SOTETSU GROUP CSR REPORT

相鉄グループ CSRレポート

2019

ときめきと やすらぎをつなぐ

SOTETSU

羽沢横浜国大駅付近

相鉄グループCSRレポート 2019 について

相鉄グループCSRレポート2019では、
2018年度にグループ各社で取り組んだ活動実績を中心に、
活動の前提となる企業理念や組織体制もあわせて報告しています。

報告対象期間／2018年4月1日～2019年3月31日　　発行時期／2019年9月

Index

04　相鉄グループについて
　　相鉄グループ概要／主な事業／
　　相鉄グループ経営理念／
　　相鉄グループのCSR／
　　相鉄グループ役員・社員行動原則
06　トップメッセージ
07　コーポレートガバナンス
11　特集
13　安全・安心のために
16　環境について
20　お客様そして社会のために
27　第三者意見

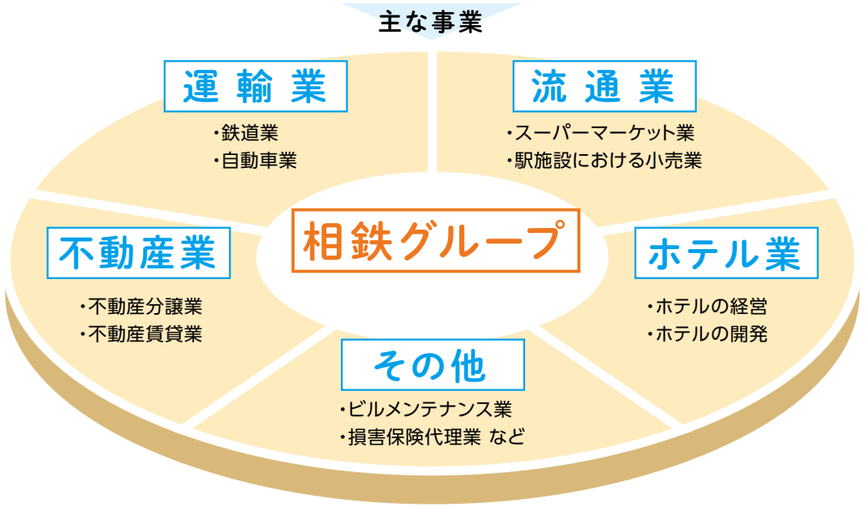
相鉄グループについて

相鉄ホールディングス株式会社を中心に31社※で構成し、運輸業、流通業、
不動産業、ホテル業、その他の分野で事業を行っています。

※2019年3月31日現在

2018年度相鉄グループ連結営業収益	グループ従業員数
2,605億2百万円	11,120人

（臨時雇用含む・2019年3月31日現在）



相鉄グループ経営理念

基本理念

**相鉄グループは、快適な暮らしをサポートする事業を通じてお客様の喜びを実現し、
地域社会の豊かな発展に貢献します。**

行動規範

「その行動は、お客様の喜びにつながっていますか?」

相鉄グループのCSR

相鉄グループでは、CSRを「相鉄グループが持続的に発展・成長するため、お客様、株主・投資家、社員、地域社会、取引先に対し、経済的・環境的・社会的な各側面に配慮した事業及び活動を行い、相鉄グループ経営理念を実践すること」と定義付けています。

相鉄グループ役員・社員行動原則

相鉄グループでは、役員・社員が相鉄グループ経営理念を実践していくための基本原則として、「相鉄グループ役員・社員行動原則」を定めています。

お客様に関して

①私たちは、お客様の安心と信頼をもとにした品質の高い商品・サービスを提供します。
②私たちは、お客様とのコミュニケーションを大切にし、常にお客様の声に耳を傾けて、誠実かつ迅速に対応します。

株主・投資家に関して

③私たちは、株主や投資家をはじめとするすべてのステークホルダーに経営情報を適時かつ適切に開示し、経営の透明性を確保します。

社員に関して

④私たちは、常に業務知識の習得に努め、責任を持って業務を遂行するとともに、継続的に業務を改善していきます。
⑤私たちは、健全かつ安全な職場環境を維持し、活気に満ちた良好な職場を作ります。
⑥私たちは、人権を尊重し差別的な行為を行いません。
⑦私たちは、会社の財産を大切に思い、適切に取り扱います。

地域社会に関して

⑧私たちは、地域に密着した企業の一員であることを強く認識し、地域社会の発展のために活動します。

お取引先に関して

⑨私たちは、明確で公正・公平な取引を行います。

社会一般に関して

⑩私たちは、会社の重要情報や事業活動で知り得たお客様の大切な情報を厳重に取り扱い、管理します。
⑪私たちは、環境に配慮した事業活動を行い、環境への負荷軽減、資源の有効活用に努めます。
⑫私たちは、違法な寄付行為や政治献金を行いません。また過剰な接待や贈答を行わず、受けません。
⑬私たちは、社会の秩序や安全を脅かす反社会的勢力に対し、毅然とした態度で臨みます。
⑭私たちは、インサイダー取引、利益相反取引及びこれらと誤解される行動は行いません。
⑮私たちは、海外における経済活動に際しては国際ルールを踏まえた行動をとり、現地の文化や慣習を尊重します。

相鉄グループ役員・社員行動原則のスローガン

「日々、信頼につながる行動を」

お客様の快適な暮らしをサポートする
企業集団として歴史を受け継ぎながら
相鉄グループは挑戦を続けてまいります

相鉄グループCSR最高責任者
相鉄ホールディングス株式会社 代表取締役社長
滝澤　秀之

相鉄グループCSRレポート2019をご覧いただき、誠にありがとうございます。

相鉄グループは、1917年の創立から100年を経て、新たなステージへと踏み出しました。これを機に、相鉄グループの歴史についてまとめた「相鉄グループ100年史」を編纂しました。より多くのステークホルダーの皆さまにご覧いただけるよう、ウェブサイト上に公開しております。ぜひ、相鉄の100年の歩みに触れていただきたく、ご案内いたします。私たち相鉄グループの社員一人一人も、先人たちの歩みと築き上げてきた歴史を礎に、これまで培ってきたお客様との信頼関係を糧にして、地域社会の豊かさやお客様の幸せな暮らしをサポートできる企業集団として成長すべく、挑戦を続けてまいります。

【相鉄グループ100年史】
https://www.sotetsu.co.jp/group/history/

2018年度は、相鉄グループ中期経営計画（2017年度～2019年度）の重点施策として掲げた各事業について、確実に推進してまいりました。「鉄道業の利便性・快適性の向上」では、星川・天王町駅付近連続立体交差事業において両駅間の全線高架化が完了し、利便性が向上しました。また、開業を2019年11月30日に控えたJR線との相互直通運転に向け、快適性・安全性を追求した新型車両「12000系」を製造しました。同車両は2019年4月より営業運転を開始しており、能面「獅子口」をイメージした先頭形状や、横浜を象徴した濃紺色（ヨコハマ　ネイビーブルー）で車体を塗装したデザインもご好評を頂いています。さらに、先行して2018年2月に登場した相鉄・東急直通線用車両「20000系」については、この度、鉄道友の会選定の「2019年ローレル賞」を初めて受賞しました。

