

東京建物グループ CSRレポート 2014-2015



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

グループ概要	P3
企業理念とCSR	P5
社長ごあいさつ	P6
特集	P7
特集1 座談会「Brillia」のこれからをつくる“製・販・管”の一体化に向けて	P8
特集2 「大手町タワー」都市と自然の再生	P12
特集3 お客様視点でコミュニケーションを強化する「Brillia」	P17
安全・安心の取組み	P21
品質・顧客満足度向上	P21
防災対応	P26
環境への取組み	P28
環境への取組み方針と体制	P28
環境負荷の削減	P30
有害物質の排出削減と管理	P34
周辺環境への取組み	P35
その他の取組み	P36
社会変化への対応	P37
女性の活躍	P37
少子高齢化	P39
集合住宅の老朽化と地域再生	P40
地域社会への貢献	P41
地域支援（コミュニティ活動）	P41
Brilliaのコミュニティづくり	P42
街づくり	P43
教育支援	P45
その他の社会貢献活動	P46
人材資源の活用	P47
人材育成	P47
ダイバーシティ&インクルージョン	P48
ワークライフバランス	P50
管理体制の整備	P52
コーポレート・ガバナンス	P52
リスクマネジメント	P54
コンプライアンス	P55

【編集方針】

東京建物グループは、持続可能な社会の実現に向けて、当社グループが果たす役割、そしてどのような取組みを行っているのかをステークホルダーの皆さまにお伝えする目的でCSRレポートを作成しています。WEBでの公開とし、冊子の発行は行っていません。

本レポートでは、多くのステークホルダーの皆さまにご理解いただけるよう、東京建物グループが社会やお客様にとって重要と考えるテーマを選定し、それに対する近年の取組み事例を中心に情報開示項目の拡充に努めております。「特集」では、ステークホルダーの皆さまに特にお伝えしたい、東京建物グループの特徴的な取組みを掲載しています。また、「社会変化への対応」では、東京建物グループが近年の社会変化に対して重点的に取り組んでいる事業活動を報告しています。

【掲載対象期間】

2014年度から2015年度（2014年1月1日から2015年12月31日）の活動を報告対象期間としていますが、一部当該年度以外の内容も記載しています。環境データは各年度4月～翌3月で区切っています。

【掲載対象範囲】

東京建物株式会社の活動報告を中心に、一部の項目では東京建物グループ全体、あるいはグループ会社の活動についても報告しています。東京建物株式会社の活動については「東京建物」、グループ全体の活動については「東京建物グループ」と表記しています。

【制作担当部署】

〒103-8285
東京都中央区八重洲一丁目9番9号
東京建物株式会社 広報CSR部
TEL：03-3274-1984

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

グループ概要

会社概要

会 社 名：東京建物株式会社 Tokyo Tatemono Co.,Ltd.
 本 社：〒103-8285 東京都中央区八重洲一丁目9番9号 東京建物本社ビル
 創 立：明治29年(1896年)10月1日
 資 本 金：924億円(平成27年12月末現在)
 従 業 員 数：571名(平成27年12月末現在)
 連結従業員数：3,403名(平成27年12月末現在)

東京建物グループの事業

東京建物グループは、ビル・住宅などの開発・販売からご入居後の管理、その他、さまざまな分野にわたり、法人のお客様、個人のお客様のさまざまなニーズに対応した商品・サービスを提供していきます。

ビル事業



都市の未来に貢献する街づくりを目指して、国際都市・東京を中心とした都市開発事業、ビル・商業施設運営事業を行っています。また東京建物グループとして、施設運営業務、建物・設備管理業務、修繕工事業務等の幅広いプロパティマネジメントサービスを提供しています。プロフェッショナルとして、お客様に密着したサービスを徹底し、ハード・ソフトの両面において、安全で安心そして快適な空間を提供します。

不動産ファンド事業



平成19年の金融商品取引法の施行以来、不動産投資商品に対するお客様のニーズは高まり、また、多様化しています。東京建物グループでは、こうした声にお応えすべく、不動産投資商品「東京建物インベスト・プラス」シリーズの企画・販売や、不動産投資信託「J-REIT」などを通じ、さまざまなファンド事業を積極展開しています。

住宅事業



「洗練」と「安心」をブランドアイデンティティとする「Brillia」シリーズを中心とした住宅分譲・販売事業と、「Apartments」シリーズを中心に開発・運営を行う賃貸住宅事業を行っています。また、東京建物グループとして、ご入居後の管理業務・アフターサービス業務、修繕・リフォーム・仲介業務など、お住まいに関するさまざまなサービスを提供。末永く安心できる住まいをサポートします。

海外事業



中国における最大手の不動産デベロッパーとの分譲住宅事業を中心に、海外での事業展開を図っています。また、今後の著しい成長が期待されるアジア新興国での事業機会を模索すべく新たな拠点を開設、グループのノウハウを活用し新たな事業機会の獲得を目指していきます。

アセットサービス事業



CRE戦略サポート・仲介事業、賃貸管理事業、駐車場運営事業などさまざまな不動産有効活用メニューの立案およびマネジメントなど、東京建物グループが擁する幅広い分野のプロフェッショナルが最適なソリューションを提供します。

クオリティライフ事業



昭和12年に湯河原で温泉付別荘地を分譲して以来、リゾートホテルの開発・運営などに積極的に取り組み、やすらぎの空間を創造してきました。ホテル運営などを行うリゾート事業、ゴルフ場の運営・コンサルティングを行うゴルフ場事業、温浴事業を、グループ会社を中心に展開しています。また、シニア事業においてはサービス付き高齢者向け住宅事業に加え、平成26年に介護サービス事業・有料老人ホーム事業に参入いたしました。住まいと介護サービスを一体的に提供するシニア事業を、グループ会社を中心に展開しています。

グループ会社

東京建物不動産販売株式会社
 東京不動産管理株式会社
 東京ビルサービス株式会社
 株式会社プライムプレイス
 新宿センタービル管理株式会社
 株式会社東京建物アメニティサポート
 株式会社イー・ステート・オンライン

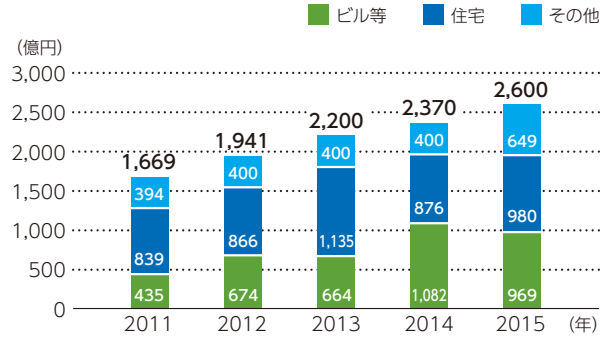
株式会社つなぐネットコミュニケーションズ
 日本レンタル保証株式会社
 日本パーキング株式会社
 株式会社マオス
 株式会社新総企
 東京建物シニアライフサポート株式会社
 株式会社誠愛苑

東京建物リゾート株式会社
 東京建物(上海)房地產咨询有限公司
 Tokyo Tatemono Asia Pte. Ltd.
 東京建物不動産投資顧問株式会社
 株式会社東京建物ファンドマネジメント
 株式会社東京リアルティ・インベストメント・マネジメント

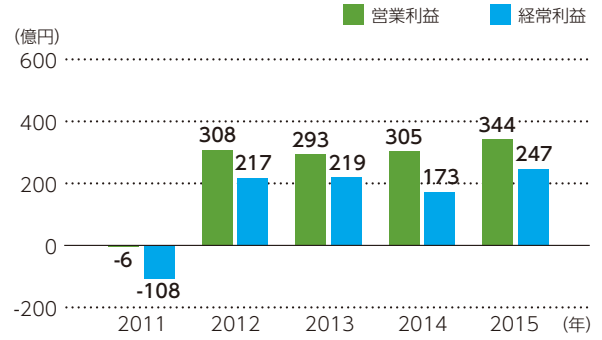
業績ハイライト

連結業績推移

●営業収益

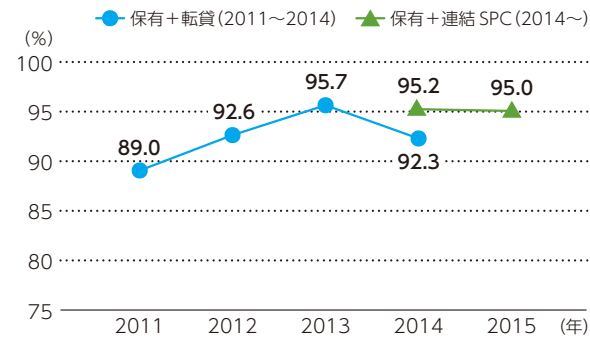


●連結営業利益・経常利益の推移

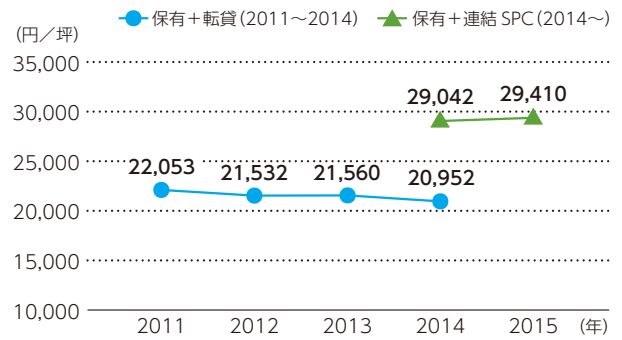


ビル事業

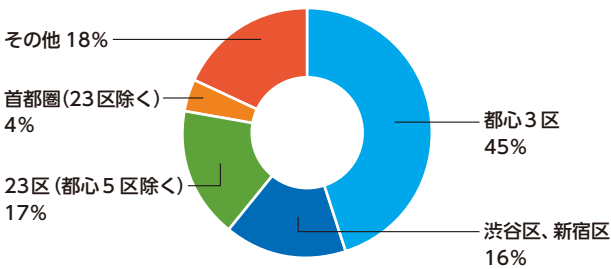
●保有ビル期末稼働率の推移



●保有ビル期末平均賃料の推移

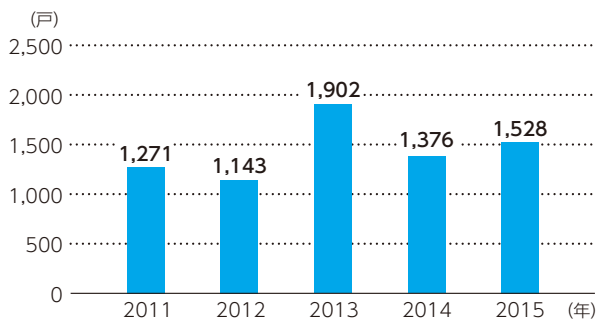


●地域別賃貸面積 (2015年12月31日現在)

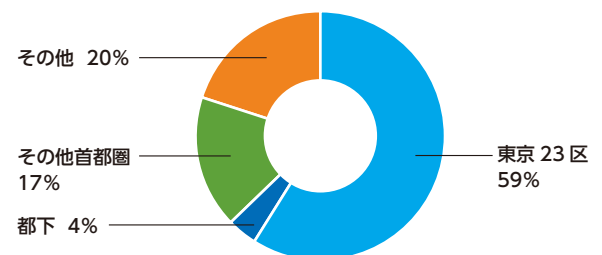


住宅事業

●マンション計上戸数の推移



●2015年計上物件地域分布 (分譲マンション)



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

企業理念とCSR

東京建物は、明治29年の創立以来、総合不動産会社として、豊かで快適な都市環境づくりを目指してきました。世紀を超えた信頼を誇りに、これからも社会の一員として、社会のさまざまな課題解決に取り組み、持続可能な社会の実現と企業価値の向上を目指していきます。

企業理念

「信頼を未来へ」

世紀を超えた信頼を誇りとし、企業の発展と豊かな社会づくりに挑戦します。

企業姿勢

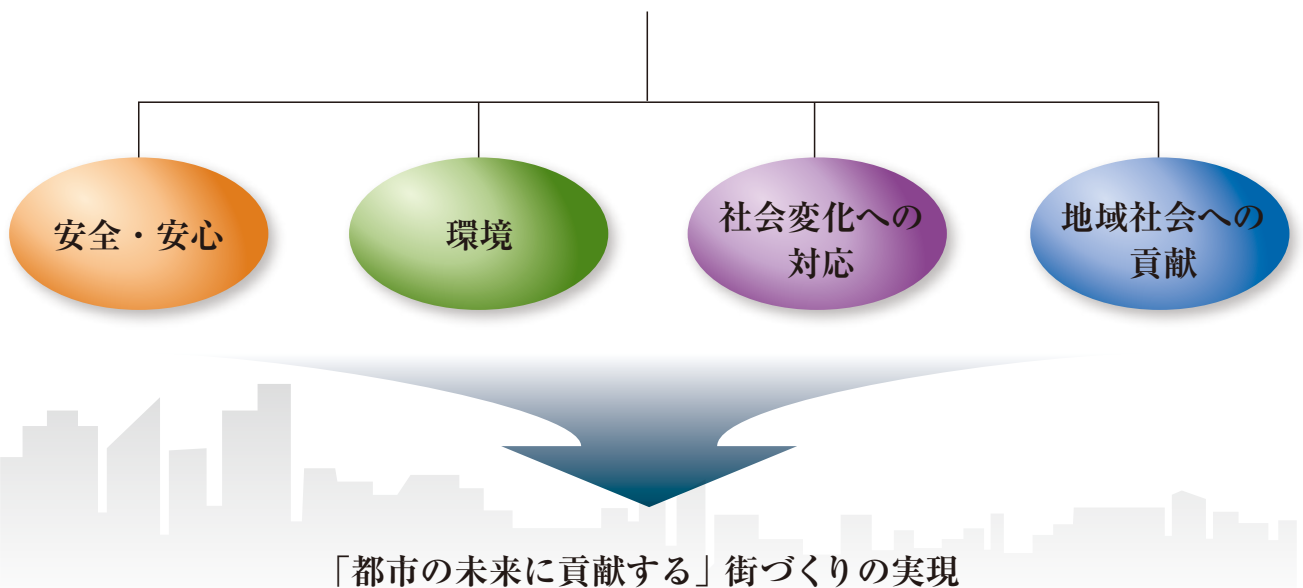
- 私たちは、豊かな夢のある暮らしを応援します。
- 私たちは、快適な都市環境づくりを目指します。
- 私たちは、価値あるやすらぎの空間を創造します。

CSRの考え方

東京建物グループのCSRとは、企業理念および企業姿勢に基づき、「都市の未来に貢献する」街づくりを実現していくことです。そのために、「安全・安心」「環境」「社会変化への対応」「地域社会への貢献」という4つのテーマを設定し、CSR活動を推進しています。

東京建物グループのCSRのイメージ

「信頼を未来へ」



社長ごあいさつ

**「信頼を未来へ」という企業理念のもと、
お客様に驚きを感じていただける、
魅力あふれる商品・サービスを提供してまいります。**

皆様には平素より東京建物グループに格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

明治29年に旧安田財閥の創始者・安田善次郎によって当社が設立されて以来一世紀を超えて、東京建物グループは、「お客様第一」「進取の精神」をモットーに不動産開発業をはじめとする様々な事業を展開してまいりました。

我が国は、国際都市間競争の激化、中長期的な人口減少、超高齢化社会の到来、価値観の多様化など、様々な変化に直面しています。不動産業界においても、不動産ストック市場の増加や不動産投資対象アセットの多様化、インバウンド需要の拡大といった事業機会の広がりが見られる一方で、空き家の増加、地価や建築費の上昇、ソフト・サービスに対する要求水準の高度化・多様化等の動きがあり、人々が安心して、また快適に、働き、暮らすことが出来る社会のために、私どもが担う役割と責任は以前にも増して重要なものとなっています。

現在、当社グループは「次も選ばれる東京建物グループへ～革新的なグループシナジーで驚きの価値提供を～」をスローガンに、オフィスビルや商業施設などの開発・賃貸を行う「ビル事業」、マンションなどの分譲・賃貸を行う「住宅事業」、総合的な不動産ソリューションサービスを提供する「アセットサービス事業」、高齢者向け施設や余暇関連施設の開発・運営を行う「クオリティライフ事業」、中国などで不動産事業を営む「海外事業」の5つを重点分野と位置づけ、事業を展開しています。

当社グループは、長年の歴史で培ったノウハウと多様な事業の有機的な協働によって、ハードとソフトが一体となった、お客様が驚きを感じられる魅力あふれる価値を提供し続けることを目指しております。そして、“お客様への驚きの価値提供”を通じて、社会の課題解決に貢献していく所存であります。

私どもは、「信頼を未来へ」という企業理念のもと、“次も選びたい”とお客様から思っただけの企業グループで常でありたいと考えております。引き続きご支援・ご指導のほど、よろしく願い申し上げます。



代表取締役 社長執行役員

佐久間 一

P8 特集1 座談会 「Brillia」のこれからをつくる“製・販・管”の一体化に向けて



P12 特集2 「大手町タワー」都市と自然の再生



P17 特集3 お客様視点でコミュニケーションを強化する「Brillia」



特集1 座談会「Brillia」のこれからをつくる “製・販・管”の一体化に向けて



東京建物株式会社 住宅事業部 事業推進グループ 主任 門田 新平 開発	東京建物株式会社 住宅事業企画部 企画グループ 課長 木村 淳一 開発	東京建物株式会社 住宅事業部 事業推進グループ 課長 竹内 洋徳 開発	東京建物株式会社 代表取締役 専務執行役員 住宅事業本部長 柴山 久雄	東京建物株式会社 販売受託部 受託販売グループ 課長 猪田 靖次 販売	東京建物株式会社 住宅営業第一部 営業サポートグループ グループリーダー 熊谷 真由子 販売	株式会社東京建物アメニティサポート 企画部 事業企画グループ グループリーダー 丸山 祐樹 管理
---	---	---	--	---	--	--

東京建物グループでは、「Brillia」を新築分譲住宅のブランドとしてだけでなく、「住まいと暮らしのトータルブランド」として位置づけ、2015年10月1日、住宅の「開発」「販売」機能の統合、さらには「管理」機能を含めた一体的な住宅サービス提供を目指した体制整備を行いました。今回は、製販管それぞれに携わる従業員が集まり、製販管の一体化によってお客様にどんなブランド価値を提供できるか、これからの展望と課題を話し合いました。(2015年12月実施)

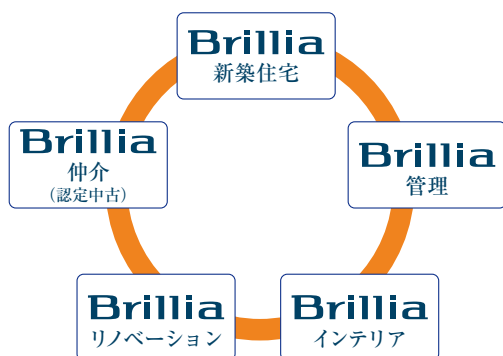
—— 製販管の一体化から2ヶ月たった感想、良かった点

製：開発部門、販：販売部門、管：管理部門

木村 製 私たちは「製販管一体化」に向けた業務フローの見直しや意識改革などに取り組む委員会を1年程前から立ち上げ、本当に数多くの時間、議論を重ねてきました。まず一つの成果は、その議論を通じて人を知ることができたことで

