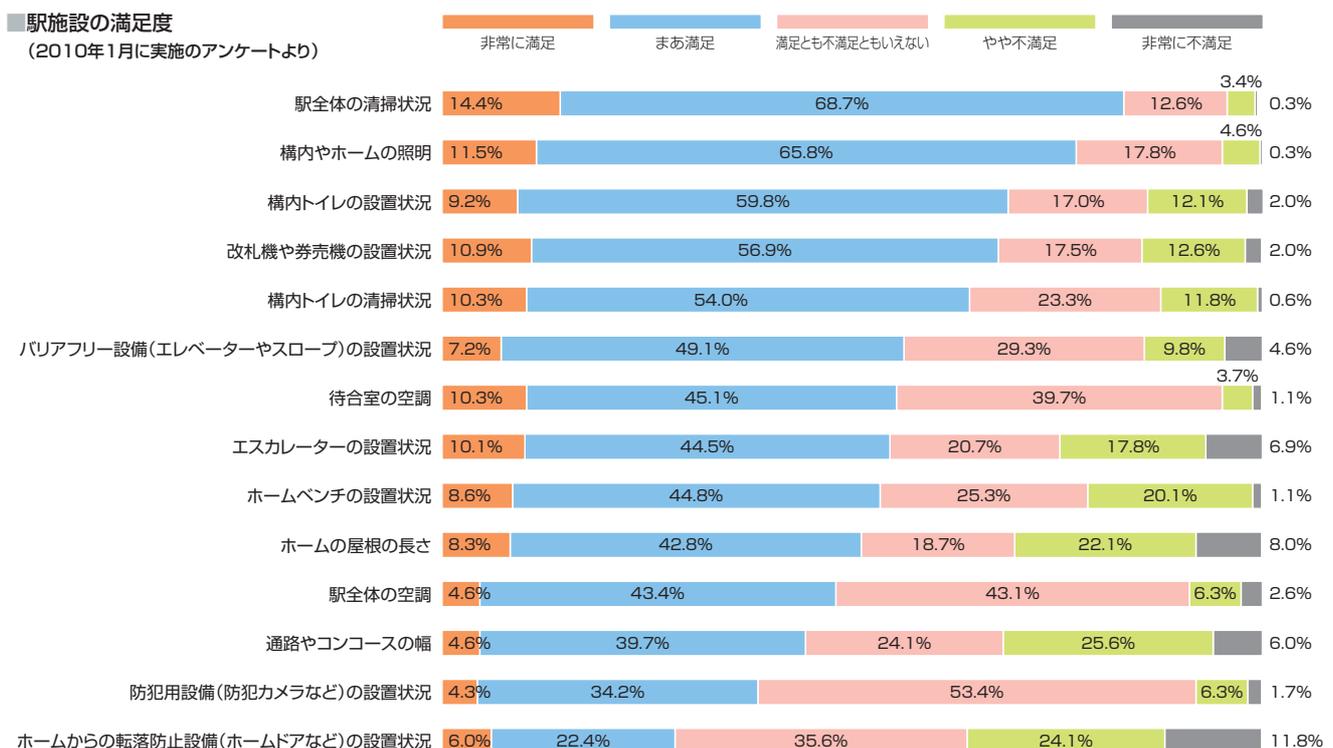
アンケート結果では総体として一定の満足度は得ていますが、混雑時のホームや通路など駅構内の安全性向上に関する要望が強く、改善や工夫が求められています。

調査結果はWebサイトで公開しています。
<http://www.tokyu.co.jp/railway/railway/west/report/index.html>

今後の取り組み

「安全の確保」は鉄道事業者の最大かつ最重要の、お客さまに対する責務であり、引き続き積極的に安全対策に取り組んでいきます。また、どなたでも安心・快適にご利用いただきやすい鉄道を目指し、バリアフリー化など駅改良工事にも取り組んでいきます。さらに電車モニターの声を活用して、駅機能の利便性向上への取り組みを継続するとともに、ソフト面でもお客さま対応スキルの向上を目的とした社員教育を行い、総合的な鉄道サービスの充実、向上を図ります。

2012年度に予定している東京メトロ副都心線との相互直通運転開始に向けて、中目黒駅では、上りホームの代官山側を拡幅し、混雑緩和を図ります。また、ホームドアの設置は転落防止に効果があると考えていますが、相互直通運転を行っている他社との協議、車両によってドア位置が異なるなどの課題があります。現時点での設置は難しい状況ですが、引き続き前向きに検討していきます。



※ %表示は四捨五入処理のため、合計が100%にならない場合があります。

ステークホルダー・ダイアログ ステークホルダーの声を活かす CSRコミュニケーションを

東急グループでは、さまざまなチャンネルから幅広いステークホルダーのご意見を伺い、具体的な改善や方針の策定など、社会的責任に配慮した企業行動につなげています。

2010年も、本報告書とCSRコミュニケーションについて、ステークホルダーの方々から直接お話を伺いました。

概要

開催日：2010年6月10日、15日

場所：長津田車両工場

参加者：2日間合計108人

毎年400人の東急電車モニターの皆さまに、当社の鉄道事業についてご意見を伺っています。年200人ずつ交替しながら2年間務めていただいております。今年新しく電車モニターに参加された方々を対象に「長津田車両工場見学会・全体会議」を開催しました。

今回も昨年と同様にこの「見学会・全体会議」の一環としてステークホルダー・ダイアログを設定し、当社に対してより高い関心をお持ちである電車モニターの方々に、重要なステークホルダーであるお客さまの代表としてご意見を伺いました。

まず「企業の社会的責任報告書2009年版」を用いて当社のCSRの取り組みの概要を説明した上でアンケートに回答していただき、さらに質疑応答を行いました。頂いたご意見の概略は以下の通りです。

アンケート「知っていましたか？」

当社の活動について、「知っていた」「知らなかった」で回答していただきました。これまでの広報活動がどのくらい皆さまに届いていたかの目安とします。

■ アンケートの結果

	知っていた	知らなかった
本報告書の存在	35.5%	64.5%
Webサイトでの情報公開	57.9%	42.1%
コンプライアンスに力を入れていること	58.9%	41.1%
地域コミュニケーションの取り組み	80.4%	19.6%
安全確保の取り組み	77.6%	22.4%
東急グループ会社の取り組み	74.5%	25.5%



見学の様子(台車から車体を分離)



CSRの取り組み概要説明の様子

コミュニケーション促進のために

CSRの取り組みをより多くの皆さまに知っていただくためには、どんなコミュニケーション方法が良いと思うか、自由記入で回答していただきました。「車両内のモニター」「中づくり広告」「駅置きパンフレット」「駅ポスター」「テレビCM」などに複数の賛同がありました。

当社と東急グループに対する期待

自由記入で伺ったこの設問では、「安全運行」についての回答が他を引き離して多く寄せられました。

まとめ

アンケートを通じて、本報告書を含む情報発信全般に対する認知が昨年より高まっていることが分かりました。頂いたご意見から、それぞれのステークホルダーの皆さまとのより良いコミュニケーションを継続するために、あらゆる機会をとらえて対話することが当社の責務であることを再認識しました。今後頂いたご意見を踏まえ、各種の施策を展開していきます。

今回のアンケート結果とご指摘は、来年以降発行される報告書と今後のCSRコミュニケーションに役立てていきます。

高い志を掲げつつ、従業員の意見も活用して常にイノベーションを重ねていきます

従業員が志を共有し、従業員満足度を高めることがお客さま満足度の向上につながると考え、そのためにさまざまな取り組みを行っています。

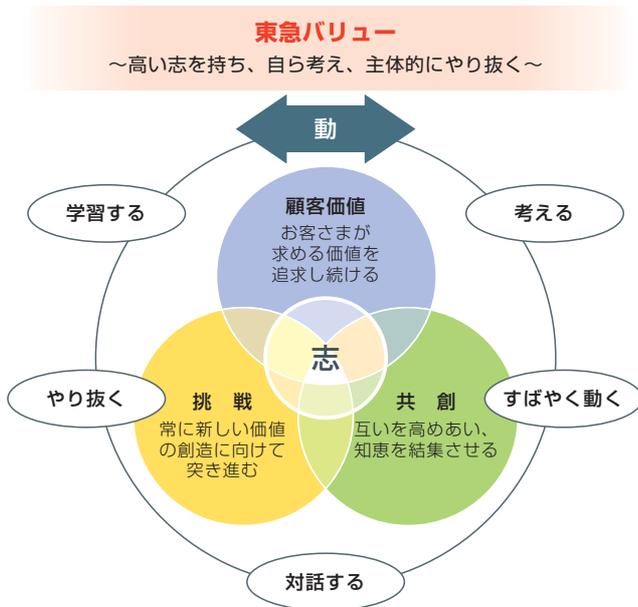
準拠する行動規範 4-17.18

東急バリューについて

2005年度に「従業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、当社従業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。

従業員には、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、従業員一人ひとりが「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

東急バリューの考え方を従業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。

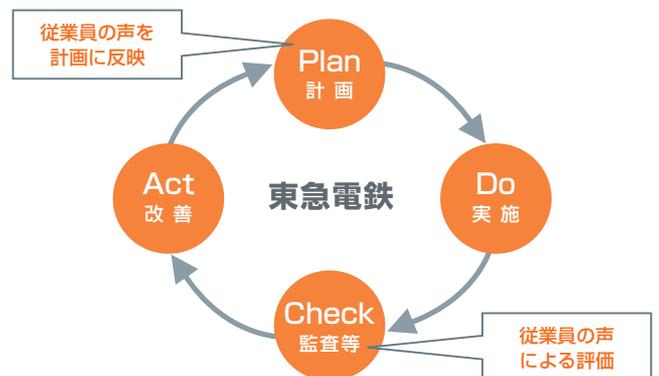
現在は、2010年4月から1年間の予定で、毎月1人ずつ従業員を取り上げ、日常業務での具体的な東急バリュー実践例を、社内イントラネットで紹介しています。今後もさらなる東急バリューの実践と発揮を目指し、さまざまな施策を展開していく予定です。

従業員の意見を施策に反映

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。また、2007年度には経営統括室人事企画部が職場に訪問し、従業員の意見を直接ヒアリングしています。

