

# 安全・安心の取組み

## 品質・お客様満足度向上

### 方針・考え方

東京建物グループでは、品質やお客様満足度の向上に継続的に取り組むことが、企業の競争力の源泉であると考えています。

そのため、お客様の声を事業活動に反映するさまざまな仕組みを導入し、お客様視点での品質や満足度の向上に向け、改善を進めています。

## ビル事業における品質・お客様満足度向上

### 「Human Building」の理念

ビル事業では、「Human Building ～いつも、真ん中に人。～」をコンセプトに、ビルを利用するお客様に、ハード面のクオリティのみならず、ソフトやサービスの面でも「安全・安心・快適」を感じていただけるよう、さまざまな取組みを行っています。

2017年には、このコンセプトをグループ従業員全員がより

深く理解し、さらなる取組みにつなげられるよう、「Human Buildingで私たちが目指すもの」として、新たに3つの価値（「お客様の定義」・「ありたい姿(目標)」・「5つのアクション(行動指針)」)を定めました。ポスターやハンドブック、イントラネット向け動画等のツールを通じて、社内およびグループ各社への浸透を図っています。

### お客様満足度調査に基づく改善

ビル事業では、オフィスビルにご入居いただいているテナント様に対して、定期的にお客様満足度調査を実施しています。

「安全・安心・快適」の観点から、お客様の生の声を伺い、お客様のニーズに基づいて改善を進めています。また、改善のための施策を関係部門に共有することで、さらなるお客様満足度の向上を図っています。

#### ●お客様満足度向上策の例

- ・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
- ・エレベータ籠内備蓄ボックスの設置
- ・トイレ・給湯室等の共用部改修 等

#### お客様の声を活かしたトイレ改修

##### 【改修前】



##### 【改修後】



目次	社長ごあいさつ	特集	環境への取組み	安全・安心の取組み
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	

## 「Human Building大会」による現場品質の改善

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

大会では、ビル事業の経営方針の共有だけでなく、お客様の「安全・安心・快適」を実現し、東京建物ビル事業のコンセプト「Human Building」を体現したさまざまな優秀事例が紹介・表彰されます。好事例の共有や、グループ社員同士の交流によって、お客様の「安全・安心・快適」につながる、より良い改善が実現され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、継続的に開催しており、2017年1月に開催した第8回大会では、約500名が参加しました。



「Human Building大会」の様子

## 改善の取組みを評価する「グッドジョブアイデア賞」

ビル管理を行う東京不動産管理では、現場力の向上を通じてお客様満足度を高めるために、社内有志の発案で、2015年から表彰制度「グッドジョブアイデア賞」を導入しています。各現場で行われている多くの「カイゼン活動」を専用シートにまとめることで、「カイゼン」への意識を高めるとともに、活動を共有することで、現場力を高め、お客様満足度の向上を図っています。

各支社のグループ単位・支店・PM（プロパティマネジメント）事業部等の現場で、四半期ごとに対象事案の選定・表彰を行っています。2017年度は309件の事例が集まり、その

内の236件・延べ704名が表彰されました。

また、各現場から年度を代表する事例を選定して発表する「グッドジョブアイデア大会」を毎年11月に開催しています。大会では、選び抜かれたカイゼン事例が発表され、投票により「最優秀賞」をはじめとする各賞が選ばれます。また、提案件数の一番多かった人を表彰する「グッドジョブアイデアマン賞」等も選出しています。こうした取組みを通じて、カイゼン事例を共有することで、「カイゼン」への意識を高め、お客様満足度向上を図っています。

目次	社長ごあいさつ	特集	環境への取組み	安全・安心の取組み
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	

## 住宅事業における品質・顧客満足度向上

### 「Brillia」のコンセプト

住宅事業では、「洗練」と「安心」がブランドコンセプトの「Brillia」シリーズを中心とした住宅分譲事業と、自分らしい生き方にこだわる方に向けた賃貸マンション「Brillia ist」シリーズを中心とした住宅賃貸事業を行っています。その底流にあるのが、「高品質な商品とサービスによる得がたいこちよさを目指し、それを守り続ける」という、私たち東