す。今回、組織再編があったことで、そこで働く方がどんな方なのかを知り、改めて私たちに何ができるのかを話し合える土壌になりました。

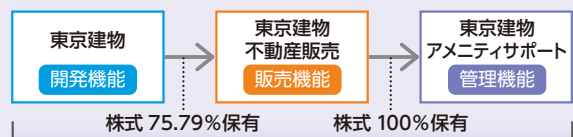
業界初、マンションブランドを 優れた住まいのトータルブランドへ展開



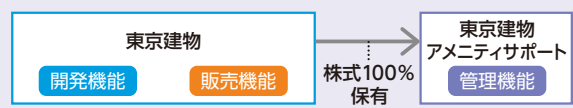
製販管一体への組織改編のイメージ

東京建物不動産販売の住宅販売機能を東京建物に統合。さらに東京建物アメニティサポートを東京建物の完全子会社としました。

●従来の住宅サービス体制



●製販管一体の住宅サービス体制



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

熊谷 販 確かにわかっていたようでわかっていなかったお互いの仕事の中身や考え方の違いに気づかされることが多く、そこを自分で改めて考え直すことができた気がします。特に製販はお互い出向で行き来していたので、社風などもわかっていたつもりでしたが、やはり一緒にいると違いを感じます。その違いを理解できたことだけでも一つの大きなメリットだと思えます。

門田 製 私は単純なことですが「物理的な距離間が縮まった」ということがいいと感じています。振り向けば話したい販売のチーフがいて、逆に販売のチーフも開発の担当者に想いや意見を伝えられる。電話ではなく、顔を合わせて会話ができるようになったことが、一番プラスになっていると思います。人と人の距離が縮まったことによって意思疎通が図りやすくなりました。お客様との距離も少しだけ縮まったように感じます。

丸山 管 管理会社である東京建物アメニティサポートは「製販管一体化」でオフィスが墨田区錦糸町から東京建物の本社がある中央区八重洲に移りました。それによって物理的に近くなり、意思疎通もしやすくなり、物件を管理する際の意識も変わってきたと思います。ただやはり、管理会社は製販とは別会社になるので、まだ少し心のハードルがありますが、今後、交流が盛んになることで、よりよい意思疎通が図っていければいいと思います。

猪田 販 これまでは「これは販売」「それは開発」というような縦割り意識がなかったとはいえません。「製販管一体化」によって、販売会社ではなくて開発事業者の立場でお客様と接するという意識をよりもたないといけない、ということで身が引き締まる思いです。

竹内 製 私は今、開発側において、販売側にも出向していたこともあるため、自分としては「お客様に近いところ」で仕事をしていたつもりではあったのですが、やはり開発側に長くいると、知らず知らずのうちに「役割」という名の業務区分を意識しすぎてしまい、お客様との距離が離れてしまっていた



面があると感じました。「製販管一体化」を進めるうえで、私たちが積極的に物件の内覧会や引渡会などに参加するようになり、お客様を直接お見かけすることで「こういう方にご購入いただいているのか」という、お客様に近づけた感覚があります。

柴山 一体化に向けたこの1年、これほど従業員が個別のミーティングを開いて一生懸命話し合ったことは今までないですよね。ある意味、これが最大の成果ではないかと思えます。これを一過性で終わらせないように、いろいろな形で続けていきたい。

確かに距離が近くなり、たくさんの顔が見えるようになりました。人がわかってくると、何かをするときに、その人のことを考えてよりよい仕事ができるのではないかと考えています。また、お客様に接しているのは販売と管理です。開発は、本来は接していなければならないのですが物理的にいろいろな仕事の業務分担があるから、そこがどうしても分かれていきます。販売と管理が考えていることが開発にフィードバックされるというか、「わかってもらえる」このことが上手く繰り返されれば、必ずお客様の満足度は向上していくと期待しています。

東京建物株式会社
住宅事業部 主任
門田 新平 開発



皆さんと一緒に物件を回って思いを伝え、それをお客様にも伝えていく。気持ちのいいコミュニケーションができるようにして、最終的にお客様の評価を得ていきたい。

東京建物株式会社
住宅事業企画部 課長
木村 淳一 開発



お客様満足と持続的成長に必要な適正利益獲得の両立のために、失敗を恐れず新たなことへのチャレンジを続け、お客様にとっての感動価値を生み出し続けていきたい。

東京建物株式会社
住宅営業第一部 グループリーダー
熊谷 真由子 販売



販売のみの立場から売主となり、より責任をもってお客様に説明し、喜んでいただけるように、製・管の方ともしっかり情報交換をして仕事を考えていきます。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

—— 本当の「製販管一体化」に向けて必要なこと、課題

木村 製 一番感じていることは、それぞれの人は各々の仕事のなかでは最適な選択をしているのですが、製販管を通じたトータルとして東京建物グループの強みになっているかという、まだメリハリやグループ間のシナジーが足りないと思います。全体最適ななかで何をやっていくのかを、今までのルールや既成概念に縛られることなく変えていくことが大事なのではないのでしょうか。

門田 製 物理的な距離が縮まったことで、さらにもっと先、販・管を交えてBrilliaブランドのあるべき姿を語り合うとか、ワークショップをするとか、そういうことによって、もっと心理的な距離を縮める施策があればよいと思っています。

猪田 販 販売の現場としては「製販管一体化」でお客様の声を開発にフィードバックする仕組みをどのようにしてつくり、また仕組みをつくったからといってお客様が望む商品ができるのか、つまりお客様の声をどのように開発に生かしているのかということについてまだまだやれることはあります。これからその仕組みをつくる必要があります。

丸山 管 管理会社としては、まだ製販の気持ちをしっかり受け取って管理につなげられていないことが課題だと思っています。今、東京建物から当社に出向されている方がいて、非常に嬉しそうに物件の開発の際にこだわったいろいろな細かいところ、「この壁の材質は」とか「この設計は」とか語ってくれています。

これまで私が管理の窓口業務をしていたときは、そうした想いを受け取るよりも、どうしても引渡しにかかわる事務的なことに頭がいきがちでした。でも、本当にこのマンションを開発した人のあの嬉しそうな説明を聞くと、自分もそうした想いを大事にしないといけないと感じます。今後は、製販の物件に対する想い、こだわりを受け止めて管理をするという機会をさらに増やしていくことが重要だと思っています。

竹内 製 「製販管一体化」を議論すること自体はいいことで



はあると思いますが、お客様からみたら実は「当たり前のこと」であるという意識をもたなければならないと思います。正にスタートに立った、ようやく土台ができたというくらいのことので、「一体化すること」がそれだけでお客様にメリットをもたらすわけではありませんので、ここから意識を上げてやっていくことを考えなければなりません。また、お客様の満足度を高めるだけでは会社としては不十分です。お客様の満足度を高めるのにかかる費用・手間のもとになる適正な収益を上げ、次のお客様満足につなげなければならない。「お客様の満足」と「適正な収益獲得」の両方をあきらめないこと、必ず両立はできるという前提で仕組みやサービスを考えていくのが企業として求められることだと思います。

柴山 私が期待しているのは「製販管」この3つが上手くまわるということです。開発から販売、販売から管理、管理から開発、お互いにそれぞれが次のことを皆で考えていけば、製販管が本当の意味で一体化して、「Brillia」は住まいと暮らしのトータルブランドとして素晴らしいものになると確信しています。

東京建物株式会社
販売受託部 課長
猪田 靖次 販売



私たち販売が、製・管をつなげる重要な役割であることを強く感じました。Brilliaに住んでいることをお客様が自慢できるような商品を作り続けていきます。

東京建物株式会社
住宅事業部 課長
竹内 洋徳 開発



製販管の交流が進むような投げかけや発信を積極的にしていきたい。また、意見を出し合う中でバランスが悪くならないよう、大局的にみて整えていきたいです。

株式会社東京建物アメニティサポート
企画部 グループリーダー
丸山 祐樹 管理



私たちの管理が「Brilliaのサービス」として認知されるように、製販管の交流を深めてサービスレベルを上げ、グループに広めていきたいです。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

—— 「Brillia」というブランドの確立に向けてすべきこと

門田 製 毎年、住宅事業に携わる従業員へのBrilliaブランドに対する意識調査を行っています。そのアンケートの結果では、毎年、販売に携わっている営業部のブランド評価が非常に高くなります。今は部内だけでこの意識格差に関する研究をやっているのですが、製販管それぞれがいろいろな視点から「Brillia」について話すと、実はまだ見えていなかった部分も出てくるのではないのでしょうか。それをプロモーションに生かしたりしてブランドを拡大して、ブランドに対してロイヤリティを上げていってどんどんポジティブなスパイラルがまわっていくような形になっていけばいいなと考えています。

熊谷 販 販売でBrilliaブランドへの評価がより高いのは、常に自分たちで「Brillia」の良いところを見つけて、お客様に「Brillia」を良いものとしておすすめしているからだと思います。一方で、競合各社のマンションブランドと比較して「Brilliaってどんなブランド？」と聞かれたときに、良いところを並べただけでは本当の意味でブランドの差別化は図れていないと思います。今後は、Brilliaブランドへの評価の中身をもっと吟味して、「Brillia」の差別化を言語化して共有する必要があるのではないのでしょうか。

猪田 販 私は、「Brillia」の特長としては「洗練と安心」の「安心」の部分がお客様に受け入れられていると感じています。たとえば、建築現場見学会*であれほどしっかりとお客様に説明しているものは他社にないですね。課題としては、お客様の「Brillia」に対する期待感を入居前はもちろん、入居後、半年、一年たっても幸せな気持ちとして保ち続けていただくことです。そのためには、住んでからの

良かったこと、悪かったことを含めてスピーディーにグループで共有して対応・改善していくことが重要ですね。

※内装工事に着手する前の建築現場を見ることができると見学会。完成後には見られない工事の各段階をできるだけ見られるようにし、現場のスタッフがガイド役として、設計・施工に関する質問にお答えします。

柴山 ブランドの「Brillia」というのは、お客様にいいものを供給するためのツール、皆の気持ちを一つにできるツールだといえます。一つの「Brillia」というブランドのもとで製も販も管も自信をもってお客様に商品・サービスを提供する。たとえば、販売が商品よりも管理を売り文句にできるくらいに管理もブランドにしたい。そうした差別化が上手くできると、本当に「Brillia」というブランドがお客様にとって最高のブランドになるのではないかと考え、そこを目指したいと思います。

東京建物株式会社
代表取締役
専務執行役員
住宅事業本部長
柴山 久雄



従業員が気持ちよく仕事をしていれば、お客様も気持ちよくなっていただくと考えています。そういう組織環境をつくることを目指したい。



特集2 「大手町タワー」都市と自然の再生

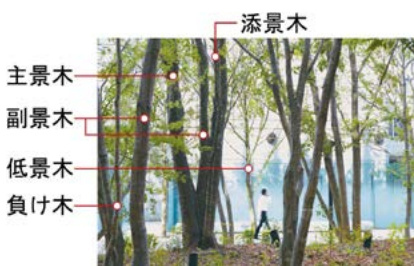


2014年4月に全体竣工した大手町タワー（東京都千代田区）の最大の特徴は、敷地全体の約3分の1に相当する約3,600m²におよぶ「大手町の森」です。これは「都市を再生しながら自然を再生する」という開発コンセプトを具現化した新たな挑戦です。そして大手町5駅を中心とする場所で地域ネットワークの結節点となり、都市のにぎわいを再生することが、もう一つの重要な目的です。

大手町に「本物の森」が息づく

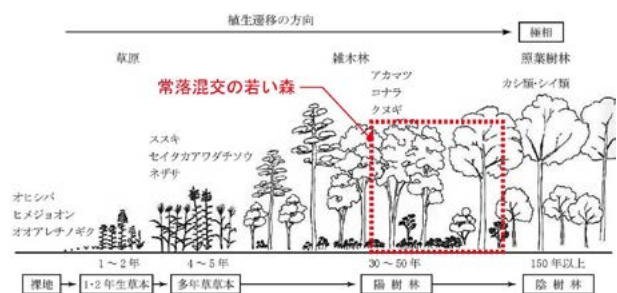
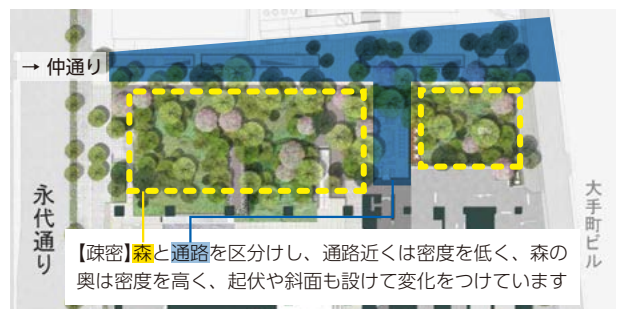
◆自然から学んだ森の3要素「疎密」「異齢」「混交」

「仲通りの起点として、丸の内から永代通りの幅広い道路を渡って人を呼び込むには、単なる緑地ではなく、より強い特徴が必要ではないか」「大手町という日本の中心といえるオフィス街であればこそ、その対極ともいえる野性味のある「本物の森」に意義がある」。こうした思いから、オフィス街に本物の森を再現する「大手町の森」の検討がスタートしました。利用者にとって心地よい「本物の森」とは何か？実際に複数の自然の森を調査してわかったのは、複雑な起伏の中で木が密集したりまばらだったりすること（疎密）、幹の太さや木の高さなどさまざまな樹齢の木があり常に入れ替わっていること（異齢）、常緑樹・落葉樹・地被類など多様な種類が混ざっていること（混交）、この3要素を有していることでした。



【異齢】大きな木だけでなく、生長競争に負けたような細い「負け木」なども加え、自然の森を再現

これらを計画的に取り入れて「本物の森」をつくる。そのために、敷地の中で森と通路をはっきりと分け、集中して森づくりに取り組みました。



【混交】いわゆる雑木林、常緑樹・落葉樹・地被類などさまざまな種類が混ざり合い、入れ替わる若い森を再現することを目指しました

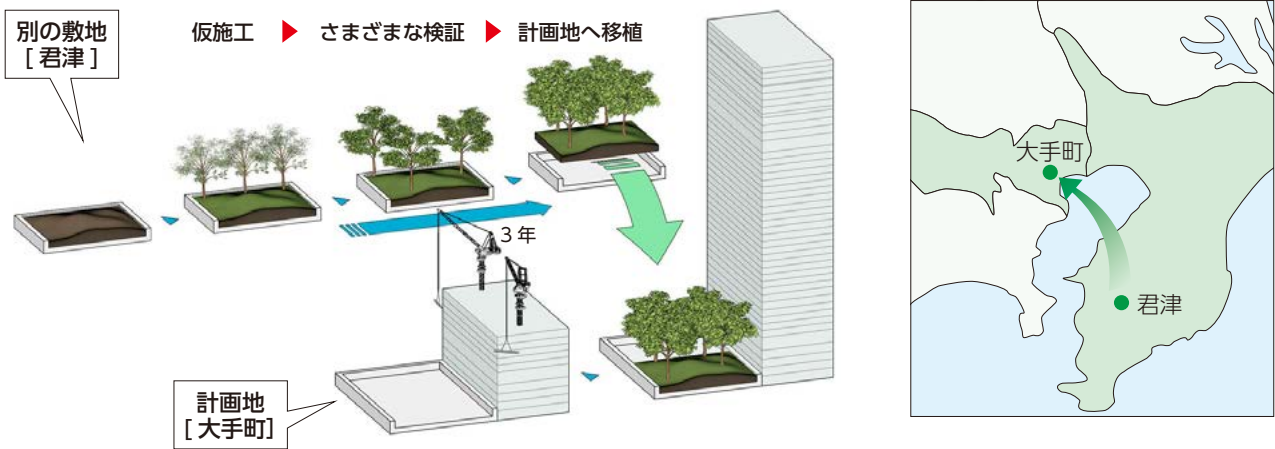
◆実際に森をつくってみて検証する

ビジネス街に「本物の森」をつくり維持するには、何をどう植え、どう管理するべきか、初めての挑戦だけにわからないことだらけでした。そこで「プレフォレスト」という手法を活用しました。千葉県君津市の山林に約1,300m²（「大手町の森」全体の約3分の1）のスペースを確保し、土の起伏や人工地盤、土壌の成分、樹木の密度や種類などを、計画地と同じように

つくり、約3年かけて施工方法や植物の生育、適切な管理方法を検証しました。この結果をもとに、君津から大手町に育成した土壌や植物を移植しつつ、敷地全体に「本物の森」を再現したのです。

森に植えた木々は、遺伝的かく乱に配慮するため、関東近郊の山から集められました。約200本の木は園芸用の形の整った木ではなく、まさに自然の中で、計画地の地形にあわせて選ばれた自然の木です。

プレフォレストから移植への流れイメージ



◆時とともに高まる生物多様性

竣工した2013年の10月より2014年12月まで行った生物多様性調査では、驚くべき結果がみられました。当初、施工時に意図して植えた植物は樹木・地被類あわせて約100種でしたが、約1年半後に確認された植物は約300種であり、200種ほどが増えていました。多くは土壌の中に含まれていた種子から発芽して育ったものと考えられます。この中には国や

都のレッドリストに記載される希少種も含まれます。また、鳥類は複数の種が定着し、渡り鳥も立ち寄っていることがわかっています。昆虫類は水場があるためかトンボが多くみられ、皇居から飛来していることが予想されます。このように時とともに生物多様性が高まっており、今後も周辺緑地とのネットワークによって地域全体の生態系に貢献していきます。

「大手町の森」の植物・鳥類・昆虫（生態調査報告書等より抜粋）



ヤマザクラ



スズグロシロチョウ



ニリンソウ



オヘビイチゴ



ムスジイトンボ



ヤブツバキの花とメジロ



カタクリ



キツネノカミソリ



キビタキ



アオモンイトンボ

◆水と空気の流れを変える

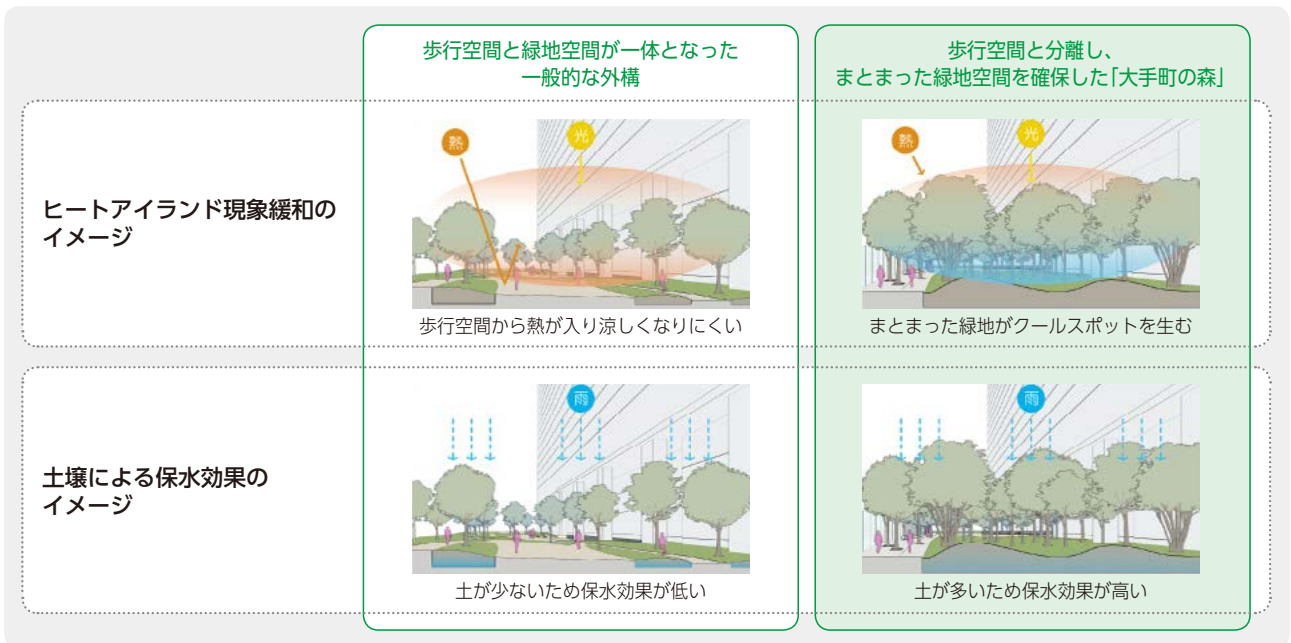
一般的な緑地と違い、約3,600m²というまとまった緑は周辺地域にも影響を及ぼします。緑地が気温の低い領域(クールスポット)を生み出し、ヒートアイランド現象の緩和に貢献します。夏場はベンチで涼をとる人々も多く、憩いの場となっています。