「沿線ブランド価値向上の取り組み」では、二俣川駅南口地区第一種市街地再開発事業が竣工しました。商業施設・オフィス・共同住宅などからなる大規模再開発で、相鉄線の中心に位置する二俣川駅に新たなランドマークが誕生しました。このほか、相鉄線沿線の豊かな自然を沿線外の方にも知っていただくためのイベント「ヨコハマネイチャーウィーク」や、地域の活性化を目的とした音楽イベント「相鉄ロックオンミュージック」といったイベントも開催し、沿線内外のお客様にお楽しみいただくことにより、ブランド価値の向上に繋げてまいりました。

「ホテル業の拡大・成長」では、引き続き宿泊特化型ホテル事業の展開を積極的に進めています。新たなタイプの宿泊特化型ホテル「ザ・ポケットホテル」1号店を京都にオープンするなど、お客様の多様なニーズにお応えすべく、国内外にて4つのブランドを展開しています。また、2018年に開業20周年を迎えた「横浜ベイシェラトン　ホテル&タワーズ」では2020年まで全客室の改装に取り組んでいます。2019年3月には全客室を禁煙化し、より快適にお過ごしいただける環境にリニューアルしました。さらに、同年7月にはホテルの顔ともいえるメインロビーと中二階ロビー、2階ラウンジを改装し、親しみやすいオープンな空間に生まれ変わりました。

これらの取り組みを通じて、お客様をはじめ関係する皆さまからの期待にお応えすることこそ、相鉄グループ経営理念「相鉄グループは、快適な暮らしをサポートする事業を通じてお客様の喜びを実現し、地域社会の豊かな発展に貢献します。」の実践であり、相鉄・JR直通線、東急直通線の開業による地域の活性化や沿線のさらなる発展等を通じて、相鉄グループの社会的責任（CSR）を果たしていきたいと考えております。

併せて、これまで皆さまからの信頼を基に成長を続けてきたことを忘れず、今後も信頼を得られる企業集団であり続けるため、コンプライアンスや環境といった相鉄グループにおけるCSRの各テーマについて、たゆまずに活動を継続してまいります。

今後も変わらぬご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

コーポレートガバナンス

コーポレートガバナンスの基本的な考え方

相鉄ホールディングスは、企業価値を高め、株主の皆様はもとより、すべてのステークホルダーからの信頼を確保していくためにコーポレートガバナンスの充実が不可欠と考え、経営の意思決定の迅速化、経営の監督機能の強化および適時適切な情報開示などによる経営の透明性の確保を重要な課題としています。

相鉄ホールディングスは、相鉄グループを統括する純粋持株会社として持株会社体制を採り、グループ規模で経営監督と事業執行を分離しています。コーポレートガバナンス体制は監査役会設置型です。

会社の機関

1.取締役会・常務会・監査役会

相鉄ホールディングスでは、株主利益に大きな影響を与えると判断される事項や業務運営上重要な案件について、的確かつ迅速な意思決定を行うために機動的に開催します。取締役会は、法令および定款で定められた事項・経営上重要な事項について決議を、常務会は、常勤取締役で構成され、取締役会の決議事項やその他重要事項についての審議を行います。監査役は監査役会のほか取締役会に出席し、常勤監査役は常務会にも出席して、取締役の職務遂行を厳正に監査します。

なお、取締役および監査役の人事ならびに報酬等にかかる取締役会の機能の客観性および透明性を確保するため、取締役会の諮問機関として、社外取締役を含むメンバーで構成される指名・報酬諮問委員会を設置しています。

2.執行役員

執行役員は、取締役会によって選任され、相鉄グループの経営戦略・経営計画等を実行に移し、諸施策の遂行を効果的に行う役割を担っています。

3.相鉄グループ執行役員

相鉄グループ執行役員は、取締役会によって選任され、相鉄グループの経営戦略・経営計画等に関する意見交換やこれらの徹底を行う役割を担っています。

4.相鉄グループ執行役員会議・相鉄グループ社長会

相鉄グループ全体の戦略・政策・方針や各社業務執行状況等に関する意見交換を行うため、相鉄ホールディングス執行役員と相鉄グループ執行役員で構成した「相鉄グループ執行役員会議」と、相鉄ホールディングス会長・社長、その他幹部役員と相鉄グループ全社社長で構成した「相鉄グループ社長会」を設置しています。

内部監査および会計監査

内部監査の専任部門として社長直轄の監査部を設置し、相鉄ホールディングスおよびグループ会社の業務の適正性・効率性を監査しています。

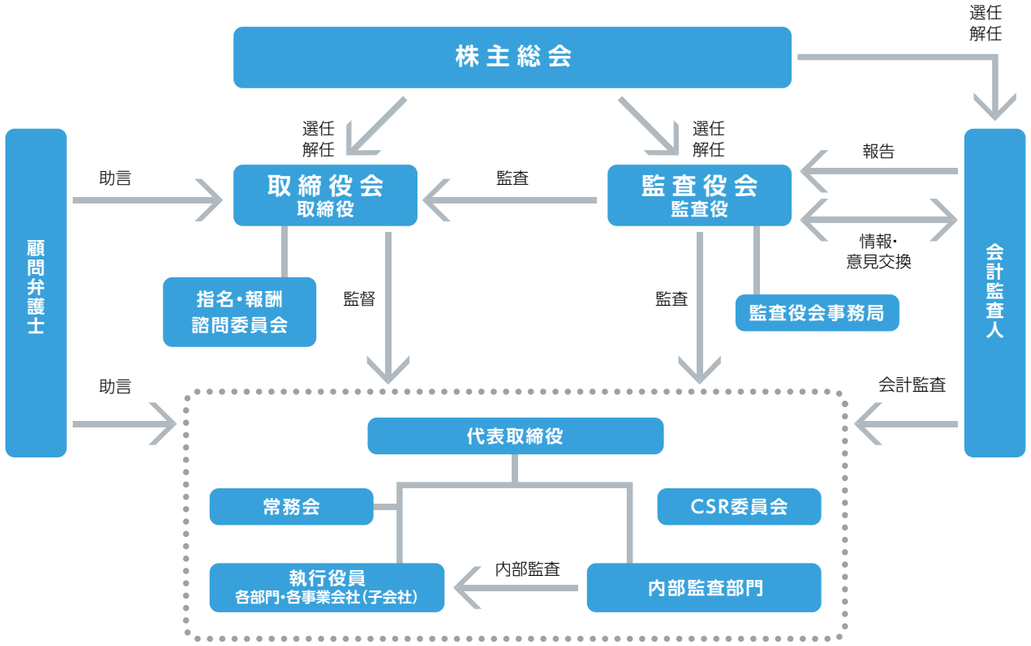
会計監査人には相鉄ホールディングスから情報提供し、期末監査のみならず、グループ会社を含め期中にも適宜監査を実施しています。

内部統制の推進

「株式会社の業務並びに当該株式会社及びその子会社から成る企業集団の業務の適正を確保するための体制」に対応し、相鉄ホールディングスおよびグループ会社は、コンプライアンス体制の基礎として相鉄グループCSR基本規程を、リスクマネジメント体制の基礎として相鉄グループCSR基本規程および危機管理内規を定め、グループ全体でコンプライアンスやリスクマネジメントに取り組んでいます。

