重点テーマ

安心・安全

野村不動産グループは、建物やインフラの老朽化・陳腐化、都市機能の低下、自然災害の増加を重要な社会課題と認識し、適切な品質管理に基づく商品・サービスの提供や持続可能な街づくりによって、お客さまや地域社会の安心・安全の実現に貢献します。また、非常時にも事業や生活を継続できる職住環境づくりを推進します。

設計・施工における安心・安全品質の向上 29
運営・管理における安心・安全品質の向上 33
長寿命・高耐久化の取り組み 37
災害時の安心・安全の確保 40

CSR | 社会 | 安心・安全

設計・施工における安心・安全品質の向上

考え方・方針

野村不動産グループは、設計・施工から運営・管理にいたるまで長期にわたり、お客さま（居住者・テナント企業・施設利用者）や地域コミュニティをはじめとするステークホルダーの皆さまに、生活や事業の基盤となる建物や空間を提供します。
建物やインフラの老朽化・陳腐化、人口減少や高齢化による都市機能の低下が懸念され、また、大規模地震などの自然災害が増加する中、安心・安全な建物と空間を設計・施工することは、当社グループの重要な責務です。
当社グループは、このような認識のもと、設計会社・施工会社などのサプライヤー、行政と協働し、設計基準や品質マニュアルの遵守と厳格な品質管理によって、設計・施工における安心・安全品質の向上を目指します。

マネジメント

マネジメント体制

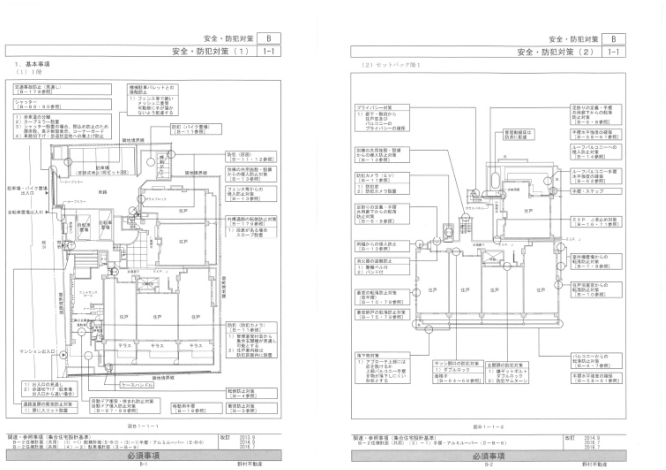
当社グループは、品質管理・建築統括役員が責任者となり、設計・施工における安心・安全品質の向上を進めています。
また、野村不動産ホールディングスおよびグループ会社の取締役などで構成される「CSR委員会」（委員長：野村不動産ホールディングス代表取締役副社長）にて、関連方針や活動計画を審議し、決定しています。
2018年度からは、設計・施工における安心・安全品質の向上についても目標を設定し、進捗状況は同委員会でモニタリングをしていきます。

目標

当社グループは、設計・施工における安心・安全品質の向上のため、設計基準・品質マニュアルの遵守と品質管理を目指します。

「設計基準」「品質マニュアル」の遵守

当社グループは、建物の設計・施工における安心・安全品質を確保するため、シリーズで展開する下記の商品について、「設計基準」（構造・建築・設備・電気）および「品質マニュアル」を策定し、設計や仕様について定めています。これらは、設計会社や施工会社などのサプライヤーにも配布し、遵守徹底されます。



「プラウド」の設計基準（一部）

【対象となる商品】

- 分譲住宅：PROUD（プラウド）・OHANA（オハナ）・PROUD SEASON（プラウドシーズン）
- 賃貸ビル：PMO（プレミアム・ミッドサイズ・オフィス）
- 商業施設：GEMS（ジェムズ）
- 物流施設：Landport（ランドポート）
- 賃貸マンション：PROUD FLAT（プラウドフラット）

一級建築士の育成

当社グループは、安心・安全品質を実現するために、一級建築士資格の取得を促進しています。2018年4月1日時点の野村不動産の一級建築士資格取得者は215名で、総合職の16.73%に当たります。

