

多摩都市モノレール株式会社

経営改革プラン

本経営改革プランは、東京都による指導・監督に基づき、作成したものです。
監理団体の自律的な改革を推進し、都庁グループの一員として経営基盤の強化を図る観点から、東京都の監理団体すべてが本様式により作成しています。

経営情報

1 基礎情報

平成29年4月1日現在

団体名	多摩都市モノレール株式会社			
所管局	都市整備局			
設立年月日	昭和61年4月8日			
設立後の主な沿革	平成2年11月 第Ⅰ期工事着手(立川北～上北台) 平成3年11月 第Ⅱ期工事着手(多摩センター～立川北) 平成10年11月 第Ⅰ期区間開業 平成12年1月 第Ⅱ期区間開業 平成16年8月 運賃改定 平成26年4月 運賃改定			
所在地	東京都立川市泉町1078-92			
発行株式数	1,008,780	株	資本金	100,000 千円
都持株数	805,704	株		
都持株比率	79.87	%		
他の出資団体の持株数	沿線5市		33,060	株
	民鉄3社		89,760	株
	銀行等13団体		80,256	株
	その他 _____ 団体			株
その他資産	・運営基地(立川市泉町1078-92) 等			
役員数(平成29年8月1日現在)				
常勤役員数	3 人	(うち都派遣職員	0 人、	都退職者 2 人)
常勤職員数	226 人	(うち都派遣職員	11 人、	都退職者 1 人)
非常勤職員数	15 人			
団体の使命	多摩をつなぐモノレール事業者として、安全を最優先にお客様から信頼され喜ばれる交通サービスを実現し、多摩地域の魅力と活力の向上に貢献すること。			
事業概要	多摩都市モノレールの運行			

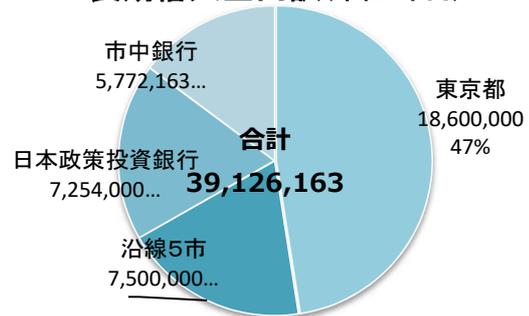
主要事業全体像 (平成28年度決算) (単位:千円)	区 分	売上高	構成割合	営業費用	構成割合
	事業全体	8,619,191	100%	6,720,685	100%
	旅客運送事業	8,377,494	97.2%	6,612,108	98.4%
	付帯事業	241,697	2.8%	108,577	1.6%

平成28年度 決算情報

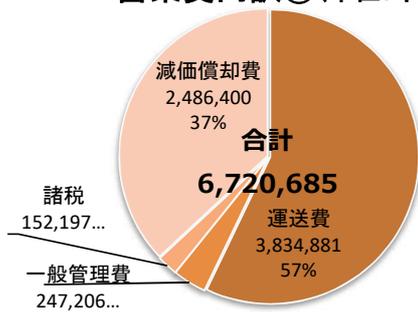
営業収益内訳(単位:千円)



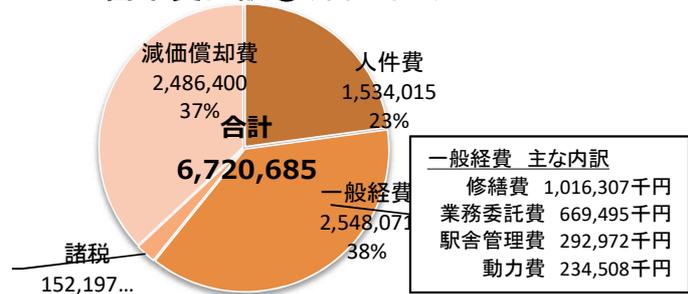
長期借入金内訳(単位:千円)



営業費内訳①(単位:千円)

