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 47
運営・管理における安心・安全品質の向上 50
長寿命・高耐久化の取り組み 54
災害時の安心・安全の確保 56

安心・安全

グループ方針

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。

マネジメント

当社グループは、品質管理・建築統括役員が設計・施工における安心・安全品質を統括し、その配下で、住宅事業においては住宅事業本部の品質管理部長、非住宅事業においては都市開発事業本部の技術管理部長が品質管理責任者として現場レベルでの責任を担う体制で、安心・安全品質の向上を推進しています。
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「サステナビリティ委員会」（委員長：野村不動産ホールディングス代表取締役社長 兼 グループCEO）にて、関連方針や活動計画を審議し、決定しています。
同委員会では、設計・施工から運営・管理、災害時における安心・安全品質の向上についての目標を毎年設定し、進捗状況のモニタリングをしています。

設計・施工における安心・安全品質の向上

考え方・方針
マネジメント
目標・実績
取り組み

運営・管理における安心・安全品質の向上

考え方・方針
マネジメント
目標・実績
取り組み

長寿命・高耐久化の取り組み

考え方・方針
マネジメント
目標・実績
取り組み

災害時の安心・安全の確保

考え方・方針
マネジメント
目標・実績
取り組み

設計・施工における安心・安全品質の向上

考え方・方針

グループ方針(安心・安全)

グループ方針に則り、設計・施工においては、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、安心・安全品質の向上を目指しています。

マネジメント

マネジメント(安心・安全)

目標・実績

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。

実績

「設計基準」「品質マニュアル」遵守率

	2018年度	2019年度	2020年度
住宅部門における設計基準・品質マニュアルの遵守(%)	100	100	100
都市開発部門における設計基準・品質マニュアルの遵守(%)	100	100	100

※ 主な対象商品:分譲住宅、戸建、賃貸マンション、オフィスビル、商業施設、物流施設、ホテルなど

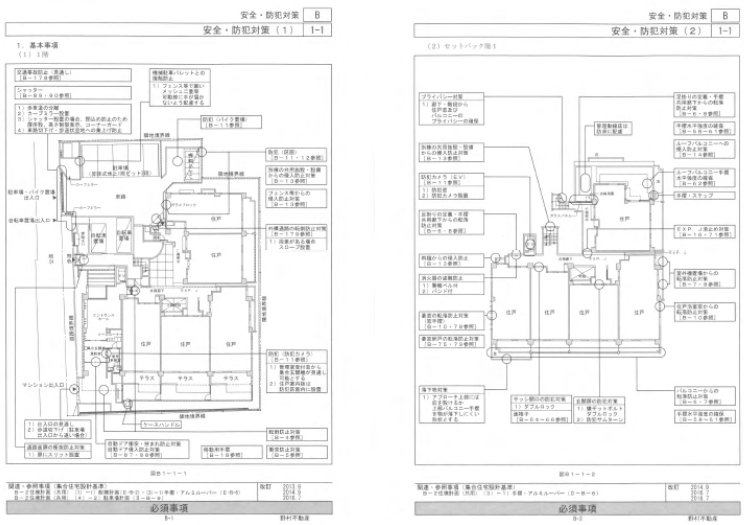
安全に関する課題への対応

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。
2020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。

取り組み

「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住宅部門および都市開発部門の商品について、「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。また、当基準やマニュアルについては、適宜見直しを図ることで、より高い安全・安全品質の確保に努めております。



「プラウド」の設計基準（一部）

建設現場における品質管理の徹底

取引先・パートナー企業への品質管理徹底の要請

当社グループは、建設現場における品質の確保・向上を徹底するために、「野村不動産グループ 調達ガイドライン」に「品質の確保・向上」の項目を定め、取引先・パートナー企業に対して、その趣旨へのご理解と協力を要請しています。

2021年からは「野村不動産グループ 調達ガイドライン」の遵守状況の調査を開始しました。サプライヤーリスクの特定と改善対応に努め、設計・施工過程で一貫した品質管理を行っています。

