千葉都市モノレール
中期経営計画
2017－2019

新たなステージへ

～真心と笑顔と技術で、信頼され愛されるモノレール～

千葉都市モノレール株式会社
Chiba Urban Monorail

目　次

安全・笑顔・真心
千葉モノレール

はじめに ・・・

◆ はじめに

安全・笑顔・真心
千葉モノレール

千葉都市モノレールは、1988年3月に千城台～スポーツセンター間の第一次開業以降、3回に渉る延伸開業を経て、千葉市中心部と内陸部、臨海部を効率よく結ぶ千葉市の基幹交通としての役割を担ってきました。現在の営業距離15．2kmは懸垂型モノレールとしては営業距離世界最長としてギネス・ワールド・レコードに登録されています。これまで、多くの皆様にご利用いただき、2015年10月には累計乗車人員4億人を超え、また2018年3月には、開業30周年を迎えます。

私達の誇りは、開業以来、人的責任事故ゼロの継続であり、全社一丸となって真摯に行動してきた成果は、4期連続での年間乗車人員記録更新として実を結んでいます。

一方で、設備の老朽化への対応、生産年齢人口の減少・超高齢化による輸送状況の変化など、当社を取り巻く経営環境は、今後ますます厳しくなることが予測され、大きな転換期を迎えています。

このような中、新たなステージとなる中期経営計画（2017～2019年度）の基本戦略として、次の3項目を掲げました。

3つの基本戦略

「安全・安心の徹底」

「サービスの向上・利便性の追求」

「持続的経営の推進」

私達は、経営環境の変化や時代の要請に応えるべく、この基本戦略を経営の最重要事項と位置づけ、千葉市の基幹交通としての責務を果たしてまいります。

千葉都市モノレール株式会社
代表取締役社長　三橋晴史

１．現状と課題

安全・笑顔・真心
千葉モノレール

２005年度末、千葉市及び株主各位の理解と支援を頂き、会社経営再建の方向が決定し、２006年度からこの再建計画に従い、様々な改善策を実行し、設備更新の見直しを図り、堅実に収益を上げ、設備投資資金を確保してきました。この資金により、会社再建以降ATC/TD装置や車両、中央指令所非常用発電機など約70億円の必要な設備更新を実施しました。

しかしながら、国の安全対策基準の見直しにより、当初は予測していなかった列車無線のデジタル化や車両の安全設備の追加改造が発生し、新造する車両価格が大幅に上昇したことや、利便性向上のために導入したIC乗車券PASMOシステムの維持改修費用の負担が経営を圧迫しています。さらに今後予定している車両や運行管理システム、駅務機器、軌道作業車、通信設備等の老朽化した設備の更新や車両基地耐震補強などにかかる多額の資金については、当社単独で確保することが厳しい状況にあり、各種補助金の活用や千葉市からの支援も含めたさまざまな対策を講じる必要があります。

また、運輸収入については、会社経営再建以降、IC乗車券PASMOシステムの導入や通学定期券の割引率拡大など、お客様の利便性向上に努めた結果、２016年度まで4期連続で年間輸送人員の記録を更新しました。しかしながら、生産年齢人口の減少・超高齢化により、大幅な輸送人員の増加が期待できないなど、経営環境は一層厳しくなることが見込まれます。こうした状況において、通勤・通学路線としてだけでなく、モノレールが千葉市の観光資源としての魅力を発揮し、市外・県外・国外のお客様に利用される存在になることが求められています。

２．これまでの対応策（2014～2016年度）

安全・笑顔・真心
千葉モノレール

（1）安全・安心の一層強化

◇経年劣化した設備を再点検した結果、必要な設備更新を行いました。 また、役員による職場巡視や駅員・警備員による徹底監視を強化や、関係機関と連携による災害対策訓練を実施して、 安全管理体制の強化に努めました。