こうした調査を通じて、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生かすなど、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、今後もより一層従業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。

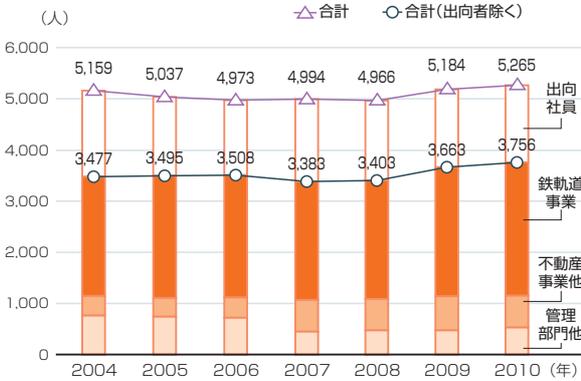
■ 従業員の声の反映



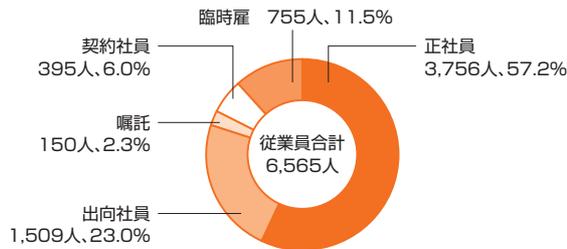
雇用に関する基本情報

2010年3月末現在における雇用関連状況は以下の通りです。

■従業員数の推移(単体)



■従業員の状況(単体)



●平均年齢/平均勤続年数(正社員)

男性：38歳7カ月/17年7カ月

女性：33歳9カ月/8年12カ月

平均：37歳11カ月/16年6カ月

●障害者雇用率

2.24%(2010年6月1日現在) ※法定雇用率は1.8%

●高齢者再雇用数

67人(2009年度実績)

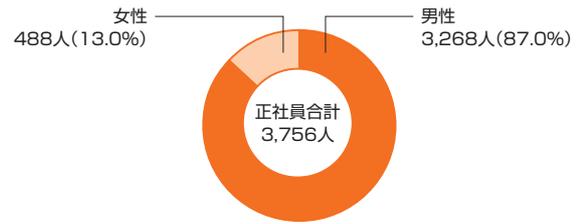
●役員人数

取締役 20人(社外取締役3人を含む)

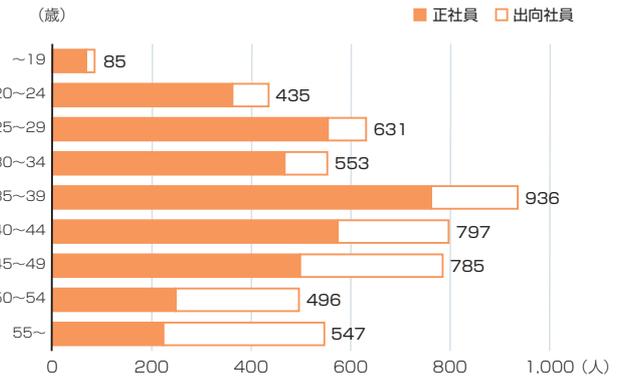
監査役 5人(社外監査役4人を含む)

(2010年7月1日現在)

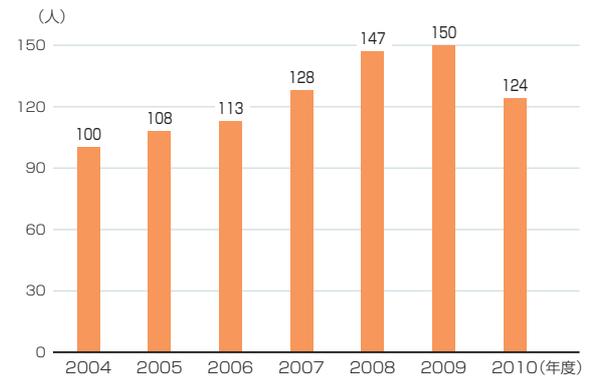
■従業員男女比率(正社員)



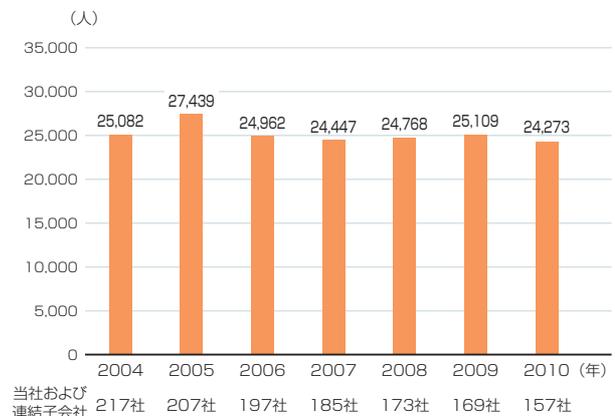
■従業員の年齢構成(単体)



■新規採用者の推移(単体)



■従業員数の推移(連結)



採用や人事など、あらゆる場面で人権を尊重しています

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 4-17.18

人権・多様性に配慮した採用・雇用制度

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ます。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ります。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ました。

女性の活用

従来から、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。鉄道の駅務など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、各事業の必要性により、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年度から女性の管理職登用を進めており、現在は9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、女性の力を生かしていきます。

■鉄道現業の女性社員採用実績(過去5年)

	正社員	契約社員
2006年度	11人	64人
2007年度	32人	126人
2008年度	21人	73人
2009年度	12人	48人
2010年度	10人	0人

■女性総合職採用実績(過去5年)

1988年より採用開始。2010年度入社までの総数130人

	採用実績
2006年度	15人(うち中途採用6人含む)
2007年度	9人
2008年度	22人(うち中途採用10人含む)
2009年度	10人
2010年度	9人

全社(正社員)に占める女性の割合(社内所属者)
13.0%(488人)(2010年3月末現在)

障害者雇用

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

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。

2010年6月1日現在での障害者の在籍数は83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。2009年度は67人を再雇用しました。

人権に関する教育・研修

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よう努力しています。2009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)	2009年12月	50人
新入社員研修(新卒)	2010年4月	124人
雇用変更者研修(契約社員から正社員への登用)	2009年12月	21人

プロを育てる人材育成と 健全かつ安全に働ける職場づくり

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。

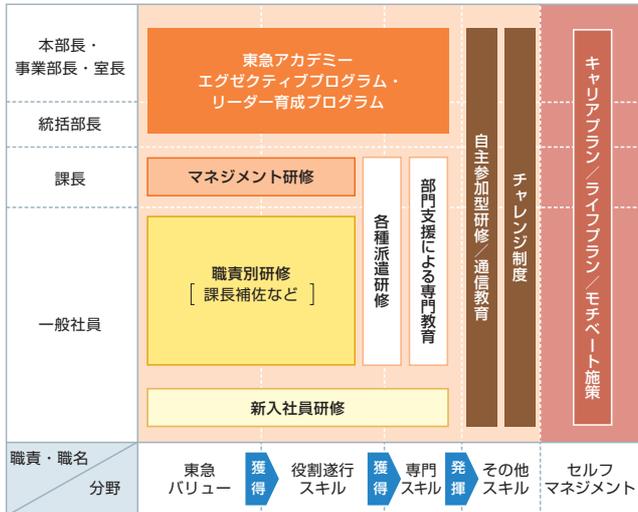
準拠する行動規範 4-17.18

人材育成について

「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



■研修実績(2009年度)

	人数
東急アカデミー(2コース)	32人
マネジメント研修	217人
職責別研修(7コース、各職責新任者全員が対象)	281人
新入社員研修	152人
各種派遣研修(10コース)	75人
自主参加型研修(11コース)	253人
通信教育	20人
チャレンジ制度	113人

労働安全衛生について

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

■労働災害発生状況と防止活動(2009年度)

	件数
業務災害	26件(うち第三者行為災害13件)
通勤災害	5件

業務災害の約5割が第三者行為災害(第三者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、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。2009年度のモデル職場に目黒駅と元住吉車掌区を、リスクアセスメントモデル職場に田園調布駅と雪が谷大塚乗務区を指定して取り組みを進め、10月に行われる「全国産業安全衛生大会」で当社を代表して目黒駅と元住吉車掌区が事例発表を行う予定です。

労働衛生3カ年計画

2009年4月より3カ年の計画で特に鉄道にかかわる職員の身体・精神面での健全化を達成することを目指しています。

基本施策として以下の2つに取り組みます。

基本施策

- メンタルヘルス対策
- 生活習慣病予防対策

2009年6月には「労働衛生研修会」を開催し、この計画を周知するとともに、「新型インフルエンザ対策」や「事例で学ぶ職場のメンタルヘルス対策」などの講話を聞く機会を設けました。

健康診断

職場における従業員の安全と健康を確保するため、「会社は従業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。

2010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年度から「体力づくりウォーキング大会」を開催しています。2010年5月に行われた4回目の大会には458人が参加しました。

メンタルヘルス対策については、従業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。2009年10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

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、健康相談を通じて従業員の健康の保持・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を訪問して相談を受けるほか、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、相談者にあわせて臨機応変に対応しています。

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。相談者の相談内容は秘匿されます。

ヘルスキーパールーム

ヘルスキーパーとは「企業内理療師」と呼ばれる人を指します。「理療」とは、国家資格を持っている人が行うマッサージや指圧、「はり」などの総称です。業務の性質上、勤務形態が不規則になりがちな鉄道事業などの従業員の健康維持・増進を目的に1992年に開設しました。

労働環境づくり

ワークライフバランスへの取り組み

従業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現行の行動計画
 - 計画期間：2010年4月1日～2015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や働き方等の周知
 - 目標2：多様な働き方を実現するための諸制度拡充の取り組み
 - 目標3：総労働時間の抑制と健康リスクの低減に向けた取り組み
2. これまでの主な取り組み
 - 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
 - 本社勤務員にスライド勤務（勤務時間帯を繰り上げ、繰り下げできる制度）を導入
 - 過重労働防止のためセミナーを開催
3. 育児休職・介護休職の取得状況

