

# 多摩都市モノレール株式会社

## 経営改革プラン改訂版（2020年度）

### ～本改訂版における留意事項について～

新型コロナウイルス感染症の拡大や東京オリンピック・パラリンピック競技大会の延期等による団体運営への影響については、今後、本改訂版で定める経営戦略や個別取組事項等を進める中で、実情を踏まえ柔軟な対応を図ることとします。

# 1. 経営情報

## 1 基礎情報

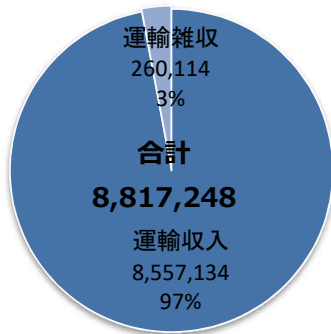
令和元年8月1日現在

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	79.9	%		
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				
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	224 人	(うち都派遣職員 10 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			

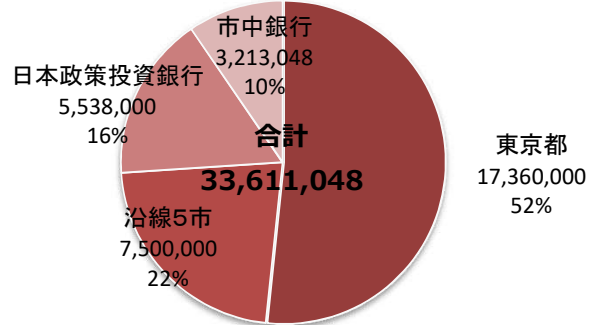
主要事業全体像 (平成30年度決算) (単位:千円)	区 分	売上高	構成割合	営業費用	構成割合
	事業全体	8,817,248	100%	7,347,006	100%
	旅客運送事業	8,557,134	97.0%	7,244,419	98.6%
	付帯事業	260,114	3.0%	102,587	1.4%

平成30年度 決算情報

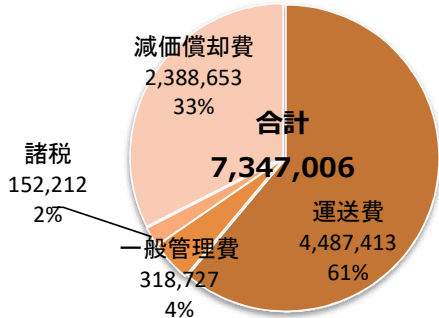
営業収益内訳(単位:千円)



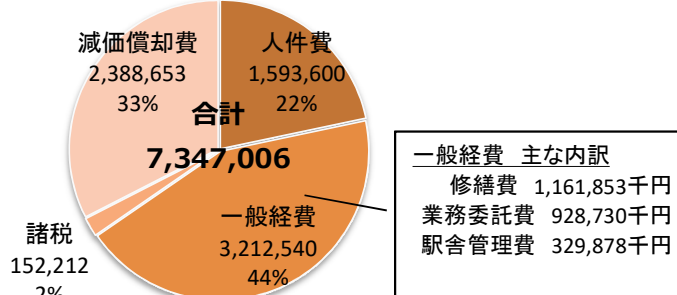
長期借入金内訳(単位:千円)



営業費内訳①(単位:千円)



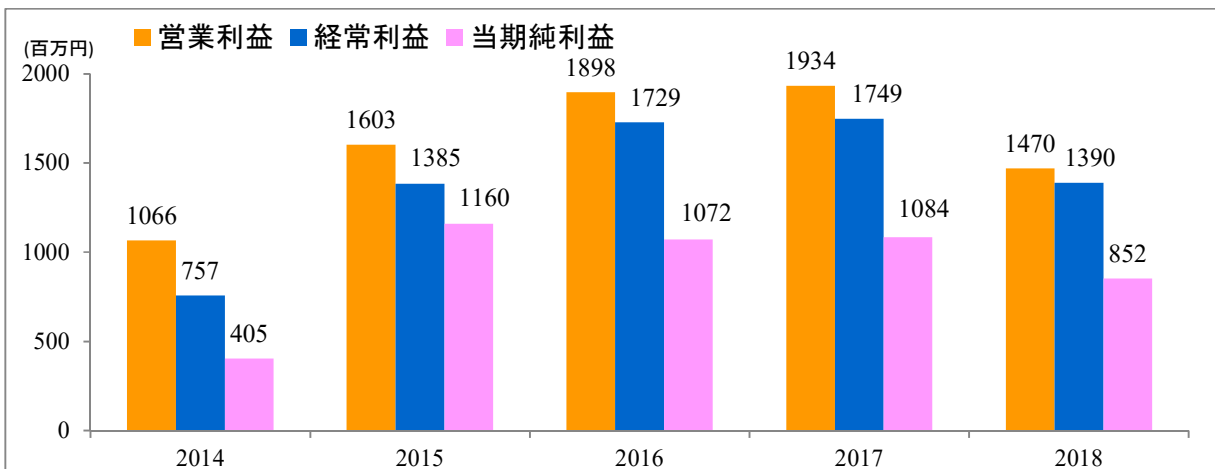
営業費内訳②(単位:千円)



