

グループ理念、会社概要、財務ハイライト、目次、編集方針

トップメッセージ

サステナビリティに関する取り組み推進

サステナビリティに関する取り組み推進方針
サステナビリティに関する取り組み推進体制
マテリアリティに基づくKPI・目標
ステークホルダー・エンゲージメント
イニシアチブへの参加
サステナビリティに関する外部評価

環境

TCFD提言に基づく情報開示
TNFD提言に基づく情報開示
環境マネジメント
脱炭素社会の推進
自然災害対策
生物多様性
水資源
循環型社会の推進
環境配慮に関する外部評価・認証
サステナビリティファイナンス

社会

人権の尊重
サプライチェーンマネジメント
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・コミュニティへの貢献
人材開発
健康経営/労働安全衛生
ダイバーシティ&インクルージョン

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

データ集

第三者保証

品質・お客様満足の上

方針・考え方

当社グループは、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の品質にも気を配り、安全・安心なまちづくりと、お客様満足の上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。

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、お客様満足の上努めています。

ビル事業の品質管理

● [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全従業員がより深く理解し、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、**Human Building**実践しています。

5つの
アクション

1. ビルの中の「すべての出来事」に興味を持つ。
2. 「もし自分がお客さまだったら」と想像しよう。
3. お客さまと「対話する機会」を大切にしよう。
4. 組織の枠を超えて「1つのチーム」になろう。
5. 今日の学びと経験を「みんなの力」にしよう。

● ビル事業における品質管理の取り組み

企画、設計・施工時の品質管理

お客様へ「安全・安心・快適」を届けることを目的に、ビル事業において品質管理体制を整備しています。企画・設計に関しては、当社が開発する建物に求める品質を明確にするために設計指針書を策定し、設計会社に配布しています。施工に関しては、企画・設計した内容に基づき適切に施工が進められるよう建設推進方針書を策定し、施工会社に配布しています。施工会社には、当該方針書に基づき、品質に関する自主点検を実施し、当社に対して定期的に報告することを求めています。

また、新規のオフィスビル開発においては、当社のノウハウとして蓄積し、今後の開発に活かしていくために、用地取得時、建物の商品検討時、テナントリーシング時、建物の管理検討時、建物竣工後といった各フェーズごとに関係者間で課題等を共有する会議体を設けています。オフィスビルの開発・運営にかかわる部署が品質や安全面に関する意見を出し

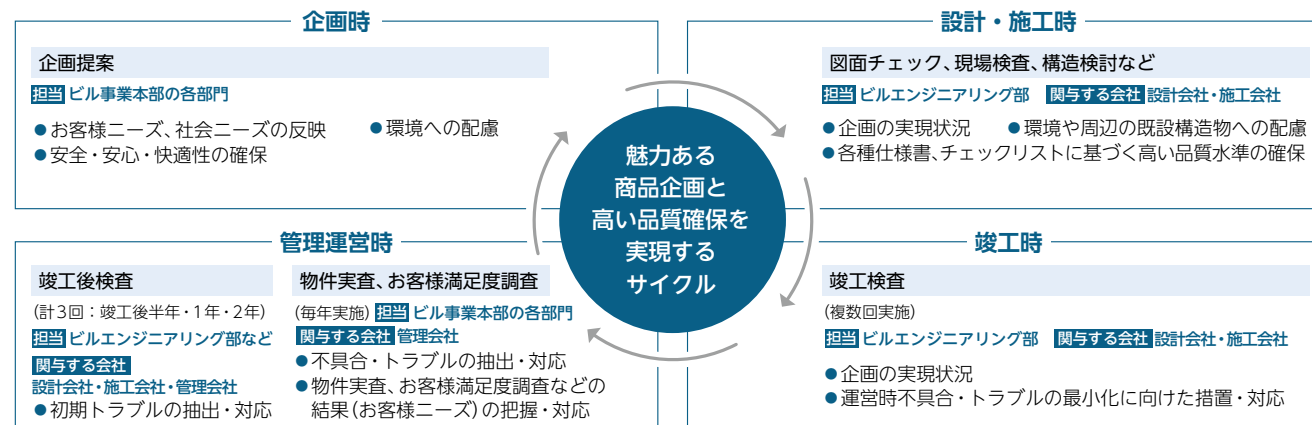
合うこれらの会議を通じて、オフィスビルの品質・お客様満足の上努めています。

竣工・管理運営時の品質管理

オフィスビルに入居するテナント様のニーズを的確に把握するため、毎年テナント様に対するアンケートを実施しています。アンケート結果やその対応についても社内でも共有し、ハード面については今後の開発の参考にするとともに、ソフト面におけるサービスの拡充に活用しています。

