

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、デベロッパー事業等を通じてより安全・安心なまちづくりを推進するため、品質・お客様満足度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、東京建物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多様な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さまざまな仕組みを導入し、お客様視点での品質改善を進め、お客様満足度の向上に努めています。

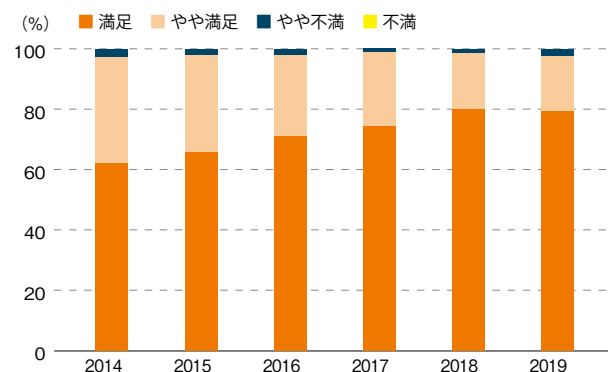
ビル事業における品質・お客様満足度向上

「Human Building」の理念

ビル事業では「Human Building ～ いつも、真ん中に人。～」をインナーコンセプトとして掲げ、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。

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、さらなる取組みにつなげられるよう、「Human Building」として私たちが目指すべき「ありたい姿（目標）」と、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）」を定めています。

▶ オフィスビルお客様満足度調査結果



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、お客様の生の声をうかがい、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、さらなるお客様満足度の向上を図っています。

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を設ける工夫をしたり、携帯電話の不感知対策にも取り組んでいます。

▶ お客様満足度調査 回答数上位項目(2019年度)

満足

- 1位 当社スタッフの対応
- 2位 トラブル時の防災センターの対応
- 3位 駐車場スタッフの対応

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

お客様満足度向上策の例

お客様満足度調査にてお寄せいただいたお客様の声を反映するため、さまざまな取り組みを実施しています。

【2019年度取り組み事例】

●ビルポータルサイト

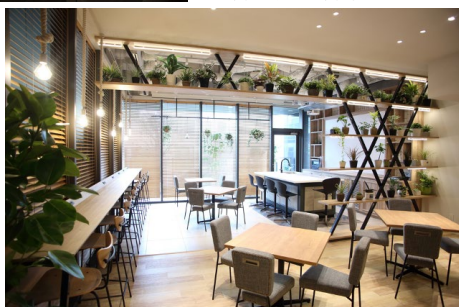
ご入居いただいているテナントの皆様が当該ビルポータルサイトを通じて、ビル管理者への各種申請や、当該申請の進捗確認ができるほか、ビルの情報や防災情報を知ることができます。また、お知らせ機能を設けることで、ビルでの行事等の情報共有を円滑にし、業務効率向上に寄与しています。2019年度に試験導入を行い、2020年5月より本格導入を開始しました。

●大崎センタービルのリフレッシュルーム

大崎センタービルのお客様満足度調査では、2階に設けているリフレッシュルームについての拡張希望や昼食時の利用を求める声、ビル内でのテナント間交流を求める声等が多数寄せられていました。これを受け、リフレッシュルームの改装を行い、「大崎センタービルのオフィスワーカーが自由に集まって使えるリビングダイニング」をコンセプトに、キッチン機能やプロジェクター、ホワイトボードを設置し、多機能に使用できる居心地の良い空間へと生まれ変わりました。



大崎センタービルのリフレッシュルーム
左が改装前、下が改装後



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

東京建物グループでは、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「Human Building大会」を年1回開催しています。2019年2月に開催した第9回大会では、約420名が参加し、5件が本部長賞として表彰されました。

本大会では、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、東京建物グループのビル事業の理念「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。



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度を向上させるために、2015年から「グッドジョブアイデア賞」を導入しています。この取り組みにより、各現場で行われている「安全・安心・快適」の向上、「省エネ」の提案など細かな改善も含めた活動を図ります。

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。2019年度は214件が提出され、172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。リニューアル内容の検討にあたっては、施設の中心のお客様である「子育てママ」の声を聞き、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。子育て中のママたちから直接、意見と要望をうかがい、快適で安全に過ごせる空間となるようリニューアルに反映しました。



SMARK 伊勢崎

【ハピママプラス】プロジェクトで実現した施策の例

フードコート

- ベビーカーを置きやすいボックス席
- 靴を脱いでくつろげる小上がりスペース
- ベビーカー専用置き場
- DVDモニター設置

BABY ROOM

- おむつ台ごとにごみ箱を設置
- 調乳器を設置

キッズスペース

- 安全面を考慮して年齢別プレイエリアを設置
- 保護者用のベンチを完備

ビル管理の技術向上を図る「TFK研修センター」

ビル管理を行う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」を東京都日本橋に設けています。2018年1月には、拡張およびリニューアルを実施しました。

TFK研修センターには、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、実際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、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」の住宅分譲事業では、「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。