一般経費 主な内訳

- 修繕費 1,161,853千円
- 業務委託費 928,730千円
- 駅舎管理費 329,878千円

営業利益・経常利益・当期純利益の推移



※計数処理の関係で合計が合わない場合があります。

## 2 他団体や民間企業等との比較（ベンチマーク）

### 交通事業

全国にあるモノレール事業者のうち、関東圏にある4社と運営状況の比較を行った。

	多摩都市 モノレール	A社	B社	C社
所在地域	東京都 (多摩地域)	東京都 23区	千葉県	神奈川県
営業キロ (Km)	16	17.8	15.2	6.6
輸送人員 (千人)	52,611	51,163	19,189	10,693
(1日あたり)	144,139	140,173	52,573	29,296
運賃収入 (百万円)	8,557	14,021	3,361	1,703
(1日1Kmあたり)	1,465	2,158	606	707
営業費用	7,347	13,238	2,871	1,876
(1日1Kmあたり)	1,258	2,037	517	779
営業損益 (百万円)	1,470	1,310	686	-171
(1Kmあたり)	92	74	45	-26
営業利益率	17.18%	9.34%	20.41%	-10.04%
常勤職員数	218	352	162	96
(1Kmあたり)	14	20	11	15

【出典】「モノレール・新交通システムの現状(令和元年(2019年)8月)」(一般社団法人日本モノレール協会)から一部抜粋・加工

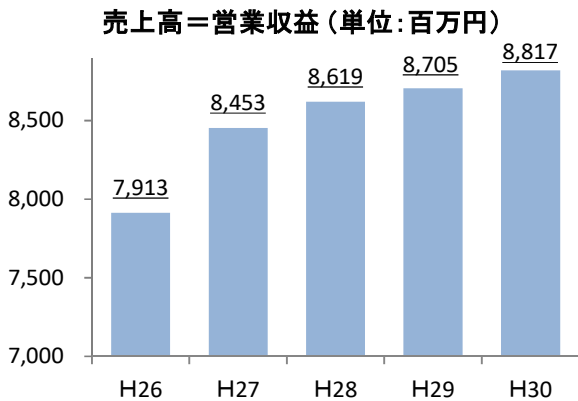
### 分析

- ・当社の輸送人員は全国のモノレール会社を含め1位となっている。
- ・また、沿線開発が進む一方で人口減少局面の到来や大学移転など減少要因も抱えており、今後の集客には課題を抱えている。
- ・現状における営業損益、営業利益率はともに高く、経営努力が結果として表れている。
- ・一方、1日1kmあたりの営業費用は改善の余地があるが、施設等の更新時期が到来しており削減が難しい事情も抱えている。