「野村不動産グループ 調達ガイドライン」

品質管理の実施

当社グループは、建築工事の主要段階において、「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確認を行います。
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。

建設現場における品質管理検査

設計・施工に関する研修

設計・施工における安心・安全品質を確保するために、住宅部門および都市開発部門それぞれで能力・技術の向上に努めています。また、近年建設業就業者の高齢化が進み、品質確保のためには次世代への技術継承が課題となっています。当社グループの施工現場も例外ではなく、若年層の担い手確保や育成にも注力しています。

品質管理技術の研修

当社グループは、品質管理技術を共有し、向上を図ることを目的に、住宅部門では「プラウドクオリティ会議」、都市開発部門では「技術者会議」を年に1回開催しています。これらの会議は、「設計基準」「品質マニュアル」の更新内容、設計・施工上の課題や先進事例の共有を通じて、若手社員に知見やノウハウを伝授する場にもなっています。2020年度は全国の建築・品質管理担当者が参集し、「プラウドクオリティ会議」にはおよそ約230名、「技術者会議」には約130名が参加しました。

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。2021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199名で、従業員全体の9.5%にあたります。

運営・管理における安心・安全品質の向上

考え方・方針

グループ方針(安心・安全)

グループ方針のもと、サプライヤーと協働し、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(安心・安全)

目標・実績

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。

実績

「ビル管理品質評価ガイドライン」適合率、「NEXT PASS10」加入率

	2018年度	2019年度	2020年度
管理物件における「ビル管理品質評価ガイドライン」の適合率※1(%)	86	—※2	70
「NEXT PASS10」加入率(%)	80	77	75

※1 適合率:複数物件を抽出し、ガイドライン記載の評価項目に対する適合項目数を調査しています。なお、2020年度より、関連法改正を踏まえたより高い管理品質を維持、向上できるように評価項目数を大幅に増加させるとともに、適合ラインの引き上げを実施しています。

※2 2019年度は新型コロナウイルスの感染拡大防止のため適合率の調査は実施しませんでした。

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。
2020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。

詳しくはESGデータ集（社会）をご覧ください。

取り組み

「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項目以上で構成しています。なお、2020年度より、関連法改正を踏まえたより高い管理品質を維持、向上できるように評価項目数を約750項目まで大幅に増加させるとともに、適合ラインの引き上げを実施しています。同年度の適合率は70%でした。

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。また、外部機関の内部監査員講習を受講した社員が、内部監査を実施しています。

認証組織	範囲
野村不動産	PMO事業のフィードバックとそれを確実に反映する活動
野村不動産パートナーズ	ビル部門 41物件 （建物における総合管理サービスの企画および提供） マンション部門 22部店 （巡回管理物件における設備管理・清掃・警備・保守工事サービスの提供またはマンション管理組合に対する出納／会計サービスおよび管理業務など） データセンター3物件 （設備管理・清掃・統合管理サービス）

※ ISO14001については、環境マネジメントシステム をご覧ください。

入居後の安心・安全品質の向上

アフターサービス品質向上に向けた責任者会議の実施

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、年に一度「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の総勢約40名が出席し、当該年度に発生した課題、対応、対策事例を水平展開しています。

「全国カスタマー会議」

入居後の安心・安全品質を提供するための商品・サービス

居住者のお客さまの安心や安全を目的に、アフターサービスをはじめとする商品・サービスの充実に注力しています。こうした商品・サービスは、顧客満足度アンケート結果やマンションの管理組合理事会を通じた入居者の声を反映し、企画・商品化されています。これを可能にしているのは、組織同士が連携し合う風土から生まれた「製・販・管一貫体制」となります。同体制では原則として管理を外注しないことから、お客さまと多くのタッチポイントを得られ、お客さまニーズに応じた商品・サービスにつなげることができます。