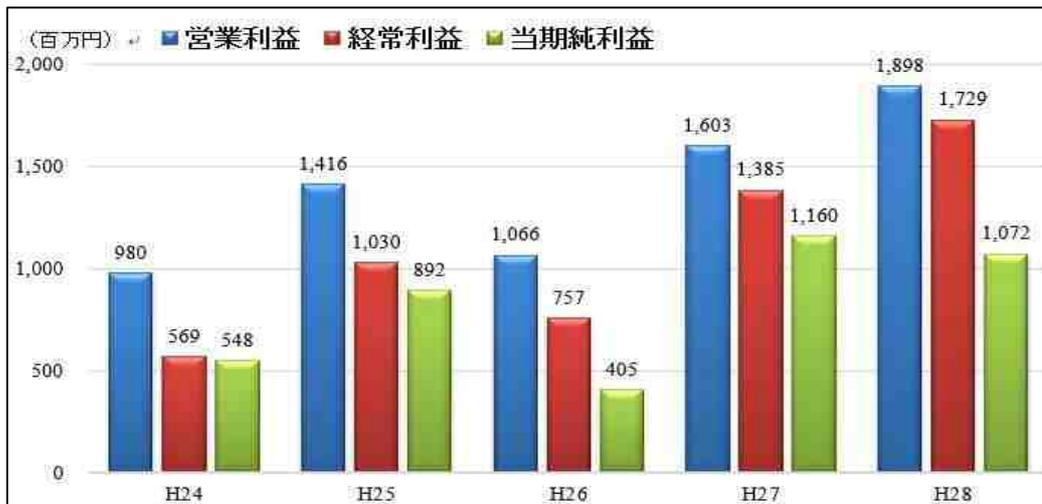


営業費内訳②(単位:千円)



一般経費 主な内訳
 修繕費 1,016,307千円
 業務委託費 669,495千円
 駅舎管理費 292,972千円
 動力費 234,508千円

営業利益・経常利益・当期純利益の推移

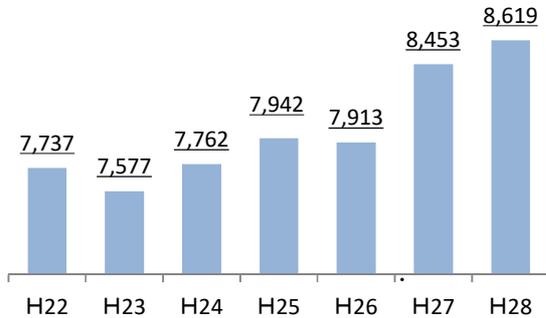


2 平成22年度以降の事業実施状況

《「売上高」、「都財政受入額」、「職員数」の推移からの分析》

2-1 売上高から見る事業動向

売上高＝営業収益(単位:百万円)



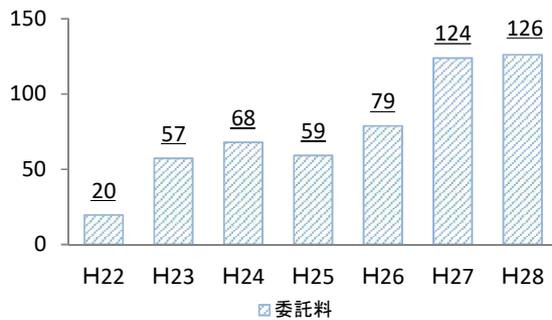
・大震災や消費増税の影響で、H23及びH26は前期比マイナスであるが、沿線開発の進展により営業収益は全体的に増加傾向。

・特に、駅直結の大規模商業施設がH27.12月に開業したことにより、H27は前期比6.8%増、H28は2.0%増。

・H29以降はH28並みで推移するものと想定している。

2-2 都財政受入額の推移から見る都施策との連動性(参考)

都財政受入額(単位:百万円)



・当社における都財政受入額は、すべて都所有のインフラ部の大規模修繕工事の委託料である。

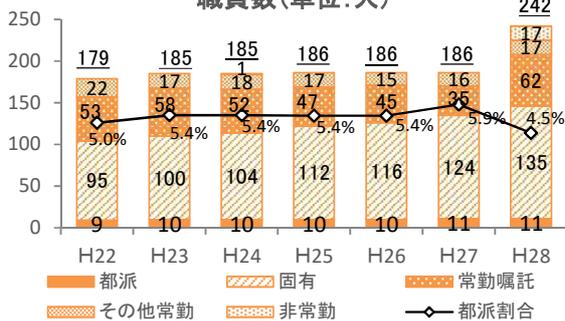
・都受託工事は再委託するため、損益計算書(営業外収益)上では、受託手数料(受託工数の数%)のみが計上される。

・毎年の受入額は、東京都策定の大規模修繕計画に基づき、当社と都が協定を結び、決定される。

・施設の更新時期を迎えているため、財政受入額は増加傾向。

2-3 職員数の推移から見る経営状況

職員数(単位:人)



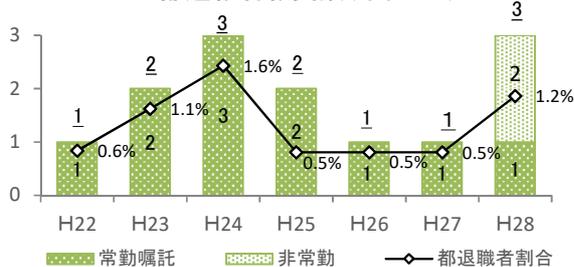
・H28から社員定数に契約社員(常勤嘱託に含む)と再雇用・臨時社員(非常勤に含む)を含めることとなり、名目上は大幅増であるが、実質的には微増。