また、ビルの管理を行う当社のグループ会社である東京不動産管理においても、建物総合管理の品質の維持・向上およびお客様満足の上を目的として、独自の品質マネジメントシステムを定め、運用しています。その要となる管理現場のインスペクションは、業務別に建物管理、清掃、消防について遵法性や社内基準の品質に達しているか等について、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。

ビル事業における品質管理の取り組み



※ 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。

グループ理念、会社概要、財務ハイライト、目次、編集方針

トップメッセージ

サステナビリティに関する取り組み推進

サステナビリティに関する取り組み推進方針
サステナビリティに関する取り組み推進体制
マテリアリティに基づくKPI・目標
ステークホルダー・エンゲージメント
イニシアチブへの参加
サステナビリティに関する外部評価

環境

TCFD提言に基づく情報開示
TNFD提言に基づく情報開示
環境マネジメント
脱炭素社会の推進
自然災害対策
生物多様性
水資源
循環型社会の推進
環境配慮に関する外部評価・認証
サステナビリティファイナンス

社会

人権の尊重
サプライチェーンマネジメント
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・コミュニティへの貢献
人材開発
健康経営／労働安全衛生
ダイバーシティ&インクルージョン

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

データ集

第三者保証

品質・お客様満足の上

● 不具合・改善事項発生時の対応

建物の施工不良や稼働中の建物で設備不具合が発生した場合は、施工会社や管理会社の協力のもと、迅速に是正対応を行っています。施工不良や設備不具合の原因や対応については、事例を蓄積し、社内で共有することで、次に開発する建物やほかの稼働中の建物において同様の事象が発生しないよう、ビル事業の品質管理についてPDCAサイクルを構築しています。また、施工中の事故やトラブルの発生時には、当社から施工会社等に対し、迅速な初動連絡や事故の発生・対応状況の報告を要請しています。

