

鉄軌道旅客運賃の改定申請について

1. 鉄軌道事業の概要

当社線は、東京都西南部から神奈川県東部を営業エリアとし、軌道を含む計8路線で構成される営業キロ104.9kmの路線であり、東横線渋谷駅において東京メトロ副都心線、田園都市線渋谷駅において東京メトロ半蔵門線、目黒線目黒駅において東京メトロ南北線・都営三田線、東横線横浜駅において横浜高速鉄道みなとみらい線とそれぞれ相互直通運転を実施、東横線中目黒駅においては東京メトロ日比谷線と同一ホームでの乗り換えを可能とする等、都心に直結した鉄道ネットワークを構成していることが特徴です。また、2022年度下期には東横線、目黒線日吉駅から新横浜駅を結ぶ「東急新横浜線」の開業を予定しており、相模鉄道との相互直通運転を開始する等、さらなる鉄道ネットワークの拡充を進めております。

輸送人員は、以前は増加傾向にあり、2018年度には約11億人のお客さまにご利用頂いておりましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により大幅に減少し、2020年度は約8億人と2018年度と比較すると約3割の減少となりました。緊急事態宣言が解除された2021年10月以降も定期券の利用者は約3割減で推移しており、テレワーク等の新しい生活様式の定着により今後も同程度の減少が続くと予想しております。

2. これまでの取組み

当社はこれまで世界有数の大都市圏である東京圏において生活環境創造や経済成長の一翼を担う交通インフラとしての社会的使命を果たすべく、鉄道事業の根幹である安全・安心の追求を大前提に、都心へのアクセス向上等を目的とした鉄道ネットワークの拡充、増加する需要に応えるための輸送力増強等に積極的に取り組んでまいりました。

安全・安心の追求については、ホーム上の安全対策として2015年より実施してまいりました東横線、田園都市線、大井町線の全64駅へのホームドア整備を他社に先駆けて2019年度に完了し、世田谷線、こどもの国線を除く全駅へのホームドアもしくはセンサー付固定式ホーム柵設置率100%を達成致しました。本施策によりお客さまのホームからの転落件数は、整備前と比較して約9割減少しており、ホーム上の安全性が大幅に向上するとともに、遅延頻度の減少にも寄与し、運行の安定性も向上しております。踏切の安全性向上のため、世田谷線、こどもの国線を除く東急線内全ての踏切への障害物検知装置の整備を2021年7月に完了しております。本装置により踏切内で停止している自動車等の障害物を検知し、列車を自動的に減速または障害物による支障を乗務員に知らせることで、踏切の渡り残り等による事故を未然に防止致します。さらなる踏切の安全性向上のため、歩行者等を検知しやすい3D式の障

害物検知装置の整備も進めております。安心してご利用頂くための環境整備としてセキュリティ対策にも注力しており、防犯カメラの整備をいち早く全ての駅で、2020年7月には当社所属の全ての車両で完了しております。防犯カメラにより犯罪等の発生を抑止するとともに、迅速な映像確認が可能な特性を活かし、異常発生時の速やかな状況把握や対応力向上に寄与しております。その他にも、駅構内において駅係員と通話が可能なインターホンの整備等のハード対策や、係員や警備員による巡回警備、警察、消防等との合同訓練等を定期的実施しております。この他にも激甚化する自然災害や大規模地震への対策も進めており、基本的な耐震補強工事を完了しているほか、大雨発生時の斜面崩落を防止する工事も推進しております。こうした取組みの結果、2019年度では「列車走行キロ当たりの運転事故件数」がJR(在来線)7社および大手民鉄16社の中で最少となり、また「30分以上の遅延の原因となる輸送障害件数(原因が当社の事象)」は唯一の0件となる等、高い安全水準を実現しております。

アクセス性向上を目的とした鉄道ネットワークの充実にも取り組んでまいりました。各路線で相互直通運転を推進し、東横線では横浜高速鉄道みなとみらい線・東京メトロ副都心線と、目黒線では東京メトロ南北線・都営地下鉄三田線と、田園都市線では東京メトロ半蔵門線とそれぞれ相互直通運転し、神奈川県から東京都、埼玉県方面へと繋がる鉄道ネットワークを構築致しました。また、東横線、田園都市線では複々線化による利便性向上にも取り組んでまいりました。現在も東急新横浜線の2022年度下期開業を目指して鋭意事業を進めており、引き続き利便性の高い鉄道ネットワークの構築に取り組んでまいります。