「Brillia」建築現場見学会

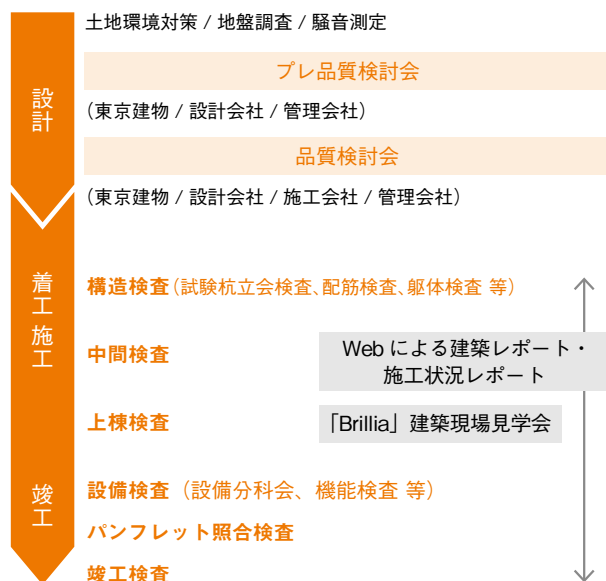
「Brillia」では、お客様に情報を提供することが「安心」につながるの考えのもと、「建築現場見学会」を実施しています。

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」等の声をいただいています。



建築現場見学会

▶ 竣工までの品質管理



「Brillia」のアフターケア・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さまざまなサービスを提供しています。

● アフターケア・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。

[「アフターケア・サポート」について詳しくはこちら](http://brillia.com/brillia/promise/management/)
brillia.com/brillia/promise/management/

● Brillia オーナーズダイヤル

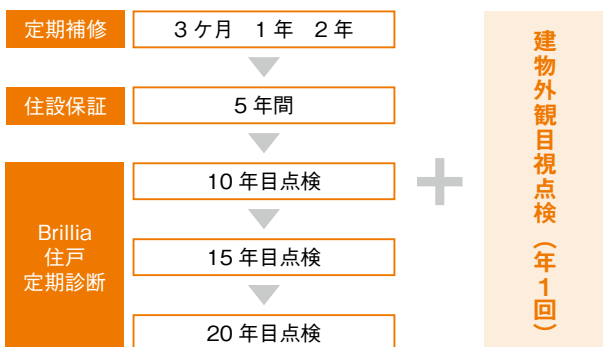
24時間365日、一つの電話番号で、住まいと暮らしに関するお問い合わせができる総合窓口です。内容に応じてオペレーターが適切なサービス窓口へ案内します。

● 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](http://sumikae.ttfuhan.co.jp/sell/valueup/)
sumikae.ttfuhan.co.jp/sell/valueup/

▶ アフターケア・サポートのイメージ



※ Brillia 住戸定期診断と建物外観目視点検は、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

● 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・購入することができます。

[「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)
brillia.com/brillia/promise/chuko

「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員の接遇向上に努め、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、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
未来が描ける暮らし 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	管理が見える暮らし 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
賢くスマートな暮らし 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	日々を誇れる暮らし 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) ・スーパバイザーによる清掃チェック
ライフスタイルを拓ける暮らし 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	安心を備える暮らし 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

マンション管理を学び交流する 「Brillia 研修センター」

マンション管理を行う東京建物アメニティサポートでは、マンションの管理業務の技能向上・管理人育成のために「Brillia 研修センター」を整備しています。

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では、マンションの管理事務室や消防設備、給排水設備・配管等の実際にある設備を備え、管理人や清掃員、マネージャー等に対して、幅広く専門的な研修を行うことができます。また、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、マンション管理組合運営に役立つセミナーも開催しています。

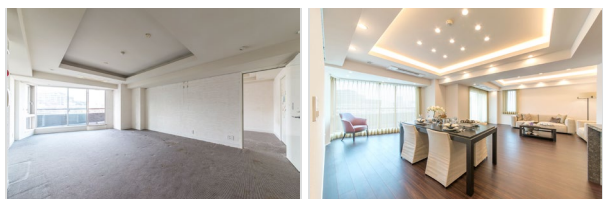
さらに、同センターでは、職業能力開発促進法に基づく東京都の職業訓練校の認定を受けており、新たなマンション管理員育成のための質の高い職業訓練を行っています。

「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

リノベーション後のリビング

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、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、優秀な物件を表彰しています。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ブランドのさらなる洗練に向けて、「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、Brilliaブランドのさらなる洗練を目指します。

「Brillia Design Award 2019」（2019年竣工物件）では、小規模ながら傾斜地の持つ難しさに対峙し、ディテールのデザインだけでなく、効果的な植栽や計画全体のバランスの良さが高評価だった「Brillia 美しが丘」が1位に選ばれました。2位にはアプローチ・エントランスが最も高く評価された「Brillia Tower 上野池之端」が、3位は屋上に津波避難施設を設えるなど全体計画に高い評価を得た「Brillia 湘南 辻堂海浜公園」が選ばれました。



