



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。

2012年度の主な取り組みと成果

野村不動産グループでは、分譲住宅事業について、分譲後のお客さまへのサービス向上を目指し、「NEXT PASS 10」などバリューチェーンに沿った事業を開始しました。また、アフターサービス担当者を集めた「第1回全国カスタマー会議」を開催し、円滑なコミュニケーションと迅速な情報交換を図っています。

お客さま満足度の向上

■ お客さま満足度の向上に向けた基本施策

「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。

プラウドスマートデザイン

「～ SMART & GROWING ～」

野村不動産は、次世代マンションの環境ビジョンとしてプラウドスマートデザイン「～ SMART & GROWING ～」を策定しました。「SMART」は、先進設備導

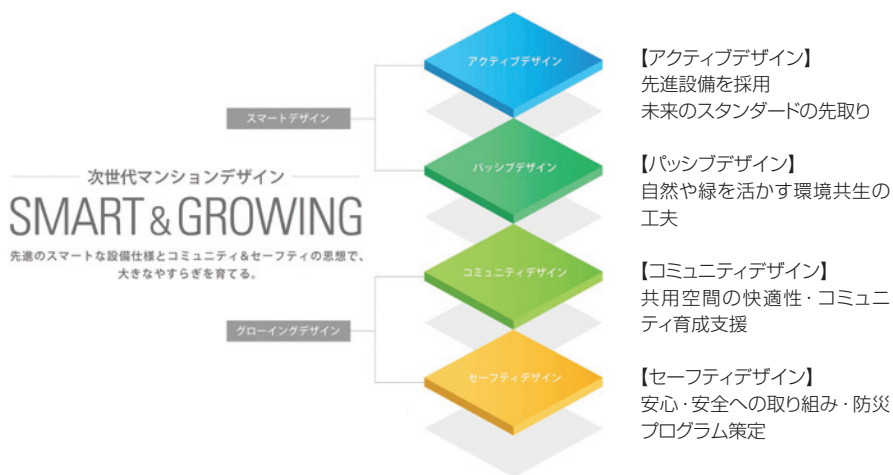
入や自然との共生による環境負荷低減をテーマとするもので、「アクティブデザイン」「パッシブデザイン」より構成されます。また、「GROWING」は、生活の安らぎとサステナビリティをテーマとし、「コミュニティデザイン」や「セーフティデザイン」に取り組みます。

■ お客さまとのコミュニケーションの推進

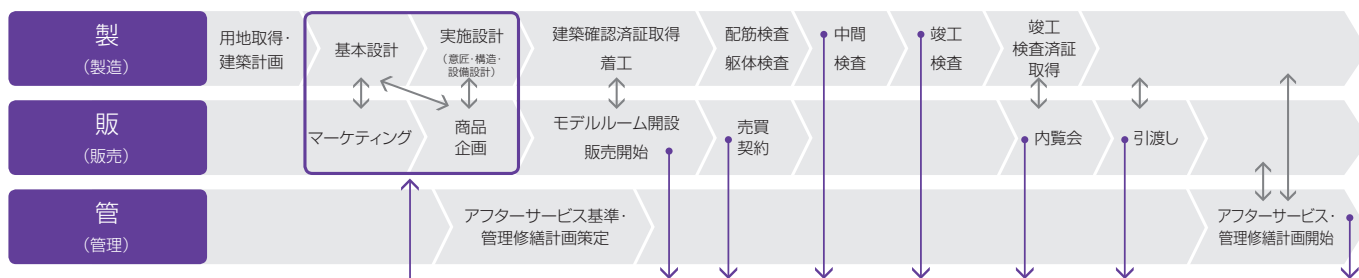
「住み心地満足度調査」と

「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



「製・販・管」一貫体制



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。

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。

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。

「住まいるセミナー」の実施および

『住まいるON LINE』の発行



『住まいるON LINE』

野村リビングサポートは、インテリアなど暮らしの情報をテーマとする「住まいるセミナー」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『住まいる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。

「PROUD BOX 感謝祭」を開催

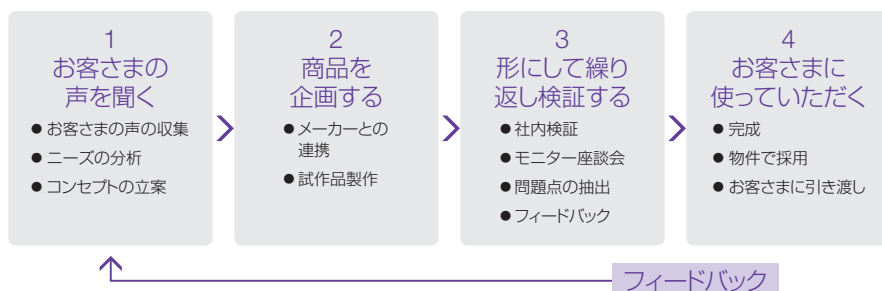
野村不動産グループは、「プライド」をはじめとする既分譲マンションや戸建のオーナー、プライド会員に日頃の感謝の意を含め、「PROUD BOX 感謝祭」を開催しました。