・都派数は、施設設備の修繕・更新に係る技術要員として微増しているが、同時に固有社員も微増しているため、割合はほぼ一定。

・都退職者は、大規模修繕等に係る技術要員として、1~3人で推移している。

・売上高人件費率は他鉄道事業者と比較して低く、人件費が経営を圧迫する状況ではない。

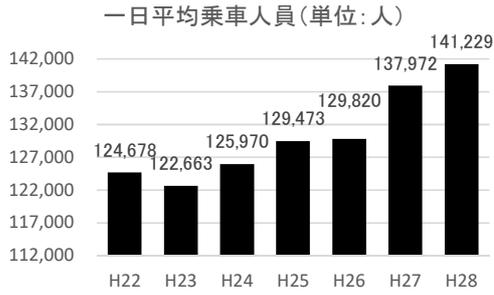
都退職者職員数(単位:人)



事業分野	運輸事業																																																									
事業概要	多摩都市モノレールの整備・運営・運行(上北台駅～多摩センター駅間)																																																									
各指標に基づく分析																																																										
売上高	<p style="text-align: center;">運輸事業にかかる売上高(単位:百万円)</p> <table border="1"> <caption>運輸事業にかかる売上高(単位:百万円)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>売上高</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H22</td><td>7,522</td></tr> <tr><td>H23</td><td>7,386</td></tr> <tr><td>H24</td><td>7,561</td></tr> <tr><td>H25</td><td>7,729</td></tr> <tr><td>H26</td><td>7,696</td></tr> <tr><td>H27</td><td>8,219</td></tr> <tr><td>H28</td><td>8,377</td></tr> </tbody> </table>	年度	売上高	H22	7,522	H23	7,386	H24	7,561	H25	7,729	H26	7,696	H27	8,219	H28	8,377	<ul style="list-style-type: none"> ・震災や消費増税の影響で、H23及びH26は前期比マイナスであるが、沿線開発の進展により営業収益は全体的に増加傾向。 ・特に、駅直結の大規模商業施設がH27.12月に開業したことにより、H27は大幅増。 																																								
年度	売上高																																																									
H22	7,522																																																									
H23	7,386																																																									
H24	7,561																																																									
H25	7,729																																																									
H26	7,696																																																									
H27	8,219																																																									
H28	8,377																																																									
事業費用	<p style="text-align: center;">運輸事業における費用(単位:百万円)</p> <table border="1"> <caption>運輸事業における費用(単位:百万円)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>人件費</th><th>外注費</th><th>その他</th><th>合計</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H22</td><td>1,102</td><td>626</td><td>1,228</td><td>2,956</td></tr> <tr><td>H23</td><td>1,126</td><td>658</td><td>1,246</td><td>3,030</td></tr> <tr><td>H24</td><td>1,183</td><td>686</td><td>1,494</td><td>3,363</td></tr> <tr><td>H25</td><td>1,236</td><td>576</td><td>1,744</td><td>3,557</td></tr> <tr><td>H26</td><td>1,220</td><td>625</td><td>1,920</td><td>3,765</td></tr> <tr><td>H27</td><td>1,314</td><td>682</td><td>1,891</td><td>3,888</td></tr> <tr><td>H28</td><td>1,360</td><td>663</td><td>1,811</td><td>3,835</td></tr> </tbody> </table>	年度	人件費	外注費	その他	合計	H22	1,102	626	1,228	2,956	H23	1,126	658	1,246	3,030	H24	1,183	686	1,494	3,363	H25	1,236	576	1,744	3,557	H26	1,220	625	1,920	3,765	H27	1,314	682	1,891	3,888	H28	1,360	663	1,811	3,835	<ul style="list-style-type: none"> ・固有社員の増員や勤続年数増により、人件費は増加傾向。 ・動力費や駅舎管理費は減、修繕費は増傾向。 ・売上高人件費率は、例年16～17%で推移しており、同業他社と比較し、低水準である。 																
年度	人件費	外注費	その他	合計																																																						
H22	1,102	626	1,228	2,956																																																						
H23	1,126	658	1,246	3,030																																																						
H24	1,183	686	1,494	3,363																																																						
H25	1,236	576	1,744	3,557																																																						
H26	1,220	625	1,920	3,765																																																						
H27	1,314	682	1,891	3,888																																																						
H28	1,360	663	1,811	3,835																																																						
再委託費	<ul style="list-style-type: none"> ・当社における都財政受入額は、すべてインフラ部の大規模修繕工事委託料である。 ・都受託工事は全て再委託するが、損益計算書には計上されない。 ・毎年の受入額は、東京都策定の大規模修繕計画に基づき、当社と都が協定を結び、決定される。 ・施設の更新時期を迎えているため、財政受入額は増加傾向。 																																																									
職員構成	<p style="text-align: center;">運輸事業における社員数(単位:人)</p> <table border="1"> <caption>運輸事業における社員数(単位:人)</caption> <thead> <tr><th>年度</th><th>都派</th><th>固有</th><th>常勤嘱託</th><th>その他常勤</th><th>非常勤</th><th>合計</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>H22</td><td>85</td><td>53</td><td>22</td><td>0</td><td>0</td><td>161</td></tr> <tr><td>H23</td><td>88</td><td>58</td><td>17</td><td>0</td><td>0</td><td>165</td></tr> <tr><td>H24</td><td>93</td><td>52</td><td>18</td><td>0</td><td>0</td><td>166</td></tr> <tr><td>H25</td><td>101</td><td>47</td><td>17</td><td>0</td><td>0</td><td>167</td></tr> <tr><td>H26</td><td>103</td><td>45</td><td>15</td><td>0</td><td>0</td><td>166</td></tr> <tr><td>H27</td><td>109</td><td>35</td><td>16</td><td>0</td><td>0</td><td>164</td></tr> <tr><td>H28</td><td>120</td><td>62</td><td>16</td><td>16</td><td>0</td><td>218</td></tr> </tbody> </table>	年度	都派	固有	常勤嘱託	その他常勤	非常勤	合計	H22	85	53	22	0	0	161	H23	88	58	17	0	0	165	H24	93	52	18	0	0	166	H25	101	47	17	0	0	167	H26	103	45	15	0	0	166	H27	109	35	16	0	0	164	H28	120	62	16	16	0	218	<ul style="list-style-type: none"> ・H28から社員定数に契約・再雇用・臨時社員を含めたため、名目上は大幅増だが、実質的には微増。 ・各区分の役割 都派＝経営管理、技術支援 固有＝自立・持続的経営を目指す上での中心的役割 常勤嘱託(民鉄派遣・契約)＝技術支援、人材支援 その他常勤＝運転士候補者 非常勤(再雇用・臨時)＝固有化推進にあたっての調整 ・職種内訳として、工務系24%、運輸系76%であり、大規模修繕が本格化する中で、工務系の固有社員不足が深刻。
年度	都派	固有	常勤嘱託	その他常勤	非常勤	合計																																																				
H22	85	53	22	0	0	161																																																				
H23	88	58	17	0	0	165																																																				
H24	93	52	18	0	0	166																																																				
H25	101	47	17	0	0	167																																																				
H26	103	45	15	0	0	166																																																				
H27	109	35	16	0	0	164																																																				
H28	120	62	16	16	0	218																																																				

