お客さまとともに

野村不動産グループでは、「お客さま第一の精神」に基づき、お客さまとのコミュニケーションを図り、お客さまの声を事業に活かすためのさまざまな取り組みを行っています。
安心・安全な商品・サービスの提供のみならず、
より高品質な商品・サービスの提供と新しい社会価値の創造を目指しています。

お客さま満足度向上への取り組み

お客さまとのコミュニケーションの推進

「住み心地満足度調査」と「オーナーズ座談会」の実施

野村不動産では、既分譲マンション居住者に向けた「住み心地満足度調査」および「オーナーズ座談会」を実施し、お客さまの声を商品・サービスの品質向上、および「ラクモア※1」「リビングQコール※2」などの新商品開発に活かしています。

※1・2 21ページをご覧ください。

▶ 詳しくは、特集10ページをご覧ください。

「プラウドオーナーズクラブ」の運営

野村不動産では、既分譲マンション居住者を対象とする会員組織「プラウドオーナーズクラブ」を運営しています。

グループ各社と連携し、会員専用サイト「プラウドオーナーズクラブサイト」などを通じて、情報の受発信や各種サービスの提供を行い、契約・入居後のお客さまとのコミュニケーション促進に取り組んでいます。

▶ 詳しくは、特集10ページをご覧ください。

お客さまの声を顧客サービス向上に反映させる取り組み

野村不動産アーバンネットでは、取引完了後に「CSアンケート」を実施し、お客さまの声を顧客サービスに迅速に反映させています。さらに、アンケートなどで寄せられたお客さまの声や社員の経験をもとに、「顧客応対」「店舗コーディネイト」などについてのサービスコンセプトを明確にしたマニュアル『DSスタイル*』を作成し、顧客サービスの向上を目指しています。

また、野村リビングサポートでは、マンション管理組合の役員の皆さまを対象とした「理事会アンケート」を、野村不動産リフォームでは、リフォーム工事を施工されたお客さまへのアンケートを実施し、サービス・業務品質の向上に取り組んでいます。

* 「DS」は、感動(Delight)・満足(Satisfaction)の頭文字から名づけられました。

広告宣伝活動における品質向上

野村不動産アーバンネットでは、お客さまに「正確」かつ「分かりやすい」不動産情報をお届けするため、広告制作に関する管理体制を強化しています。具体的には、社内ルールの制定やマニュアル作成に加えて、社内チェック体制の整備、広告制作担当者への継続的な教育・研修などを実施しています。

また、ウェブサイト「ノムコム」では、より多くの写真・物件情報などを掲載し、分かりやすい形で不動産情報を提供することで、お客さまにとって、より利便性の高い住まい探しのコンテンツを提供しています。

「住まいるセミナー」の実施および『住まいるON LINE』の発行

野村リビングサポートでは、管理物件の居住者を対象に、防犯やインテリア、収納などの暮らしの情報をテーマとする「住まいるセミナー」を年に1度開催しています。また、管理組合のイベントやリフォーム事例などマンションライフに役立つ情報を紹介する情報誌『住まいるON LINE』を年4回発行し、お客さまとのコミュニケーションを図っています。

「プラウドオーナーズクラブサイト」

『DSスタイル』

『住まいるON LINE』

お客さまのニーズを形にする取り組み

分譲マンションの新ブランド「OHANA（オハナ）」始動

野村不動産は、分譲マンションの新ブランド「OHANA（オハナ）」を発表しました。創業時からの想いである「良質な住まいを、より多くの人が購入できる価格で提供する。」を社会的責任と考え、「家族に、やさしい時間を。」をコンセプトに、良質な住宅を提供していきます。

OHANA

【OHANAの5つの想い】

- **「人と人」** 家族はもちろん、地域とのコミュニティも結ぶこと
- **「樹々のある空間」** 四季のうつろい、木調の温もりある空間をつくること
- **「暮らし方の工夫」** 前向きな気持ちでものごとに取り組める工夫
- **「大切な命」** 自然災害や二次災害などの「もしも」に備えること
- **「家族の未来」** 家族がずっと安心して暮らしていけるさまざまな仕組み

「ラクモア（Luxmore）」の開発

野村不動産では、「LUX（優雅さ）とラク（楽）を追求し、暮らし心地にこだわる」というコンセプトのもと、キッチンや玄関収納など、「プラウド」独自の水回りや収納を企画開発しています。

「ラクモア」は、お客さまが不便に思っていることや、「こんなのがあったらいいなあ」「こんな風に暮らしたい」などの声を形にするもので、商品開発は、お客さまとの座談会やアンケート調査を通じたニーズの抽出、住宅機器メーカーとの試作品製作、試作品デモなどのプロセスを通して行われます。

「プラウドクラブ」会員による試作品モニタリング

「プラウド」におけるユニバーサルデザインの推進

「プラウド」では、幅広い世代、さまざまなライフスタイルの方々がストレスなく快適に毎日を過ごすことができるよう、設計上の配慮を行っています。例えばベビーカーなどが転回できるようにメールコーナーに十分なスペースを確保したり、背の低い方や子どもの手が届く高さにスイッチを取りつけるなど、実際の利用シーンを想定した上で設計を行っています。