京建物グループならではのこだわり＝“Brilliaクオリティ”です。企画・開発から管理、修繕・リフォーム、仲介まで、お客様の快適な生活につながるあらゆる業務を一貫して提供する独自の体制を構築し、“Brilliaクオリティ”を実現しています。

### 品質管理への徹底したこだわり

「Brillia」では、「洗練」を実現するデザインガイドラインを設けるとともに、お客様に「安心」を感じていただくため、品質に関する厳しい基準と管理体制を設けています。

- 国際品質規格「ISO9001」認証の取得
- 住宅性能表示制度の利用
- 約1000項目の品質チェックリスト

建築・構造・設備等に関する詳細な規定を設け、チェックリストに基づき運用しています。

#### ●施工までの二重の品質チェック検討会

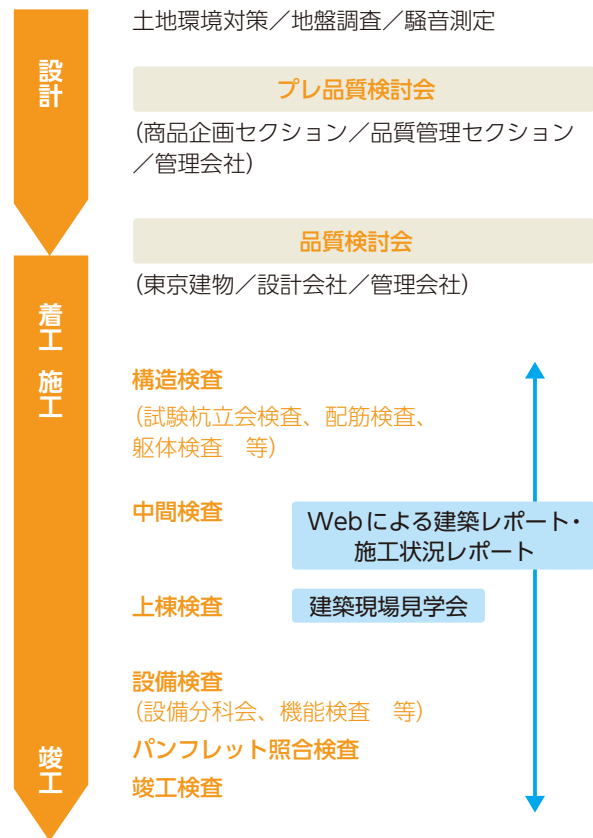
実際の建築までに「プレ品質検討会」、「品質検討会」という二段階の品質チェックを行います。管理会社や設計会社が意見を出しあい、品質向上に努めています。

#### ●各種検査（試験杭の立会検査、躯体検査等）各段階でチェック

#### ●お客様への報告（建築レポート）

「安心」につながる取組みとして、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。

### 竣工までの品質管理



## 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」につながるとの考えのもと、「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」等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会の様子

## Brilliaのアフターサポート

[Brillia]では、「住んでからの安心」をテーマに、お客様がお住まいになられてから、日々の暮らし、売却にいたるまで、安心して暮らしていただけるよう、ハードとソフトの両面からさまざまなサービスを提供しています。

### ●アフターサポート

2年目までの定期補修に加え、独自に10年、15年、20年目に「住まいの定期診断」を提供しています。また、住戸設備機器の不具合に関し、業界トップクラスである5年間にわたる長期のアフターサービス期間を設定しています。

[「アフターサポート」について詳しくはこちら](#)

[www.brillia.jp/support/](http://www.brillia.jp/support/)

### ●Brillia オーナーズダイヤル

24時間365日、1つの電話番号で、住まいと暮らしに関するお問い合わせができる総合窓口です。お問い合わせの内容に応じてオペレーターが適切なサービス窓口におつなぎします。

[「Brillia オーナーズダイヤル」について詳しくはこちら](#)

[www.brillia.jp/inquiry.html](http://www.brillia.jp/inquiry.html)

### ●Value Up Service

物件の売却にあたって、「ハウスクリーニング」「リペア」「回収処分」「仮測量」「耐震基準適合証明書取得」の中から1つをお客様に選んでいただき、無償で提供するサービスです。物件価値を高めることで、お客様による物件の売却を支援します。