2009年度（2009年4月1日～2010年3月31日）

育児休職取得者数：男性1人、女性29人

介護休職取得者数：男性1人、女性1人

※ 契約社員等を含む

カムバック制度を導入

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）や介護を理由に退職した社員が、働くことができる状況になったときに社員として復職することができる制度です。さらに、2010年4月からは「育児」を理由として制度を利用する社員が復職できる期間を、「小学校低学年までは育児に専念したい」という社員の声をふまえ、従来の「末子が小学校に入学した年の4月30日まで」から、「末子が小学4年生に進級した年の4月30日まで」に延長しました。

産休・育休取得者との交流会の開催

育児休職中の社員と復職を経験した社員との情報交換を通じて復職に対する不安をやわらげることを目的として、産前・産後休暇や育児休職中の社員を対象とした交流会を開いています。交流会では人事担当者が職場復帰へ向けての情報提供や育児支援制度の改訂などの情報提供を行うほか、復職を経験した社員が「保育所を選ぶ際に重視したポイント」「復職後の1日のスケジュール」などについてディスカッションを行ったり、参加者同士で懇談する時間も設けています。今後も年3回程度の開催を予定しています。

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80.9%で、全産業47.4%や運輸業52.7%(厚生労働省調査*)と比較すると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)。また、従業員がボランティア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、就業規則に定めています。

※「平成21年就業条件総合調査結果の概況」より

従業員の家族とのコミュニケーション

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するだけでなく、家族の皆さんに当社の仕事をより深く理解し、当社を好きになってもらうことを目的に「東急をもっと知ろう」と題する職場見学体験ツアーを実施しています。2008年の11月に続いて、2009年8月には夏休みの子どもたちを対象に本社見学を、また11月には「in多摩田園都市」として二子玉川や「たまプラーザテラス」で説明を受けた後、多摩田園都市の開発に尽力した地元地権者の畑で、開発当時の話を聞くとともに野菜の収穫も体験しました。

セクシュアル・ハラスメント対策

「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。

また、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。

さらに、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。

福利厚生制度

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132社(組合員数約35,000人、2010年3月末現在)が加入しています。共済組合では、以下のような制度を運営しています。

共済組合の制度の例

1. 医療および健康管理に対する助成
医療給付金や検診補助金の給付
2. 贈与金(慶弔金)の給付
各種祝い金(結婚、出産、入学等)や災害見舞金などの給付
3. 余暇活動の補助
指定保養所補助金(指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、リフレッシュなど、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。

2010年4月から、カフェテリアプランの「ベビーシッター育児支援割引券」の対象者を拡大しました。これはベビーシッターの利用者に対して割引を受けられるクーポン券で、従来は小学校入学前の乳幼児がいる社員が対象でしたが、小学校3年生の子どもにまで対象を拡大しました。

また、アジアやアフリカ、中南米などの国で作られた人と地球に優しい材料・雑貨・日用品・食品などが選べるギフト商品ポイントを購入することができ、購入価格の1割をNGOに寄付する「社会貢献」カテゴリーを新たに追加しました。

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ています。なお、現在は隔年開催となっていますが2014年より毎年開催する予定です。

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・各種ワークショップなど、さまざまな取り組みを実施しています。キャリア相談は、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。

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いますが、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、2010年3月31日時点における労働組合の組織率は90.4%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

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ています。

準拠する行動規範 2-9.10.11.12.13 3-15.16

適法かつ公正な事業活動に向けて

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、「東京急行電鉄行動規範」において、独占禁止法、下請法などの遵守はもちろん、不適切な商慣習の排除や、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、講習会などを通じて従業員に周知徹底しています。

最適な調達活動

自社のCSR推進はもとより、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る昨今、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、CSR調達ポリシーを策定し、お取引先さまにもCSRの推進を働きかけています。

CSR調達ポリシー(遵守項目)

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

株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

株主総会

第141期定時株主総会を2010年6月29日に開催しました。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、当社はグリーン電力証書システムにより、株主総会の会場で使用したすべての電力(3,000kWh)を自然エネルギーで賄いました。

第141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：1,801人
- 所要時間：2時間14分
- ご意見・ご質問をいただいた株主さまの数：9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、個人投資家向けのセミナーや海外の投資家に対するIR活動も展開しており、2009年度は英国および米国 の2カ国を訪問しました。

説明会等の実施状況

- 2009年 7月 海外機関投資家訪問(英国17社)
- 2009年 9月 海外機関投資家訪問(米国18社)
- 2009年 9月 機関投資家向け施設見学会(永田町、二子玉川)
- 2009年11月 機関投資家向け説明会(2009年度第2四半期決算)
- 2010年 5月 機関投資家向け説明会(中期経営計画、2009年度決算)

Webサイ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、IRサイトにおいて適時開示情報や決算説明資料などの公開を行い、適時・適切・公平な情報開示に努めています。2010年5月、IRサイトを改訂し、さらに内容を充実させ、わかりやすい構成にしました。



株主・投資家の皆さまへ
<http://www.tokyu.co.jp/ir/investors.html>



東急グループの推進する環境活動を沿線の皆さまに

東急グループでは、グループ各社が推進するさまざまな環境活動や東急グループの環境への想いをより多くのお客さまに知っていただくため、2000年から「WE DO ECO」という統一したキャッチフレーズのもと、電車内に掲出するポスターなどを紹介しています。



お客さま参加による植樹など環境に配慮した活動を展開(東急不動産)



再生建材や省エネ設備等を導入した環境配慮型店舗を展開(東急ストア)



研究40年、日本発の水素燃料エンジンバス公道走行を実現(東京都市大学)



大岡山駅上に新設した建物の壁面・屋上を大規模緑化(東急病院)

環境への取り組み

Message

温暖化をはじめとする地球規模の環境問題への対応は緊急の度を増し、ますます各方面でクローズアップされております。ポスト京都議定書をめぐる国際的な枠組みづくりは難航している一方で、省エネ法、東京都条例など環境関連法規制の強化への対応は喫緊の課題となっております。

当社は1997年に制定した「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経営理念に基づき、事業活動に伴う環境負荷を可能な限り低減していくよう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、その利用促進が社会全体の環境負荷低減につながります。一方で、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。

また、東急グループにおいても会社相互の連携をさらに深め、環境活動を推進してまいります。8年間にわたり実施しておりました表彰制度「東急電鉄環境賞」は、2008年度から表彰対象をグループ全体に拡大し「東急グループ環境賞」といたしました。これを定着させることをはじめ、各社の環境関連目標や環境負荷データの共有についても、さらに有効な施策につながるようレベルの向上に努めてまいります。

今後も持続可能な社会の構築に貢献するため、積極的に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
高橋 遠

環境経営を推進し環境負荷の低減に努めます

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 5-19(P33参照)

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現
- 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

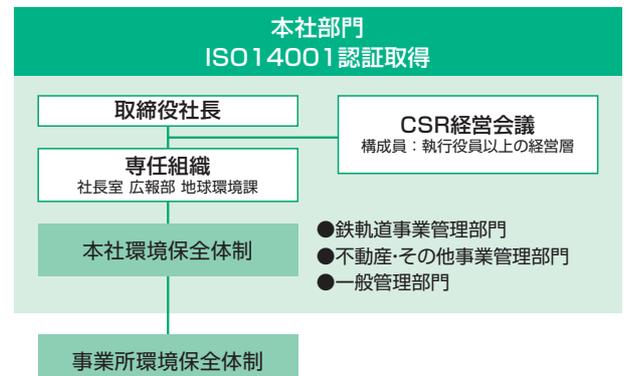
取締役社長 **越村敏昭**

環境マネジメントシステム

当社では、1998年7月に全社統一的な専任組織を設置し、ISO14001に基づく環境マネジメントシステム「東急電鉄エコアッププログラム」を推進しています。2009年度は112の事業所において、122の目標を掲げ環境負荷低減に取り組みました。

またその推進の要として、1999年3月に長津田車両工場(現東急レールウェイサービス車両メンテナンスセンター)が民間鉄道の鉄道車両整備工場では初めて、2000年11月には本社部門(一般管理部門および各事業部門管理部署)で、それぞれISO14001の認証を取得し活動しています。

■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

東急グループは「自然環境との融和をめざした経営を行う」という経営理念のもと、グループ各社で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おり、当社をはじめ17社がISO14001の認証を取得しています。一部のグループ会社では、環境省が簡易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。

また、グループ企業が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。

2003年度から、環境負荷の大きいグループ会社を対象として環境影響調査を実施し、事業活動が及ぼす影響を定量的に把握しています。各社ごとの長期計画や目標、実績などをグループ内で共有しているほか、環境経営推進に役立つ情報を共有し環境活動のレベルを高めることを目的として、東急グループCSR環境情報交換会を開催しています。

2008年度には、グループでの環境活動をさらに推進することを目的として「東急グループ環境賞」を創設しました(→P22)。

■東急グループにおける外部認証取得状況(2010年3月31日現在)

●ISO14001認証取得状況

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	東京都市大学/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/全店
2003. 7.30	株式会社東急ストア/本社・全店舗
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・吉祥寺店・法人外商事業部・鷺沼物流センター・東急百貨店健康保険組合・株式会社東急百貨店サービス本社
2004.10.19	世紀東急工業株式会社/本社・関東支店
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・商品センター
2007. 2. 2	株式会社セルリアンタワー東急ホテル

* このほか、株式会社東急ホームズが「自己適合宣言」によるISO14001の活動を実施しています。
 * ながの東急百貨店は2010年6月1日から「自己適合宣言」によるISO14001の活動に移行しています。

●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/スキー場の運営
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/中原工場
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
2008. 9.10	東急車輛製造株式会社/営業拠点サイト

●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/8営業所、株式会社東急トランセ/5営業所

●エコステージ:レベル1(一般社団法人エコステージ協会)

取得日	会社名/事業所
2008. 8.21	株式会社東急コンピューターシステム

環境監査

本社部門ではISO14001に基づく内部監査、審査登録機関による第三者審査を実施しています。2009年度の内部監査では、環境活動としての有効性と、当社の事業に貢献しブランドイメージ向上につながるものかを重点項目として、審査機関が認定する講習を修了した内部監査員53人が、8月27~28日の2日間で全16部門を対象に行いました。