住宅事業の品質管理

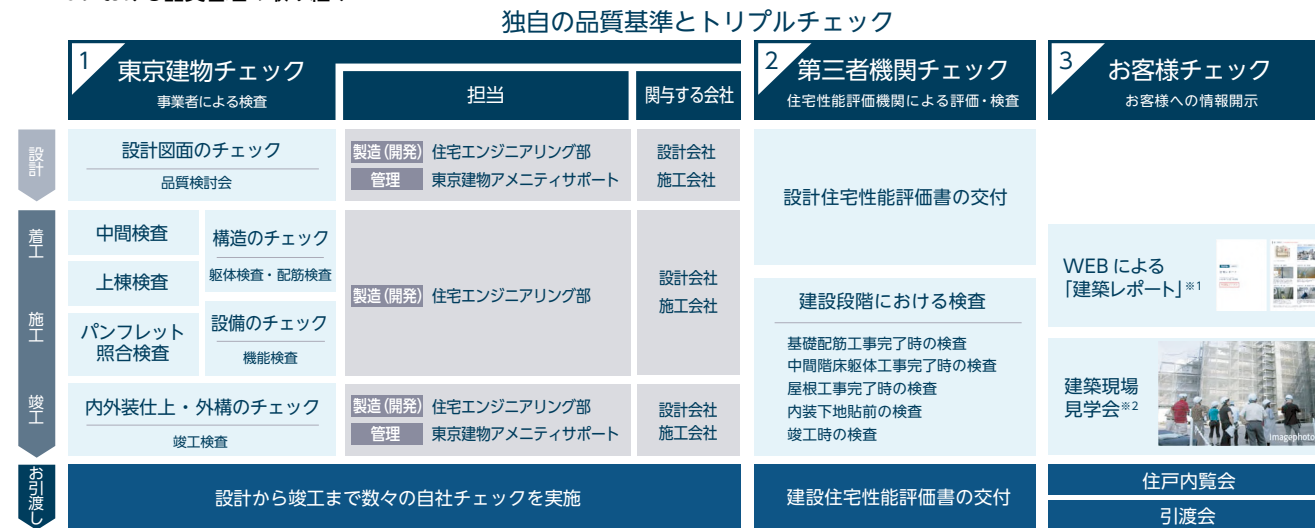
● [Brillia] [Brillia ist]のコンセプト

住宅事業では、「洗練」と「安心」を理念とする「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推進しています。その底流には、単に住まいを提供するだけでなく、「自分らしく、豊かで心地よい暮らしをお届けしたい」というこだわりがあります。そして、建物の企画・製造・販売だけでなく、管理・仲介など当社グループの多彩なサービスを通じて、お客様の価値あるライフスタイルの実現をお手伝いします。

● Brilliaにおける品質管理の取り組み

Brilliaでは、製造（開発）機能と販売機能を当社に集約するとともに、管理を担う当社のグループ会社である東京建物アメニティサポートとも密に連携し、製販管一体となって事業を推進しています。企画・設計・施工から販売、管理・アフ

Brilliaにおける品質管理の取り組み



※1 「このマンションはきちんと造られているのか？」という最大の疑問を可能な限り払拭するため、Brilliaでは建築工事状況を確認していただける建築レポートをご提示。専門用語も丁寧に説明しながら、誠実に「安心の証明」を実行。
※2 本見学会は、竣工済販売の場合など、物件により実施しないことがある。

ターサポートに至るまで、各段階で連携して一体的な品質管理体制を構築しています。

企画・設計・施工の品質管理

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。安全性をはじめとした品質管理にあたっては、企画から竣工までの各段階において独自の品質基準に照らして担当部署が対応を行っており、施工前には品質検討会を2回実施しています。1回目のプレ品質検討会では、当社、設計会社、管理会社が品質に関する意見を出し合い、2回目の品質検討会では、当社、設計会社、施工会社が品質に関する意見を出し合い

す。施工の段階では、第三者機関による検査を含む多段階のチェックを経て完成に至ります。

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。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」を提供しています。Brillia Life Supportでは、「洗練」と「安心」の暮らしをサポートするための「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遇向上に努め、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ていきます。

グループ理念、会社概要、財務ハイライト、目次、編集方針

トップメッセージ

サステナビリティに関する取り組み推進

サステナビリティに関する取り組み推進方針
サステナビリティに関する取り組み推進体制
マテリアリティに基づくKPI・目標
ステークホルダー・エンゲージメント
イニシアチブへの参加
サステナビリティに関する外部評価

環境

TCFD提言に基づく情報開示
TNFD提言に基づく情報開示
環境マネジメント
脱炭素社会の推進
自然災害対策
生物多様性
水資源
循環型社会の推進
環境配慮に関する外部評価・認証
サステナビリティファイナンス

社会

人権の尊重
サプライチェーンマネジメント
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・コミュニティへの貢献
人材開発
健康経営／労働安全衛生
ダイバーシティ&インクルージョン

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

データ集

第三者保証

品質・お客様満足度の向上

● 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すべき事項については、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、施工中の他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。

● お客様への適切な情報提供

お客様への適時適切な情報の提供は、お客様の「安心」につながると考えています。

Brilliaでは、竣工前に販売を開始する物件についてお客様向けの「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の施工状況について、現場のスタッフが丁寧な説明を行っており、お客様から高い評価をいただいています。また、施工中は建築レポートにて建築の状況を定期的にお客様に報告しています。

□ 責任あるマーケティング(P.101)

