

社会

品質・お客様満足の向上

方針・考え方

当社グループは、より安全・安心なまちづくりを推進するため、品質・お客様満足の向上につながるサービスや仕組みの提供に取り組んでいます。

建物としてのハード面の品質のみならず、お客様に提供するサービスなどのソフト面での品質にも気を配り、お客様満足の上昇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、当社グループが開発するオフィスや住宅ではバリアフリー化とユニバーサルデザインを導入し、高齢者や障がい者を含むあらゆるお客様が利用しやすい空間の実現を目指しています。

また、お客様の声を事業活動に反映する様々な仕組みを導入し、お客様視点での品質改善を進め、お客様の満足向上に努めています。

ビル事業における品質・お客様満足の上昇

■ 「Human Building」の理念

ビル事業では「Human Building～いつも、真ん中に人。～」をインナーコンセプトとして、ビルを利用するお客様にハード面のみならず、ソフトやサービスの面でも「安全・安心・快適」を感じていただくことを目指しています。このコンセプトをビル事業に従事する従業員全員がより深く理解し、更なる取り組みにつなげられるよう、「私たち、そしてお客様が『私のビル』と感じることのできるビル」を目標に、日々の仕

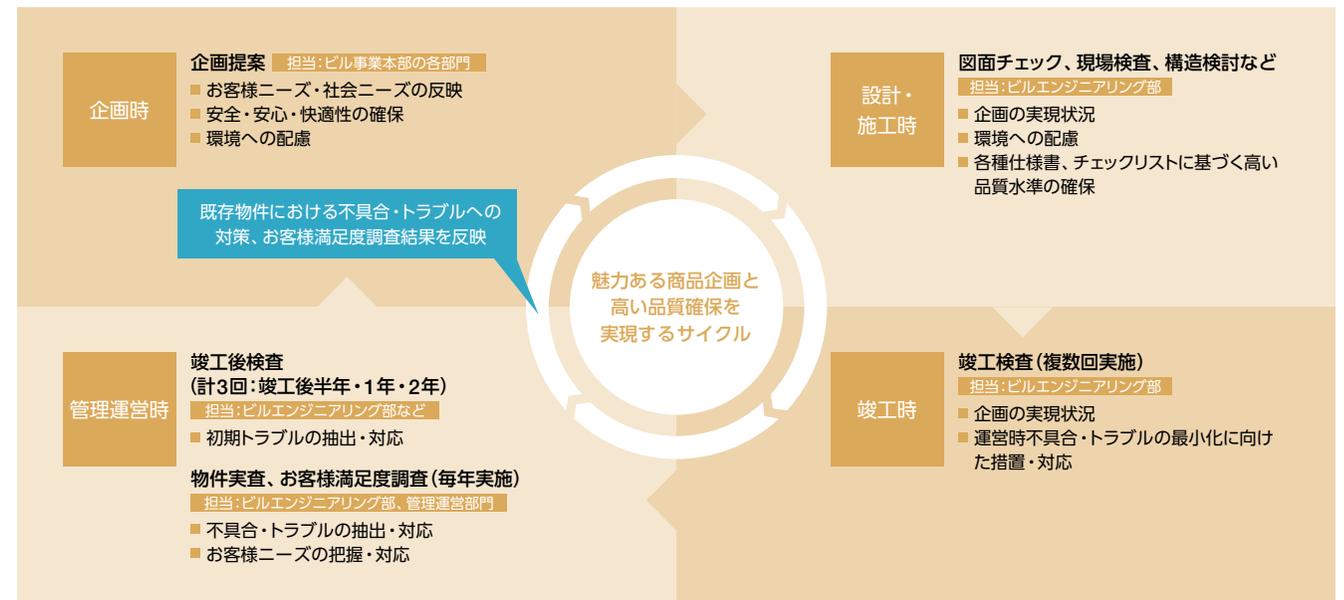
事のなかで大切にすべき5つのアクション(行動指針)を定め、実践しています。

■ ビル事業における品質管理の取り組み

お客様へ「安全・安心・快適」を届けるため、ビル事業の企画・設計・施工・運営の各フェーズにおいて品質管理体制と基準を整備しています。また、施工後の不具合やトラブルには迅速に対応し、次の物件開発へとつなげるPDCAサイクルを回しています。