結果は改善を要する軽微な不適合1件、不適合ではないが注意を要する観察事項8件、模範的な内容となる長所事項13件を指摘し、是正の完了まで確認しています。

また、9月17~18日に実施された審査登録機関による第三者審査では、是正を必要とする指摘事項はなく、改善の余地として3件の指摘を受けましたが、環境マネジメントシステムが有効に運用されているとして、3回目の更新が認められ認証継続しています。

環境関連法規制等の順守状況

省エネルギー法

これまで当社は鉄軌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書の提出を行ってきました。さらに2008年度の改正によって、鉄軌道事業の範囲を除いた事業者全体のエネルギー使用の合理化について、新たに中長期計画・定期報告書の提出が義務づけられることとなりました。現在、2009年度のエネルギー使用状況の届出を完了し、エネルギー管理統括者、管理企画推進者の選任や中長期計画の策定を進めています。

また、特定建築物(延床面積2,000㎡以上)の新築・増築に伴う省エネルギー措置の届出も、2009年度に6件行いました。

東京都 環境確保条例

2008年7月の改正により「地球温暖化対策報告書制度」が創設され、都内に設置する事業所が使用するエネルギー(電気・ガス・燃料など)の量を合算して、原油換算で年間3,000kℓ以上になった事業者は、本社等が事業所等ごとの省エネルギー対策の取り組み状況などを記載した報告書を取りまとめ提出するこ

とが義務づけられました。

これにより中小規模事業所における温暖化対策の推進や、テナントビルなどにおける所有者・使用者といった関係する事業者間の協力が求められています。

現在、報告書の提出準備を進めており、今後、当社が所有・管理するビルにおいても、テナントの皆さまと一体となった省エネ活動を推進していきます。

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など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

- 2009年度該当事業所：ランキンランキン11店舗
- プラスチック製容器包装使用量(2008年度実績)：7,973kg

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づけられています。2009年度における同法の対象工事202件で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→P81)

フロン回収・破壊法

業務用の冷凍空調機器や冷蔵庫を廃棄する場合に必要な義務として、2009年度は11件の委託確認書を交付し、フロン類を適切に破壊処理しました。

土壌汚染対策法

2009年度において、法令および条例に該当する内容はありませんでした。

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。また、一部の車両で部品や断熱材としてアスベストが含まれた製品を使用していますが、飛散のおそれはありません。部品は順次、非アスベスト製品へ交換し、断熱材は車両解体の際に飛散防止措置を行い、撤去・適正処理を行っています。

産業廃棄物管理表(マニフェスト)報告制度への対応

2008年4月から適用が開始された本制度に対し、当社事業所からの排出として、2009年度は136件の届出を行っています。

環境に関する訴訟

2009年度において、環境に関連する訴訟はありません。

環境教育

従業員が環境への取り組みを推進するために必要な知識・経験を蓄積するため、環境教育を積極的に行っています。2009年度末現在の環境マネジメントシステムに関する資格取得者は、審査員1人、内部監査員153人です。

■環境教育実績(2009年度)

月	内容	対象	人数
4月	新入社員導入研修(定期)	新規採用者	124
7月	環境活動実務者養成セミナー 社団法人日本能率協会	各部門環境担当 実務者	29
7・8月	環境問題の基礎知識(e-ラーニング教育)	一般社員 (本所在籍者)	1,146
8月	内部環境監査員フォローアップ セミナー	内部監査員	103
10月	新任T職研修	新任T職 (課長補佐クラス)	47
11月	環境問題の基礎知識(e-ラーニング教育)	一般社員 (本社転入者)	141
11月	中央防波堤埋立処分場見学会	希望者	12
12月	環境重視の経済再生戦略における 企業の役割 三橋規宏氏(千葉商科大学政策情報学部教授)	経営層、 課長以上管理者層、 環境担当実務者	89
2月	廃棄物中間処理施設・地球情報館 見学会	希望者	26
3月	改正省エネ法への対応について 社団法人日本能率協会	統括部長、課長、 環境担当実務者	122
3月	改正法等の概要と環境影響調査の 変更に関する説明会	各部門環境担当 実務者	60
随時	ISO14001入門教育	各部門新任環境 担当実務者	42

環境社会検定試験(eco検定)の奨励

当社は東京商工会議所が主催する「環境社会検定試験(eco検定)」の受験を推奨しており、2008年の第5回試験から合格者に対して受験料の補助を行っています。社内の環境活動や環境負荷低減への意識の底上げを狙いとしており、これまでに50人を超える合格者が誕生しました。

Topic

ペットボトルキャップの分別回収で社会貢献

当社は、2008年12月から本社部門を中心に、ペットボトルのキャップを分別回収し売却益を世界の恵まれない子どもたちの予防接種代とする「エコキャップ運動」に参加しています。2009年度は、約300人分のポリオワクチンとなる約25万個のキャップを回収しました。この取り組みにより資源の有効活用やごみの分別回収の意識を高めることにもつながっています。

中期的に目標を立て 環境負荷を継続的に低減していきます

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、計画的に取り組みを進めています。

準拠する行動規範 5-19

2009年度の主な目標と実績・評価		○…達成、×…未達成	
部門名	2009年度目標	実績	評価
地球温暖化			
鉄軌道事業	運転用電力原単位の削減(2.19kWh/car・km以下)	2.15kWh/car・km。省エネ車両導入、無駄のない運転や空調の使用などによる	○
	改札機のIC専用化への改修による消費電力削減、全台数の30%以上の改修実施	全改札機台数(731台)に対してICカード専用改札機の割合は31.3%(229台)改修の進捗による削減効果は年間約47,572kWh	○
不動産事業	環境に配慮したマンション(2物件)、戸建住宅の供給 環境に配慮した賃貸住宅の検討(CASBEEIに基づく環境負荷評価プロセスを設計段階に入れる)	マンション2物件を竣工・供給。戸建住宅74戸を供給 環境に配慮した賃貸マンション「スタイリオ反町」「スタイリオ蒲田」の2物件を竣工・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(新築1件、改修1件の実施)	虎ノ門一丁目計画における屋上緑化・壁面緑化およびLED照明を一部導入 渋谷東口ビル事務所照明器具安定器更新工事を完了	○
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の設計への反映(1件以上)	住宅・建造物CO ₂ 推進モデル事業として環境に配慮した建築設計を推進	○
	駅施設内へ省エネ型電飾看板設置(新型反射看板11基、LED看板4基)	反射看板11基、LED看板4基を設置	○
廃棄物削減	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	年度実績 2,597千kWh。2007年度実績に対して4.5%削減 廊下ほか照明の滅灯、各ビル空調運転の短縮などにより本社3ビルすべてで削減	○
	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2%削減)	2007年度実績に対して1.78%削減(年度累計実績は40,530袋)
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 2008年度実績本社3ビル11,272千枚以下	年度実績10,800千枚で、2008年度実績に対して4.2%削減 IC認証印刷の前年度の試行から、2009年度末までに本社3ビルにおいて導入を完了 2UP、両面印刷の標準設定とカラー印刷縮減の活動などが削減に寄与	○
周辺環境への配慮			
鉄軌道事業	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)	防音壁設置工事竣工1カ所。環境対策工事設計完了1カ所、着手1カ所 世田谷線フラウリング1回、世田谷線沿線植栽補植11カ所、多摩川駅前フラワープランター植え替え2回	○
その他の事業	印刷物のVOC対策インク利用、ポスターなど提出物の再生利用 全件の90%以上 目的を終えた配布物のリサイクルへの誘導	当該期間の発行物のソイエインク利用率100%、再生紙利用率100% 目的を終えた配布物のリサイクルへの誘導文掲載	○
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 年1回、11会場で実施	4/19実施、苗木配布11会場、配布本数5,400本	○
	渋谷駅周辺の清掃活動(年間12回以上)	年間13回の地域清掃を実施	○

2010年度の主な目標(2010年度は中期的な目的の最終年度です)

部門名	2010年度目標(目的年度:2010年度)
地球温暖化	
鉄軌道事業	運転用電力原単位の削減(2.12kWh/car・km以下)
	総電力消費効率の改善
不動産事業	環境に配慮したマンション(2物件)、戸建住宅および賃貸住宅の供給
	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 渋谷駅周辺開発計画における施工事業者への環境負荷低減の提言(1件以上)
その他の事業	省エネ型電飾看板設置による電力使用量削減(LED看板36基) 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
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)
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 2009年度実績比3%削減
周辺環境への配慮	
鉄軌道事業	騒音・振動への施策実施(1カ所以上)、沿線緑化の推進(1カ所以上)
その他の事業	環境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)
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 年1回、11会場で実施
	渋谷の街の美化推進

Topic

屋上で会員制貸し菜園をスタート

当社は環境に配慮した取り組みの一環として、2010年9月に東邦レオ株式会社と共同で東急宮前平ショッピングパークの屋上に会員制の貸し菜園「まちなか菜園・東急宮前平ショッピングパーク」を開設しました。

菜園では、5.4m²(2.7m×2m)のスペースを44区画提供し、用具の無料貸し出しや野菜づくりのアドバイスも受けられるなど、初心者にも取り組みやすいサポートを行っています。便利な商業施設の屋上に開設することで、気軽に取組めるとともに、地域コミュニティの形成にも貢献します。



菜園イメージ

環境会計を効果的に活用し 環境経営に役立てています

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、その結果から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 3-15 5-19

「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、環境会計を実施しています。

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：2009年4月1日～2010年3月31日

2009年度の環境会計は、「環境会計ガイドライン2005年

■環境保全コスト

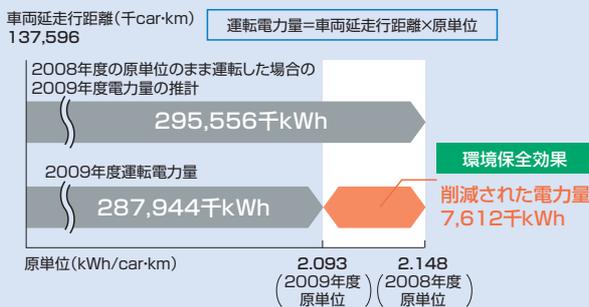
(単位：千円)