また「財務報告に係る内部統制の評価および監査」を義務付けた金融商品取引法に対応し、財務報告に係る内部統制の基本的計画および方針を決定しました。

コーポレートガバナンスの体制図



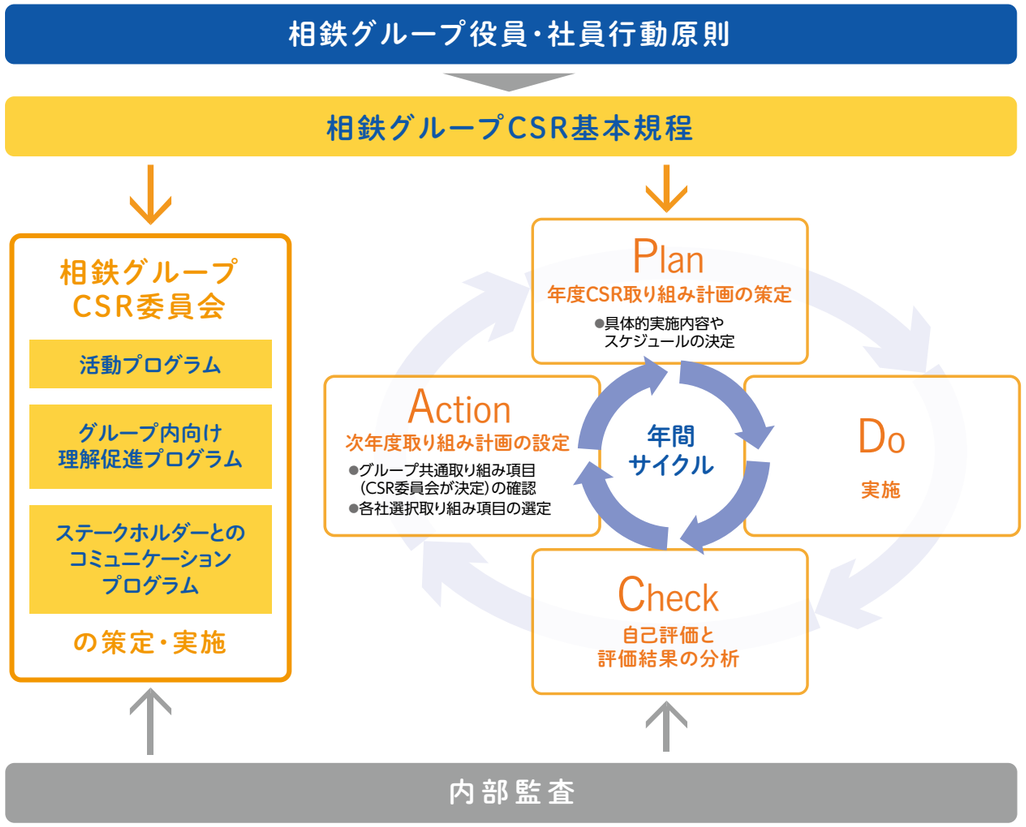
CSR取り組みの基本体制とテーマ

経営基本理念の実践であるCSRの具体的な取り組みにおいては、ステークホルダーごとに「CS」「IR」「安心・やりがい」「社会貢献」「CSR調達（公正・公平な取引）」の5つ、全ステークホルダーに共通する「コンプライアンス」「リスクマネジメント」「環境」の3つ、合計8つのテーマを設定し、テーマごとにグループ会社が「グループ共通取り組み」を実施するなど、業種業態が異なる企業集団であるグループ各社が一体となって取り組みを進められるよう工夫しています。各取り組みはPDCAサイクルで展開し、継続的かつ段階的に改善を図っています。

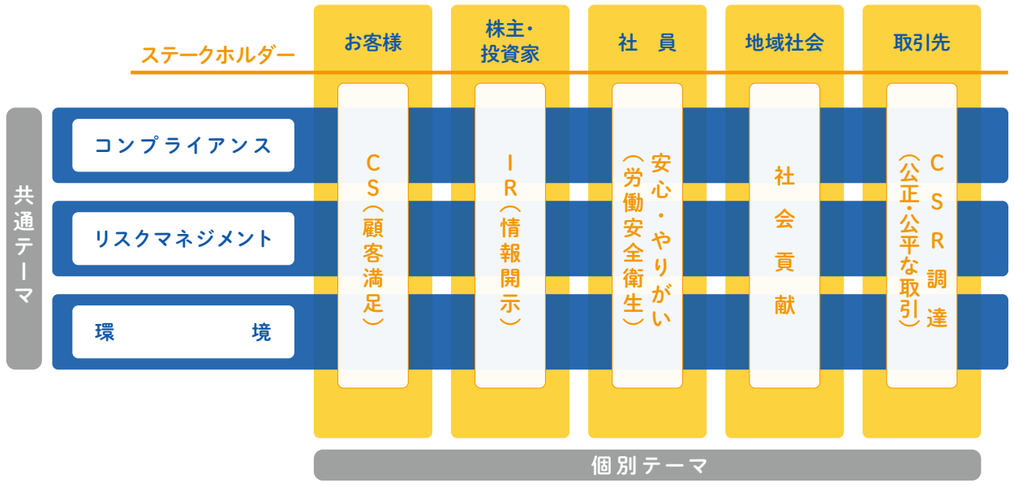
こうしたCSR取り組みを推進するため、相鉄ホールディングス社長を相鉄グループCSR最高責任者とし、その下に「相鉄グループCSR委員会」「相鉄グループCSR推進協議会」を置いて必要事項を審議、決定しています。各グループ会社にはCSR担当役員・CSR担当者を置き、CSR活動の促進を図っています。

相鉄グループにおけるCSR憲章と言える「相鉄グループCSR基本規程」のほか、グループ共通のガイドラインやチェックマニュアルなどを整備して各社におけるCSR取り組みに活用するなどして、理解を促しています。

相鉄グループのCSR取り組みの基本体制



相鉄グループのCSR取り組みテーマ



年度 CSR 取組計画の策定

相鉄グループではCSR取り組みを進めるため、会社ごとに年度CSR取組計画を策定しています。これは、「コンプライアンス」「リスクマネジメント」「CS」を必須テーマとし、各社がそれぞれ自社の状況に合わせ実施する取り組み内容やスケジュールを設定し、年度末に実施状況の検証を行い、次年度の活動につなげていくものです。

CSR への理解を深める取り組み

CSRの意義と取り組み内容についてグループ社員の理解を深めるため、さまざまな機会を設けています。役員・管理職を対象とした「役員・管理職講演会」やパート・アルバイトを含む役職員を対象にした「CSR全員研修」を年1回開催するほか、役職員に「相鉄グループ経営理念・CSRカード」を配布、また職場に掲出するポスターやグループ報などを活用して、理解促進を図っています。