建設現場における品質管理の徹底

品質管理検査の実施

建築現場における品質管理検査

当社グループは、建築工事の各主要段階において、「設計基準」「品質マニュアル」の遵守、施工状況の確認や工事の進捗について、野村不動産の品質管理担当技術者が直接検査を行います。
また、建築現場で発生した事故や不具合については、品質管理責任者および品質管理・建築統括役員に報告され、内容と対応については、定例会議やイントラネットで共有し、再発防止を図っています。

「プラウドクオリティ会議」の実施

当社グループは、分譲マンションの建設現場における品質管理技術を共有するため、「プラウドクオリティ会議」を年に1度開催しています。同会議は、全国の建築・品質管理担当者が出席し、「設計基準」「品質マニュアル」の更新内容や施工上の課題を共有しています。

新築工事の進捗状況報告

契約者専用サイト

当社グループは、お客さまに建物の安心・安全を理解していただくことを目的として、分譲マンション「プラウド」の新築工事の進捗状況の報告および主要な工事内容の解説を契約者専用サイトにて行っています。

実績

推進への取り組み

設定目標に対する2017年度の実績は以下の通りです。

設計基準・品質マニュアルの遵守

2017年度は賃貸部門（賃貸ビル PMO、商業施設 GEMS、物流施設 Landport、賃貸マンション PROUD FLAT）において、新たに「設計基準」「品質マニュアル」を策定し、運用を開始しました。

	2017年度
分譲住宅における設計基準・品質マニュアルの遵守	100%

安全に関する課題への対応

当社グループは、お客さまの安全を守るため、建築基準法・消防法などの関係法令、自社の品質基準などに対して違反などがあれば、迅速に必要な対策を講じます。
2017年度は、安全に関する関連法令違反や自社基準への重大な違反はありませんでした。

CSR | 社会 | 安心・安全

運営・管理における安心・安全品質の向上

考え方・方針

野村不動産グループは、運営・管理を通じて、建物竣工後も長期にわたり、お客さま（居住者・テナント企業・施設やサービスの利用者）や地域コミュニティをはじめとするステークホルダーの皆さまの生活や事業を支えています。
建物やインフラの老朽化・陳腐化、人口減少や高齢化による都市機能の低下が懸念され、また大規模地震などの自然災害が増加する中、竣工後も安心・安全を確保することは、当社グループの重要な責務です。
当社グループは、このような認識のもと、サプライヤー、NPOとともに、管理品質の向上とアフターサービスの充実によって、運営・管理における安心・安全品質の向上を目指します。

マネジメント

マネジメント体制

当社グループは、品質管理・建築統括役員が責任者となり、商品・サービスの運営・管理時の安心・安全品質向上を進めています。
また、野村不動産ホールディングスおよびグループ会社の取締役などで構成される「CSR委員会」（委員長：野村不動産ホールディングス代表取締役副社長）にて、関連方針や活動計画を審議し、決定しています。
2018年度からは、運営・管理時の安心・安全品質向上についても目標を設定し、進捗状況は同委員会でモニタリングをしていきます。

目標

当社グループは、運営・管理における安心・安全品質向上のため、管理品質の向上とアフターサービスの拡充を目指します。

管理物件における「ビル管理品質評価ガイドライン」の遵守

当社グループは、管理物件において、「ビル管理品質評価ガイドライン」を策定し、これを遵守しています。当ガイドラインは、管理品質や法令対応、内部監査など、400項目以上で構成されています。

ISOの取得による品質向上

当社グループは、品質に関連する国際規格の取得を推進しています。
野村不動産パートナーズは、2018年3月末現在、データセンター３物件（横浜第一データセンター、横浜第二データセンター、大阪データセンター）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」を取得しています。
また、野村不動産は、同施設の「重要設備に関する設計監理業務」「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）の認証を取得しています。
野村不動産パートナーズは ビル部門21物件、マンション部門19部店で「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、環境活動推進体制 をご覧ください。

入居後の安心・安全品質の向上

リビングQコールの設置

当社グループは、分譲住宅の居住者が安心・安全・快適に生活できるよう、オペレーターが24時間365日居住者の依頼や相談に応える「リビングQコール」を設置しています。

【主なサービス内容】

- 緊急サービス：水もれ・鍵紛失など
- 修理サービス：各種設備の修理
- サポートサービス：電球の交換・粗大ごみの回収など

「全国カスタマー会議」の実施

当社グループは、分譲住宅「プラウド」におけるアフターサービス品質を向上するため、年に1度「全国カスタマー会議」を実施しています。同会議は、全国のアフターサービス責任者が出席し、当該年度に発生したクレームや課題、優良事例を共有しています。

