あしたを、つなぐ —— 野村不動産グループ

野村不動産ホールディングス

野村不動産ホールディングス

CSR報告書2011

あしたを、つなぐ
私たちの想い

私たちのグループメッセージである「あしたを、つなぐ」は、
未来に向けて高い目標をやり遂げるチャレンジ精神と、
お客さま・社会との関係性を意味しています。
これは、私たち自身への約束であり、お客さまと社会への約束です。

お客さまをはじめとする社会と永続的な信頼関係を築くこと。
事業を通じて環境負荷の低減などの社会課題に応えていくこと。
そして、商品やサービスを通じて新しい社会価値を創造していくこと。
グループ各社および社員が、それぞれの仕事や役割を通して、
社会的責任を果たし続けることで、より大きな信頼を築いていくこと。
こうした想いを事業活動を通して実現していくことが、
私たちのCSRであると考えています。

編集方針

本報告書は、野村不動産グループのCSRに対する考え方や取り組みについて、ステークホルダーの皆さまに、誠実に分かりやすく報告することを目的として発行しています。
作成にあたっては、GRI（Global Reporting Initiative）「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第3.1版」とISO26000「社会的責任に関する手引き」を参考にしています。
また、より多くの皆さまにCSR活動の取り組みを理解していただくために、Webサイトにおいても情報を公開しています。

http://www.nomura-re-hd.co.jp/csr/

報告対象期間

2010年度（2010年4月1日～2011年3月31日）
※ 一部内容に2010年度以前、または以降の活動と見通しについても掲載しています。

報告対象範囲

野村不動産ホールディングスおよび野村不動産グループ各社（13社）
※ 組織名称は2011年10月1日現在のものです。

発行時期

2012年1月

次回発行予定

2012年11月

報告書内の記述について

- 本報告書において、「野村不動産ホールディングス」は野村不動産ホールディングス株式会社を、「野村不動産グループ」は野村不動産ホールディングス株式会社および野村不動産グループ各社（13社）を示しています。
- 本文に掲載している人名や会社名などは、原則として敬称を略しています。
- 本報告書に掲載した内容は、過去と現在の事実だけではなく、発行時点における計画や将来の見通しを含んでいます。これらは記述した時点で把握している情報に基づく仮定や判断を含むものであり、将来の活動内容や結果が掲載内容と異なる可能性があることをご了承ください。

目次

社長メッセージ 2
私たちのCSRの考え方 4
野村不動産グループのDNA 6
特集
1. 住まいの「安心・安全・高品質」を追求する
「プラウド」の「住み心地満足度調査」と「製・販・管」一貫体制による品質向上への取り組み 10
2. コミュニティ形成を建築・デザイン的側面から支援する
日本女子大学大学院との産学協同プロジェクト「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」 14
3. 日本再生の原動力、中小規模企業のビジネスを応援する
PMO（Premium Midsize Office）事業におけるテナント交流促進への取り組み 18
ステークホルダーとのかかわり
お客さまとともに 20
取引先とともに 24
株主・投資家とともに 25
地域・社会とともに 26
社員とともに 28
環境への取り組み 30
CSR推進基盤
コーポレート・ガバナンス 34
リスクマネジメント 35
コンプライアンス 36
第三者意見／第三者意見を受けて 37
野村不動産グループの概要 38

私たちは、グループ企業理念に基づいた事業活動を実践し、社会的責任を果たしていきます。

このたびの東日本大震災で被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げますとともに、被災地の一日も早い復興を祈念いたします。

2011年4月、野村不動産グループはCSR経営への新たな取り組みを開始しました。まず、当社に「CSR委員会」および「CSR推進部」を設置し、グループ一体で推進する体制を整備しました。

当社グループ役職員へのCSR経営の浸透はもとより、ステークホルダーの皆さまに当社グループの取り組みをレポートやホームページを通じてご報告し、コミュニケーションを図ってまいります。

当社グループは野村不動産の創業に端を発します。その設立趣意書には、「日本の住宅難解決のため、一大ニュータウンの建設に全力を投ずること、これこそ社会に報ゆる最善の道である」と記されています。以後50数年にわたりこの社会貢献の精神は受け継がれ、拡大・成長を続けている現在においても、私たちの果たすべき役割に何ら変わりはありません。

グループ企業理念にある「私たちは、すべての出会いを大切にし、一人ひとりの創意工夫とグループの力をもって、こだわりのクオリティを実現し、社会からの信頼に応えます。」というミッションを果たすべく、社員および、グループ各社が、お客さまをはじめとする社会とのつながりを常に意識しながら、それぞれの役割を果たし、事業を行っていくことが、当社グループのCSR経営であると考えています。

これからの当社グループのCSR経営を推進していくにあたり、重点テーマを4つ掲げます。

顧客第一主義に基づく品質・サービスの向上

1つ目は、顧客第一主義に基づく品質・サービスの向上です。

当社グループは、お客さまを第一に考え、お客さまとのコミュニケーションを通じて、よりご満足いただける商品・サービスの提供を目指しています。お客さまの生命と財産を守る住宅・オフィスなどの供給と管理を事業領域としている当社グループとして、この震災を機に、安心・安全の観点からグループの事業を改めて検証し、お客さまのご期待に応えてまいります。

環境に配慮した取り組み

2つ目は、環境に配慮した取り組みの推進です。

当社グループはこれまでも、風の通り道に配慮した建物の配棟計画などの「自然を活かした設計」、太陽光発電・省エネ機器の導入を中心とした「環境負荷の低減」などを行ってまいりました。2009年にグループを横断する形で環境委員会を設置し「野村不動産グループ環境理念」を策定しました。これからはこの環境理念に基づき、当社グループの総合力を活かして、エネルギーの有効活用とサスティナブルな街づくりを目指した「スマートシティ」などの先進的な取り組みに積極的にチャレンジしてまいります。

コンプライアンスの徹底

3つ目は、コンプライアンスの徹底です。

「野村不動産グループ行動規範」を制定してから6年あまりが経過しましたが、その間多くの研修やディスカッションを通じてコンプライアンス意識の向上を図ってまいりました。当社グループが社会的責任を果たす第一歩は、法令・ルールなどの遵守は当然として、役職員一人ひとりが、高い倫理観のもと襟を正して行動することであると確信し、今後もコンプライアンスの徹底に努めてまいります。

人材の育成

最後は、人材の育成です。

当社グループが持続的に発展し社会の期待に応えるためには、事業の担い手である人材を継続的に育成することが不可欠です。今後も、性別、年齢などにかかわりなく各人の能力が発揮できる職場づくり、職域を越えたつながりによりグループ社員の持つ能力を相乗的に発揮できる環境を整えていきたいと考えています。

当社グループは、これからも社員とともに成長し、お客さまをはじめとする社会の期待に応えていくべく、一層の努力をしてまいります。

ステークホルダーの皆さまにおかれましては、今後とも野村不動産グループへのご支援、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

野村不動産ホールディングス株式会社

取締役社長　中井加明三

私たちは、グループ企業理念をもとに、CSR活動を着実に推し進めていきます。

グループ企業理念は、私たち自身への約束であり、お客さまをはじめとする社会への約束でもあります。
企業は社会との良き関係を保つことができなければ、その営みを継続させることはできません。
私たちは、法令遵守はもとより、それぞれの役割や事業を通じて、ステークホルダーの皆さまと永続的な信頼関係を築きながら、企業市民の一員として社会に貢献していきます。

グループ企業理念

GROUP MESSAGE～グループ・メッセージ～

あしたを、つなぐ

「あした」には、現状に満足・安住することなく、
常に未来・将来に目線を向けるチャレンジ精神を込めました。

「つなぐ」は、お客さま・社会ならびにグループ各社との関係性を意味し、
同時に高い目標を掲げ、やり遂げる志を示しています。

「あしたを、つなぐ」は、お客さま・社会と野村不動産グループの良き関係・つながりを
連想させながら、思い描く望ましい夢や未来・将来（＝あした）を、
野村不動産グループの商品・サービスが実現・提供する（＝つなぐ）という意味を表現しています。

GROUP MISSION～グループ・ミッション～

私たちは、すべての出会いを大切にし、
一人ひとりの創意工夫とグループの力をもって、
こだわりのクオリティを実現し、
社会からの信頼に応えます。

GROUP SPIRIT～グループ・スピリット～

独創的な企業集団を目指して
お客さま第一の精神
未来志向の若き魂
ナンバーワンブランドへ
社会の一員として

「グループ・ミッション」を実現していく上での精神です。
野村不動産グループで働く一人ひとりが共有し、大切に、
永く伝え続けていくべき価値観です。

CSR 4つの重点テーマ

私たちは、創業当時から受け継がれてきた社会貢献の精神を大切にし、4つの重点テーマを軸としたCSR活動を推進しています。日々の事業活動を通じて、社会課題に応え、新しい社会価値を創造することで、ステークホルダーの皆さまへの責任を果たしていきます。

- 品質・サービスの向上
- 環境に配慮した取り組み
- コンプライアンスの徹底
- 人材の育成

CSR活動

特集

P10 1.住まいの「安心・安全・高品質」を追求する
「プラウド」の「住み心地満足度調査」と「製・販・管」一貫体制による品質向上への取り組み

P14 2.コミュニティ形成を建築・デザイン的側面から支援する
日本女子大学大学院との産学協同プロジェクト「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」

P18 3.日本再生の原動力、中小規模企業のビジネスを応援する
PMO（Premium Midsize Office）事業におけるテナント交流促進への取り組み

ステークホルダーとのかかわり

お客さまとともに P20
株主・投資家とともに P25
社員とともに P28
取引先とともに P24
地域・社会とともに P26

環境への取り組み

P30

CSR推進基盤

コーポレート・ガバナンス P34
コンプライアンス P36
リスクマネジメント P35

創業から受け継がれる、野村不動産グループのDNAと事業の歴史が、私たちの原点です。

それは、
「お客さまを大切にしたサービス・ものづくりへのこだわり」と
「チャレンジ精神」。

創業当時から変わることなく
引き継がれてきたこのDNAが、
私たちの事業の原点です。

お客さまと社会に選ばれ続けるために。

野村不動産グループは、
これからも新たな価値を創造しながら
歩み続けます。

1957–1990 高度経済成長とともに、社会的 使命をもって事業領域を拡大

1957年（昭和32年）

● **野村不動産設立**
―野村不動産グループの始まり

野村證券の本社新社屋建設を機に、野村不動産設立。設立趣意書には、「日本の住宅難解決のため、一大ニュータウンの建設に全力を投ずること、これこそが社会に報ゆる最善の道である」との社会的使命が記されています。

1961年（昭和36年）

● **「鎌倉・梶原山住宅地」開発スタート**
―大規模宅地開発に挑戦

「周囲の名所旧跡や美しい景観、穏やかな気候などの恵まれた環境を活かすと同時に、日常生活に必要なあらゆる都市施設を完備する」との方針のもと、12.5～15m幅の幹線道路、公園、幼稚園、さらに敷地内に「野村ストア」を開設しました。
また、住宅ローン制度の前身となる「住宅信託制度」を創設しました。（神奈川県鎌倉市・開発総面積46万6,000㎡）

1963年（昭和38年）

● **「江戸橋ビル」着工**
―ビル賃貸事業への本格参入

ビル賃貸事業への本格参入を志し、「江戸橋ビル」に着工。野村不動産と大和銀行による区分所有ビルで、当時としては画期的である「空中権」（区分地上権）の設定登記を行いました。（東京都中央区）

● **「コープ竹の丸」着工**
―分譲マンション事業開始

最初の分譲マンション事業「コープ竹の丸」に着手。中心価格帯は300万円～500万円台。当時は、東京オリンピックに向けた建設ラッシュでした。（神奈川県横浜市）

1975年（昭和50年）

● **「新宿野村ビル」着工**
―超高層ビルへの挑戦

「東京新宿新都心に最新鋭の超高層ビルを建設する」との志で、当事業はスタートしました。当時は、超高層ビルの開発事例が国内に数件しかなかった時代です。石油危機などの逆風を乗り越え、構想から9年の1978年に竣工。これに伴い、野村不動産は本社を日本橋より移転しました。（東京都新宿区）

1977年（昭和52年）

○ **野村ビル総合管理（現 野村ビルマネジメント）設立**
―ビルを、いつも価値あるものに

1981年（昭和56年）

● **鶴川三輪緑山住宅地造成工事着手―環境創造型住宅地、緑豊かな住環境を創出**

土地区画整理方式を用いて、「三輪土地区画整理組合」を設立。実質的事業主体として開発を主導しました。主要街路の無電柱化、CATVの設置や総延長20kmにおよぶグリーンベルトによる街並みなど、既存住宅地にはない美しい景観と緑豊かな住環境を創出しました。（東京都町田市・開発総面積71万3,500㎡）

1984年（昭和59年）

● **「西大井一丁目地区第一種市街地再開発事業」着工―市街地再開発事業に挑戦**

関東地区最初の市街地再開発事業である「西大井駅前再開発」に参加組合員として参画。この事業は、「都市の土地の高度利用」と「公共施設の整備」という社会的使命を受けて行われた住宅・商業などの複合開発事業です。当事業により、JR「西大井」駅が誕生しました。（東京都品川区）

1988年（昭和63年）

● **「横浜ビジネスパーク（YBP）」着工**
―建設省の「都市拠点開発緊急促進事業」全国第1号として承認

東京都心部のオフィス不足が深刻化する中、郊外のバックオフィス需要に応え、YBPの開発がスタート。当事業は、広い公共空間、道路・公園などのインフラ整備、随所に配置されたアートなど、ゆとりあるオフィス環境の先駆けとなった事業です。（神奈川県横浜市）

