

ステークホルダーとのかかわり

お客さまとともに

野村不動産グループでは、安心・安全・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、「お客さま第一の精神」に基づき、お客さまの声や社会のニーズを商品・サービスに反映させるためのさまざまな取り組みを行っています。

2011年度活動トピックス

2011年度は、東日本大震災の教訓を活かし、震災などの非常時にも「安心・安全」な商品・サービスを提供できるよう、耐震設計や防災対応について、お客さまの声をお聞きしながら議論と検討を進め、商品・サービスに反映してきました。今後も徹底して「安心・安全」の実現に努めていきます。

▶ 詳しくは、11ページからの特集・2をご覧ください。

❖ お客さま満足度の向上

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を対象とする「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新商品やサービスの開発に活かしています。

流通部門における顧客サービス向上の取り組み

野村不動産アーバンネットでは、「CSアンケート」を実施し、サービスの改善に取り組んでいます。2011年度は、より具体的な声が回答に反映されるよう、アンケート内容を改善しました。また、返信率向上にも取り組んだ結果、前年度比23ポイント向上の53%となりました。

お客さまからのご意見・ご要望は、イントラネットや、定期的に発行する「CS推進室便り」を通じて社内でも共有し、社員は上司との振り返り面談を行うことで、改善への取り組みを確実に実行できるよう取り組んでいます。



「DSスタイル」

お客さまの声をもとに「顧客対応」「店舗コーディネート」などについてのサービスを記載したマニュアル。「DS」は、感動(Delight)・満足(Satisfaction)の頭文字から名づけられました。

既契約者サークル「アネット」を運営

野村不動産アーバンネットでは、成約者を会員とするサークル「アネット」を運用しています。Webサイト「unnet.jp」では、住まいに関する情報や、リフォーム・家具割引購入紹介などの各種サービスのほか、メールマガジンの配信やイベントを通してお客さまとのコミュニケーションを図っています。



成約者専用サイト「unnet.jp」

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、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や広告制作担当者への継続的な教育・研修などを実施し、広告制作に関する管理体制を強化しています。

また、Web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。

「住みいるセミナー」の実施および

『住みいるON LINE』の発行

野村リビングサポートでは、防犯やインテリアなど暮らしの情報をテーマとする「住みいるセミナー」の実施や、マンションライフに役立つ情報を紹介する情報誌『住みいるON LINE』の発行(年4回)を通じて、管理マンションの居住者とのコミュニケーションを図っています。

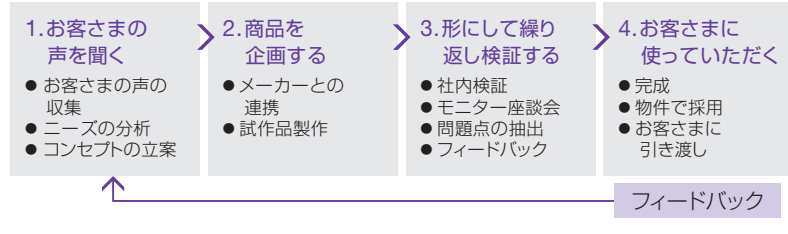
また、マンション管理組合の役員を対象とした「理事会アンケート」なども

定期的に行い、お客さま満足度と業務品質の向上に取り組んでいます。



『住みいるON LINE』

「ラクモア(Luxmore)」商品開発の流れ



お客さまのニーズを形にする取り組み

「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。

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。



試作品モニタリング

ユニバーサルデザインの推進

「プラウド」では、さまざまな世代やライフスタイルの方が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。こうしたポイントを、『ブ

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。

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」交流イベントの運営

野村不動産では、「プラウド」をはじめとする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、会員限定Webサイトを通して、住まいのお手入れ情報や会員限定イベント開催の情報発信を行っています。こうした取り組みにより、「プラウドオーナーズクラブ」全体でのコミュニティ創出に取り組んでいます。



プラウドオーナーズイベント「井の頭RUN」

「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。

これは、多様な価値観を持つ居住者同士が、ストレスなく自主的にコミュニティに参加できるよう、デザイン・設計上の配慮を行うものです。

『マンション・コミュニティガイド』の発行

野村リビングサポートは、2012年1月、マンションにおける居住者のコミュニティ形成をサポートすることを目的として、『マンション・コミュニティガイド』を発行しました。防災訓練やクリスマスパーティなどのイベント情報、サークル活動の企画から開催までのポイントなどを掲載しており、すべての管理受託物件の管理組合役員に配布しています。



『マンション・コミュニティガイド』

❖ 安心・安全への取り組み

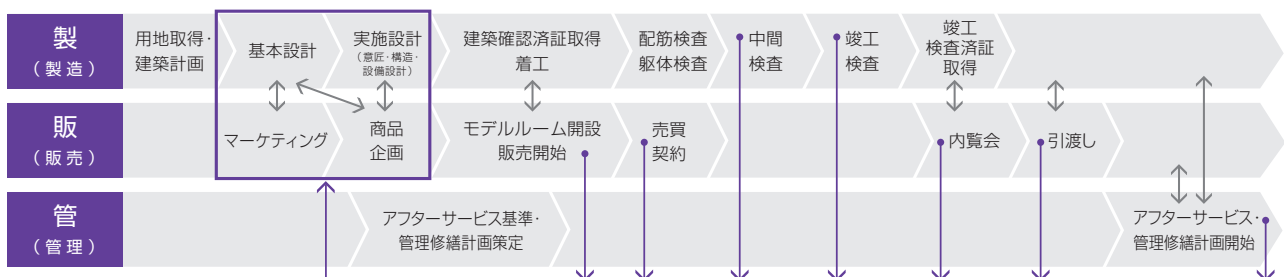
住宅における安心・安全

「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・

「製・販・管」一貫体制



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。

管)一貫体制により、用地取得、建築設計、販売から入居後の管理・アフターサービスまでを、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・高品質な商品・サービスの開発へと活かされます。