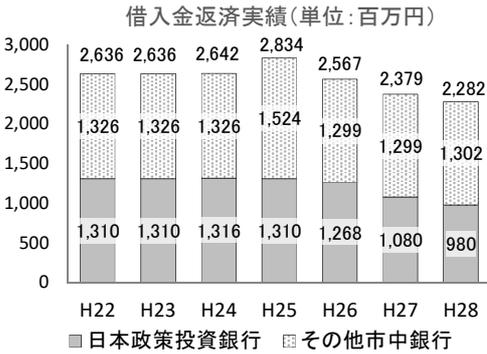
主な事業成果

事業成果①



・一日平均乗車人員は東日本大震災の影響でH23年度は落ち込んだものの、沿線開発の進展により増加傾向。
 ・多摩の都市間を結ぶ交通として、交通利便性の向上に貢献している。

事業成果②



<借入金総額>
 日本政策投資銀行:48,500百万円
 その他市中銀行:48,500百万円
 <借入金残高(H28年度末現在)>
 日本政策投資銀行:7,254百万円
 その他市中銀行:5,772百万円
 経営努力による運輸収入等の増加、効率的な設備投資等により、返済計画どおり着実に返済を行っている。完済の年度が近づいており、平成25年度をピークに、年度あたりの返済額は減少している。