また近年頻発している局地的豪雨などに際しても、まとまった土壌を保持していることから、一定の保水機能が期待でき、水害の抑制に貢献します。実際に、竣工からこれまで大雨によって土壌が流れ出すような事態は発生していません。

これらの取組みと効果が評価され、大手町タワーは環境に関するさまざまな表彰・認証を受けています。

大手町タワー・大手町の森に関する表彰・認証実績

- 「DBJ Green Building 認証」の最高ランク「プラチナ」認証(2013年11月)
- 「いきもの共生事業所®認証制度(都市・SC版)」の第1号認証取得(2014年2月)
- 第30回 都市公園コンクールで最高位「国土交通大臣賞(企画・独創部門)」受賞(2014年10月)
- 「SEGES(社会・環境貢献緑地評価システム)」：都市のオアシス2015」認定(2015年9月)
- 第35回「緑の都市賞」国土交通大臣賞」受賞(2015年10月)



歩行者スペース(右側)と森(中央)を分け、従来の人工的広場とは一線を画した野生をあわせ持つ自然の森を再現

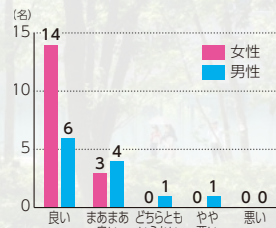


地面はさまざまな種類の地被類が覆い、高木の疎密がつくる光と影のコントラストが景観に奥行きを与え、自然感を高める

「大手町の森」は女性に人気

大手町の森は24時間通行ができるため、遠回りでも森を通して通勤する人や昼休みの散歩、週末の自然観察など、多くの利用者がいます。竣工1年半後のヒアリングでは、特に女性から好評をいただいています。

「大手町の森」の印象



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取り組み	環境への取り組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

大手町のターミナルとして「都市のにぎわい」を

◆地域の歩行者ネットワークの拠点を目指して

大手町タワーは地下鉄5路線の大手町駅に囲まれた中心に位置し、東西線と丸ノ内線に接しています。また地上においては、丸の内からつづく仲通りを神田方面へ連続させる際の起点となる位置にあります。地下の中心と地上の仲通りを結ぶことで、地上と地下を人が行き来し、新たな「都市のにぎわい」をつくりだすことを企図しました。

従来、大手町駅は細い通路でつながれた移動するだけの地下

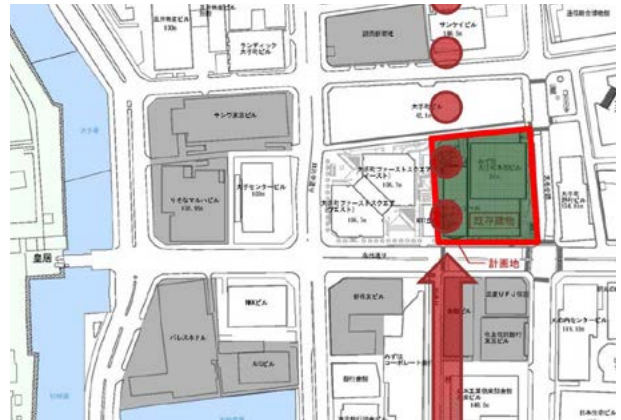
道の様相を呈していました。そこで大手町タワーでは、にぎわいや快適さにつながる「大きな空間」を生み出すことを念頭に設計。直結する東西線大手町駅のコンコースを大きく拡幅し、丸ノ内線との連絡通路の幅を広げて歩行者のアクセスを改善しました。地上への出口となるプラザは、地上と地下をつなぐ空間となっています。

地上部分は将来、神田方面の仲通りにつながるよう、歩行者空間を集約して十分な幅員を確保しました。

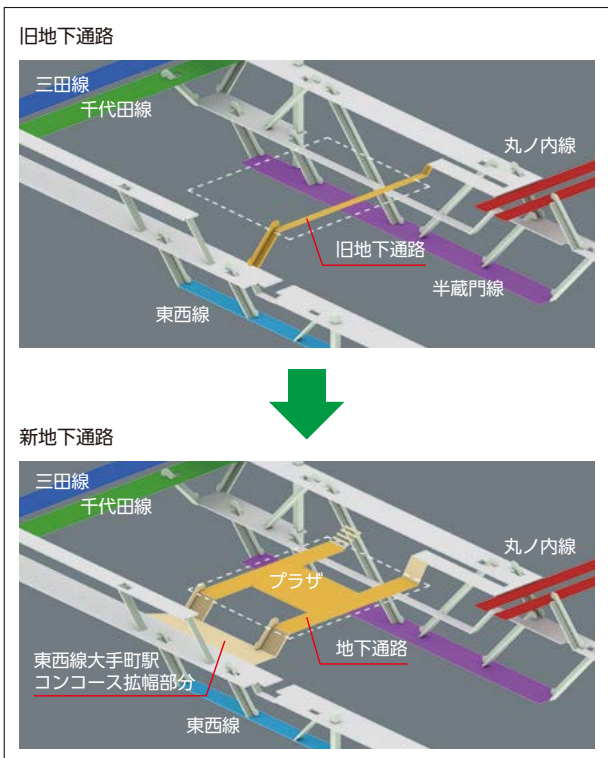
大手町5駅の中心に位置する



丸の内から神田方面の仲通りの起点に位置する



地下鉄歩行者ネットワークの整備



歩行者空間を集約して仲通り機能を強化



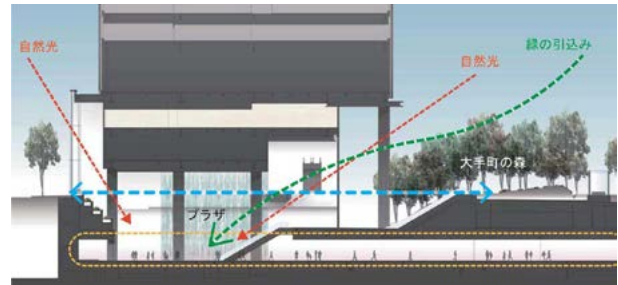
◆地上と地下をつなぐ大空間「プラザ」

大手町駅から地下街をぬけると目の前が一気に明るくなり、大きな空間が広がります。地下2階から地上に向けた吹き抜けの大空間「プラザ」は、3フロア分に相当する高さの大きな開口部を設け、エスカレーターの配置にも工夫することで、自然光が地下まで届くとともに、地下からも「大手町の森」が見えるようになっていました。建築とランドスケープが一体となることで地下の閉鎖的なイメージを一新させ、緑と光にあふれた空間を実現できました。

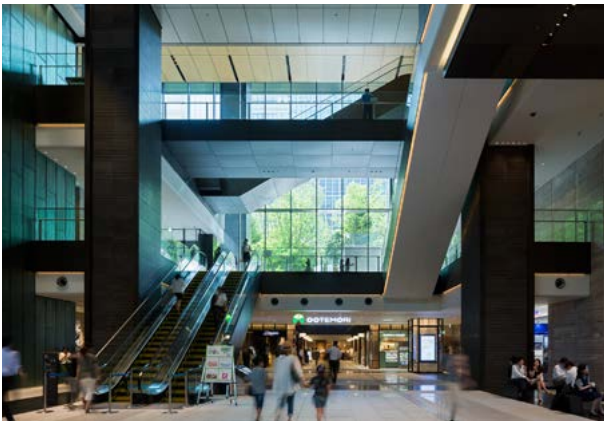
地下街部分についても、店舗正面を開放的なデザインとし、プラザの空間との一体感をもたせています。

また、地下大空間は防災拠点としてもその役割が期待されています。非常時には帰宅困難者を受け入れ、プラザに設置し

たデジタルサイネージで情報提供することを想定しています。72時間は電力を供給できる自家発電設備や、非常食などを保管する防災備蓄倉庫も備えています。



地下2階まで自然光がさしこみ、緑が見えることで「大手町の森」までも空間の一部として引き込むことができる



プラザは自然の光がさしこみ開放感のある空間。大きな窓の向こうには森の緑が見える



地下1階から外に出ると「大手町の森」につながっている。森を介して地上と地下の歩行者動線が結ばれる

プロジェクト担当者より： 大手町タワーの見どころ、 未来に向けて



都市開発事業部
事業開発グループ
坂田 俊介

ビルエンジニアリング部
建設グループ 建築チーム
黒川 恭佑

大手町タワーの見どころの一つは「外光降り注ぐ魅力ある地下・低層空間」です。地下2階から1階の大規模吹き抜け空間は、オフィス・ホテル・商業施設・地下鉄のエントランス機能が結節する空間となっており、洗練されたデザインや空間のダイナミズムをぜひ楽しんでもらいたいです。また、プラザはどこにいても森を感じられるようにできていますので、ぜひ意識して周囲を見ていただきたいところです。

大手町の森は「生きている」ことを前提に計画されています。大小さまざまな樹木があり、それらが育っていつかは入れ替わる、そうした生きた森を再現しました。日々の管理も、なるべく自然の機能を生かし、落ち葉は集めて森に戻しています。将来、何十年か後には、成長した大木が倒れて森に日がさしこむ様子をイベントで再現することもあるかもしれません。そうした「生きている森」であることを感じていただき、これからどう育っていくか、どう変わっていくかを見ていただきたいと思っています。

また、大手町タワーはホテルや銀行の本店、地下鉄の連絡通路など、常に人が集い「暮らす」に近い利用のされ方をする施設だといえます。何年も利用する中で四季の変遷を感じ、ビルが歳を重ねる様子を見ていただける、そういう「建物」になってくれたらいいですね。

特集3 お客様視点でコミュニケーションを強化する「Brillia」



東京建物グループでは、お客様の満足度の向上と多様化するニーズにお応えるために、「Brillia 暮らしのホットライン」を2012年にスタートし、マンション共用部の管理サービスだけでなく専有部の生活支援サービスを提供してきました。2014年には専有部サービスを含む多様なサービスのお問い合わせ窓口となる「Brillia オーナーズダイヤル」を開設。数多く分割されていた窓口を一本化しました。本特集では、「Brillia オーナーズダイヤル」を通じた「Brillia」のコミュニケーションブランドへの変化を紹介します。

「住んでからの安心」を「住む前から」にするお問い合わせ窓口の一本化

お客様の住まいと暮らしに関するお問い合わせに対し、24時間365日受け付けを行う、住まいと暮らしに関するグループ総合窓口が、「Brillia オーナーズダイヤル」です。さまざまな質問事項のお問い合わせ、各種サービスのお問い合わせ窓口の電話番号を一本化し、オペレーターがお客様のお問い合わせ内容に応じて適切なサービス窓口におつなぎします。

「緊急駆け付けサービス」などの急を要するものはすぐに指定協力会社を手配、契約やアフターサービスの相談などは東京建物グループの各担当者に取り次ぎます。いつでも電話ができ、かつ連絡先を考えずに1つの番号にかけるだけでいい、という手軽さがポイントです。

多種多様な質問対応・サービスの窓口を一本化した「Brillia オーナーズダイヤル」



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

インタビュー：「Brillia オーナーズダイヤル」を通じたお客様とのコミュニケーションアップ

「Brillia オーナーズダイヤル」の立ち上げ・運用に携わったメンバーに集まってもらい、その狙いや立ち上げ時の苦勞、お客様の反応などについて話してもらいました。



東京建物株式会社
住宅事業企画部 CRM室 担当部長
野林 茂 (中央左)
住宅事業企画部 CRM室 課長代理
丸橋 由佳 (中央右)
住宅事業企画部 企画グループ 課長代理
矢島 新 (右)
株式会社東京建物アメニティサポート
くらしサービス部 グループリーダー
伊豆 顕人 (左)

◆お客様との距離を縮めるために考えた

(野林) 東京建物グループでは、「Brillia」を新築分譲住宅のブランドとしてだけでなく、「住まいと暮らしのトータルブランド」として位置づけようとしています。そのためには、ハード面だけではなくソフト面も「Brilliaのサービス」として提供していこうという方向性があり、そのためにはもっとお客様とコミュニケーションを取らないといけない、お客様との距離を縮めていかなければならないという思いがありました。

各事業とお客様とのコミュニケーションについて、販売の現場や、グループ会社である東京建物アメニティサポートの管理の現場、家事代行等専有部サービスなど、さまざまな場面がありますが、とくにグループ会社が扱っているサービスなどは「Brilliaのサービスです」といってもお客様には身近に感じられないところもあるでしょう。

そして、お客様がご相談いただく上で、サービスの窓口が分かれていますはわかりにくいのではないかとこのプロジェクトが始まりました。

そもそも、お客様は自分が住んでいる環境についてはご存知ですが、他の住宅のことは知りようがないので、ご自身が利用されているサービスがよいものかどうか比較しにくく、窓口の一本化はニーズとしても現れてはいませんでした。ただ、一般の商材では、多くの場合、お客様サービスセンターは1つで、それが当たり前です。表面には出ていなくてもお客様のニーズを考えて何が一番最適かという視点で、「窓口を一本化しよう」と決めました。

◆マンションデベロッパーとして初めてのシステム

(丸橋) あらゆるお問い合わせ窓口を一本化する、それも入居前を含む全ての窓口を一本化するというのはマンションデ

ベロッパーとしては初めての取組みです。窓口業務を担っていただく総合警備保障株式会社 (以下ALSOK) 様をパートナーに、詳細なマニュアルを作り上げていきました。「Brillia オーナーズダイヤル」の窓口からさらにサービスごとに電話を振り分けていくわけですが、その振り分け先を判断するための基準となる「キーワード」と「業務フロー」を入念に設定しました。

また、実際に私ども従業員が「Brillia オーナーズダイヤル」の窓口で電話をかけてテストをするというロールプレイングも行い、そこで間違っただけはマニュアルを改善していく、という作業を何度もくりかえしました。

「Brillia オーナーズダイヤル」の窓口での振り分け先は、その前身にあたる「Brillia 暮らしのホットライン」から約2倍の20ヶ所になり、マニュアル作りにはかなり苦勞しましたね。

「Brillia 暮らしのホットライン」とは？

マンションの専有部で起こるさまざまなトラブルに対して、24時間365日に対応するサービス。水漏れなどに対応する「緊急駆付けサービス」や、シニアの生活相談をする「シニアコンシェルジュサービス」、家事代行、引っ越しサービスなど、さまざまなサービスメニューをご用意しています。多様なオリジナルメニューやサービス利用時のみ有償になるという公平性が評価され、2013年グッドデザイン賞も受賞しました。株式会社東京建物アメニティサポートが運営しています。



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

(野林) サービス開始前、2014年2月には4物件をモニターとした試験運用を行いました。その際のアンケート結果は、同時期の他の物件におけるアンケートと比べると窓口のわかりやすさに対する評価が高く、「不満」がゼロという、非常によい結果でした。そしてさらなるマニュアルの改善を重ねた上で、2014年10月には関東圏全域の物件で展開しました。

(丸橋) 導入するにあたって難しかったことは、やはり社内の意識を変えることですね。お問い合わせを受ける側としては用件が明確なら直接かけてもらった方が楽です。しかし、これまでも用件が明確でない、担当外の電話がかかってくるのが全体の約3割あり、その対応にかかる時間が大きかったのですが、それがなくなるということ、また一本化がお客様のメリットにつながるということを社内には説明しています。また、ALSOK様は入居前のお客様のお問い合わせを受けるのが初めてなので、「金消会^{*1}」や「登記」などの専門用語の理解がたいへんでした。そうしたキーワードも全部ピックアップしてご説明しました。

^{*1} 金消会：正式には「金銭消費貸借契約会」。住宅ローンの契約会のこと

◆お問い合わせ件数が5倍増に

(矢島) 導入後、「Brillia オーナーズダイヤル」へのお問い合わせは月に約1千件、年間で約1万2千件いただいています。担当外のお問い合わせがなくなれば全体では減る可能性もあると考えていたのですが、一本化してかけやすくなったことでもあるでしょう、多くのお問い合わせをいただいています。

(伊豆) お問い合わせがしやすくなったおかげで、「Brillia 暮らしのホットライン」の家事代行サービスなどの専有部サービスへのお問い合わせも、一気に5倍に増えています。これは完全に「Brillia オーナーズダイヤル」の効果ですね。サービス利用者も増えてお客様満足度の向上につながっています。

(野林) 「Brillia オーナーズクラブ」への加入件数も、導入前の10倍以上、月100件を超えました。情報が行き届きやすくなり、東京建物グループに対するお問い合わせがしやすくなり、当初の目的である「お客様との距離を縮めたい」はズバリ

連絡先を記したマグネットやステッカーを作成

「すぐに連絡先がわかるように」電話番号を記したマグネットやステッカーを作りました。ステッカーは管理事務所前に掲示、マグネットは各オーナー様に配布し、冷蔵庫などに貼ってご活用いただいています。



マグネット

当たったといえますね。

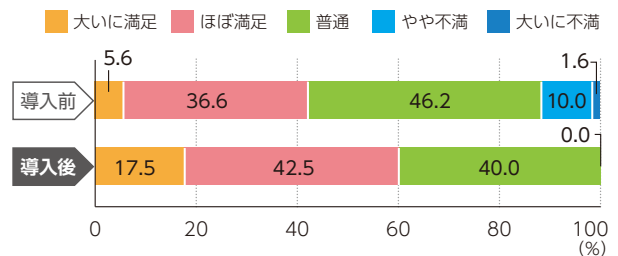
「Brillia」のアイデンティティとして定めているサイクルがあるのですが、それはまず「声を聞く」、「声を聞いて価値をつくる」、「価値を伝えて価値を提供する」というものです。普段はこの「声を聞く」ために数多くのアンケートをやってきましたが、アンケートに書くほどでもない日常のちょっとした困りごとを「Brillia オーナーズダイヤル」によってくみとることができたのではないかと。このことは今後のサービス開発に生かせると考えています。

また、消費者調査でも、中古住宅売却時^{*2}の相談を東京建物グループにしたいという意向が、全不動産会社の中で2014年は5位だったのが2015年は2位になりました。リフォーム時^{*2}の利用意向でも8位から2位になりました。当社グループのサービスに対するお客様の認知度向上を図り、親近感、ロイヤリティを高めるという意味でも、非常に効果があったといえるでしょう。