○ **横浜ビジネスパーク熱供給が、熱供給事業認可横浜市第1号を取得**

1989年（平成元年）

○ **エヌ・エフ・クリエイト（現 メガロス）設立―健康と文化をテーマにフィットネス事業に本格参入**

1990年（平成2年）

○ **アメニティサービス（現 野村アメニティサービス）設立**

1991–2003

社会情勢

1958年	東京タワー完工
1960年	国民所得倍増計画を発表
1964年	東京オリンピック開催
1966年	日本の総人口が1億人を突破
1967年	新潟水俣病 第1次訴訟提訴
1968年	国民総生産（GNP）自由世界第2位
1969年	米宇宙船アポロ11号人類初の月面着陸
1972年	沖縄が日本に返還
1973年	第1次オイルショック 円、変動相場制へ移行
1979年	第2次オイルショック
1985年	男女雇用機会均等法公布 プラザ合意
1989年	日経平均株価最高値38,915.87円（終値）
1990年	東西ドイツ統一

低迷する経済環境を背景に、ビジネスを変革

1991年（平成3年）

○ 野村住宅管理（現 野村リビングサポート）設立
—ホスピタリティのナンバーワンを目指し、安心で快適なマンションライフをサポート

● **「A.CITYヒルズ&タワーズ」着工**
—アジア競技大会選手村として広島市に貸与

1995年（平成7年）

● **不動産特定共同事業法を活用した宅地開発事業「み春野プロジェクト」着手—資産運用事業への布石**

不動産特定共同事業法に基づき、国内で初めて投資家資金を活用して開発した事例。その後の資産運用事業への布石となりました。（千葉県千葉市・開発総面積43万1,328㎡）

2000年（平成12年）

○ 野村不動産アーバンネット設立
—サービス・コンサルティングのナンバーワンブランドを目指して

● **「ノムコム」開設**
—業界トップクラスの集客力を誇る不動産仲介サービスサイトの誕生

● **オーダーメイドマンション第1号物件「深沢ヒルズ」竣工—多様化する価値観に応え、理想の住まいを実現**

既製の間取りや内装が当たり前であった分譲マンション市場において、お客さまのニーズに細かく対応するべく、オーダーメイドマンション事業をスタートしました。（東京都世田谷区）

2001年（平成13年）

○ 野村不動産インベストメント・マネジメント（現 野村不動産投資顧問）設立

2002年（平成14年）

● **「PROUD（プラウド）」の誕生**
—住まいのナンバーワンブランドを目指して

「ヒルズ」「ステイツ」など複数名称で展開していた分譲マンションのブランドを「プラウド」に統一。「住まう方、創る者、そして地域の人々までもが『誇り』と感じられる住まい」との思いが込められました。

世界一の時間へ
PROUD

● **「PURE」と「JOFI」の運用開始—日本初の「ブラインドプール型ファンド」の誕生**

投資対象となる資産を確定しない「ブラインドプール型ファンド」を国内で初めて運用開始。「PURE」は、首都圏の賃貸住宅に特化したファンドで、後の野村不動産レジデンシャル投資法人の礎石となりました。また、「JOFI」は、高い利回りを追求するファンドとして、投資家から高い評価を得ました。

2003年（平成15年）

○ 野村不動産投信（現 野村不動産投資顧問）設立
—上場型不動産投資法人設立に向けて

○ 野村不動産オフィスファンド投資法人（NOF）上場

1991年　湾岸戦争
1993年　環境基本法施行
1995年　阪神・淡路大震災

2001年　東京証券取引所がJ-REIT市場を開設
　　アメリカ同時多発テロ事件
2002年　単一通貨「ユーロ」流通開始

2004
-
2011

野村不動産ホールディングス上場、新たな飛躍へ

2004年（平成16年）

○ 野村不動産ホールディングス設立
—業界初のホールディングス体制の構築

2005年（平成17年）

● **分譲住宅年間計上戸数5,000戸突破**

○ 野村不動産投資顧問設立—不動産投資運用会社としては国内初、投資一任業ライセンスを取得

2006年（平成18年）

● **野村不動産ホールディングス東証一部上場**

○ プライムクロス設立

2007年（平成19年）

○ 野村不動産レジデンシャル投資法人（NRF）上場

○ ジオ・アカマツがグループ入り

○ メガロスがJASDAQ上場

2008年（平成20年）

● **資産運用残高1兆円突破**

● **プレミアムミッドサイズオフィス第1号物件「PMO日本橋本町」竣工—新カテゴリーのビル事業に挑戦**

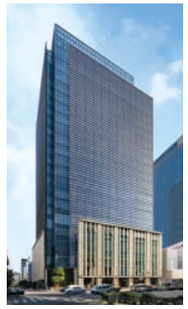
良質のビルの供給が少なかった中小規模ビル市場において、PMOは、大規模ビルと同等のセキュリティ、スペック、デザインを備えた新しいカテゴリーのビルとして誕生しました。
（東京都中央区）

○ NREG東芝不動産・NREG東芝不動産ファシリティーズがグループ入り
—本格的なCRE事業への取り組み

2010年（平成22年）

● **「日本橋室町野村ビル」竣工—都市再生特別地区に認定、日本橋の活性化に貢献**

「新室町ビル」建替を発端に、隣地買収、都市再生特別地区認定を経て、オフィス・商業施設からなる複合ビルを再開発。地元地権者や商店会とともに、野村不動産創業の地である日本橋の「賑わい創出」に貢献しています。（東京都中央区）



● **「野村不動産プライベート投資法人（NPR）」運用開始—日本初の非上場オープン・エンド型私募REITの誕生**

金融市場・株式市場リスクの影響を最小限に抑え、長期安定運用に適した不動産投資のメリットを最大限活かすべく、NPRは誕生しました。

○ 野村不動産リフォーム設立—良質な住宅のストック形成という社会的使命を実現

2011年（平成23年）

● **分譲マンションの新ブランド「OHANA（オハナ）」を発表—良質な住まいを多くの人が購入できる価格で供給**

「良質な住まいを、多くの人が購入できる価格で提供する。」との会社設立時の想いの実現に向け、「OHANA（オハナ）」がスタートしました。

○ グループの運用会社3社を合併—国内最大級の不動産投資運用会社、「野村不動産投資顧問」の誕生

2005年　地球温暖化防止の「京都議定書」発効
　　構造計算書偽造問題
2008年　リーマンショック
2009年　新型インフルエンザの流行

2010年　COP10（生物多様性条約第10回締約国会議）開催
　　国内総生産（GDP）世界第3位
2011年　東日本大震災
　　世界の推計人口70億人突破

特集
あしたを、つなぐ
1

住まいの「安心・安全・高品質」を追求する

「プラウド」の「住み心地満足度調査」と「製・販・管」一貫体制による品質向上への取り組み

野村不動産の分譲マンション「プラウド」には、「住まう方、創る者、そして地域の人々までもが『誇り』と感じられる住まい」という思いが込められています。「プラウド」ブランド誕生から9年。この「『誇り』と感じられる住まい」の実現に向けた野村不動産グループの取り組みをご紹介します。

「住み心地満足度」向上への取り組み

「プラウド」誕生から4年が経過した2006年、野村不動産グループは、プラウドの品質向上とさらなる信頼獲得を目的として、入居後のお客さまの「住み心地満足度」向上のための取り組みを開始しました。

顧客第一主義の原点に立ち戻り、お客さまがどのように暮らしているのか、住み心地に影響を与えているものは何か、何に対し困っているのかを理解することで、現在の居住者はもちろん、将来のお客さまに対しても「住み心地満足度」を上げ、「プラウド」への愛着を深めてもらいたいと考えたからです。

既分譲物件の現地調査をスタート

この取り組みは、野村不動産による、野村リビングサポートの住まいるサポーター（管理員）へのヒアリングと現地調査から始まりました。

さまざまな築年数の既分譲物件70棟を調査した結果、同じレベルの修繕計画やメンテナンスを行っているにもかかわらず、素材によって劣化の度合いが異なったり、時間の経過とともに居住者の使用方法が変化するなど、設計者の設計時の想定を超えてしまう状況があることが判明しました。

例えば、「素材によって外壁の汚れに差がある」「中庭の植栽が育っていない」「共用部にケータリングの食器が置かれている」 ―このような現地の情報を野村不動産と野村リビングサポートが一つひとつ共有し、協働して改善方法を検討し、さらに、次の「プラウド」の商品企画に反映させていきました。経年やメンテナンスまで配慮して設計することで、経年「優価」、引いては「住み心地満足度」向上につながるからです。

「住み心地満足度調査」の実施

続いて、2006年と2007年の2度にわたり、野村不動産の既分譲物件居住者約8,000世帯を対象にした「住み心地満足度調査」および居住者に直接話を聞くための「オーナーズ座談会」を実施しました。「住まいに対する満足度」「今の住まいを満足または不満に思う理由」「アフターサービス※満足度」「アフターサービスで満足または不満に思う点」などを尋ねるものです。

こうした居住者の声の中で喫緊に対応すべき課題やニーズは、大きく3つありました。①アフターサービスの強化と専有部内の困りごとへの対応、②居住者と野村不動産グループとのコミュニケーション強化、および③マンション内の良好なコミュニティ形成です。

※アフターサービス：入居後の一定期間、売主の責任で不具合などに対応すること。部位や状況により、2年・5年・10年の保証期間が定められている。

お客さまの声に応える

課題① アフターサービスの強化と専有部内の困りごとへの対応

まず、「アフターサービスの強化」については、竣工後3ヵ月・1年・2年の定期アフターサービスの際にお客さまから「コミュニケーションシート」（現「アフターサービスアンケート」）を取得することで、要望に対して漏れなく迅速・的確に対応していきました。

また、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「リビングQコール」※を開始し、アフターサービスや共用

部の修繕などと合わせて、すべてのサービス窓口を「野村住まいるセンター」に一本化しました。

さらに、2010年4月には、野村不動産内にプラウドカスタマー部を新設しました。契約・入居後のお客さまとのコミュニケーション強化およびアフターサービスの充実に向けた取り組みを担っています。

※21ページをご覧ください。

野村不動産
プラウドカスタマー部
副部長兼CS推進課長
四宮 聡

「住み心地満足度調査」を担当。「プラウドオーナーズクラブ」の立ち上げなど、ソフト面から「プラウド」を支える。

「座談会では、お客さまから『自分たちはずっと見守られているんですね』との声をいただきました。こうした声は、社員の励みとなっています。」

課題② 居住者と野村不動産グループとのコミュニケーション強化

次に、居住者とのコミュニケーションを確実に行うための施策として、会員組織「プラウドオーナーズクラブ」を創設しました。会報誌『PROUD SALON』の発行や会員限定サイト「プラウドオーナーズクラブサイト」の運営を通して、住まいのメンテナンス方法、新しいライフスタイルの提案、会員限定イベントなどの情報を発信しています。

現在は、当サイトを通じた「住み心地満足度調査」も開始し、調査結果をサイト上で報告するなど、お客さまと野村不動産グループの双方向のコミュニケーションの場として活用しています。

課題③ マンション内の良好なコミュニティ形成

一連の調査で確認できたことは、マンションにおける良好なコミュニティ形成の必要性でした。2007年に実施した「住み心地満足度調査」の結果、「現在の住まいを不満に思う」要素の第1位として「コミュニティ・住民の意識やマナー」が上がったのです。居住者同士の円滑なコミュニケーションは、防犯・防災対策にもつながり、近隣トラブルを未然に防ぐ上でも効果を発揮します。

こうした背景から、野村不動産と野村リビングサポートでは、それまで入居直前に開催していた「管理説明会」を「ハウスウォーミングパーティー」にリニューアルし、自己紹介やゲームを通して入居予定者同士がコミュニケーションを持つ機会としました。現在、このイベントは全国の「プラウド」で導入され、入居予定者の70～90%が参加し、入居後の防災訓練や円滑な管理組合の運営へとつながっています。

さまざまな取り組みの結果、2007年調査時においては、「住み心地満足度」について「満足」91.2%（うち、「大変満足」22.1%）でしたが、2010年調査では「満足」93.1%（うち、「大変満足」29.2%）に上昇しています。また、「不満」の要素として上げられていた「コミュニティ」は、23.8%から18.1%に改善しました（下グラフ参照）。

3つの主な課題と施策

課題① アフターサービスの強化と専有部内の困りごとへの対応

- 「アフターサービスアンケート」の実施
- サービス窓口を「野村住まいるセンター」に一本化
- 専有部サービス「リビングQコール」開始
- 野村不動産内にプラウドカスタマー部を設置

課題② 居住者と野村不動産グループとのコミュニケーション強化

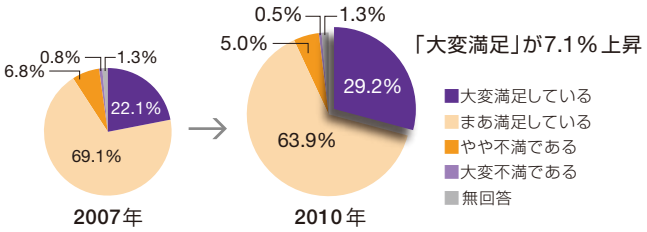
- 「プラウドオーナーズクラブ」の創設
- 会員限定サイト「プラウドオーナーズクラブサイト」開設
- 会報誌『PROUD SALON』の発行

課題③ マンション内の良好なコミュニティ形成

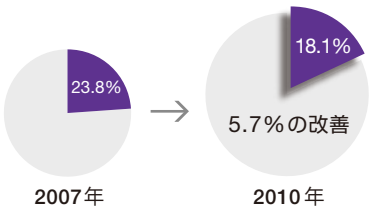
- 「ハウスウォーミングパーティー」の開催
- 「夏まつり」「防災訓練」などの支援
- 「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」の開発（特集14ページをご覧ください。）

