

長期経営方針

長期経営方針は、経営理念を踏まえ、現在から 2028(平成 40)年頃までの概ね 10 年間に当社が実現を目指す 4 点の主要な目標を経営方針として示すものです。今後はこの長期経営方針に即し、中期的に取り組む具体的な事業を中期経営計画として取りまとめ、その達成に向け全社一丸となって事業を展開することにより、当社の使命を確実に果たすとともに、将来に向けた発展の礎を築いていきます。

1 安全の確保

輸送の安全は、交通事業者にとって最大の使命です。安全対策には終わりがなく、より安全な運行を目指して、不断の努力を続けていかなければなりません。また、安全を確保するための努力を続けることが、お客様からの信頼につながり、経営理念に即した交通サービスの実現へとつながります。

そのため、安全最優先の取組を更に高めていくとともに、ハード・ソフト両面からの安全の確保に向けた施策を進めて行く必要があります。

(1) 安全管理体制の充実・強化

① 安全管理体制の継続的改善

安全最優先を徹底していくために、安全に対するこれまでの経験を活かすとともに、運輸安全マネジメント制度に基づく PDCA サイクルによる取組を着実に実行して、安全管理体制を継続的に改善し、多摩モノレールの安全性を一層向上させます。

そのため、毎年度定める安全重点施策に基づく取組を着実に実施していくとともに、事故・不具合・事故の芽（気付き）及びヒヤリハット等の情報収集・分析を強化し、ヒューマンエラーや事故を防止するための仕組みや対策につなげていきます。

② 異常時対応力の強化

自然災害や事故、更にはテロ等に対して実効性のある予防策を講じるとともに、万一これらが生じた場合におけるお客様の安全を確保するための初動対応や早期復旧、事業継続への対応力を向上させます。また、輸送障害等に対しても安全最優先を前提として、できる限り迅速なダイヤ復旧に努めます。

そのため、事業継続計画や規程類・対応マニュアル等を見直すとともに、実践的かつ組織横断的な訓練を関係機関とも連携しながら継続的に実施することなどにより、危機管理能力や異常時対応力の強化を図ります。

(2) 施設や車両の安全性の確保・向上

① 適切かつ計画的な保守管理と更新の実施

安全運行の基盤となる軌道・駅施設や電力・信号通信設備、車両等を適切な保守管理及び計画的な更新を行うことにより、常に健全な状態に保ち、事故・障害等を未然に防止します。

そのため、定期的な検査や点検に基づき、適時適切に保守管理を行うとともに、より有効性・合理性の高い検査手法・保守手法を検討し改善していきます。また、経年や使用頻度、劣化状況等を的確に把握し、予防保全の観点から計画的かつ着実に更新工事を進めていきます。

② 更なる安全性向上のための施設づくり

お客様に信頼され喜ばれる交通サービスを実現するためには、施設や車両の安全性をより高めていくことが不可欠です。

そのため、様々な事例や技術動向を的確にとらえ、自然災害や事故に対してより強く、復旧性の高い施設・車両づくりを目指します。また、事故の大きな要因となりうるヒューマンエラーについても、ソフト面の対策とともに、エラーそのものを少なくする、あるいはエラーが事故につながらないようなハード面での対策を強化し、更なる安全性の向上を図ります。

2 お客様サービスの向上

お客様から信頼され喜ばれる交通サービスを実現するためには、お客様の視点に立ち期待に応えるサービスを充実させ、より多くのお客様にご利用いただくことで、今後の人口減少時代にあっても良好な経営を維持し、更なるサービス向上を可能にするという好循環を作り出すことが重要です。

そのため、多種多様化するお客様のニーズを的確にとらえ、利用状況や外部環境の変化にも十分配慮しながらお客様サービスの向上策を多面的に検討し、実施していく必要があります。

(1) お客様の使いやすさを大切にするダイヤの実現

お客様にとって使いやすいダイヤを提供し、定時性を保ったモノレールの運行を実現することは重要なお客様サービスといえますが、厳しい経営が続いたことや人員、システム、機材の制約などもあり、当社ではこれまで本格的なダイヤ改正は行われておりません。