[「Value Up Service」について詳しくはこちら](#)

[sumai.goodnews.jp/valueup/](http://sumai.goodnews.jp/valueup/)

### ●Brillia 認定中古マンション制度

[Brillia]の中古取引において、第三者機関による事前検査を実施し、一定の基準を満たした物件に認定証を交付します。引渡後の不具合を最長5年間保証する制度により、安心して売却・購入いただけます。

[「Brillia 認定中古マンション制度」について詳しくはこちら](#)

[www.brillia.com/brillia/promise/chuko/](http://www.brillia.com/brillia/promise/chuko/)

### アフターサポートのイメージ



※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る。

目次	社長ごあいさつ	特集	環境への取り組み	安全・安心の取り組み
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のマンション管理品質

マンションにおけるお客様の日々の暮らしをサポートするのは、管理員と管理会社です。東京建物グループのマンション管理を担う東京建物アメニティサポートでは、お客様のマンションライフをトータルにサポートするために「Brillia Life Support (ブリリアライフサポート)」を策定しました。「Brillia Life Support」では、「Brillia」のブランドコンセプトである「洗練の暮らし」と「安心の暮らし」を実現するため、「6つの約束」を掲げています。マンションの維持管理を適正に行い、お客様へのサービス向上および管理員の接客向上に努め、お客様の大切な財産であるマンションの価値を適切に維持し、快適で安心な毎日をサポートしていきます。

### ブリリアライフサポートのイメージ

#### 【Brillia Life Support 6つの約束】

洗練の暮らし	安心の暮らし
<b>未来が描ける暮らし</b> 住まいの資産価値を維持向上 ・定期的な住戸無料点検 ・管理会社が行う安心の修繕工事 ・長期修繕計画作成	<b>管理が見える暮らし</b> マンション管理の実態を「見える化」 ・外観目視点検 ・「会計監査・業務監査報告書」の提出 ・管理員月報報告
<b>賢くスマートな暮らし</b> 専有部サービスをご提供 ・家事代行サービス ・ハウスクリーニング ・ハウスリフォーム	<b>日々を誇れる暮らし</b> 管理員の対応、行き届いた清掃 ・Brillia 研修センターでの研修プログラム (東京都職業訓練校認定) ・スーパーバイザーによる清掃チェック
<b>ライフスタイルを拓げる暮らし</b> コミュニケーションイベントの支援 ・七夕・クリスマス会の支援 ・Brillia オーナーズクラブ ・管理組合セミナーの開催 等	<b>安心を備える暮らし</b> 緊急・防犯・防災への備え ・緊急駆けつけサービス ・消防訓練の支援 ・防災備品

## 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には、ブランドコンセプトである「洗練」と「安心」を、常に向上させていくことが不可欠です。

住宅事業では、「洗練」の向上を図るために、表彰制度「Brillia Design Award」を導入。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に、デザインを審査し、優秀な物件を表彰しています。審査では、東京建物グループの従業員が、①全体計画、②外観、③アプローチ・エントランス、④ランドスケープ、⑤一般共用部、⑥ディテールの6項目について、デザイン上で注力した内容が高いレベルで実現で

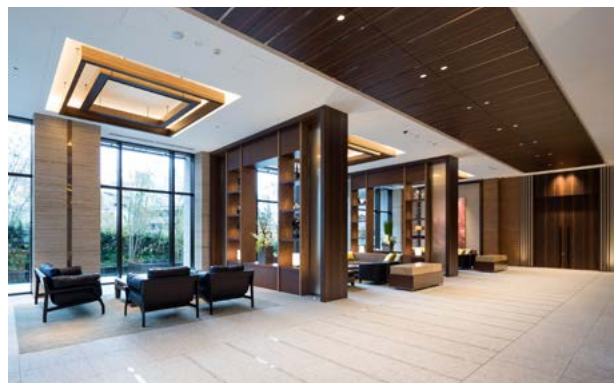
きているかを評価します。

こうした表彰制度を通じて優良事例を共有し、Brilliaブランドの洗練を図るとともに、社員のデザインに対する意識とモチベーションの向上を図っています。

「Brillia Design Award 2017」(2017年竣工物件)では、「Brillia Towers 目黒」が最優秀賞を、「Brillia THE TOWER TOKYO YAESU AVENUE」が優秀賞を受賞しました。また、植栽計画が高く評価された「Brillia City 石神井台」が、部門賞を受賞しました。