^{*2} 東京建物アメニティサポートが管理する住宅にお住まいの方の相談・利用意向割合

お客様満足度の向上

【窓口のわかりやすさ】



導入前に比べて「窓口のわかりやすさ」に対する肯定評価が約1.5倍に上昇。不満はゼロに。

【生活サービスの満足度】^{*3}



「Brillia オーナーズダイヤル」を通じたサービスメニューの拡充によるものとみられる

【不動産会社の利用意向】^{*3}

●売却時に東京建物グループに相談したい



●リフォーム時に東京建物グループに相談したい



「Brillia オーナーズダイヤル」により認知が高まったものとみられる

^{*3} スタイルアクト社による「管理満足度ランキング2015」調査より

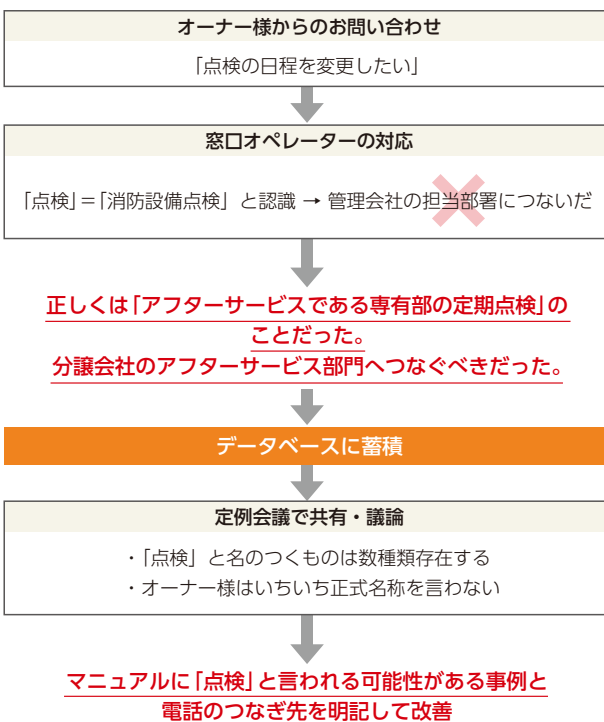
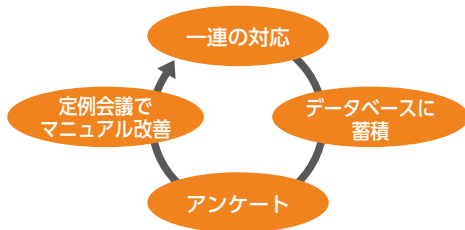
◆月1回の定例会議でシステム改善

(丸橋) 社内向けの効果としては、「Brillia オーナーズダイヤル」で案件を聞いてすぐに担当部署へつないでくださりますので、担当外の電話がかかってくるのがほぼなくなりました。その分に投じられていた時間を他の仕事に振り向けることができるため、個人としても、グループとしても業務効率がとても上がっています。

また、本稼働して1年以上経ちますが、マニュアルで対応できないお問い合わせというのやはり出てきてしまう。そうしたことを解決するために月1回、窓口であるALSOK様も含めて各担当部署の代表者が集まる定例会議を実施しています。グループ各社から疑問に思うことは全部出していただき、共有化しています。

(伊豆) 最初のころはわからないことがあったらほとんど丸橋さんに聞けという感じで、コールセンターの駆け込み寺状態でしたね。でも今は定例会議でマニュアルがどんどん改善されていっています。

窓口対応改善 PDCA サイクルの一例



(丸橋) おかげさまで自分自身、東京建物グループ各社の業務内容の理解が進んだという面もあります。毎月の定例の場がお客様窓口の情報交換の場にもなっていて、業務連携も上手く機能しています。

◆サービス向上と関西圏への展開

(伊豆) 私が所属する東京建物アメニティサポートは管理会社です。共用部が中心になっていたのですが、「Brillia 暮らしのホットライン」をはじめとした、お客様のニーズにあわせて専有部サービスもさせていただいています。「Brillia オーナーズダイヤル」が開設されてからは、さらに多くのご依頼をいただいておりますので、今後もお客様の期待に応えられるようにサービスをさらに充実させていきたいと感じております。「Brillia オーナーズダイヤル」という仕組みを最大限に生かしていけるよう、運営側の方でもサービスメニューの充実等、どんどん改善をしていければと思っています。

(矢島) 2015年現在、「Brillia オーナーズダイヤル」は関東圏だけですが、2016年の4月1日から関西エリアに拡大していく予定です。今やっていることを関西エリアでもできるようにサービス内容を整えています。

今はインターネットでさまざまなサービスが簡単に比較検討できる時代です。私たちが今後は、サービス内容やコストパフォーマンスを高めて、「次も必ず東京建物グループに頼もう」と思っただけのくらいにサービスレベルを強化していきたいと考えています。

そのためにも、「Brillia オーナーズダイヤル」をお客様とのコミュニケーションツールとして大いに活用して、「Brillia」をコミュニケーションブランドに育てていきます。



安全・安心の取組み

CONTENTS

品質・顧客満足度向上	P21
防災対応	P26

品質・顧客満足度向上

ビル事業における品質

東京建物グループでは、「HUMAN BUILDING ～いつも、真ん中に人。～」を合言葉に、ビルを利用するお客様に「安全・安心・快適」を感じていただけるよう、ビル事業を推進しています。建物のハードとしての安全性や快適性を追求するのはもちろんのこと、安心や快適を感じていただくためにはソフト面での対応が重要です。具体的には、次の4つの活動を軸にビル事業における品質向上、顧客満足度向上に取り組んでいます。

①トラブルを早期に解決する3CS(サンクス)活動

トラブル発生から30分以内の応急対応、3時間以内にお客様へ報告、3日以内に問題解決あるいは改善提案をする。さらに結果を達成率で管理し、達成率が低い事象を分析する。

②顧客満足度調査に基づく改善(→ [P.22](#))

オフィスビル環境や現地スタッフの対応に関するテナント様の満足度調査を年1回実施。ソフト面のサービス品質の維持とテナント様の要望・クレームの早期発見・対応を目指す。

③表彰制度による積極的な改善(→ [P.22](#))

ビル事業に携わる全関係者を対象とした表彰を年1回実施。好事例の共有とモチベーション向上による現場の活性化を目指す。

④PDCAの実践による定期的な改善

東京建物とビル事業を担うグループ会社による定例会議を月1回開催。またオフィスビルの現場単位・エリア単位での定例会議も同様に開催し、各現場間でのPDCAサイクルを意識して組織的な連携強化と改善につなげる。

ビル事業における研修制度

ビル事業に携わる従業員として必要となる専門知識の習得を目的とした各種勉強会の開催だけでなく、最新市場動向の把握、ホスピタリティ・マナーの習得、災害リスクと対応策の理解といったさまざまな研修を年間を通じて実施しています。

2015年は、ビルメンテナンス業務の1日の管理内容を直接現場で体験することで、ビル管理運営に関する理解を深める「現場研修」を開催しました。

オフィスビルの管理に対する知識を深めることで、トラブルのない円滑なビル運営と顧客満足度向上につながる視点・スキルを身につけることを目指しています。



現場研修の様子

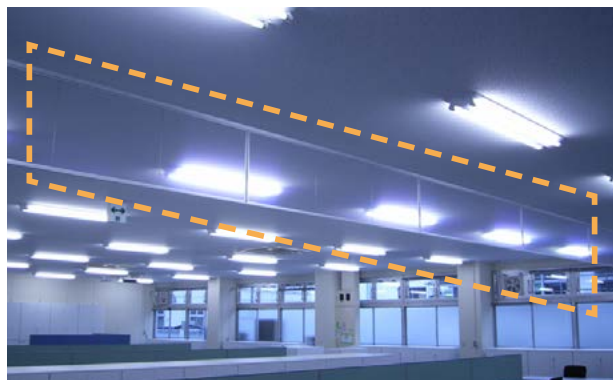
目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

顧客満足度調査に基づく改善

ビル事業では、オフィスビルをお借りいただいているテナント様に対して定期的に顧客満足度調査を実施しています。「安全」「安心」「快適」の観点を質問に盛り込み、お客様の生の声を知ることによってニーズを把握します。そしてニーズに基づいて実際に改善し、施策を関係部門に共有することで、さらなる顧客満足度向上につなげていきます。

●顧客満足度向上策の例

- ・防災ポケットガイド(スマホ対応版、英語版あり)の配布
- ・AED設置と講習会の実施
- ・健康増進法・テナント様の要望に対応した喫煙ルームの設置
- ・老朽化の目立つ給湯室の改修



【防煙垂壁の改修】 火災発生時に煙の移動を抑制する防煙垂壁が地震時に実際に大きく揺れて落下する懸念があったとの指摘から、ガラス製のものに不燃シート製に変更

「HUMAN BUILDING大会」による現場品質の向上

「HUMAN BUILDING大会」は、東京建物グループでビル事業にかかわる全社が参加して情報共有とコミュニケーションを図るイベントです。

ビル事業の経営方針の説明・共有だけでなく、お客様の「安全・安心・快適」を実現し、東京建物ビル事業の合言葉「HUMAN BUILDING」を体現したさまざまな優秀事例が紹介されます。年1回の表彰も本大会で行われます。好事例を共有すること、人の交流を進めることによって、よりお客様の「安全・安心・快適」につながる改善ができることが期待されます。

2013年10月に第1回を開催して以降、春と秋に継続的に開催しており、2015年2月の第6回では約380名が参加しました。



「HUMAN BUILDING大会」の様子

大型商業施設「SMARK(スマーク)」における顧客満足度向上の取組み

群馬県伊勢崎市の「SMARK(スマーク)」は、団塊ジュニアファミリーから団塊世代までの「三世代親子」をターゲットとした大型商業施設です。2008年の開業以来初となる大規模リニューアルを2014年秋から2015年春にかけて実施しました。店舗の大幅入れ替えとともに、どなたでも安心して快適に過ごせるよう、共用部などの施設環境を大きく刷新しました。

小さなお子さま連れのお客様に安心してご購入物を楽しんでいただくために、ベビー休憩室を2倍の広さへ拡大。室内を「おむつ交換・休憩」「授乳」の2つのエリアに分け、入口側の「おむつ交換・休憩」スペースは男性も立ち入り可能なスペースとし、奥側に女性専用の「授乳」スペースを設けています。

ショッピングフロアではピクトグラムを使用した床面案内

サインを新設して、目的の施設までの導線をより認識しやすくしました。



ベビー休憩室(上)
ピクトグラムを使用した床面案内サイン(右)

TOPICS

表彰制度を通じた接客品質向上の取組み

SMARKでは、販売員の接客品質向上のために、さまざまな接客シーンでの販売員の対応を評価する「ロールプレイングコンテスト」を開催しています。

このコンテストでの上位入賞者は、一般社団法人日本ショッピングセンター（SC）協会が主催する「SC接客ロールプレイングコンテスト」関東・甲信越大会に代表として出場します。販売員に社会的な評価を受ける機会を提供することで、仕事への意欲を高め、ひいては顧客満足度向上につながることを期待できます。

また、普段から接客力の強化につながる各種研修を実施し、より能力を高められる機会を提供しています。

住宅事業における品質

「Brillia」のブランドアイデンティティは、「洗練」と「安心」です。「洗練」を実現するデザインガイドラインを設けると同時に、「安心」を感じていただくために品質に関する厳しい基準と管理体制を構築しています。

●国際品質規格「ISO9001」認証の取得

「Brillia」は品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001を、マンションの企画→建築→アフターサービス→管理→リフォーム・インテリア販売という、マンション事業の各分野で取得しています。定められたルールに則って各段階で品質をチェックし、適切にお客様に伝えるシステムを構築しています。

●住宅性能表示制度の利用

住宅の品質を、共通の「ものさし」で評価・表示するのが住宅性能表示制度です。これは「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づいて、国土交通大臣に登録した第三者機関が、公正かつ客観的に評価します。東京建物グループでは、住宅性能表示制度を積極的に活用し、一定の性能等級を満たすこととしています。

●約1000項目の品質チェックリスト

建築・構造・設備などに細かな規定を設け、チェックリストとして運用しています。このリストは各物件からの運用フィードバックを受け、年6回のアフターサービス部門からのフィードバック会議、品質管理検証会議を経て、毎年更新されています。

●施工までの二重の品質チェック

実際の建築までに「プレ品質検討会」、「品質検討会」という二段階の品質チェックを行います。管理会社や設計会社、施工会社が意見を出しあって品質向上に努めています。

●各種検査

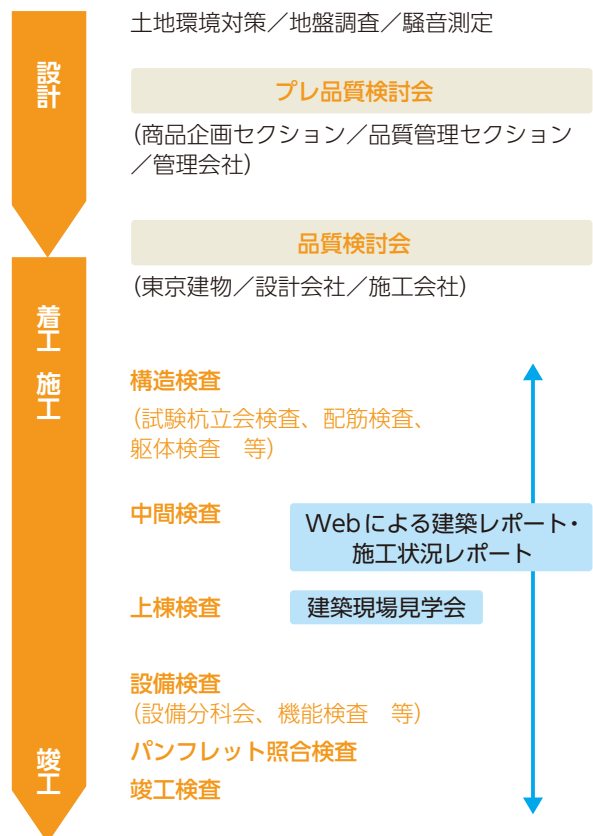
試験杭の立会検査からコンクリートの配筋検査、躯体検査

などの構造面での検査や、設備の検査など、専門知識を持つ担当者が各段階で詳細にチェックします。

●お客様への報告

「安心」につながる取組みとして、マンションをご購入いただいたお客様には、建築中の状況を随時報告しています。Webでは、建築中の状況を「建築レポート」「施工状況レポート」で公開。構造体をご確認いただく「建築現場見学会（→P.24）」、引渡し前に住居をご確認いただく「内覧会」、管理規約などを説明する「入居前管理説明会」などを開催し、「住んでからの安心」を住む前から提供します。

竣工までの品質管理



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

●アフターサポート

マンション完成後のアフターサポート体制においても、長期にわたる点検サービス(→P.24)、暮らしをサポートするコールサービス「Brillia オーナーズダイヤル」(→P.17)、売却時の品質を保証する認定中古マンション制度(→P.25)などを実施しています。

●防犯・防災品質

「Brillia」では、独自の防犯ガイドラインに基づいて設計、設備選定を行っており、高いレベルでの防犯対策を実施しています。また、「そなえる」「まもる」「たすけあう」という3つのコンセプトから成る「Brillia 防災ガイドライン」を策定し、総合的な防災対策を実施しています(→P.27)。

Brillia建築現場見学会

「Brillia」では、お客様に情報を提供することが安心につながると考え、その一環として「建築現場見学会」を実施しています。完成後には見ることのできない工事の各段階をできるだけご覧いただけるよう配慮し、現場のスタッフがガイド役として、施工に関する説明をいたします。お客様からは「専門用語を使わずに具体的な例を挙げて説明してくれたのでわかりやすかった」などの声をいただいています。



躯体・コンクリート面の現場見学

Brilliaのアフターサポート長期点検サービス

「Brillia」では、マンション完成後のアフターサポートにおいて「業界団体の基準を大きく上回るアフターサービス規準」を設定しています。2年目までの定期補修に加え、東京建物アメニティサポートによる年1回の建物目視点検、住戸設備機器の作動確認などの無料点検を10年目、15年目、20年目に行います。また、住戸設備機器(給湯器、レンジフード等)についても、メーカー保証期間にかかわらず5年の長期保証を設け、「住んでからの安心」の強化に努めています。

※住戸無料点検と建物目視点検は東京建物アメニティサポートが管理業務を受託している場合に限りです。

アフターサポートのイメージ



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心のお取り組み	環境への取り組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

「Brillia 認定中古マンション制度」により安心できる住まいを実現

東京建物グループは、「Brillia」の売却・購入を検討しているお客様に、どうすればより安心して取引をしていただけるかをテーマに、グループ一体となってこのサービスを開発しました。


「Brillia」の中古取引において、外部専門検査機関による住宅設備機器の事前検査を実施し、一定の基準を満たした物件に「Brillia 認定中古マンション」認定証を発行します。通常は売主様が負う瑕疵担保責任(3ヶ月間)の一部と、住宅設備機器の修復義務(7日間)の一部について、第三者機関が最長5年間*保証します。これらにかかる費用は東京建物不動産販売が負担します。

他社の保証サービスと比べて、保証期間が長いこと、住宅設備機器の保証対象が幅広いこと、他の不動産流通会社の紹介による購入でも制度を利用できることが特徴です。

この認定制度は、中古住宅の付加価値を高め、中古住宅市場の可能性を広げるという点が評価され、不動産流通会社として初めての「グッドデザイン賞 ビジネスイノベーション

ン・ビジネスモデル部門」を2012年に受賞しました。保証期間も制度開始当初の6ヶ月間から最長5年間に延長するなど、改善を継続しています。


「Brillia」の中古取引において、住宅設備機器の事前検査を実施し、引渡後の不具合を最長5年間無料で保証します。



第三者機関の検査

最長
5年

業界トップクラスの保証



東京建物の認定証

¥0

お客様費用負担無し

売主様 検査済、長期保証付という高付加価値の中古住宅として売却できます。

メリット

事前検査情報による「安心」、入居後の不具合も長期無料保証で「安心」です。

買主様

メリット

*保証期間は建築後年数によって異なります。

「Brillia 認定中古マンション制度」について詳しくはこちら
<http://www.ttas.co.jp/resident/sumikae/brillia.html>

社内表彰制度「Brillia Design Award」

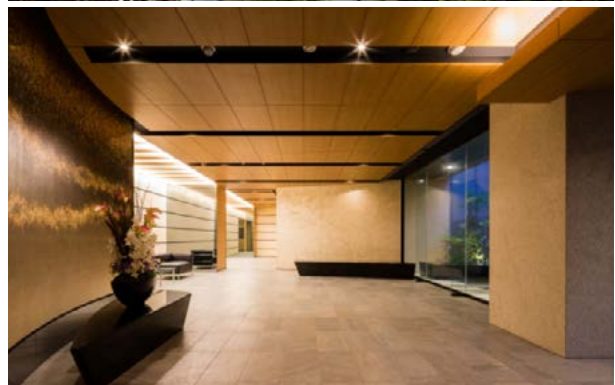
Brilliaブランドが継続的に高い評価を得ていくためにはブランドアイデンティティである「洗練」と「安心」を常に向上させていかなければなりません。

そこで、「Brillia」の「洗練」の向上を図るために、毎年1月から12月までの1年間に竣工したマンションを対象としてデザインを評価し、優秀な物件を表彰するのが「Brillia Design Award」です。

審査は、①全体計画、②外観、③アプローチおよびエントランス、④ランドスケープ、⑤その他ポイント、の5項目について、デザイン上注力した内容が高いレベルで実現できているかどうかを、東京建物グループ住宅部門の従業員が相互に評価します。

この制度を通じて優良事例を共有し、次の物件に反映していくとともに、東京建物グループ従業員のデザインに対する意識とモチベーション向上にもつなげることを目的としています。