相鉄グループ CSR アンケート

相鉄グループでは毎年、パート・アルバイトを含む相鉄グループの役職員を対象に「CSRアンケート」を実施しています。CSRに関する意識や、相鉄グループのCSR取り組みに対する考え方などを聞くもので、2018年10月～2019年2月に実施したアンケートでは、11,049人（回収率72.4%）の回答が寄せられました。回答は今後のCSR取組計画や理解促進活動に反映し、グループ社員のCSR意識向上に努めていきます。

相鉄危機管理センター

事件・事故等の危機が発生した際、初動体制として「相鉄危機管理センター」を設置します。相鉄ホールディングスのCSR担当部署を事務局とし、相鉄グループとしてリスクを管理し、速やかな情報共有と損害の拡大防止や危機の収束を図ります。

「相鉄グループ ヘルプライン」内部通報制度

コンプライアンス違反（法令・規則違反）を防ぎ、自浄作用の働く風通しの良い職場とするため、2005年度から「相鉄グループ ヘルプライン」を設置しています。これは、グループ社員が職場でのコンプライアンス違反あるいはそのおそれのある事象を発見し、これについて上司への相談・通報ができない場合、ヘルプラインに相談・通報することで、事務局が当該事象の調査などを行い、改善に結びつけるものです。パート・アルバイト・派遣社員等を含む相鉄グループの役職員が利用することができ、ヘルプラインへの通報が職場の課題解決につながる例も増えています。

「相鉄グループ セクハラ・人間関係ホットライン」で社員の悩みに対応

相鉄グループ全社を対象とした「相鉄グループ セクハラ・人間関係ホットライン」を2011年4月から運用しています。これはセクシャルハラスメント・パワーハラスメント等を含む職場での人間関係や仕事上の悩み、メンタルヘルスに関わる問題などを幅広く相談できる外部相談窓口で、従来はグループ各社が個別に設定していた窓口を統一し、パート・アルバイト・派遣社員等を含む相鉄グループの役職員が同一のサービスを利用できるようにしたものです。気軽に悩みを相談できる窓口を設けることで、社員が安心して働ける環境づくりの一助としています。

特集1

社員が活躍できる環境づくり

相鉄グループの今後の成長のためには、社員が働きやすく活躍できる環境を整えることが重要です。
ここでは相鉄グループとグループ各社が行う施策の一部をご紹介します。

相鉄グループ女性活躍推進宣言

相鉄グループは、多様な人材が活躍できる企業風土を実現するためダイバーシティ・マネジメントに取り組んでおり、その第一歩として女性活躍を積極的に推進しています。この姿勢を表すものとして「相鉄グループ女性活躍推進宣言」を制定し、相鉄グループとして取り組む目標を設定しています。
2018年度には、女性社員を対象とするリーダーシップ研修や管理職向けの女性活躍推進研修を開催しました。

女性活躍推進宣言

- 女性が働きやすい職場環境を創造します。
- 女性の多様な活躍を後押しする施策を実施し、成長を支援します。
- 女性が長期的に活躍できる企業風土を実現します。

女性活躍推進目標

(1) 女性をはじめとする多様な社員がワークライフバランスを実現できる職場を創ります。
(2) 女性をはじめとする多様な社員が長期的に能力を発揮できる環境を整えます。
(3) 2021年7月における相鉄グループの女性管理職数を、2018年7月時点の50%増とすることを目指します。

グループ各社が取り組む女性活躍推進

相鉄バス
女性乗務員を積極的に採用しています。営業所には女性専用の設備を完備し、カプセルベッドや食事スペースなど、プライベート空間を確保できる専用設備を設置しています。

相鉄ビジネスサービス
出産した女性社員が不安なく復職できるよう、同じ立場の社員との座談会や情報交換会を実施しています。2018 年度からは同様の取り組みをグループ規模で行っており、ワーキングマザーのネットワークづくりを推進しています。

健康経営の推進

相鉄アーバンクリエイツと相鉄ビルマネジメントでは、社員の心身の健康を重要な資源ととらえ、戦略的な健康経営をさらに推進するために「健康経営宣言」を制定しました。これにより、横浜市が推奨する横浜健康経営認証制度において「クラスA」に認証されました（認証期間:2019年4月～2021年3月）。

※「健康経営」は特定非営利活動法人健康経営研究会の登録商標です。

特集2

外国からのお客様にも安心を

外国からのお客様にも安心して相鉄グループのサービスを
ご利用いただけるよう、対応を進めています。

駅窓口とアプリで多言語対応

相鉄線の全駅に、世界74言語に対応できるAI通訳機を導入しました。訪日外国人や相鉄線をご利用の外国人のお客様に対し、行先案内・乗換案内のみならず、忘れ物への対応やIC乗車券の払い戻しも迅速に応対できます。

また、12月に全面リニューアルした「相鉄線アプリ」でも携帯端末の言語設定による4カ国語(日・英・中・韓)の多言語表記に対応しています。

アプリ画面（英語版）

ホテルにセルフチェックイン・チェックアウト端末を導入

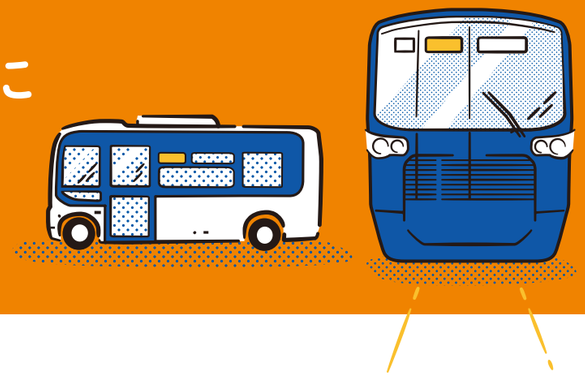
相鉄ホテルマネジメントが運営する宿泊特化型ホテルに、5言語(日・英・韓・中<簡体・繁体>)で画面表示と音声案内を行うセルフチェックイン・チェックアウト端末「スマーレ」の導入を進めています。

訪日外国人客向け横浜駅西口ツアー

横浜西口エリアマネジメント(事務局:相鉄ビルマネジメント)では、国際教育機関の日本法人と連携し、日本を訪問する外国人の中高生を横浜駅西口に招致しました。相鉄ジョイナスや髙島屋横浜店、横浜駅西口の飲食店などを回るツアーを実施し、横浜駅西口の魅力をアピールしました。

安全・安心のために

相鉄グループは全ての事業において
安全・安心を最優先に取り組んでいます。



相模鉄道・相鉄バス

運輸安全マネジメントへの取り組み

安全管理規程の制定と安全統括管理者の選任を行っています。安全最優先の方針の下、安全に関する社内組織を拡充し、方針策定・実行・チェック・改善のPDCAサイクルを機能させ、輸送の安全を確保する安全管理体制を構築しています。

相模鉄道・相鉄バス

異常時を想定した各種訓練の実施

相模鉄道では毎年、大和市消防本部・大和警察署と合同で、異常時総合訓練を実施しています。これは、万一の重大事故発生に対処することを目的に、踏切事故などを想定し、お客様の避難誘導・救出・運転復旧等の訓練を行うものです。2018年度は、相模鉄道の各部署から約300人の社員が参加しました。また、この他にも津波対応訓練やトンネル内火災避難誘導訓練、テロ対策訓練などを行いました。

