

# 安全・安心の取組み

## CONTENTS

品質・顧客満足度向上	P14
防災対応	P22

## 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も重要です。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。

#### ②顧客満足度調査に基づく改善(→ P.15)

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.15)

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実施しています。2016年は、顧客満足度に関する研修を開催。テナント様がビル側に求めていることや同業他社と比べた優位点・劣位点を共有し、ビル運営の改善に生かしています。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。



研修の様子

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	

## 顧客満足度調査に基づく改善

ビル事業では、オフィスビルにご入居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、お客様のニーズに基づいて実際に改善を実施。また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
- ・エレベータ籠内備蓄ボックスの設置
- ・トイレ・給湯室などの共用部改修



【喫煙ルームの設置】健康増進法とテナント様の要望に対応し、リニューアルフロアに喫煙ルームを新設

## 「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、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、継続的に開催しており、2016年1月に開催した第7回大会では、約370名が参加しました。



「Human Building大会」の様子

## TOPICS

### 改善の取り組みを評価する「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顧客満足度を高めるために、社内有志の発案で2015年から「グッドジョブアイデア賞」の運用を開始しました。

各現場で行われている多くの「カイゼン活動」を専用シートに書き込んで集めることで、「カイゼン」への意識を高めます。さらに活動を共有することで現場力を高め、顧客満足度の向上につなげていきます。

支社・支店・緊急対応センター・品質管理部で四半期ごとに対象事案の選定・表彰を行っており、2016年は年間377件の事例が集まり、その内の258件・627名を表彰しました。

また、支社・支店・緊急対応センター・品質管理部から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」を毎年開催。大会では選ばれたカイゼン事例を発表、共有することで「カイゼン」への意識を高めるとともに、好事例について全社展開を図っています。

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	

## 1つの番号ですべてのお問い合わせを受ける「Brillia オーナーズダイヤル」の品質向上

「Brillia オーナーズダイヤル」は、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です。さまざまな事柄の質問、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。2014年から展開していたこのサービスは関東圏のみを対象としていましたが、2016年4月より関西圏でも対応を開始しました。今後は「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、サービス内容や品質をさらに高めていきます。

### 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」



## 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。

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	

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.17）」、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。

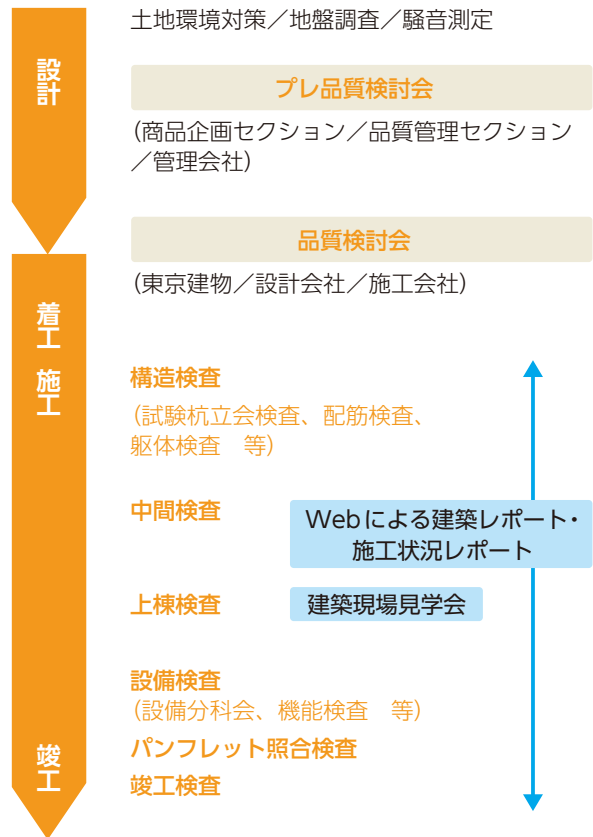
#### ●アフターサポート

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.18）、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.16）、売却時の品質を保証する「Brillia 認定中古マンション制度」（→P.18）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.23）。