●主要成果

①設備更新・改修・・・・ATC/TD装置、国の安全対策基準に基づく車両改造、中央指令所非常用発電機更新、ホーム縁端部ゼブラシート貼付

②安全管理体制・・・・・運輸安全マネジメント内部監査、役員職場巡視、駅員・警備員による徹底監視、NBCテロ対策訓練

③自然災害対策・・・・・3.11地震災害対策訓練、災害救助訓練

（2）お客様の利便性向上

◇利用者の視点に立った輸送サービスやまちづくりや観光振興といった面で地域や行政との連携に努めました。

●主要成果

①駅環境の整備・・・・・・・駅周辺安全・クリーン作戦、モノレール応援隊、季節感を醸し出す駅装飾

②教育訓練・・・・・・・・・・・・フロントサービス研修の強化

③運賃体系の見直し・・・通学定期及び貸切列車料金の割引率拡大

④情報提供の充実・・・・・ホームページリニューアル、SNSの活用

⑤駅務機器改修・・・・・・・バリアフリータイプ改札機導入、自動券売機領収書発行機能追加、継続定期券発売開始日の変更

（3）効率的で健全な経営の充実

◇効率的で健全な経営を進めてまいりました。また、職場環境の改善や営業体制の見直しを行い、社員一丸となって改善に取り組む組織体制の構築に努めてまいりました。

●主要成果

①増収策・・・・・・・・・・・・千葉駅売店リニューアル、各種記念切符

②車両活用・・・・・・・・・・アニメラッピング電車運行、イベント列車の拡充、廃車車両譲渡

③地域連携・・・・・・・・・千葉市動物公園共通割引乗車券、県市内外への広報活動

④戦略的情報発信・・・車両基地見学会等各種集客イベント、女性運転士誕生、ちばモノレールガール活用

⑤社員意識の向上・・・ 身近な業務改善提案制度、お客様満足度アップ社員表彰制度、新たな企業理念・行動指針の策定

３．基本戦略

安全・笑顔・真心
千葉モノレール

安全･安心を徹底します

経年劣化した設備を再点検し、必要な修繕や大規模な設備更新を計画的に行うとともに、安全管理体制を一層強化することにより、開業以来の人的責任事故ゼロを継続させます。

また、自然災害など非常事態においても最大限の安全確保をするため、異常時を想定した訓練･教育を怠らず、常にお客様の安全を最優先した輸送サービスを行い、お客様の信頼向上に努めます。

サービスの向上･利便性を追求します

多様化するお客様のニーズに応える良質なサービスを提供し、お客様の満足度向上に努めます。

特に2020年の東京オリンピック･パラリンピック開催に向けて訪日外国人旅行者を迎えるため、駅や車両の環境を整備するとともに、「おもてなし」を提供する社員の接遇力を強化するなど積極的に施策を展開します。

また、まちづくりや観光振興などの面でモノレールが今後地域で果たすことができる役割を見出し、様々な施策を実行します。

持続的経営を推進します

輸送の安全に係る設備更新、修繕に必要な資金を継続的に確保できる収益基盤を作るため、社員一丸となってあらゆる経費の節減や営業体制の見直し、職場環境の改善に努め、効率的で持続的な発展ができる経営体制を構築していきます。

また、千葉モノレールの存在価値やイメージを高めるための情報発信を戦略的に展開していきます。

４．行動計画

安全・笑顔・真心
千葉モノレール

（1）安全対策の強化

安全は全てにおいて優先される最重要項目であることを全社員が意識し、着実に実行するために次の項目について行動します。

◇人的責任事故ゼロの継続

安全対策委員会を中心とした全社的な安全管理体制の強化、安全教育の徹底、駅施設における死角となる箇所の解消

◇ 安全に係る設備の点検、更新

車両、運行管理システム、軌道作業車、ATC/TD装置の更新、インフラ部の長寿命化対策、分岐・走行線路の点検強化、落下物防止点検の強化

◇ 安全な利用環境の整備

大規模災害時等の帰宅困難者対策、走行線路転落防止対策

◇ 異常時・災害対策

車両基地耐震補強工事、千葉駅吊り天井改修、災害対策訓練・テロ等異常時対応訓練の充実

（2）お客様サービスの向上

お客様があっての会社であることを全社員が意識し、お客様満足度を高め、お客様の声を収集し、最適なサービスを提供できるよう、次の項目について、その向上につとめます。

◇ 駅環境の改善

魅力あふれる特色を持った駅づくり、お客様の視点に立ったサービスの徹底

◇ インバウンド対策

案内表示の多言語化、駅ナンバリングの導入、携帯型タブレット端末の活用、フリーWi-Fiの調査・設置

◇ 情報提供の充実

利用者ニーズに対応したホームページを作製、SNSによる情報発信の拡大

◇ 接遇力の強化

接遇研修の強化、インバウンド対応研修の実施

（3）沿線地域との連携強化

地域に貢献できる会社を目指し、沿線地域との連携について、次の項目について行動します。

◇ 沿線観光施設との連携

千葉市アイデンティティ（加曽利貝塚、オオガハス・千葉公園、千葉氏・郷土資料館、海辺・千葉中央港旅客船桟橋）や千葉市動物公園・美術館等の沿線施設と連携した共通割引券やイベント、旅行商品の開発