### 3 平成26年度以降の事業実施状況

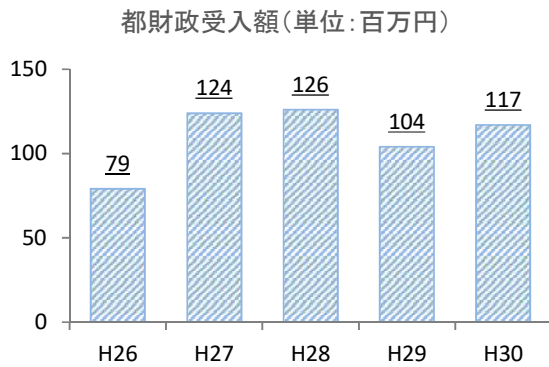
#### 《「売上高」、「都財政受入額」、「職員数」の推移からの分析》

##### 3-1 売上高から見る事業動向



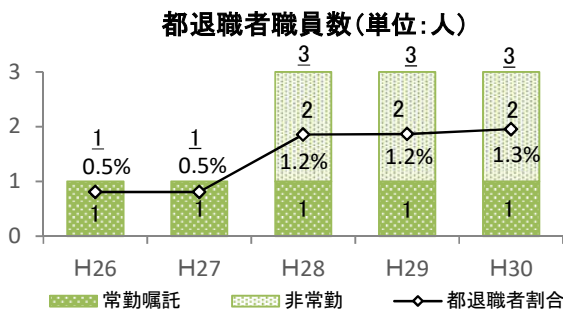
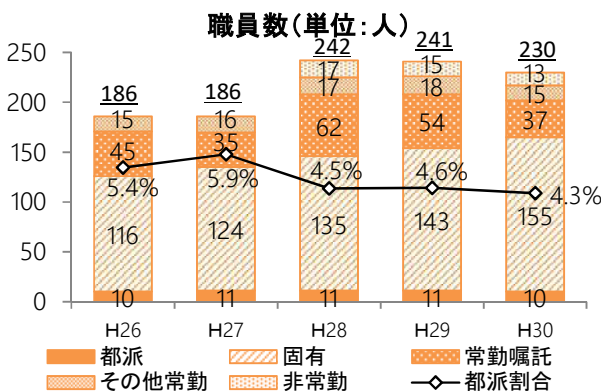
- ・沿線開発の進展や雇用環境の改善等により営業収益は全体的に増加傾向。
- ・特に、駅直結の大規模商業施設がH27年12月に開業したことにより、H27は前期比6.8%増、H28は2.0%増、H29は1.0%増、H30も沿線イベント等の増加により1.3%増。
- ・R2年には沿線でホテルやホールなどを備えた大規模な複合施設の開業が予定されており、その影響が期待される。

##### 3-2 都財政受入額の推移から見る都施策との連動性(参考)



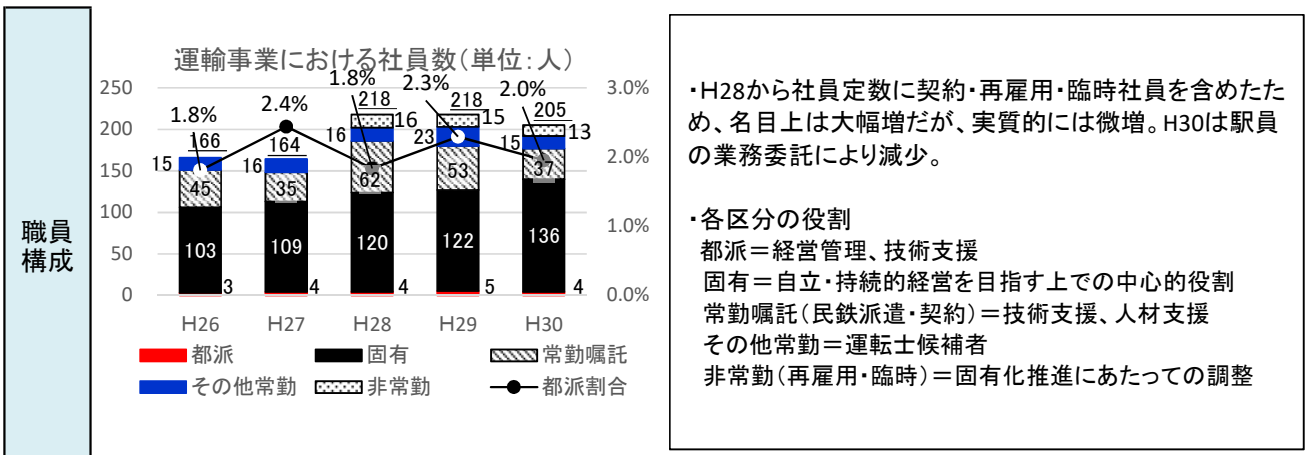
- ・当社における都財政受入額は、すべて都所有のインフラ部の大規模修繕工事の委託料である。
- ・都受託工事は再委託するため、損益計算書(営業外収益)上では、受託手数料(受託工事の数%)のみが計上される。
- ・毎年の受入額は、東京都策定の大規模修繕計画に基づき、当社と都が協定を結び、決定される。
- ・財政受入額は1億円前後で推移している。