こうしたポイントは、『プラウドユニバーサルデザインガイドブック』としてまとめ、このガイドブックを指針としたユニバーサルデザインを推進しています。

「ラクモア（Luxmore）」商品開発の流れ

1	2	3	4
お客さまの声を聞く	商品を企画する	形にして繰り返し検証する	お客さまに使っていただく
● お客さまの声の収集 ● ニーズの分析 ● コンセプトの立案	● メーカーとの連携 ● 試作品製作	● 社内検証 ● モニター座談会 ● 問題点の抽出 ● フィードバック	● 完成 ● 物件で採用 ● お客さまに引き渡し

フィードバック

専有部内の困りごとサービス「リビングQコール」の開始

野村リビングサポートでは、マンションの専有部内の困りごとや便利な暮らしをサポートするためのサービス「リビングQコール」を開始しました。

当サービスは、給排水や電気設備の不具合などに対応する「駆けつけサービス」、電球の取り換えやベビーシッターの紹介など家事に関する要望にお応えする「暮らしのサービス」、修繕工事・リフォームなどの相談を受ける「住まいのサービス」で構成されています。

野村不動産リフォームの設立

野村リビングサポートと野村不動産アーバンネットは、社会的に重要な課題となっている、良質な住宅ストックの形成と中古住宅の流通促進を目的として、2010年12月、野村不動産リフォームを設立しました。太陽光発電や省エネ設備機器への更新などのエコリフォームや、高齢者や子どもの快適な暮らしを実現するためのバリアフリーリフォームなど、良質なリフォームを提供しています。

コミュニティ創出に向けた取り組み

「プラウドオーナーズクラブ」交流イベントの開催

野村不動産では、「プラウドオーナーズクラブ」の運営を通じて、「プラウド」の契約者を対象とする「ハウスウォーミングパーティー」や「プラウドオーナーズクラブ」会員を対象とするイベントを行っています。こうした取り組みにより、マンション内のコミュニティにとど

まらず、広く「プラウドオーナーズクラブ」会員を包括するコミュニティの創出に取り組んでいます。

会員限定の料理教室を開催

「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」を開発

野村不動産と日本女子大学大学院は、産学協同研究により、「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」を開発し、公益財団法人日本デザイン振興会主催の「2011年度グッドデザイン賞」を受賞しました。

▶ 詳しくは、特集14ページをご覧ください。

安心・安全への取り組み

住宅における安心・安全

「製（製造）・販（販売）・管（管理）」一貫体制の推進

野村不動産グループでは、「製・販・管」一貫体制をとり、用地取得から入居後のアフターサービス・管理までを一貫して行っています。お客さまの声は各担当を通してフィードバックされ、安心・安全を基本としたより高品質な商品・サービスへと活かされます。

▶ 詳しくは、特集12ページをご覧ください。

「推進建築担当者会議」の実施

野村不動産では、「プラウド」の品質向上を目的として、住宅事業に携わる技術者が一堂に会する「推進建築担当者会議」を開催しています。同会議は、1年に2回実施され、「集合住宅設計基準」「集合住宅マニュアル」などの更新内容や商品企画の最新情報を共有・議論することで、技術の向上と標準化を図っています。

2011年7月に開催された「第39回推進建築担当者会議」では、東日本大震災後の対応や防災対応の見直し、耐震設計などについて検討しました。

暮らしの総合窓口「野村住まいるセンター」の設置

野村リビングサポートでは、お客さまの総合相談窓口として「野村住まいるセンター」を設置し、マンションライフに関する相談に、24時間365日対応しています。また、各マンションと「野村住まいるセンター」とを24時間通信回線で結び、建物設備や防災・防犯状況を監視しています。

また、2011年4月からは、専有部サービス「リビングQコール」やアフターサービスの取次など、すべての相談窓口を一本化し、一層のお客さま満足度向上に努めています。

「野村住まいるセンター」

ハードとソフトを連携させた防災コンセプト「サークルエイド」を導入

「プラウド」では、「サークルエイド」を導入し、ハード面では耐震設計や防災倉庫の設置、ソフト面では防災ガイドブックの配布や防災訓練支援など、災害時における居住者の「自助」（自分と家族の力で助かること）と「共助」（近隣の居住者などによる救助）を支援しています。

管理物件における防災対策

野村リビングサポートでは、災害時に備えた防災対策として、管理組合に対する防災訓練および震災対応マニュアル策定の提案と実施のサポートを行っています。また、地震対策や停電対策の手引きとなるよう、『防災ガイドブック』を作成し、管理を受託するすべての管理組合へ無料で配布しています。