「Brillia Design Award 2015」(2014年竣工物件)は、最優秀賞を「Brillia 駒込六義園」、優秀賞を「Brillia 本郷三丁目」が獲得しました。



「Brillia 駒込六義園」の全景とエントランス

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

防災対応

「東京建物日本橋ビル」における防災対応

2015年2月27日に竣工した地下鉄「日本橋」駅直結の複合ビル「東京建物日本橋ビル」は、地震や浸水など想定される災害に対して高い防災性能を備えています。

免震構造により地震の揺れを吸収するため、大地震時でも家具の転倒や配管の損傷などの二次被害を抑えることができます。

さらに、電力は本線と予備の2回線にそれぞれ異なる変電所から供給を受けているため、本線が停電した際には、自動的に予備電源線に切り替わります。両方が停電した場合は72時間運転可能な非常用発電機により電源供給することができ、テナント様の事業継続計画(BCP)に配慮しています。また、ゲリラ豪雨や荒川決壊に対する浸水対策として防潮板を設置。防災センターを2階に、変電設備・非常用発電機を屋上に設置しているため、ビル浸水時にも電源供給が可能です。

これらの取組みが評価され、日本政策投資銀行による不動産を通じた環境・社会への取組みを評価する「DBJ Green

Building認証」にて「極めて優れた『環境・社会への配慮』がなされたビル」として認証を取得しました。



東京建物日本橋ビル

「東京スクエアガーデン」における帰宅困難者支援

大震災等の災害時は、交通機能が麻痺することで、多くの帰宅困難者が発生する可能性があるため、東京スクエアガーデンでは、帰宅困難者の受け入れを想定した体制構築を進めています。実際の受け入れ時は、通常のビル管理要員の人数では受入施設としての運営を十分に行うことができないため、受け入れた帰宅困難者から支援者を募り、支援施設の運営にご協力いただくことが考えられます。また、接続する鉄道駅や行政、近隣施設との連携も重要です。

東京スクエアガーデンは、中央区帰宅困難者支援施設運営協議会に参画しています。2014年11月に実施した協議会訓練では、帰宅困難者支援施設の設置・運営体制の構築に向けて、中央区・近隣施設(清水建設本社ビル)・東京メトロ京橋駅と協力して、連携体制の検証と課題の確認に取り組みました。

訓練を通じて、情報の案内方法や医療連携など、複数の課題が発見され、改善が進められています。



支援者と協力して帰宅困難者の受け付けをする

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

「Brillia 防災対策ガイドライン」を全てのBrilliaに導入

「トリプルセーフティ～そなえる、まもる、たすけあう」をコンセプトに、「ハード（マンションの防災・減災機能）とソフト（住民の防災意識の向上、自助&共助）」を軸としてさまざまな防災・減災対策を定めた「Brillia 防災対策ガイドライン」を、全てのBrilliaブランドの住宅に適用しています。

平常時の安全対策としては、日ごろの備えによる防災意識の醸成を目的に、各物件オリジナルの防災マニュアルの作成、防災説明会の実施、避難訓練、管理スタッフへの救命講習を実施しています。

災害発生時の耐震・減災対策としては、多重の安全確保のために、専有部においては家具転倒防止用壁下地や耐震仕様の玄関扉を採用、共有部においては停電時用のフットライトやAEDなどを標準装備しています。

避難共助対策としては、災害時にコミュニティの力で助け合うために、懐中電灯や携帯ラジオなどを収めたBrilliaオリジナルのイス型防災リュックを各住戸に装備しています。さらに共用部には、浄水装置やマンホールトイレなどの防災用品や、備蓄用品保管用の倉庫を整備しています。

本ガイドラインを通じて、日常的な防災啓発や住民同士の防災意識の向上につなげていることなどが高く評価され、「グッドデザイン賞 サービスのデザイン部門」を2011年に受賞しました。



Brilliaオリジナル防災リュック

環境への取組み

CONTENTS	環境への取組み方針と体制	P28
	環境負荷の削減	P30
	有害物質の排出削減と管理	P34
	周辺環境への取組み	P35
	その他の取組み	P36

環境への取組み方針と体制

グループ環境方針

東京建物グループは、「グループ環境方針」を制定し、環境に配慮した事業活動を通じて持続可能な社会の構築に貢献します。

緑あふれる潤いのある街・暮らしの創造

緑のもっている力を最大限に活かし、生物多様性にも配慮しつつ、地球にとっても人にとっても、ゆたかで快適な環境を創出します。

地域をリードする温暖化防止

環境に配慮した技術や発想を積極的に商品・サービスに取り入れ、地域をリードする低炭素型の街づくりに取り組みます。

地球にやさしい省資源活動

あらゆる機会を通じて省資源活動や環境負荷の低減に努め、循環型社会の形成に寄与します。

環境意識の高い社員づくり

環境に関する法令等を遵守するとともに、環境についての教育・啓発を行い、社員の環境意識の向上を図ります。

2011年1月制定

環境への取組みを推進する方針と体制

東京建物グループでは「グループ環境方針」のもと、ビルの建設・運営管理を含むビル事業とBrilliaブランドをはじめと

する住宅の開発事業という、それぞれの事業特性にあわせたマネジメント体制を構築しています。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

●ビル事業

ビル事業では、2001年に環境マネジメントの国際規格である「ISO14001」の認証を取得、エネルギーマネジメントシステムを構築し、独自の目標を掲げ、環境への取組みを推進しています。具体的には、ビルの開発では「CASBEE®* (建築環境総合性能評価システム) - 新築・改修」のA評価 (大規模開発ではS評価) 以上の達成を目標とします。

ビルの運営では、省エネ法・各種地方自治体条例の定めに従い、温室効果ガス排出の削減計画を立て、テナント様のご協力を得ながら、排出の抑制に努めています。また、「環境エネルギー優良建築マーク」を取得するなど、省エネルギー活動に取り組んでいます。既存建物の改修では、エネルギー効率の高い設備機器を積極的に導入し、環境負荷の抑制に努めています。

*「CASBEE®」は、省エネルギーや環境負荷の少ない資機材の使用といった環境配慮だけでなく、室内の快適性や景観への配慮なども考慮し、建物の品質を総合的に評価するシステム。一般財団法人建築環境・省

エネルギー機構の登録商標であり、当社は使用許諾に基づき使用しています。

CASBEE®について詳しくはこちら
<http://www.ibec.or.jp/CASBEE/>

●住宅事業

住宅事業では、住宅への環境配慮を進め、Brilliaブランドの価値を向上させるため、東京建物グループが実施してきた住宅の環境対策を体系化し、2009年4月に「環境配慮型すまいガイドライン」を策定しました。このガイドラインに沿って個々の物件を設計し、環境負荷の抑制に努めています。ガイドラインは社会の変化や技術の進歩を吸収し、随時改訂を重ねています。

●その他の事業

その他の事業およびグループ会社では、グループ環境方針に沿って、各事業ごとに環境ガイドラインを定め、環境に配慮した事業展開を行っています。

TOPICS

「Brillia 環境配慮型すまいガイドライン」

●全ての基礎となる3つのコンセプト

マンションは大きさや耐用年数、使う資材も多様であり、環境に及ぼす影響も幅広く、とりうる対策も多岐にわたります。そこで、「みどりを想う」「くらしを想う」「みらいを想う」という3つのコンセプトを設けて、全てのBrilliaシリーズに取り入れることとしました。

- I みどりを想う～ 緑あふれる「グリーン&クール」な住空間**：緑地を設けることでヒートアイランド対策を行い、生態系に配慮した豊かな自然環境を生み出す。
- II くらしを想う～ 高効率でクリーンな住設備機器の導入**：高効率な機器で無理なく省エネし、非常時には防災にも貢献する。
- III みらいを想う～ エネルギーと緑の「エコライフサイクル向上計画」**：維持管理への住民参加・コミュニティ育成により、IとIIのコンセプトがサイクルとして続いていくようにする。

●環境性能の格付

どの程度の環境配慮性能を備えたマンションとするかを客観的に判断するため、レベル1・2という2段階の環境性能を設定しています。各レベルは住宅性能評価制度の等級、CASBEE®、東京都マンション環境性能表示の取得で評価します。さらなる高度な環境配慮として、オプション仕様も設定しています。



環境性能		レベル1 (標準水準) ^{※1}	レベル2 (高水準) ^{※2}
1) 住宅性能評価制度	劣化の軽減	等級3	等級3
	断熱等性能等級	等級4	等級4
	一次エネルギー消費量等級	等級4	等級4
2) CASBEE®		B+ ～ A ランク相当	A ～ S ランク相当
3) 東京都マンション環境性能表示		★10個以上	★13個以上

※1 レベル1 (標準水準)：東京建物が開発する分譲マンション全体に展開するレベル

※2 レベル2 (高水準)：東京建物が開発する分譲マンションのうち、立地等の建物条件によって対策ごとに個別に展開するレベル (取組みを適宜選択)

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

環境負荷の削減

環境や社会への配慮を証明する「DBJ Green Building認証」の取得

現在、東京建物が保有・管理するオフィスビル・商業施設等のうち、6物件が「DBJ Green Building認証」を取得しており、いずれも高い評価を得ています。

「DBJ Green Building認証」とは、環境・社会への配慮がなされた不動産の取組みを評価する日本政策投資銀行が創設した制度です。「建物の環境性能」「テナント利用者の快適性」「リスクマネジメント」「周辺環境・コミュニティへの配慮」「ステークホルダーとの協働」の5つの視点で総合的に評価し、スコアリング結果に基づき1つ星から5つ星までの5段階のランク*で認証します。

東京建物は、不動産を取り巻くステークホルダーからの社会的要請、テナント様のニーズの多様化等に対応し、これからの環境・社会的な影響にも配慮した不動産の開発を行っています。

※段階評価「5つ星/国内トップクラスの卓越した「環境・社会への配慮」がなされたビル」「4つ星/極めて優れた「環境・社会への配慮」がなされたビル」「3つ星/非常に優れた「環境・社会への配慮」がなされたビル」「2つ星/優れた「環境・社会への配慮」がなされたビル」「1つ星/十分な「環境・社会への配慮」がなされたビル」

「DBJ Green Building認証」について詳しくはこちら

http://www.dbj.jp/service/finance/g_building/index.html

「DBJ Green Building認証」を受けた物件

名称(所在地)	ランク
「中野セントラルパーク (イースト・サウス)」(東京都中野区中野)	2015 
「東京スクエアガーデン」(東京都中央区京橋)	2015 
「大手町タワー」(東京都千代田区大手町)	2015 
「東京建物日本橋ビル」(東京都中央区日本橋)	2015 
「SMARK (スマーク)」(群馬県伊勢崎市)	2015 
賃貸レジデンス「アパーツメントタワー勝どき」(東京都中央区勝どき)	2015 



SMARK

「創エネ」太陽光発電事業

東京不動産管理は、東京建物グループの不動産管理会社としてビルメンテナンスや運用、修繕工事の提案などを行っています。また環境事業として、ビル管理の視点からの省エネルギー提案や、再生可能エネルギーの固定価格

買取制度のスタートにあわせて太陽光発電所による「創エネ」事業にも取り組んでいます。北関東地域を中心に太陽光発電所を展開しており、2016年3月末までに9ヶ所、計12,341kWの発電容量を有しています。

東京不動産管理が運営する太陽光発電所

名称(所在地)	発電容量	稼働年月
小山太陽光発電所 (栃木県小山市)	785kW	2013年 2月
いわき太陽光発電所 (福島県いわき市)	1,050kW	2013年 11月
常総太陽光発電所 (茨城県常総市)	672kW	2014年 9月
鳩山太陽光発電所 (埼玉県比企郡鳩山町)	1,908kW	2015年 3月
栃木平井太陽光発電所 (栃木県栃木市)	1,555kW	2015年 3月
栃木西方太陽光発電所 (栃木県栃木市)	1,847kW	2015年 6月
白河太陽光発電所 (福島県東白川郡棚倉町)	2,034kW	2015年 11月
東広島太陽光発電所 (広島県東広島市)	1,086kW	2015年 12月
いわき太陽光発電所Ⅱ (福島県いわき市)	1,404kW	2016年 3月



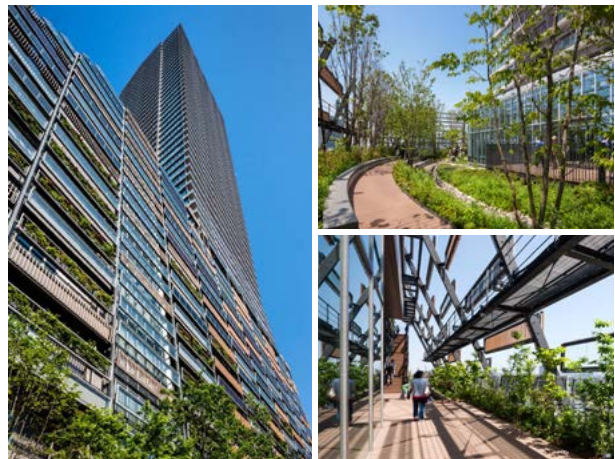
栃木西方太陽光発電所

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

高層ビルをやわらかく包む「Brillia Tower 池袋」での取組み

2015年3月に竣工した「としまエコミューゼタウン」は、10階までの低層部が店舗と豊島区庁舎、11階～49階（最上階）の上層部が住居部分の「Brillia Tower 池袋」となっています。建物全体を「1本の大きな木」とイメージし、外装に「エコ・ヴェール」とよぶパネルを取り付けました。エコ・ヴェールは、太陽光発電パネルや光を透過するシースルータイプの太陽光発電パネル、透明ガラス、カラーガラス、緑化パネル（低層のみ）、再生木の柵（低層のみ）を不規則に取り付けたもので、建物全体をやわらかな雰囲気になっています。また太陽光発電パネルでつくりだした電力は、設置されているゾーン別で使用されます。

4、6、8階には緑化したグリーンテラスを、10階には豊島区の自然を再現した屋上庭園「豊島の森」を設けており、地域の環境教育にも利用されています。



「Brillia Tower 池袋」エコ・ヴェール（左）と屋上庭園（右上）、グリーンテラス（右下）

最新機器で環境負荷を削減する「Brillia City 横浜磯子」での取組み

2014年2月に竣工した「Brillia City 横浜磯子」は、低炭素社会に向けたまちづくりの先駆けとなるべく、環境負荷を抑制するさまざまな最新技術を導入しています。屋上には大規模な太陽光発電パネルを設置、年間発電量32万kWhと分譲マンションでは日本最大級*です。発電した電力は各住戸へ分配し、電気料金にして5%程度を賄います。

その他にも、電力一括受電システムや風力・ソーラーハイブリッド街路灯（6基）、低層棟の屋上緑化、熱効率の高い給湯器、電気自動車専用急速充電設備などを導入しており、建築物の環境性能を評価する「CASBEE横浜」において、住宅棟12棟が最高評価のSランク、1棟がAランクとなりました。また、約10haという広大な敷地の約75%を空地として緑化し、住宅棟13棟と商業棟1棟を設けることで、街の中に緑ではなく、緑の中に街をつくりだしています。



「Brillia City 横浜磯子」の緑地と太陽光発電設備

*2011年12月時点。京セラソーラーコーポレーション調べによる。

電気を効率よく管理するスマートマンション「Brillia 仙川 The Residence」での取組み

2016年1月に竣工した「Brillia 仙川 The Residence（ザ・レジデンス）」は電気を効率よく利用するエネルギー管理システムを導入した「スマートマンション」です。各戸の電気使用状況を見える化するHEMS（ホームエネルギーマネジメントシステム）端末と、マンション全体でエネ

ルギー管理、節電およびピークカットを行い、エネルギーの効率的な使用を実現するMEMS（マンションエネルギーマネジメントシステム）を採用。さらに太陽光発電設備などを併設することで一層の節電に取り組むことができ、マンション丸ごとでの省エネルギーを実現します。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

これらの取組みが評価され、一般社団法人スマートマンション推進協会による「スマートマンション認定制度^{*}」で最高評価の5つ星 (Five Star) を獲得しています。

※スマートマンション認定制度：2013年に経済産業省がスタートした認定制度で、現在は一般社団法人スマートマンション推進協会が運営している。マンションが備える機能やサービスを5つの星で評価する。「MEMS」「DR (デマンドレスポンス)」「節電」「創蓄連携」「家電制御」の5つの要件のうち、満たした数によって評価される。

[スマートマンション認定制度について詳しくはこちら](http://www.smoi.or.jp/)

<http://www.smoi.or.jp/>



「Brillia 仙川 The Residence」と太陽光発電設備

環境データ

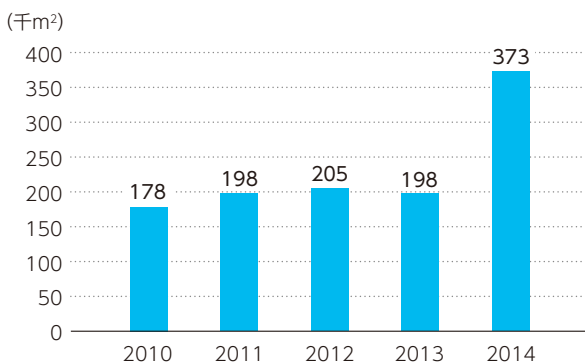
ビル事業では、エネルギーマネジメントシステムを構築し、東京建物が保有・運営するオフィスビルの環境負荷削減に取り組んでいます。

※報告対象ビル数は年ごとに変動します。

【集計範囲について】

各年の4月から翌年3月までのエネルギー使用量を集計し、原単位は報告対象となるビルの床面積に入居率を加味して計算します。報告対象となるビルの床面積は年によって変動します。2014年度については、大規模オフィスビル「中野セントラルパークサウス」が新たに集計対象に加わったため、各種環境負荷が大きく変化しました。

報告対象床面積 (基本原単位) の推移

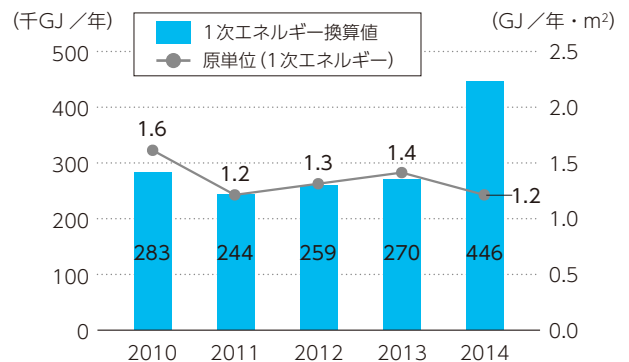


●ビル事業における省エネルギー・CO₂排出量削減の取組み

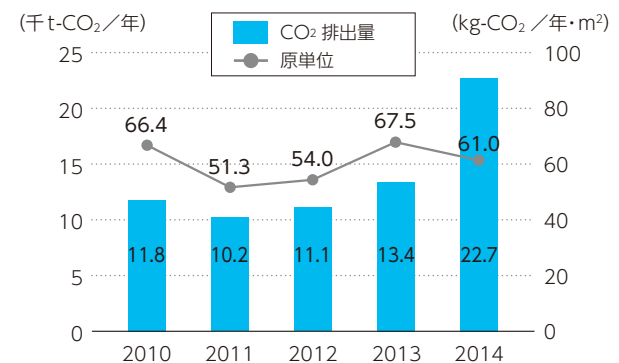
省エネルギーの取組みにおいては、よりエネルギー効率の高い設備への改修と設備機器の運用改善という2通りのアプローチから取り組むとともに、テナント様への啓蒙活動を実施しています。報告対象ビルにおけるエネルギー使用状況・二酸化炭素 (CO₂) 排出状況は次の通りです。