「大阪市防災力強化マンション」に認定

「ブラウド四天王寺夕陽ヶ丘」「ブラウド大阪同心」「天満橋レジデンス エアリーコート/ブロッサムコート」「ブラウド阿倍野 播磨町」が、「大阪市防災力強化マンション」に認定されました。この制度は、耐震性や耐火性など建物の安全性に関する基準に適合すること、および被災時の生活維持に求められる設備・施設などの整備、さらに居住者による日常的な防災活動の実施など、ハードとソフトの両面から認定するものです。

「推進建築担当者会議」の実施

野村不動産では、「ブラウド」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。

2012年7月に開催された「第40回推進建築担当者会議」では、東日本大震災後の対応事例の共有や防災設計について検討しました。

「野村住まいのセンター」の強化

野村リビングサポートでは、お客さまの住まいの総合相談窓口「野村住まいのセンター」を設置しています。2012年4月には、東日本大震災を受けて「大阪野村住まいのセンター」を新設し、東京・大阪の2拠点体制としました。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「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、お客さま満足度の向上に努めています。

関西地区における計画停電に対する対応強化

野村リビングサポートは、関西地区での計画停電実施に備えるため、関東地区で計画停電を経験した担当者と管理員を講師として派遣し、大阪にて特別研修を実施しました。

計画停電実施によりエレベーターなどの共用設備が停止した際の居住者への情報提供の方法など、居住者への影響を最小限に抑えるための取り組みを行っています。

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

「ブラウド」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』

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

野村不動産グループでは、テナントや来訪者の安心・安全を確保する取り組みとして、テナントとの防災訓練を定期的の実施しています。野村ビルマネジメントは、震災および火災時の防災マニュアル作成のサポート、管理員の普救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」および年に1度の「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

BCP支援を目的とした設備更新を実施

横浜ビジネスパーク熱供給では、テナント企業のBCP支援を目的とした設備更新を行いました(2012年3月完了)。これにより、災害時などに公共インフラ(電気・ガス・水道)が停止した場合も、48時間継続して一定量の冷熱供給を行うことが可能となりました。

▶詳しくは、16ページをご覧ください。

品質向上に向けた取り組み

「2012年度グッドデザイン賞」受賞

野村不動産が開発するスマートマンションエネルギーシステム「enecoQ(エネコック)」「ブラウドシティ稲毛海岸シーズン街区+レジデンス街区」「ブラウド伊丹郷町レジデンス、ジオ伊丹ザ・

レジデンス」が、「2012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11年連続となります。

【受賞内容】

スマートマンションエネルギーシステム「enecoQ(エネコック)」

▶6ページからの特集・1をご覧ください。

ブラウドシティ稲毛海岸 シーズン街区+レジデンス街区

総開発面積7.7ha、戸建分譲265戸、分譲マンション555戸、商業施設、集会施設からなる複合開発。集会施設と3つのサテライト公園、敷地内のさまざまな仕掛けにより、世代を超えた居住者同士のコミュニティが形成される、持続可能な街の営みを促す計画となっています。



「ブラウドシティ稲毛海岸」

ブラウド伊丹郷町レジデンス、ジオ伊丹ザ・レジデンス

JR「伊丹」駅から続く酒蔵通り(=文化軸)、小西酒造(株)などが並ぶ産業道路(=産業軸)に包まれた中心地に立地し、阪急不動産(株)と連携し、2街区・3街路を一体的に開発・整備しまし



「ブラウド伊丹郷町レジデンス、ジオ伊丹ザ・レジデンス」

た。酒蔵・寺院・商店などを主体に構成された美しい既存景観を未来へ育むデザインに取り組みました。

「デザインレビュー」の開催

野村不動産では、「プライド」のデザイン性と品質向上を目指し、前年度に竣工した物件の中から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。

外部の建築家を審査員として招き、外観デザインのみならず、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します。

社内の建築担当が互いにデザインや技術、知識を切磋琢磨することで、顧客満足の向上に努めています。



「デザインレビュー2012」で最優秀賞を受賞した「プライド上原」

マンション初となる「防護標章」の登録

「プライド」(2003年商標登録)は、2012年1月、著名性の高い商品・サービスが登録することができる「防護標章」に登録しました。これにより、商標がより強固に保護されます。

「カイゼン」提案と表彰の実施

野村不動産アーバンネットと野村リビングサポートでは、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(「カイゼン(改善)」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表彰し、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。

ビルマネジメント業界において初となる「ISO20000」を認証取得

野村ビルマネジメントは、2012年4月、野村総合研究所データセンターに提供するサービスにおいて、ITサービスマネジメントシステム(ITSMS)の国際規格であるISO20000の認証を取得しました。

ISO20000は、ITサービスを顧客に提供する時の管理プロセスを記述したITサービスマネジメント認証規格であり、ビルマネジメント業界としては初の取得となります。

また、2012年9月末現在、野村ビルマネジメントの4事業所、野村リビングサポートの12事業所において、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。

※ ISO14001については、28ページ「環境マネジメントシステムの取得・運用」をご覧ください。

「総合管理品質評価基準」を制定

野村ビルマネジメントでは、総合管理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項目以上からなり、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、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。

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、再発防止に努めています。