##### 3-3 職員数の推移から見る経営状況

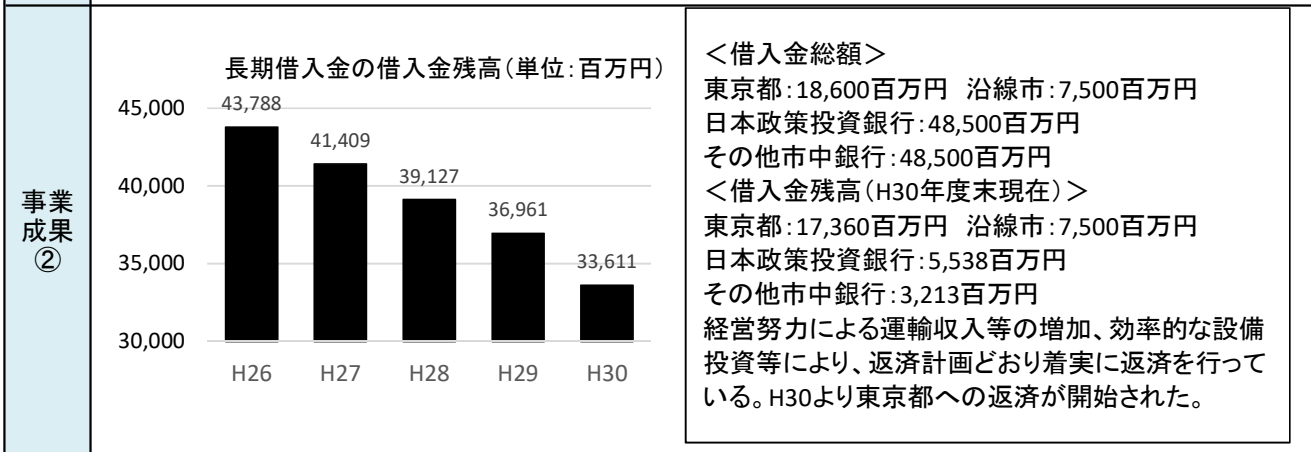
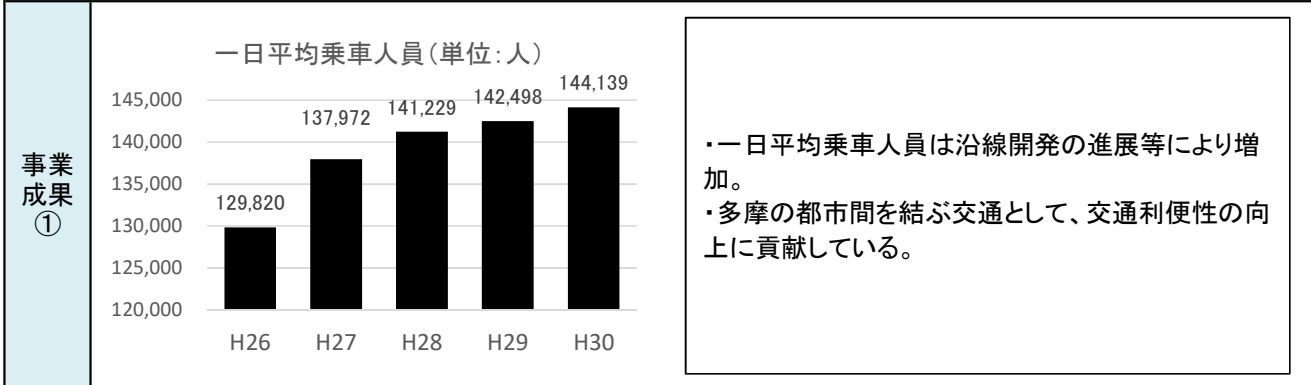


