

# 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

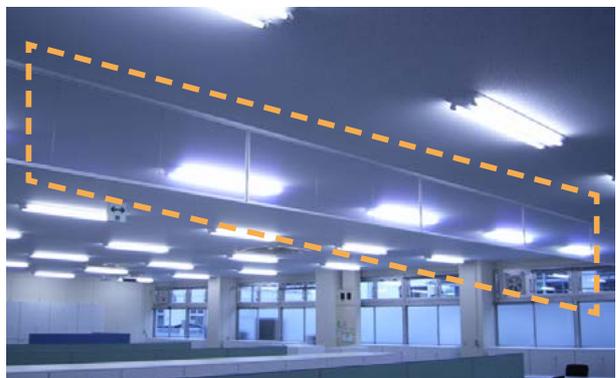
目次	社長ごあいさつ	特集	安全・安心の取組み	環境への取組み
社会変化への対応	地域社会への貢献	人材資源の活用	管理体制の整備	

## 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	<b>安全・安心の取組み</b>	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で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**

**買主様** 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。

**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	<b>安全・安心の取組み</b>	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