分譲マンションにおける長期補修・保証プログラムの提供

当社グループは、分譲マンションにおける不具合や故障を10年間補修・保証するプログラム「NEXT PASS 10」（ネクスト・パス・テン）とさらにプログラムを5年間延長できる「NEXT PASS 15」を提供しています。

【主なサービス内容】

- 住宅設備機器の保証期間を延長
- 故障・不具合の緊急対応
- 入居5年・9年目に点検とメンテナンス

中古住宅取引における補修・保証サービスの実施

当社グループは、中古住宅の流通促進と入居後のお客さまの安心・安全を目的として、補修・保証サービスを提供しています。

【主なサービス内容】

- 売却物件：不具合の補修と最長5年の保証
- 購入物件：主要設備の不具合を引き渡し後1年間修理・交換保証

実績

推進への取り組み

設定目標に対する2017年度の実績は以下の通りです。

管理品質の向上とアフターサービスの充実

	2017年度
管理物件における 「ビル管理品質評価ガイドライン」の遵守率	100%

	2017年度
NEXT PASS10申込	82%

安全に関する課題への対応

当社グループは、お客さまの安全を守るため、建築基準法・消防法などの関係法令、自社の品質基準などに対して違反などがあれば、迅速に必要な対策を講じます。
2017年度は、安全に関する関連法令違反や自社基準への重大な違反はありませんでした。

CSR | 社会 | 安心・安全

長寿命・高耐久化の取り組み

考え方・方針

野村不動産グループは、不動産事業や街づくりにおいて、お客さま（居住者・テナント企業・施設利用者）や地域コミュニティをはじめとするステークホルダーの皆さまの生活や事業の基盤となる建物や空間を設計・施工し、竣工後も長期にわたり運営・管理を行います。
建物やインフラの老朽化・陳腐化、大規模地震などの自然災害の増加が懸念される中、ライフサイクルを通じて安心・安全な建物と空間を提供することは、当社グループの重要な責務です。
当社グループは、このような認識のもと、設計会社・施工会社などのサプライヤーと協働し、建物の長寿命・高耐久化を目指します。

マネジメント

マネジメント体制

当社グループは、品質管理・建築統括役員が責任者となり、長寿命・高耐久化への取り組みを進めています。
また、野村不動産ホールディングスおよびグループ会社の取締役などで構成される「CSR委員会」（委員長：野村不動産ホールディングス代表取締役副社長）にて、関連方針や活動計画を審議し、決定しています。
2018年度からは、長寿命・高耐久化への取り組みについても目標を設定し、進捗状況は同委員会でモニタリングをしていきます。

目標

当社グループは、長寿命・高耐久化の取り組みを推進するため、長寿命・高耐久の商品・サービスの提供を目指します。

大規模修繕の長周期化への取り組み

当社グループは、分譲マンションの居住者および管理組合の経済的・心理的負担を減らし、大規模修繕計画を確実に実行するために、大規模修繕の長周期化に向けた商品・サービスを提供しています。

竣工済み分譲マンションの取り組み

当社グループは、竣工済みの分譲マンション「プラウド」に提供するサービスとして、大規模修繕の長周期化を図るサービス「re:Premium（リ・プレミアム）」を2017年度より開始しました。
当サービスにより、通常12年ごとに計画される大規模修繕工事の周期を16～18 年に延伸し、竣工後60年までの「超長期修繕計画」を策定することが可能となりました。

新築分譲マンションの取り組み

当社グループは、新築の分譲マンションの長寿命・高耐久化を目指し、2018年度より「アトラクティブ30」を開始しました。
当サービスは、高耐久部材・工法の採用および「re:Premium（リ・プレミアム）」の導入により、大規模修繕の長周期化を実現するものです。