相鉄バスでは、2019年に予定されている大規模なイベントや行事の開催に備えて関係機関が合同で行ったテロ対策訓練に参加し、お客様の避難誘導や救助活動、関係機関への通報などの実践的な訓練を行いました。

相模鉄道

ホームドアの設置

駅ホームにおける安全性向上のため、2022年度末までに相鉄線全駅にホームドアを設置する予定です(横浜駅に設置済み)。2018年度はホームの補強等準備工事を進めました。

相模鉄道

災害発生時のお客様の帰宅を支援

大規模地震の発生時などは、長時間にわたり電車の運転を見合わせる可能性があります。このような場合にお客様の帰宅を支援したり付近の避難場所などをご案内するため、「相鉄沿線災害時帰宅支援マップ」を相鉄線各駅にて配布しています。

相模鉄道

より安心して鉄道をご利用いただくために

高齢のお客様や体の不自由なお客様をはじめ、全てのお客様に安心・快適にご利用いただけるよう、全駅係員が「サービス介助士」の資格を取得しています。また、普通救命講習にて、全駅に設置しているAEDの取り扱い等の心肺蘇生法を柱とした知識・技能を習得しています。

相模鉄道

星川駅～天王町駅付近の連続立体交差化が完了

2002年度から行われてきた星川駅～天王町駅付近の連続立体交差事業について、2017年3月の下り線高架化に続き2018年11月に上り線の高架化工事を実施しました。これにより、両駅を含めた約1.8kmにある9カ所の踏切を立体交差化または廃止することで、踏切事故の解消、周辺道路の渋滞解消が図られ、安全性の向上や地域交通の円滑化および地域の一体化による生活環境の向上が期待されます。

今後は、星川駅や天王町駅の改修のほか、新たに生まれる高架下スペースの活用について、相鉄グループとして引き続き検討していきます。

※この事業は横浜市の都市計画事業です。

相模鉄道・相鉄バス

交通安全の啓発活動を推進

地域の幼稚園や学校等に電車の乗り方や交通安全、電車利用マナーや交通マナーなどへの理解を深めていただく活動を行っています。

相模鉄道では、幼稚園や保育園等に駅係員が訪問して、電車の乗り方や安全について理解を深めていただく取り組みを行いました。また、相鉄バスでは、所轄警察署主催の交通安全教室などに協力しました。

相鉄ビルマネジメント

防災への取り組み

横浜西口エリアマネジメント（事務局:相鉄ビルマネジメント）は、行政、地域と連携して、横浜駅西口周辺の安全・安心を守るための取り組みを行っています。

相鉄ジョイナスの屋上にある「ジョイナスの森彫刻公園」にて開催した防災イベントは、台風の影響で倒木した同公園の高木を活用したものです。ご参加いただいた約50人のお客様には、まき割りや火おこしの体験を通じて災害時への意識を高めていただきました。

相模鉄道

最近の事故事例

〔2018 年度の鉄道運転事故等の発生状況〕

相鉄線では2018年度に合計20件の鉄道運転事故等が発生しました。2017年度と比較すると12件増加しました。

最大遅延時間合計は23時間31分でした。第三者原因による遅延時間が20時間37分、設備の不具合等による遅延が2時間54分、自然災害による遅延はありませんでした。

相鉄線における鉄道運転事故などの発生件数と最大遅延時間内訳

	2016 年度	2017 年度	2018 年度
鉄道運転事故	6 件	1 件	3 件
インシデント	0 件	0 件	0 件
輸送障害	16 件	7 件	17 件
最大遅延時間合計	20 時間 21 分	11 時間 46 分	23 時間 31 分
うち第三者原因による遅延時間	11 時間 34 分	7 時間 44 分	20 時間 37 分

鉄道運転事故	列車衝突事故、列車脱線事故、列車火災事故、踏切障害事故、道路障害事故、鉄道人身障害事故、鉄道物損事故の７つをいいます。
インシデント	鉄道運転事故が発生するおそれがあると認められる事態をいいます。
輸送障害	列車の遅延または運休により、最大の待ち時間が 30 分以上となった事態であって、鉄道運転事故以外のものをいいます。

相模鉄道安全報告書 2019　https://www.sotetsu.co.jp/csr/data/safety_report.html

環境について

環境に優しい相鉄グループであるために

相鉄グループ

2018 年度 相鉄グループにおける環境への影響

事業活動を行うには、エネルギーや資源（INPUT）が必要であり、事業活動からは二酸化炭素（CO_2）や廃棄物が発生します。相鉄グループでは、日々事業活動で消費するエネルギーの効率的な利用により、CO_2の削減など環境負荷の低減に取り組んでいます。

相鉄グループのうち、改正省エネルギー法で求められる法人単位（7社）を報告範囲として集計しています。算定方法および排出係数は、改正省エネルギー法に準拠しています。

INPUT

総量（原油換算）	94,573 kl	前年度比 +2.6%
電力	27,872 万kWh	+2.8%
都市ガス	10,993 千m^3	+1.0%
軽油	4,204 kl	+2.7%
熱供給	185,030 GJ	+6.4%
重油	298 kl	+5.3%
プロパンガス	54 t	−9.2%
灯油	61 kl	−64.9%
ガソリン	29 kl	+28.7%
空調熱量推計	465 GJ	+4.0%

OUTPUT

CO_2換算排出量合計 CO_2 CO_2排出量 **193,291 t-CO_2**（前年度対比 +1.9%）

相模鉄道・相鉄バス

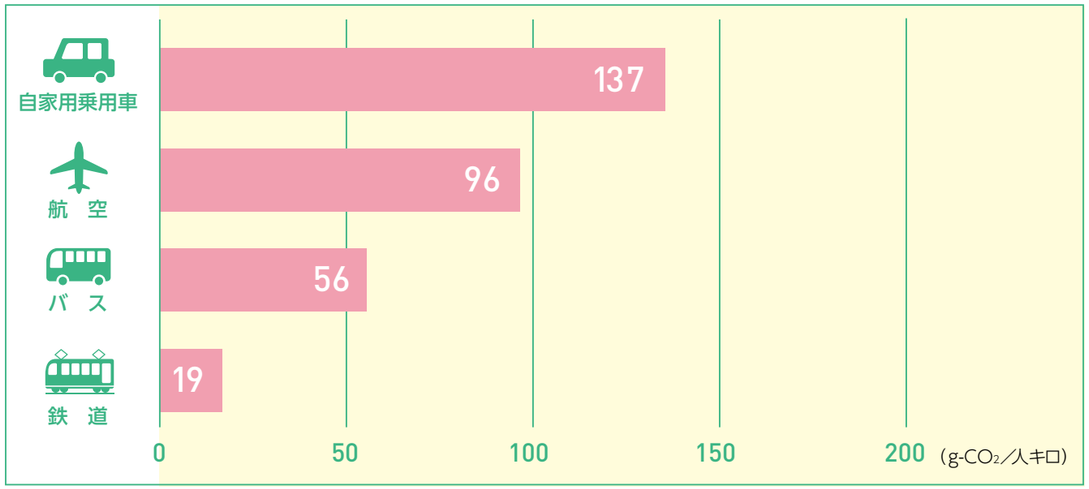
鉄道・自動車業における環境取り組み

鉄道、バスは、人間一人を1km運ぶために排出するCO_2の排出量が少なく、環境に優しい乗り物です。

相模鉄道では、車両の軽量化やVVVF車両の増備による電力の効率的利用、回生ブレーキ採用による電力の再利用など、省エネルギーに努めています。また駅における分別回収のための分別ゴミ箱設置や、使用済み乗車券のリサイクルなど、廃棄物の低減に努めています。