あらゆるひとが利用し易い鉄道サービスを目指してバリアフリー整備についてもハード・ソフトの両面で進めております。ハード面では、2014年には東急線の全ての駅でバリアフリールート1ルートの整備を完了し、2ルート目の整備も複数駅実施しているほか、エスカレータや、トイレ設置済の全駅での多機能トイレ整備等、積極的に推進しております。ソフトの観点では、東急線アプリ、ホームや改札付近のサイネージ等多様な媒体によるご案内や、駅係員及び乗務員の「サービス介助士」資格取得率100%、「接客サービス選手権」の実施による係員の接客レベルの向上にも力を入れて取り組んでおります。こうした取組みの結果、2020年度には「令和2年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」において最も高い評価を受けた取組みに贈られる「内閣総理大臣表彰」を受賞する等、当社の安全・安心に関する取組みが社会的にも高い評価を受けております。

また駅、車内環境の快適性や利便性向上にも積極的に取り組んでおります。駅では、南町田グランベリーパーク駅等街の開発に併せて駅をリニューアルし、より利用し易いバリアフリールートを整備する等、街の玄関口としての駅の利便性を向上しております。また、池上線戸越銀座駅、旗の台駅、池上駅、長原駅では東京都内で生産された多摩産材を活用した「木になるリニューアル」を実施する等、各路線の特色を活かし、地元の方により親しまれる駅空間の創出を目指しております。車内環境については、田園都市線、大井町線、目黒線にて新型車両の導入を進めております。新型車両では騒音や揺れの軽減、全車両のフリースペース設置等、車いすやベビーカーをご利用のお客さまにも快適にご利用いただけるほか、モーターの高

効率化や車内照明の LED 化等により消費電力を旧型車両と比較して約50%軽減して低炭素・循環型社会の実現にも寄与致します。特に田園都市線では、2022年度までに全ての旧型車両8500系を新型車両に置換える予定です。

このように、良好な生活環境を創造し、首都圏の成長を支える基盤的な役割を担うべく、社会に求められる役割をいち早く認識して積極的な投資活動、サービス改善を行い、加えて経営効率化も追求することで大手民鉄で最も低廉な運賃水準にて事業を推進しております。

3. 今後の設備投資等

当社は、2021年5月に中期事業戦略「3つの変革・4つの価値」を公表しております。今後は、本戦略に基づき2021年度から2025年度までの5か年で毎年度450億円水準の設備投資を着実に実施してまいります。3つの変革では、「運行・駅サービスの変革」、「テクノロジーを活用したオペレーションの変革」、「旧来からの慣習にとられない社内諸制度・ルールの変革」を掲げ、固定費が高い事業特性を持つ鉄道事業のコスト構造を抜本的に見直し、事業基盤の強靱化を進めております。今後も東横線ワンマン運転の早期実現に向けた各種工事、駅オペレーションのDX化、鉄道設備の状態保全(CBM)システムの導入やDX化をより一層進めるための5G通信インフラの整備等に取り組み、高水準の安全性・サービスと業務効率化を両立致します。

また、4つの価値では、コロナ禍により定着した新しい生活様式にシなやかに対応するべく「安全・安心・環境の更なる追求」、「ユニバーサルなサービスの進化」、「都市交通における快適性の向上と課題の解決」、「人、街、暮らしを支えるプラットフォーム」を掲げております。「安全・安心・環境の更なる追求」においては、運転保安装置の更新、田園都市線・大井町線の車両更新や線路交換等の設備健全性を維持するための設備投資に加えて、既に当社所属の全車両に設置している防犯カメラの高機能化等のセキュリティを強化する設備投資を実施してまいります。また、近年激甚化する自然災害に備え、被害を最小限に留める設備補強や踏切事故未然防止に繋がる踏切障害物検知装置の高機能化等の安全性・安定性向上に寄与する投資についても積極的に行います。さらには、脱炭素・循環型社会への取組みとして全ての駅照明をLED化し、変電設備等の更新の際も環境効率の高い設備の導入等を進めてまいります。

