

東急不動産グループ

# CSRレポート 2011-2012



日本に  
笑顔を

日本中に笑顔があふれますように。



# 今できることを、そして日本に笑顔を

2011年3月11日、我が国は巨大地震に見舞われました。地震により発生した津波は東日本を襲い、太平洋沿岸に甚大な被害をもたらしました。被災された皆さまに謹んでお見舞い申し上げますとともに、お亡くなりになられた方々のご冥福を心よりお祈り申し上げます。

## 被災地・被災者の支援のために、 今できることを今すぐにやる

東急不動産グループでは、リゾート施設への避難者・被災者の受け入れや義援金の寄付など、被災地・被災者の支援に震災発生直後より取り組みました。

その後も物資の提供や仮設住宅の建設を行い、時間の経過とともに変わっていく被災地のニーズに対応して、被災した子どもたちのストレス軽減等を目的としたキャンプのサポートや復興支援のためのイベント開催など、その時期に応じた活動に取り組んできています。

## 日本を元気に、 そして日本中に笑顔があふれますように

この度の震災被害は未曾有であり、復興に至るまでにはまだまだ長い時間がかかるものと思われます。今後も、被災地へのボランティアの派遣や被災地支援のための当社施設でのスペース提供など、息の長い支援を継続してまいります。

これまで私自身も何度も被災地に入り、現地の状況を確認するとともに地元の方々の声を伺ってまいりました。そこでは、今後本格化していく復興に際してのデベロッパーへの期待を、多くお寄せいただいています。当社が持つ街づくりのノウハウがお役に立つのであれば、惜しみなく提供させていただきたいと考えています。

「日本を元気に、そして日本中に笑顔があふれますように!」という想いを込めて、被災地が一日も早く復興されますことを心より祈念しています。

## 事業活動を通じて社会的課題の解決を図る

当社グループの原点は「田園調布」の開発を手がけた田園都市株式会社(1918年設立)にあります。勤労者のための良好な住宅地の不足という当時の社会的課題を背景に、理想の街「ガーデンシティ」をつくるという先駆的な取り組みでした。

ここで培われた進取のチャレンジ精神は、私たちのDNAとして脈々と息づいています。このDNAを活かし、被災地の復興支援をはじめとする社会的課題に対して、事業を通じて解決を図ることが当社グループの使命であると考えています。

## 都市と自然をつなぐ。 ひとと未来をつなぐ。

当社グループは地球環境保全を重要な経営課題の一つととらえ、その取り組みをCSR活動の中核に位置づけています。

1998年に「環境基本理念」を定めておりましたが、制定から13年を経たことから社会の変化にあわせて見直し、2011年に新たに「東急不動産グループ 環境ビジョン」を制定し、「環境理念」「環境方針」「環境行動」をもって当社グループ全体の環境活動の方向性を示しました。

同時に、この方向性を表す環境メッセージとして「都市と自然をつなぐ。ひとと未来をつなぐ。」を発表いたしました。メッセージの中の「都市と自然」は事業を通じて都市と自然をつないできた取り組みを表し、「ひとと未来」は過去から取り組んできた環境保全を受け継ぎ進化させて、未来の持続可能な社会実現へ向ける想いを表しています。さらに「つなぐ。」は当社グループが事業を通じて価値を創りだすことを表現しています。このビジョンのもと、当社グループはこれまでも増して地球環境保全に取り組んでまいります。



## 社会の持続的な発展に貢献

私たち東急不動産グループは、将来にわたりお客さまや地域社会、投資家などステークホルダーの皆さまから信頼され、選ばれる企業集団であり続けたいと願っています。そして、社会の持続的な発展に貢献する企業集団であるために、これからも役員・従業員一同で努力してまいります。今後とも、皆さまからのご支援を賜りますようよろしくお願いいたします。



東急不動産株式会社  
代表取締役社長

金指 潔

### 目次

|                            |    |                |    |
|----------------------------|----|----------------|----|
| トップメッセージ                   | 1  | 経営体制           | 15 |
| 東日本大震災の復興支援                | 3  | 環境保全への取り組み     | 19 |
| 東急不動産グループ概要                | 7  | 雇用・労働への取り組み    | 26 |
| 特集1 環境ビジョンの制定              | 9  | 顧客満足度の向上       | 29 |
| 特集2 商業施設における<br>社会・環境の取り組み | 13 | 社会に貢献する事業と取り組み | 31 |