Brillia 美しが丘

防災対応

方針・考え方

巨大地震や台風等の自然災害は、安全・安心な暮らしを脅かす大きなリスクです。近年の気候変動の影響などにより、甚大な被害をもたらす台風や異常気象が頻発するなか、暮らしの基盤である不動産の安全性に対する関心はこれまで以上に高まっています。

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（強靱性）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

東京建物のビル事業では、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サポート等を強化しています。

巨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度を判定する「被災度判定システム」を導入しており、地震発生後、素早くビルの安全性を確認することができます。こうしたシステムの導入により、2016年に発生した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。

東京建物が管理しているビルについては、「被災状況等把握システム」を導入しています。インターネットを介して、当該システムに現地担当者と東京建物の担当者がアクセスし、現地の状況を速やかに情報共有することができます。また、情報共有後に状況に応じた対策指示ができる体制も整えています。震災は昼夜を問わず訪れる可能性があるため、当該システムを活用した夜間訓練も実施しています。

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。

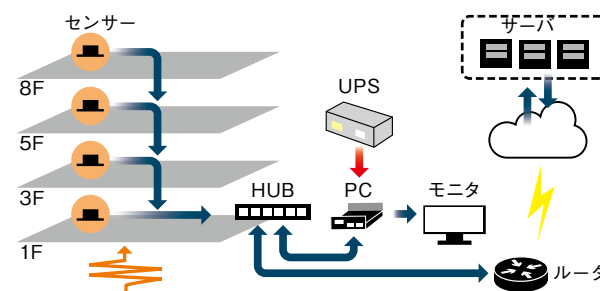
また、東京建物の自衛消防隊は日頃から訓練を重ね、日本橋消防署主催の「自衛消防訓練審査会」に長年出場しており、これまでに5回優勝しています。

応急手当等の救命講習を修了した社員数は、東京建物231名、東京不動産管理587名（2019年12月末現在）です。東京消防庁からは応急手当奨励事業所として、救命講習受講優良証の交付を受けています。



自衛消防訓練審査会

▶ 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。設置後に発生したすべての地震情報をデータとして蓄積し、建物構造に累積した損傷を自動計算する機能を有している。大きな揺れが複数回続くと前震・本震型の地震が発生した場合でも、前震の段階で本震を想定した安全度の判定が可能となる。

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整えるとともに、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」(東京都中央区)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。

また、「大手町タワー」(東京都千代田区)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等を行っています。

「Brillia」における防災対策

「Brillia」は、「住んでからの安心」をテーマとするサービスの一環として、独自の防災対策を提供しています。平常時、災害時、災害後の3つのフェーズでそれぞれに適切な対策を講じています。

「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、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しています。また、共用部においてはAED等を標準装備しています。さらに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。

災害時にはコミュニティの住民同士の助け合いも重要です。このため、共用部に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整備しています。

本ガイドラインは、日常的な防災啓発や住民同士の防災意識の向上に役立っていることなどが高く評価され、2011年に「グッドデザイン賞 サービスのデザイン部門」を受賞しました。

1st 平常時（そなえる）

- ・防災説明会の開催
- ・オリジナル防災リュックの全戸標準装備
- ・オリジナル防災マニュアルの作成

2nd 災害時（まもる）

- ・廊下へのフットライトの設置
- ・地震対策機能付きエレベーターの設置
- ・家具転倒防止用壁下地の設置
- ・耐震枠玄関ドアの設置

3rd 災害後（たすけあう）

- ・防災備蓄倉庫で防災備蓄品を保管
- ・AED（自動体外式除細動器）の設置



オリジナル防災リュック

TOPICS

「Brillia 湘南 辻堂海浜公園」の津波避難施設を近隣住民へ公開

神奈川県藤沢市の再生事業エリア内に2019年3月に竣工した「Brillia 湘南 辻堂海浜公園」（鉄筋コンクリート造5階建て、総戸数186戸）では、市内の民間分譲マンションとしては初めて「藤沢市津波避難施設整備に対する補助金」を活用し、近隣住民も利用できる約400㎡の津波避難施設を整備しました。マンション屋上に整備した本施設は、万が一、津波が来た場合に、居住者もとより周辺の皆様も避難しつつ、波が引くまで屋上に待機することで身の安全を保つことが可能となります（約660名避難可能）。

本マンションの竣工引渡しにあたり、近隣住民にも本施設を認知していただき有事の際にはスムーズに避難できるよう、お披露目会を実施しました。近隣住民をはじめ、近隣の幼稚園や保育園に通う園児・スタッフの方々も招待し、避難扉の開け方などのレクチャーを行いました。



災害時における温浴施設の提供

東京建物リゾートが展開する温浴施設「おふろの王様」では、「地域密着」を第一に「なくてはならない癒しの場」となることを目指し、神奈川県綾瀬市および海老名市と「災害時における温浴施設の利用に関する協定」を締結しました。

大地震などの災害発生時には、綾瀬市および海老名市の近隣に立地する海老名店・高座渋谷駅前店・瀬谷店を、被災者などの入浴施設として提供します。



おふろの王様 海老名店



おふろの王様 高座渋谷駅前店



おふろの王様 瀬谷店 (外観)



おふろの王様 瀬谷店 (内湯)