そのため、今後は現在進めている運行に関するシステムの更新を機として、生活スタイルの変化や他社線ダイヤの動向なども踏まえながら、お客様に使いやすいと感じていただけるダイヤの見直しに積極的に取り組みます。また、沿線のイベントや行事等に合わせた臨時列車についても機動的な運行を図っていきます。

さらに、より利便性の高いダイヤを追求するため、様々な工夫や技術的な検討を進めていきます。

(2) 快適で便利な環境の整備

① 快適な移動空間の創出

お客様の誰もがいつでも気持ちよくモノレールをご利用いただけるように、子育て世代、高齢者、障害者等に十分配慮しながら、駅構内や車内における快適な移動空間を創出します。

そのため、駅舎における更なるバリアフリー化や現代的ニーズを踏まえたトイレのリニューアルなどを推進することにより、様々な機能を付加した明るく清潔感のある駅構内の実現を図るとともに、車内環境や設備の改善による車内の快適性の向上に努めていきます。

② 接客・案内サービスの充実

お客様の誰もがいつでも安心してモノレールをご利用いただけるように、親しみやすい接客を実践するとともに、分かりやすい案内サービスを充実させます。

そのため、お客様に接する社員の真心のこもった接客力の向上を図るとともに、無人駅における案内サービスの改善や訪日外国人に向けた多言語による案内表記、異常時における各種情報提供などにより、多様な案内情報を正確、迅速に提供していきます。

③ 多摩モノレールならではのサービスの充実

駅空間の有効活用や情報発信の充実などにより、顧客ニーズに合わせた多様で特色あるサービスを提供し、お客様や地域の皆様との結びつきを更に深めることで、より多くの方々に利用していただく取組を進めます。

そのため、これまでの物販や企画券などの更なる充実に加え、生活サービス、情報通信、物流など交通事業にとどまらない幅広い業態のサービスや技術の動向にも目を配りつつ、多摩モノレールならではの便利で魅力的なサービスの開発・提供に努めます。

3 沿線地域との連携

東京都の推計によると多摩地域の人口は2020年にピークを迎えると見込まれています。こうした人口動向を受け、東京都は多摩地域において、公共交通などを活かした駅を中心とする機能集積を図り、環境負荷の少ない効率的な職住近接のまちづくりを積極的に展開し、集約型地域構造の実現を目指しています。

そのため、当社もその一翼を担い、地域とともに持続的な発展が可能となるよう、今後は、沿線地域との連携を一層強化し、地域の価値を向上させ、定住人口だけでなく来訪者などの交流人口の増加にも寄与する必要があります。

(1) 多摩モノレールのブランドづくり

多摩モノレールとその沿線の価値を高め、地域を結ぶ交通機関としての存在意義を一層確かなものとしていきます。

そのため、安全の確保やお客様サービスの向上に向けた取組を続けていくことにより、お客様から信頼され喜ばれる交通機関としてのイメージを定着させていきます。

さらに、モノレールや沿線の強みなど特殊性を活かした取組やイメージ戦略、積極的な広報活動を行うことにより、「モノレールを使いたい」、「沿線に住みたい」と思われるような多摩モノレールとその沿線のブランドづくりを進めていきます。

(2) 沿線地域の活性化に寄与するための取組

① 多摩モノレールの特性を活かした地域の賑わい創出への貢献

多摩モノレールは、整備された道路の上空を高架軌道で運行するため、一般の鉄道とは構造的にも景観的にもまったく異なる特色ある交通機関であり、多摩のシンボルともなっています。

そのため、駅や車両、運営基地等を活用した多彩な工夫を凝らしたイベントを地域と連携して開催することや、沿線自治体、大学、企業などが実施するイベント等に対して交通事業者の立場から積極的に連携を図ることなどにより、地域の空を駆け抜ける特色ある身近な交通機関として、多摩モノレールのファンを増やし、地域の賑わい創出に貢献していきます。