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)	475,839	258,458
	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)	2,620,269	476
	資源循環コスト	廃棄物の適正処理・リサイクル	1,800	845,826
合計		3,097,908	1,104,760	
(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) など	0	158,120	
(3)管理活動コスト 管理活動における環境保全コスト	CSRレポート作成、環境教育費用、ISO活動維持費、壁面緑化、周辺美化など	20,000	390,926	
(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	31,411	
環境保全コストの総合計		3,117,908	1,685,217	

■指標

営業収益(百万円)	282,797
二酸化炭素換算排出量(t-CO ₂)	228,643
収益当たり二酸化炭素換算排出量(t-CO ₂ /億円)	80.9
当該期間の設備投資の総額(億円)	1,041

鉄軌道車両の運転用電力の原単位削減による効果



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、その他車両関係 約179t 1,654千円
- トrolley線、鉄くずなど電気関係 約464t 29,043千円

約643t ≙ 30,697千円
(リサイクル収入)

環境保全効果 経済効果

Topic

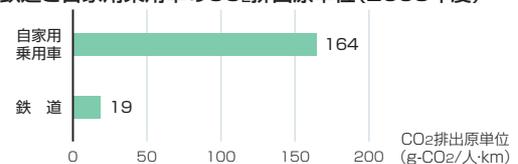
CO₂の削減効果の試算(鉄道と自家用乗用車の比較)

鉄道は大量輸送機関であり、環境にやさしい乗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となっています。

当社の2009年度の輸送人キロは約102億2千万kmで、年間約10億67百万人のお客さまを、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1,574g-CO₂に比べると、実に約1.4kgの差になります。

■鉄道と自家用乗用車のCO₂排出原単位(2008年度)



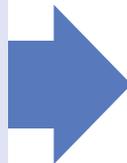
出典:国土交通省Webサイト「運輸部門における二酸化炭素排出量」

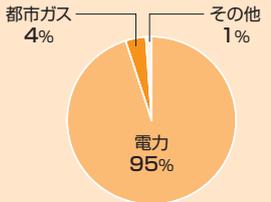
事業活動に必要なエネルギーと環境負荷を把握しています

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、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 3-15 5-19

INPUT		
使用エネルギー		
総量	5,277,684 GJ	前年度比 +8.4%
 電力	504,607 千kWh	+7.0%
 都市ガス	4,245 千m ³	+117.6%
 プロパンガス	57 千m ³	-1.4%
 重油	1,002 kℓ	+65.9%
 灯油	458 kℓ	+142.3%
 ガソリン	236 kℓ	+2.8%
 軽油	87 kℓ	-15.2%
 熱供給	420 GJ	—
資源使用量		
 上水道	1,704 千m ³	前年度比 +57.7%
 地下水	205 千m ³	-25.2%
 コピー用紙 (A4換算)	27,199 千枚	-10.9%
有害危険物の取り扱い		
<ul style="list-style-type: none"> ●PCBを含む電気機器の保管 ●ハロン(消火設備)の設置 ●フロン(変電機器、VVVF機器、車両クーラー、業務用エアコン、業務用冷蔵・冷凍庫)の設置 ●農業・燃料・車両洗浄剤・アセチレンガス・有機溶剤の使用と保管 ●東急病院における医薬品および医療用ガスの使用と保管 		



OUTPUT		
CO₂換算排出量		
合計	228,643 t-CO ₂	前年度比 +9.2%
事業別内訳		
鉄軌道事業	155,449 t-CO ₂	-2.1%
不動産事業・その他	66,357 t-CO ₂	+41.0%
一般管理部門	6,837 t-CO ₂	+95.2%
エネルギー消費によるCO₂換算排出量の割合		
		
事業運営による廃棄物排出量		
合計	7,485 t	前年度比 +11.3%
種類別内訳 (建設工事による廃棄物を除く)		
資源物	2,634 t	-7.1%
一般廃棄物	3,697 t	+11.0%
産業廃棄物・特別管理産業廃棄物	1,154 t	+106.8%
特別管理産業廃棄物を排出する事業所：鉄道事業本部、東急病院		
事業別内訳		
鉄軌道事業	2,119 t	-0.7%
不動産事業・その他	4,941 t	+18.7%
一般管理部門	425 t	-0.7%
建設工事による廃棄物		
排出量	42,430 t	-53.6%
リサイクル率	86.7%	-12.4ポイント
騒音・振動・電波障害・風害などの発生		
<p>2009年度は改正省エネルギー法で求められる、法人単位の報告対象に合わせ、集計範囲の見直しを行いました。それにより不動産事業における賃貸ビルの負荷が大きく変動しています。なお上記データには、14社の事業会社を含みます。算定方法および排出係数は温室効果ガス排出量算定・報告・公表制度に準拠しています。</p>		

Webサイトでは、事業ごとのINPUT各項目、CO₂排出量の過去5年分のデータを開示しています。(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

鉄道は、CO₂排出量の少ない環境負荷の低い乗り物です。輸送力増強やバリアフリー化など消費電力が増加する要因はありますが、効率化によって原単位での省エネルギーによる地球温暖化防止に努めます。

準拠する行動規範 5-19

鉄軌道事業の取り組み

消費電力削減長期目標の達成

鉄軌道事業における消費電力は、車両を動かす「運転電力」と、駅施設や信号、保安装置などにかかる「付帯電力」に分けることができます。その総量は当社全体の消費電力の73%に上ります。

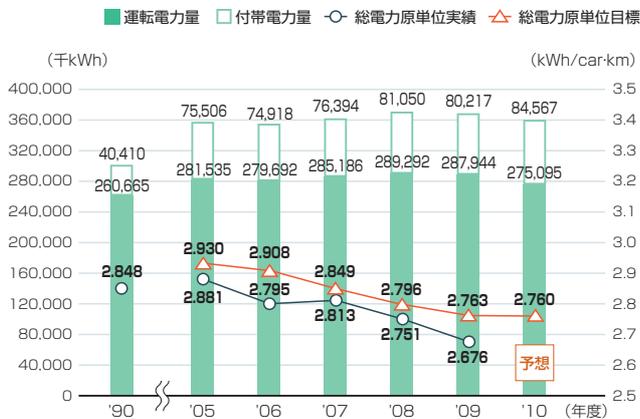
■鉄軌道事業における消費電力の削減目標

2009年度は長期目標を達成しました。

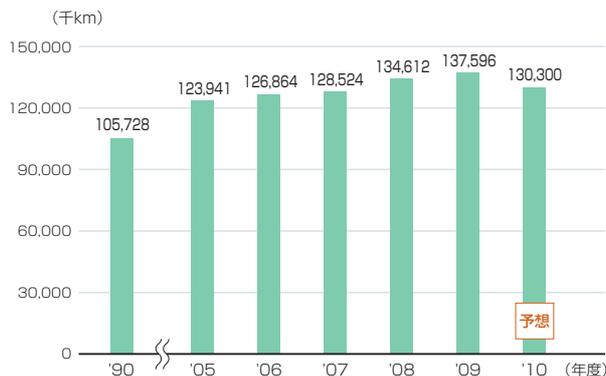
長期目標	2010年度に総電力原単位を1990年度比 -3% (2.760kWh/car・km)
2009年度実績	1990年度比-6.0%(2.676kWh/car・km)

※ 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)

■電力量および総電力原単位の推移



■車両走行距離の推移



これまでも鉄道ネットワークの拡充による利便性の向上に取り組み、路線の延伸や駅の地下化とともに、駅施設のバリアフリー化のため、エレベーターやエスカレーターの設置を進めてきました。今後も東横線と東京メトロ副都心線との相互直通運転を控え、特に付帯電力は大きな増加が見込まれます。

一方で、鉄道は環境負荷の小さい乗り物であり、より多くのお客さまに利用していただくことで、社会全体の環境負荷低減に貢献することができます。

利便性を向上させつつ電力消費を抑制するために、今後も新型車両の導入や新しい渋谷駅のような自然エネルギーの活用を進め、総電力原単位の削減による省エネルギーの取り組みに努めていきます。

■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。

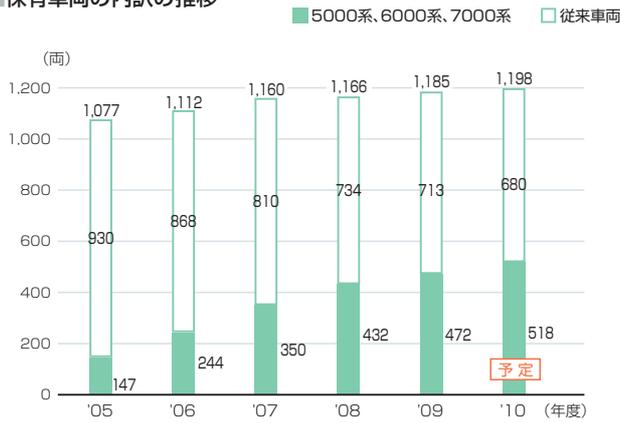
2009年度は5000系・7000系を43両導入し、全車両の40%が環境配慮型車両になりました。また、車両への電力回生ブレーキ*導入率は2001年度から100%を継続しています。

※ ブレーキ作動時に発生させた電気エネルギーを、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

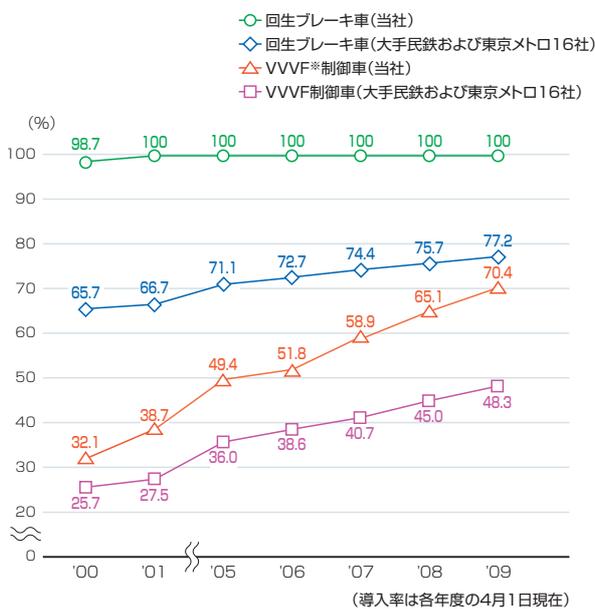


7000系

■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：架線を通る直流電流をインバーターで最適な電圧・周波数の交流電流に変換してモーターを駆動する機能