日本に  
笑顔を

日本中に笑顔があふれますように。

# 東日本大震災の復興支援

2011年3月11日に発生した東日本大震災により被災された皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

東急不動産グループは、全力で東日本大震災の復興支援に取り組みます。

## 被災地支援プロジェクトの立ち上げ

東日本大震災からの復興に向け、「日本に笑顔を」を合言葉に、東急不動産グループとしてできることを検討し、全力を挙げて迅速に支援活動に取り組むプロジェクトを発足させました。被災地支援プロジェクトチームを設置して復興支援の情報の一元化を図り、支援情報の集約と社員への情報発信を行っています。

また、東急不動産グループ従業員の有志によるボランティアグループも発足、被災地での支援活動を実施しています。



グループ社員によるボランティアを複数回に分けて随時実施(岩手県陸前高田市)

### プロジェクト立ち上げにあたって

東急不動産グループでは、「CSRとは事業活動を通じて社会的課題を解決していくこと」と定義しています。震災復興支援にあたっては、事業活動との関連性＝当社グループの経営資源活用に留意し、具体的な支援活動の検討を行いました。

プロジェクトチームの立ち上げにおいては、「被災地のニーズに合致し、当社らしさのある支援活動」について「できることを、できるだけ速やかに」という方針で進めることとしました。

また、活動の中心となったのは当社グループ従業

員有志による『ボランティアグループ』です。支援活動への呼びかけに対して、多くの方がボランティアグループに登録し、支援活動についても、予定枠を大きく超えるような応募がありました。今後も、この活動を継続的に推進し、被災地の復旧・復興に少しでも貢献したいと考えています。

プロジェクトチームリーダー  
経営企画統括部  
広報・CSR推進部  
部長 高田 秀之



### 義援金の寄付

東急不動産グループは、日本赤十字社等を通じて、被災地復興支援として災害義援金の寄付を実施しました。

### 東急不動産グループ全体

総額 66,071,724円(2011年7月4日現在)

[東急不動産(株)および東急不動産グループ追加拠出総額※:52,343,963円+お客さまからの義援金総額:13,727,761円]

※東急不動産(株)および東急不動産グループから拠出された義援金には、グループ各社の社員による義援金も含まれています。

※東急グループとしては、別途総額1億円を寄付しています。

### 物資の提供

(株)石勝エクステリアは、NPO法人緑のカーテン応援団「仮設住宅×緑のカーテン」プロジェクトに賛同し、宮城県名取市と多賀城市の仮設住宅4団地208戸に、同社オリジナルの培養土を提供しました。その他の物資提供は以下の通りです。

| 社名            | 支援物資                          |
|---------------|-------------------------------|
| (株)石勝エクステリア   | 衣類・日用品・コンロなど2トントラック1台分を釜石市に寄付 |
| (株)東急ハンズ      | 水・食料・電池等の物資を被災地に寄付            |
| (株)東急スポーツオアシス | タオル2,000枚を川崎市を通じて寄付           |



## 銀座から日本を元気に。復興支援活動に積極的な企業にスペース提供

銀座TSビルでは、「東日本復興応援プロジェクト from 銀座」として、積極的に復興支援活動を行う企業などにスペースを提供しています。

2011年7月から6カ月の期間限定で福島県の原発事故による風評被害払しょくや茨城県の観光業の活性化を目的としたアンテナショップ「黄門マルシェ〜いばらき農園」が営業を開始しました。農作物など特産物を味わえるコーナーや笠間焼を体験できるコーナーなども企画、茨城の魅力を伝えています。

また、10月には宮城県気仙沼市の物産品を取り扱う「銀座いきなり市場」や、11月には「食べて、吞んで、銀座から日本を元気に!」をコンセプトに日本の「かけはし」となる食堂をめざした「銀座つながる食堂」がオープンするなど、銀座TSビルを情報発信拠点とするさまざまな復興支援活動に取り組んでいます。