≫ 企画から施工段階における取り組み

ハード面の品質管理については、ビルエンジニアリング部が中心となり、企画・設計・施工の各フェーズにおけるチェック体制を構築しています。物件開発から運営に至る長期のプロセスでは、求められる性能や水準が変化することも多いため、各段階において、社会やお客様のニーズを捉えているかを常にチェックしています。



※ 本サイクルは老朽化したビルの大規模改修においても実施。

企業理念、グループ概要、目次、編集方針

マネジメント

トップメッセージ

ESG経営

東京建物グループのマテリアリティ

特集

環境

環境マネジメント

サステナビリティファイナンス

グリーンビルディングに関する外部評価・認証

気候変動への対応

汚染防止と資源循環

水資源

生物多様性

自然災害対策

社会

ダイバーシティ&インクルージョン

ワークライフバランス

人材投資・育成

健康経営/労働安全衛生

人権の尊重

▶ 品質・お客様満足の上昇

不動産ストックの再生・活用

地域社会への貢献

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

サプライチェーンマネジメント

データ集

第三者保証

社会

品質・お客様満足の向上

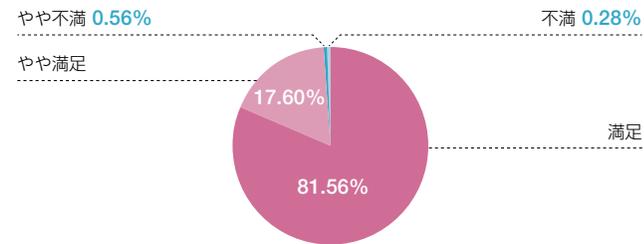
》 管理運営段階における取り組み

ビル管理を行う東京不動産管理では、建物総合管理における品質の維持・向上およびお客様満足度の向上を目的として、独自の品質マネジメントシステムを定め、運用を図っています。

その要となる管理現場のインスペクションは、総合管理、清掃、消防の業務別に遵法性や社内基準の品質に達しているかを所管部による定期チェックと管理現場による自主チェックの両輪で実践しています。

これらのチェック体制により、お客様への安全・安心・快適の提供、およびビルの価値向上に努めています。

オフィスビルお客様満足度調査結果(2020年度)



お客様満足度調査 回答数上位項目(2020年度)

満足	1位	共用部清掃状況
	2位	ビルの防火・防災体制
	3位	トラブル時の防災センターの対応
不満	1位	空調温湿度
	2位	喫煙禁煙分煙環境
	3位	携帯電話の電波環境

■ お客様満足度調査の実施に基づく改善

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、お客様満足度調査を毎年1回実施しています。「安全・安心・快適」の観点からご意見をうかがい、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と共有することで、更なるお客様満足度の向上に努めています。

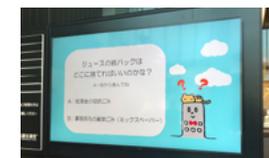
例えば空調については、ビルごとの設備に応じ、きめ細かな対応ができるようパソコン画面での操作性の向上や建築時における空調ゾーニングの細分化等を実施しています。また、電子タバコ用の喫煙室の設置や、携帯電話の不感知対策にも取り組んでいます。2020年には、新型コロナウイルス対応に関するお客様アンケートも併せて実施し、新たなニーズをビル運営に反映することで、お客様からの高評価を得ました。

□ (データ集) オフィスビルお客様満足度調査結果 P.72

■ お客様満足度の向上施策の例

》 デジタルサイネージの活用

名古屋プライムセントラルタワー、東京建物東渋谷ビルに設置したデジタルサイネージでは、従来のニュース・天気予報等の情報提供に加え、ごみ分別促進などの環境活動へのご協力をお願いをクイズ形式等で展開しました。お客様からも評価を得ています。



クイズ形式でのごみ分別周知

》 オフィスビルトイレへのIoT活用

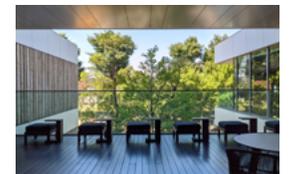
中野セントラルパークでは、株式会社バカンと協働し、トイレを利用する際のすきま時間の有効活用に取り組みました。オフィスワーカー向けにスマートフォンでの混雑状況可視化を行いつつ、個室に設置されたモニターに広告配信を行っています。一方で、個室が混雑していれば、滞在時間をモニターに表示するなど、自己の利用時間を意識できるような仕組みを取り入れています。