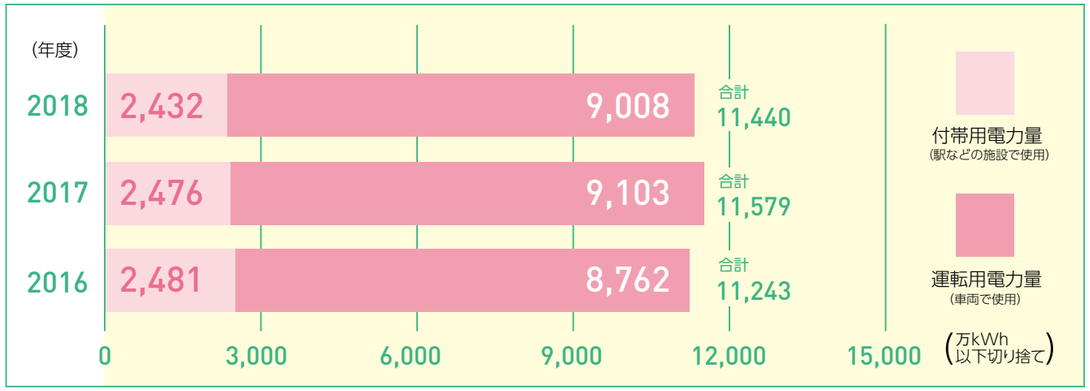
相鉄バスでは、省エネルギーで排気ガスが少ない新型のバスに順次代替するとともに、運転士には、燃費を良くするよう省エネ運転を推奨しています。

輸送量当たりの二酸化炭素の排出量（旅客）



出所　国土交通省「輸送量当たりの二酸化炭素排出量」2017年度
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/environment/sosei_environment_tk_000007.html

使用電力の推移（相模鉄道）



相模鉄道

駅設備等の省エネルギー取り組み

2011年から三ツ境駅のホーム屋根上に太陽光発電パネルを、2015年から弥生台駅の線路沿いののり面に薄膜型太陽光発電設備を設置し、発電した電力を駅やトンネル内の照明に利用しています。2018年度の年間発電量は、三ツ境駅で約22,422kWh、弥生台駅で約22,349kWhでした。

このほか、照明やサインシステムのLED化により、消費電力の削減を図っています。

相模鉄道

水資源保全の取り組み

かしわ台車両センターでは、車両清掃や部品の洗浄等のために多くの水を使用します。排水は、処理装置で水質を改善した上で下水に放流しています。

相鉄ホテル・相鉄ローゼン

リサイクルの取り組み

横浜ベイシェラトン　ホテル&タワーズでは、ホテル内で排出される生ゴミを施設内に設置した生ゴミ処理機で堆肥化し、その肥料で栽培した野菜を購入する「生ゴミリサイクルループ（通称:ヤサイクル）」を推進しています。ホテルのシェフたち自らが農業に触れ、地産地消の観点から食材の安全・大切さを見直すことを目的としたプロジェクトを横浜ベイホテル東急と合同で行っており、共同畑で収穫した野菜を使用したメニューを、各ホテルのレストランで提供しています。

そうてつローゼンでは、食品リサイクル法に基づき、青果の残さ（野菜くず）を家畜の飼料として再生利用しており、2018年度の再生利用率は60.1%です。また、惣菜で使用した廃油は石鹸として再生利用しています。

相鉄ホテル

紙製ストローの使用を促進

横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズでは、プラスチックごみによる地球規模の海洋汚染が懸念されていることを受け、ホテル内レストランで提供してきたプラスチックストローを紙製ストローに切り替えました（一部のドリンクを除く）。宴会等についても、順次、紙製ストローの提供に切り替えています。

相鉄ホテルマネジメント

環境に優しい宿泊プラン

相鉄フレッサインでは、連泊されるお客様の客室清掃を行わない「エコ連泊プラン」を、一部のホテルで提供しています（ホテルにより条件が異なります）。

ホテルサンルートでは、連泊でお泊りいただく際の客室清掃、ベッドメイク、シーツ等リネン類やアメニティーの交換を行わない地球環境に優しい「連泊エコプラン」を一部のホテルで提供しています（ゴミ箱の回収、灰皿の交換は毎日行います。また、ノークリーニングは3日間限定で、4日目は通常の清掃を行います）。

相鉄グループでは、ホテルから出る廃棄物や電気・ガス・水道使用量の削減に、お客様とともに取り組んでいます。

相鉄ビルマネジメント

ショッピングセンターで不用品を下取り

相鉄ジョイナスにおいて、初の取り組みである「コスメ下取り3DAYS」「シューズ下取り3DAYS」を実施しました。不要となった化粧品や靴をゴミとして捨てるのではなく、国際社会支援推進会「ワールドギフト」を通じて途上国支援に役立てる取り組みで、多くのお客様にご協力をいただきました。

相鉄グループ

ライトダウンキャンペーンに参加

相鉄グループ各社では、「ライトダウンキャンペーン2018」（主催:環境省）に参加して、ライトアップ施設を消灯するなど、地球環境を考える取り組みを行いました。

相鉄グループ

清掃活動に参加

企業市民として、地域の清掃活動に参加しています。相鉄リフォームと相鉄不動産販売は、横浜市泉区緑園の清掃活動に、相鉄ホテルマネジメントが運営するサンルートホテルチェーンは、各地域の観光地のクリーンアップ活動に取り組んでいます。相鉄グループとしては、「美しい港町横濱をつくる会」の清掃活動に参加しています。

このほか、横浜西口エリアマネジメント（事務局:相鉄ビルマネジメント）では「スポGOMI大会in横浜西口」といったイベントの開催を通じて、街の環境美化を推進しています。

お客様そして社会のために

相鉄グループは、お客様をはじめとする
ステークホルダーと積極的な
コミュニケーションを図っています。

相鉄グループ

二俣川駅南口の再開発を実施

相鉄グループでは、沿線価値の向上を実現するための施策として、再開発による沿線の活性化を進めています。

この中で、「二俣川駅南口地区第一種市街地再開発事業」として進められてきた再開発が2018年3月に竣工し、二俣川駅に直結した新たな商業施設「ジョイナステラス二俣川」が4月にオープンしました。

ジョイナステラス二俣川では、地域交流の場となるにぎわいづくりを目指して、同駅北口にある商業施設「相鉄ライフ二俣川」と一体でさまざまなイベントを開催しています。2019年3月には、地域のコミュニティづくりを応援するプロジェクト「FUTAMATAGA-輪-MUSUBU（フタマタガ-ワ-ムスブ）」を開始しました。商業施設が買い物の場だけでなく、人と人、文化をつなぐ場を提供することで、二俣川地域の活性化を目指しています。

