



CSR重点テーマ

## 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(分譲マンション プラウドの事例)	20
入居後の安心・安全	22
防災の取り組み	24

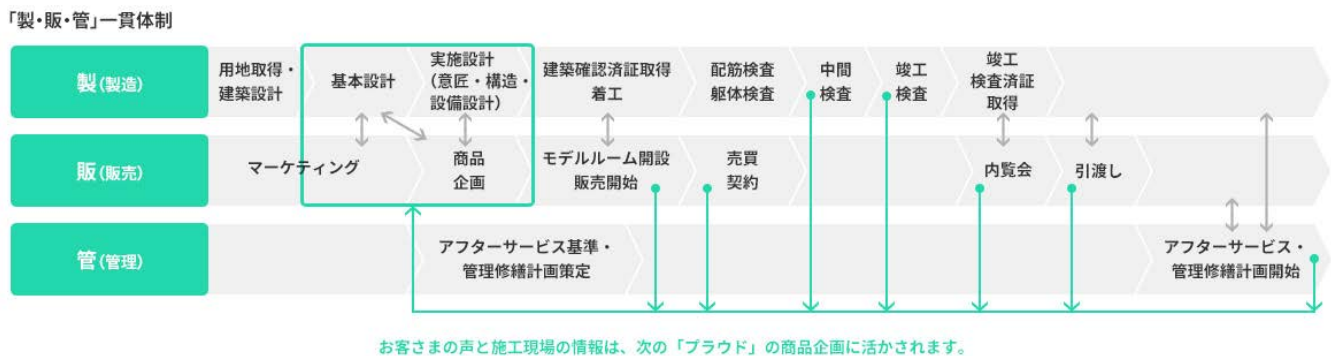
CSR | 安心・安全

## 建物の安心・安全（分譲マンションプラウドの事例）

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・アフターサービス等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。



### 「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」

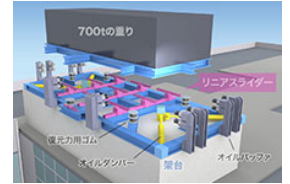
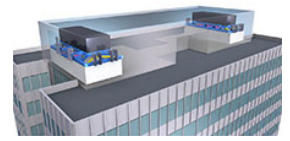
### 「プラウドクオリティ会議」の実施

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を実施しました(2016年9月竣工)。

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

野村不動産では、プラウドに加え、賃貸用不動産の「PMO(プレミアム・ミッドサイズ・オフィス)」「GEMS」「Landport」の開発にあたって、高品質で安心・安全、快適な空間の提供を目的として、独自の設計、構造、設備などの基準を定めた「標準仕様書」をそれぞれ作成し、施工会社および設計者への周知徹底を図っています。

CSR | 安心・安全

## 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、主に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、お客さまに安心で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、7,000件を超える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。野村不動産も、同施設に対する設計管理業務・コンストラクションマネジメント業務において「ISO9001：2015」（品質マネジメントシステムの国際規格）の認証を取得しました。

また、野村不動産パートナーズは2015年9月、PMOシリーズ13物件において「ISO9001：2015」を国内初取得しました。2016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。

CSR | 安心・安全

## 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」

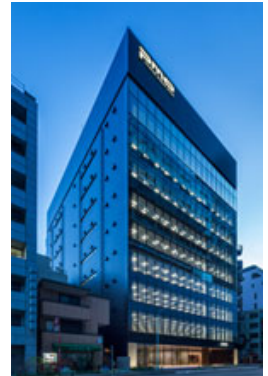
「プラウド」では、「サークルエイド」を導入し、ハード面では耐震設計や防災倉庫の設置、ソフト面では『防災ガイドブック』の配布や防災訓練支援など、災害時における居住者の「自助」（自分と家族の力で助かること）と「共助」（近隣の居住者などによる救助）を支援しています。

#### ■ 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。

#### ■ 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BCP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・物流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。

## ■ 災害時の「帰宅困難者等一時対応施設」として被災者を受け入れ・支援

新宿野村ビル（東京都新宿区）・日本橋室町野村ビル（東京都中央区）は、「帰宅困難者等一時対応施設」として、災害時に帰宅困難者の受け入れを行う協定を、それぞれの区と締結しています。