1. 団体経営に関する現状分析・評価

【SWOT分析】

		機会（ニーズの増加・役割の増大）	脅威（ニーズの減少・役割の縮小）
外部環境		<p>（社会経済・社会変化）</p> <ul style="list-style-type: none"> 沿線開発の進展（基地跡地における区画整理事業） 沿線に大学、研究施設が多い 東京 2020 大会による外国人旅行客の増加 <p>（ステークホルダー）</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体から延伸の要請があり、延伸が実現した場合、集客機会が増大 「集約型都市構造」を目指したまちづくりの動き <p>（競合他社）</p> <ul style="list-style-type: none"> 競合路線の不在（東西に走る交差路線を南北に結びネットワーク化する唯一の存在） 	<p>（社会経済・社会変化）</p> <ul style="list-style-type: none"> 沿線施設の撤退、都心回帰 人口減少社会の到来 増税による不景気、運賃上昇 ネット広告の拡大による交通広告業界の売上減少 <p>（ステークホルダー）</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治体から延伸の要請があり、延伸が実現した場合、コストが増大
	内部環境		<p>（人的資源）</p> <ul style="list-style-type: none"> 都及び民鉄からの技術的及び人的な支援 固有社員の成長深化 沿線自治体、交差路線との良好な関係構築 <p>（物的資源）</p> <ul style="list-style-type: none"> 高度な安全性及び定時性 駅の多さ＝集約型都市の核となる 眺望の良さ、観光的要素 視認性の高いデザイン <p>（財務的資源）</p> <ul style="list-style-type: none"> 安定的な運輸収入 人件費率の低さ
		強み	弱み

2. 自己分析を踏まえた経営課題

① 資金需要への対応

当社は2016年度末時点で100億円超の資金残高を有する一方で、次期中期経営計画(2018~2021年度)期間中においては123億円の借入金返済を予定している(長期借入金の合計391億円)。このことを踏まえ、経営改革プラン期間である今後3年間については、将来にわたって安定的で持続的な経営を続けていくため、97億円(2018年度34億円、2019年度33億円、2020年度30億円)の借入金返済や老朽化した施設設備の修繕・更新をしつつも、原則として新規借入れは想定せず事業を継続していくことを課題としている。

② 人事制度と組織体制

開業から20年近く経過し、乗車人員の大幅な増加や中核社員の固有化の進展など当社を取り巻く経営環境が大きく変化した一方で、これまで経営の安定化を第一の目標としていたため、人事制度や組織体制について抜本的な見直しができなかった。そのため、有期契約雇用を主とした採用のため優秀な人材を引き付けにくいことや、期待役割を示さない等級制度のため業績評価が不明瞭で意欲向上に繋がらないなど人事制度上の課題が顕在化している。

③ お客様サービスの向上

引き続きより多くのお客様にご利用いただくために不断のサービス向上により利便性・快適性を高めていくことが不可欠である。開業以来本格的なダイヤ改正を行っていないため、初電が遅く終電が早いことに対して改善を求める意見がお客様から寄せられているほか、年々混雑率は上昇してきている。また、無人駅が存在するため、駅の安全管理の強化や、障がいをお持ちの方をはじめとしたお客様の利便性の向上が課題である。施設・設備の老朽化への対応も急務であり、これらの諸課題を解決するために、お客様サービスの向上に向けた取組が必要である。

④ 沿線地域との連携

今後の人口減少下において、当社が自立的・持続的経営を続けていくためには、地域との連携を今まで以上に強化し、沿線地域とともに発展していくことが不可欠である。不動産を有しない当社が多摩地域の発展に寄与するためには、車体や駅舎を有効活用し、唯一の南北路線である強みを生かした連携施策が求められる。また、モノレール・新交通システムにおいて、当社は全国一の輸送人員実績を有しながらも、都内在住者からの認知度が78.5%と他社(※)と比較し低水準であり、都内におけるプレゼンスが不十分である。

※ゆりかもめ 97.0%、東京モノレール 95.2%、りんかい線 91.0%、日暮里舎人ライナー 82.7%
都内在住 18~60 歳代の男女 1,205 人に対するインターネット調査によるもの(当社調べ)

3. 経営課題解決のための戦略

① 安定した収益の確保と健全な財務体質づくり

今後 3 年間に於いて、運輸収入、付帯事業収入、設備投資費の方針を定め、これら方針に基づく事業運営により、第 2 期中期経営計画期間中(2022~2024)に見込まれる新規借入れを想定しながら、自己資本比率 50%以上、売上高営業利益率 20%台維持を実現する。

② 将来を担う人材の育成と組織の強化

開業以来、経営状況や社員構成が大きく変化する中で、人事制度や組織体制については抜本的な見直しを行っておらず、様々な弊害が生じている。そのため、人事制度と組織体制の一体的な見直しを行い、やりがいや働きやすさを感じられる人事制度及び職場環境の整備、機能的な会社組織の構築に取り組む。