● 入居後の安心・品質に関するサポート

Brilliaでは、「住んでからの安心」をテーマに、住み始めてからお客様が快適な生活を送れるよう、充実したアフターサポートを提供しています。

- 竣工から2年目まで：「定期アフターサービス」
- 竣工から10年、15年、20年目：「Brillia住戸定期診断」として設定しサービスを実施
- アフターサービス期間終了から10年まで：「Brillia設備安心サポート10」(アフターサービス期間が終了後の住宅設備機器の故障が多く発生する期間に有償で利用可能な住宅設備機器の修理・交換に関する新たなサービス)

- スマートフォンアプリ「Brillia Life Support アプリ」(住宅設備機器の交換依頼、住宅設備の消耗品購入やハウスクリーニングの注文が可能)

サプライヤーに対する安全性および品質の確保の要請

当社グループでは、製品の安全性および品質の確保・向上のため、事業におけるすべてのサプライヤーを対象とした「サステナブル調達基準」において、「安全性及び品質の確保・向上」の項目を設け、適切な品質管理および品質保証体制の構築など、品質に関する具体的な要請事項を定めています。

サステナブル調達基準(抜粋)

5. 安全性及び品質の確保・向上

- お客様へ提供する商品・サービスについて、適切な品質管理、品質保証体制を構築し、品質の確保と向上に努め、虚偽のない正しい情報を公開する。
- お客様の立場を第一に考え、提供する商品・サービスに対する要望や苦情に対して、誠実に対応する。

また、本調達基準の趣旨や内容的確な理解を促すために作成した「サステナブル調達基準ガイドライン」においても、「安全性及び品質の確保・向上」に寄与する具体的な取り組みの一例として、認証機関の認証を受けた品質マネジメントシステム等の導入や、商品・サービスに対する窓口の設置等を提示しています。

□ サプライチェーンマネジメント(P.59)

不動産としての利便性の追求

当社グループでは、オフィスビルや分譲マンションをはじめとした開発するすべての建物について、公共交通機関へのアクセスを考慮するなど、障がい者の観点での評価を実施しています。これらを踏まえてバリアフリーを含むユニバーサルデザインを導入することで、高齢者や障がい者を含むあらゆるお客様、さらには地域住民の方々にとっても利用しやすい空間の実現を目指しています。

研修や会議を通じた社員啓発

● 品質向上に向けたバリューチェーン会議

当社ビル事業では、オフィスビルの開発から運営の部門に所属するすべての従業員がかかわる会議体として、用地の取得から竣工後の振り返りまでの各フェーズで本部横断的に意見を集約するバリューチェーン会議を設けています。当社に蓄積されたノウハウを各プロジェクトに活かしながら、品質や製品の安全性向上につなげるとともに、従業員の能力・意識向上につなげています。

● 品質向上に向けた相互理解

当社グループでは、オフィスビルの運営管理(工事を含む)にかかわるグループ各社のスタッフが相互理解を深めながら、運営管理の品質向上に努めています。例えば、各社のスタッフが集まる定例会議の開催や各社スタッフが共同で行うビル内の検査、グループ会社の業務を体験する体験会などを実施しています。

グループ理念、会社概要、財務ハイライト、目次、編集方針

トップメッセージ

サステナビリティに関する取り組み推進

サステナビリティに関する取り組み推進方針
サステナビリティに関する取り組み推進体制
マテリアリティに基づくKPI・目標
ステークホルダー・エンゲージメント
イニシアチブへの参加
サステナビリティに関する外部評価

環境

TCFD提言に基づく情報開示
TNFD提言に基づく情報開示
環境マネジメント
脱炭素社会の推進
自然災害対策
生物多様性
水資源
循環型社会の推進
環境配慮に関する外部評価・認証
サステナビリティファイナンス

社会

人権の尊重
サプライチェーンマネジメント
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・コミュニティへの貢献
人材開発
健康経営／労働安全衛生
ダイバーシティ&インクルージョン

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

データ集

第三者保証

品質・お客様満足度の向上

● ビル管理の技術向上の研修

東京不動産管理では、ビル管理業務にかかわるすべての従業員を対象に、業務品質の向上と人材育成のための研修等を行っています。座学に限定せず、実機を活用した実践的な学びを重視し、独自に企画した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に基づき、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、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。同センターでの取り組みに加え、新入社員をはじめとするすべての従業員を対象とした研修カリキュラムを整備し、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。