「ユニバーサルなサービスの進化」においては、ハード・ソフト両面であらゆるお客さまがひとしく利用しやすい鉄道サービスの実現を目指します。ハード面では、バリアフリールートの複数整備や旅客トイレの改修を進める他、車いすご利用のお客さまがスムーズに乗降ができるよう各駅でホームと車両床面の段差・隙間の縮小を実施致します。またソフト面では、東急線アプリによるVR・AR等の最新技術を活用したバリアフリールートの案内機能整備等お客さまへの情報配信の高度化を進めるほか、よりシンプルにご利用いただける新しい乗車券サービスの導入を進めてまいります。

「都市交通の快適性の向上と課題の解決」においては、混雑や都心一極集中といった課題

解決に貢献する鉄道利用の利便性・快適性を向上させる取り組みを実施致します。2022年度上期より順次開始を予定している目黒線当社所属車両の8両編成化や2022年度下期に開業を控えている東急新横浜線の効果最大化を図ります。また大井町線で運行している有料着席サービス「Q SEAT」の他路線への拡充やリアルタイムでの混雑情報配信等、鉄道利用の快適性向上に資する取り組みを進めてまいります。

「人、街、暮らしをつなげるプラットフォーム」においては、地域毎の特色を活かした駅空間の整備やサービスプラットフォームの構築等を通して、沿線地域との繋がりをより強固に、人々が行き交う豊かで活気ある街づくりへの貢献を目指します。具体的には池上線戸越銀座駅、旗の台駅、池上駅、長原駅での「木になるリニューアル」の継続的な実施や、田園都市線池尻大橋駅から用賀駅の地下駅のリニューアルプロジェクト「Green UNDER GROUND」を推進致します。また沿線の魅力あふれるサービスや他の交通モードを利用可能なプラットフォーム整備にも実証実験を重ねながら取り組んでまいります。

このように鉄道事業の根幹である「安全・安心」を維持・向上するための老朽化更新を基本としながら、将来にわたり鉄道事業を継続して良好な生活環境を創造し、沿線地域の発展に貢献するために必要な戦略投資についても実施してまいります。

4. 運賃改定の理由

当社は、上述のような価値提供のため、コロナ禍前の過去5か年平均では約540億円と、業界水準の2倍以上の設備投資を実施してきた結果、減価償却費等の資本費や設備の維持管理コストが前回の運賃改定後の2005年度と比較して約3割増大しております。一方、新型コロナウイルス感染症拡大を契機としたリモートワーク等の新しい生活様式が定着し、利用者的大幅な減少により経営がひっ迫しており、2020年度は約165億円の営業損失を計上し、2021年度も営業赤字が見込まれる等、過去類を見ない経営の危機状態が続いております。特に当社は定期券の減収率が関東大手民鉄で最大で、緊急事態宣言解除後の2021年10月以降もコロナ禍前と比較して約3割減が継続しており、今後の需要回復は見通せない状況です。

今後、鉄道インフラを適切に維持・更新して将来世代に負担を先送りすることなく、安全・安心な鉄道事業を継続するとともに、超高齢化の進展や巨大災害への備え、カーボンニュートラルの実現等、多様化・複雑化する社会的要請に応じた価値を提供し続けるためには、引続き年間約450億円規模の設備投資が必要と認識しております。当社は現在、事業継続のため経営合理化に資する様々な取り組みを行っており、短期的な取り組みとしては、役員報酬、管理職給与や夏季・冬季賞与の削減、警備・点検・広告物制作等業務の内製化による外注委託費の削減、広告宣伝費の削減、現業職場の勤務シフト見直し、時間外労働の抑制、新卒採用の一部停止等による人件費の削減等、あらゆる経費の削減に努めております。

また、中長期的な取り組みとして、コスト構造を抜本的に見直すべく事業構造変革に着手し

ており、ワンマン運転路線の拡大、運行ダイヤの適正化やセンシング技術を活用した状態保全システムの導入等により、固定費削減や生産性向上を着実に進めてまいります。しかしながら、公共交通としての役割を維持しながらの費用削減には限界があり、2005年3月の改定以降、17年にわたり維持してきた業界最安水準の現行運賃での中長期的な事業継続は極めて困難と判断しております。

つきましては、更なる経営努力の徹底を前提として、お客さまへの負担を極力抑えながら、運賃を輸送コストに見合う適正な水準とし、鉄道事業において引き続き健全な経営が図られますよう、旅客運賃の改定を申請させていただくことと致しました。