③ 利便性・快適性及びわかりやすさの向上によるお客様サービスの強化

今後の人口減少が見込まれる状況においても良好な経営を維持していくには、お客様の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き、それによって生じる利益により更なるサービス向上に投資する、という好循環を作り出す必要がある。そのため、乗車人員の大幅増を踏まえたダイヤの見直しや、外国人観光客や障害をお持ちの方のご利用を想定した案内サービスの改善、施設・設備の更新による安全かつ快適な移動空間の創出等、お客様サービスの向上策を多面的に実施していく。

④ 沿線地域との連携と広報機能強化

多摩地域を南北に結ぶ公共交通機関として地域とともに発展していくため、地域連携事業について戦略的に取り組む体制を整備するとともに、当社とその沿線地域の価値を高める取組や沿線地域の活性化に寄与する取組を行っていく。また、2019 年の開業 20 周年記念を起爆剤として、内外にこれまでの多摩地域への貢献や今後の会社及び多摩地域の発展可能性を訴求し、強力で PR していく。

4. 2020年までの3年間の取組事項

①収益の確保と健全な財務体質づくり

【3年後の到達目標】

以下の取組を行うことにより、収益性及び財務の健全性を高めていく。

【収益性】売上高営業利益率 20%台を維持 (2016年度:22%、2015:18%、2014:13%、2013:17%、2012:12%)

【健全性】自己資本比率 50%以上を達成 (2016年度:42%、2015:40%、2014:38%、2013:37%、2012:35%)

個別取組事項	～2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	取組設定の考え方
運輸収入の 安定的な確保	2016年度決算 運輸収入 8,377百万円 2017年度経営 目標 運輸収入 8,425百万円	対前年度比 0.3%増 8,450百万円 お客様サービスの 向上や地域連携、 広報機能強化によ り、利用者の増加 を図る。	対前年度比 0.3%増 8,475百万円 お客様サービスの向 上や地域連携、広報 機能強化により、利 用者の増加を図る。	対前年度比 0.3%増 8,500百万円 お客様サービスの向 上や地域連携、広報 機能強化により、利 用者の増加を図る。	沿線開発需要の確実な取込みなど により、多摩地域の人口伸び率と 同程度の伸び率で運輸収入を確保 する。多摩地域の人口推計がピー クとなる 2020年度においては 2017年度予算比 0.9%増程度の運 輸収入を達成する。
付帯事業収入 の維持	2016年度決算 付帯事業収入 241百万円 2017年度予算 229百万円	240百万円 ・新たな広告代理店 との契約 ・広告新商品開発 ・グッズ販促 (HP クレジット決済機 能の追加等) ・駅構内の商業利用 の拡充 (宅配ボックス・駅 構内ATMの設置、 拡充)	240百万円 ・広告代理店による沿 線地域の営業ネット ワーク構築 ・広告新商品開発 ・グッズ販路拡大 (沿 線行事に合わせた新 規出店等) ・駅舎大規模改修に伴 う駅構内の商業利用 の拡充 (コンビニ スペース、広告スペ ースの拡充等)	240百万円 ・広告新商品開発 ・グッズ新規開発検討 ・前年度取組の検証を ふまえた駅舎大規模 改修に伴う駅構内商 業利用の更なる拡充	ネット広告の拡大により、交通告 告業界の売上減少が著しい中、付 帯事業収入を維持するため、沿線 地域に強い広告代理店による営業 ネットワークの構築や新たな広告 媒体・オリジナルグッズ・駅構内 サービスの展開を図る。
長期収支の試 算及び試算に 基づく事業の 進捗管理	中期経営計画 (2018～2021) 策定に伴う長 期収支の試算	収支試算に基づく 適切な進捗管理	設備投資の優先順位 をつけるなど資金需 要を考慮しつつ、前年 度決算・収入予測、事 業計画の見直しに応 じてローリングを実 施	設備投資の優先順位 をつけるなど資金需 要を考慮しつつ、前年 度決算・収入予測、事 業計画の見直しに応 じてローリングを実 施	借入金や設備更新に係る資金需要 に確実に対応するため、綿密な長 期収支試算のもと、償却前損益(税 引後)35億程度(次期中期経営期間 中(2018～2021)に新規借入が不要 である目安)を維持し、進捗管理を 行う。

②将来を担う人材の育成と組織の強化

【3年後の到達目標】

以下の取組を行うことにより、優秀人材を引き付ける会社、成果が処遇に適切に反映し、優秀な人材が流出しない会社を目指す。

- ・2020年度の採用競争倍率 3.0倍以上 (2016年度の採用競争倍率〈受験者/合格者〉3.0倍)
 - ・2019年度～2020年度採用者の定着率(※) 90%以上 (2014～2016年度採用者の定着率 88.9%)
- ※定着率：(過去3年間の採用者のうち現在も社員である者/過去3年間の採用者) ×100