2007年・2010年に実施した「住み心地満足度調査」の結果

「現在の住まいの満足度」



「現在の住まいを不満に思う」のうち、「コミュニティ・住民の意識やマナー」の割合



「製・販・管」一貫体制と品質向上に向けた取り組み

「プラウド」では、「製造」(用地取得・建築設計・事業推進・品質管理)、「販売」(マーケティング・営業)、「管理」(管理修繕・アフターサービス)の担当がチームとなって、事業を推進します。「製・販・管」の各担当が横断的に事業にかかわり、生活のしやすさ、使い勝手の良さ、メンテナンスのしやすさを追求して商品化していくものです。

このサイクルが機能することによって、お客さまの声や施工現場の情報をグループ内で共有し、「プラウド」の商品企画に活かすことが可能となります。

「プラウドシティ稲毛海岸」商品企画会議
商品企画・建築設計・事業推進・営業の各担当が集まり、「プラウド」の商品企画を行います。

お客さまの声に技術で応える

「製・販・管」一貫体制の中で、お客さまの声を最終的に受け取り「かたち」にするのが、「製」を担う技術者です。「プラウド」の開発には、現在198名の技術者(うち、一級建築士104名)が在籍しており、「建築設計」「事業推進」、さらに各施工工程において、構造検査や竣工検査などを行う「品質管理」を担っています。

建築・施工上の課題に応えていく仕組みづくりは、すでに30年以上前から試みられてきました。

『いしずえ』

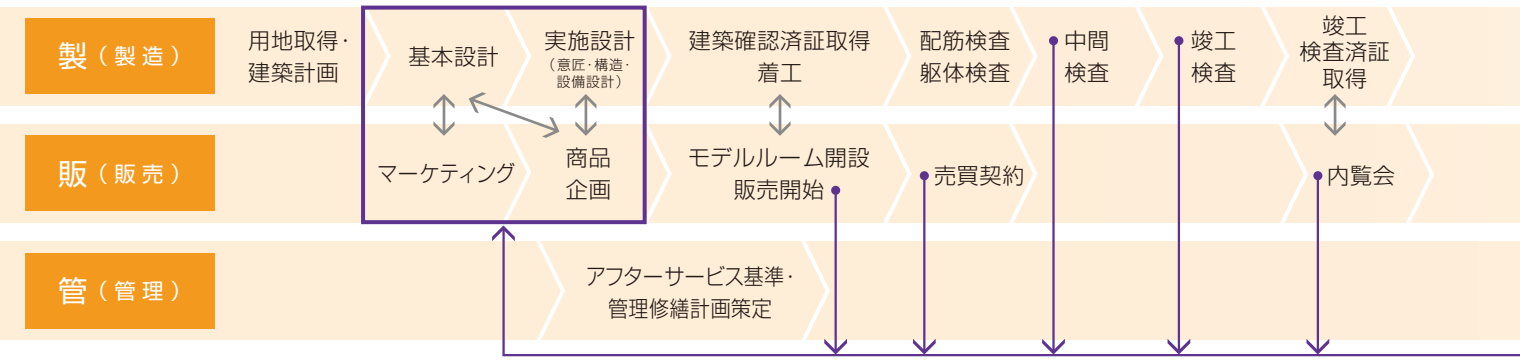
『いしずえ』は、技術的な情報交換を円滑に行う仕組みとして生まれ、現場で発生した課題と状況、類似事例などを掲載したものです。野村不動産と施工会社が情報を共有することで、問題解決および再発防止の役割を果たしてきました。現在は、「品質管理通知」としてイントラネット上で配信されています。

こうして蓄積されたノウハウやお客さまの声は、最終的に「集合住宅設計基準」や「集合住宅マニュアル(構造・建築・設備)」(以下、「当基準」)として集約されます。

当基準には、設計や構造躯体の基準、品質管理検査の方法、補修方法などが詳細に示されています。社内だけでなく、設計者や施工会社、協力会社に対しても配布され、定期的な説明会などにより、周知徹底されています。さらに、

「製・販・管」一貫体制

野村不動産グループ各社・各部署が連携し、「製造」「販売」「管理」の担当がチームとなって、「プラウド」の「安心・安全」の実現と品質向上に取り組んでいます。



野村不動産　住宅建築部
部長　吉村 哲己

「プラウド」の「安心・安全・高品質」を実現するために、建築設計、事業推進、品質管理や「工事安全防犯対策指針」の徹底を担う。

「建築は長期にわたり、その街の重要な構成要素となります。その責任を真摯に受け止め、『プラウド』の品質向上に取り組んでいきます。」

野村不動産による
配筋検査

検査機関や施工会社の検査とは別に野村不動産独自の検査を実施することで、実効性を高めています。

また、当基準に加えて、2009年には、建設現場における重大な災害や事故を防止することを目的として、「工事安全防犯対策指針」を策定しました。

安全に対する意識啓発や各施工工程での重点項目・確認事項を明記することにより、第三者や近隣住民にも影響を及ぼす可能性のある建設現場での安全確保と防犯対策を図っています。

ブランドコンセプトの実現に向けて

「製・販・管」一貫体制により、今日お客さまと技術者の距離はさらに近くなりました。劣化や不具合に対応するだけでなく、お客さまの声を積極的に商品開発に取り入れ、具現化しています。

野村不動産グループとお客さまとの関係は、鍵を引き渡してからアフターサービスの期限である10年を超えても変わりません。野村不動産グループでは、今後もブランドコンセプトである「住まう方、創る者、そして地域の人々までもが『誇り』と感じられる住まい」の実現に向けて、「プラウド」の「安心・安全」と品質向上に取り組んでいきます。

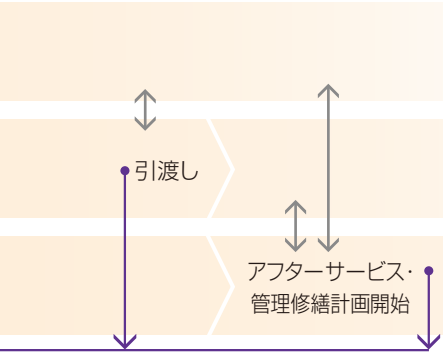
DD（ダスト&デリバリー）ボックス：メールボックス下部にDDボックスを設置。ケータリングの食器や不要なダイレクトメールなどを一時収容します。

中庭：秋分時4時間以内の日照の場合、日陰に強い植栽または石やタイルを中心とした設計とします。

ゴミ置き場：防汚・清掃性に配慮し、床・腰壁・壁・棚には、防塵塗装を行い、臭い対策として防臭装置などの設置をしています。

「集合住宅設計基準」と「集合住宅マニュアル」

お客さまの声や施工現場の情報は、「集合住宅設計基準」や「集合住宅マニュアル」に集約され、「プラウド」の「安心・安全・高品質」の基準となります。
右上写真は、2006年の現地調査の結果を受けて、「集合住宅マニュアル」に導入した事例。当基準は「製・販・管」の各担当や施工現場のフィードバックを受けて随時改訂されます。



特集
あしたを、つなぐ
2

コミュニティ形成を建築・デザイン的側面から支援する

日本女子大学大学院との産学協同プロジェクト「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」

野村不動産と日本女子大学大学院の篠原研究室が、産学協同で開発した「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」（公益財団法人日本デザイン振興会主催）を受賞しました。ここでは、マンションにおける良好なコミュニティ形成を、建築・デザイン的側面から支援する取り組みについてご紹介します。

コミュニティ形成を建築・デザイン的側面から考える

コミュニティは人間が生活をしていく上で不可欠なものです。インターネットを介したコミュニティなど、現在はそのあり方が多様化していますが、東日本大震災以降、住まいを中心とする「場所」に帰属するコミュニティの重要性が改めて見直されています。

野村不動産が2007年に既分譲マンションを対象に行った「住み心地満足度調査」（特集10ページ参照）においても、居住者が「コミュニティ」を重視していることが分かりました。

分譲マンションの居住者は「資産としての空間を共有する」ことや、「管理などの共同行為を行う」といったつながりが前提となっているため、良好なコミュニティ形成は、豊かで安心・安全なマンションライフの基盤となります。

このような観点から、野村不動産では、建築・デザイン的側面からコミュニティ形成を支援することを目的として、2008年より日本女子大学大学院の篠原聡子教授とともに研究を進めてきました。

共用空間の使用事例を調査・分析

当研究は、野村不動産が分譲した築1年から築20年のマンションの共用空間を現地調査・ヒアリングすることから始まりました。共用空間がどのように使用され、コミュニティ形成に影響しているかを調査した結果、夏祭りのような大規模な活動から小グループによる緊密な活動まで、予想以上に機能している事例がある一方、たまり空間がない、日常動線が分散しているなど、居住者のコミュニケーションが空間的要因によって阻害される事例も見られました。

コミュニティ観タイプ分類		Factor 1	Factor 2	Factor 3
A 結束拡張型	周囲に積極的に働き掛け、結束することを望む	○	○	○
B 依存期待型	組織とのつながりに多くを期待しているが、極めて受動的	○	×	○
C 自己快楽型	自己の快適性を基準にし、周囲の意向をあまり気にしない	×	○	○
D 充足維持型	人付き合いにストレスを感じておらず、現状維持を望む	○	○	×
E 秩序主導型	主導でルールをつくり秩序ある状態を望む	×	○	×
F 随意接触型	人付き合いのストレスを嫌い、気ままな交流を望む	×	×	○
G 傍観消極型	強くデメリットを感じているわけではないが、何も望んでいない	○	×	×
H 接触拒否型	人付き合いはデメリットが上回ると考えており接触を望まない	×	×	×

Factor 1 同居者（家族、ペット）を介した付き合いを積極的にしたい
Factor 2 人付き合いに対して積極的な方だ
Factor 3 人付き合いを今後さらに広げていきたい

コミュニティ観の差異を8つに分類

居住者がコミュニティに対して期待すること、心地良いと感じる付き合い方はさまざまです。篠原研究室と野村不動産では、「プラウドクラブ」会員を対象に、「人付き合いに対する価値観」「コミュニティが良好なマンションへの居住意向」「コミュニティのイメージ」「マンション内で展開されるシーンの好感度」などのアンケートを実施し、その結果から3つのファクターを抽出。コミュニティ観を8つのタイプに分類しました。この分類は居住者の価値観や家族構成の変化、居住年数の経過によって変化し、コミュニティへのニーズも変容します。

野村不動産　商品開発部
部長　川合 通裕

「プラウド」の商品企画部門のリーダーとして、「コミュニティデザイン」「プラウドエコビジョン」などを取りまとめる。

「コミュニティは、環境・防災などさまざまな点でマンションを維持する基盤となるものです。コミュニティは居住者自身が育むもの。私たちはそのための「環境」づくりを行います。

また、コミュニティに対して居住者が期待すること、心地良いと感じる付き合い方は多様で、集まることを強制されることが苦手な人、実は声をかけられるのを待っている人、活発にコミュニティをリードしたい人など、居住者によって、他の居住者、またはコミュニティとしてのマンションとの距離感や指向が異なっているということも分かりました。（14ページ「コミュニティ観の差異を8つに分類」をご覧ください）

「つなぐデザイン」と「離すデザイン」

調査の結果、居住者の異なる価値観が共存し、多様な要求を包括するようなコミュニティが形成されるよう支援する必要があることが分かりました。

そのためには、居住者間の「程良い距離感」が必要であり、「程良い距離感」を実現するには、個人個人の距離、または個人と集団、集団と集団との距離を自分自身でコントロールできるような仕掛けが必要です。

これに対する建築・デザイン的側面からの答えが、「つなぐデザイン」と「離すデザイン」です。

偶発的な出会いからコミュニケーションを誘導するために、日常動線をふくらませた「つなぐデザイン」。ママズラウンジのように子育て世帯の居場所をつくりながら、別の領域に静寂な大人空間を確保する「離すデザイン」。この両方があってこそ、居住者それぞれが日々の生活の中で、他の居住者やコミュニティとの適度な距離を選択できるのです。

さらに、共用空間で想定されるアクティビティ（行為）を人数と時間の観点からS（small）、M（medium）、L（large）に分類し、共用空間の中で効果的に配置することも必要です。（16～17ページをご覧ください）

Sは挨拶や立ち話のように少人数で短時間に行われる行為、Mは5～10人位の人数が行うサークル活動やイベント、Lは防災訓練や夏祭りのような大規模で長時間を要する活動です。

このように、さまざまなアクティビティが共存し、また誘導されるように仕掛けられたデザイン手法が、コミュニティの育つプロセスを後押しするのです。

コミュニティ形成がマンション力を高める

マンションにおいて良好なコミュニティが形成され、その状態が継続されることは、維持管理が十分に行われることも意味しています。良質な維持管理によって長く資産価値を保つことができれば、ストック型社会の実現につながり、環境に対する負荷も軽減できます。さらに防災・防犯の観点からも、成熟したコミュニティは、安心・安全な住環境にとって必要不可欠です。

当デザイン手法は、2011年3月に竣工した「プラウド新浦安パームコート」および「プラウドシティ池袋本町」において活用されました。すでに、現地調査と居住者へのヒアリングも開始しており、野村不動産では、今後もこのデザイン手法をブラッシュアップしながら、マンションにおける良好なコミュニティ形成を支援する取り組みを行っていきます。