※報告対象ビル数は年ごとに変動します。

エネルギー使用量の推移



二酸化炭素 (CO₂) 排出量の推移



設備改修による取組み

- ・ 高効率空調機への更新
- ・ 高効率照明器具への更新

運用方法の改善による取組み

- ・ バックヤード照明の消灯・間引き
- ・ テナント様との協働による専有部照明の間引き
- ・ 空調温度の緩和
- ・ 空調立ち上げ時間の適正化
- ・ 夏季暖房便座の電源OFF
- ・ 夏季電気温水器の電源OFF

本社ビルでの省エネ

- ・ 昼休みの照明消灯
- ・ クールビズの導入による夏季空調温度の緩和
- ・ LED照明、タスク・アンビエント照明の導入
- ・ 常用照明の間引き点灯

地球温暖化対策報告書はこちら

<http://www8.kankyo.metro.tokyo.jp/ondanka/>

2009年度実績分から、東京都環境確保条例に基づく「地球温暖化対策報告書」を提出しています。

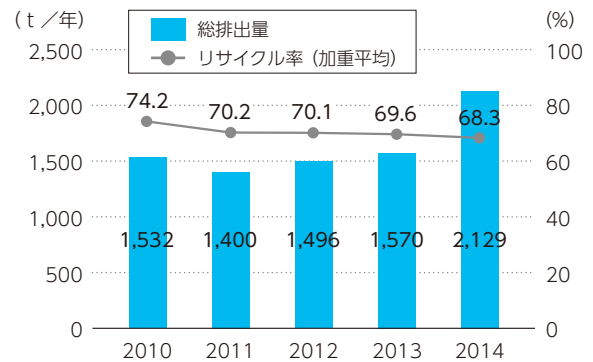
●ビル事業における廃棄物削減の取組み

報告対象ビルにおいては、廃棄物の分別やリサイクルの強化などの取組みを通じて、廃棄物を抑制しています。

廃棄物削減の取組み

- ・ リサイクル範囲の拡大
(サーマルリサイクルの実施)
- ・ 使用済み蛍光管・乾電池のリサイクル処理
- ・ 廃棄物処理場の実施確認
- ・ 廃棄物処理ルートの見直し
- ・ テナント様や清掃会社等へのリサイクル強化啓蒙活動

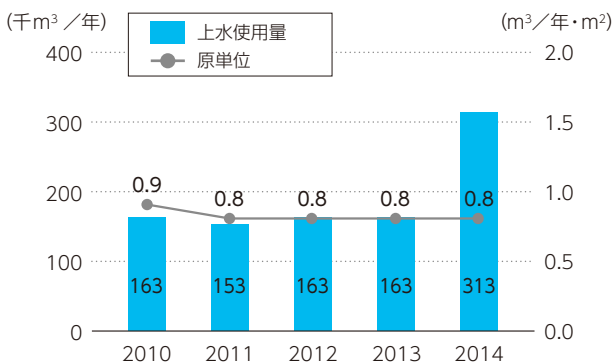
廃棄物排出量・リサイクル率の推移



●ビル事業における水資源への取組み

報告対象ビルにおいては、水使用量の削減のために、自動洗浄装置の導入などにより、面積当たりの水使用量がより低くなるように取り組んでいます。

水使用量の推移



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

有害物質の排出削減と管理

アスベスト対策

2005年7月、石綿障害予防規則が施行され、事業主は従業員を就業させる建築物で吹付けアスベスト等の飛散する恐れがある場合、除去・封じ込め・囲い込み等の措置をすることが義務づけられました。

東京建物グループでは、全ての保有ビルにおいて、アスベ

スト含有吹付け材の使用状況の調査を行い、アスベストの使用を確認したビルにおいては、除去・封じ込め等の適切な措置をとるとともに、テナント様に対して情報提供を行っています。

フロン¹の適正処理

オゾン層保護のために、フロン排出抑制法を遵守し、特定フロン(CFC、HCFC等)の限定的な利用・冷媒回収の厳格化、新規代替冷媒への転換促進、フロン類の大気中への放出抑制を図っています。

また、ビル空調設備等のリニューアルにおいては、既存空調機の残存冷媒をフロン類回収業者経由でフロン類破壊業者へ適切に回収・運搬を行っています。

シックビル対策

2003年7月に施行された改正建築基準法により、ビルのシックハウス対策に関わる規制が定められました。

東京建物グループでは、テナント様をはじめとする建物居住者の健康を維持するために、建築基準法の規定とは別に、建物において発生するシックハウス症候群の主な原因物質

であるホルムアルデヒド発散製品の使用を禁止し、ホルムアルデヒド対策基準を定めています。この基準に沿って新築ビルではホルムアルデヒド濃度を測定し、室内環境の安全性を確認しています。

PCB管理

東京建物グループが保有する各ビルで使用しなくなったPCB入りの電気機器(トランス、コンデンサ、安定器)は、指定されたビルのPCB保管室に集約管理することで、紛失

や漏油事故等のリスクを低減しています。また、処理についても順次実施しています。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

周辺環境への取組み

約3haもの緑地を設けた「中野セントラルパーク」での取組み

2012年5月に竣工した「中野セントラルパーク」は、緑豊かな中野四季の森公園を囲むように2つのオフィス棟と1つの住宅棟が配置されており、周囲には100本以上の既存樹木を活用した公共空地と公園が一体となった約3haの緑地が広がっています。

さらに、緑地にはウッドデッキやWi-Fiを設置して、青空会議やランチミーティングなどオフィスとしても活用できるようにしました。緑の中で働くという、これまでにないワークスタイルを提案しています。



中野セントラルパーク

重層的な「京橋の丘」をつくった「東京スクエアガーデン」での取組み

2013年3月に竣工した「東京スクエアガーデン」では、ビルの地下1階から5階にかけて立体的に連なる約3,000m²もの緑化空間「京橋の丘」が、ビル利用者に憩いの場を提供しています。また、集積した緑はヒートアイランド対策に寄与するクールスポットにもなっています。

この緑化空間が評価され、第14回「屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール(屋上緑化部門)」“国土交通大臣賞”を受賞しました。

さらにビル6階には「京橋環境ステーション」を設け、最新の環境技術の紹介や省エネ相談、環境学習に役立つ情報発信をしています。

京橋環境ステーションのエコまち塾については → [P.45](#)



「東京スクエアガーデン」の「京橋の丘」

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

地域の原風景を保存する「ミリカ・ヒルズ ミリカ・テラス」での取組み

2013年3月に竣工した「ミリカ・ヒルズ」と2015年3月に竣工した「ミリカ・テラス」は、大阪府吹田市千里丘の13haもの敷地に13棟の住居棟と共用棟を配置する大規模開発です。敷地の約40%、約5.1haを緑地とし、「ミリカ」の由来となったヤマモモをはじめとする既存樹木を最大限に生かして千里丘の原風景を保存しました。

また、敷地内を貫く通り抜け空間は、森の中の小道を想わせる構成とし、人々が自然に触れ合い憩える場として地域にも提供しています。

「ミリカ・ヒルズ」は、2013年度「おおさか優良緑化賞^{*1}」の大阪府知事賞と生物多様性賞を同時受賞。「ミリカ・テラス」は、2015年度「おおさか優良緑化賞」の大阪府知事賞を受賞。さらに、両物件あわせた事業が、公益財団法人都市緑化機構による「社会・環境貢献緑地評価システム (SEGES)^{**2}」において「緑の保全・創出により社会・環境に貢献する開発事業 (都市開発版SEGES)」にマンション事業として全国で初めて認定されました。

^{*1} 「おおさか優良緑化賞」：大阪府自然環境保全条例等に基づいてなされた緑化のうち、府内の都市環境の改善に貢献する緑化や、都市の魅力向上に資する緑化、新たな緑化手法のモデルとなる緑化等、特に優れた取組みに対し顕彰する制度。

^{**2} [SEGES]：Social and Environmental Green Evaluation System. 建築や開発など都市開発事業における緑の保全・創出計画を、一定の基準に沿って評価・認定することにより、豊かで潤いのある緑の街づくりを推進することを目的とする。地域の自然特性を活かすこと、緑地のマネジメント方法、緑地の公益機能などを評価する。



ミリカ・ヒルズとミリカ・テラス

その他の取組み

事務用品の積極的なリユース

東京建物本社ビルでは、各部署で余っている未使用品やまだ使える文房具・ファイルなどの事務用品を回収し、総務コンプライアンス部にリユースコーナーを設けて整理・配布しています。リユースコーナーを活用することで不必要な事務用品の購入が減りました。

オフィスで個人ができる環境保全活動は限られていますが、こうした地道な活動は従業員の環境意識の醸成にもつながっています。



総務コンプライアンス部のリユースコーナー

社会変化への対応

CONTENTS

女性の活躍	P37
少子高齢化	P39
集合住宅の老朽化と地域再生	P40

女性の活躍

働く女性は年々増加傾向にあり、それに伴って女性の生活や幸せのあり方は多様化し、住宅へのニーズも変化してきています。東京建物グループでは、働く女性のインサイトを深掘し、多様化したニーズに応えられる住まいを考え、実現する「Brillia Bloomoi(ブリリアブルーモイ)」プロジェクトを発足し、推進しています。

「働く女性がもっと幸せになる住まい」を考えるプロジェクト「Bloomoi(ブルーモイ)」

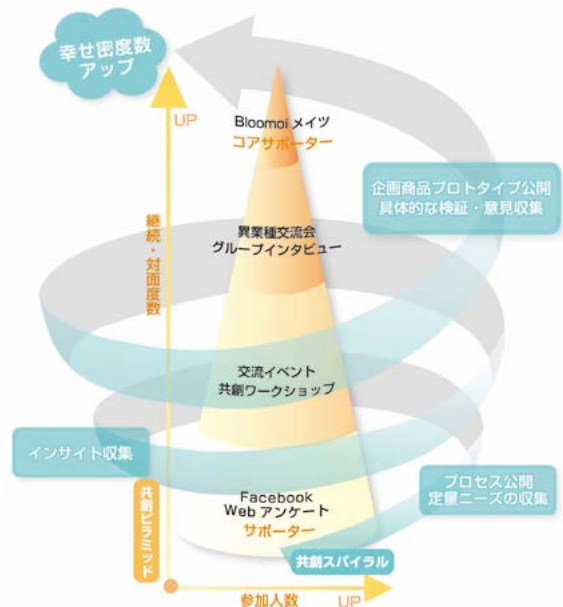
Bloomoiは、当社女性従業員を中心に構成したメンバーが「共感・対話・共創」を大切に、調査やプレスト会議を通じて、働く女性たちの気持ちに寄り添い、対話を積み重ねながら、これからの「自分らしい」生き方を共に考え、共に創り出すことを目指したプロジェクトです。当社が分譲するマンションの間取りや住宅設備に限らず、管理やアフターサービスを含むソフトにまで視野を広げ、商品開発を行います。Bloom(咲く)とmoi(私) からの造語のBloomoiという名称には、働く女性たちのたくさんの笑顔や才能がしなやかに咲き誇る、という意味を込めています。2012年に発足し、すでに「Brillia 日本橋三越前」「Brillia 田辺

などでBloomoiのアイデアを生かした商品が続々と登場しています。

東京建物の働く女性たちが、社会の働く女性たちと対話し、共感しながら新しい住まいやサービス、さらに新しいなにかを共に創り出していきます。



Bloomoiの「共創」スパイラルアップ



Bloomoiの考える「共創」



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

●働く女性のニーズを把握する

働く女性たちのライフスタイルは実にさまざまであり、決してワンパターンではありません。そんな働く女性たちが望む住まいを創るために、Bloomoiでは「共創」を大事にしています。単にアイテムの開発ではなく、働く女性のインサイトを探り、イベントや対話を通じて「ライフスタイル」や「具体的な生活イメージ」を提案しています。その手段として、Facebook等を通じて外に開いた働く女性との「共創・共感スパイラル」によるモノづくりの新たなビジネススキームを構築しました。これにより共創してきた人々に開発商品に触れてもらい、実際の評価を公開していくことで、共創をさらに意識させ、共感を強めていきます。

Bloomoi公式サイト <http://www.brillia.com/bloomoi/>

これまでのプロジェクト報告や調査結果、実現したプラン、イベントレポートのほか、衣食住をテーマにした著名人のインタビューなどをご覧ください。

Bloomoiフェイスブックページ

<https://www.facebook.com/BrilliaBloomoi>

最新情報を豊富な写真とともにご紹介しています。「いいね!」は15,000件を超え(2015年11月現在)、プロジェクトに参加された方や興味を持たれた方との交流を深めています。

●試作品をもとに対話を重ね商品を開発

調査結果やいただいた意見をもとに設計した間取りや設備は、働く女性たちとの意見交換を経てブラッシュアップしていきます。モデルルームの自由見学会を開催し、直に触れて意見をいただく試みも実施しています。

TOPICS

共創プロジェクト「Bloomoi Mates(ブルーモワ メイツ)」

2015年5月からスタートした「Bloomoi Mates」では、多方面で活躍する働く女性10名(一般から公募)と約1年間にわたり、「理想の住まい」についてディスカッションをしています。

第1回はリビングダイニングの悩みと理想を「間取りと収納」という切り口で議論しました。第2回、第3回では具体的な間取りレイアウトを導き出すために、ワークショップ形式で意見を出し合い、模型を作成しました。第4回ではこれまでの意見を集約し、理想のリビングの形が見えてきました。最終的には、実物大を展示する計画になっています。

「Bloomoi Mates」で得た意見を、これからの物件の間取りやサービスにとり入れていきます。



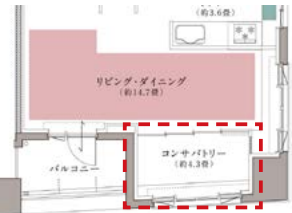
Bloomoi Mates 第3回：
模型を使い理想のリビング空間を探る

●Bloomoiから生まれたサービス・間取り

【Brillia 日本橋三越前】

・リビングに自分だけのくつろぎ空間「コンサバトリー」

リビングの中に「自分だけのくつろげるスペースが欲しい」という声から、窓辺スペースをコンサバトリー(インナーバルコニー)にし、明るく開放的で観葉植物などを置いて楽しめる空間を創り上げました。



・玄関から直接アクセスできる「土間」

「旅行用の鞆やスーツケースが置けるスペースが欲しい」という声から、玄関から直接アクセスできる土間空間と大型のウォークインクローゼットを用意しました。土間部分の床はタイルやシートフローリングなどから選択できます。



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

少子高齢化

近年、少子高齢化は急速に進み、2025年には総人口に占める65歳以上の割合が30%を超えることが予想されています。そうした中で、終の棲家としての住宅のあり方と、介護や医療などのサービスのあり方は重要な社会課題といえます。東京建物グループは、シニア事業をビル事業・住宅事業に次ぐ「第三の柱となる事業」の一つとして位置づけています。東京建物シニアライフサポートを中心に、高齢者向け住宅サービスと介護サービスを一体的に提供することで、「住まい」と「サービス」がひとつになった豊かな暮らしを提供することを目指します。

住まいとサービスにより「自分らしく生きる」環境をつくる

東京建物グループは、高齢者向け住宅事業を拡大するため、介護サービス・高齢者向け住宅の開発運営を行う東京建物シニアライフサポートを2014年7月に設立し、2015年末現在で9棟の「サービス付き高齢者向け住宅^{*}」を運営しています。東京建物シニアライフサポートが展開するサービス付き高齢者向け住宅「グレイプス」シリーズは、Brilliaブランドの新築分譲住宅で培った「人」を中心とした暮らしを実現するための住宅性能とサービスの考え方をもとに、高齢者が「自分らしく生きる」環境を追求しています。

^{*}サービス付き高齢者向け住宅とは、高額な入居一時金を支払うことなく、介護が必要な方には介護サービスなどを利用しながら自由に生活できる賃貸住宅であり、高齢者の居住の安定確保に関する法律（高齢者住まい法）によって規定されています。2011年10月の登録制度創設から4年で約5千7百件、約18万7千戸が整備され、今後も拡大が期待されています。

●デベロッパーならではの高品質な住まい

建物は「Brillia」をはじめとする数多くの住宅開発経験により培ったクオリティの高い品質を確保するとともに、バリアフリーに配慮しています。高齢者住宅に多いワンルームだけでなく、物件によって2LDKまでの多様な部屋タイプを用意し、それぞれの入居者に応じた自分らしい暮らしを提供します。また、スイッチ等の高さ設定や掃除のしやすい素材・形状の採用など高齢者の方々に使いやすい住環境を整えています。

●コンシェルジュサービスをベースとしたソフトサービス

日中はコンシェルジュが常駐し、居宅介護支援事業所や訪問介護事業所、医療機関と連携して入居者一人ひとりに合った最適なサポートを提案します。要介護度が高くなった場合でも、有料老人ホームと同等のサービスが提供可能です。また、高額な一時金が不要なので入居しやすく、「更新」が発生しない終身建物賃貸契約なので、「終の棲家」として安心して暮らしていただけます。



●有料老人ホーム事業の展開

一方で、健康状態など入居者によっては有料老人ホームのご希望もあることから、有料老人ホーム運営会社である誠愛苑を2014年9月付で東京建物グループに加え、有料老人ホーム事業も展開しています。今後は有料老人ホームの新規開設も進める予定です。

TOPICS

高齢者と保育園児がふれあう住宅

2015年4月に開業した「グレイプス川崎新町」は1階に認可保育園、2階の屋上庭園には菜園を設けました。核家族化が進み、日頃ふれあうことの少ない高齢者と園児が、菜園で稲や野菜を育て、収穫し、食べることにより、高齢者の生きがいづくりや健康維持を図るとともに、園児の社会性を育んでいきます。



「グレイプス川崎新町」での菜園ふれあい活動

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

集合住宅の老朽化と地域再生

戦後、日本各地につくられ高度成長を支えた「団地」が老朽化し、建替えが必要な時期を迎えています。また、建物の劣化だけでなく、かつて多くの子育て世代が住んでいた団地は住人の高齢化と減少が進んでおり、孤独死が社会的な問題に挙げられるなど、地域住民をつなぐコミュニティの再生が必要になっています。

東京建物グループは、中期経営計画で住宅事業の重点戦略として「長期建替え・再開発事業への注力」を掲げています。団地やビルなどの既存ストックを更新するとともに、これからの時代に対応した新しい価値を生み出して、地域コミュニティの再生に貢献します。

団地再生「Brillia 多摩ニュータウン」の取組み



Brillia 多摩ニュータウン全景。既存の緑地を保存しながら、日本最大規模の建替え事業を実現しました。

2013年10月に竣工した「Brillia 多摩ニュータウン」は、40余年の歴史を持つ多摩ニュータウン「諏訪2丁目住宅」の建替え事業により生まれたコミュニティです。東京建物は、参加組合員として事業費の確保を行うだけでなく、多摩ニュータウン全体の活性化を考え、地域振興の先駆的な取組みとして本事業に携わってきました。「諏訪2丁目住宅」の入居が始まったのは1971年、東京建物が建替え事業の事業協力者として選定されたのが2007年、以後約8年にわたり参加組合員として権利者の皆様や事業関係者と共にこの事業を推進しました。