個別取組事項	～2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	取組設定の考え方
社員の能力を引き出す人事制度の構築	制度設計	・新制度移行準備 (都への協議、規程類の見直し等)	・新制度へ移行、運用		人事制度を見直し再構築することで、社員一人一人の能力・意欲を最大限に引き出すとともに、人材育成の強化と採用競争力の向上を図る。 また、キャリアパスや正社員の採用方法、評価・報酬制度の見直し等を行う。
機能的な組織体制の整備	組織体制の検討	・新組織移行準備 (都への協議、規程類の見直し等)	・組織改正実施		上記人事制度の再構築と併せ、今後の人口減少など将来の経営環境も見据え、収益力の向上や地域の魅力の発信の強化など、事業効果を発揮できる組織体制を整備する。
就労環境の改善に向けた取組	未実施	・職場環境の整備 (女性用設備増設、駅務室の改修等) ・セキュリティゲート導入による社員証のICカード化	・職場環境の整備 (駅舎大規模改修に伴う駅務室の環境整備) ・ICカード化に伴う業務効率化検討(勤怠システム更新等)	・職場環境の整備 (駅舎大規模改修に伴う駅務室の環境整備、老朽化した本社棟改修に合わせ、女性仮泊施設の改善など働きやすい就労環境実現に向けた検討) ・ICカード化に伴う業務効率化	女性用設備の設置や駅係員の就寝スペースの個室化等、職場環境の整備を行うとともに、社員証のICカード化を踏まえた業務効率化の取組を推進することで、社員のライフワークバランスを実現する。 これにより、社員が能力を発揮し会社の業績向上につながるような組織強化を目指す。

③利便性・快適性及びわかりやすさの向上によるお客様サービスの強化

【3年後の到達目標】

お客様のニーズを諸施策に反映させ、路線の利便性の向上、快適な移動空間の創出及びわかりやすい利用者案内を実現することにより、お客様アンケート調査の結果向上（項目「多摩モノレールの事業全般に対して満足していますか」2017年度 68.9%→2019年度 75%）を達成する。※数値は、選択肢「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満足」、「不満足」、「利用したことがない」のうち、「満足」または「やや満足」と回答した者の割合

個別取組事項	～2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	取組設定の考え方
路線の利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正案の検討 立川南駅大規模改修 	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正 多摩センター駅大規模改修 新たな駅業務体制の検討（無人駅の業務体制など） 	<ul style="list-style-type: none"> ダイヤ改正影響調査実施、分析 立川北駅大規模改修 新たな駅業務体制へ移行 	<ul style="list-style-type: none"> 高幡不動駅大規模改修施工着手 玉川上水駅大規模改修設計着手 	現在の乗車人員や高齢化などの社会環境の変化を踏まえて、ダイヤ改正や更なるバリアフリー化を進めるとともに、各駅の地域特性を踏まえた大規模改修を進めるなどして、お客様が利用しやすい路線を目指す。
快適な移動空間の創出	<ul style="list-style-type: none"> 車内空調設備増設 トイレのリニューアル（機能向上、更なるバリアフリー化） 駅舎照明LED化 	<ul style="list-style-type: none"> トイレのリニューアル(3駅) 車内空調設備増設(4編成) 駅舎照明LED化(6駅) 	<ul style="list-style-type: none"> トイレのリニューアル(3駅) 車内空調設備増設(全編成完了) 駅舎照明LED化(全駅完了) 	<ul style="list-style-type: none"> トイレのリニューアル(3駅) 	乗降客数やお客様のニーズをふまえ、既存の施設設備の仕様を考慮しながら、車内空調設備の増設やトイレのリニューアル・オストメイト対応設備の導入などを推進することにより、快適な移動空間を創出する。
わかりやすい利用者案内	<ul style="list-style-type: none"> 案内標記の多言語化・駅ナンバリングの検討 ホームページリニューアル（列車位置情報表示の導入）に着手 	<ul style="list-style-type: none"> 駅サインに4か国語・駅ナンバリング（一部駅） 駅表示器（列車案内）に英語導入 車内表示器にナンバリング導入 デジタルサイネージ試験導入（無人駅における運行情報提供の迅速化） ホームページリニューアル 	<ul style="list-style-type: none"> 駅サインに4か国語・ナンバリング（全駅完了） デジタルサイネージの効果的活用方法の検討及び本格運用 		全てのお客様に気持ちよくご利用いただくため、外国人や障害者など多様なお客様のニーズをふまえ、案内表記の多言語化や駅ナンバリングの導入、デジタルサイネージの導入などを進めることにより、2020年オリンピック・パラリンピック東京大会までに一層わかりやすい利用者案内を目指す。