- ・H28から社員定数に契約社員(常勤嘱託に含む)と再雇用・臨時社員(非常勤に含む)を含めることとなり、名目上は大幅増であるが、実質的には微増。H30は駅員の業務委託により減少。
- ・都派は、都との連絡調整に携わる役割、及び、施設設備の修繕・更新に係る技術要員として在籍しており、過去5年間で人数はほぼ変化なし。固有社員は微増しているため、都派割合は減少傾向。
- ・都退職者は、大規模修繕等に係る技術要員として、1～3人で推移している。

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>運輸事業にかかる売上高(単位:百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>売上高(百万円)</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>H29</td> <td>8,455</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>8,557</td> </tr> </tbody> </table>	年度	売上高(百万円)	H26	7,696	H27	8,219	H28	8,377	H29	8,455	H30	8,557	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沿線開発の進展や雇用環境の改善等により営業収益は増加傾向。</li> <li>・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は大幅に増加。H30も沿線イベントの開催増などにより1.2%増加。</li> <li>・R2年には沿線にホテルやホールなどを備えた大規模な複合施設の開業が予定されており、その影響が期待される。</li> </ul>																		
年度	売上高(百万円)																															
H26	7,696																															
H27	8,219																															
H28	8,377																															
H29	8,455																															
H30	8,557																															
事業費用	<p>運輸事業における費用(単位:百万円)</p> <table border="1"> <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>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> <tr> <td>H29</td> <td>1,391</td> <td>795</td> <td>1,930</td> <td>4,116</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>1,594</td> <td>929</td> <td>1,965</td> <td>4,487</td> </tr> </tbody> </table>	年度	人件費	外注費	その他	合計	H26	1,220	625	1,920	3,765	H27	1,314	682	1,891	3,888	H28	1,360	663	1,811	3,835	H29	1,391	795	1,930	4,116	H30	1,594	929	1,965	4,487	<ul style="list-style-type: none"> <li>・固有社員の増員や勤続年数増により、人件費は増加傾向。</li> <li>・老朽化に伴う設備修繕・更新の増加により、修繕費や施工管理業務に係る外注費は増加傾向。</li> <li>・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。</li> </ul>
年度	人件費	外注費	その他	合計																												
H26	1,220	625	1,920	3,765																												
H27	1,314	682	1,891	3,888																												
H28	1,360	663	1,811	3,835																												
H29	1,391	795	1,930	4,116																												
H30	1,594	929	1,965	4,487																												
再委託費	<p>都財政受入額(単位:百万円)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>都財政受入額(百万円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H26</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>H27</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>126</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>H30</td> <td>117</td> </tr> </tbody> </table>	年度	都財政受入額(百万円)	H26	79	H27	124	H28	126	H29	104	H30	117	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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(受託工事の数%)のみが計上される。</li> <li>・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。</li> <li>・財政受入額は1億円前後で推移している。</li> </ul>																		
年度	都財政受入額(百万円)																															
H26	79																															
H27	124																															
H28	126																															
H29	104																															
H30	117																															



### 主な事業成果



## 2. 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><b>（社会経済・社会変化）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>沿線開発の進展（基地跡地における区画整理事業）</li> <li>沿線に大学、研究施設が多い</li> <li>東京 2020 大会による外国人旅行者の増加</li> </ul> <p><b>（ステークホルダー）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>「集約型都市構造」を目指したまちづくりの動き</li> </ul> <p><b>（競合他社）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> </ul>	<p><b>（社会経済・社会変化）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>沿線施設の撤退、都心回帰</li> <li>人口減少社会の到来</li> <li>増税による不景気、運賃上昇</li> <li>ネット広告の拡大による交通広告業界の売上減少</li> </ul> <p><b>（ステークホルダー）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
	内部環境		<p><b>（人的資源）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>都及び民鉄からの技術的及び人的な支援</li> <li>固有社員の成長深化</li> <li>沿線自治体、交差路線との良好な関係構築</li> </ul> <p><b>（物的資源）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高度な安全性及び定時性</li> <li>駅の多さ＝集約型都市の核となる</li> <li>眺望の良さ、観光的要素</li> <li>視認性の高いデザイン</li> </ul> <p><b>（財務的資源）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>安定的な運輸収入</li> <li>人件費率の低さ</li> </ul>
		強み	弱み



### 3. 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、第1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2018年度から2020年度までの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。そのため、初電・終電時刻の改善を求める声等に対応して、開業以来初となる本格的なダイヤ改正を行うなどお客様サービスの向上を図った。一方で、現在も無人駅が存在しており、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)