ステークホルダーの声

日本女子大学大学院住居専攻教授
篠原　聡子　氏

1981年日本女子大学家政学部住居学科卒業
1983年同大学大学院修士課程修了
2010年より現職。株式会社空間研究所代表

「デベロッパーとして、都市や街に対する責任を果たし、地域コミュニティの核となる住宅の開発に取り組んで欲しい。」

当研究室では、官公庁の依頼を受け、2000年より公団内の「中間集団」（自治会やサークルなど）と「場所」との関係について調査を行ってきました。今回野村不動産との協働により、さらに研究を進めていますが、民間の分譲マンションでこのような調査研究を行うことは、社会的にも大変意義のあることです。

都市に大きなボリュームの住宅を創るデベロッパーには、都市や街に対する責任があります。野村不動産には、マンション内のコミュニティ形成に留まらず、広く地域コミュニティの核となるような住宅の開発に取り組んでいって欲しいと思います。

「プラウドシティ池袋本町」における「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」の導入事例

「マンションコミュニティのためのデザイン手法100」を最初に導入した「プラウドシティ池袋本町」が2011年3月に竣工を迎えました。中庭を取り囲むように、パーティールーム、フルーツガーデン、ベンチ、テラスといった共用施設を配置。ここでのさまざまな経験がコミュニティへの愛着を育みます。また、「静かな空間」と「賑わいの空間」をゾーニングしており、都会的でフォーマルなエントランスホールから中庭を通って奥へ進むにしたがい、空間は寛いだナチュラルな印象へと変わっていきます。

マンションにおける良好なコミュニティに必要なのは、居住者が「程良い距離感」の中で過ごせること。それには、人やコミュニティとの距離を居住者自身がコントロールできるような仕掛けが必要です。「プラウドシティ池袋本町」は、ある施設では顔を合わせやすくし、またある施設では人の気配を感じながら一人で過ごすことができるなどのさまざまな工夫をしています。

Sの手法　挨拶／立ち話／一人で佇む

Sに対応する空間では、日常動線に沿った配置計画がポイントとなります。エントランス脇にちょっとしたラウンジを設けることで立ち話などのたまりを誘発する、視線を緩やかに遮る仕掛けによって新聞を読むといった個人的な行為を誘発するなど、さまざまな仕掛けをしています。

のぞけるライブラリー

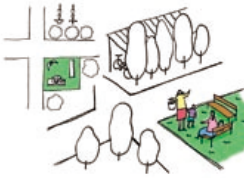
腰窓など、居住者が共用施設を覗ける仕掛けを設けます。入る前に中の様子が分かることで、利用しやすくなります。

グリーンバック

散歩道や回廊に置かれるベンチの背をグリーンに。植栽や築山を背に配置することで安心感のある座りやすいベンチになります。

ドラマな辻

回廊の交差する場所、歩行スピードの落ちる通路のクランク部などにふくらみやベンチなどを設置。話のできる場所を作っています。



「プラウドシティ池袋本町」における、SMLのゾーニング

「プラウドシティ池袋本町」では、共用空間で想定されるアクティビティ（行為）を人数と時間の観点からS（small）、M（medium）、L（large）に分類し、共用施設などを効果的に配置しています。

- Sの手法　挨拶や立ち話のように少人数で短時間に行われる行為のための手法
- Mの手法　5～10人位の人数が行うサークル活動やイベントのための手法
- Lの手法　防災訓練や夏祭りのような大規模で長時間を要する活動のための手法

「プラウドシティ池袋本町」の中庭

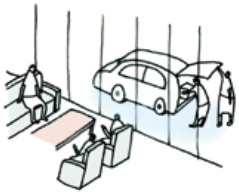
Mの手法　会議／少人数のパーティー／家族の集まり

Mに対応する空間では、その配置計画が重要です。管理組合などパブリックな利用の場合には日常動線に近く、誕生日会などプライベートな利用の場合には日常動線から距離をとる必要があります。

集まる水場

子どもたちは、水盤や噴水があるところに集まります。このスペースのそばには大人の居場所を設けています。

気配ラウンジ



外で遊んでいる子どもたちや、窓の外を行き交う人々を眺めることができます。大きな窓から外の気配が感じられるラウンジです。

ときどきパーティールーム

パーティーなどの特別な日に日常とは異なった利用が可能な部屋を設けます。「プラウドシティ池袋本町」の場合、和室のゲストルームが多目的に利用できます。

Lの手法　季節のイベント／大きな集まり

お祭りフォーメーション

普段は別々に利用している空間を連動させ、一体的に利用できるように計画することで、非日常のイベントの開催が可能になります。メインの広場に対して、さまざまな距離感で居られる空間を設けています。

特集
あしたを、つなぐ
3

日本再生の原動力、中小規模企業のビジネスを応援する

PMO（Premium Midsize Office）事業におけるテナント交流促進への取り組み

野村不動産では、中規模でありながら大規模ビルと同等の機能性と快適性を兼ね備え、ハイグレードなセキュリティやデザインを実現したオフィスビルPMO（Premium Midsize Office）を2008年より展開しています。
ここでは、PMO事業の果たす社会的役割と、テナントをつなぐ新しい取り組みについてご紹介します。

PMO誕生の原点

2011年7月に発表された『中小企業白書』によると、中小企業の企業数（民営・非一次産業）は全国で約419万社。総企業数の99.7%を占めています。（『2011年版中小企業白書』付属統計資料1表）

一方、オフィスビルマーケットを見てみると、東京23区内のオフィスビルのうち、「ワンフロア100坪を超える」ビルは12.1%に過ぎず、圧倒的多数を「100坪以下」のビルが占めています。しかし、こうした中小規模のビルは、セキュリティやスペックなど多くの点で大規模ビルに比較すると十分とはいえません。

このようなマーケットの事情から、実績を積み上げていても、企業規模の問題で大規模ビルには入居することが難しく、何らかの点で妥協して中小規模のビルに入居せざるを得ない企業や事業所が多く存在します。

野村不動産がビル事業を展開する中で、こうした中小規模の企業や事業所からの切実なニーズが聞こえてきました。入居したビルにより、企業のブランド力や、競争力、信用度、人事採用にまで影響してしまうケースがあるからです。

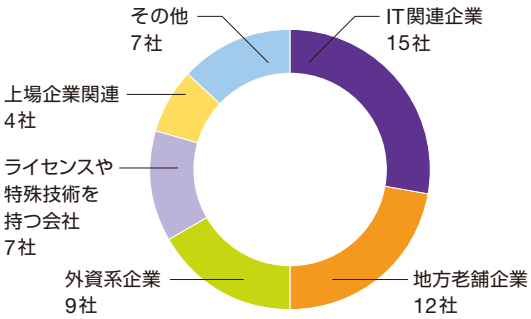
こうしたニーズに応え、これまで手がつけられていなかった「中規模サイズのプレミアムなオフィスビル」を提供することにより、日本再生の原動力ともなる中小規模の企業をサポートしようと誕生したのが、PMO事業です。

PMOは2011年10月現在、東京都中央区を中心に9棟が稼働し、54の企業が入居しています。入居企業は、IT関連企業や地方老舗企業の東京拠点、外資系など多岐にわたり、24時間365日体制のセキュリティシステムやデザイン性・快適性を追求した空間デザインといったコンセプトが、テナントのブランド力向上に大きな役割を果たしています。

PMO日本橋本町
PMO第1号物件。CO_2排出量を抑える高効率空調システムやセキュリティと連動した照明・空調の自動オフ機能、屋上緑化など、環境にも配慮した設計となっています。

〈物件概要〉

所在地	東京都中央区日本橋本町
規模	地上9階、地下1階建
基準階面積	306.36m²（92.67坪）
総貸室面積	2,450.06m²（741.14坪）
竣工	2008年6月



テナントの業種
テナントは54社。IT関連企業、地方老舗企業、外資系企業、ライセンスや特殊技術を持つ会社、上場企業関連の5つに大きく分類されます。

最新のオフィス情報や地域の情報を掲載する『Premium日本橋時間』を発行

「PMO日本橋二丁目」にモデルオフィス「PMOサロン」をオープン

企業と企業をつなぐ

PMOでは、2009年より新しい取り組みを開始しました。ビル事業として求められる「品質の良い執務空間を提供する」役割だけでなく、テナントのビジネス自体を応援していこうという試みです。

そのひとつが、テナントの交流の場を提供することを目的として開催した「PMOプレミアムレセプション」です。このイベントも、テナントの声から生まれ、過去2回開催されました。有識者による講演やテナントによるパネル展示、交流パーティーなどが行われ、テナント間のコミュニケーションを図り次のビジネスが生まれる機会となっています。

また、PMOではこれまでに7ヵ所でモデルオフィスを開設し、「理想のオフィス・未来のオフィス展」「PMO Office Style展―PMOで生まれたいろいろなオフィスの展覧会」などの開催を通して、デザイン性・快適性と業務効率向上を両立させるオフィスの提案や、在宅勤務や遠隔会議といった新しいオフィススタイルの情報を発信しています。

野村不動産では、今後も、テナントのビジネスを応援する良きパートナーとして、さまざまな取り組みに挑戦していきます。

「第1回PMOプレミアムレセプション」の交流パーティー

「理想のオフィス・未来のオフィス展」では、大手家具メーカー6社がコンペティション形式で「未来型オフィス」を企画。在宅勤務や遠方会議に便利な「遠隔カメラ搭載ロボット」や、会議時の情報セキュリティを確保する「LAN対応デスクマット」など、機能的で美しいデザインの未来型オフィスが提案されました

ステークホルダーの声

DOTインターナショナル株式会社
代表取締役　折戸 哲也 氏
設立：2006年11月7日
資本金：1,500万円
社員数：44名
事業内容：医薬品・医療機器の臨床開発業務
URL：http://www.crodot.jp

「PMOへの移転により、優秀な人材とセキュリティを確保。クライアントからの評価も上がりました。」

2009年にPMO八丁堀にオフィスを移転しました。一番大きな変化は、優秀な人材の確保がスムーズになったことです。移転前は、設立年数が浅く、会社の規模も小さいということもあり、内定辞退者が5割を超えた年もありました。それが現在は1割以下に激減しています。PMOのグレードが会社の信頼感につながり、応募者の反応も変えたのでしょう。

クライアントからも反響がありました。当社は医療品開発における臨床試験の受託業務を行っており、クライアントは新薬を開発する大手製薬会社です。外観やエントランスのグレード感に感心された、ということもありますが、セキュリティが万全で、ワンフロア・ワンテナント設計で防犯性が高いことも納得いただいた要因です。当社のデータは機密性が高いため、強固なセキュリティが標準仕様となっているPMOには大変満足しています。

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。

取引先とともに

野村不動産グループでは、事業のパートナーである取引先企業とのコミュニケーションを図るためのさまざまな取り組みを行っています。
取引先企業と公正・透明・適正な取引を行い、適時適切に情報を共有し、相互が成長することによって、高品質で安心・安全な商品・サービスの提供が可能になると考えています。

公正、透明な競争ならびに適正な取引に関する方針

野村不動産グループでは、「野村不動産グループ行動規範」において、「独占の禁止、公正な競争、公正な取引に関するすべての法令および規約などを遵守します。」と規定しています。

また、取引先を選定する際には、品質やサービス内容、価格などを公正に判断し、透明性の高い取引を行っています。今後も、これらの方針をもとに、取引先との信頼関係を確立し、事業活動を推進していきます。

「集合住宅設計基準」「集合住宅マニュアル」などの周知徹底

野村不動産では、「集合住宅設計基準」「集合住宅マニュアル(構造・建築・設備)」「アフターサービス基準」など、「プラウド」の「安心・安全・高品質」に関する基準を施工会社および設計者に配布し、定期的に説明会を開催しています。

このように、独自の設計基準や施工基準、品質保持のための施策を情報共有し、設計・施工の際に徹底することにより、常に高品質で安心・安全な住宅を供給することに努めています。

「集合住宅設計基準」と「集合住宅マニュアル」

建設現場における「工事安全防犯対策指針」の策定

野村不動産では、分譲マンション建設現場における重大な災害や事故を防止するため、「工事安全防犯対策指針」を策定しています。

施工会社に対して、安全に対する意識啓発や現場作業における各工程での具体的な重点項目を確認することで、第三者や近隣住民にも影響を及ぼす可能性のある解体工事・新築工事中の安全確保および防犯対策を図っています。

【工事安全防犯対策指針概要】

- 即時報告義務について
- 個人・企業情報管理について
- 防犯対策基準
- 工事着手前の確認事項
- 仮設計画における確認事項
- 解体工事における事故防止対策
- 重機作業における事故防止対策

事業用不動産情報誌の発行

野村不動産では、年間4回、事業用不動産情報誌を発行し、顧客企業や取引先約5,000社に対して配布しています。

この情報誌には、省エネや震災対応などの特集記事および不動産マーケットの動向などを掲載しており、野村不動産の取り組みや不動産マーケット情報の発信を通じて、顧客企業・取引先とのコミュニケーション促進に努めています。

事業用不動産情報誌

協力会社との勉強会を定期的に開催

野村リビングサポートでは、事故やトラブルの報告や改善指示などの情報交換を通じた事故の再発防止や業務品質向上を目指し、定期的に協力会社との勉強会を開催しています。

修繕工事・設備点検・清掃の協力会社と毎月1回、植栽維持管理会社と毎月2回の勉強会を行っており、2010年度は延べ42回の勉強会を開催しました。

野村リビングサポート主催の取引先勉強会

株主・投資家とともに

野村不動産ホールディングスは、株主・投資家の皆さまに対し、正確・公平・適時に経営戦略や財務状況などに関する情報を開示することを基本としています。
東京証券取引所の定める適時開示規則に沿った適時開示を行うことはもちろん、さまざまなIR活動を通して積極的なコミュニケーションを行い、理解促進と信頼構築に努めています。