◇沿線学校との連携

沿線学校との協働事業の実施

◇ 市内企業との連携

ロッテマリーンズ他地元スポーツ企業と連携した事業の実施

◇ 沿線商店街等との連携

沿線地域を結ぶ交通機関としてまちづくりや商店街のにぎわい創出に協力

（4）継続的な収入確保へ向けた取り組み

運輸収入のみならず、収入確保へ向けた取り組みとして、次の項目ついて行動します。

◇ 地域限定旅行業の推進

モノレール車両や車両基地等を活用した旅行商品の開発・販売、旅行会社との提携

◇ 貸切列車の推進

イベント列車運行による貸切車両活用のPR

◇ 広告事業の拡大

車両ラッピング広告の拡大、「社員全員が営業マン制度」の推進

◇ 資産の有効活用

車両基地用地や駅構内スペースの有効活用

◇ 運賃体系・割引切符等の検討

（5）徹底した経費節減への取り組み

これまでの経費節減をさらに進めることを全社員が意識して、次の項目について行動します。

◇ 効率的な設備修繕

安全を最優先としながらもコスト削減を徹底した計画的設備更新

◇ 契約手法の工夫

希望型指名競争入札の促進

◇ 経常費用の見直し

部材調達コストの圧縮、超過勤務の縮減、高齢者活用による人件費抑制、要員管理

◇ 資金調達の工夫

設備更新資金について国・千葉市からの補助金等の導入・活用、リース方式による平準化

（6）人材育成、意識改革、効率的な組織体制

社員一人ひとりが明るく意欲的に業務を行い、能力を最大限発揮し自己実現できるよう、働きがいのある職場づくりを図るため、次の項目について行動します。

◇ 人事･給与制度の再構築

社員の能力とやる気を引き出す人事給与制度により、効率的で効果的な組織体制の構築、早期退職者優遇制度の創設

◇ 世代交代への対応

65歳以上のシニア社員の活用、女性社員の活躍推進、社員の世代交代を見据えた技術力の継承、運転士の計画的育成

◇ 職場環境の充実

清潔で働きやすい職場施設の整備、女性社員のための基盤整備

◇ 社員意識の向上

お客様満足度アップ社員等表彰制度及び身近な業務改善提案制度の一層の推進、OJTや階層別研修の充実による能力開発

イメージ図

◆3つの基本戦略

- 安全・安心の徹底
- サービスの向上・利便性の追求
- 持続的経営の推進

●6つの行動計画

- 安全対策の強化
- お客様サービスの向上
- 沿線地域との連携強化
- 継続的な収入確保に向けた取り組み
- 徹底した経費削減への取り組み
- 人材育成、意識改革

5．経営収支予測

安全・笑顔・真心
千葉モノレール

損益収支

（単位：百万円）

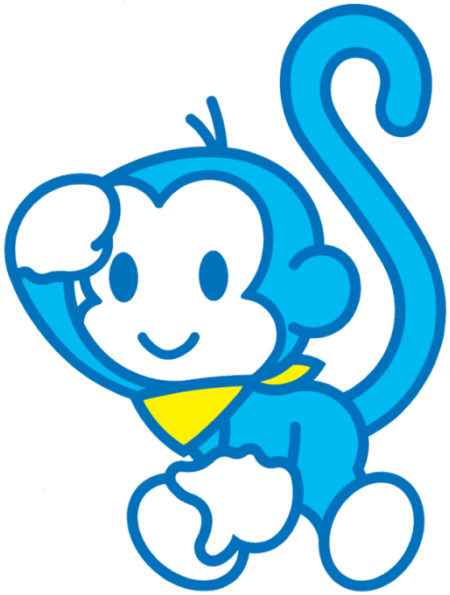
項　目	2017（H29）	2018（H30）	2019（H31）	2017～2019年度
営業収入	3,374	3,331	3,342	10,047
営業費	3,131	2,883	2,861	8,875
営業損益	243	448	481	1,172
営業外損益	13	13	13	39
経常損益	256	461	494	1,211
当期損益	255	460	493	1,208

資金収支

（単位：百万円）

項　目	2017（H29）	2018（H30）	2019（H31）
収入	3,387	3,344	3,355
補助金	91	47	734
収入合計	3,478	3,391	4,089
支出	4,138	3,375	4,753
主な設備投資額	新型車両関係 150 駅務機器 288 ATC 197 車両基地耐震補強 182 軌道作業車更新 325 パスモ年度改修 100	駅務機器 260 通信線・信号線 100 軌道作業車更新 340 車両基地耐震補強 94 パスモ年度改修 100	新型車両関係 1,194 駅務機器 152 拡声装置・通信諸設備 400 通信線・信号線 100 車両基地耐震補強 275 パスモ年度改修 100
単年度資金過不足	△660	16	△664
前期繰越	3,265	2,605	2,621
資金残高	2,605	2,621	1,957

6．数値目標（2019年度まで）

安全・笑顔・真心
千葉モノレール

項目		2016（H28）（実績）	2019（H31）（目標）	比較	増加率	備考
業務改善提案数		401件	600件	199件	49.6%	
新たな利用者の獲得		1,520人 内訳 企画列車240人 貸切列車1,050人 基地見学ﾂｱｰ230人	1,900人	380人	25.0%	地域限定旅行業の活用
賃貸料収入		68,000千円	74,800千円	6,800千円	10.0%	駅スペースの有効活用
ICカード利用率	定期外	75.4%	80.4%	5.0%	5.0%	
	定期	89.6%	91.6%	2.0%	2.0%	
人的責任事故		0件	0件	継続	―	1988年度開業以来