5. 主な申請の内容

- (1) 申請日 2022年1月7日(金)
- (2) 改定率 上限運賃平均12.9%
- (3) 初乗り運賃(3キロまで) 1円単位上限運賃140円(現行126円)
10円単位上限運賃140円(現行130円)
- (4) 定期運賃割引率 通勤37.8%(現行37.8%)
(鉄軌道合計) 通学77.1%(現行73.9%)

(5) 改定率・増収率一覧

(単位:%)

		上限運賃	
		改定率	増収率
定期外		13.5	12.0
定期	通勤	13.8	12.7
	通学	0.0	0.0
	計	12.1	11.2
合計		12.9	11.7

6. 添付資料	(ページ)
(1) 申請・現行運賃比較表	
① 普通旅客運賃(大人)	1
② 通勤定期旅客運賃(大人1か月)	2
③ 通学定期旅客運賃(大人1か月)	3
(2) 主要区間申請・現行比較運賃	4
(3) 鉄軌道部門収支の実績および推定	5
(4) 運賃収入内訳	5
(5) 輸送人員の推移および今後の見通し	5
(6) 設備投資実績・計画	6
(7) これまでの経営合理化の状況および今後の取組み	7
(8) 発売している主な企画商品	8
(9) 利用者サービスの向上策	9
(10) お問い合わせについて	11

(1)申請・現行運賃比較表

<今回改定のポイント>

- ・平均で12.9%の改定率とする。
- ・初乗り運賃は10円程度の改定とし、その他区分の改定率は概ね同程度とする。

初乗り運賃 1円単位運賃126円⇒140円(改定率11.1%)

10円単位運賃130円⇒140円(改定率7.7%)

- ・「鉄道均一制」のこどもの国線は運賃を据え置く。

- ・「軌道均一制」の世田谷線は10円程度の改定とする。

1円単位運賃147円⇒160円(改定率8.8%)

10円単位運賃150円⇒160円(改定率6.7%)

- ・通学定期旅客運賃は家計負担に配慮し、据え置きとする。

①普通旅客運賃(大人)

○鉄道対キロ区間制(こどもの国線、世田谷線を除く全線)

(単位:キロ、円)

キロ程	現行運賃		申請上限運賃	
	1円単位	10円単位	1円単位	10円単位
1～3	126	130	140	140
4～7	157	160	180	180
8～11	199	200	227	230
12～15	220	220	250	250
16～20	251	260	288	290
21～25	272	280	309	310
26～30	304	310	347	350
31～35	335	340	381	390
36～40	377	380	430	430
41～45	409	410	469	470
46～50	440	440	500	500
51～56	471	480	531	540

○鉄道均一制(こどもの国線)

(単位:円)

	現行運賃		申請上限運賃	
	1円単位	10円単位	1円単位	10円単位
全線均一	157	160	据置	据置

○軌道均一制(世田谷線)

(単位:円)

	現行運賃		申請上限運賃	
	1円単位	10円単位	1円単位	10円単位
全線均一	147	150	160	160

②通勤定期旅客運賃(大人1か月)

○鉄道対キロ区間制(こどもの国線、世田谷線を除く全線)

(単位:キロ、円)

キロ程	現行運賃	申請上限運賃
1～3	4,380	4,990
4～7	5,960	6,780
8～11	7,530	8,570
12～15	8,290	9,430
16～20	9,440	10,740
21～25	10,110	11,510
26～30	11,270	12,830
31～35	12,450	14,170
36～40	14,010	15,940
41～45	15,170	17,260
46～50	16,330	18,580
51～56	17,490	19,900

○鉄道均一制(こどもの国線)

(単位:円)

	現行運賃	申請上限運賃
全線均一	5,790	据置

○軌道均一制(世田谷線)

(単位:円)

	現行運賃	申請上限運賃
全線均一	5,390	6,140

③通学定期旅客運賃(大人1か月)

○鉄道対キロ区間制(こどもの国線、世田谷線を除く全線)

(単位:キロ、円)

キロ程	現行運賃	申請上限運賃
1～3	1,870	据置
4～7	2,470	〃
8～11	3,120	〃
12～15	3,450	〃
16～20	3,940	〃
21～25	4,270	〃
26～30	4,790	〃
31～35	5,280	〃
36～40	5,940	〃
41～45	6,430	〃
46～50	6,920	〃
51～56	7,430	〃