● マンション管理に関する研修

東京建物アメニティサポートにおいては、マンション管理業務にかかわるすべての従業員を対象に、マンション管理業務の技能向上と管理スタッフ育成を目的とした研修等を行っています。また、実践的な学びを重視し、独自に企画された研修センターを設けています。

同センターにおいては、マンション管理員育成研修の一部に職業能力開発促進法に基づく東京都認定の研修カリキュラムを取り入れる等、質の高い研修を行っています。マンションの管理事務室や実際にある消防、給排水・配管等の設備を備え、管理スタッフに対して、幅広く専門的な研修を実施できることが特長です。

表彰制度を通じた社員啓発

● お客様の「安全・安心・快適」を実現させる「Human Building 大会」

当社は、ビル事業にかかわる全グループ会社に参加し、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、ビル事業における理念「Human Building」を体現した優秀事例が紹介・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、さらなるお客様の安全・安心・快適につながる、品質やサービスの向上を促しています。2025年は7案件が表彰され、表彰式ではそれぞれの案件の優れた取り組みが共有されました。

● 現場力を強化する「グッジョブアイデア大会」

東京不動産管理においては、現場での改善活動を通じてお客様満足度を向上させるため、「グッジョブアイデア運動」を導入しています。本運動は、各現場で行われている安全・安心・快適の向上、業務効率化、省エネに関する改善活動のなかから好事例を年に2回選定し、表彰するものです。2025年は176件が表彰されました。さらに、本制度の表彰事案のなかから、年度を通じて特に優秀な事案を発表・表彰する「グッジョブアイデア大会」を年1回開催しています。これらの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。

● 社内評価制度「Brillia Design Award」

当社の住宅事業では、Brilliaの一部において、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、デザインに関して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、さらなる品質やサービスの向上を目指しています。

● インナーブランディング「Brillia PRIDE PROJECT」の実施

住宅事業では、Brilliaの顧客評価やブランド評価の向上を目指し、2023年7月からインナーブランディングプロジェクトとして「Brillia PRIDE PROJECT」を実施しています。本取り組みにおいては、Brilliaブランドに対する社員の共通認識を浸透させるため、行動指針を策定しています。また取り組みの一環として、外部講師を招いたイノベーションセミナーや、行動指針を体現する社員の表彰などを実施し、Brilliaの行動指針の浸透と、それに伴うマンションの品質の継続的な向上を目指しています。

グループ理念、会社概要、財務ハイライト、目次、編集方針

トップメッセージ

サステナビリティに関する取り組み推進

サステナビリティに関する取り組み推進方針
サステナビリティに関する取り組み推進体制
マテリアリティに基づくKPI・目標
ステークホルダー・エンゲージメント
イニシアチブへの参加
サステナビリティに関する外部評価

環境

TCFD提言に基づく情報開示
TNFD提言に基づく情報開示
環境マネジメント
脱炭素社会の推進
自然災害対策
生物多様性
水資源
循環型社会の推進
環境配慮に関する外部評価・認証
サステナビリティファイナンス

社会

人権の尊重
サプライチェーンマネジメント
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・コミュニティへの貢献
人材開発
健康経営／労働安全衛生
ダイバーシティ&インクルージョン

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

データ集

第三者保証

品質・お客様満足の上

お客様満足向上の取り組み

● お客様満足度調査の実施

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実施しています。「安全・安心・快適」の観点からビルの設備や管理、ビル管理スタッフや営業スタッフの対応などについてご意見をうかがい、テナント様のニーズに基づいて改善を進めています。また、テナント様のニーズやそれに基づく改善策を関係部門で共有し、ほかのオフィスビルや新規の開発においても取り入れることで、該当オフィスビルだけでなくビル事業全体で、さらなるテナント様満足の上向上に努めています。

本調査を踏まえた具体的な改善策として、テナント様への空調の設定等の運用に関する提案や新規の開発における空調ゾーニングの最適化等を実施しています。また、館内の分煙の徹底や、携帯電話の不感知対策にも取り組んでいます。

□ (データ集) オフィスビルお客様満足度調査結果 (P.109)

