

重点テーマ 健康・快適

野村不動産グループは、少子高齢化やグローバル化、個人の価値観・ライフスタイルの多様化を重要な社会課題と認識しています。ステークホルダーとコミュニケーションをとり、さまざまな人がその属性にかかわらず、健康で快適な生活を送ることができるよう商品・サービスを提供します。このことにより、多様性を尊重しあう、健やかで活力ある社会の実現に貢献します。

高齢化・多様性への対応	ふと健康支援	74
顧客満足と快適性の向	F	78

CSR | 社会 | 健康・快適

高齢化・多様性への対応と健康支援

考え方・方針

野村不動産グループは、お客さま(居住者・テナント企業・施設やサービスの利用者)や地域コミュニティをはじめとするステークホルダーの皆さまの生活や事業の基盤となる建物や空間をつくり、その後も長期にわたり運営・管理およびサービスの提供を行います。

少子高齢化やグローバル化、また個人の価値観・ライフスタイルの多様化により、年齢・文化・言語 などの構成が変化し、ステークホルダーも多様化する中、さまざまな人がその属性にかかわらず、健康で快適に生活できる商品・サービスを提供することは、当社グループの重要な責務です。

当社グループは、このような認識のもと、サプライヤーや大学・医療機関、NPOなどと協働し、ユニバーサルデザインによる高齢化・多様性への対応とフィットネス事業などによる健康支援・健康寿命の増進に取り組みます。

マネジメント

マネジメント体制

当社グループは、各部門の役員が責任者となり、高齢化・多様性への対応と健康支援を進めています。

また、野村不動産ホールディングスおよびグループ会社の取締役などで構成される「CSR委員会」 (委員長:野村不動産ホールディングス代表取締役副社長)にて、関連方針や活動計画を審議し、決 定しています。

2018年度からは、高齢化・多様性への対応と健康支援についても目標を設定し、進捗状況は同委員会でモニタリングをしていきます。

目標

当社グループは、高齢化・多様性への対応と健康支援のため、次の2つの目標を掲げています。

- ユニバーサルデザイン推進
- 健康支援・健康寿命増進

■ ユニバーサルデザインの推進

当社グループは、バリアフリー新法などの法令のみならず、「設計基準」「品質マニュアル」にユニバーサルデザインに関する基準を設け、これを遵守しています。また、障がいの有無だけでなく、年齢・身体・言語の違いなどにかかわらず、さまざまな人が快適に利用できる商品・サービスを提供することを目指し、ユニバーサルデザインを推進しています。

【ユニバーサルデザイン7原則】

• 公平性:誰でも公平に使えること

• 多様性:使い方に自由度があること

• 簡易性:使い方が分かりやすいこと

● 伝達性:必要な情報が伝わりやすいこと

● 安全性:危険がないこと

• 効率性:少ない力で楽に使えること

操作性:操作しやすいこと



ユニバーサルデザイン事例

「バリアフリー&クオリティ オブ ライフガイドブック」

当社グループは、明治大学大学院園田研究室との産学協同研究により「バリアフリー&クオリティオブライフガイドブック」を作成し、分譲マンションの設計に活用しています。

オーダーメイドマンションの設計事例の中から、高齢者や車いす利用者、視 覚・聴覚障がい者の方に対応したプランを抽出し、設計上のポイントをまとめ たものです。



高齢者・車いす利用 者に対応した施工例

外国人居住者に向けた「入居のしおり」

当社グループは、外国人居住者に向けて、英語・中国語・ 韓国語版の「入居のしおり」を配布し、マンションに住む 際のマナーやルールを分かりやすく記載しています。



中国語版



韓国語版

■ 健康支援・健康寿命増進の取り組み

当社グループは、高齢化や健康ニーズの高まりに応え、身体機能の維持・向上を促すフィットネス事業や、サービス付き高齢者向け住宅事業を通じて、ステークホルダーの皆さまの健康支援と健康寿命増進に貢献しています。

サービス付き高齢者向け住宅の開発

当社グループは、高齢者の健康寿命増進と自立生活の実現を目的とした、サービス付き高齢者向け住宅「オウカス」の開発を推進しています。2017年度は、「オウカス船橋」が開業し、入居者だけでなく、地域にも健康プログラムなどのサービスを提供することで、地域全体の健康支援と多世代交流拠点としての役割を担っています。

【「オウカス」のサービス内容】

- 24時間見守りシステム(安否確認、生活・健康相談、緊急時対応)
- 各居室に、ライフリズムセンサー設置
- 専門家とICTによる健康チェック・カウンセリン グ
- カウンセリングによる健康増進プログラムの提供
- 生活機能保持、疾病予防プログラムの提供
- 入居者だけでなく、地域にも健康プログラムを提供



ICTを活用した健康カウンセリング

フィットネス事業における健康寿命増進

当社グループは、スポーツクラブ「メガロス」において、「100歳まで元気に」をコンセプトとする「倶楽部100®」を組織し、運動プログラムや健康セミナーを提供しています。2018年6月末現在3,315名が登録しています。また、自治体の委託を受け、「65歳以上の生活機能低下のリスクのある方」を対象とした運動プログラムを提供しています。