サービス	概要
アフターサービス	定期アフターサービスによる不具合の補修に加え、マンションライフアドバイザーの入居後サポート（入居後1カ月間）など、入居後のさまざまな困りごとをサポートするサービスを提供
「LIVING Q CALL（リビングQコール）」の設置	「日々の暮らしの困った。どうしよう？」にお応えする、便利で安心なサポートサービス。「駆けつけ・お助けサービス」と「暮らしのサポートサービス」を提供 LIVING Q CALL
NEXT PASS 10（ネクスト・パス・テン）	分譲マンションにおける住宅設備関連機器の不具合や故障を10年間補修・保証するプログラム。5年延長できる「NEXT PASS 15」も提供 NEXT PASS 10 NEXT PASS 15
中古住宅取引における補修・保証サービス	中古住宅の流通促進と入居後の安心・安全を目的とした、購入物件において主要設備の不具合を引き渡し後1年間修理・交換保証を行うなどの補修・保証サービスを提供

運営・管理に関する研修

運営・管理における安心・安全品質を確保するために、運営管理部門では能力・技術の向上に努めています。同部門を担う野村不動産パートナーズは、法令改正への対応を含めた技術者研修（全体会議）を年1回程度開催しており、参加者は自部門で共有するなど法令違反が生じないように取り組んでいます。なお、2020年度は約190名が参加しました。また、同社内の各本部がそれぞれで若年層向けの研修を実施しているほか、各種資格の取得を推奨しています。

野村不動産パートナーズ　主な奨励資格の取得者数（2020年3月末時点）

資格名	人数（名）	資格名	人数（名）
建築士（一級、二級）	170	マンション管理士	130
電気主任技術者（第一種、第二種、第三種）	304	管理業務主任者	641
建築施工管理技士（1級、2級）	205	宅地建物取引士	474
電気工事施工管理技士（1級、2級）	150	建築物環境衛生管理技術者	548
管工事施工管理技士（1級、2級）	189	マンション維持修繕技術者	285
土木施工管理技士（1級、2級）	29	マンションリフォームマネジャー	14
造園施工管理技士（1級、2級）	20		

長寿命・高耐久化の取り組み

考え方・方針

グループ方針(安心・安全)

建物やインフラの老朽化・陳腐化、修繕・建替ニーズの拡大、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ステークホルダーの皆さまに安心・安全を提供することは、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(安心・安全)

目標・実績

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。

実績

長寿命・高耐久の商品・サービスの提供

	2018年度	2019年度	2020年度
「re:Premium(リ・プレミアム)」工事完了件数(件)	5	17	9
「アトラクティブ 30」採用物件数(件)	11 (1,384戸)	23 (3,211戸)	23 (2,390戸)

※「アトラクティブ30」のカッコ内の数字は、分譲戸数を示しています。

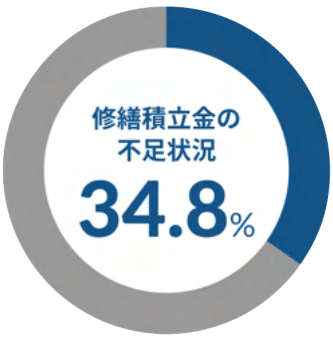
取り組み

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

高齢化や空き家の増加により、修繕金の積立てが計画通りに実行出来ていないマンションは約35%にのぼるという実態があります（国土交通省調べ）。



出典：国土交通省「平成30年度マンション総合調査結果」

当社グループが提供する「re:Premium（リ・プレミアム）」は、竣工済みの分譲マンション「プラウド」に大規模修繕の長周期化を図るもので、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」を策定可能にします。この取り組みを通じて、建物の長寿命化や、廃棄物の削減だけでなく、ライフサイクルコストの大幅軽減により、お客さまの心理的・経済的負担を軽減することができます。このようなことから、当社グループでは、「re:Premium（リ・プレミアム）」採用物件の拡大を推進しています。
なお2020年度において、当社グループが管理受託しているコープ野村東六郷管理マンションにおいて高性能化とライフサイクルコスト低減を図る「共用部排水管改修工事」（※管種の異なる共用部分の排水管等を樹脂管へ一斉交換）が、国土交通省が支援する「マンションストック長寿命化等モデル事業」に認定されました。