省エネルギー型照明器具の導入

鉄道施設の照明を省エネルギー型にすることにより、消費電力を削減します。計画的な機器更新を行っており、2010年3月31日現在、全体の約82%が省エネルギー型になっています。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。

■主な実施駅・施設

2008年度	市が尾駅、江田駅、長津田検車区、東横線・副都心線渋谷駅
2009年度*	溝の口駅、高津駅、市が尾駅、たまプラーザ駅
2010年度予定*	緑が丘駅、上野毛駅

* 改良工事に伴うものを含みます。

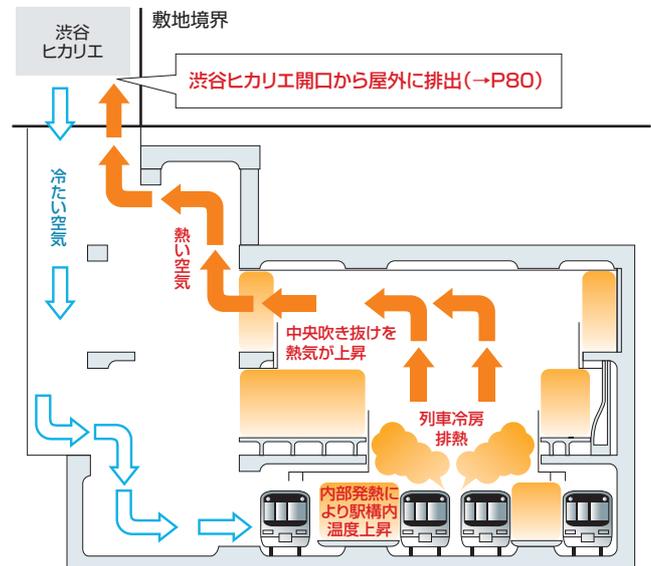
新しい渋谷駅における環境配慮

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、ここでの取り組みが全体の消費エネルギーに影響します。2008年6月14日に開業した新しい渋谷駅は地下5階にもなる大規模な駅ですが、自然の力を換気・空調に利用することにより、大幅な省エネルギー化を実現しています。

また、建物全体を冷却するのではなく、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。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。

この自然換気システムと放射冷房方式などにより、2009年度は年間で126万2千kWhの電力量が削減され、CO₂に換算すると約530tの排出量削減効果となりました。

■自然換気システムのイメージ



変電所における環境配慮設備の導入

変電所では、温室効果ガスであるCO₂に比べ温室効果が非常に高い六フッ化硫黄(SF₆)を使用した機器を運用していましたが、周辺地域と調和した次世代型の変電所を目指し、変電所の新設時や機器の更新時に、SF₆を使用しない環境配慮型の機器の導入を進めています。2004年度以降、受電設備や変圧器だけでも新設や更新により、同様の仕様でSF₆を採用した場合に比べ、CO₂換算で約5万8千t以上の削減効果となっています。

クールビズ・トレインでCO₂削減

2009年度、東横線では4~11月、池上線と東急多摩川線では8月の1カ月間、「クールビズ・トレイン」と名付けて、日中の混雑が少ない時間帯(10~16時)に車内冷房温度を1℃高く設定しました。

この取り組みにより、冷房の使用頻度が高くなる4~11月の

CO₂排出量が約123t削減できました。この活動が評価され、当社は「組織を挙げてクールビズの普及に取り組んでいる企業」として「クールビズ・オブ・ザ・イヤー2009【TEAM COOL BIZ部門】」をクールビズ推進協議会から受賞しました。また、この取り組みは第2回東急グループ環境賞の「環境 努力賞」も受賞しました。さらに、2010年度は東横線・池上線・東急多摩川線に加えて大井町線・田園都市線・目黒線でも、同じ取り組みを実施しています。



「クールビズ・トレイン」実施車両

不動産事業の取り組み

当社は、東急線沿線を中心とするエリアで、戸建住宅・マンション、ビル、商業施設などの開発を通じて、総合的な街づくりを進めています。

戸建住宅事業での環境への取り組み

戸建住宅事業では、Ecology(環境調和)、Enjoy(空間創出)、Elegant(洗練個性)の3つをテーマとした「ノイエ」シリーズを2000年からスタートさせ、環境配慮型の戸建住宅の開発に積極的に取り組んでいます。

2008年には東京電力と共同で「T-LINES PROJECT」を立ち上げ、オール電化や省エネ機器を積極的に採用するとともに、パッシブエコ概念をとり入れた自然に風が通る住宅、電気自動車家庭用電源(200V)の設置など、一歩進んだ環境配慮型住宅を展開しています。

2009年にはこのプロジェクトのマンションも発売しています。



電気自動車家庭用電源を設置した奥沢ハウス

マンション設備における環境配慮

当社が手がけるマンション「ドレッセシリーズ」では、環境配慮が建物の企画段階からコンセプトのひとつになっており、すべてのプロジェクトで常に環境配慮を検討しています。また、同シリーズには環境配慮を組み込んだ標準仕様がありますが、このたび「住宅版エコポイント制度」への対応を図りました。

今回の取り組みは、①断熱性能の向上(等級3→4へ)、②高効率給湯器の標準化[潜熱回収型瞬間式給湯器(エコジョーズ)または自然冷媒ヒートポンプ給湯器(エコキュート)の採用]、③浴室シャワー・台所での節湯器具の採用、の3点です。

「CASBEE※-新築(簡易版)2008年版」により検証(自己評価)したところ、昨年行った際の評価ランク「B+」が「A」に向上し、ライフサイクルでのCO₂総量が一般的な水準より約25%削減できることを確認しました。

※ CASBEE: 建築環境総合性能評価システム。建築物や街づくりをライフサイクルや周辺環境への配慮も含めた視点から評価し、5段階(S、A、B+、B-、C)で格付けするもの

東急キャピトルタワーにおける環境配慮

東急キャピトルタワーは、千代田区永田町に位置する、ホテル、オフィス、レジデンス、店舗などからなる、地上29階地下4階の高層複合ビルです。

環境への配慮として隣接する日枝神社の豊かな緑と一体化した庭園や散策路を設けるなど、都心の一等地にありながらも周辺の豊かな自然を取り入れた設計が特徴です。また、低層部の半地下化による外壁断熱効果の向上や窓部ガラスでのLow-eペアガラスの採用による建物の熱負荷の低減、熱源・空調における省エネルギーシステムの導入、雑用水として都の再生水および雨水の利用による資源の有効利用など、さまざまな環境配慮の取り組みを実施しています。

7月31日に竣工し、10月22日には、東急ホテルズのフラッグシップとなるラグジュアリーホテル「ザ・キャピトルホテル 東急」が開業します。



東急キャピトルタワー



山王の杜から緑が連なるようデザインされた庭園

たまプラーザ テラスおよび新駅舎の環境配慮

たまプラーザ テラスは駅舎と一体となった商業施設です。環境配慮でも一体的な取り組みを行っています。

駐車場では、センサーにより一酸化炭素濃度に応じたきめ細やかな換気コントロールを行い、館内では冷暖房負荷を軽減できる全熱交換機を採用して、空調での省エネルギーにつなげました。また最上階共用部を屋外化して緑化することで、空調・換気機器を大幅に減らしました。

また新しくなった駅舎の屋根には消費電力の少ない無電極灯やトップライトを設け、コンコースの床を吹き抜けにすることで自然換気を促進するなど、省エネルギー・CO₂削減に取り組んでいます。

これらの取り組みにより、2010年度は111万6kWhの削減が見込まれています。ほかにも東急バスと連携し、商業施設でお買い上げいただいたお客さまに帰りのバス乗車券をプレゼントするなど、公共交通機関の利用を促進しています。

また、この取り組みは第2回東急グループ環境賞「環境 努力賞」を受賞しました。



コンコース屋根のトップライトとコンコース床の吹抜け

自然エネルギーを活用した渋谷ヒカリエ

渋谷は日本を代表するターミナルであり、当社や東急グループの本拠地として重要な街と位置づけています。

当社が権利者の代表として進めている、東急文化会館跡地周辺地区の共同開発事業「渋谷新文化街区プロジェクト」(施設名称は「渋谷ヒカリエ」)が、「住宅・建築物環境対策事業*」に選定されました。

渋谷ヒカリエで特徴的なのは、夜間等に外気を取り入れ、建物に蓄えられている熱を吹き抜けやエスカレーターシャフトを利用して排出し除熱することで、建物の冷房負荷を低減させる仕組みです。冷房にかかる電力が削減でき、CO₂削減につながります。運用も低コストで効果が高いため、今後の都市開発への応用が期待できます。

そのほか、隣接する渋谷駅の自然換気機能を内包していることや、空調や熱源等において高効率エネルギーシステムを導入することで、省エネルギー化を推進するとともに、敷地面積の約30%の緑化や保水性舗装を積極的に推進し、ヒートアイランド現象緩和に対応します。開業は2012年春を予定しています。

* 住宅・建築物における省CO₂対策推進のため、優れたプロジェクトを国が公募し、整備費の一部を補助するもの

その他の事業の取り組み

グループイベントでのグリーン電力の活用

東急グループでは、沿線にお住まいの皆さまに、「東急」に親しみを感じていただけるよう、グループの文化施設であるBunkamuraでコンサートやイベントを開催しています。その際、会場で使用する電力は日本自然エネルギー株式会社のグリーン電力証明書システムを利用して、グリーン電力を活用しています。また2007年以降の株主総会においても、会場で使用する電力にはグリーン電力を活用しています。