IRコミュニケーション

野村不動産グループでは、野村不動産ホールディングスに広報IR部を設置し、個人株主・国内外の機関投資家・証券アナリストの皆さまの理解促進と信頼構築に努めています。金融商品取引法などの関連法令および東京証券取引所の定める適時開示規則を遵守することはもちろん、適時開示規則などに該当しない情報についても、Webや決算説明会などのイベントを通じて積極的に開示し、市場関係者とのコミュニケーションを推進しています。

株主・投資家向けWeb画面

決算説明会

第2四半期末および決算期末の決算発表後、投資家やアナリストを対象とした決算説明会を開催し、取締役社長およびIR担当取締役が、決算説明および質疑応答を行っています。

決算説明会

個別ミーティング

市場参加者と直接意見交換する機会として、機関投資家・アナリストなどを個別に訪問し、決算説明および質疑応答を行っています。2010年度は、延べ398回のミーティングを行いました。

海外IR

2010年度は3回の海外IRを実施し、当社グループの事業内容や成長戦略を説明しました。海外の機関投資家に対しても国内の投資家と同様にコミュニケーションを図り、説明責任を果たし理解を促進することに努めています。

物件見学会の開催

国内外の機関投資家に対し、マンションやオフィスビルなどの見学会を通じて、野村不動産グループの事業内容を紹介しています。2010年度においては、6回の見学会を実施しました。9月には、海外機関投資家に日本の不動産業界に対する理解を深めてもらうことを目的としたモデルルーム見学会も開催し、13名の海外機関投資家を迎えて「プラウド新浦安パームコート」と「プラウド元麻布」の2物件を案内しました。

海外機関投資家向けモデルルーム見学会

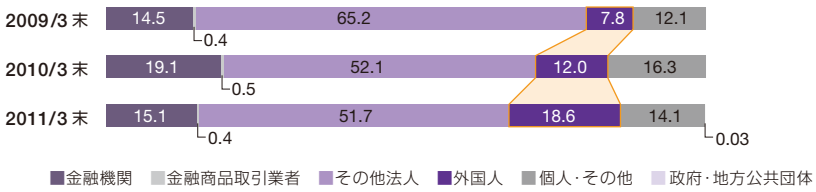
株主還元に対する基本方針

野村不動産ホールディングスは、経営環境ならびに設備投資計画などを総合的に勘案し、内部留保を考慮の上、業績に応じて利益を配分することを基本としています。また、中長期的には配当性向30%程度を目処とし、株主の皆さまに対して利益配分を行うことを基本方針としています。

株式データ

所有者別保有状況（%）

※小数点第二位を四捨五入しています



株式の状況（2011年3月31日現在）

発行可能株式総数	450,000,000株
発行済み株式総数	190,387,000株
株主数	51,592名

地域・社会とともに

野村不動産グループでは、企業市民としての責任を果たし、
より良い地域・社会づくりに貢献したいと考えています。
また、事業を通じて地域の持続・発展に貢献したいという想いのもと、
子どもたちの教育支援などの活動を積極的に行っています。

東日本大震災における取り組み

東日本大震災被災地への復興支援

野村不動産グループでは、東日本大震災で被災された方々の救護や被災地の復興に役立てていただくため、社会福祉法人中央共同募金会を通じて、5,000万円の義援金を寄付しました。

なお、野村不動産では、ボランティア休暇制度を設置し、震災の被災地において社員自らが社会貢献活動に取り組むことを応援しています。

被災者への優先雇用を実施

野村リビングサポートでは、東日本大震災により被災された方々の支援を目的として、優先的に首都圏の住み込みの住まいるサポーター（管理員）の募集を行い、2物件で採用しました。

東芝ビル夏祭りにおける復興支援活動

NREG東芝不動産では、「東芝ビルディング」において、毎年8月に「東芝ビル夏祭り」をテナントで構成される商店会と共同で開催しています。2011年は、さまざまなアーティストのライブや抽選会に加え、東日本大震災の復興支援として、被災地の特産品の販売と募金活動を実施しました。約3,300人の皆さまにご来場いただき、集まった募金は、日本赤十字社を通じて全額寄付しました。

約3,300人が来場した「東芝ビル夏祭り」

地域・社会との共生

「横浜ビジネスパーク」における地域貢献活動

「横浜ビジネスパーク（YBP）」では、地域に密着したビルの運営・管理を目指し、地域住民の皆さまとのコミュニケーションの促進、地域の活性化と安心・安全な街づくりの支援を目的として、さまざまな取り組みを行っています。

「横浜ビジネスパーク 楽園夏まつり」や「ホタルがすむ街づくり展」などのイベントの開催をはじめ、地元の小学校・保育園などの防犯・防災支援や教育支援にも注力しており、これらの活動を通して、地元の子どもたちとの交流や、安心・安全な街づくり支援に積極的に取り組んでいます。

「横浜ビジネスパーク」における地域住民との交流活動

- 帷子小学校・保土ケ谷小学校提携による「ビオトープ観察会」「稲作り教室」の実施

▶27ページコラムをご覧ください。

- 合歓の木保育園の防災訓練支援
- 保土ケ谷小学校における「スクールゾーン対策協議会」と「防犯パトロール」への参加
- 保土ケ谷区の地区安全・交通・危機管理協力会への参加
- 保土ケ谷養護学校を通じたエコキャップ推進ネットワーク活動
- 横浜市消防操法技術訓練会への参加

「ホタルがすむ街づくり展」では、ホタルを見るために多くの地域住民が訪れます

「横濱ジャズプロムナード」に協賛

「江戸遊学」講座の開催

野村不動産では、「日本橋室町野村ビル」において、2011年4月より「江戸遊学」講座を開催しています。

「江戸遊学」講座は毎月1回開催され、「江戸・歌舞伎・きもの」をキーワードに、歌舞伎や落語など、各界で活躍されている方々を講師として招き、地域の皆さまに現在に受け継がれる江戸の

「江戸遊学」講座を開催

価値観を学び、楽しんでいただくための場となっています。

また、講座終了後には参加者同士が交流する場を設け、地域・社会の皆さまのコミュニケーション促進にも努めています。

「名橋『日本橋』を洗う会」に参加

野村不動産では、「日本橋室町野村ビル」の竣工を機に、「名橋『日本橋』を洗う会」に参加しました。

2011年で41回目を迎えた名橋「日本橋」を洗う会は、毎年7月に開催されており、地元の住民や町会、企業などが参加して日本橋を磨くという恒例行事です。地域社会の一員として、こうした活動にも積極的に参加しています。

名橋「日本橋」を洗う会に参加

社会貢献活動

地域雇用の促進

野村リビングサポートでは、地域経済の活性化を目的として地域雇用を積極的に進めており、2011年8月1日現在、首都圏を除く全国で825名の住まいるサポーター（管理員）を現地で雇用しています。

「倶楽部100®（ワン・ハンドレッド）」サークルの推進

メガロスでは、2001年より「100歳まで元気に健康で!」をコンセプトに、「倶楽部100®」というサークル活動を実施しています。

現在、60歳から80歳を中心に約2,500名の会員が登録し、週2回のトレーニング会や提携する医師の講演会などの活動が行われています。

また、2010年11月に、「倶楽部100®総会」を実施しました。238名の会員が参加し、アンチエイジングの講演や、各店舗の会員とスタッフによる創作ダンスの発表会などが行われました。

今後も、こうした活動を通じて、高齢化社会における健康と心に有益な情報を共有する場を提供し、健康な生活をサポートしていきます。

創作ダンスの発表会

「横浜ビジネスパーク」における教育支援活動
地元小学生が参加する「ビオトープ観察会」「稲作り教室」を実施

「横浜ビジネスパーク（YBP）」では、都市部に住む子どもたちに自然の大切さを学んでもらうことを目的としてビオトープ*を常設し、地元の帷子小学校・保土ケ谷小学校の4年生児童を対象とする「ビオトープ観察会」を継続的に行っています。

この活動の一環として、2011年9月、「お話」と題する講義と「ビオトープ観察会」を開催しました。

「お話」では、YBPのテナントである（株）パーキンエルマージャパンの協力により、「水の性質」をテーマとした講義と実験を実施。「ビオトープ観察会」では、神奈川県水産技術センターの職員が魚の見分け方などの説明を行い、子どもたちがビオトープ内の池で泳ぐメダカやドジョウの観察を行いました。

また、毎年5月から11月にかけて、地域の農家の方の協力により、「稲作り教室」を開催しています。帷子小学校の5年生児童が参加し、11月の収穫祭は、もちつきでしめくくられます。

* 動植物が生息できる環境条件を備える地域

水溶液の性質によって試薬の色が変わる様子に目を輝かせる小学生

ビオトープでメダカやドジョウを観察する子どもたち

「稲作り教室」で「代かき」に夢中になる子どもたち

社員とともに

野村不動産グループでは、ステークホルダーから信頼され、持続的に発展していくためには、
事業の担い手である社員の成長が不可欠であると考えています。
グループ社員が互いの多様な価値観を認め合い、個々の能力を最大限に発揮するために、
働きやすい職場環境の整備や健康管理体制の充実、および人材育成を行っています。

人材育成とダイバーシティマネジメント

人材育成に関する基本計画

野村不動産では、グローバル化・少子高齢化などの社会構造の変化や、複雑化・高度化する不動産ビジネスに機敏に対応するためには、高い専門性と実行力を備え、広い視野で行動できる人材を育成することが重要と考えています。こうした考えのもと、「人材育成に関する基本計画」を策定し、配置転換や研修などの基本方針を定めました。

また、野村不動産グループ各社においても、階層別研修や実務研修、資格取得援助などを実施し、計画的な人材育成を行っています。

能力開発プログラム（YCDI）の推進

野村不動産と野村不動産アーバンネットでは、ステークホルダーから信頼される企業となるためには、社員一人ひとりが高い専門性を具備した「プロフェッショナル」であるべきとの考えのもと、能力開発プログラム「YCDI（＝You can do it）」プログラムを推進しています。

【具体的施策】

①人材育成を目的とした定期異動の実施
②若手社員の計画的配置による社会人基礎力の早期強化
（社会人基礎力：職場や社会の中で多くの人々と接触しながら仕事をしていくために必要な能力）
③経営層の育成
④階層別研修、選抜型研修、能力開発プログラム（YCDI）など、
研修プログラムの充実　※YCDIについては、上記参照

【野村不動産が目指す人材】

意：	自らの信念に基づき主体的に行動し、成果が結実するまでやりぬく意思・力。
知：	当社の事業領域に関し幅広い実務能力のほか、財務、企業価値分析などの経営分析力、社会環境変化への洞察力などをあわせ持つ多角的能力。
情：	人の心理・動きへの理解力、組織の能力を引き出すコミュニケーション力。
考：	実際の現場における与件、さまざまな対立などを踏まえ、成果につなげる具体案を練り出す戦略的思考力。

このプログラムでは、宅地建物取引主任者、不動産鑑定士などの不動産に関する専門資格の取得のみならず、広く社会人として必要な能力を身につけることを目的とした語学・財務・法務講座など、各種プログラムを提供しています。

「ダイナモキャンプ」および「育メン講座」の実施

野村不動産住宅カンパニーでは、ダイバーシティマネジメントへの取り組みと次世代リーダーの育成を目的として、「ダイナモキャンプ」を実施しています。

若手から中堅まで、さまざまな職種・職域の社員が集まり、有識者による講演の聴講や、同業他社・他業種企業へのヒアリングなどを通して、見識を広げる活動を行っています。

また、この「ダイナモキャンプ」の一環として、2011年6月、「育メン講座」を開催しました。この講座は、社員が家事体験などを通じて、お客さまとのコミュニケーション能力や商品企画力の向上を図るとともに、ワークライフバランス意識を高めてもらうことを目的としています。今回の講座では、東京ガス（株）にご協力をいただき、調理実習や子育てに関する講演会を実施し、約30名の社員が参加しました。

若手男性社員が、20分で4品目をスピード料理

イントラ版社内報「@Bridge」を開設

野村不動産は、2010年7月、情報共有のスピード化と社員同士のコミュニケーション強化を目的に、社内報『Bridge』を、イントラネット上で発信する「@Bridge」としてリニューアルしました。

「@Bridge」は週に2回以上更新され、事業の経緯や担当社員へのインタビュー、若手社員の仕事紹介や社員のプライベートレポートなど、幅広い内容を発信しています。

このように、社内コミュニケーションの促進を図り、組織の活性化に取り組んでいます。

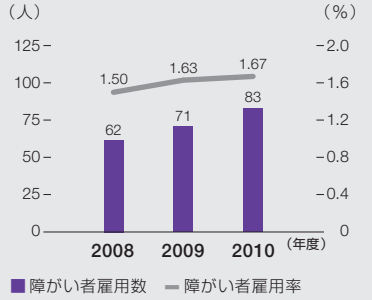
イントラネット版社内報「@Bridge」

多様な人材の雇用

野村不動産グループでは、多様な人材が互いの価値観を認め合い、組織力を高めることが、企業価値の向上につながると考え、障がい者やシニアの方々の採用を行っています。

2011年3月末現在、障がい者の雇用数は83人、障がい者雇用率は1.67%となっており、今後も採用活動を継続的に推進するとともに、障がい者が働きやすい職場環境づくりに取り組んでいきます。