○鉄道均一制(こどもの国線)

(単位:円)

	現行運賃	申請上限運賃
全線均一	2,480	据置

○軌道均一制(世田谷線)

(単位:円)

	現行運賃	申請上限運賃
全線均一	2,680	据置

(2)主要区間申請・現行比較運賃

(単位:円)

種別 区間	普通(大人)				通勤定期 (大人1か月)		通学定期 (大人1か月)	
	1円単位		10円単位		現行 運賃	申請上 限運賃	現行 運賃	申請上 限運賃
	現行 運賃	申請上 限運賃	現行 運賃	申請上 限運賃				
渋谷～中目黒	126	140	130	140	4,380	4,990	1,870	据置
渋谷～自由が丘	157	180	160	180	5,960	6,780	2,470	〃
渋谷～武蔵小杉	199	227	200	230	7,530	8,570	3,120	〃
渋谷～日吉	220	250	220	250	8,290	9,430	3,450	〃
渋谷～菊名	251	288	260	290	9,440	10,740	3,940	〃
渋谷～横浜	272	309	280	310	10,110	11,510	4,270	〃
渋谷～三軒茶屋	157	180	160	180	5,960	6,780	2,470	〃
渋谷～二子玉川	199	227	200	230	7,530	8,570	3,120	〃
渋谷～溝の口	220	250	220	250	8,290	9,430	3,450	〃
渋谷～あざみ野	251	288	260	290	9,440	10,740	3,940	〃
渋谷～青葉台	272	309	280	310	10,110	11,510	4,270	〃
渋谷～長津田	304	347	310	350	11,270	12,830	4,790	〃
渋谷～中央林間	335	381	340	390	12,450	14,170	5,280	〃
目黒～大岡山	157	180	160	180	5,960	6,780	2,470	〃
目黒～武蔵小杉	199	227	200	230	7,530	8,570	3,120	〃
目黒～日吉	220	250	220	250	8,290	9,430	3,450	〃
大井町～自由が丘	157	180	160	180	5,960	6,780	2,470	〃
大井町～二子玉川	199	227	200	230	7,530	8,570	3,120	〃
大井町～溝の口	220	250	220	250	8,290	9,430	3,450	〃
五反田～旗の台	157	180	160	180	5,960	6,780	2,470	〃
五反田～蒲田	199	227	200	230	7,530	8,570	3,120	〃
多摩川～蒲田	157	180	160	180	5,960	6,780	2,470	〃

(3) 鉄軌道収支実績および推定

(単位:百万円、%)

項目	2020年度 (実績)	2023～2025年度(3年間合計)	
		現行	申請
収入	114,946	423,627	466,803
支出	146,157	468,535	468,535
差引損益	▲31,211	▲44,907	▲1,731
収支率	78.6	90.4	99.6

※支出については、申請上の計算方式で算出

(4) 運賃収入内訳

(単位:百万円)

項目	2020年度 (実績)	2023～2025年度(3年間合計)	
		現行	申請
定期外	52,782	225,755	252,882
定期	44,497	143,609	159,658
合計	97,278	369,364	412,540

(5) 輸送人員の推移および今後の見通し

<実績>

(単位:千人、%)

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
定期外	464,259	468,163	470,647	464,980	327,165
定期	698,764	710,496	718,669	722,283	478,618
合計	1,163,023	1,178,659	1,189,316	1,187,263	805,783
前年比	101.3	101.3	100.9	99.8	67.9

<将来推定>

(単位:千人、%)

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
定期外	389,889	425,956	449,476	465,924	465,924
定期	498,296	529,813	558,431	558,431	558,431
合計	888,185	955,769	1,007,907	1,024,355	1,024,355
前年比	110.2	107.6	105.5	101.6	100.0

(6)設備投資実績・計画

①設備投資実績と計画

(単位:億円)

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
	実績	実績	計画	予定	予定	予定	予定
安全	285	142	312	288	339	331	339
サービス 改善	167	45	33	71	79	121	128
輸送力 増強	187	71	89	85	12	8	5
合計	639	259	435	444	431	461	474

※端数処理のため、各項目の計と合計が一致しない場合があります。

②主要プロジェクトの内容

中期事業戦略「3つの変革・4つの価値」に基づき、設備投資を実施してまいります。

【3つの変革】

○事業構造変革(2021～2025年度 平均35億円)

