



News Release

2025 年 4 月 18 日

一般社団法人ココロバランス研究所は、所内のあんしんいきいき職場格付け認証評価委員会（委員長：桐生正幸）が、東急電鉄株式会社のカスタマーハラスメント対策を評価し、あんしんいきいき職場格付け認証（カスタマーハラスメント対策分野：area A）を付与したことを公表いたします。あんしんいきいき職場格付け認証とは、従業員のメンタルヘルス・活性化に焦点をあて、あんしんして働くことができ、且つ働きがいをもっていきいきと働ける職場の取り組みを評価し、認証する制度です。

評価対象団体	東急電鉄株式会社
評価エリア	area A（カスタマーハラスメント対策）
評価	AA+（♡♡+）
評価決定日	2025 年 3 月 14 日
認証番号	0003
備考	認証の有効期間は評価決定日から 1 年間です。 本評価は評価委員会開催時の評価にもとづくものであり、評価委員会開催後の取り組み、態勢の変化を考慮したものではありません。



図 1 東急電鉄株式会社にて実施されたトロフィー及び認定証贈呈式の模様

評価対象団体の概要

東急電鉄株式会社は、1922 年の「目黒蒲田電鉄株式会社」設立に始まり、東京都西南部から神奈川県東部に計 9 路線、営業キロ 110.7 km の鉄軌道路線を運営。2019 年 10 月 1 日、事業を取り巻く環境変化にスピード感をもって対応していくために、事業持株会社である東急株式会社より鉄軌道事業を継承し、「東急電鉄株式会社」として営業を開始した。

評価の理由

東急電鉄株式会社は、同社従業員の人権を尊重し、また尊厳を守ることにより、従業員が安心して利用者へのサービスを維持・向上し提供することを目的として2024年8月1日付で「カスタマーハラスメントに対する方針」を制定、公表している。

同社においてはカスタマーハラスメント対応ガイドライン（以下、ガイドライン）を策定した後に、経営層向け、現業長、副現業長向セミナー等を実施して組織の各階層にガイドラインを浸透させるための取り組みを実施している。特に「監督者の手引き」、「初期対応の手引き」といった形でガイドラインを分かりやすくまとめて配布している点は特筆される。

社内外の相談窓口を設置する等カスタマーハラスメントの被害に遭った従業員に対するメンタルケアに力を入れている点、カスタマーハラスメント防止を目的としてポスターを駅窓口、各職場に掲出する等の取り組みを実施している点も評価される点である。

上記で挙げた同社の取り組みは鉄道という公共インフラの持続可能性を高める上で極めて重要であると評価されるものであり、他企業の模範となるものと高く評価される点である。

今後のポイントとしては、同社は多数の従業員を擁する企業であることから、ガイドラインをいかに現場に浸透させて実質的に機能するものとする事が出来るか、という点にある。社内でのさまざまな研修や教育訓練にガイドラインの内容を反映することでガイドラインの社内への一層の浸透を図ること、ガイドラインの現場の従業員への浸透状況を調査する等により、エビデンスのある指標を用いた効果検証を実施し、現状の取り組みを一層ブラッシュアップしていくことが期待される。

提出された書類審査及び現地での実査の結果にもとづき、あんしんいきいき職場格付け認証評価委員会は、あんしんいきいき職場格付け認証 area A（カスタマーハラスメント対策）「AA+(♡♡+)」を付与する。



図2 駅窓口等に掲示された啓発ポスター

あんしんいきいき職場格付け認証について

あんしんいきいき職場格付け認証とは、従業員のメンタルヘルスや活性化に焦点をあて、あんしんして働くことができ、且つ働きがいをもっていきいきと働ける職場の取り組みを評価し、認証する制度です。カスタマーハラスメント対策を皮切りに、心理的安全性などのテーマに取り組むことにより、より良い職場環境を実現し従業員が健康でやりがいを持って働ける職場が増え、職場の活性化や生産性向上が、企業の成長ひいては社会全体の豊かさに貢献することが期待されます。あんしんいきいき職場格付け認証では下記の4領域に関する評価を実施しています。

area A	カスタマーハラスメント対策に対する現状の審査と格付け認証
area B	心理的安全性をはじめとした職場環境の審査と格付け認証
area C	内部不正やコンプライアンスをはじめとしたリスクマネジメントの審査と格付け認証
area D	ワーク・エンゲイジメント、ウェルビーイングの審査と格付け認証

一般社団法人 ココロバランス研究所について

ココロバランス研究所は、「学術と絆であんしんいきいきをつくる」という理念のもと、科学的根拠と実務にもとづいた知識を認証制度や講演研修を通して社会に還元することで、個人のウェルビーイングと企業価値向上に寄与し、働く人のワーク・エンゲイジメントを高めることを目指しています。

団体概要

団体名	一般社団法人ココロバランス研究所
設立年	2021 年
所在地	東京都渋谷区千駄ヶ谷 4 丁目 6 番 8-2303 号
代表者	代表理事 島田恭子（保健学博士、予防医学者）
事業内容	あんしんいきいき職場格付け認証、講師認定制度、講演研修
URL	https://kokorobalance.jp

本件に関するお問い合わせ先

一般社団法人ココロバランス研究所 （担当：岩本、宮中）

HP: <https://kokorobalance.jp>

メール: info@kokorobalance.jp