## 4. 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

2018年度から2020年度までの3年間において、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、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。

## 5. 2020年度までの3年間の取組事項

### ① 安定した収益の確保と健全な財務体質づくり

3年後（2020年度）の到達目標	<p>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。</p> <p>【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%）</p> <p>【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%）</p>
実績（2019年11月末時点）及び要因分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年度上期の売上高営業利益率は27%と高水準であったが、下期については人員増に伴う人件費の増加や修繕費等の増加により低下する見込みとなっている。</li> <li>・2018年度決算時点での自己資本比率は46%となり、財務状況は着実に改善されてきている。引き続き収支計画に基づき50%を目指して財務改善を図っていく。</li> </ul>

個別取組事項	2019年度		2020年度	改訂の考え方
	計画	実績値 (11月末時点)		
運輸収入の 安定的な確保	<p>対2018年度決算見込比0.3%増 8,530百万円</p> <p>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。</p>	<p>2019年度中間決算 4,520百万円 (対前年度比4.0%増)</p> <p>※2018年度中間決算 4,347百万円</p>	<p>対前年度比0.3%増 8,772百万円</p> <p>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。</p>	<p>2020年度の目標値算定にあたって2019年度の運輸収入決算見込額(8,746百万円)を使用した。</p>
付帯事業収入 の維持	<p>対2018年度決算見込比3%増 243百万円</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広告代理店による沿線地域の営業ネットワーク構築</li> <li>・広告新商品開発</li> <li>・グッズ販路拡大（沿線行事に合わせた新規出店等）</li> <li>・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）</li> </ul>	<p>2019年度中間決算 133百万円 (対前年同期比2.2%増)</p> <p>※2018年度中間決算 130百万円</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各鉄道会社イベントにおいてグッズの出張販売を実施</li> </ul>	<p>対前年度比3%増 253百万円</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広告新商品の開発</li> <li>・グッズ新規開発検討</li> <li>・駅舎の大規模改修に伴う駅構内商業利用の更なる拡充（多摩センター駅改修に向けた設計検討・工事実施）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2020年度の目標値算定に当たっては2019年度の付帯事業収入決算見込額(246百万円)を使用し、2018年度付帯事業収入の対前年度伸び率3%を乗じた。</li> <li>・広告業界の動向や駅舎の改修など懸念される事項も多いが、コインロッカー設置や地域連携の強化などの営業努力により2019年度比で増収を目指す内容とした。</li> <li>・多摩センター駅の改修については、2020年度における具体的な取り組みを追記した。</li> </ul>
長期収支の試算及び試算に基づく事業の進捗管理	<p>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</p>	<p>収支試算に基づく適切な進捗管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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等を踏まえた収入予測や事業計画の見直しに応じてローリングを実施</li> <li>・第2期中期経営計画策定に向けた収支計画の一層の精査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第1期中期経営計画策定から2年が経過しており、新たな資金需要への対応や第2期中期経営計画の策定に向け収支計画の一層の精査を行うこととした</li> </ul>

## ② 将来を担う人材の育成と組織の強化

<p>3年後（2020年度）の到達目標</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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%）</li> </ul> <p>※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</p>
<p>実績（2019年11月末時点）及び要因分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年度の採用倍率は5.67倍となった。民間の人材獲得競争が厳しい中、学校訪問を積極的に行い、高卒の人材確保に努めるなど健闘している。引き続き優秀な人材を引き付ける会社となるよう人事制度の構築や勤務環境の改善を図る。</li> <li>・2016年度から2018年度採用者の定着率は91.7%と現時点で目標値を達成することができた。さらに高い定着率となるよう働きやすい職場づくりに努めていく。</li> </ul>