混雑時のモニター表示

》 デッキスペースのリニューアル

中野セントラルパークでは、お客様向けリフレッシュスペースでの十分な席数を確保するために、商業エリアのデッキをリニューアルし、窓の上半分が開放されたオープンスペースに仕上げました。コロナ禍のなかでも十分な換気がなされている空間となり、人気を博しています。



リニューアル後のデッキ

》 消毒機能付き香り空調設備の導入

コロナ禍のなかでも安心して、お客様にオフィスを利用していただけるよう、大崎センタービル1階エントランスに消毒機能付き香り空調設備を本格導入しました。オフィス共用部への導入は日本初の試みです。

企業理念、グループ概要、目次、編集方針

マネジメント

トップメッセージ

ESG経営

東京建物グループのマテリアリティ

特集

環境

環境マネジメント

サステナビリティファイナンス

グリーンビルディングに関する外部評価・認証

気候変動への対応

汚染防止と資源循環

水資源

生物多様性

自然災害対策

社会

ダイバーシティ&インクルージョン

ワークライフバランス

人材投資・育成

健康経営/労働安全衛生

人権の尊重

》 品質・お客様満足度の向上

不動産ストックの再生・活用

地域社会への貢献

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

サプライチェーンマネジメント

データ集

第三者保証

社会

品質・お客様満足の向上

昼間は厳選したグリーンの香り(ストレス減少効果)で居心地の良い快適な空間をつくり、人がいない夜間はリモート制御で除菌液を散布し、衛生的で安心な空間づくりに取り組んでいます。

》 ビル共用部のリニューアル(四条烏丸FTスクエア)

四条烏丸FTスクエアでは、経年劣化や機能の改善と併せ、テナント様に“京らしさ”を感じてもらうことを意識して、共用部各所のリニューアルを行いました。

各トイレには、歯みがきコーナーおよび女子トイレへのスタイリングコーナー、小物入れの新設のほか、個室扉に「伝統紋様」柄を複数取り入れました。各柄の意味をトイレの入口に掲示し、京都の伝統を伝えています。また、石畳や枯山水をイメージしリニューアルした共用廊下タイルカーペットと共用廊下照明LED化に伴う器具形状変更による相乗効果によって、視覚的に新しい空間を演出し、全体的に調和のとれた快適な空間になりました。

さらに、1階エレベーターホールに外気流入を防止する対策を行うとともに空調の吹き出し口を設置することで、エレベーターを待つ短い時間も居心地の良い空間を提供できるようになりました。



リニューアル後の様子

■ お客様の「安全・安心・快適」を実現させる

「Human Building大会」

当社グループは、ビル事業にかかわる全グループ会社が参加し、情報共有とコミュニケーションを図るイベント「Human Building大会」を年1回開催しています。

本大会では、ビル事業の経営方針の共有のほか、お客様の「安全・安心・快適」を実現し、当社グループのビル事業における理念「Human Building」を体現した様々な優秀事例を紹介・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、より良い改善が期待できます。2020年は新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、大会の開催は断念したものの、業務を継続している現場スタッフへ労いのメッセージを届けるために、オンラインによる動画配信にて実施しました。また、グループシナジーが発揮された「組織の枠を超えた事故対応」賞のほか全3件を表彰し、事例の紹介等を行いました。



動画配信によるHuman Building大会



■ 現場力を強化する「グッドジョブアイデア大会」

ビル管理を行う東京不動産管理では、現場での改善活動を通じてお客様満足向上させるため、2015年から「グッドジョブアイデア賞制度」を導入し、各現場で行われている「安全・安心・快適」の向上、「省エネ」の提案などの活動促進を図っています。

各拠点での改善活動から上期・下期の年2回、好事例を募集選定し、グッドジョブアイデア賞として表彰しています。2020年度は179件が提出され、154件が表彰されました。

また、年度を通じて特に優秀な事案を発表・表彰する「グッドジョブアイデア大会」を年1回開催しています。このような取り組みを通じて、各現場での改善意識を高めるとともに、全社で改善活動を共有し、品質やサービスの向上に努めています。

■ 子育てママの意見を取り入れた商業施設のリニューアル

商業施設「SMARK(スマーク)伊勢崎」では、2018年11月に開業10年を迎えるにあたり、施設の環境改善リニューアル工事を実施しました。施設の中心のお客である「子育てママ」の声を直接聞き、実現することを目的として【ハピママプラス】プロジェクトを発足させ、快適で安全に過ごせる空間となるようリニューアルしました。