自治体の委託による 運動教室

推進への取り組み

設定目標に対する2017年度の実績は以下の通りです。

ユニバーサルデザインの推進

当社グループは、バリアフリー新法などの法令、および「設計基準」「品質マニュアル」を遵守して 不動産開発を行いました。

健康支援・健康寿命増進

	2017年度
サービス付き高齢者向け住宅の開発(累計)	125戸

CSR | 社会 | 健康・快適

顧客満足と快適性の向上

考え方・方針

野村不動産グループは、お客さま(居住者・テナント企業・施設利用者)や地域コミュニティをはじめとするステークホルダーの皆さまの生活や事業の基盤となる建物や空間をつくり、その後も長期にわたり運営・管理およびサービスの提供を行います。

社会構造が変化し、個人の価値観・ライフスタイルも多様化する中、ステークホルダーの皆さまとコミュニケーションをとり、その声を反映した商品・サービスを提供することは、当社グループの重要な責務です。また、このことが顧客満足を高めるだけでなく、社会的にも環境的にも持続可能な商品・サービスの提供につながると考えています。

当社グループは、このような認識のもと、サプライヤーや大学・医療機関、NPOなどと協働し、顧客満足と快適性の向上に取り組みます。

マネジメント

マネジメント体制

当社グループは、各事業部門担当役員が責任者となり、顧客満足と快適性の向上を進めています。 また、野村不動産ホールディングスおよびグループ会社の取締役などで構成される「CSR委員会」 (委員長:野村不動産ホールディングス代表取締役副社長)にて、関連方針や活動計画を審議し、決 定しています。

2018年度からは、顧客満足と快適性の向上についても目標を設定し、進捗状況は同委員会でモニタリングをしていきます。

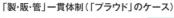
目標

当社グループは、顧客満足と快適性の向上のため、次の2つの目標を掲げています。

- 顧客満足向上のためのコミュニケーションの拡充
- 快適性の向上

「製(製造)・販(販売)・管(管理)」一貫体制

当社グループは、高品質な商品・サービスの提供と顧客満足の向上を目指し、「製(製造)・販(販売)・管(管理)」一貫体制により、用地取得、建築設計、営業・販売から入居後の管理・アフターサービスなどを一貫して行っています。お客さまの声は、業務改善や商品企画に反映します。





お客さまの声と施工現場の情報は、次の「プラウド」の商品企画に活かされます。

■ 顧客満足向上のためのコミュニケーション

当社グループは、アンケートやヒアリングを通じて、お客さまとのコミュニケーションを図っています。アンケートの結果は、業務の改善や次の商品・サービスに活かされます。

「住み心地満足度調査」

当社グループは、分譲マンション「プラウド」の入居後1年目のお客さまを対象に「住み心地満足度調査」を実施しました。2017年度は、約2,000世帯が回答し、80%超のお客さまから、「大変満足」 「満足」との回答をいただきました。

「住み心地満足度調査」の結果を商品・サービスに反映

当社グループは、「住み心地満足度調査」のご意見・要望を受けて改善策を検討し、設計に関するものの一部は、「設計基準」「品質マニュアル」に反映させています。

2017年度は、エレベーター、駐輪場、ごみ置き場など、共用部に関するご意見・要望をいただき、改善策を検討しています。

■ 「グッドデザイン賞」への取り組み

当社グループは、社会的にも環境的にも持続可能な商品・サービスを提供することを目指しており、「グッドデザイン賞」への取り組みを進めています。

財団法人日本デザイン振興会主催の「グッドデザイン賞」は、「そのデザインが『くらしを、社会を、豊かにしうるのか』」という視点で評価が行われます。

2017年度の受賞は8件で、16年連続となりました。

【受賞プロジェクト】

- ミライフル ※ベスト100選出
- プラウドシティ阿佐ヶ谷
- プラウドシティ加賀学園通り
- プラウド千代田淡路町
- 戸建街並み照明ガイドライン
- 住民と成長するマンションライブラリー
- プラウドフラット中落合
- BAYZ TOWER & GARDEN



プラウドシティ阿佐ヶ谷

■ 「デザインレビュー」の開催

当社グループは、社外の建築家を招き、半年に1度、その期間に竣工した分譲住宅・賃貸住宅の中から、設計・デザインに優れた住宅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。

【評価のポイント】

- 設計・デザイン
- 社会・環境課題への対応
- コミュニティの育成
- 地域への貢献



「街並み照明ガイドライン」による 戸建住宅の照明

推進への取り組み

設定目標に対する2017年度の実績は以下の通りです。

※注釈がない場合、報告対象範囲は当社グループになります。

顧客満足向上のためのコミュニケーションの拡充

【2017年度に実施したアンケート】

・住宅部門

住み心地満足度調査 アフターサービスアンケート

・賃貸部門

テナント企業満足度調査 賃貸マンション入居者調査 ・運営管理部門

分譲マンション理事会アンケート フィットネスジム顧客アンケート

・仲介部門

契約者満足度調査

快適性の向上

	2017年度
グッドデザイン賞受賞件数	8件