東急グループの音楽イベントでのグリーン電力使用実績

1. TOKYU PRESENTS 和~VOL.2~打楽器ライブ
開催日：2007年10月2日
購入電力：風力発電3,000kWh
2. 東急ワールドミュージックスペシャル in Bunkamura VOL.9
~ゴスペルナイト~
開催日：2008年6月3日、4日
購入電力：風力発電2,000kWh、バイオマス発電4,000kWh、
合計6,000kWh
3. TOKYU PRESENTS 和~VOL.3~管楽器ライブ
開催日：2008年9月30日
購入電力：風力発電3,000kWh
4. TOKYU MUSIC LIVE VOL.1
~服部克久プロデュース/ポップス・ニッポン流~
開催日：2009年6月4日、5日
購入電力：風力発電2,000kWh、バイオマス発電4,000kWh、
合計6,000kWh
5. TOKYU MUSIC LIVE VOL.2
~ムッシュかまやつと音楽仲間/Keep on Singing~
開催日：2010年7月1日、2日
購入電力：風力発電6,000kWh

Topic

元住吉駅での太陽光発電

元住吉駅では2006年9月、東横線の複々線化に伴う駅リニューアルに合わせて、ホームと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、2009年度は約10万4kWhを発電、元住吉駅の電力使用量の約10%をまかなっています。



元住吉駅太陽光発電設備

資源を大切にするとともに 化学物質を適切に管理します

循環型社会の構築に貢献するため、リユース・リサイクルを進めています。
また、化学物質の適切な使用・管理に努めています。

準拠する行動規範 5-19

建設廃棄物のリサイクル

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、鉄道工事や不動産事業での建設工事にかかわる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・その他事業
特定建設資材廃棄物*	19,285t	7,032t
同リサイクル率	99.3%	97.6%
建設汚泥	5,698t	6,796t
発生土	52,192m ³	63,471m ³

※ 建設リサイクル法で定めるコンクリート塊、建設発生木材、アスファルトコンクリート塊の3品目

鉄軌道事業の取り組み

引退した車両の活用

新型車両の導入によって東急線を引退し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、海外にも広がっています。インドネシアの鉄道会社への譲渡の際には、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。



伊賀鉄道で活躍している1000系(伊賀鉄道では2000系)

■車両譲渡実績

年度	譲渡先	両数	年度	譲渡先	両数
2000	豊橋鉄道	30両	2007	伊豆急行	10両
2002	十和田観光電鉄	8両	2007	上田電鉄	4両
2004	伊豆急行	10両	2008	PT.KA*	24両
2005	長野電鉄	8両	2008	秩父鉄道	8両
2005	伊豆急行	10両	2008	上田電鉄	4両
2005	PT.KA*	16両	2008	長野電鉄	6両
2006	長野電鉄	6両	2008	伊豆急行	5両
2006	伊豆急行	10両	2009	伊賀鉄道	4両
2006	PT.KA*	24両	2009	秩父鉄道	3両
2007	PT.KA*	24両			

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

「みみずコンポスト」の設置

2009年4月、田園都市線三軒茶屋駅の駅長事務室に「みみずコンポスト」を設置しました。駅係員がつくる食事(昼・夕食)で出た野菜の切りくずをミミズの入ったコンポストで堆肥と液肥に変え、線路脇に草花を植える「世田谷線フラワリング」での肥料にしたり沿線住民の方々にお配りするなどしています。2010年2月までに累計23kgの生ごみが21kgの堆肥と14ℓの液肥に生まれ変わりました。この活動は循環型社会の構築に寄与するだけでなく、駅係員の環境意識の向上にもつながっています。



堆肥を利用した山下駅の花壇

不動産事業の取り組み

リノベーションマンションの取り組み

リノベーションマンションとは、築年数を経ても十分な耐震性のある既存マンションを、現在のニーズに合わせて改修・改装し再利用するものです。解体・建替に比べて廃材が発生せず資源やエネルギーの消費を低減でき、コスト・価格を抑えられます。東京都世田谷区で実施したリノベーションは、全棟解体して新築した場合に比べて産業廃棄物発生量を約91%削減。さらに断熱性の向上やオール電化の採用、カーシェアリングの導入により、マンション全体での省エネルギー・CO₂抑制を図っています。



リノベーション前



リノベーション後

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・粉碎し、固めたもの。住居内の二重床のパネル、収納等のパーティクルボードに使用します。
- 再生骨材：コンクリートを破碎し、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。
- 再生砕石：コンクリートを砕いたもの。建物基礎下の地盤整備に使用します。

廃棄物の排出を抑えた建築工事

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、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に努めました。

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成し、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）の使用を最小限に抑え、廃棄物を大幅に削減できます。

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、年間約277t（大型ダンプ28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、牛舎の敷き物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。

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	326個	安定器	681個
トランス	50個	その他機器	53個
汚染物	34缶	PCB含有油	7,400ℓ

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	14.1	大気

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（ドレッセ南町田）
- ワックスが不要なフローリング材の採用（ノイエあざみ野南）

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 5-19

鉄軌道事業の取り組み

線路周辺住民の方々のために、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。2010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

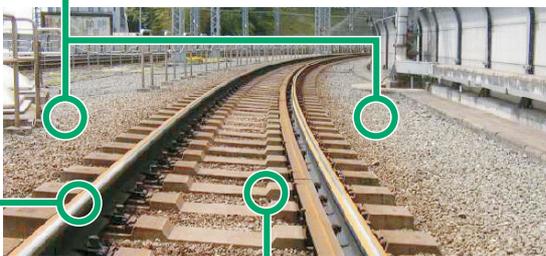
レールの重量が増えるほど電車の走行は安定し、騒音・振動が低減します。当社では1m当たり60kgのレールへの交換を東横線・田園都市線などで順次行っています。

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、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、音の出る砕石の突き固め作業が不要になるだけでなく、資源の節約にもなります。

駅で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するため、次の取り組みを行いました。

- ・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騒音測定では、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

放置自転車対策による地域環境の整備

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。

2010年9月現在、32駅38カ所で駐輪場を設置しているほか、17駅19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。



学芸大学駅駐輪場

動植物が住みやすい環境づくりを積極的に進めています

多様な動植物の生息環境と景観を保全・回復します。

準拠する行動規範 5-19

事業と生物多様性の両立

「日本経団連生物多様性宣言」推進パートナーズに参加

当社が加盟する日本経団連は、2009年3月、生物多様性により一層配慮した事業活動を推進する決意を示した「日本経団連生物多様性宣言」を公表しました。当社もこの宣言の趣旨に賛同し、推進パートナーズに参加しています。

開発前の動植物の生息環境と景観の回復

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の広さがあり、従来からの貴重な動植物の生息環境と景観を保全・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つつ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などの際は実施団体として参加しています。



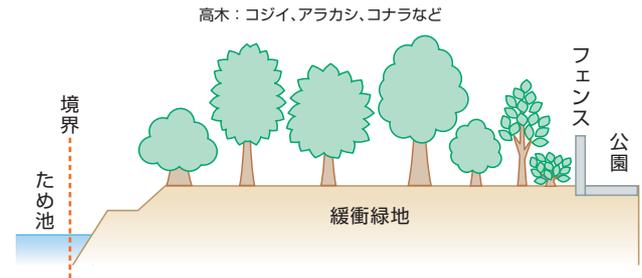
宮前美しの森公園

生物多様性のための水鳥飛来地の維持

水鳥の生息のためには、ある程度の静けさが保たれ餌を確保できる場所が必要です。福岡県筑紫野市で進めていた宅地造成事業において、当初の計画では宅地と隣接する堤（ため池）との間に、開発に伴い公園を提供することで進めていましたが、地元から「飛来する水鳥のために整備計画の見直しを検討して欲しい」との要望がありました。

その後、筑紫野市、地元、当社間で話し合いを行い、緩衝緑地帯を新たに設置することで合意形成を図り、水鳥に優しい公園を完成することができました。

公園計画の概要



- 公園と堤（ため池）を遮る幅20mの緩衝緑地を設ける
- 計画地を覆っていた竹林を取り除き、四季の変化や野鳥の食餌木となる樹種を導入する（事業区域内からの移植21本、新たに植樹61本）

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。

壁面緑化は、南・西側の壁面に張ったワイヤーに4,200本のツタを巻きつけ、同形状では日本最大級となる緑のスクリーンを構成しています。

屋上緑化では、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植物の種を一部に使っています。

東急病院の緑化により、周囲の緑地、街路樹と連携して地域に生き物をよびこんでいます。



東急病院



緑化したテラス

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 5-19 6-20

街に緑をふやすために

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10年目となり、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、2009年度も沿線各所で実施しました。

ほかにも沿線を緑豊かな街にするために苗木をプレゼントする「WE DO ECO. 東急沿線グリーンングキャンペーン『緑のプレゼント』」を続けています。2010年度は38年目、第71回となり、11会場5,600本の苗木を配布し、本キャンペーンでこれまで配布した苗木の総数は、約22万本となりました。

今回は苗木配布と同時にペットボトルキャップのリサイクル活動にご協力いただきました。



緑のプレゼント

その他のコミュニケーション

外部機関からの評価—環境経営度調査と環境格付融資

当社は日本経済新聞社が企業の環境対策を総合的に評価する「第13回環境経営度調査」(2009年12月公表)で、運輸部門において6位となりました。そのうち鉄道事業者では1位でした。

また当社は2006年3月、民鉄事業者としてはじめて日本政策投資銀行から環境格付に基づく融資を受けました。この格付融資において、環境への配慮に対する取り組みが特に先進的と認められる企業と評価されました。

グリーン調達の推進

当社は、CSR調達の一環として、環境保全活動に関わるグリー

ン調達を推進しています。ISO14001を認証取得している本社部門において、2007年に「グリーン調達手順書」を定め、主要調達先に使用禁止物質の不使用、廃棄物の適切な処理、環境に関する法令の遵守や環境管理体制の構築など、環境保全活動に関する働きかけを実施するとともに、選定指標のひとつとしています。

エコの視点で鉄道を利用いただくために

環境負荷の少ない鉄道を多くのお客さまにご利用いただくために、さまざまな取り組みを行っています。

2008年4月から開始した「乗って買ってTOKYUポイント」サービスは、東急グループの電車・バスなどを利用してTOKYUポイント加盟店でカードを使ってお買い物をしていただいた場合に、ポイントを差し上げるものです。