企業理念、グループ概要、目次、編集方針

マネジメント

トップメッセージ

ESG経営

東京建物グループのマテリアリティ

特集

環境

環境マネジメント

サステナビリティファイナンス

グリーンビルディングに関する外部評価・認証

気候変動への対応

汚染防止と資源循環

水資源

生物多様性

自然災害対策

社会

ダイバーシティ&インクルージョン

ワークライフバランス

人材投資・育成

健康経営/労働安全衛生

人権の尊重

》 品質・お客様満足向上

不動産ストックの再生・活用

地域社会への貢献

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

サプライチェーンマネジメント

データ集

第三者保証

社会

品質・お客様満足の向上

■ ビル管理の技術向上を図る「TFK研修センター」

東京不動産管理では、業務品質の向上・人材育成のため「TFK研修センター」を設けています。

同センターには、実技と講習を織り交ぜた独自のカリキュラムを実践するため、電気・空調・衛生などのテーマごとに、ビル管理の現場で使用されている器具や装置を設置しており、模擬キュービクルを用いた実践的な停電作業対応などを学んでいます。新入社員をはじめとするすべての従業員に対して、機器やシステムに関する知識や運転操作・取り扱い・修理・部品交換などの実技研修のほか、各種セミナーを開催しています。



TFK研修センター

住宅事業における品質・お客様満足の向上

■ 「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、当社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。

- ≫ 住宅性能表示制度の利用
- ≫ 約1,000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2段階の品質チェックを行います。管理会社や設計会社の目を通じて、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）、各段階でのチェック
- ≫ お客様への報告（建築レポート）
「安心」につながる取り組みとして、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



企業理念、グループ概要、目次、編集方針

マネジメント

トップメッセージ

ESG経営

東京建物グループのマテリアリティ

特集

環境

環境マネジメント

サステナビリティファイナンス

グリーンビルディングに関する外部評価・認証

気候変動への対応

汚染防止と資源循環

水資源

生物多様性

自然災害対策

社会

ダイバーシティ&インクルージョン

ワークライフバランス

人材投資・育成

健康経営／労働安全衛生

人権の尊重

▶ 品質・お客様満足の上

不動産ストックの再生・活用

地域社会への貢献

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

サプライチェーンマネジメント

データ集

第三者保証

社会

品質・お客様満足の向上

■ 「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」につながるのとのお考えのもと、「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行います。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、高い評価をいただいています。

■ 不具合・改善事項発生時の対応

施工段階や引渡後に発生した不具合や改善事項には、迅速に対応することはもとより、関連する部門への情報共有を徹底しています。特に緊急性の高いものについては、施工中の現場に即時展開するとともに、マニュアル改正や社員教育等を併せて実施し、再発防止を図っています。

「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、お客様が住み始めてから、日々の暮らし、売却に至るまで安心できるよう、ハードとソフトの両面から様々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「Brillia住戸定期診断」を提供しています。構造耐力上

主要な部分である基礎・柱・梁などのコンクリート躯体の亀裂・破損等の不具合については10年、インターホン機器、給湯器、換気扇等設備の機能・作動の不具合については、業界トップクラスの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。

2020年4月より、アフターサービス期間が終了するお客様にその後の住宅設備機器の修理・交換に関する新たなサービス「Brillia設備安心サポート10」を導入しました。

アフターサポートのイメージ



Brilliaの強み(Brilliaアフターサポート)

■ Brillia オーナーズダイヤル

「Brillia」では、マンションご購入後の「住まい」と「暮らし」に関する様々なお問い合わせを24時間365日オペレーターが直接お受けする、グループ総合窓口「Brilliaオーナーズダイヤル」を開設しています。

■ 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」「不用品回収」「仮測量」「耐震基準適合証明書取得」のなかからお客様が選んだ一つを、無償で提供するサービスです。物件価値を高め、お客様による物件売却をサポートします。

Brillia バリューアップサービス

■ 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。引渡し後の不具合を最長5年間保証する制度により、安心して売却・購入できます。

