

安心・安全

自然災害への対応、不動産ストックの老朽化対策、都市再生への期待など、安心・安全へのニーズはますます高まっています。

野村不動産グループは、先端技術の導入や独自の品質管理基準による建築品質の確保、街づくりにおける都市機能の向上などハード面における取り組みに加え、防災計画、BCP、アフターサービスの充実などソフト面においてもサービス品質の向上に努め、お客さまや地域の皆さまの安心・安全の実現に取り組んでいます。



▣ 建物の安心・安全

- ▶ 品質向上の取り組み

▣ 入居後の安心・安全

- ▶ アフターサービスの充実

▣ 防災の取り組み

- ▶ 防災支援の充実化

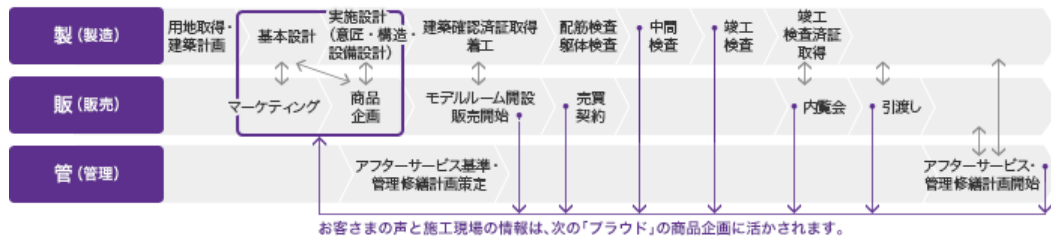
建物の安心・安全

品質向上の取り組み

「製（製造）・販（販売）・管（管理）」一貫体制

当社グループでは、「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。お客様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。

「製・販・管」一貫体制



「集合住宅設計基準」「集合住宅マニュアル」の運用

野村不動産は、安心・安全で品質の良い住宅を供給することを目的として、「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、独自の設計・施工基準を定めています。当マニュアルは、施工会社などの取引先に配布し、定期的に説明会を開催することで周知徹底を図っています。



「集合住宅設計基準」と「集合住宅マニュアル」

「プラウドクオリティ会議」の実施

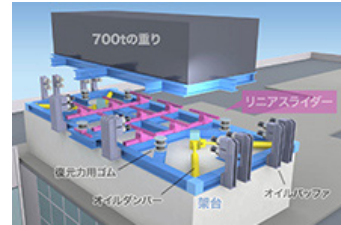
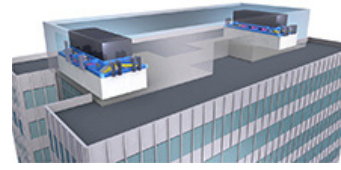
野村不動産は、分譲マンションの品質向上を目的として、集合住宅事業に携わる建築担当者が一堂に会する「プラウドクオリティ会議」を開催しています。同会議は1年に1回実施され、「集合住宅設計基準」「集合住宅マニュアル」などの更新内容や商品企画の最新情報を共有・議論することで、技術の向上と標準化を図っています。

「新宿野村ビル」において長周期地震動対策を実施

野村不動産および野村不動産マスターファンド投資法人、(株)竹中工務店は、日本初の制振装置「デュアルTMD-NT」を「新宿野村ビル」の52～53階部分に設置する、長周期地震動対策工事に着工しました(2016年9月竣工予定)。

TMD (Tuned Mass Damper) は、建物の揺れと逆方向に動くおもりを用いて、揺れ時間・揺れ幅を大幅に低減する装置です。居室内工事が不要なため専有面積を損なわず、また、電力を使用しないため、万が一停電が発生した場合でも制振性能の維持が可能です。

最先端の超高層ビルに匹敵する十分な耐震性能を備えることで、テナント企業の従業員、来館者の居住性向上と安心・安全を実現しています。



「デュアルTMD-NT」

「標準仕様書」の運用

野村不動産は、「PMO (プレミアム・ミッドサイズ・オフィス)」の開発にあたり、高品質で安心・安全、快適なオフィスの供給を目的として、独自の設計、構造、設備などの基準を定めた「PMO標準仕様書」を作成し、施工会社および設計者への周知徹底を図っています。