- ・東横線ワンマン運転対応
- ・駅サービスのDX化
- ・状態保全(CBM)システム導入
- ・5G通信インフラの整備

【4つの価値】

○安全、安心、環境の更なる追求(2021～2025年度 平均303億円)

- ・田園都市線、大井町線車両更新
- ・東横線、目黒線、田園都市線運転保安装置の更新
- ・自然災害対策(高架橋・擁壁耐震補強、法面補強、換気口嵩上げ等)
- ・踏切障害物検知装置の高度化
- ・テロ等防犯対策(車内防犯カメラの高機能化等)
- ・省エネルギー機器の導入(駅照明のLED化、高効率な変電設備の導入等)

○ユニバーサルなサービスの進化(2021～2025年度 平均32億円)

- ・ホームと車両床面の段差・隙間縮小
- ・バリアフリールート of 拡充(駒沢大学駅エレベータ増設 等)
- ・案内設備の改良
- ・旅客トイレのリニューアル
- ・新しい乗車券システムの導入

○都市交通における快適性の向上と課題の解決(2021～2025年度 平均46億円)

- ・目黒線8両編成化対応
- ・有料着席サービスの他路線への拡充
- ・運行情報配信の高度化(リアルタイム混雑情報 等)

○人、街、暮らしをつなげるプラットフォーム(2021～2025年度 平均30億円)

- ・田園都市線地下区間駅リニューアル
- ・池上線駅リニューアル

(7)これまでの経営合理化の状況および今後の取組み

当社は、これまで様々なコスト削減、経営合理化を実施してまいりました。技術部門では工事方法の見直し、新工法や新技術の採用による工数の削減を進めているほか、メンテナンスコストを抑えた設備の導入や検査周期の見直しを進め、設備のライフサイクルコストの縮小に努めております。

運輸部門では、駅における業務の内製化や防犯カメラを活用したセキュリティ対策等による外注委託費の削減、利用者サービスのデジタル化による配置人員の見直し、定期券うりばの営業時間変更や集約等のサービスレベルの低下を極力抑えた上で人件費の削減を進めております。運行面では新型コロナウイルスの影響により利用者が減少した時間帯のダイヤを見直して利便性を維持しながら効率化を実現しております。本社従業員においても柔軟な働き方を奨励するフレックス勤務やリモート勤務制度を導入し、生産性の向上、時間外労働の削減を行っております。今後もこれらのコスト削減は継続的に実施してまいります。

今回の新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けた緊急的なコスト削減措置として役員報酬や管理職給与、夏季・冬季賞与の削減、労働時間の全社的見直しにより人件費を更に削減し、2022年度の採用を必要最低限に抑える等、聖域なきコスト削減を実施しております。

さらには、固定費割合が大きい鉄道事業特有のコスト構造を抜本的に見直して事業基盤の強靱化を目指す「事業構造変革」を進めております。東横線ワンマン運転の早期実現、デジタル技術を活用した設備の状況に合わせた保守体制の最適化等による事業運営の高度化や、旧来からの慣習、重層化したルールや社内制度等を再構築し、従業員の活躍の場を拡充することで生

産性の更なる向上を目指します。テクノロジーの活用等により、安全性や利便性の維持向上と業務の効率化を両立し、将来にわたり高水準のサービスを提供してまいります。

(8) 発売している主な企画商品

①東急線ワンデーパス

- ・内 容 当日に限り東急線(こどもの国線と世田谷線を含む)全線が1日乗り降り自由な乗車券です。
- ・発売箇所 東急線各駅(こどもの国駅、恩田駅、世田谷線各駅を除く)
- ・発売期間 通年

②東急線・東急バス 一日乗り放題パス

- ・内 容 当日に限り東急線(こどもの国線と世田谷線を含む)全線と東急バスの路線バスが1日乗り降り自由な乗車券です。
- ・発売箇所 東急線各駅(こどもの国駅、恩田駅、世田谷線各駅を除く)
- ・発売期間 通年

③東急線みなとみらいパス

- ・内 容 東急線各駅(横浜駅、こどもの国駅、恩田駅、世田谷線各駅を除く)から横浜駅までの東急線内往復乗車券と横浜高速鉄道みなとみらい線の1日乗車券を組み合わせたものです。
- ・発売箇所 東急線各駅(横浜駅、こどもの国駅、恩田駅、世田谷線各駅を除く)
- ・発売期間 通年