個別取組事項	2019年度		2020年度	改訂の考え方
	計画	実績値 (11月末時点)		
<p>社員の能力を引き出す人事制度の構築</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新評価制度の導入</li> <li>・新等級制度を踏まえた給与制度の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新評価制度及び新等級制度の導入に向けた検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新評価制度、新等級制度、給与制度の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新評価制度については新給与制度とも密接に関連することから等級制度等と併せて検討を行い、同時に導入することにした。</li> </ul>
<p>機能的な組織体制の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織改正実施に伴う人材育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2019年7月に組織改正を実施</li> <li>・研修体系の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事・給与制度の見直しに伴うキャリアパスの明確化及び研修体系の見直し</li> <li>・管理職の育成強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人事・給与制度の見直しによりキャリアパスの明確化を図るとともに、新たな組織や職層に対応するよう研修体系の見直しを行う。</li> <li>・管理職任用資格試験合格者について、管理職候補としての育成期間を設ける等、固有管理職の育成を強化することとした。</li> </ul>
<p>就労環境の改善に向けた取組</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・ICカード化に伴う業務効率化検討（出退勤管理システムの導入とタイムカードによる勤怠管理及び時差出勤の試行拡大）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駅舎改修に合わせた職場環境の改善（宿泊室の設置）</li> <li>・時差勤務の本格導入</li> </ul>	<p>職場環境の整備（駅舎の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、女性仮泊室の改善など働きやすい就労環境実現に向けた検討）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ICカード化に伴う業務効率化（出退勤管理システムの本格導入）</li> </ul>	

### 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

<p>3年後（2020年度）の到達目標</p>	<p>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。</p> <p>※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</p>
<p>実績（2019年11月末時点）及び要因分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様サービスの向上に資する設備導入を着実に進めた。</li> <li>・多摩センター駅の改修など一部の工事には遅れも見られるものの、概ね計画通りに進行している。</li> <li>・お客様アンケートにおいて目標を達成できるようハード・ソフトの両面からお客様サービスの向上に努める。</li> </ul>

個別取組事項	2019年度		2020年度	改訂の考え方
	計画	実績値 (11月末時点)		
<p>路線の利便性の向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイヤ改正影響調査実施、分析</li> <li>・多摩センター駅大規模改修</li> <li>・新たな駅業務体制へ移行及び検証</li> <li>・事故事例集の作成・活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ダイヤ改正の影響について実地調査を実施</li> <li>・多摩センター駅改修に向けた設計を実施</li> <li>・業務委託駅の拡大、無人時間帯の縮小</li> <li>・事故事例集改善に向けた検討を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多摩センター駅大規模改修工事実施</li> <li>・引き続き駅業務体制の見直し（有人化すべき駅の基準を検討）</li> <li>・無人駅におけるテクノロジー活用に向けた費用対効果等の検証</li> <li>・新たに改定したBCPを活用した異常時訓練の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多摩センター駅の大規模改修工事の進捗が遅れがみられるため、2020年度は工事実施とし、完了を2021年度とした。2021年度には立川北駅の改修に着手していく。</li> <li>・無人駅については、現在、デジタルサイネージを設置し、運行情報等を配信することでお客様サービスの向上・拡充を行っている。今後、どのようなサービスをテクノロジーにより代替できるか、費用対効果等も含め検討を進めていく。</li> <li>・更なるお客様の安全確保に向け、2019年度改定を予定しているBCPを活用し、異常時訓練内容の充実を図る。</li> </ul>
<p>快適な移動空間の創出</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレのリニューアル（1駅）</li> <li>・車内空調設備増設（全編成完了）</li> <li>・駅舎照明LED化（全駅完了）</li> <li>・床タイル、誘導ブロックの全駅張替に係る計画策定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・車内空調設備増設完了</li> <li>・駅舎照明LED化（3駅工事着手、4駅契約済み）</li> <li>・移動等円滑化取組計画の策定に着手</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・床タイル、誘導ブロックの張替え計画に基づく施工</li> </ul>	

個別取組事項	2019 年度		2020 年度	改訂の考え方
	計画	実績値 (11月末時点)		
わかりやすい 利用者案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>ホームにおける整列ラインの検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルサイネージによる運行情報表示</li> <li>多摩モノまつりにおいて広報活動に活用</li> <li>ホームにおける整列ラインの検討に着手</li> <li>車両乗降口及び車内車椅子スペースへのベビーカーマークの貼付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルサイネージの効果的活用方法について引き続き検討</li> <li>オープンデータ化の推進</li> <li>MaaS 実証実験結果を踏まえた更なる検討及び機会を捉えた積極参加</li> <li>ホームにおける整列ラインの敷設に着手</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年度に運用開始したデジタルサイネージの効果的運用方法については 2019 年度の活用実績等を踏まえながら引き続き効果的運用方法について検討を行っていくこととした。</li> <li>ダイヤのみにとどまらず、その他のデータについてもオープンデータ化できるものがないか検討し、社内関係部署と調整しながらオープンデータ化を推進することとした。</li> <li>2月に実施予定の MaaS の実証実験（『Enjoy!! たまもの・TAMA-ZOO パス』）結果を踏まえ、対象施設の拡大など更なる検討を進める。</li> <li>さらに沿線において MaaS の実証実験が実施される場合には積極的に協力していく。</li> <li>ホームにおける整列ラインについて駅ホームの広さや乗降客数、乗客の動線などから可否を判断するとともに、優先度の高い駅から順次着手していくこととした。</li> </ul>