また、ジョイナステラス二俣川の清掃業務にICTを活用した自動清掃ロボットを導入するなど、これからの施設運営のあり方について、さまざまな角度から検討を重ねています。

FUTAMATAGA-輪-
MUSUBU

相鉄グループ

沿線の街を愛される街に ―エリアマネジメント―

相鉄線沿線を活性化し愛される街とするため、地域の皆様や行政等とともに活動できる拠点を沿線に整備しています。これらの施設や駅周辺を活用したイベントやワークショップを通じて、街の魅力を創造・発信しています。

- ●みなまきラボ（南万騎が原駅）
- ●FUTURE PUB'LICヨコハマニシグチ（横浜駅）
- ●FUTAMATA RIVER LIBRARY（二俣川駅）

相鉄グループ

お客様との交流

相鉄グループでは、ブランドイメージや認知度の向上を図るため、沿線内外のお客様と積極的に交流を行っています。

ヨコハマネイチャーウィーク 2018

沿線のイメージアップや居住促進を目的に、沿線の魅力の一つである自然の中での上質な時間の過ごし方を家族で体験していただくイベントを、こども自然公園（横浜市旭区）にて開催しました。

そうにゃんファミリーフェスタ 2018

相模鉄道キャラクター「そうにゃん」を日ごろから応援してくださるお客様への感謝の気持ちを込めて、家族向けイベントを開催しました。お子様が参加できるステージショーや、そうにゃんとの記念撮影会などでお楽しみいただきました。

スポーツ大会の開催

スポーツを通じて地域児童の健全な育成をサポートすることで地元企業として地域に貢献することと、地域交流の拡大を目的として、スポーツ大会を開催・運営協力しています。

相鉄バスでは「SOTETSU-CUP綾瀬市少年野球大会」（神奈川県綾瀬市）「SOTETSU-CUP小学生ソフトボール大会」（横浜市旭区）を、相鉄ビルマネジメントが運営するショッピングセンター「港南台バーズ」では、「バーズ旗争奪少年野球大会」を開催しました。

相鉄ホールディングス

公民学連携で地域を活性化

横浜を起点に沿線開発を進めてきた相鉄グループは、地域社会のさらなる発展を目指して、横浜市や沿線の大学等と連携する取り組みを行っています。

相鉄線沿線の課題解決に向けて

少子高齢化をはじめとする相鉄線沿線の諸課題の解決に向けて、2016年に横浜国立大学と包括連携協定を締結しました。2019年度末までの期間、教育・文化、健康・福祉、環境・資源、街づくりの諸施策で協力し、沿線地域の発展、魅力向上等を図ります。

相鉄いずみ野線沿線「次代のまちづくり」推進

横浜市と相鉄ホールディングスは、いずみ野線沿線地域について「次代のまちづくり」を進める包括連携協定を締結しています。この取り組み内容をさらに広げるため、2016年に横浜国立大学とフェリス女学院大学との四者連携覚書を締結しました。それぞれの有する人的・物的資源や知識などを活用し、沿線の諸課題解決に向けて取り組みを推進しています。

■相鉄いずみ野線沿線　環境未来都市　https://www.izuminoline-fcp.jp/

神奈川産学チャレンジプログラム

神奈川県内の大学と、一般社団法人神奈川経済同友会の会員企業・団体の連携による人材育成を目的とした課題解決型研究コンペ「神奈川産学チャレンジプログラム」に、開始時から継続して参加しています。

相鉄グループ

未来をはぐくむ取り組み

地域の子どもたちやこれからの社会を担う若者に、相鉄グループの魅力を伝えるとともに、夢や未来について考えてもらうきっかけづくりをしています。

相鉄バス、相鉄ローゼン、相鉄ビルマネジメントでは、地域の学校が進める体験学習に協力し、小中学生の職場体験を受け入れました。相鉄ビルマネジメントでは、インターンシップの受け入れも行っています。

相模鉄道

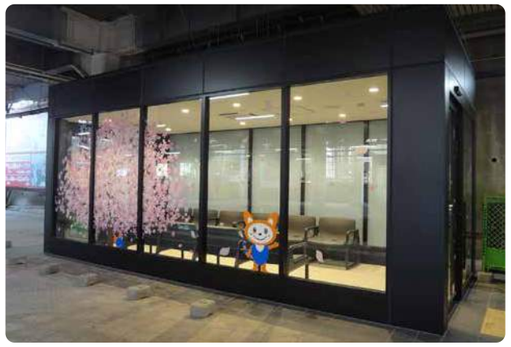
駅施設を整備

お客様に快適にご利用いただけるよう、駅施設の拡充・改修を行っています。

2018年度は弥生台駅のリニューアルを実施しました。

- ●トイレの全面リニューアル
- ●スルーラッチ(※)の新設
- ●上下ホームへの待合室の新設
- ●「デザインブランドアッププロジェクト」の統一コンセプトに基づいた上質感のある内装

※スルーラッチ…外観をシースルー化し、オープンカウンターを設置した改札



待合室

相模鉄道

JR線・東急線との相互直通事業

鉄道ネットワークを拡充し利便性を向上させるため、現在、相鉄線とJR線および東急線との相互直通運転計画を進めています。

相鉄線西谷駅とJR東海道貨物線横浜羽沢駅付近の間に約2.7kmの連絡線と新駅「羽沢横浜国大駅」を整備し、相鉄線とJR線の相互直通運転を行う相鉄・JR直通線は、2019年11月30日に運行開始予定です。さらに羽沢横浜国大駅から東急東横線・目黒線日吉駅の間に新設される約10.0kmの連絡線を活用した相鉄線と東急線の相互直通運転（2022年度下期運行開始予定）を行うことにより、相鉄線沿線から東京都心部までの所要時間が短縮されます。

相鉄バス

コミュニティバス等の運行

海老名市（3路線）と綾瀬市（3路線）から委託を受けコミュニティバスを運行しているほか、大和市の地域乗合交通「のりあい」の運行を受託しています。

既存の公共交通では十分に対応できない地域の住民の方の交通手段になっています。

相鉄バス

IC型金額式定期券を導入

IC型金額式定期券「ICとくとくていき」は、路線バスの片道運賃の金額を設定すると同一金額区間内であれば、どの路線(※)でもご乗車いただけます。設定金額の区間を超えて乗車する場合は、差額を精算することで乗車できます。また、お手持ちの記名式・定期券機能付きICカードに記録でき、電車とバスの定期券が1枚でご利用いただけます。

※他社のバス、海老名市・綾瀬市のコミュニティバス、大和市「のりあい」、深夜急行バス、空港リムジンバス、高速バス、寒川神社初詣直通バスは除く。他社との共同運行区間では、相鉄バス運行便のみ利用可能。

相鉄ビルマネジメント・相鉄ホテルマネジメント

接客コンテストを開催

お客様に快適にご利用いただけるサービスを提供するため、相鉄グループでは接遇向上に力を入れています。その一環として、相鉄ビルマネジメントが運営するショッピングセンター、相鉄ホテルマネジメントが運営する相鉄フレッサイン、ホテルサンルート、ザ・ポケットホテルでは接客コンテストを実施しています。