#### 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

#### 建築現場見学会担当者の声：わかりやすさが信頼と安心につながる

建築現場見学会をご案内していて、ご契約者様の建物の安全性に対する関心が高まっているのを感じています。特に心がけているのは、ご契約者様に十分にご理解いただけたかという点です。より身近に感じていただけるよう、専門用語や複雑な説明を極力減らし、実物のサンプル部材なども用意して、手にとって確認していただけるようにしています。物件の担当者や建築現場の施工者と直に会話をさせていただくことも、「Brillia」に対する信頼と安心につながっているようです。



東京建物 住宅事業部  
西嶋 愛

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基準」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ます。

### アフターサポートのイメージ



## 「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。

	<b>最長 5年</b>		<b>¥0</b>
第三者機関の検査	業界トップクラスの保証	東京建物の認定証	お客様費用負担なし

<b>売主様 メリット</b> 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。	<b>買主様 メリット</b> 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。
--	--

※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://brillia.com/brillia/promise/chuko/>

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	

## リノベーションにも安心を提供する「Brilliaのリノベーション」

新築から時が経ち、時代に合わなくなった住居をリノベーションして新たな価値を付加することで、販売が可能になり、住宅ストックの有効活用につながります。

「Brilliaのリノベーション」は、明瞭な価格設定で選べる2つのリノベーションプランを用意したパッケージ型フルリフォームです。工事や設備ごとに「定価」を決めることで不透明さを排除し、安心して依頼することができます。また、2年間の内装保証と5年間の設備保証という、新築の「Brillia」と同じ基準の長期アフター保証も備え、新築の「Brillia」と同じ「住んでからの安心」を提供します。

### ●2つのリノベーションプラン

#### ①ベーシックリノベーション：

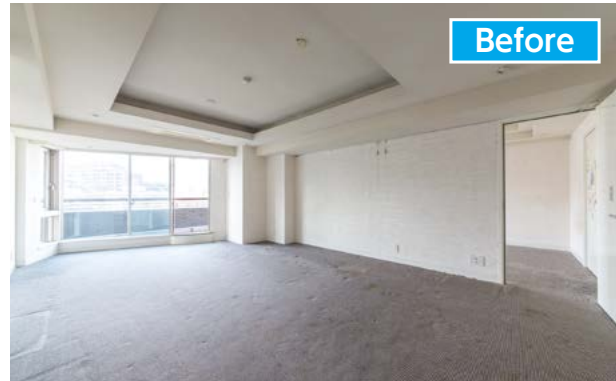
間取りはそのまま。室内の内装や設備を更新する。

#### ②スケルトンリノベーション：

間取り変更が可能。配管のリニューアルなど見えない部分の性能まで向上可能。

「Brilliaのリノベーション」について詳しくはこちら

<http://brillia.com/renovation/>



リノベーション前後の例（スケルトンリノベーション）。仕切り壁を取り除いて広いリビングに間取りを変更

## 中古住宅売買にかかわるあれこれをサポートする新サービス「Sumai's Select」

東京建物不動産販売は、住まいの売却・購入を希望されるお客様をサポートする「Sumai's Select」サービスを開始しました。

スムーズで安心な中古取引を実現する『売買サポート』サービスに加え、住宅の売買を考えるとときに必要になる「引越し」や「クリーニング」等、売買前から引渡し後までをサポートする『くらしサポート』をご用意。お客様にさらなる安心と付加価値のある仲介サービスの提供が可能になりました。