④沿線地域との連携と広報機能強化

【3年後の到達目標】

以下の取組を行うことにより、多摩モノレールの認知度を高め、ファンを増やすとともに、地域のにぎわい創出に貢献していく。これにより、お客様アンケート調査の結果向上（項目「多摩モノレールの地域貢献全般について満足していますか」2017年度74.0%→2019年度80%）を達成する。

※数値は、選択肢「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満足」、「不満足」、「利用したことがない」のうち、「満足」または「やや満足」と回答した者の割合

個別取組事項	～2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	取組設定の考え方
多摩モノレールの認知度の向上	多摩モノブランドづくりに着手（ユーザーに対するイメージ調査・グループインタビューの実施及び実施結果を踏まえたブランドのコンセプトの検討）	<ul style="list-style-type: none"> ・ブランド確立のためのプラン作成及びブランディング戦略に基づくPR活動 ・開業20周年記念事業の実施（I期開業の11月27日を皮切りに各種記念イベントを継続的に実施） 	<ul style="list-style-type: none"> ・プランに沿ったブランディング戦略に基づくPR活動 ・開業20周年記念事業の実施（II期開業の20年1月まで各種記念イベントを継続的に実施） 	<ul style="list-style-type: none"> ・プランに沿ったブランディング戦略に基づくPR活動 	<p>多摩モノレールと沿線地域の価値向上に向け、当社のブランドづくりを行い、ブランディング戦略に基づく当社及び沿線のイメージづくりを行う。</p> <p>また、ブランディング戦略と関連付けた20周年記念事業を実施し、多摩モノレールの認知度を高める。</p> <p>※2019年度以降の取組事項は、2018年度に策定するブランド確立のためのプランを反映させながら実施していく。具体的な取組内容は、2019年度以降に設定を行う。</p>
沿線企業・団体との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線大学とのコラボ企画の実施（マナーアップキャンペーン等） ・沿線企業とコラボ企画の実施（福永紙工とのコラボグッズの販売） 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携方針の策定 ・沿線市との会議体立上げ、意見・情報交換 ・沿線企業・団体との継続的な情報交換 	<ul style="list-style-type: none"> ・専管組織を新設し、推進体制整備 ・沿線市との会議体における意見・情報交換を踏まえたコラボ企画の実施 ・沿線企業・団体との情報交換を踏まえたコラボ企画の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿線市との会議体における意見・情報交換を踏まえたコラボ企画の実施（前年度取組の検証、実施） ・沿線企業・団体との情報交換を踏まえたコラボ企画の実施（前年度取組の検証、実施） 	<p>当社と沿線企業・団体の双方の利益になるよう、良好な関係を構築するとともに継続的な情報交換を行い、沿線企業等と戦略的に連携していく。専管組織の新設と地域連携方針の策定により、会社として戦略的に地域連携事業に取り組む体制を整備する。</p>
地域のにぎわいへの貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント列車の運行等 ・基地まつりの開催 ・セット券販売 ・沿線行事に合わせた臨時列車の運行 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規企画列車等の運行 ・にぎわい創出に資する新規イベント（例：沿線マルシェ）の検討 ・基地まつりの開催（新規取組事項の検討・実施） ・セット券販売 ・沿線行事に合わせた臨時列車の企画・運行 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規企画列車等の運行 ・にぎわい創出に資する新規イベントの実施 ・基地まつりと周年事業を連携して開催 ・セット券販売枚数の増加 ・沿線行事に合わせた臨時列車の企画・運行（顧客満足度調査等による利用者のニーズ収集、反映） 	<ul style="list-style-type: none"> ・新規企画列車等の運行 ・基地まつりの開催（新規取組事項の検討・実施） ・立川北地区再開発に合わせた新規セット券の開発に向けた交渉 ・前年度取組の検証をふまえた、沿線行事に合わせた臨時列車の企画・運行 	<p>従来のイベント列車のほか沿線小学校から募集した絵画を展示するなど新規企画列車の運行を検討する。また、沿線施設とタイアップしたセット券の販売などにより、沿線に訪れる利用者を増やし、地域のにぎわいに貢献する。さらに、立川駅周辺の再開発を好機とし、新たなコラボ企画を検討していく。</p> <p>※2019年度以降は、2018年度に策定するブランド確立のためのプランや地域連携方針を適宜反映させながら、左記の個別取組事項を実施する。</p>