最優秀賞を受賞した「Brillia Towers 目黒」の全景とサウス棟のエントランス



目次	社長ごあいさつ	特集	環境への取組み	安全・安心の取組み
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	

## マンション管理を学び交流する「Brillia研修センター」

マンションの管理を主な業務とする東京建物アメニティサポートでは、マンションに関わる全ての人を対象にしたコミュニケーション施設として「Brillia研修センター」を社内に設置しています。

2016年1月に設備等を一新してリニューアルしたセンターは、マンションの管理事務室や消防設備、給排水設備・配管など実際にある設備を備え、管理員や清掃員、マネージャーなどに対して、幅広く専門的な研修を行っています。また、新任理事長を対象としたセミナーや大規模修繕工事セミナーなど、マンション管理組合運営に役立つセミナーを開催しています。

さらに、センターは職業能力開発促進法に基づく東京都の職業訓練校の認定を受けており、質の高い職業訓練によって新たなマンション管理員を育成します。



実際に使用される設備・器具・建材を使用して研修します

目次	社長ごあいさつ	特集	環境への取組み	安全・安心の取組み
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	

## リゾート事業における品質・お客様満足度向上

### 愛犬とともにリラックスできるリゾート「レジーナリゾート」

近年、ペットは家族の一員として認識されるようになり、ペットを受け入れる宿泊施設が増えてきました。しかし、最低限、受け入れが可能というだけで、人も愛犬も安心して宿泊できる環境を実現している施設は少ないのが実情です。東京建物リゾートの運営する「レジーナリゾート」は、施設の企画段階から、愛犬との同伴を念頭においています。傷や汚れのつきにくい床、さまざまなアメニティ、宿泊者個別のドッグラン、誤って設備を破損しても補償される保険制度等、愛犬と安心して宿泊できるリゾートホテルとなっています。

また、リゾートホテルとしてのクオリティの高さと充実したサービスを兼ね備えており、「人も愛犬もどちらもリラックスできるリゾート」という新しい価値を生み出しています。現在は、関東甲信越エリアの6ヶ所で展開しています。



人と愛犬どちらもリゾートが楽しめます  
(写真は、レジーナリゾート旧軽井沢)

### 安全・安心とくつろぎの空間「おふろの王様」

「お風呂」は、日本の文化に根ざした手軽な余暇の一つであり、くつろぎの空間を提供することは、豊かな社会づくりにつながるものと考えています。

東京建物リゾートが運営する「おふろの王様」では、「地域密着・ふれあい・コミュニケーションを高める」、「健康増進・予防医学施設を目指す」を掲げています。個性ある温浴施設にお食事処等を併設し、南関東エリアで11店舗を展開しています。

お客様に安心してご利用いただけるよう、衛生管理には常に力を入れています。お風呂では、日々の清掃・殺菌・水質検査に加え、過酸化水素による配管洗浄を年3回実施しています。お食事処の衛生管理については、店舗ごとにマニュアルを作成し、外部専門業者による衛生検査を行っています。こうした取組みを通じて、お客様が安心してくつろげる空間の提供に努めています。



開放感のある露天風呂(写真は、おふろの王様大井町店)



過酸化水素が入った水を循環させて洗浄殺菌します

目次	社長ごあいさつ	特集	環境への取組み	安全・安心の取組み
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

### 方針・考え方

巨大地震や台風等の自然災害が頻発し、私たちの暮らしを脅かしています。暮らしの基盤である不動産の安全性に対する関心が高まっているなか、不動産サービスを提供する

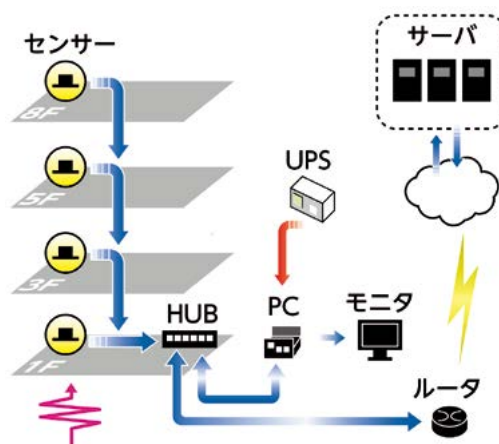
東京建物グループでは、平常時より災害へのレジリエンス（強靭性）を高め、お客様を含むステークホルダーに安全・安心を提供することは、重要な責務であると考えています。