④横濱中華街旅グルメきっぷ

- ・内 容 東急線の1日乗車券と横浜高速鉄道みなとみらい線の1日乗車券、横濱中華街お食事券の3つを組み合わせたものです。
- ・発売箇所 東急線各駅(こどもの国駅、恩田駅、世田谷線各駅を除く)
- ・発売期間 通年

⑤世田谷線散策きっぷ

- ・内 容 当日に限り何回でも世田谷線各駅で乗り降りができる乗車券です。
- ・発売箇所 世田谷線三軒茶屋駅、上町駅、下高井戸駅
- ・発売期間 通年

(9)利用者サービスの向上策

中期事業戦略における4つの価値に基づき、様々なお客さまサービスの向上に資する施策を実施してまいります。

①安全・安心・環境の更なる追求

ア. 事故防止、異常時の復旧力強化

運行の安全性・安定性の維持向上のため、適切なタイミングで設備を更新して健全性を維持し、故障の未然防止を図ります。具体的には、車両、運転保安装置や列車無線装置等を更新します。また、センシング技術を導入して設備状況のモニタリングを可能とすることで保守業務を高度化して事故の未然防止や復旧力向上を図ります。

安全・安心の向上策では「3つの100%」として、ホームドア・センサー付固定式ホーム柵、車内防犯カメラ、踏切障害物検知装置の設置を進めてまいりました。ホームドア・センサー付固定式ホーム柵は2019年度に世田谷線、こどもの国線を除く全駅で整備を完了しており、今後は目黒線8両編成化に伴う増設や老朽化に伴う更新等を実施いたします。防犯カメラは全ての駅に加えて、2020年7月に当社所属の全ての車両に設置を完了しており、犯罪を抑止するだけでなく、迅速な映像確認が可能な機能を活用し、異常時の速やかな対応を可能としております。今後はリアルタイム性の向上等の防犯カメラの高度化や、スマートフォンの活用等によりお客さまがトラブルの発生を乗務員等へ速やかに通報可能とするような仕組みを検討します。踏切障害物検知装置は2021年7月に世田谷線・こどもの国線を除く全ての踏切135箇所を設置を完了し、歩行者等を検知しやすい3D センサー式の導入や AI による画像解析等最新技術を駆使した踏切安全性向上を検討いたします。

2021年12月に開館した従業員向け施設「安全共創館」での全従業員を対象とした安全研修の実施や警察・消防と連携した訓練等、従業員の教育・訓練にも注力しているほか、お客さまへの情報配信を適切かつ迅速に行うため媒体の多様化を進める等、安全、安心に寄与する取り組みを推進して、今後も高い安全水準を維持、向上してまいります。

イ. 災害対策

近年激甚化する自然災害発生時においても、安全に鉄道運行を継続するための災害対策を引き続き進めてまいります。地震対策については、国土交通省令に基づく基本的な耐震補強は既に完了しておりますが、今後は異常時の早期復旧を可能とするため、高架橋や擁壁の補強を実施いたします。豪雨対策については、地下換気口の嵩上げや線路脇法面の補強を実施しており、今後も優先順位に基づいて整備を進めてまいります。また、自然災害の発生を早期に認識して適切な判断、迅速な行動が取れるよう、計測装置の維持更新や機能強化、お客さまへの情報配信の強化も検討してまいります。

ウ. 環境性能の向上

田園都市線においては、環境性能が大幅に向上した新型車両2020系を導入し、旧型車両8500系との置き換えを随時進めております。また世田谷線では、2019年3月より再生可能エネルギー100%での運行を開始する等、脱炭素・循環型社会の実現に貢献するため様々な取組みを実施しております。今後も新型車両の導入、駅照明のLED化や再生可能エネルギー活用を進めるとともに、環境効率の高い鉄道を広くご利用いただくための利用促進施策にも尽力してまいります。