また、国土交通省と連携して2006年から毎年7~9月に「109シネマズECO(エコ)得キャンペーン」を行っています。これは、東急レクリエーションが運営する沿線の映画館「109シネマズ」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割引や抽選によるプレゼントを行うものです。

2009年は7万9千人にご参加いただきました。2010年は8~9月に実施しています。

「クールビズ・オブ・ザ・イヤー2009【TEAM COOL BIZ部門】」を受賞

当社は、クールビズ推進協議会が主催する、「クールビズ・オブ・ザ・イヤー2009【TEAM COOL BIZ部門】」を受賞しました。2009年度に実施した「クールビズ・トレイン」(P78)などの取り組みが、「組織を挙げてクールビズの普及に取り組んでいる企業」として評価されました。



元環境大臣の小池百合子氏から表彰状を受けとる八方副社長(当時)



CSR経営評価意見書

目的と実施した作業についての概要

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2010」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。

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、吉田真人 社長室総務部統括部長および林 茂 社長室広報部統括部長へのインタビューをはじめ、社内各部門・事業所・グループ企業を訪問し、関連書類の閲覧や各担当者への質疑を行いました。また、社長室広報部地球環境課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、基礎的なチェックを行いました。

評価意見

本年度の報告書は、東急グループ CSR活動報告と東京急行電鉄 企業の社会的責任報告書の2つの構成とし、東急グループとしてのCSR活動がより詳しく紹介されています。東京急行電鉄では、東急グループ理念を制定してグループ全体にCSRを展開してきました。この報告書を読むと東急グループにCSRが高いレベルで浸透していることが良く理解できます。

安全への取り組みに関しては、社長、安全統括管理者の指揮のもと、経営トップから現場第一線までが一丸となって安全を最優先する企業風土を構築するために、経営陣による巡視、意見交換会、技術伝承講話、安全講演会など、さまざまな取り組みが行われています。また、過去に発生した事故に対しても、ソフト・ハードの両面から適切な安全対策が施されていました。

CSRへの取り組みに関しては、コンプライアンス・アンケートの実施、東急電鉄ヘルプラインのグループ会社への周知などのCSRマネジメントや、各ステイクホルダーとのさまざまなコミュニケーションを通じた信頼関係の構築に対する努力が評価できます。

環境への取り組みに関しては、法令・条例への対応は無論のこと、エコアッププログラムをはじめとする環境負荷低減活動を通じて東急グループ全体で積極的に取り組まれています。環境パフォーマンスは一部未達の項目が認められましたが、概ね目標は達成されています。顧客ニーズの高度化、路線の延伸、夏期冷房運転期間の外気温などに大きく影響される電力使用量の削減は大変困難ですが、今後はリーディングカンパニーとして、先駆的な環境経営のモデル化に取り組まれるなどのリーダーシップに期待します。

なお、環境パフォーマンスデータの算出について、チェック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気づいたこと

2009年度は、安全マネジメントの運用開始から3年になります。安全を守る仕組みが構築され、「事故の芽」の件数が減少し始めるという効果が見えるようになっていきます。2008年度に発生した信号違反事故について雪が谷検車区でインタビューしましたが、車両停止設備への改修に加え、運転士への過去事例の再教育の徹底なども適切に行われていました。2009年9月に多摩川駅で車いす利用者の転落事故が発生しましたが、直ちにハードおよびソフト面での対策が取られました。これを機に、お客様目線に立ったリスクの見直しをされ、リスクに対する基準を厳しく設定して対応されています。さらに、お客様の乗車時の怪我は、車掌が関与することが多いため、車掌シミュレーターや車掌スイッチの模擬装置による基本動作訓練も行われています。このような東京急行電鉄の安全に関する取り組みは、高く評価されるものです。東京急行電鉄の安全マネジメントは現在でも高い水準にありますが、さらに高いレベルを目指したマネジメントへ進化させることが期待されます。

環境に関する情報について気づいたこと

東急グループでは、高いレベルの環境マネジメントが行われています。東京急行電鉄では、省エネ車両の導入も計画的に進められ、2009年度には新型車両の割合がほぼ40%に達しました。今後も省エネ車両の着実な導入が期待されます。2008年度に始まった東急グループ環境賞は、2年目を迎えグループ24社から60件の応募がありました。これは、東急グループ環境賞が東急グループ内に根付いた証左で、高く評価されます。今年は、住宅地の開発に当たり、既存の自然環境を生かした緑地を育成し高水準の自然な緑を創造したことで環境賞を受賞した(株)石勝エクステリアを訪問しました。同社は、樹形を保ちながら根の周辺土壌ごと移植するという独自技術を有しており、緑を大事にする想いは大変強いと感じました。緑地管理は「自然の価値を高める」という意識を持っており、単なるメンテナンスと差別化されています。

今後は、グループ会社の独自性を確保しつつも、東急グループとしての環境目標の設定が期待されます。

社会性に関する情報について気づいたこと

東急グループおよび東京急行電鉄の社会性活動報告が豊富に開示され、東急グループの高いパフォーマンスが読み取れます。東京急行電鉄は、早くから「東急お客さまセンター」を設置され、幅広く聞くことで、お客様の意見や要望を把握されています。この情報は社内でも共有され、PDCAサイクルを適切に回すことによって、自動音声合成による運行情報案内など顧客満足度向上に向けたさまざまな取り組みに反映されています。また、東急電車モニターによるインターネットアンケート調査結果や今後の取り組みも報告され、東急電車モニターの方々とステイクホルダー・ダイアログも紹介されています。

東京急行電鉄のこのようなCSRコミュニケーションは、社会との貴重な接点であり、東京急行電鉄の社会的責任を明確にし、CSR目標の妥当性を評価できるものです。今後も積極的なCSRコミュニケーションが期待されます。

CSRマネジメントについて気づいたこと

東急グループでは、グループスローガンにある「美しい時代」を具現化するために、さまざまなCSRマネジメントが行われています。特に、CSR推進活動の中核となるCSR経営会議や東急グループCSR推進委員会の会議体、階層別のセミナーなどが効果的に機能しています。また、東急グループのコンプライアンスを重視され、内部通報システムの拡充や社内関連部門間での連携を強化しています。コンプライアンスは企業風土に強く影響されるものです。経営トップ自らがコンプライアンスに対する強い意志を示すことが効果的です。東急グループにおけるコンプライアンスのより一層の浸透により、フロントランナーとして高いレベルで企業の社会的責任を果たされることを期待します。

2010年7月30日

株式会社環境管理会計研究所
 國部克彦(神戸大学大学院経営学研究科教授)
 梨岡英理子(公認会計士)

■今回訪問した部門・事業所

部門・事業所・会社		目的
社長室	総務部総務一課、法務課	CSR活動の概況についてインタビュー調査
	総務部法務課	リスクマネジメント・コンプライアンスに関するインタビュー調査
	広報部CS企画課	ステイクホルダーへの対応についてインタビュー調査
	広報部地球環境課	環境情報、活動状況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
	東急レールウェイサービス 雪が谷検車区	安全管理・安全対策についてインタビュー調査、視察
	電気部電力課	環境負荷データの数値に関する調査とチェック
都市生活創造本部	ソリューション事業部住み かえ事業推進部	ア・ラ・イ工事業の概要、環境配慮についてインタビュー調査
グループ会社	株式会社石勝エクステリア	環境活動、東急グループ環境賞受賞概要についてインタビュー調査



総務部・広報部統括部長へのインタビュー

第三者意見を受けて

昨年の第三者意見を踏まえ、本報告書では、当社のCSRレポートに加え、東急グループとしてのCSR活動を幅広くご紹介するために、「東急グループ CSR活動報告」として、グループ各社の取り組みを事業分野ごとに掲載しました。

本年の報告書に対しては、環境活動について先駆的な環境経営のモデル化への取り組みや東急グループとしての環境目標の設定が期待されること、安全マネジメントについてのさらに高いレベルを目指したマネジメントへの進化が期待されるとのご指摘や、東急グル

ープにおけるコンプライアンスのより一層の浸透により、高いレベルで企業の社会的責任を果たしていくことが期待されるとのご意見を頂きました。

これらのご指摘、ご意見を真摯に受け止め、今後も積極的なCSRコミュニケーションに努めるとともに、環境負荷低減にグループをあげて積極的に取り組んでいくなど、CSR経営を強力に推進することで社会の期待に応え、企業市民としての社会的責任を果たしてまいります。

2010年9月

常務取締役 高橋 遠

東急グループ CSR活動報告

東京急行電鉄 企業の社会的責任報告書 (CSRレポート)2010

2010年9月発行

本報告書に関するご連絡先

東京急行電鉄株式会社 社長室総務部
〒150-8511 東京都渋谷区南平台町5-6
URL <http://www.tokyu.co.jp/csr/>
(CSRサイト)

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)

東急電鉄ポータルサイト <http://www.tokyu.co.jp/>

地球のいのち、つないでいこう



わたしたちは生物多様性に配慮しています

本報告書の制作にあたって、次のような配慮をしています。

CO₂排出への配慮



カーボン・オフセット

この冊子を製造・輸送・廃棄する際に一冊あたり630.27gのCO₂が排出されており、その全量を宮崎県における森林整備プロジェクト(環境省J-VER 登録番号0003)にて削減されたCO₂を利用してカーボン・オフセットしています。(2010年9月6日無効化手続き完了)
詳細については <http://www.tokyu.co.jp/csr/> からご覧下さい。

印刷での配慮



水なし印刷

水を使わない印刷方式で印刷しています。仕上がりが美しく、有害物質を含む排水を出しません。



大豆油インキ

石油系の溶剤の代わりに大豆油を一部使用した、大豆油インキを使用しています。揮発性有機化合物(VOC)の発生を抑え、石油資源の保護に貢献します。

用紙への配慮



国産原料を使用した用紙

本報告書に使用している用紙の売上の一部は、生物多様性を保全する活動に寄付されています。また、この紙を使用することで国産材の有効活用が推進されます。

色覚ユニバーサルデザインへの配慮



カラーユニバーサルデザイン認証

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て制作しました。NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構(CUDO)の認証を取得しています。