### ビルの防災対策の強化「被災度判定システム」の導入

ビル事業では、保有するビルの耐震対策や非常用電源の強化等のハード面の施策のみならず、防災用備蓄品のテナント様への配布や携帯電話充電用電池の設置等のソフト面の施策を実施し、防災対策やBCPサポート等の取組みを強化しています。

大地震が発生した際には、安全確保のため、建物内にとどまるべきか、建物外へ避難すべきか、迅速に判断する必要があります。東京建物が保有するビルでは、複数のセンサーによって建物の変形（被災度）を判定するシステムを導入し、地震発生後、素早くビルの安全性を確認できるようにしています。こうしたシステムの導入により、熊本地震のような前震・本震型の地震においても、前震の段階で次に起こる大地震発生時の安全・危険の判定を行うことができます。

#### 被災度判定システムのイメージ



複数のセンサーで感知した揺れを自動的に計算し、被災度を判定。PCには可動部がなく揺れに強い機種を採用。1日1回、オンラインで動作確認を行い、信頼性を確保

### 自衛消防訓練・救命講習

東京建物グループでは、災害時の防災対応能力を高めるため、防災訓練・講習等のソフト面の防災対策にも取り組んでいます。

自主防災体制の強化を目的に、年1～2回、自衛消防訓練を実施しています。この訓練では、所轄消防署の指導を仰ぎながら、地震および火災発生時の初動対応、初期消火、救出救護、傷病者搬送、避難誘導等、実践的な訓練を実施しています。

また、東京建物の自衛消防隊は日ごろから訓練を重ね、日本橋消防署主催の「自衛消防訓練審査会」に長年出場しています。審査会では、2006年、2012年、2016年の3回にわたり優勝しています。

さらに、応急手当等の救命講習を修了した社員は、東京建物には227名、東京不動産管理には513名（2017年12月末現在）おります。東京消防庁からは、救命講習受講優良証の交付を受けており、応急手当奨励事業所になっています。



自衛消防訓練審査会の様子



目次	社長ごあいさつ	特集	環境への取組み	安全・安心の取組み
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	

## 災害時の帰宅困難者支援

大地震等の発生の際には、交通機能が麻痺し、多くの帰宅困難者が発生する可能性があります。東京建物グループの大規模オフィスビルでは、テナント様の帰宅困難者への支援準備をするとともに、自治体と協定を結び、周辺からの帰宅困難者の受け入れを想定した体制構築・物資備蓄を進めています。

「東京スクエアガーデン」では、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。通常のビル管理要員の人数では受け入れ時に人員が不足することから、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を想定し、マニュアルを整備しています。

2017年には、中央区および周辺施設と連携し、スマートフォンで帰宅困難者支援施設の開設状況がわかる「中央区防災マップアプリ」への情報発信訓練等を実施しました。

「大手町タワー」では、地下鉄各線の大手町駅につながる大空間「プラザ」で、帰宅困難者の受け入れを想定した物資備蓄等を進めています。

## Brilliaにおける防災対策

住宅事業では、「Brillia 防災対策ガイドライン」のもと、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等を実施しています。

災害発生時の耐震・減災対策として、多重の安全確保に向け、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、停電時でも点灯する足元保安灯を採用、共用部においてはAED等を標準装備しています。

また、各住戸に多機能ラジオや簡易トイレ等、いざという時に役立つアイテムを収めたBrilliaオリジナルのイス型防災リュックを装備しています。

さらに、災害時にコミュニティの住民が助け合えるよう、避難共助対策として、マンホールトイレや浄水装置、発電機等の防災用品や備蓄用品を保管するための倉庫を、共用部に整備しています。

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