②ユニバーサルなサービスの進化

ア. シンプルな移動体験

鉄道利用体験をより分かり易くシンプルにするために、2020年2月に期間限定で鉄道、バスやその他東急グループのサービスが使い放題になる「東急線・東急バス サブスクパス」を試行いたしました。今後もシンプルかつ快適に鉄道をご利用いただけるように、全線定期券等の乗り放題サービスの拡張やQRコード等を活用した新しい乗車券の検討を進めてまいります。また駅通信環境の5G化等のデジタルサービス提供のための環境整備を進め、ゲートレス・キャッシュレス化等次世代の鉄道サービスに向けた実証実験にも積極的に取り組んでまいります。

イ. 誰もがひとしく移動しやすい鉄道

ハード・ソフト両面でのバリアフリー整備を進めてまいります。当社は2014年に全駅でバリアフリールートの整備を完了しており、今後はバリアフリールートの複数整備や車両床面とホームの段差・隙間の縮小工事を実施いたします。ソフト面では東急線アプリ等で各駅のバリアフリールート、車両ごとの優先席や車椅子スペース位置等をご案内しており、今後はVR・AR等のデジタル技術を活用したご案内についても検討を深めてまいります。また2021年11月にはシニア層1,000名を対象に1か月間全線乗り放題の「東急線乗り放題パス(over60)」を限定発売いたしました。今後も沿線にお住まいの高齢者や子育て世代の方々がより気軽に鉄道をご利用いただけるような乗車券施策についても実施してまいります。

③都市交通における快適性の向上と課題の解決

ア. 交通アクセス改善

2022年度下期に、東急新横浜線の開業を予定しております。本路線により相鉄線との相互直通運転が開始、東急線から新横浜駅へのアクセスが格段に向上し、東京、神奈川、埼玉と関西圏を繋ぐ一大鉄道ネットワークの構築に寄与いたします。また、「新綱島駅」、「新横浜駅」の2つの新駅が整備され、地域の活性化にも貢献してまいります。

イ. 車内空間の快適化

2022年度上期より、目黒線において当社所属車両を6両編成から8両編成に順次変更し、

目黒線の輸送力を増強いたします。また、田園都市線、大井町線、目黒線に新型車両である2020系、6020系、3020系を導入しており、車内空間の快適性を向上しております。今後は車内のリニューアルも積極的に実施し、より快適にお過ごしいただける車内環境を引き続き整備してまいります。2018年12月より運行を開始している大井町線有料着席サービス「Q SEAT」についても今後は他路線への拡充を検討してまいります。また、車両の混雑情報についても東急線アプリにて田園都市線の一部車両ではリアルタイムで配信しており、今後は5G等のデジタル技術を活用しながらリアルタイムの混雑情報配信を拡大してまいります。

ウ. 郊外型生活の利便性向上

リモートワーク等の新しい生活様式の定着を受けて、2021年7月より、長津田駅、武蔵小杉駅の定期券うりば跡地および「電車とバスの博物館」の一部スペースをシェアオフィスとしてリニューアルいたしました。本取組みは暫定的ではございますが、今後もお客さまの生活の変化に合わせた便利な機能を駅や鉄道施設に取り入れ、お客さまの生活の中心としての駅のあり方を検討してまいります。また、働く場所や時間が多様化する中で、これまでの通勤定期券に代わる多地点間移動のニーズに応える乗車券施策等の検討を深め、需要の変化を捉えたサービスを提供してまいります。

④人、街、暮らしをつなげるプラットフォーム

ア. 地域とつながる駅空間の創出

各路線の特色を活かし、地域の方々に親しまれる駅空間の創出を継続的に実施しております。池上線では、2016年の戸越銀座駅を皮切りに旗の台駅、池上駅、長原駅において東京都内で生産される多摩産材を活用し、木の温もりが感じられる「木になるリニューアル」を実施しております。今後は設備の老朽化が進んでいる田園都市線地下区間(池尻大橋駅～用賀駅)で駅のリニューアル工事を進めてまいります。

イ. サービスプラットフォームの構築

2021年5月から10月まで定期券保有の新たな付加価値創出を目的とした環境配慮型のサブスクリプションサービス「TuyTuy」の実証実験を行いました。今後もこうした実証実験を重ねながら、鉄道と沿線地域とを繋ぐサービスを提供し、人々が行き交う豊かで活気のある街づくりに貢献してまいります。

(10)お問い合わせについて

東急グループお客さまご案内窓口

東急お客さまセンター TEL 03-3477-0109

月～金 9:00～17:00

土日祝 9:00～17:00

(年末年始などを除く)