入居後の安心・安全

アフターサービスの充実

「全国カスタマー会議」の開催

野村不動産は、アフターサービスの充実を図るため、年に一度「全国カスタマー会議」を開催し、本社ならびに各支店のアフターサービス担当者が課題や新たな取り組みについて共有し、意見交換を行っています。

NEXT PASS 10 (ネクストパステン)

野村不動産では、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」を導入しています。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」で構成されており、業界で初となる専有部のメンテナンス・サポートシステムです。これによってアフターサービスのさらなる充実を図り、お客さまに安心と快適をお届けしています。

野村不動産リロケーション

野村不動産では、マンションオーナー向けのサービス「野村不動産リロケーション」を導入しています。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。

取引先との勉強会を開催

野村不動産パートナーズは、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おり、事故やトラブルの報告や改善指示などの情報交換を行っています。

「ホンキの補修保証」サービス

野村不動産アーバンネットでは、お客さまに安心して安全な中古住宅の取引を行っていただくため、「ホンキの補修保証」サービスを導入しています。

このサービスは、「建物保証（戸建て）」「住宅設備保証（マンション）」などのメニューに基づき、媒介契約締結後、すみやかに売却物件を検査して、不具合箇所を補修し、保証付きの安心な住宅を取引していただくというものです。2012年12月のサービス開始以来、約5,000物件に適用しています。

サービス紹介 [「ホンキの補修保証とは？」](#)

総合管理品質評価基準

野村不動産パートナーズは、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。

ISOの取得

野村不動産パートナーズは、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、2015年3月末現在、18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、[▶ 環境活動推進体制をご覧ください。](#)

防災の取り組み

防災支援の充実化

防災コンセプト「サークルエイド」

「クラウド」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。

マンションにおける防災対策

野村不動産パートナーズは、災害時に備えた防災対策として、マンション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、管理を受託する全ての管理組合の組合員へ無料で配布しています。

TOPICS 東京都「木密地域不燃化10年プロジェクト」 最初の組合認可再開事業に参画

野村不動産は、東京都の「木密地域不燃化10年プロジェクト※1」で最初の組合認可再開事業である「東池袋五丁目地区 第一種市街地再開事業」に、参加組合員※2として参画しています。当事業は、老朽化建築物の建替えや防災機能を備えた街づくりへの要請から開始されたものです。

※1「木密地域不燃化10年プロジェクト」

東京都が定めた、木造住宅密集地域を「燃えない・燃え広がらない街」とするためのプロジェクト。

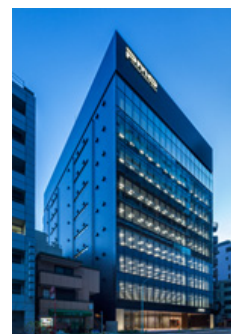
都内の木造住宅密集市街地のうち、大地震が発生した際、特に甚大な被害が想定される地域（約7000ha）を対象として、2020年度までに重点的・集中的な取り組みを実施する。

※2 参加組合員

都市再開法第21条に規定されている組合員。再開ビルやマンションの区画のうち、権利者が取得する部分以外の区画（保留床）を取得する。区画（保留床）の取得費用は再開の事業費の一部に充当され、保留床は参加組合員たるデベロッパーが分譲・保有する。

オフィスビルテナントのための防災拠点を設置

当社グループでは、中小規模企業のニーズに対応し、大規模ビルと同等の機能やデザインを備えたオフィスビル「PMO（プレミアム・ミッドサイズ・オフィス）」を開発しています。PMOシリーズに入居するテナントの防災やBCPIに関するニーズに対応するため、「PMO日本橋室町」に防災拠点「N-FORT」を開設し、大規模災害時に発生すると想定される停電にも72時間対応できる非常用発電機や、2,000人分の非常食を設置しています。



PMO日本橋室町

■ オフィスビル・商業施設における災害対策訓練

野村不動産パートナーズは、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、防災訓練、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」および年に一度の「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。