障がい者雇用数／障がい者雇用率



また、野村リビングサポートでは、住まいるサポーター（管理員）などとして、シニアの方々を1,800名（2011年4月末現在）雇用しています。

ワークライフバランス

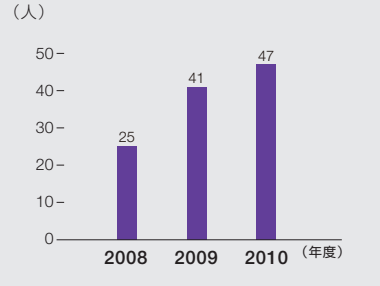
育児・介護の支援

野村不動産グループでは、社員一人ひとりが最適な働き方を選択し能力を発揮できる職場づくりを推進するため、育児休業制度や育児短時間勤務制度、介護休業制度を設けています。また、これらの制度を利用する方法をイントラネット上において周知するとともに、取得しやすい職場環境を整備しています。

例えば、野村不動産と野村リビングサポートでは、子どもが満3歳に達するまでの育児休業制度、小学校に就学するまでの育児短時間勤務制度を整備し、育児のため就業を断念することがないような環境づくりを行っています。

今後は男性の育児休業の取得を促進するなど、グループ社員への積極的な周知と活用の促進に取り組んでいきます。

育児休業取得者数



介護休業取得者数

（人）

2008年度	2009年度	2010年度
1	0	1

過重労働の防止

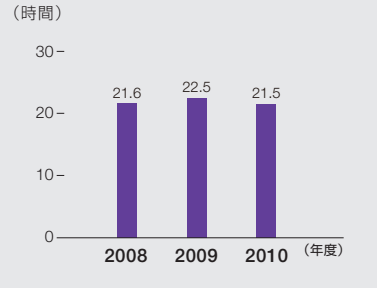
野村不動産グループでは、社員の過重労働を防止・抑制するためのさまざまな取り組みを行っています。

具体的施策として、野村不動産では、バースデー休暇、リフレッシュ休暇の導入による有給休暇の取得促進、およびノー残業デーの実施やパソコンの利用時間制限による労働時間の短縮に努めています。

また、「1ヵ月当たりの労働時間が一定時間を超過した社員」については、「疲労蓄積自己診断チェックリスト」の提出、所属長においては「業務改善計画書」の提出を求めるとともに、本人、所属長、人事部との三者面談を実施しています。

さらに、「労働時間を著しく超過した社員」については、産業医との面談を行い、必要に応じ臨時の健康診断を実施するなど、健康管理体制の充実を図っています。

総合職・専任職のうち、フレックスタイム制勤務者の月当たり平均法定時間外労働時間（野村不動産）



健康管理の充実

野村不動産グループでは、「野村不動産グループ行動規範」に「健康的で安全かつ働きやすい職場環境を維持するよう努めます。」と定めており、グループ各社は行動規範に基づき、安全で働きやすい職場環境の整備に努めるとともに、労働災害の防止、身体と心の健康管理や職場環境の整備に努めています。

具体的施策として、グループ各社において人間ドックや健康診断を実施するほか、「体と心の健康テレホン」や「健康相談室」を設置するなど、メンタルヘルス対策にも積極的に取り組んでいます。

環境への取り組み

野村不動産グループでは、環境への負荷を低減し持続可能な社会を実現していくことは、
企業としての社会的使命であると考えています。
「野村不動産グループ環境理念」のもと、社員一人ひとりが環境について考え、
各事業領域において、環境に配慮した取り組みを積極的に推進しています。

環境への取り組み指針

「グループ環境理念」の策定

野村不動産ホールディングスは、環境問題にグループ全体で取り組むことを目的として、2009年6月よりグループを横断する形で「環境委員会」を組織しました。その活動の一環として、2010年4月に「野村不動産グループ環境理念」を策定し、各事業領域において環境に配慮した取り組みを推進する際の基本理念としています。なお、「環境委員会」は、2011年4月より「CSR委員会」に承継されています。

「プラウドエコビジョン」

野村不動産は、分譲マンション「プラウド」において、快適な住まいと環境との調和を目指す環境コンセプト「プラウドエコビジョン」を策定しています。

「プラウドエコビジョン」は、多様な省エネ技術・省エネ設計を標準化し、「住まう人の心地良さを追求しながら、自然と調和していくこと。そして社会全体のエコにつなげること。」をコンセプトに、「へらす」「つくる」「いかす」という3つの視点でエコを追求しています。

野村不動産グループ環境理念

美しい地球を未来に継承するために、
自然の力と恵みを活かし、
環境との調和ある街と空間を創り育むことが、
グループの使命であると考えます。

私たちは、
高い志を持ち、環境への感度を高め、
理想の環境クオリティの実現を追求していきます。

プラウドエコビジョン

省エネ・CO_2削減の取り組み

「プラウドエコビジョン」の実践

野村不動産が分譲する「プラウド」では、「プラウドエコビジョン」に基づき、「へらす」「つくる」「いかす」という3つの視点で環境への取り組みを具体化しており、2010年度竣工物件においては、下記の取り組みを行いました。

「へらす」エコ　複層ガラスや二重サッシを採用するなど、省エネ効果を高めることにより、エネルギー消費量を減らします。最も厳しい基準である次世代省エネルギー基準※等級4を積極的に採用し、高効率型機器の採用やエネルギー消費量の「見える化」によって、省エネを図るだけでなく、省エネに対する意識向上にも貢献します。

※ 断熱や気密、冷暖房に関する、住宅の省エネルギー性を高めるために国土交通省・経済産業省が定めた基準。

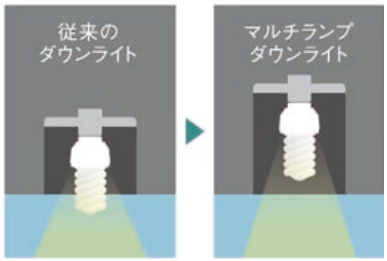
「つくる」エコ　太陽光発電システム（「プラウドシティ池袋本町」「プラウド赤羽」）や、風力発電（「プラウド新浦安パームコート」）など、自然エネルギーの活用や雨水の再利用システムに取り組んでいます。

「いかす」エコ　植栽や自然風の誘導など、自然の恵みを活かすことによって、快適さを提供しています。また、「EV（電気自動車）カーシェアリング」など集合住宅のメリットを活かしたシステムにより、環境負荷の低減に貢献しています。

「プラウド新浦安パームコート」に風力発電を導入

「マルチランプダウンライト」の開発

野村不動産は、「プラウドエコビジョン」に基づき、電球型蛍光灯およびLED電球の双方に対応するマンション用照明器具「マルチランプダウンライト」を国内電機メーカーと共同開発し、「2010年度グッドデザイン賞」および「JAPAN SHOP SYSTEM AWARDS 2010」優秀賞を受賞しました。



「マルチランプダウンライト」
奥行を深くし、さまざまな種類の電球に対応

「プラウド環境評価シート」の策定

野村不動産では、環境への取り組みを「見える化」するために、社内基準として「プラウド環境評価シート」を策定しています。設計段階から「へらす」「つくる」「いかす」のコンセプトを点数化することにより、環境性能向上に向けての評価軸としています。

「エコプロダクツ2010」に出展

野村不動産は日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ2010」に出展し、「プラウドエコビジョン」の取り組み事例や「プラウド」の考える「未来のスマートマンション」を展示しました。このように環境啓発活動も積極的に行っています。

「エコプロダクツ2010」に出展

テナント・居住者への省エネ・エコ提案の実施

野村不動産グループでは、当社グループが保有・管理するビルのテナントや分譲したマンション・戸建の居住者に対し、積極的な省エネ・エコ提案を実施しています。

野村ビルマネジメントでは、電力規制対策本部を設置し、管理ビルに対して電力削減の施策を提案するとともに、ASP*によるエネルギーデータの集計システムの提供と運用支援、電気量削減に向けた啓発活動などを実施しています。

また、野村リビングサポートでは、管理組合に対して省エネ・節電提案を実施するほか、暮らしの情報を発信する情報誌『住まいるON LINE』を通じて、エコの取り組み事例などをご紹介しています。

* ASP: Application Service Provider
インターネットを通じて顧客にビジネス用アプリケーションをレンタルする事業者

省エネコンサルティングと省エネ工事の実施

野村ビルマネジメントでは、改正省エネ法対応から省エネのためのリニューアル工事の施工まで、エネルギーマネジメントに関する事業を展開しています。

この事業の一環として、環境関連法令に対応するための報告書を作成する際に使用するエネルギーデータの集計システムを提供しています。

また、エネルギー使用量監視システム「ecomo」をシステム会社と共同開発し、エネルギーの使用量を「見える化」することで、省エネルギーに貢献しています。

エネルギー使用量を「見える化」する「ecomo」

CASBEEの取得促進

野村不動産グループでは、ビル事業において環境負荷の低減を目指しており、CASBEE*（建築物総合環境性能評価システム）の取得に取り組んでいます。

野村不動産が開発するプレミアムミッドサイズオフィス（PMO）および、NREG東芝不動産が開発するオフィスビルでCASBEE Aランク以上の認証を取得していく方針です。

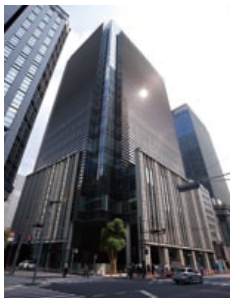
2010年度CASBEE取得物件（自治体受付物件を含む）

建物名	ランク	制度
PMO秋葉原Ⅱ	A	CASBEE（IBEC）
PMO日本橋二丁目	A	CASBEE（IBEC）
（仮称）藤沢プロジェクト新築工事	A	CASBEE かながわ
（仮称）ラゾーナ川崎東芝ビル	S	CASBEE 川崎

* CASBEE：建築物の環境性能を総合的に評価するシステム。（財）建築環境・省エネルギー機構（IBEC）による認証制度とCASBEE川崎などの自治体独自の評価制度があります。

「日本橋室町野村ビル」においてグリーン電力を購入

「日本橋室町野村ビル」では、敷地内の緑地化や屋上緑化、水の再利用など、環境への取り組みを積極的に推進しています。こうした取り組みの一環として、自然エネルギーからつくられたグリーン電力を、100万kWh購入しました。



「日本橋室町野村ビル」

「高効率冷凍機導入による省エネルギー事業」を推進

横浜ビジネスパーク熱供給では、独立行政法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（NEDO）より「平成21年度エネルギー使用合理化事業者支援事業」として選定され、同年9月より「高効率冷凍機導入による省エネルギー事業」を推進しています（2012年1月末完了予定）。

当事業は、高効率冷凍機の導入により、都市ガスと電力使用量の削減を図り、省エネルギーを実現するものです。既存の蒸気吸収式冷凍機2台を蒸気消費量の少ない高効率機、既存の電動ターボ冷凍機2台をインバーター駆動高効率電動ターボ冷凍機および固定速度の高効率電動ターボ冷凍機に更新することで、2012年の事業終了時には、省エネルギー率7.0%、省エネルギー量（原油換算）330kℓ／年の実現を予定しています。

【横浜ビジネスパーク熱供給事業概要】

地域熱供給開始：1990年1月4日
供給区域：横浜市保土ケ谷区神戸町134番地
区域面積：13.2ha
供給建物延床面積：222,895m^2
供給建物：業務施設、電算センター、商業施設、スポーツ施設など全11棟

「横浜ビジネスパーク」

営業車としてハイブリッド・低排出ガス車の利用を促進

野村不動産アーバンネットでは、自動車の排出ガスに含まれる有害物質を削減するため、各店舗で使用する営業車について、ハイブリッド・低排出ガス車の利用を促進しています。2011年7月末現在、全営業車116台のうち、「平成17年基準排出ガス75%低減レベル」の基準を満たす営業車は82.8%の96台（うち、ハイブリッド車11台）、「平成17年基準排出ガス50%低減レベル」の営業車は、14.7%の17台となっています。

また、野村ビルマネジメントでは、自社が管理する大学キャンパス内の移動に電動バイクおよび自転車を導入することで、有害物質の排出を削減するための取り組みを実施しています。

「御堂筋野村ビル」が「第3回大阪サステナブル建築賞」特別賞を受賞

野村不動産が設計した「御堂筋野村ビル」が、「第3回大阪サステナブル建築賞*」特別賞を受賞しました。

「御堂筋野村ビル」は、断熱複層ガラスや窓際に配慮した空調システム、屋上緑化など、環境に配慮した構造となっています。また、国内では初となるビルトイン方式のドライミスト装置を導入し、ビルに面する歩道に吹き降ろす霧が歩行者に涼しさを提供しています。こうした環境に対する取り組みが評価され、今回の受賞に至りました。

歩道に霧を吹き降ろすドライミスト装置

* 「大阪府温暖化等の防止に関する条例」（2006年4月1日施行）に基づき実施される顕彰制度。

省資源・廃棄物削減の取り組み

省資源・廃棄物削減の取り組み

野村ビルマネジメントでは、事業活動に伴う資源の有効活用と廃棄物の削減に向けて、3R（リデュース、リユース、リサイクル）に取り組んでいます。循環型社会形成の一端を担うべく、産業廃棄物のリサイクルを促進するとともに、一般廃棄物の減量化を推進しており、ビル・商業施設の管理業務を通じて環境保全を推進しています。

有害物質削減の取り組み

土壌汚染とアスベストに対する取り組み

野村不動産およびNREG東芝不動産では、関連法令に基づき土地履歴調査や土壌汚染調査、浄化対策を適正に実施しています。

また、解体予定のものを含む保有建物について、アスベストの使用状況の調査・確認を行い、除去など適切な対応を行っています。微量PCB廃棄物などその他の有害物質も適正に保管・管理しており、今後も定期的に点検を行うことで、環境への影響を最低限に抑えていきます。