実績

推進への取り組み

設定目標に対する2017年度の実績は以下の通りです。

長寿命・高耐久の商品・サービスの提供

「re:Premium（リ・プレミアム）」の推進に加え、2018年度より、「アトラクティブ30」を開始しました。

	2017年度
「re:Premium（リ・プレミアム）」工事完了件数	5件

CSR | 社会 | 安心・安全

災害時の安心・安全の確保

考え方・方針

野村不動産グループは、設計・施工から運営・管理にいたるまで長期にわたり、お客さま（居住者・テナント企業・施設利用者）や地域コミュニティをはじめとするステークホルダーの皆さまの生活や事業を支えています。
地球温暖化や気候変動の進行に伴い、異常気象や自然災害が増加する中、非常時にも安心・安全を確保できるよう対策を立てておくことは、当社グループにとって重要な責務です。
当社グループは、このような認識のもと、消防や行政、防災の専門家などと協働し、事業継続計画（BCP）に基づく訓練の実施や防災支援など、災害の際もその影響を最小限に抑え、ステークホルダーの皆さまに生活や事業を継続していただけるよう防災に取り組んでいます。

マネジメント

マネジメント体制

当社グループは、品質管理・建築統括役員が責任者となり、災害時の安心・安全の確保を進めています。
また、野村不動産ホールディングスおよびグループ会社の取締役などで構成される「CSR委員会」（委員長：野村不動産ホールディングス代表取締役副社長）にて、関連方針や活動計画を審議し、決定しています。
2018年度からは、災害時の安心・安全の確保についても目標を設定し、進捗状況は同委員会でモニタリングをしていきます。

目標

当社グループは、災害時もステークホルダーの安心・安全を確保するため、防災対策の拡充を目指します。

災害に備えた設計・施工

当社グループは、「品質マニュアル」で集中豪雨対策や浸水対策について定めており、ハザードマップを確認の上、対策を行っています。
また、分譲住宅購入のお客さまには、ハザードマップを重要事項説明書に添付しています。

防災コンセプト「住まいの防災」の推進

当社グループは、分譲住宅における防災方針として、「住まいの防災」を定めています。
居住者が自分と家族の力で助かる「自助」、近隣居住者や地域の力で助かる「共助」、さらに警察や消防による「公助」との連携を促進することによって、被害を最小限に抑え、非常時の安心・安全を確保します。

災害対策本部設置訓練の実施

野村不動産ホールディングスは、首都直下地震を想定した事業継続計画（BCP）を策定し、年に1度代表取締役社長を本部長とする「災害対策本部設置訓練」を実施しています。

災害時連絡訓練および災害対策本部設置訓練の実施

野村不動産パートナーズは、お客さま（居住者・テナント企業・施設利用者）の災害時の安心・安全とテナント企業の早期の事業復旧に備え、「災害時連絡訓練」（毎月実施）および「災害対策本部設置訓練」（年に1度）を実施しています。

災害対策本部設置訓練

【災害対策本部設置訓練の概要】

- 災害対策本部設置の流れと活動内容の確認
- 復旧状況に応じた災害対策本部活動内容確認
- 管理物件の被害状況の把握と集計
- 管理現場から災害対策本部への情報伝達訓練

管理物件における防災支援

当社グループは、災害時の安心・安全を確保する取り組みとして、管理物件（住宅・オフィスビル・商業施設・物流施設など）において、居住者や管理組合、テナント企業、施設利用者に対し、防災支援を行っています。

【主なサポート】

- 防災訓練の実施
- 防災倉庫の整備・防災組織の組成と運営支援
- 防災対応マニュアルの整備
- 消防・防災計画書の作成支援
- 防災ガイドブックの配布

テナント企業のための防災拠点を設置

当社グループは、オフィスビル「PMO（プレミアム・ミッドサイズ・オフィス）」の防災およびBCP（事業継続計画）の拠点として、「N-FORT（エヌ・フォート）」（東京都中央区）を設置しています。有人による対応、および72時間対応可能な非常用発電機と2,000人分の非常食を備え、PMOシリーズ全体のBCPを強化しています。

「N-FORT（エヌ・フォート）」に設置された備蓄品

実績

推進への取り組み

設定目標に対する2017年度の実績は以下の通りです。

※注釈がない場合、報告対象範囲は当社グループになります。

防災・防犯対策の拡充

	2017年度
管理物件の防災訓練実施率	85%
帰宅困難者等一時受入施設数	3件

災害時の被災者受け入れ・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）および「横浜ビジネスパーク」（神奈川県横浜市）は、「帰宅困難者等一時受入施設」として、災害時には帰宅困難者の受け入れを行います。