相鉄お客様センター

お客様の声を業務に生かす取り組み

お客様満足の向上とCS経営の推進を図るため、「相鉄お客様センター」を開設しています。お客様や相鉄線沿線にお住まいの方々から電話・ファクシミリ・手紙・メールなどで寄せられたお問い合わせ・ご意見・ご要望に対応するとともに、集約した内容を事業部門にフィードバックし、改善することによって、より良い事業の展開につなげています。

2018年度は、37,002件のご意見・お褒め・お問い合わせほかをいただきました。

相鉄ウィッシュ

雇用を通じ障がい者の社会的自立を支援

企業の社会的責任を果たすべく障がい者の雇用を目的に設立した相鉄ウィッシュは、2006年3月に相模鉄道(現　相鉄ホールディングス)の特例子会社の認定を受け、相鉄グループ各社の施設の清掃を受託しています。

雇用を通じて障がいを持つ方々の社会的自立を支援するとともに、沿線にある特別支援学校の生徒の実習や見学を受け入れることで、地域社会に貢献しています。

相鉄グループ

さまざまな形で社会貢献活動を実施

相鉄グループでは、CSR推進事務局が主体となり、グループ各社に呼びかけて、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

赤い羽根共同募金

10社が協力し、122,760円を神奈川県共同募金会に寄付しました。

未使用カレンダー寄贈

18社が参加し、横浜市社会福祉協議会や横浜市内の福祉施設等に912本のカレンダーを寄贈しました。

相鉄献血会

相鉄本社ビル、相模鉄道の施設、相鉄バスの営業所を利用して「相鉄グループ献血会」を開催しました。2018年度は231人の社員が献血に協力しました。

福祉施設製作のお菓子販売への協力

横浜市西区内にある福祉施設が製作したお菓子を、期間を定めて社内に設置する「置き菓子スタイル」を導入しています。お菓子の購入により、施設の人材の就労支援となるのに加え、納品・販売の機会が社会とのつながりを感じていただくきっかけになっています。2018年度は、相鉄本社ビル内の5社が取り組みに参加しました。

このほか、使用済み切手寄贈、エコキャップ収集などの活動に取り組んでいます。

相鉄グループ

働きやすい職場を目指して

相鉄グループでは、社員が安心して働ける職場づくりのため、規則や制度の整備に努めています。

有給休暇取得率

相鉄グループにおける2018年度の年次有給休暇の取得率(※)は平均71.5%でした。

全社平均	71.5%
運輸業	88.1%
流通業	31.9%
不動産業	66.1%
ホテル業	61.6%
その他	83.6%
相鉄ホールディングス(持ち株会社)	76.2%

※ 2018年度中に取得された日数 / 2018年度中に会社が付与した年次有給休暇日数 ×100 として算出

育児・介護休職制度

相鉄グループのうち26社が育児・介護を容易にするための休職・休暇や短時間勤務制度等を持ち、2018年度には合計128人が制度を活用しました。

相鉄共済組合

「相鉄共済組合」は、会社と従業員が共同で運営し、相鉄グループ社員の相互扶助と福利を目的に運営される慶弔見舞金の贈与やレクリエーションの補助のほか、定年退職後の医療補助とその事務取り扱いなどを行っています。相鉄グループの20社(組合員数4,465人、2019年3月31日現在)が加入しています。

労働災害

2018年度に相鉄グループで発生した労働災害※は49件でした。

全社	49件
運輸業	13件
流通業	21件
不動産業	1件
ホテル業	0件
その他	10件
相鉄ホールディングス(持ち株会社)	4件

※死亡災害および休業4日以上の労働災害

労働組合との関係

労働組合活動は自主的に行われていて、従業員が働きやすい職場環境の整備と会社の発展に向け、労使双方対等な立場で健全な労使関係の構築のために活動しています。

第三者意見

信頼につながるCSR活動

神奈川大学法学部　教授
葭田 英人

評価できる点

本年度のCSRレポートは、「安全、安心、社会貢献」という相鉄グループの方針が反映された内容になっています。信頼を揺るがすことがないよう社会的責任を果たす努力が示されたものであり、事業としてのCSR活動に対する相鉄グループの経営姿勢を高く評価したいと思います。

CSRの具体的な取り組みにおいては、「CS」「IR」「安心・やりがい」「社会貢献」「CSR調達(公正・公平な取引)」「コンプライアンス」「リスクマネジメント」「環境」の8つのテーマを設定し、グループ各社が一体となって多様な取り組みが進められています。

また、相鉄ホールディングス社長をCSR最高責任者とし、その下に設置したCSR委員会やCSR推進協議会で必要事項を審議・決定し、「相鉄グループCSR基本規程」、グループ共通のガイドラインやチェックマニュアルなどを整備して各社のCSRの取り組みに活用するなど、多様なCSR活動の促進を図っていることは、特筆すべき点として評価されます。

さらに、JR東日本・東急との相互直通運転をはじめ、魅力ある沿線の創造や事業領域の拡大のための取り組み、地域社会との交流やステークホルダーの声を業務に生かすための取り組み、環境のための取り組みなどにより、相鉄ブランドの沿線認知度やイメージが向上し、沿線定住促進、商業施設の拡充など利便性が高まり、グループ全体の躍進につながるものです。CSR活動として高いレベルにあるといえます。

期待したい点

今後も引き続き、地域社会との連携を図り、融合した事業を行うためにも、PDCAサイクルにより業務を点検し、リスク管理に取り組み、「最近の事故事例」など、ネガティブ情報の開示をはじめ、多様なCSR活動の開示を今まで以上に積極的に進め、ステークホルダーの信頼を得る必要があります。

多様なステークホルダーとの対話に基づく取り組みを展開するためには、「相鉄お客様センター」などに寄せられた、参考となる意見・問い合わせ・要望を開示し、どのように対応し改善につなげていったのかをCSRレポートに報告されることを期待します。

また、相鉄グループで実施されている「CSR全員研修」や「CSRアンケート」は、CSRのイノベーションを支えるものであり、自由な発想でパート・アルバイト・派遣社員等を含む相鉄グループの全員が自発的に取り組み、新しい価値を創造するためにも、さらなる展開・充実を期待します。

これからも、さらに「魅力ある相鉄ブランド　魅力ある相鉄線沿線」となるよう、今後一層のCSR活動の取り組みと成果が、相鉄グループの成長と地域社会との「絆」を深めることを期待したいと思います。

葭田英人(よしだひでと)
神奈川大学法学部　教授
筑波大学大学院修了。東証1部上場機械メーカー経理部、琉球大学法文学部教授を経て現職。専門分野は、会社法・税法・信託法。
主要著書は、『合同会社の法制度と税制(第三版)』編著(税務経理協会・2019)、『会社法入門(第五版)』(同文舘出版・2017)、『基本がわかる会社法』(三省堂・2017)、『信託の法制度と税制』(税務経理協会・2017)、『中小企業と法(第二版)』(同文舘出版・2015)、『持分会社・特例有限会社の制度・組織変更と税務』編著(中央経済社・2013)など。

ときめきと やすらぎをつなぐ
SOTETSU