銀座いきなり市場

## 被災者の避難受け入れ

東急不動産グループが保有するリゾート施設では、合計650人の被災者を受け入れました。福島県裏磐梯にある「グランドリゾート」では、約50人の被災者を社員寮に受け入れました。

## 商業施設での募金活動

各商業施設等では義援金箱を設置し、利用者の皆さまからの寄付を募っています。また、渋谷・蒲田・戸塚の各東急プラザでは2011年4月15日～17日の3日間、売上の1%を義援金とする企画を実施し、2,279,424円が集まり、日本赤十字社を通じて寄付を行いました。



## 仮設住宅の建設

(株)東急ホームズは、福島県からの要請を受けて、福島県会津若松市に仮設住宅50戸を建設しました。短い工期の中、一日あたり最大100人を超える職方や従業員が一丸となって無事工期内に完成しました。



仮設住宅

## 「緑のカーテン」設置プロジェクト

2011年7月、福島県会津若松市の仮設住宅53戸と集会場2戸に「緑のカーテン」を設置しました。「緑のカーテン」とは、植物を窓の外側に生育させることにより、建物の温度上昇抑制を図る省エネ方法です。入居者に少しでも快適に暮らしてもらいたいという想いから、ネットや培養土などの資材を提供し、東急不動産(株)と(株)石勝エクステリアの社員、首都圏の学生ボランティア13人が作業を行いました。



緑のカーテンを設置



約1カ月後



# 「みどりの東北元気キャンプ」支援



キャンプ参加の子どもたちでつくった作品～みどりのドリームプラン～



ツリークライミング



シャワークライミング



ホテルグランデコのシェフによる本格カレーの提供

東急不動産グループは、被災地の子どもたちの「こころのケア」を目的とする「みどりの東北元気キャンプ」を支援しています。

このプログラムは被災した子どもたちを3泊4日のキャンプに無料招待するもので、東京学芸大学の先生などを構成メンバーとする「みどりの東北元気プログラム実行委員会」が主催し、PTSD(心的外傷後ストレス障害) 予防を目的としています。キャンプでは、①安全・安心な環境、②チャレンジすることで達成感(マスタリー)を得る、③ここで得られた達成感・安心感をこれからの日常につなぐ、の3つの要素を盛り込んださまざまなアクティビティを行います。

協賛団体には観光庁、福島県教育委員会、日本カウンセリング学会などが名を連ね、野外活動などさまざまな分野の専門家がプログラムをサポートします。東急不動産グループでは、アルバム・画材などの提供、ホテルグランデコのシェフによる本格カレーの提供や宿泊場所の提供・バス送迎、専門家による「みどりの街づくり計画」講話、現地での写真撮影・配布やプログラム進行支援などを行いました。

## キャンプの概要

|            |  |
|------------|--|
| 日          | 程：①2011年7月30日～8月2日 ②8月20日～23日                                  |
| 場          | 所：小野川湖レイクショア野外活動センター(福島県耶麻郡北塩原村)                               |
| 安心感の確保     | 心理・医療スタッフのサポート、動作法によるリラックス、同伴した父兄のカウンセリング                      |
| チャレンジプログラム | カヌー/シャワークライミング/ツリークライミング/ツリーハウスづくり/オブジェづくり/ピストロ(食材を見て創る料理を考える) |
| これからの日常に   | アルバムづくり/「みどりのドリームプラン」作成つなげるプログラム                               |

## みどりの東北元気プログラム実行委員会より

「みどりの東北元気キャンプ」は、福島をはじめ被災を受けた子どもたちの不適応を未然防止するために、キャンプの専門家と心理の専門家が手を携えて行いました。参加者は、2011年7月と8月の2回で150人と大盛況でした。

東急不動産グループの方々には、ホテルグランデコさんをはじめとして物心両面でさまざまなご支援をいただきました。加えて、キャンプで必要とされる各種の活動を影から支えていただきました。本当にありがとうございました。

東京学芸大学教授  
みどりの東北元気プログラム  
実行委員会 実行委員長  
小林 正幸 氏





## 被災者への支援活動

東急不動産(株)と(株)東急リゾートサービスは福島県  
の原発事故の影響により会津地方へ避難してきた子ども  
たちに明るい笑顔と東北地方の観光業の復興を目的とし  
た会津・猪苗代復興花火大会「福島子ども花火」へ協賛し  
ました。