水環境保全の取り組み

水環境保全の取り組み

野村不動産グループでは、水を欠かすことのできない大切な資源と位置づけ、節水や水の有効利用などの施策を実施しています。

具体的施策として、「日本橋室町野村ビル」では、水の有効利用策として雨水や冷却塔ブロー、空調ドレン水の再生

処理設備を備えています。

また、「東芝ビルディング」と「ラゾーナ川崎プラザ」では、商業施設の厨房排水を処理してトイレ洗浄水として再利用しています。

生物多様性保全の取り組み

事業における緑化計画の推進

野村不動産グループでは、分譲マンションやオフィスビルにおいて、植栽および既存樹による緑化計画や植栽の維持管理を積極的に実施しています。

野村不動産の「プラウド」では、「プラウドエコビジョン」に基づきパッシブデザイン*に取り組んでおり、低木と高木を有効に用いた緑視率の向上、高木によるクールスポットの設置、周辺緑地との連続性への配慮など、地域・街といったコミュニティの中で、本質的なエコを実現しています。

* 設計上の工夫により、建物に緑や風などの自然エネルギーを採り入れ、人が本質的に望む「心地良さ」を生み出すこと。

「ホタルがすむ街づくり2011」の開催

野村不動産は、2011年6月、「横浜ビジネスパーク」において「ホタルがすむ街づくり展2011」を開催しました。4回目となる今回は、「都市と森と生物多様性」をテーマとし、2010年に引き続きホタルを鑑賞できる特設ブースを設置し、地域の方も多く来場されました。

「環境を考えるシンポジウム」の開催

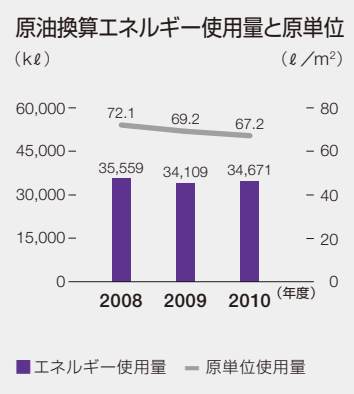
野村不動産は、環境に関する取り組みの一環として、2011年6月に第4回「環境を考えるシンポジウム」を開催しました。2011年は国際森林年ということもあり、「都市と森と生物多様性」をテーマとして行われ、137社187名にご参加いただきました。会場となった「日本橋室町野村ビル」では、神垣健司氏の写真展「豊かな里山を彩るトンボたち」も同時開催しました。

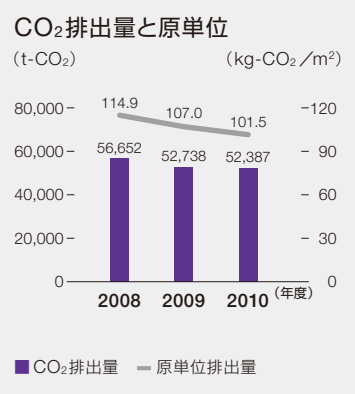
第4回「環境を考えるシンポジウム」

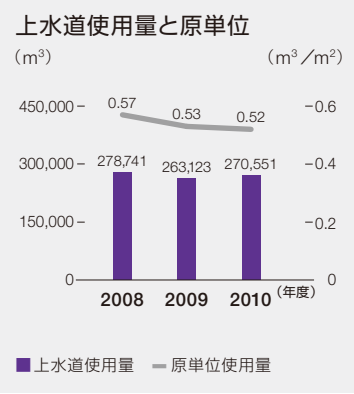
環境活動データ

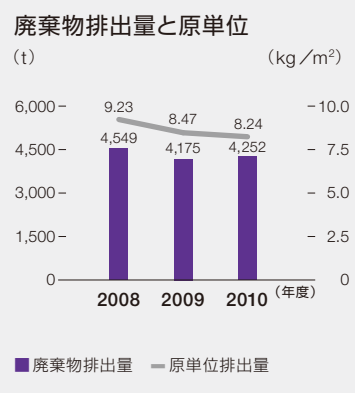
野村不動産グループが所有するビルのうち、東京都環境確保条例対象ビルおよび「当社グループの持分面積が50,000m²以上のビル(オフィスを主たる用途とするもの)」の、2010年度における「原油換算エネルギー使用量」「CO_2排出量」「上水道使用量」「廃棄物排出量」は、下記の通りです。

原単位(延べ床面積当たり)で前年度数値と比較しますと、「原油換算エネルギー使用量」2.89%、「CO_2排出量」5.14%、「上水道使用量」1.89%、「廃棄物排出量」2.72%の減少となりました。









※ CO_2排出量は、東京都環境確保条例で指定する排出係数により算出しています。

※ 対象ビル:新宿野村ビル・東芝浜松町ビル・東芝ビルディング・日本橋室町野村ビル・深川ギャザリアタワーN棟・府中東芝ビル・横浜ビジネスパーク
ただし、「日本橋室町野村ビル」については2010年9月末竣工のため、2010年10月1日から加算しています。

コーポレート・ガバナンス

野村不動産グループでは、ステークホルダーからの信頼を得るためには、
健全性・透明性の高い経営を実践していくこと、および野村不動産ホールディングスが
グループ会社の事業活動の管理・監督を適切に行うことが重要であると考え、
コーポレート・ガバナンスの体制構築に取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンス体制

野村不動産ホールディングスでは、取締役会、監査役会、グループ経営会議などを設置し、グループ経営を行っています。

取締役会

取締役会は、取締役6名で構成され、経営上の重要事項を決定し、取締役の業務の執行状況を監督しています。なお、取締役会には監査役が出席し、必要に応じて意見を述べています。

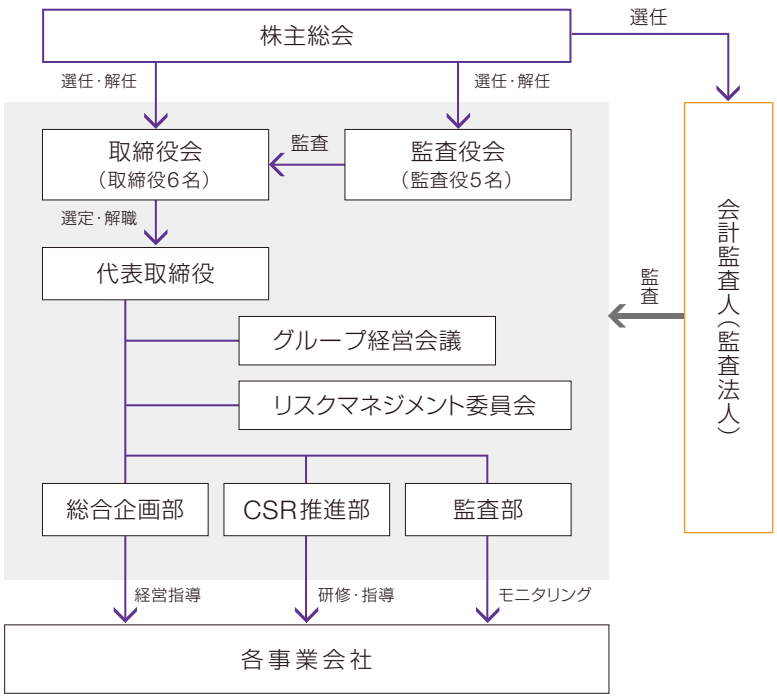
監査役会

監査役会は、監査役5名(うち、社外監査役3名)で構成され、監査方針、業務の分担などの策定を行うとともに監査事項についての協議を行っています。なお、監査役専属のスタッフを配属するなどの施策を通じて、監査実務の実効性を高めています。

グループ経営会議

グループ経営会議は、野村不動産ホールディングス取締役と主要なグループ会社の社長などで構成され、グループ経営を推進するための意思統一を図り、各事業会社の予算進捗や業務執行状況を確認しています。

コーポレート・ガバナンス体制



内部統制の整備

野村不動産ホールディングスでは監査部を設置し、グループ全体の内部監査機能の統括、モニタリング、評価を行っています。監査部では、グループ各社の内部監査結果報告にもとづき、グループ各社の内部統制の評価を行い、各社業務の適正性の確認や業務遂行上の課題などを取締役会に報告しています。また、グループ各社の内部監査部門を通じ、必要に応じた業務改善の指導・支援を行っています。

グループ各社では、一部の小規模な会社を除き、社長直轄の内部監査部門を設置し、組織上の独立性を高め、効果的・効率的な内部監査に努めており、その内部監査結果および改善状況を各社の取締役会などに報告しています。

さらに、金融商品取引法に基づく「内部統制報告制度」対応として、財務報告に係る内部統制の整備・運用状況の評価を行い、2011年3月末時点において「グループの財務報告に係る内部統制は、有効」と評価した内部統制報告書を提出しています。

リスクマネジメント

野村不動産グループでは、リスクの適切な管理を行い、経営の健全性を確保することが事業活動の基盤であると考え、リスクマネジメントの推進に取り組んでいます。
事業の継続および安定的発展を確保するため、グループのリスク管理体制を整備し、リスクを適切にコントロールできるよう努めています。

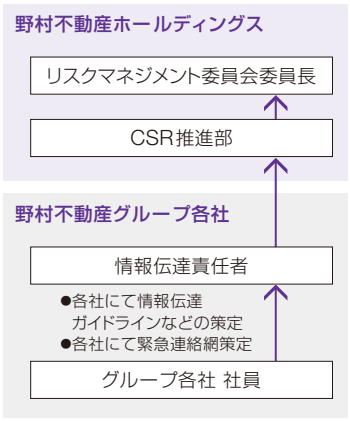
「リスク管理規程」の制定

野村不動産グループは、リスクに対して的確に対応し、経営の健全性を確保することが企業の基盤であると考え、リスク管理の基本事項として「リスク管理規程」を定めています。リスクマネジメントの前提としてリスクの把握が重要であり、定期的なモニタリングのみならず、予期せぬ発生事実のすみやかな経営陣への状況報告など適時適切な情報伝達ルールを確立しています。

「リスク管理規程」概要

- グループとして管理すべきリスク
- 「リスクマネジメント委員会」の設置
- 発生事実の情報伝達体制
- 緊急対応

情報伝達のフロー



「リスクマネジメント委員会」の設置

「リスク管理規程」の定めに基づき、グループ各社の総務部門担当役員などから構成する「リスクマネジメント委員会」を野村不動産ホールディングスに設置し、リスクマネジメントを推進しています。同委員会は、原則月1回開催し、グループ全体のリスク管理、コンプライアンス、情報セキュリティに関する事項について審議するとともに、リスク発生時の対応策について協議し、その審議内容を定期的に取締役会に報告しています。

また、同委員会はグループ各社に対して必要な指導・助言・支援を行っており、その一例として、法令遵守状況の定期的点検を行っています。宅地建物取引業法、金融商品取引法などの横断的に各社にかかわる法令について、遵守状況などを点検し是正すべき問題点を指摘することで、法令遵守を推進しています。

さらに、グループ各社においても独自にリスクマネジメントに関する会議体を設置するなど、業務内容に応じた適切なリスクの管理に努めています。

情報セキュリティ管理体制

野村不動産グループでは、「リスクマネジメント委員会」委員長を情報セキュリティ最高責任者とし、「リスクマネジメント委員会」において、情報の取り扱い・管理に関する審議や意思統一を図っています。

グループ各社では、業務上の必要性から各事業において多くの個人情報を取り扱いますが、これらの個人情報について取り扱い方法、管理責任者の任命などに関する「情報セキュリティ規程」、「個人情報取扱規則」などの内部ルールを定め、社員の教育・啓発を行い、個人情報保護法ほか関係諸法令の遵守と適正な取り扱いに努めています。

毎年7月には「リスクマネジメント委員会」の指示のもと、「情報セキュリティの強化」をテーマとしたキャンペーンを実施し、グループ各社において情報取扱ルール、システムの運用ルールなどを再確認しています。

緊急時の対策

野村不動産グループ各社では、災害発生や停電などに備え、その予防、発生時の応急措置などに関し役職員の行動の基準、管理物件設備の対処手順などを策定しています。

野村ビルマネジメントでは、広域災害緊急要員として管理職が交代で年間365日、本社近くのホテルに宿泊するなどし、夜間・休日でも緊急時対応にあたれるよう本部要員を確保しています。

またグループ全体の取り組みとして、災害発生時の役職員の被災状況と安全を迅速に把握するため、野村不動産ホールディングスとグループ各社の総務部門が連携し、毎年1月17日に、グループ全役職員を対象に、インターネット・携帯電話などを通じた安否確認訓練と緊急時情報伝達訓練を実施しています。

BCPの策定

野村不動産と野村リビングサポートでは、首都直下地震を想定した事業継続計画（BCP）を策定し、緊急時の指揮命令系統、事業継続のための任務分担などを定め、災害の影響を最小限にすべく体制整備を進めています。

コンプライアンス

野村不動産グループは、法令・ルールの遵守はもちろんのこと、
社員一人ひとりが高い倫理観を持って行動することが、社会的責任に応えることと考えています。
コンプライアンスを経営の重要課題のひとつとして位置づけ、「野村不動産グループ行動規範」を
指針として掲げ、グループ全役職員が遵守すべき基本的な規範を定めています。

コンプライアンス推進体制

野村不動産グループでは、コンプライアンスを推進するため、野村不動産ホールディングスに「グループ・コンプライアンス統括責任者」および「CSR推進部」を設置し、コンプライアンス体制の構築と整備を行っています。また、グループ各社において「コンプライアンス統括責任者」および「コンプライアンスリーダー」を選任し、グループ全体のコンプライアンスの浸透に努めています。

コンプライアンスプログラム

野村不動産ホールディングスでは、「コンプライアンスプログラム」を策定し、階層別研修や「コンプライアンスアワー」などの研修を行っています。

「コンプライアンスアワー」は、月1回インターネットを通じてグループ各社の役職員に配信される学習プログラムです。2010年度の平均受講率は99.9%となっており、グループ全体のコンプライアンスに対する意識向上につながっています。

