

次の「あたりまえ」と「ワクワク」を
「東京メトロが目指す未来に向けて」

REPORT.1

安全とサービスの両輪で 向上し続ける 「あたりまえ」の品質

2025年度から始動した新・中期経営計画のスピリットに掲げられているのが、「たゆみなき『安全』の追求」と「質の高い『サービス』の提供」だ。9路線195kmの運行を担い、これまで東京という巨大都市のライフラインを支えてきた東京メトロは、最先端のデジタル技術を取り込み、鉄道オペレーションの革新に挑んでいる。効率を追い求めるだけでなく、人とテクノロジーの融合によって、未来の都市交通はどう変わっていくのか。その戦略と展望を聞いた。

取材・文●清水友樹・みんなつ編集部／撮影●小野田麻里／写真画像提供●東京地下鉄株式会社（東京メトロ）



2026年度にCBTCを導入予定の東京メトロ日比谷線走る13000系車両。

■駅ホームのデプスカメラと計測情報



複眼レンズで車両を撮影し、列車の混雑をリアルタイムで計測・可視化できるデプスカメラ。AIを活用し算出されたデータは、「移動のしやすさ」や「わたしの東京」をキーワードに運行状況などを提供する「東京メトロ my!」アプリに随時反映される。

進化する安全・安定輸送と サービス提供

東京メトロは鉄道事業の安全性・利便性向上を第一に取組むことを前提に、ホームドアの設置（2025年度中に全駅設置予定。ただしホームの新設工事の南砂町駅を除く）、自然災害対策やセキュリティ強化など、安全対策の強化を着実に進めてきた。

新・中期経営計画における鉄道事業の戦略について、専務執行役員で鉄道本部長である小川孝行氏は「従来からの『安全・安定輸送をさらに進化させる』とともに、お客様の体験価値を最大化させる『質の高いサービスを目指す』方針を掲げた」という。

東京メトロのバリアフリー整備に注目すると、各駅にエレベーターを設置しているほか、視覚障がい者向けのナビゲーションなど「すべてのお客様に安心な移動手段」を実現する姿勢が鮮明だ。駅構造や動線の複雑さという課題は一部に残るものの、実用面において、質と量の両面で高水準を維持しており、「移動等円滑化取組計画」に基づく段差・隙間の縮小や、バリアフリートイレの整備も着実に進めている。加えて「新技術の導入や、メトロIDを活用したデジタルマーケティング、アプリを介した情報提供の一元化など、お客様の利便性や快適性を高める取組みも重要」（小川氏）であるという。

新技術とオペレーション向上



代表取締役・専務執行役員
鉄道本部長

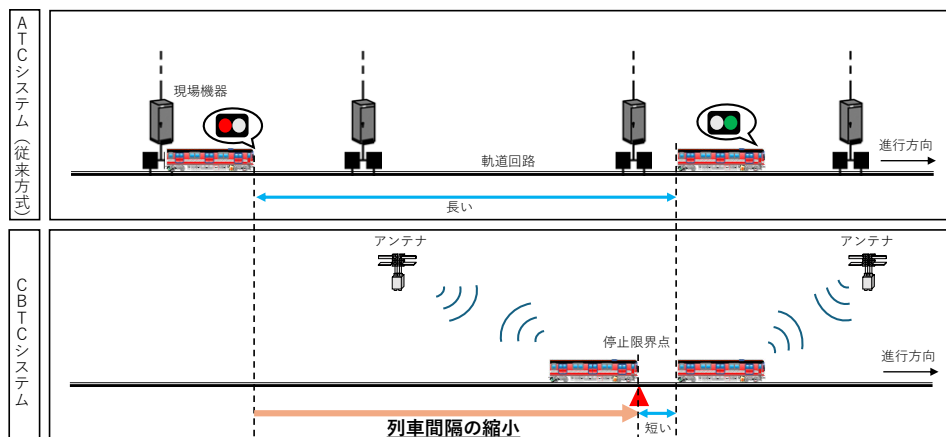
小川 孝行
Takayuki OGAWA

まず、利便性・快適性を高める点で、今後定時運行性向上が期待されるのが、2024年12月より丸ノ内線で導入したCBTC（無線式列車制御システム）だ。その運用状況について小川氏は「現場からは、ダイヤ乱れが早期に回復しやすくなった、遅延による運転士の心理的負担が軽減した、といった声を聞くことができた」と話す。