また、(株)東急リ  
ゾートサービスが運  
営する複合リゾート  
施設「グランデコロ  
リゾート」では、花火を  
子どもたちにプレゼ  
ントしました。

グループ各社が行  
う被災者への支援活  
動は以下の通りです。



| 社名            | 支援内容   |
|---------------|--|
| 東急リパブル(株)     | 首都圏、仙台の被災者の方に賃貸空家情報を提供   |
| (株)東急リゾートサービス | 東急ハーヴェストクラブの会員で被災された方はチケット無しでの利用を可能に(2011.7.14で終了)<br>東北地区で生産したうちわをお客さまへ配付 |
| (株)石勝エクステリア   | 地元の協力業者に対し復興に向けた支援として2日間の業務援助  |

## ボランティア活動参加者より

2011年5月のゴールデンウィーク明けにボランティア支援制度を利用し、新入社員有志と人事部のメンバーで宮城県石巻市に行きました。現地では、津波の被害を受けたお宅の泥の掻き出しなど、体力勝負の作業に従事しました。ボランティア終了後、家主の方に泣きながらお礼を言われました。他の人からここまで感謝されたことは今までになかったかもしれません。助けに行っただけですが、助けられたのは私の方だった気がしました。その後も休日を利用して個人的にボランティアに行っています。

シニアライフ事業本部  
シニア営業部  
細田 瑞穂



津波の被害を受けたお宅の泥の掻き出し・清掃作業

## チャリティイベントの開催

各施設では、お客さまと一緒に被災地を元気にしようと、チャリティイベントを実施しています。

グランデコパークゴルフ場にて、グランデコ主催の「東日本大震災復興支援スマイルふくしま 2011 チャレンジカップパークゴルフ大会」を開催し、会津から福島県の元気と活気を発信しようと愛好者116人が集まりました。会場では、チャリティバザーを開きました。

二子玉川ライズ・ショッピングセンターでは、(株)東急スポーツオアシスなどの協力により、チャリティスポーツフェスタを開催しました。「美脚のためのヒップウォーキング」や「プロに学ぶ!ランニング初心者にもわかる身体の動かし方」などのセミナーが開催され、約120人が参加しました。

両イベントの収益金は義援金としました。



チャリティスポーツフェスタ

# 東急不動産グループ概要 (2011年3月末日現在)

東急不動産グループは、従業員総数15,923人で構成される企業集団です。“生活総合サービス”のプロデューサーとして、分譲・賃貸・運営・仲介・請負工事・管理受託・小売などの分野で、トータルにお客さまのニーズにお応えしています。



## 経営指標

### ●業績ハイライト (連結)

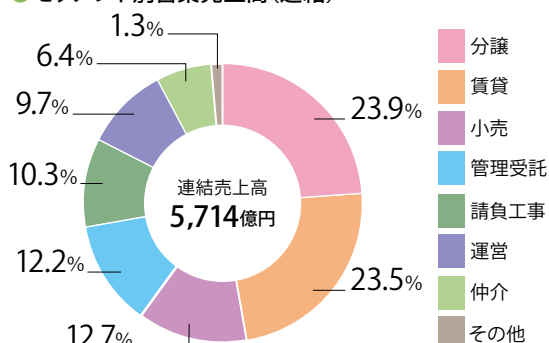
(単位:億円)

| 連結    | 2008年度 | 2009年度 | 2010年度 |
|-------|--------|--------|--------|
| 営業収益  | 5,744  | 5,521  | 5,714  |
| 営業利益  | 350    | 355    | 625    |
| 経常利益  | 277    | 282    | 549    |
| 当期純利益 | 102    | 111    | 116    |
| 総資産   | 10,357 | 10,554 | 11,614 |
| 純資産   | 2,225  | 2,310  | 2,398  |

(単位:円)

|               |      |      |      |
|---------------|------|------|------|
| 1株あたり配当金 (年間) | 8.00 | 7.00 | 7.00 |
|---------------|------|------|------|