② 沿線自治体、各種関係機関等と協働した取組

多摩モノレールの沿線には、独自の歴史や文化を有する自治体をはじめ、特色ある教育研究機関や文化交流施設、多様な業種業態の企業、各種の活動を展開する団体などが数多く立地しています。沿線地域の活性化を図るためには、これらの多様な主体による連携した取組が効果的です。

そのため、当社としてもこうした多様な主体との連携を強化し、協働して多摩モノレールとその沿線地域ならではの地域に根差した取組を検討して沿線地域の活性化へ寄与していきます。

4 経営基盤の強化

当社は、2008（平成20）年度に開業時の重い初期投資負担などのため資金ショート
の危機に直面しました。このため、関係機関から経営安定化計画に基づく支援を受けて
経営の安定化を図り、それ以降連続9期黒字決算を続けるに至りました。

当社が将来にわたって、経営理念に掲げる地域の公共交通機関としての使命を果たし
ていくためには、より一層の経営基盤の強化を図ることにより、コンプライアンスの確
保や環境への配慮など企業としての社会的責任にも十分留意しながら、自立かつ持続
的な経営を実現しなければなりません。

そのため、経営安定化計画の支援スキームに基づく資金需要に確実に対応するととも
に、財務体質の更なる改善や当社の将来を担う人材育成、機能的な組織構築などを着実
に進めて行く必要があります。

（1）自立した財務基盤の確立

① 安定した収益の確保

当社が今後も安定的で持続的な経営を続けるには、少子高齢化や人口減少が見込
まれる状況下でも、輸送人員の維持・拡大を図り、運輸収入を確保するとともに、
付帯事業による運輸雑収の増加を図る必要があります。

そのため、安全を最優先としつつお客様サービスの向上と地域との連携を強化し
て、沿線自治体などとともに地域の活性化を促し定住人口、就業・就学人口、交流
人口の増加を図り、輸送人員の維持・拡大を目指します。

さらに、広告や駅構内営業等の様々な工夫による付帯事業収入の増加を目指す
とともに、既存事業の枠にとどまらない新たな収入の可能性についても検討を行い、
将来にわたる安定した収益の確保に努めます。

② 健全な財務体質づくり

今後、経営安定化計画に基づく関係自治体への無利子借入金の返済などを確実に
対応しつつ、引き続き安定した経常利益の確保を図ることにより、自立した経営基
盤の確立につなげていきます。

そのため、計画的かつ効果的な財務戦略を策定して健全な財務体質づくりに努
めます。さらに、全社一丸となってコスト削減や費用対効果等を意識した取組に
努めます。

(2) 将来を担う人材の育成と組織の強化

① 社員を活かす制度・環境の整備

固有社員が会社経営の中核を担う時代に入った今、今後の自立的な経営をより確かなものにするためには、会社の運営を担う人材を継続的に確保し、自ら考え自ら改革していく気概を持った社員を育成することが重要な鍵となります。

そのため、多様な人材の受入れやキャリア形成の研修、ワークライフバランスを取り入れた働き方等を進め、やりがいや働きやすさが感じられる人事制度及び職場環境を整備します。

② 機能的な会社組織の構築

現在の組織の枠組みは、安全管理推進室など一部を除けば、全線開業後に見直しを行ったものが継承されていますが、今後はこれまでの知識と経験を活かして、会社の規模にあった機能的で効果的な会社組織を構築します。

そのため、現場業務及び本社業務に関する業務執行方法や組織の在り方等について検討していきます。

(3) 更なる未来を見据えた取組

あらゆる事業において、将来を見通し、たゆまぬ努力を続けていくことはもとより、長期経営方針で想定している概ね 10 年間の事業としては生じないが、確実にその先に実施されると考えられる事業に対しても先行的な取組を行うことにより、未来を見据えた経営に努めます。

さらに、前例踏襲ではなく、技術革新を的確に捉えるとともに新たな価値を創造することにより、更なる発展と躍進に努めます。