約16,000人が来場され、暮らしに役立つセミナーや「プライド」の歴史の紹介、



2日間で約16,000人の方が来場されました

「ラクモア (Luxmore)」商品開発の流れ



子ども向けのワークショップなど、さまざまなイベントを実施しました。

顧客満足度調査

野村リビングサポートでは、アトラクターズ・ラボ（株）が実施するマンション管理会社「入居者顧客満足度調査」において5年連続1位に選ばれました。また、メガロスは、「2013年度オリコン顧客満足度ランキング」フィットネス総合部門1位、および「2012年度JCSI（日本版顧客満足度指数）調査フィットネスクラブ部門」2年連続1位の評価となりました。グループ各社においてお客さま満足度向上に向けて取り組んでいます。

■ 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、「プライド」独自の水廻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。

ユニバーサルデザインの推進

野村不動産では、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、

『プライ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。

「野村不動産リロケーション」を開始

野村不動産は、2013年1月よりマンションのオーナーの皆様を対象とした「野村不動産リロケーション」を開始しました。このサービスは、首都圏で野村不動産が分譲したマンションのオーナーが転勤などにより長期不在となる際に、留守宅を同社が直接借り上げ、賃貸住宅として転貸し、オーナーに賃料を支払うサービスです。不在時のオーナーの不安を解消するとともに、売主である同社が直接借り上げることで安心感を提供しています。

■ コミュニティ創出に向けた取り組み 「プライドオーナーズクラブ」の運営

野村不動産では、「プライド」をはじめとする既分譲マンションや戸建居住者を対象とする会員組織「プライ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、「プライドオーナーズクラブ」でのコミュニティ創出に取り組んでいます。

「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、「プライド」の設計に採用しています。

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、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』を発行しています。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

「プライドクオリティ会議」の実施

野村不動産では、分譲マンションの品質向上を目的として、集合住宅事業に携わる建築担当者が一堂に会する「プライドクオリティ会議」を開催しています。同会議は1年に1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。

2013年9月に開催された「第41回プライドクオリティ会議」では、集合住宅の仕様、リスク管理などについて議論しました。

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

「プライド」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、停電対策や地震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の組合員へ無料で配布しています。



『防災ガイドブック』

「NEXT PASS 10(ネクストパス テン)」を導入

野村不動産は、住まいの不具合や故障などに10年間応える有償のプログラム「NEXT PASS 10」を開発しました。このサービスは、「住設機器延長保証」「緊急&リペアサービス」「長期メンテナンスサポート」で構成され、業界で初となる専有部の新たなサービスとしてアフターサービスのさらなる充実を図っています。

■ 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に行っています。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」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。

品質向上に向けた取り組み

「2013年度グッドデザイン賞」受賞

野村不動産は、財団法人日本デザイン振興会主催の「グッドデザイン賞」を12年連続で受賞しました。「かやぶきの里プロジェクト」は三部門を受賞し、ベスト100に選出され、2013年度の受賞件数は6件8部門となりました。

【受賞内容】

プライド経堂コートテラス

世田谷区経堂・赤堤エリアにおいて、近年日本の住宅地で失われつつある緑の庭や生垣に囲まれた生活空間・文化といった社会的価値を再興するため、「緑と融合した生活空間・生活文化」「地域の景観に参加する庭園」を地域住民と共有する計画としました。



「プライド経堂コートテラス」

プライドシティ浦和

埼玉県浦和市にある総開発面積約2.2ヘクタールの敷地に、延長約200m、幅員約11mの並木道を軸とした集合住宅、コミュニティ施設、公園などを構成します。2万4千本の樹木が緑豊かな子育て環境を創り、地域コミュニティの輪を広げます。



「プライドシティ浦和」

プライド船橋「みらSATO～未来のふるさとを創ろうプロジェクト」

詳しくは、12ページ特集2をご覧ください。

シェアリング用電動自転車の

バッテリーを活用したモバイル非常用電源

電動自転車のバッテリーをモバイル非常用電源としても活用できるよう、日本で初めて開発しました。平時は太陽光で充電して



シェアリング用電動自転車に活用。停電時はモバイル電源として、情報端末の充電や一部の生活家電への使用が可能となります。

森のシティ グリーンカーテンプロジェクト

詳しくは、12ページ特集2をご覧ください。

かやぶきの里プロジェクト

詳しくは、14ページ特集2をご覧ください。

「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、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。

建築担当の社員が互いにデザインや技術を切磋琢磨することで、顧客満足の上向上に努めています。



最優秀賞の「プライド綱島上町」

「第1回全国カスタマー会議」を開催

2012年11月、「第1回全国カスタマー会議」を実施し、野村不動産の本社ならびに各支店のアフターサービス担当者が事例や課題、そして新たな取り組みについて共有し、意見交換を行いました。同会議は今後年1回、開催していきます。

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」の認証を取得しています。「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、2013年3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」および「ISO50001」については、26ページをご覧ください。

「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」を制定しています。「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。

これらの情報は、リスクマネジメント委員会に報告することなどにより、社内情報共有し、再発防止に努めています。