『防災ガイドブック』

このように野村不動産グループは、マンション居住者の皆さまの防災意識の向上を図り、安心・安全なマンションライフのサポートに積極的に取り組んでいます。

オフィスビル・商業施設における安心・安全

災害対策訓練の実施

野村ビルマネジメントは、自社が管理するオフィスビル・商業施設において、テナントやお客さまの安心・安全を確保する取り組みとして、テナントとの防災訓練の定期実施や震災および火災時の防災マニュアル作成のサポート、管理員の普通救命講習などを実施しています。

また、各拠点と本社間において、毎月の「災害時連絡訓練」を、さらに、年に1度、全社を対象とした「広域災害対策訓練」を実施し、被害状況の把握・集計・伝達訓練や、無線機・テレビ会議システムを利用した体制の構築を行っています。

広域災害対策訓練

品質向上に向けた取り組み

「デザインレビュー」の開催

野村不動産では、「プラウド」のデザイン性とブランド価値向上を目指し、前年度に竣工した物件の中から最も優れた物件を表彰する社内コンテスト、「デザインレビュー」を開催しています。

「デザインレビュー」は、2003年より毎年1回開催されており、外部の建築家を審査員として招き、外観デザインやランドスケープのみならず、コミュニティ形成や環境問題への対応など、さまざまな視点から評価されます。

社内の建築担当が互いに切磋琢磨し、デザインに対する意識の向上や知識を共有することで、よりデザイン性の高い、お客さまから喜ばれる「プラウド」につながると考えています。

「デザインレビュー2011」で最優秀賞を受賞した「プラウド等々力」

「2011年度グッドデザイン賞」受賞

「プラウド等々力」「プラウド本郷弓町」「プラウド山手町」および「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」が「2011年度グッドデザイン賞」を受賞しました。野村不動産の「グッドデザイン賞」受賞は10年連続となります。

GOOD DESIGN AWARD 2011

【受賞物件の特徴】

「プラウド等々力」（東京都世田谷区）

積極的な環境づくりを目指し、建築基準法55条認定の活用により空地を通常の場合より約20%増やしました。外壁を後退し、歩道状空地・並木などの私的公共空間を実現。屋敷門から奥へと続く露地の演出により地域の環境と個性を継承しました。

「プラウド山手町」（横浜市中区）

既存樹を多く残すために建物をコンパクトにつくり、格子やガラスなど光や風を通す素材を用いて、周辺環境と建物との調和を図りました。既存樹と新植樹を外構周辺に織り込み、緑の歴史を積み重ねるデザインとしました。

「プラウド本郷弓町」（文京区本郷）

「メガストラクチャー」構造を採用し、十字に配置したメガ柱によりコーナー柱や外周梁を軽やかにしました。アイレベルでは道路に対して塀を設けずオープンな設えとし、コーナーにシンボルツリーを配しました。

「マンションコミュニティーのためのデザイン手法100」

▶ 詳しくは、特集14ページをご覧ください。

「カイゼン提案運動」と表彰の実施

野村不動産アーバンネットでは、「お客さまに信頼され長く喜んでいただく」ことを企業理念に掲げ、サービスや業務の改善に取り組んでいます。

この取り組みの一環として、2007年より「カイゼン提案運動」を実施し、全社員を対象にサービス向上や業務改善につながる提案を募っています。集まった提案のうち、有用なものについては、担当部門で検討を加えた上で、具体的なサービスや業務の改善につなげています。2011年7月現在、2,200件を超える提案が集まっており、優れた提案については表彰するなど、社員の参加意識の向上にも努めています。

ISO認証取得に向けた取り組み

野村不動産グループでは、ISO認証取得に向けた取り組みを行っています。この取り組みの一環として、野村ビルマネジメントに「ISO推進課」を、野村リビングサポートに「業務改善・ISO推進室」を設置しました。

2011年10月末現在、野村ビルマネジメントの7事業所、野村リビングサポートの12事業所、およびNREG東芝不動産において、ISO9001（品質マネジメントシステムの国際規格）を取得しています。

また、野村ビルマネジメントの横浜事業所は、ISO9001に加えてISO14001（環境マネジメントシステムの国際規格）も取得し、環境モデル事業所として廃棄物の減量化および資源リサイクル、省エネルギー対策、環境啓発活動の推進を行っています。

「総合管理品質評価基準」を発行

野村ビルマネジメントでは、総合管理業務の品質の標準化と維持・向上を目的として、「総合管理品質評価基準」を発行しています。

「総合管理品質評価基準」は、400項目以上から成り、お客さまのニーズや法令対応、自主チェック、内部監査などにより適宜改定され、評価基準をクリアすることによって、管理品質の標準化と向上を図っています。

製品・サービスの不具合情報の共有

野村不動産グループでは、お客さまに提供している製品・サービスに不具合が判明した場合の迅速かつ的確な対応を目的として、グループ各社に、「お問い合わせ窓口」を設置しています。

こうした製品・サービスの不具合の情報は、リスクマネジメント委員会に報告することなどにより、社内で情報共有し、以後の再発防止に努めています。