「Sumai's Select」について詳しくはこちら

<http://sumai.goodnews.jp/support/>



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	

## 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

## 社内表彰制度「Brillia Design Award」

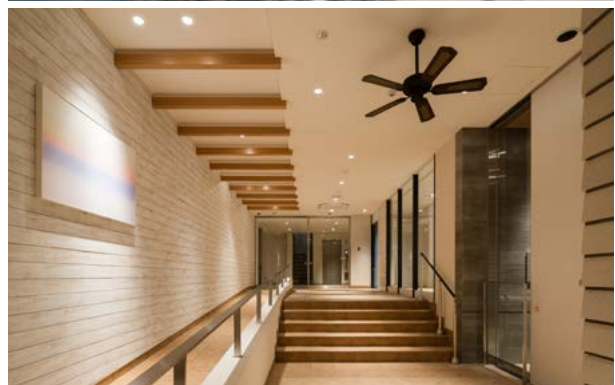
Brilliaブランドが継続的に高い評価を得ていくためにはブランドアイデンティティである「洗練」と「安心」を常に向上させていかなければなりません。

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 2016」(2015年竣工物件)は、最優秀賞を「Brillia 湘南本鵠沼」、優秀賞を「Brillia 上野松が谷」が獲得しました。



湘南の風土をとり込んだデザインが評価された「Brillia 湘南本鵠沼」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	

## リゾート事業における取組み

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ナーリゾートは、施設の企画段階から愛犬の同伴を念頭に、傷や汚れのつきにくい床、間違っても破損しても大丈夫な保険制度、さまざまなアメニティ、宿泊者個別のドッグランなどを備えた、安心して愛犬と宿泊できるリゾートホテルです。

そして、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も兼ね備えており、「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創りだしました。



充実したアメニティ



## 防災対応

### 災害時の帰宅困難者支援

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ります。東京建物グループの大規模なオフィスビルでは、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入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。

「大手町タワー」では、地下鉄各線の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などを行っています。



支援者と協力して帰宅困難者の受け付けをする訓練

### 自衛消防訓練・救命講習

東京建物の管理するビルは、安全安心への取組みの一環として、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、避難要領など、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頃から訓練を重ねており、日本橋消防署主催の「自衛消防訓練審査会」に長年出場し、2006年、2012年、2016年の3回にわたり優勝しています。さらに、応急手当などの救命講習を修了した社員が東京建物は227名、東京不動産管理は454名(2016年10月30日現在)おり、東京消防庁から救命講習受講優良証の交付を受け、応急手当奨励事業所になっています。

これらの活動が認められ、2016年に東京建物と東京不動産管理は、東京消防庁から予防部長賞(自衛消防の組織業務適切功労部門)を受賞しました。



自衛消防訓練



救命講習



日本橋消防署 秋の火災予防運動行事「防火のつどい」での表彰式と表彰状



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	

## 解体予定ビルでの実践的な消防訓練

通常、消防訓練では屋外の開けた場所でしか消火器の噴射や放水訓練をすることができません。火災が発生することの多い屋内で訓練が実施できれば、有意義な訓練になることが期待できます。

東京建物グループでは、2016年4月、初の取組みである解体予定ビル(千代田区一番町・アメリカンインターナショナルビル)を使用した消防訓練を実施しました。東京不動産管理の社員約150名が参加し、普段はできない室内での粉末消火器の実放射や屋内消火栓の実放水などを行いました。さらに、麹町消防署にも訓練施設として提供し、救助訓練が行われました。麹町消防署長からは「今回の訓練は日常では体験できない訓練内容であり、大変有意義な訓練であった」と感謝の言葉をいただくとともに感謝状を受領しました。



屋内での消火訓練



壁を破壊しての救助訓練

### 担当者の声：実践で災害への強さを身につける

災害発生時、迅速・的確な対応をとるためには「頭でなく体で覚えること」が重要と言われています。今回の訓練は、まさに消防設備の操作要領などを体得する絶好の機会となりました。今後も継続することにより、自信に裏打ちされた「災害に強い社員」の育成につながるものと考えています。



東京不動産管理 品質管理部  
小野田 好造

## 「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