人権の尊重

野村不動産グループでは、「野村不動産グループ行動規範」において、「基本的人権を尊重し、人種、信条、性別、国籍、障がいなどによる差別を行わない」ことを規定しています。

具体的な施策として、人権問題の相談窓口である「野村不動産グループ人権啓発デスク」を設置しています。また、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントを予防するため、社外相談窓口として、「セクハラ・パワハラほっとライン」を設置し、相談への適切な対応を行っています。

リスクホットライン

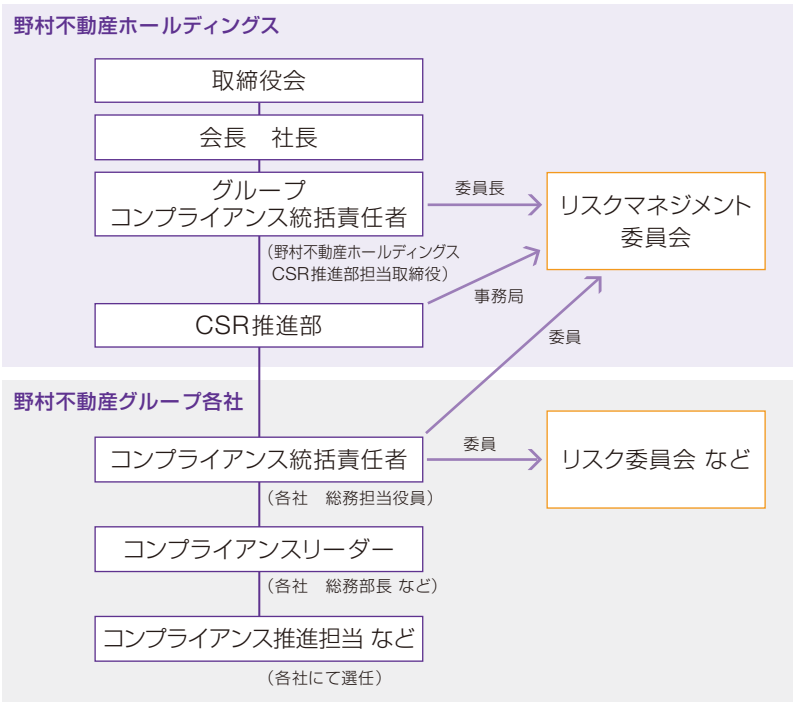
野村不動産グループでは、社員の内部通報窓口として「野村不動産グループ・リスクホットライン」を設置しています。社内役員と外部弁護士の2つの窓口を用意しており、コンプライアンス上の問題があるにもかかわらず職場での解決が図られない場合などに、社員は、任意の窓口に通報することができます。

反社会的勢力への対応

野村不動産グループでは、反社会的勢力に断固たる態度で対応し、関係を遮断するため、「反社会的勢力に対する基本方針」を定めています。反社会的勢力に関する具体的な対応を行う対応部署を設け、警察のほか、公益財団法人暴力団追放運動推進都民センター、弁護士などの外部専門機関との連携を強化しています。

また、部室店長、総務責任者などは、暴力団追放運動推進都民センター主催の「不当要求防止責任者講習」を受講しています。

野村不動産グループ　コンプライアンス体制



第三者意見

ASU International LLC
斎藤　槙（さいとう まき）
ASU International LLC代表、CSRコンサルタント。
SBI大学大学院客員准教授、人間の安全保障フォーラム理事、目黒区環境審議会専門委員会委員。
米国NYコロンビア大学大学院卒業。
著書に『世界をよくする簡単な100の方法』（講談社）、『社会起業家～社会責任ビジネスの新しい潮流』（岩波新書）、『ソーシャルビジネス入門（翻訳・解説）』（日経BP）など。

野村不動産グループは2011年、「CSR委員会」を設立し、初めてのCSR報告書を出した。これは大変歓迎すべき話である。

CSR推進体制という司令塔は決まった。今後は「グループ企業理念」そして中井社長のメッセージにある「4つの重点テーマ」を発展させたCSRビジョンと課題を共有化し、社員一人ひとりが日常の事業活動の中で、どう行動できるかが問われるステージとなる。

グループの歴史を振り返ると、同グループにかかわるすべての人たちが誇りを持てるCSR活動が発展していくのを予感する。なぜなら、これまですでに「社会のニーズに応える」という姿勢でさまざまなことを培ってきたからだ。グループ創業のそもそものきっかけが50年前、「日本の住宅難解決」という社会課題に野村不動産が応えたというのは特に興味深い。「社会の声」に耳を傾けるという姿勢は、以後ずっと貫かれている。

電柱の見えない街路、20キロに及ぶグリーンベルトのある町田市の街づくりをはじめ、「ゆとりあるオフィス環境」のモデルとなった横浜のビジネスパーク、オーダーメードの深沢のマンションなどはその好例だ。グループの真摯な姿勢は、その後、他の事業・創業にも活かされ、ブラインドプール型のファンドや非上場のオープンエンド型REITの誕生、中小企業を応援するオフィス事業そして、リフォーム専門会社の創業などへと発展した。

住宅ブランド「プラウド」が誕生してからの動きは特に注目に値する。居住者の「住み心地満足度調査」や「オーナーズ座談会」を開催し、課題を抽出。アフターサービスの強化や困りごとへの迅速な対応、また、居住者同士の交流強化、コミュニティ形成を実現した。グループ各社の特性を活かしつつ、住人のニーズに応えながら「安心・安全・高品質」を実現しているのが伝わってくる。マンションのコミュニティ形成のためのデザイン手法は、グッドデザイン賞受賞にまでつながった。

現在、野村不動産グループの規模は拡大し、社員は5,300人にまで成長した。今後、CSR活動を発展させていく中で、それぞれの強みをどう活かし共有化できるか。弱点はどう克服するのか。「CSR委員会」だけでなく、グループすべての人たちが日常の中でどう自分の役割を見出し、共通のビジョンに向かって歩めるか。また、問題が発生した場合は、どう対処するのかなど、あらゆるシナリオを想定して課題を整理しPDCAのサイクルに組み込む必要がある。そしてその集大成を、ぜひ、来年度以降のCSR報告書に記載してもらいたい。その際、良かった点だけでなく、悩み、反省、そこからの気づきなどを公開することも希望する。

特に私は野村不動産グループとしてのシナジーに期待したい。グループ各社が持てる力を発揮すれば、そこに働く、住む、投資する、トレーニングする、管理してもらうなどすべての関係者によって、環境に優しい生き方ができる人、優しい心を持てる人、そんな風に魅力的な人が集まる生き生きとしたコミュニティを形成することが可能なのではないだろうか。グループ全体のスケール感のあるCSR活動が、ステークホルダーの共感をよび、さらに企業価値を上げることを確信している。

第三者意見をいただいて

2011年4月にCSR推進体制を整備し初めて発行する今年度の報告書では、当社グループが創業以来の社会的使命に沿った取り組みを、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さまに、わかりやすくご理解いただけることを心がけました。

このたび、斎藤様から「今後は、4つの重点テーマを発展させCSRビジョンと課題を共有化し、社員一人ひとりが日常の事業活動の中で、どう行動できるかが問われるステージとなる」と、今後の当社グループのCSR活動を推進するうえで大変参考となるご意見を頂戴しました。次年度以降の活動に取り入れていきたいと考えています。

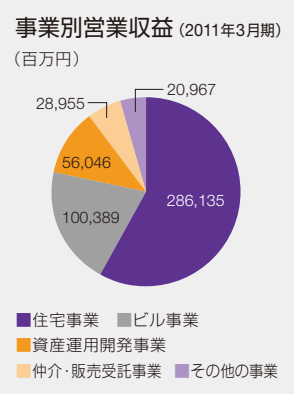
野村不動産ホールディングス株式会社
CSR推進部

野村不動産グループの概要

野村不動産ホールディングス

商号	野村不動産ホールディングス株式会社
所在地	東京都新宿区西新宿1丁目26番2号　新宿野村ビル
設立年月日	2004年6月1日
資本金	1,155億7,428万7,600円（2011年3月末現在）
従業員数	5,300名（2011年3月末現在、連結ベース）
URL	http://www.nomura-re-hd.co.jp/

業績の推移（各年3月期、連結ベース）



※ 営業収益構成比はセグメント間の内部売上高または振替高を含めて算出しています。

事業概要

住宅事業	マンション・戸建住宅・宅地などの開発分譲事業、マンション分譲後の管理・修繕工事の請負などを行っています。
ビル事業	オフィスビル・商業施設などの開発・建設・賃貸・運営管理・CRE活用支援サービス業務などを行っています。
資産運用開発事業	不動産投資市場向け収益不動産の開発・販売、投資法人からの委託による資産運用業務、不動産ならびに不動産証券化商品を対象とした私募ファンドの資産運用業務などを行っています。
仲介・販売受託事業	不動産の仲介業務、グループ外の分譲事業主からのマンション・戸建住宅の販売受託などを行っています。
その他の事業	フィットネスクラブの運営、建築工事の設計監理、商業施設の企画・設計・運営管理などを行っています。

グループ企業一覧

野村不動産株式会社
http://www.nomura-re.co.jp/

「プラウド」ブランドのマンション・戸建を分譲する「住宅事業」、オフィスビルなどの開発・賃貸・販売を行う「ビル事業」および「収益不動産開発事業」、法人向け仲介サービスを提供する「仲介事業」、そして、グループの資産運用会社とともに投資家向けの不動産投資機会を提供する「資産運用事業」などを展開しています。

野村不動産投資顧問株式会社
http://www.nre-am.co.jp/

運用資産1兆円超の国内最大級の不動産投資運用会社として、私募不動産ファンド、上場REIT、国内不動産デット投資、海外不動産ファンド・オブ・ファンズ、機関投資家向け投資一任業務など、不動産への多様な投資ニーズに対して幅広い金融商品・運用サービスをワンストップで提供しています。

（野村不動産投信、野村不動産インベストメント・マネジメントおよび野村不動産投資顧問の3社が、2011年10月1日付けで合併しました。）

野村不動産アーバンネット株式会社
http://www.nomura-un.co.jp/

住まいの購入・売却をサポートする「住宅流通事業」、企業や投資家のニーズに対応した「事業用不動産流通事業」、マンション・戸建の販売代理を行う「新築受託販売事業」などを行っています。

野村ビルマネジメント株式会社
http://www.nomura-bm.co.jp/

設備管理などを行う「ビルマネジメント事業」、効率的なビル経営を実現する「プロパティマネジメント事業」、リニューアル・インテリア工事を請負う「建築インテリア事業」など、ビルに関するマネジメントのノウハウを提供しています。

野村リビングサポート株式会社
http://www.nomura-ls.co.jp/

マンションの管理事業をはじめとして、インテリアコーディネート、コンサルティングなど、お客さまの幅広いニーズにお応えし、野村不動産グループのマンション事業における「製造・販売・管理」の「管理」を担っています。

NREG東芝不動産株式会社
http://www.toshiba-building.co.jp/

オフィスビルや商業施設、倉庫、共同住宅などの開発とその賃貸、管理業務、CRE（企業保有不動産）活用支援サービスを切り口とした不動産仲介・コンサルティング業務などを総合的に行っています。

株式会社メガロス
http://www.megalos.co.jp/

「顧客満足を感動と喜びに変える」を企業理念とし、地域最大級の施設と充実した設備、優れた顧客サービスによるフィットネスクラブの企画開発、運営を行っています。

横浜ビジネスパーク熱供給株式会社

業務系複合施設「横浜ビジネスパーク（YBP）」において、地域冷暖房システムによる蒸気・冷水の供給を行っています。都市ガスと電力をエネルギー源としたベストミックス熱源方式により、エネルギーを効率良く使用し運転コストの低減を図るとともに、環境にも配慮しています。

株式会社ジオ・アカマツ
http://www.geo-akamatsu.co.jp/index.html

創業以来40年に至る実績と経験を活かし商業施設の調査企画、テナントリーシング、商環境設計から管理運営・プロパティマネジメントまでを含むこれまでのコンサルティングの域にとどまらない、フルラインのサービスを提供しています。

NREG東芝不動産ファシリティーズ株式会社
http://www.toshiba-building.co.jp/building/juridical_person/facility_service/index_j.htm

設備管理業務とテナント工事受注をコア事業として、法令遵守の経営を心掛け、お客さまから信頼を得られる総合ビル管理会社を目指しています。

野村アメニティサービス株式会社

オフィスビル、データセンター、教育施設、マンション等の清掃業務から植栽管理まで、確かな技術と心の込もったサービスでお客さまへ心地良い時間と空間を提供します。

株式会社プライムクロス
http://www.prime-x.co.jp/

野村不動産で培ったノウハウをもとに、不動産・住宅業界に特化したインターネット広告事業を展開しています。コーポレートサイトから物件HPの制作、会員組織の募集・運営、また物件販売促進のプロモーションなど、効果を最大化させる提案をしています。

野村不動産リフォーム株式会社
http://www.nomura-rf.co.jp/

野村リビングサポートが蓄積したマンションリフォーム特有のノウハウを活用し、拡大するリフォーム需要に対応します。野村不動産グループが販売した住宅に住むお客さまや、仲介物件購入のお客さまに積極的にリフォーム提案を行います。

野村不動産ホールディングス株式会社
〒163-0566　東京都新宿区西新宿1丁目26番2号　新宿野村ビル
http://www.nomura-re-hd.co.jp/

お問い合わせ先
CSR推進部
Tel: 03-3348-8208
Fax: 03-3348-0107

2012年1月発行

FSC
www.fsc.org
ミックス
責任ある木質資源を
使用した紙
FSC™ C004803