高い遅延回復効果がCBTCの特長であるが、今後、導入が予定されている日比谷線・半蔵門線（2026・2028年度を予定）には相互直通運転があり、他社との連携は欠かせない。小川氏は「他社鉄道には踏切がある点など当社と条件が異なります。東京メトロの知見を参考にしていきたいですし、知恵を出し合って解決しなくてはならない課題などがあります。また車両床下に積む機器をシンプルな構成にできる効果も見据えて、CBTCの仕様共通化を推進していきます」と語る。CBTCの導入により、軌道短絡と呼ばれる信号トラブルの軽減等、安定性

■ CBTC(無線式列車制御システム)の概要

CBTC = Communications-Based Train Control の略。無線技術を活用した列車制御により、列車間隔を詰めることが可能となる。



■ 東京観光のサポート



訪日外国人も含めた観光客のニーズ把握、お出かけのしやすさ向上にも積極的に取り組んでいる。「Tokyo City Pass」は、東京メトロ線全線と都営地下鉄線全線が24・48・72時間乗り降り自由に利用できる「Tokyo Subway Ticket」に、東京の魅力ある観光施設や体験をセットにした観光チケット(右)。／駅構内の旅客案内所は、英語を話せるスタッフが常駐し、交通利用に関する情報提供などを行っている(左)。



■ クレジットカードのタッチ決済、QRコード(※)を活用した乗車サービス対応の改札の拡充



ストレスなく乗車できる環境を実現するためキャッシュレス化も推進中。将来的には、「タッチレス改札」の実現を目指している。※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

の向上の効果も期待される。

メンテナンスの分野で導入が進むのが、CBM(状態基準保全)である。これは、設備の状態に応じて点検や補修を行う予防型メンテナンスだ。

「例えば、車両は走行状態監視データ等、軌道は営業車両に搭載した装置により状態をモニタリングすることが可能です。そのデータから変位や不具合の兆候を早期に把握し、故障を未然に防ぐ。これにより、点検作業の効率化が上がるだけでなく、検査周期の最適化が可能になり、運転見合わせがより発生しにくくなります」(小川氏)

こうした技術の導入は、労働人口が減少するなかで安全確保と現場の作業環境の改善の両立をもたらすが「五感を使って状態確認できる人材を育成することの重要性は変わりません。先端技術を導入しながら、人がやること、DX等でできることをミックスさせ、保全の最適化を図っていく」と小川氏は語る。

デジタルマーケティングで創出する「新しい移動体験」

デジタル化においては「東京メトロMy!アプリ」の機能向上も進めている。同アプリではリアルタイム運行・混雑情報や、「徒歩移動が少ない」といったパーソナライズ化された経路検索機能を提供し、タクシーやシェアサイクル、ワークブースと連携している。

今後は「メトロの会員IDを軸に連携させたサービス提供など、当社とお客様との『デジタル接点』を多角化し、一人ひとりのニーズをより把握し、お出かけの提案などにつなげていく」ことが目標であると小川氏はいう。

また、インバウンド需要に応える訪日外国人旅行者向けのアプリ「Tokyo Metro For Tourists」の充実や、クレジットカードのタッチ決済、QRコードを活用した乗車サービスの拡充なども進行中だ。AIやIoTなどのテクノロジーが進化するなかで、案内のプロを育てる接遇研修や、乗務員のトラブル対応力向上など、人の力を育む取り組みも継続している。

東京メトロは交通機関であるだけでなく、東京という都市のインフラを支える企業である。だからこそ、新技術の導入やオペレーションの進化は、都市全体の価値を底上げする投資であるともいえる。

「第一はおお客様の安全です。そして大事ななお客様が困りにならないようなサポートです。フェイス・トゥ・フェイスの接客に変化があってもマインドやスキルは高いレベルで保つ研修・訓練は継続していきます」(小川氏)

都市の人口構成が変わり、ライフスタイルも多様化するなかで、鉄道事業も柔軟に進化し続ける必要がある。その最前線で東京メトロは、次の時代へ走り続けている。