ニュースリリース

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。高耐久部材・工法の採用および「re:Premium（リ・プレミアム）」の導入とともに、大規模修繕の長周期化を実現します。

ニュースリリース

災害時の安心・安全の確保

考え方・方針

グループ方針(安心・安全)

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、災害時の安心・安全の確保に努めると共に、万が一の時もその影響を最小限に抑え、生活や事業を継続でき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(安心・安全)

目標・実績

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。

実績

防災・防犯対策の拡充

	2018年度	2019年度	2020年度
管理物件の防災訓練実施率(%)	94	93	94
帰宅困難者等一時受入施設数等(件)	7	8	10

取り組み

災害に備えた設計・施工

当社グループは、独自の「品質マニュアル」を設計会社や施工会社に展開の上、震災、火災、水害等のリスクに配慮し、施工計画に反映しています。また建設にあたり土地の地盤調査を実施し、その立地に適するような施工計画にすることで、建物の安全性を確保しています。

震災	施工計画の段階で、地盤調査を実施し、検証結果を構造設計に反映。建物の条件に準じて、液状化や免震・制振の対策を実施
火災	消防法に則り、共用部分に屋内消火設備等を設置、専有部分には消火器や自動火災報知設備等を設置 ※ 物件により設置内容は異なります
水害	地域のハザードマップで浸水履歴や被害の危険性についての確認の上、建物の最下階床レベルの設定や防潮板・土のう配備などの水害対策を実施。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 ※ 対策内容は物件により異なり、該当しない地域では実施していません。

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。
「マンションは災害に備える住まい」でなければならないという防災思想のもと、野村不動産ではマンションの計画時からご入居後までを視野に入れたあらゆる震災・火災・水害などの防災対策を講じています。さらに、居住者同士が有事の際にお互いに助け合うことができるコミュニティ形成を推進するなど、災害に対する意識の醸成を重視しています。

概念図

住まいの防災

「災害対策本部設置訓練」の実施

野村不動産グループは、首都直下地震を想定した事業継続計画（BCP）を策定し、年に一度野村不動産ホールディングス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。

事業継続計画（BCP）

「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の確認
・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。

見せる防災：居住者が目にする場所に防災備品を展示
※イメージパース

【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

在宅避難に備える「見せる防災・しまう防災」

コロナ禍の影響もあり、災害時でも自宅で居住が継続可能な場合に、在宅避難を奨励する自治体※が増加しています。また、一部マンションからの、防災倉庫の場所や内容物がわからないという声に応えるべく、災害への備えをより身近なものにする取り組み「見せる防災・しまう防災」の導入を開始します。

※ 参照先　東京都「東京防災」

見せる防災・しまう防災

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

PMOにおける防災対策

災害時の被災者受け入れ

有事の際、マンションや施設そのものの防災対応力向上に加え、自治体との連携・地域とのつながりを強化しており、その一環として、当社グループ並びに運用するファンドが所有（区分所有）する建物や、当社グループが運営する施設等を地域の防災拠点として機能させる取り組みを推進しています。

地域に向けた防災に関する主な取り組み例

・地域の防災拠点：災害時帰宅困難者一時受入場所の設定（一時休憩、水、トイレ、情報提供等）
・地域防災倉庫：マンションの敷地内に災害用格納庫（防災備蓄倉庫）を設置
・防災井戸：災害発生で水道供給が停止した際、近隣住民利用が可能
・マンホールトイレ：災害発生で上下水道供給が停止した際、近隣住民利用が可能
・かまどスツール（ベンチ）：災害発生でガス供給が停止した際、近隣住民利用が可能