#### ④ 沿線地域との連携と広報機能強化

<p>3年後（2020年度）の到達目標</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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」のうち「満足」または「やや満足」の割合 2017年度 74.0%→2019年度 80%）</li> <li>・2020年度の定期外乗車人員 対2017年度比 43万人増（2017年度 2,224万人から毎年度 0.65%増（※）に相当）対前年度伸び率の減少傾向（2016年度 1.4%増、2017年度 0.7%増、2018年度 0.4%増（見込））に歯止めをかけ、定期外乗車人員を着実に増加</li> <li>※2013年度から2017年度（沿線に大規模商業施設が開業した2015年度は除く）の定期外乗車人員の対前年度伸び率の平均</li> </ul>
<p>実績（2019年11月末時点）及び要因分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・20周年事業を軸にイベント列車の運行や新たな記念グッズの発売、沿線イベントの開催など認知度向上に向けて積極的に取組を行った。</li> <li>・お客様アンケートにおいて目標を達成できるよう多摩モノレールの認知度向上や地域のにぎわい創出に貢献していく。</li> </ul>

個別取組事項	2019年度		2020年度	改訂の考え方
	計画	実績値 (11月末時点)		
<p>多摩モノレールの認知度の向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報を担う専管組織を新設し、情報発信力を強化</li> <li>・ブランディング戦略に基づく広報戦略の策定及びホームページやSNS等を活用した更なる情報発信</li> <li>・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）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7月の組織改正により、広報の専管組織を新設</li> <li>・PRTAIMSなど新たな媒体を活用した情報発信の強化</li> <li>・開業20周年記念イベントを開催</li> </ul>	<p>ブランディング戦略に基づくホームページやSNS、イベント等を活用した情報発信の充実</p>	
<p>沿線企業・団体との連携</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域連携を担う専管組織を新設し、沿線市・企業等との情報交換、企画を推進する体制を整備</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7月の組織改正により、地域連携を担う専管組織を新設</li> <li>・沿線市との情報交換を推進</li> <li>・日野市の土方歳三没後150周年事業などコラボ企画を実施</li> <li>・パンナムスポーツ交流プロジェクトへの参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・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）</li> <li>・沿線まちづくりとの連携・協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既に進んでいるまちづくりはもとより、今後行われる沿線開発に向けて沿線市や企業と情報を共有しながら、新たな乗客を呼び込めるようまちづくりの面においても連携・協力を行っていく。</li> <li>・立川北駅北側で開発が進んでいる立川市都市軸沿道地域の開発企業と連携・協力し、地域のにぎわい創出に貢献していく。（グリーンズプリングス）</li> </ul>

個別取組事項	2019 年度		2020 年度	改訂の考え方
	計画	実績値 (11月末時点)		
地域のにぎわいへの貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規企画列車等の運行</li> <li>・にぎわい創出に資する新規イベントの実施</li> <li>・基地まつりと周年事業を連携して開催</li> <li>・セット券販売枚数の増加</li> <li>・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）</li> <li>・駅を活用した地域情報の発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・20周年イベントに合わせ企画列車の運行</li> <li>・当社初の沿線謎解きイベントを開催</li> <li>・コンテンツを充実させ、基地まつりを開催</li> <li>・セット券販売 37.7%増</li> <li>・沿線行事に合わせ臨時列車を運行した。</li> <li>・沿線市とも連携し、各イベントポスターの掲示を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規企画列車等の運行</li> <li>・基地まつりの開催（新規取組事項の検討・実施）</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・駅を活用した地域情報の発信（前年度取組の検証、改善）</li> </ul>	