Brillia 認定中古マンション制度

企業理念、グループ概要、目次、編集方針

マネジメント

トップメッセージ

ESG経営

東京建物グループのマテリアリティ

特集

環境

環境マネジメント

サステナビリティファイナンス

グリーンビルディングに関する外部評価・認証

気候変動への対応

汚染防止と資源循環

水資源

生物多様性

自然災害対策

社会

ダイバーシティ&インクルージョン

ワークライフバランス

人材投資・育成

健康経営/労働安全衛生

人権の尊重

▶ 品質・お客様満足の向上

不動産ストックの再生・活用

地域社会への貢献

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

サプライチェーンマネジメント

データ集

第三者保証

社会

品質・お客様満足の向上

■ 「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、管理スタッフと管理会社です。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」を実現するための「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スタッフの接客向上に努め、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【Brillia Life Support 6つの約束】

洗練の暮らし	安心の暮らし
未来が描ける暮らし 住まいの資産価値を維持向上 <ul style="list-style-type: none"> ■ 定期的な住戸無料点検 ■ 管理会社が行う安心の修繕工場 ■ 長期修繕計画作成 	管理が見える暮らし マンション管理の実態を「見える化」 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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
賢くスマートな暮らし 専有部サービスをご提供 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	日々を誇れる暮らし 管理員の対応、行き届いた清掃 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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
ライフスタイルを拡げる暮らし コミュニケーションイベントの支援 <ul style="list-style-type: none"> ■ セタ・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 	安心を備える暮らし 緊急・防犯・防災への備え <ul style="list-style-type: none"> ■ 緊急駆けつけサービス ■ 消防訓練の支援 ■ 防災備品

■ マンション管理を学び交流する「Brillia研修センター」

東京建物アメニティサポートでは、マンション管理業務の技能向上・管理スタッフ育成のための「Brillia研修センター」を開設しています。

同センターでは、マンションの管理事務室や消防、給排水・配管等の実際にある設備を備え、管理スタッフに対して、幅広く専門的な研修を行うことができます。また、マンション管理組合運営に役立つ、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等も開催しています。

さらに、同センターでは、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、新たなマンション管理員育成のための質の高い職業訓練を行っています。

■ 「Brillia」のリノベーション

「Brillia」では、お客様のライフスタイルの変化に合わせた住まいのリフォームや補修、リノベーションのサービスを提供しています。「Brillia」のリノベーションは、築年数が経過し、老朽化したお住まいでも、Brilliaオリジナルの設備仕様と品質基準に準拠し、日々の暮らしに安心と快適を提供するリフォームプランです。

間取りはそのままに、内装や設備を刷新することで、空間や機能性を向上させるベーシックリノベーションと、配管から間取りまで刷新することで、見えない部分の性能まで向上させるスケルトンリノベーションの2つのプランを、明瞭な価格システムから選ぶことができます。

“Brillia”クオリティを保つため、アフターサービスは新築

のBrilliaと同じ基準の長期保証(内装保証2年、設備保証5年)を備え、住んでからの安心をサポートします。



リノベーション前のリビング



リノベーション後

■ 社内評価制度「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。

「Brillia」では、「洗練」の向上を図るために、関係者確認会の際のアンケート結果を数値化し、お客様からの目線に近い感覚でデザインを評価する「Brillia Design Award」を実施しています。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、優秀な物件を選定しています。審査では、①全体計画、②外観、③植栽・ランドスケープ、④アプローチ・エントランス、⑤日常動線の洗練度、⑥ディテール、⑦プロジェクトにおけるチャレンジの7項目について、デザイン上で注力したこだわりが高いレベルで実現できているかを評価します。

こうした評価制度を通じて優良事例を共有し、「Brilliaデザイン」に対する意識とモチベーションの向上を図り、更なる洗練を目指しています。

企業理念、グループ概要、目次、編集方針

マネジメント

トップメッセージ

ESG経営

東京建物グループのマテリアリティ

特集

環境

環境マネジメント

サステナビリティファイナンス

グリーンビルディングに関する外部評価・認証

気候変動への対応

汚染防止と資源循環

水資源

生物多様性

自然災害対策

社会

ダイバーシティ&インクルージョン

ワークライフバランス

人材投資・育成

健康経営/労働安全衛生

人権の尊重

▶ 品質・お客様満足の上

不動産ストックの再生・活用

地域社会への貢献

ガバナンス

コーポレート・ガバナンス

リスクマネジメント

コンプライアンス

サプライチェーンマネジメント

データ集

第三者保証