お客様満足度調査 回答数上位項目 (2025年度)

満足	1位	テナント内トラブル時の防災センター・管理所の対応
	2位	当社スタッフの対応
	3位	館内のセキュリティ
不満	1位	空調温湿度の設定・管理
	2位	携帯電話・スマートフォンの通話・通信環境
	3位	空調の騒音・異臭・その他不快感

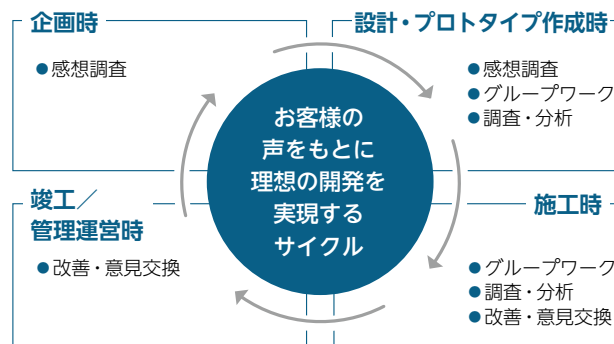
● 住まいと暮らしの共創プロジェクト「bloomoi」

「bloomoi」は、Brilliaから生まれた住まいと暮らしの共創プロジェクトです。2012年に活動をスタートして以降、商品企画にとどまらず、サービスやライフスタイルの提案へ

と共創の幅をさらに広げ、より多様な人々の声を聞き、複眼的な視点から「らしさ」を大切に商品企画とサービスを提供しています。

共創プロジェクトから生まれた商品企画・サービスは、お客様の共感を生み、お客様満足度向上・他社との差別化創出につながっており、お客様との対話により蓄積した多様な声は、継続的に社内還元され、次の開発に活かされています。

bloomoiにおける共創プロセス



□ bloomoi

● お客様推薦度 (NPS) 調査に基づく改善

住宅事業では、お客様のロイヤリティ(当社に対する信頼、愛着の度合い)を重要な経営指標と捉え、お客様の推薦度 (NPS : Net Promoter Score) を測るアンケート調査を、「契約時」[引渡時][入居後] の3段階で実施しています。

調査結果は商品開発・販売・品質管理・アフターサービス等の改善に活用しています。

外部評価

● グッドデザイン賞の受賞

当社は幅広いアセットタイプでの「場の価値」[体験価値]の最大化を見据え、不動産開発の枠にとらわれない多様な事業活動に注力しています。その個々の取り組みが評価され、2025年度は不動産開発をはじめとする計8件の事業でグッドデザイン賞*を受賞しました。

* 公益財団法人日本デザイン振興会主催。デザインが優れたものごとに毎年贈られる、日本で唯一の総合的なデザイン評価・推奨の運動。

2025年グッドデザイン賞受賞事業例

受賞事業	所在地	受賞カテゴリー	主な評価ポイント
Brillia 深沢八丁目*1 (2024年12月竣工)	東京都世田谷区	中～大規模集合住宅	真の意味で地域社会に参画する姿勢を示した、住民導線への土地の歴史を昇華したアートの配置や、地域の桜並木の補完を意図した構造・植樹計画
Brillia ist 池尻大橋 (2025年1月竣工)	東京都目黒区		周辺環境に穏やかに溶け込む美しいデザインと、防音性と可変性を重視した多様な住戸プラン、住民の交流を促す実用的な共用部の設置
T-PLUS日本橋小伝馬町*2 (2022年4月竣工)	東京都中央区	オフィス・産業施設の建築・環境	均質化しがちな都心オフィスを刷新し、敷地や周辺環境の個性を前向きに取り込んだ建築を体現
ヒルトン京都 (2024年5月竣工)	京都府京都市	商業のための建築・環境	京都町屋の手法を現代的に解釈した知的で大人な空間構成や本物としての品格を兼ね備えた意匠を施したアッパーアップスケールホテル

*1 株式会社牛込昇建築設計事務所との共同受賞。

*2 株式会社シーラカンズアンドアソシエイツ、青木あすなる建設株式会社との共同受賞。