●「日本最大級の建替え事業」という社会的意義

新しい住戸の分譲販売にあたっては、この事業が単なるマンションの分譲ではなく、「日本最大級の建替え事業」「歴史ある多摩ニュータウンの再生」という社会的意義をもつことをメディアに向けてアピールすることで話題性を高めました。実際に高い反響をいただき、お客様だけでなく建替えを検討している団地の管理組合や自治体からの視察も相次ぎました。販売も順調で第一期販売から即日完売が続き、約1年間で全684戸の成約を果たしました。

物件データ

事業概要	(建替え前) 諏訪2丁目住宅	(建替え後) Brillia 多摩ニュータウン
所在地	東京都多摩市諏訪2丁目2番、4番(地番)	
敷地面積	64,399.93m ²	
基準建ぺい率	10%	60%
許容容積率	50%	200% (地区計画により150%)
延床面積	34,037.13m ²	124,904.05m ²
棟数	全23棟、5階建	全7棟、11階・14階建
住戸数	640戸	1,249戸(うち分譲684戸)、 附帯施設3区画
住戸面積	全戸48.85m ²	43.17m ² ～101.44m ²
間取り	全戸3DK	2DK～4LDK

●「新住民流入による世代構成の変化

建替え前、旧住民の世代構成は高齢者が多く偏った状態でしたが、新たに分譲した住宅を購入した新住民の年代層は20～40代が約7割を占め、団地全体の世代構成を若返らせました。

一方で、旧住民の多くが再入居を希望されたことから、一般的な郊外型の物件よりも幅広い年代の人々が居住する、多世代型のコミュニティを実現しました。

●建替え事業におけるデベロッパーの社会的責任

デベロッパーには、単に住宅を販売するだけでなく、販売活動を通じて地域のイメージ向上を図ることや、購入者のターゲット設定を通じて竣工後のコミュニティ形成に影響を及ぼすなど、多くの可能性と社会的責任があります。さらに、マンション管理事業などを通じて、引き渡し後もコミュニティ形成に関わっていきます。東京建物グループは、これらの社会的責任を十分に理解して、今後も団地建替え事業に取り組んでいきます。

また、福岡県福岡市(2015年竣工)、東京都小金井市(2016年竣工予定)でも団地の建替え事業を進めています。

地域社会への貢献

CONTENTS

地域支援(コミュニティ活動)	P41
Brilliaのコミュニティづくり	P42
街づくり	P43
教育支援	P45
その他の社会貢献活動	P46

地域支援 (コミュニティ活動)

東京建物グループでは、不動産を保有・管理している八重洲・日本橋・京橋などの地域において、街の清掃や地域活性化のためのイベントの運営など、さまざまなコミュニティ活動を通じて地域の価値向上に取り組んでいます。

クリーン活動の実施

東京建物グループでは、東京建物本社ビルの位置する八重洲・日本橋・京橋地域をはじめとする複数の地域において、街の美化のため、業務開始前の時間などを活用し、清掃活動を定期的に行っています。また、日本橋「橋洗い」イベントには2013年から連続して参加しており、その活動が評価され、主催者である日本橋清掃事業協力会から感謝状をいただきました。今後も地域コミュニティの一員として街の美化に貢献したいと考えています。



日本橋清掃への感謝状をいただきました(2015年7月)

日本三大祭り「山王祭」への参加

東京建物本社所在地域の大切な行事であり、天下祭と謳われ、また大阪天神祭や京都祇園祭とともに日本三大祭りにも数えられる「山王祭」に、東京建物グループは積極的に参加して伝統文化の継承に努めています。神輿12基が八重洲・日本橋・京橋地域などを練り歩く下町連合渡御には、総勢100人以上のグループ従業員が参加し、神輿担ぎをはじめ地元町内会の方々と一緒にお祭りを盛り上げました。



山王祭

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

「中野セントラルパーク」でのにぎわい創出

中野セントラルパークでは、隣接大学や行政と共に一体的に整備した約3haもの緑豊かなオープンスペース（公共空地等）を、シームレスにつながる中野四季の森公園とともに、オフィスワーカー、学生、地元住民や産業の交流の場として活用しています。

街や学生が持つ既存の文化や新たな活力等を取り込みながら、年間を通じてフリーマーケットやワークショップ等の各種イベントを開催するとともに、積極的にコミュニティづくりを行うことで、多様な人々が集い、にぎわいあふれる空間の創出ならびに人、大学、街および企業等が有機的に交じり合い生み出される知識の創造や継続的なエリアの活性化につなげています。

このオープンスペースを効果的に利用してにぎわいをつく

る取組みは、2014年に「グッドデザイン賞地域づくり、コミュニティづくり部門」を受賞しました。



公開空地でのにぎわいと交流

「レジーナの森」で復興支援事業「ふくしま舞祭」を開催

東京建物リゾートが福島県天栄村で展開する大規模複合リゾート施設「羽鳥湖高原レジーナの森」では、2013年から東日本大震災からの復興を目指す福島県の地域づくり総合支援事業「ふくしま舞祭」を開催しています。

2015年は、希望と勇気を手のひらに乗せ子供たちが未来に向かって元気に成長することの願いを込めて、「手のひらに太陽を！」をテーマに郡山駅西口広場（郡山市）と羽鳥湖高原レジーナの森（天栄村）の2つの会場で2日間にわたり開催しました。県内外から15団体・約330名の参加者が集まり、元気いっぱいの踊りが披露され、会場には子供たちの元気と笑顔があふれました。



羽鳥湖高原レジーナの森会場にて

Brilliaのコミュニティづくり

ハードとソフト両面でコミュニティを仕掛ける「Brillia ときわ台ソライエレジデンス」

2014年11月に竣工した「Brillia ときわ台ソライエレジデンス」は、元々「ときわ台」にあった住民同士のコミュニティを生み出す機能を取り入れ、マンションの居住者がコミュニティをつくりやすくなる「仕組み」をハード・ソフトの両面から盛り込みました。

ハード面では建物群の中心にプライベートガーデンとコミュニティテラスを配置。屋内に設けたライブラリーやパーティールームとも一体的に利用でき、住民が集まってイベントを行いやすくなりました。屋上にはスカイガーデン、エントランスにはフラワーガーデンを設け、植栽管理を通じた交流を促します。



ガーデン植え替え

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

ソフト面では、入居開始後1年間のコミュニティ立ち上げ時期に、イベントや交流会を提案し、運営のお手伝いをします。クリスマスイベントや子育て交流会など、さまざまな催しが開かれ、コミュニティ形成に貢献しました。



スプリングコンサート&ミニパーティー

管理組合へのイベント提案を通じたコミュニティづくり

良好なコミュニティはマンションの維持管理に良い影響を及ぼし、資産価値の向上にもつながります。東京建物グループは、マンションの管理組合に対してコミュニティ醸成のためのイベント開催を提案し、運営のお手伝いをしています。入居前の交流イベントから、入居後の季節に応じたコミュニティイベント、植栽づくり、クラブ活動の運営補助に至るまで管理組合と協力して行っています。

提案・開催したイベントの例

- ・菜園教室 (Brillia 狛江 Farm & Garden)
- ・七夕祭り・花火大会 (Brillia 成増シーズンテラス)
- ・夏休み宿題教室 (湘南袖ヶ浜レジデンス)
- ・クリスマスイベント (Brillia urbrio 戸塚)



菜園教室



七夕祭り・花火大会



夏休み宿題教室



クリスマスイベント

街づくり

「豊島区旧庁舎跡地活用事業」における取組み

東京建物は、株式会社サンケイビル、鹿島建設株式会社と共同で東京都豊島区主催の「豊島区旧庁舎跡地活用事業」の優先交渉権者に選定され、豊島区との間で基本協定を締結しました。本件は、2015年5月の豊島区新庁舎移転に伴い、旧庁舎跡地（公会堂の敷地を含む）を新たなにぎわい拠点として整備するもので、豊島区新庁舎と超高層マンションが一体となった「区新庁舎一体再開発プロジェクト（新庁舎およびBrillia Tower 池袋の一体再開発）」にも参画した東京建物が、旧庁舎跡地も手掛けることとなります。

この計画では、旧庁舎エリアに「8つの劇場」を含む国際的な“文化にぎわい拠点”を生み出すもので、豊島区が進める「国際アート・カルチャー都市」への戦略に沿ったものです。区が所有しプロユースから区民利用まで多様なニーズに応える新ホールの整備に加え、大規模オフィスを整備することにより、池袋駅周辺の新たなにぎわいを創出し、池袋の副都心機能を高めることで、企業・人の新たな集積を創り出します。2020年のグランドオープンを目指します。



完成イメージ

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

「東京駅前八重洲一丁目東地区市街地再開発事業」における取組み

東京建物は、東京駅前八重洲一丁目東地区市街地再開発準備組合の一員として、他の権利者の方々と共に「東京駅前八重洲一丁目東地区市街地再開発事業」を推進しています。本事業は、東京圏の国家戦略特別区域の特定事業にも指定され、国際都市東京の陸の玄関口として、八重洲エリアのみならず東京全体のさらなるにぎわい創出と国際競争力の向上に貢献することが期待されています。

東京駅八重洲口駅前、江戸時代から商業・文化の中心地としてにぎわい、現在でも日本橋や銀座にも隣接し商業・伝統・文化の集積地であるとともに、東京駅は国際空港や地方都市を結ぶ大規模ターミナル駅となっています。

計画地には、大規模バスターミナルや回遊性の高い歩行者ネットワークの整備をすることで交通結節機能のさらなる強化を図るとともに、国際交流機能やビジネスの国際的中枢機能、地域の業務継続（BCP）機能と高い防災対応力を兼ね備えた延床面積約24万㎡の大規模複合ビルを整備することにより、国際都市東京の競争力の向上に貢献します。



完成イメージ

駅前複合再開発「Brillia Towers 目黒」の取組み

東京建物は、目黒駅前地区市街地再開発組合の一員として、東京都の「先行まちづくりプロジェクト」に指定されている「目黒駅前地区第一種市街地再開発事業」を推進し、JR山手線目黒駅の駅前約2.3haを再開発しています。

都バス営業所の跡地およびその隣接地を一体で開発するこのプロジェクトは、広い敷地に住宅2棟とオフィス1棟、低層には商業施設、周囲に緑地を整備することで、駅前のにぎわいと緑豊かで潤いのある環境を両立させます。緑地は「森の広場」と名付け、緩やかな起伏にあわせたウッドテラスと芝生スペースで緑とふれあえる空間をつくります。また、商業施設には「文化の広場」と名付けた駅前広場を併設し、店舗を連続的に配置することでにぎわいを創出します。

このプロジェクトにおいて、東京建物は「Brillia Towers 目黒」の企画・開発を全面的に支援し、一般財団法人首都圏不燃建築公社と共に分譲部分の販売の役割を担っており、2017年12月の竣工を目指して、事業を推進しています。



「Brillia Towers 目黒」全景完成イメージ

教育支援

「東京スクエアガーデン」でエコな街づくりを学び考える「エコまち塾」を開催

東京建物が保有・管理する東京スクエアガーデンの6階には、「京橋環境ステーション」という都市の低炭素化をすすめるための拠点施設があります。

この京橋環境ステーションで「エコまち塾」という無料で受講できる連続セミナーが開催されています。市民や企業などさまざまな立場の人がエコなまちづくりを学び考える塾として、塾長に早稲田大学特命教授 伊藤滋先生を迎え、他にも建築や都市開発、環境、経済などさまざまな分野の専門家を招き、1期1年間にわたり講演やパネルディスカッションを行っています。2014年度よりスタートし、2015年度も塾生約70名と各回ごとに参加する一般の受講者とともに6回のセッションとまとめのシンポジウムを開催しました。東京建物はこの塾の主催団体である一般社団法人エコまちフォーラムの法人会員として企画運営を行っています。

[エコまち塾について詳しくはこちら](http://ecomachi-forum.or.jp/ecomachi.html)

<http://ecomachi-forum.or.jp/ecomachi.html>

●実施したセッションの概要

セッション1 (2015/5/28)	テーマ	エコまちづくりと社会の意思決定
	講師	江守正多 (独立行政法人国立環境研究所 気象変動リスク評価研究室長) 枝廣淳子 (東京都市大学 教授)
	モデレーター	村上公哉 (芝浦工業大学 教授)
セッション2 (2015/6/29)	テーマ	エコまちづくりと資金循環
	講師	末吉竹二郎 (国連環境計画 金融イニシアチブ 特別顧問) 別所哲也 (俳優)
	モデレーター	高口洋人 (早稲田大学 教授)
セッション3 (2015/7/17)	テーマ	エコまちづくりと地産地消エネルギー
	講師	佐土原 聡 (横浜国立大学 教授) 信時正人 (横浜市温暖化対策統括本部 環境未来都市推進担当理事)
	モデレーター	小澤一郎 (公益財団法人都市づくりパブリックデザインセンター 理事長*)
セッション4 (2015/9/28)	テーマ	エコまちづくりと市民行動
	講師	中上英俊 (株式会社住環境計画研究所 代表取締役会長) 杉浦淳吉 (慶應義塾大学 教授)
	モデレーター	高口洋人 (早稲田大学 教授)
セッション5 (2015/10/16)	テーマ	エコまちづくりと新しい建築
	講師	川瀬貴晴 (千葉大学 教授) 亀井忠夫 (株式会社日建設計 代表取締役社長)
	モデレーター	村上公哉 (芝浦工業大学 教授)
セッション6 (2015/11/12)	テーマ	エコまちづくりとまちづくりの組織
	講師	小林 光 (慶應義塾大学 特命教授 (元環境事務次官)) 森 雅志 (富山市長)
	モデレーター	小澤一郎 (※同上)
シンポジウム (2016/2/5)	テーマ	2030年以降の東京市街地の未来像
	講師	伊藤 滋 (早稲田大学 特命教授) 尾島俊雄 (早稲田大学 名誉教授)
	モデレーター	小澤一郎 (※同上)

塾長からのメッセージ

東京建物とエコまちフォーラムの幹部の方々が私のところへいらして、この塾の塾長になってほしいというお話をいただいたのが3年ほど前です。企業や若い先生方が熱意を持ってこのようなことに取り組まれていることを知りとても感銘を受けたのを覚えています。その熱意に応えられるよう講師の先生方にはそれぞれの領域の第一人者を推薦しました。そしてその先生方がまた違う領域の第一人者をお誘いいただくというように輪が広がり、とても質の高い塾をつくることができました。

これからのまちづくりには多くの領域から多くの叡智を集めることが大切です。

エコまち塾とともに学び仲間となった方々が一緒になって、地球温暖化などの困難な問題の解決に果敢にチャレンジすることを願っています。



エコまち塾 塾長
早稲田大学特命教授
伊藤 滋 氏

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

その他の社会貢献活動

障がい者スポーツの支援

東京建物は、社会貢献活動の一環として、2015年8月から公益社団法人日本障がい者スポーツ協会 (JPSA) のオフィシャルパートナーを務めています。

障がい者スポーツの理念である「活力ある共生社会の創造」実現の一助となるべく、障がい者スポーツの普及啓発活動などを通じて、障がい者スポーツを積極的に応援していきます。



©エックスワン



日本障がい者スポーツ協会オフィシャルパートナー

人材資源の活用

CONTENTS

人材育成	P47
ダイバーシティ&インクルージョン	P48
ワークライフバランス	P50

人材育成

人材育成に関する基本方針・求める人材像

東京建物では、付加価値を創造する職場づくりや人材育成の強化、さらに個人最適や部門最適の傾向を払拭して全社最適の視点に立った組織風土への変革を目的として、2012年に人事諸制度の改正を行いました。その一環として、「人事方針」を定め、これをもとに新たな人材育成体系を構築しています。

人事方針

1. 求める人材の育成
求める人材像 「信頼」される人、「未来」を切り拓く人
2. 成長を実感できる「働きがいのある職場」の実現

人材育成体系

新卒社員については、入社から5年間で「育成期間」と定め、お客様と接点のある部署へ初任配属（グループ会社への出向を含む）します。また、ビジネス基礎研修（ロジカルシンキング、プレゼンテーションなど）を含む5年間の集合研修プログラムを実施するなど、若手従業員の育成に注力しています。

さらに、総合不動産会社の従業員として相応しく幅広い見識と経験を積むという目的のもと、新卒入社後の10年間で3部署程度の職務を経験する人事ローテーションを行っています。

職場におけるOJTの育成サイクルを強化するため、指導にあたる管理職向けの研修や新入社員カウンセラー制度を

設け、その運用状況を人事部による各従業員との定期面談等を通じてモニタリングしています。

中堅社員以降は、従業員の「自ら学ぶ」風土を醸成するため、手上げ制（希望者参加型）の社内研修や外部派遣研修の充実を図っています。

管理職向けには、評価者研修やメンタルヘルスラインケア研修といった日常のラインマネジメントの強化に加えて、戦略的視点やマネジメント力を高めるため外部研修機関への派遣を実施しています。

さらに、今後のグローバル展開をにらみ、英語・中国語の語学習得支援や海外派遣研修も行っています。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

グループシナジーのための新入社員向けグループ合同研修

東京建物グループでは、「中期経営計画～次も選ばれる東京建物グループへ～」のもと、“驚きの価値提供”に向けたグループシナジーの発揮を重点戦略の一つとしています。その実施策の一つとして、新入社員向けのグループ合同研修があります。2015年は新卒入社直後に東京建物グループのリゾート施設「羽鳥湖高原レジーナの森」で『導入研修(4泊5日)』を実施。半年経過後には団結力のさらなる向上を目的として『運動会』を開催しました。その後も、合同研修は入社後3年間にわたるさまざまな研修プログラムで構成されており、若年層のうちにグループシナジーを発揮しやすい人間関係を築き上げていきます。



グループ合同研修

グローバル人材育成のための海外派遣研修

東京建物では、これからのグローバル展開をにらみ、グローバルマインドを高めることを目的として、2種類の海外派遣研修を実施しています。シンガポールにおける公開型研修への派遣に加えて、2015年はベトナムのホーチミン市に若手従業員6名を派遣しました。現地企業への訪問や開発物件の視察、ビジネスパーソン等との交流を通じて、グループの事業進出の可能性を検討しました。



海外派遣研修(ベトナム・ホーチミン市)

ダイバーシティ&インクルージョン

ダイバーシティ研修による意識改革

東京建物では、人事方針に「成長を実感できる『働きがいのある職場』の実現」を掲げています。女性を含めた多様な人材が、障壁を感じることなく“働きがい”を感じながら職務に専念し活躍できるような環境づくりを進めています。2015年は、ダイバーシティ&インクルージョンの基本的概念の理解促進や職場コミュニケーションの円滑化を目的に、管理職を主な対象とした研修を実施しました。



ダイバーシティ研修

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

従業員女性比率の増加

東京建物では、2014年以降、新卒採用(総合職)における女性比率が35%前後と、それ以前より大きく増加しています。また、総合職を含む従業員全体に占める女性比率は24%であり、2005年より10%程度高くなりました。女性が個々の能力や個性を最大限に発揮しやすい環境を整え、これからも多様な人材の確保に努めていきます。

新卒採用(総合職)状況

	人数	うち女性	
		人数	比率
2015	15名	5名	33%
2014	11名	4名	36%
2013	10名	2名	20%
2012	10名	2名	20%
2011	11名	2名	18%

定年退職者再雇用制度の運用

東京建物では、60歳を超えた従業員のキャリアを生かすため、再雇用制度を導入しています。また、定年を控えた従業員には、人事部が個別に面談を行い、一人ひとりのライフプランを背景にした働き方の希望を聞き、これまで培ってきたキャリアが生かされるよう努めています。

定年退職者再雇用状況

	定年退職者	再雇用者	
		人数	比率
2015	6名	4名	67%
2014	5名	3名	60%
2013	6名	4名	67%

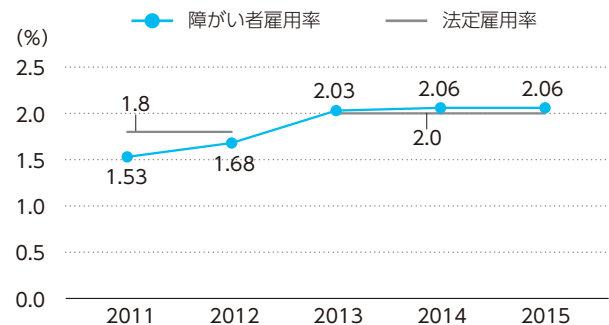
障がい者雇用の推進

東京建物では、1993年に「身体障害者雇用委員会」を設置し、障がい者の雇用に積極的に促進してきました。適性を考慮した部署への配属や人事部との定期面談、障がいの状況に応じた勤務時間の設定など、長期に安定して就業できる体制を整えています。

2015年の雇用率は2.06%*と、法定雇用率2%を超えています。

*厚生労働省への届出時点

障がい者雇用率の推移



目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

ワークライフバランス

DBJ健康経営格付Aランクを不動産業界として初めて取得

東京建物では、2011年に従業員の健康増進に向けた取組みを開始しました。『100%元気!』というスローガンを掲げ、「従業員の健康は、自らのワークライフバランスのみならず、業務を通じてお客様へより良いサービス提供を行う源泉である」という考えのもと、従業員の健康管理に取り組んできました。

こうした健康への地道な取組みが評価され、2014年3月には株式会社日本政策投資銀行が実施する「DBJ健康経営(ヘルスマネジメント)格付」において、「社員の健康配慮への取組みが特に優れている」として、最高ランクの格付を取得しました。



認定証

従業員の健康改善への取組み

東京建物では、全ての従業員に高い健康管理意識を持ってもらうため、定期健康診断受診の受診率100%を継続しています(2011年から継続中)。

健康改善に関しては健保組合と連携してさまざまな取組みを行っています。2015年は禁煙支援を推進し、禁煙に成功した喫煙者には記念品を贈呈する施策を実施しています。また、従業員の健康リスク特性を把握するとともに、特定検診の対象とならない非肥満者や若年層向けの重症化予防対策も積極的に行い、予防と早期治療による健康改善を目指しています。

日常的な健康管理策としては、人間ドックや脳ドックの受診、治療に要する医療費や医薬品、健康管理プログラムへの参加費など、自発的な健康管理に要する費用を福利厚生カフェテリアプラン^{*}の利用対象とし、従業員の健康維持への支援を強化しています。

^{*}一定のポイント枠を従業員に付与し、その中で自由に個別メニューを選択できる制度。個人の状況に応じたメニューを組み合わせることができるメリットがある。

時間外労働削減への取組み

東京建物では、ワークライフバランスと従業員の健康管理の観点から、サービス残業禁止という基本原則のもと、2008年より長時間労働対策を継続しています。

2010年からはパソコンの定時シャットダウンシステムを導入し、物理的に深夜労働を抑制して過重労働を防止しています。また、長時間労働が発生した部署においては、直属

の上長に改善策の報告を義務づけ、これを経営層にフィードバックする仕組みを導入し、PDCAサイクルを回すことで残業時間削減を実現します。

このように、ハードとソフトの両面から効果的な長時間労働抑制に取り組んでいます。

メンタルヘルスへの取組み

東京建物では、全従業員に対して、毎年Webサービスによるストレスセルフチェックを実施しています。また、メンタルヘルスに不安のある従業員には、健保組合が提供するカウンセリングが利用できるようにしています。また、産業医と連携した精神科専門医によるサポート体制も整備しています。

メンタルヘルスの啓蒙活動としては、セルフケア・ラインケア研修を実施し、特に新任管理職に対してはラインケア研修への参加を義務づけています。従業員全員にメンタルヘルスの重要性を理解してもらうとともに、不調者の早期発見と予防に取り組んでいます。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

ライフイベントにも対応したキャリア継続のための制度

東京建物では、多様な背景をもつ従業員が活躍し続けるために、従業員一人ひとりのライフイベントに応じてキャリアを継続する各種制度を設けています。

従業員が人生の転換期に直面したとき、キャリアの断絶が起らないよう、在職しながら最長3年間の休業を認めています。

また、一定の理由により退職をした従業員を再雇用する制度を設けています。退職者の再雇用を制度化した背景には、さまざまな生活環境の変化に対して、やむを得ず退社を余儀なくされた従業員の「東京建物を通じて社会に貢献していきたい」という前向きな思いを積極的に実現したいという考えがあります。

●**妊娠・出産・育児・介護を理由とする退職者の再雇用制度**
 育児や介護については、従業員一人ひとりの生活環境等により、必要な期間もさまざまです。東京建物では、これらを理由とした休業期間を最長3年間とし、柔軟にキャリアを継続するための支援をしています。
 また、これらを理由として退職した従業員に対しては、退職者再雇用制度を設けています。

●**配偶者海外転勤同行制度**
 日本企業のグローバル化や男女雇用機会均等化を背景に、男女問わず海外勤務の機会が増えています。
 東京建物では、従業員の配偶者が海外転勤となり、配偶者に同行して海外で生活する場合は、従業員の充実した家族生活に配慮し、最長3年間の休業を認める制度を設けています。
 また、当該事由により退職した従業員は、退職者再雇用制度の対象としています。

クラブ活動に対する支援

東京建物では、2014年に「クラブ活動公認・補助規程」を整備し、従業員の課外活動を支援する制度を導入しました。現在、8クラブが公認されています。部員は、東京建物グループの全従業員を幅広く対象としており、会社の枠を超えた活動が行われています。また、各クラブは地方公共団体主催の体育大会に参加するなど、地域社会とのコミュニケーションを積極的に行っています。



野球部

管理体制の整備

CONTENTS

コーポレート・ガバナンス	P52
リスクマネジメント	P54
コンプライアンス	P55

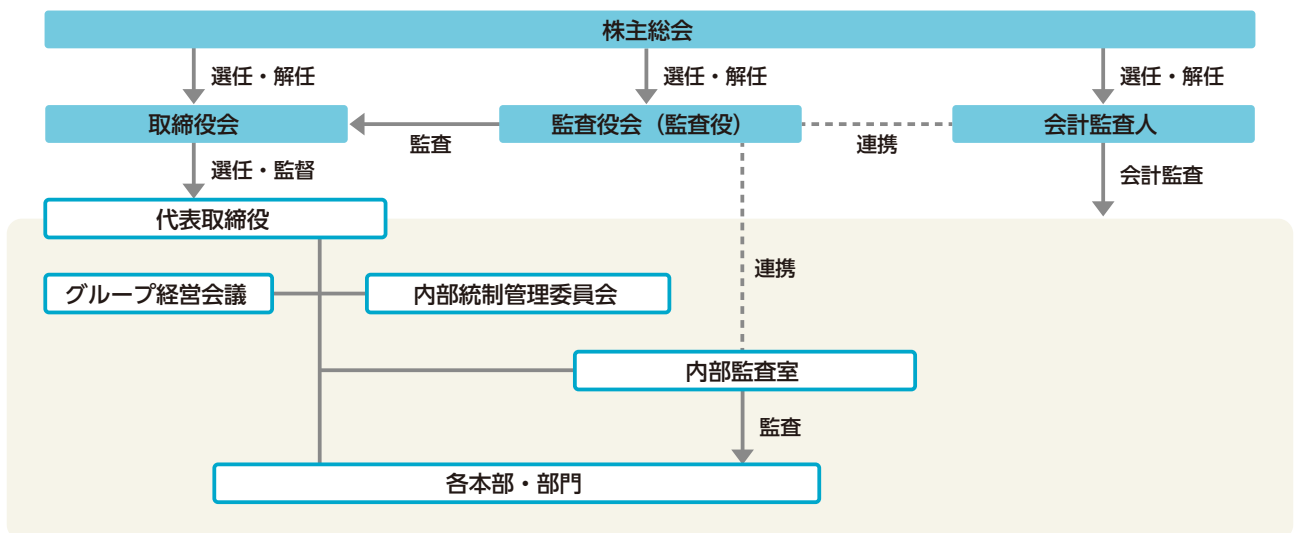
コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの方針と体制

東京建物は、企業価値の増大に向け、経営の健全性・透明性を確保しつつ効率性を高めることを主眼として、最適なコーポレート・ガバナンスの構築に努めています。企業統治の体制として監査役会設置会社を採用し、取締役

会および監査役会を設けるとともに、グループ経営会議の設置や執行役員制度の導入により、効率的かつ健全なグループ経営に努めています。

コーポレート・ガバナンス体制図



●取締役(会)

取締役は9名であり、うち3名が社外取締役です。東京建物は原則として定例取締役会を毎月1回開催するほか、必要に応じて臨時取締役会を開催し、業務執行に関する重要事項を決定するとともに、取締役の業務執行を監督しています。また、監査役は取締役会に出席し、必要に応じて意見を述べまた報告を行っています。

●監査役(会)

監査役会は、監査役4名(常勤監査役2名)で構成され、うち2名が社外監査役です。

●執行役員

経営機能と業務執行機能の分離による取締役会の活性化および業務意思決定の迅速化を図るため、執行役員制度を導入しています。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

●グループ経営会議

役付執行役員等を構成員とする「グループ経営会議」を設置し、グループ経営に関する重要な事項について審議しています。

また、常勤監査役は審議状況等を把握するため、グループ経営会議に出席し、必要に応じて意見を述べています。

●内部統制管理委員会

内部統制管理委員会は、内部統制管理（コンプライアンス経営の推進および内部管理リスク）等について協議およびモニタリングを行い、必要に応じて、取締役会、監査役会等に報告します。（詳しくはリスクマネジメント参照）

社外取締役・社外監査役のサポート体制

社外取締役および社外監査役のサポートとして、取締役会事務局である企画部が適宜必要な説明・情報提供等を行っています。

また、監査役会の要請に応じて、監査役スタッフとして、監査職務を円滑に遂行するために必要な人員を配置するこ

ととしています。

常勤監査役は、取締役会およびグループ経営会議等の重要な会議に出席するとともに、会計監査人、取締役、各部署から適宜必要な報告を受け、また各々と随時意見交換を行うことができる体制としています。

報酬の額およびその算定方法の決定方針

取締役の報酬額は、平成20（2008）年3月28日開催の第190期定時株主総会において、固定報酬として月額350万円（年額4200万円）以内と定めています。

また、月額報酬とは別に、平成25（2013）年3月28日開催の第195期定時株主総会において、業績連動報酬を導入しています。業績連動報酬は、前事業年度における連結経常利益の1%かつ連結当期純利益の2%の範囲内で支給することとし（ただし社外取締役を除く）、その支給時期、配分等は、取締役会で決定されます。

監査役の報酬については、常勤・非常勤の役割に応じた基本報酬のみとしており、報酬額は月額800万円（年額9600万円）以内と定めています。

●取締役および監査役報酬等の状況（2014年12月期）

区分／支給人員／総支給額
取締役／8名／36300万円（社外取締役を含む）
監査役／6名／6300万円（社外監査役を含む）
合計／14名／42600万円

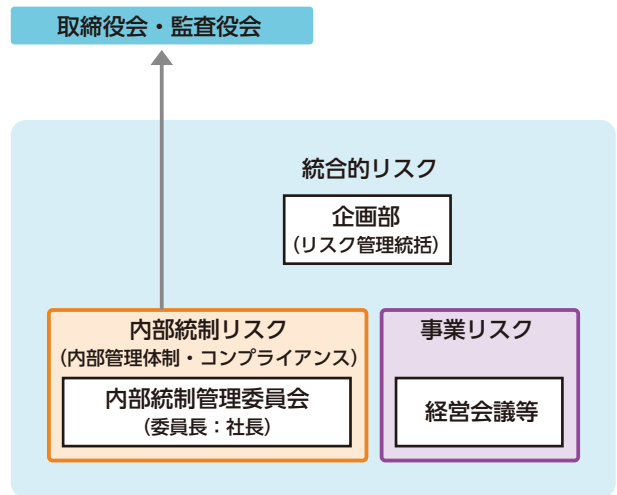
目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

リスクマネジメント

内部統制管理委員会によるリスクマネジメント

東京建物グループにおける内部管理体制に起因するリスク、およびコンプライアンス上のリスクの管理を目的として、社長を委員長とする内部統制管理委員会を設置しています。委員会では、内部統制管理の全社の推進と、統制管理に必要な事項の協議および情報の共有化を図っています。委員会における協議内容は必要に応じて取締役会、監査役会等へ報告され、内部統制管理にかかる体制の構築、運用状況のモニタリング、改善等を推進しています。また、一般的な事業リスクに関しては経営会議等で議論して対応するとともに、内部統制リスクと事業リスクが組み合わさった統合的リスクは企画部が所管します。

リスクマネジメント体制のイメージ



グループ会社を含めた震災対策共同訓練

東京建物グループでは、震災時の基本方針等を「震災対策基本計画書」に明記するとともに、初動対応、備蓄、安否確認等のマニュアルを整備しています。毎年10月にはグループ各社とともに震災対策共同訓練を行い、指揮命令系統、役割分担、情報収集・伝達、安否確認等の方法を確認しています。また、定期的に方向別帰宅訓練等を実施しています。



震災対策共同訓練の様相

情報管理の徹底

東京建物グループでは、業務上取り扱う情報に関して適切な情報管理を実施するため、「情報管理規程」に基づき、情報管理責任者を中心とした情報管理体制を整備しています。また、内部監査室による情報管理監査等を通じて、個人情

報や秘密情報などの管理の強化を図っています。2015年1月には、「ソーシャルメディア利用ガイドライン」を制定し、適切な運用を図っています。

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

コンプライアンス

コンプライアンス憲章

東京建物グループでは、コンプライアンスに徹した企業活動を推進するため、2009年6月、社会に対する誓約としてグ

ループ会社共通の「コンプライアンス憲章」を制定しました。

東京建物グループ コンプライアンス憲章

私たちは、以下のコンプライアンス憲章に基づき、コンプライアンスに徹した企業活動を遂行していきます。

- ・法令等を遵守し、公正で健全な企業活動を行います。
- ・お客様の立場で考え、誠実に行動します。
- ・企業活動を通じて、より良い社会の実現に貢献します。
- ・お互いの人格や価値観を尊重し、働きやすい職場環境を確保します。

2009年6月制定

コンプライアンス体制

東京建物グループでは、末永く社会から信頼され、健全な企業活動を継続していくため、コンプライアンスを「法令にとどまらず社会規範や企業倫理まで遵守していくこと」と定義しています。企業にとって期待に応えるべき相手とは、お客様、お取引先、株主、投資家、地域社会、従業員等であり、企業を取り巻くこうした人々のニーズに誠実に応えていくことが重要であると考えています。

現在のコンプライアンス推進体制としては、東京建物グルー

プのコンプライアンスを含めた内部管理リスク全般を協議する「内部統制管理委員会」を設置し、グループコンプライアンス活動の統括をしています。

また、東京建物の総務コンプライアンス部は、グループ会社のコンプライアンス関連業務を支援・指導するとともに、グループ会社間の連携を担い、グループ全体でのコンプライアンス機能の向上を目指しています。

コンプライアンスマニュアルの配布

東京建物グループでは、「コンプライアンス憲章」の実践を確実にするために「東京建物グループコンプライアンスマニュアル」を制定しています。

コンプライアンスマニュアルでは、従業員区分・職制・雇用形態にかかわらずグループ会社の職場で業務に従事する者全てを対象とし、行動基準として16項目の遵守事項を定めています。

コンプライアンスマニュアルは冊子にして、グループ会社の職場で業務に従事する全ての従業員に配布または事業所ごとに掲示し、周知・徹底を図っています。

また、2015年4月にはコンプライアンスマニュアルの内容の見直しを実施するとともに、携帯しやすいように携帯版コンプライアンスマニュアルを作成・配布しました。



コンプライアンス
マニュアル

目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

<遵守事項>

- | | | |
|-----------------|-----------------------------------|------------------|
| 1. 法令遵守 | 7. 反社会的勢力との関係遮断 | 11. 働きやすい職場環境の確保 |
| 2. 取引先との適正な関係 | 8. 適時・適切な会社情報の開示
および信頼性のある財務報告 | 12. プライバシーの保護 |
| 3. 節度ある贈答・接待 | 9. インサイダー取引の禁止 | 13. 利益相反行為等の禁止 |
| 4. お客様への誠実な対応 | 10. 人権の尊重、差別・ハラスメント
行為の禁止 | 14. 情報漏洩の禁止 |
| 5. 環境への配慮 | | 15. 情報システムの管理 |
| 6. 政治・行政との適正な関係 | | 16. 会社財産の尊重 |

ヘルプラインの設置

東京建物グループでは、法令違反や不正行為などを未然に防止するための相談・通報窓口として、グループ共通で利用が可能な「東京建物グループヘルプライン」を設置しています。また、外部の弁護士事務所による受付窓口も設置し、相談・通報しやすい体制を整備しています。いずれもグループで業務に従事している、すべての従業員が利用できます。各窓口で受け付けた相談・通報については、社長直轄の組

織である東京建物内部監査室に報告され、独立した立場で内容に応じて調査・事実確認等が行われます。コンプライアンスに違反する行為に対しては、速やかに是正措置および再発防止策を講じるなど、適宜対応を行っています。より重大な事案については内部統制管理委員会が招集され、対応が検討されることになっています。

コンプライアンスアンケートの実施

東京建物グループでは、2009年より毎年、グループ従業員のコンプライアンスに関する意識や浸透度を定期的に把握・検証するため、コンプライアンスアンケートを実施しています。2015年は、グループ各社16社の従業員約5,000名を対象

に実施しました。アンケート結果は、全体傾向とグループ会社ごとの特徴を分析したうえでグループ各社にフィードバックを行い、問題の未然解決、コンプライアンス体制への反映、コンプライアンス啓発活動に役立てています。

コンプライアンス研修

東京建物グループでは、毎年テーマを定めてコンプライアンス活動に取り組んでいます。2015年は「ハラスメントの防止」を主要テーマの一つに掲げ、グループ各社において、パワーハラスメント・セクシャルハラスメント等の防止に関する各種研修を実施しました。さらに、グループ全体の啓発活動の一環として、「グループe-ラーニング研修」を実施し、コンプライアンス憲章や遵守事項などのコンプライアンスの基礎のほか、2015年は「個人情報と特定個人情報」「宅地建物取引業法と犯罪収益移転

防止法」「景品表示法」などの知識習得および法令改正にともなう知識のブラッシュアップを図りました。この他にも、新人社員向け研修、新任指導職向け研修、役員・部長向け研修などの階層別研修を実施しました。また、業務上重要性の高い法令分野や税務に関するテーマについては、社外専門家を講師に招いてセミナーを開催し、グループ全体で事業に関連する最新の裁判例や税制改正その他の情報を共有しています。

反社会的勢力への対応

東京建物グループでは、反社会的勢力との一切の関係遮断について「反社会的勢力排除規程」に明記するとともに、「反社会的勢力チェックマニュアル」において、チェックの具体的方法等を定めています。

また警察・弁護士などの外部専門機関とも連携を図りつつ、反社会的勢力に対し、毅然とした態度で対応しています。



お問い合わせ先：
東京建物株式会社
広報CSR部
TEL：(03)3274-1984

発行：2016年3月