### ●セグメント別営業売上高 (連結)





## グループ主要会社

詳細は、各社ホームページ参照

**東急不動産**

東急不動産(東証一部上場)

総合不動産ディベロッパーとして、「オフィス」「商業」「住宅」「リゾート」「シニア」事業などで人と環境の調和を考え、豊かな生活を実現するビジネスを展開。自社、グループの事業活動を通じた社会的課題への対応と新たな価値の創造に取り組んでいます。

URL:<http://www.tokyu-land.co.jp/>

分譲 賃貸 運営  
仲介 その他



**東急コミュニティー**(東証一部上場)

実績あるマンション・ビル管理を中心に「未来価値創造のベストパートナー」として、快適な住環境・事業環境づくりをサポートする総合サービスを展開。お客さま一人ひとりの生活や資産を社会的ストックと捉えた事業を推進しています。

URL:<http://www.tokyu-com.co.jp/>

分譲 請負工事 賃貸  
管理受託 仲介 その他




**東急リバブル**(東証一部上場)

不動産売買、賃貸の仲介業、新築マンション・一戸建などの販売受託業、不動産賃貸業、不動産販売業の4事業を柱に、全国130ヶ所のネットワークで総合不動産流通事業を展開。地域に根ざした活動を通じて、お客さまのニーズに的確に対応するコミュニケーションづくりに努めています。

URL:<http://www.livable.co.jp/>

仲介 賃貸  
分譲 その他



**東急ハンズ**

「ここは、ヒント・マーケット。」幅広い品揃えとさまざまなイベントで生活を豊かにする「ヒント」を提供し、お客さま一人ひとりが自分らしいライフスタイルを実現するお手伝いをいたします。全国23店舗の東急ハンズの他、「ハンズビー」などの小売専門店や、期間限定店舗「トラックマーケット」、オンラインショップ「ハンズネット」も展開しています。

URL:<http://www.tokyu-hands.co.jp/>

小売




**東急ホームズ**

北米スタイルの輸入住宅「ミルクリーク」を主力商品に、新築、リフォーム、インテリア、住まいのお手入れなどお客さまに最も豊かな暮らし方を提案できる「住生活総合ソリューション会社」として事業展開しています。

URL:<http://www.tokyu-homes.co.jp/>

請負工事




**東急リロケーション**

個人の持ち家から企業の保有資産の有効活用まで賃貸住宅に関する運営管理事業やサポート事業、社宅管理代行業などに加え、1泊から長期滞在まで快適なホテル「東急ステイ」を都内15店舗で展開しています。

URL:<http://www.tokyu-relocation.co.jp/>

分譲 賃貸



**東急スポーツオアシス**

あらゆる時代・階層において、幅広い意味での「オアシス」が求められる時代。「Warm heart」をコンセプトに、健康で豊かな人生を送りたいと願うすべての人に、心のこもったおもてなしと感動をお届けします。

URL:<http://www.sportsoasis.co.jp/>

運営




**イーウェル**

福利厚生アウトソーサーとして、福利厚生事業に関する豊富な経験とノウハウを活かし、コンサルティング、システム構築、制度オペレーション、個別サービスの提供まで、一貫したソリューションで時代のニーズにお応えします。

URL:<http://www.ewel.co.jp/>

仲介 その他(福利厚生代行)



**石勝エクステリア**

環境創造のリーディングカンパニーとして、「景観10年、風景100年、風土1000年」の視点からランドスケープを創造し、生物多様性を保全・復元する事業を積極的に展開。環境に関するトータルソリューションを提供しています。

URL:<http://www.ishikatsu.co.jp/>

請負工事




**東急不動産キャピタルマネジメント**

国内外の機関投資家や年金基金向けに、不動産ファンドを組成・運用するアセットマネジメント会社です。適切なコンプライアンス・リスク管理体制を確立し、「投資家ニーズの的確な把握」と「確かな運用が見込まれる不動産」を結びつけることにより、投資家の皆さまからの信頼にお応えします。

URL:<http://www.tokyu-tlcm.co.jp/>

賃貸(アセットマネジメント)




**東急不動産SCマネジメント**

お客さまとテナントさまの接点をデザイン。商業施設・空間の運営管理・企画・コンサルティング事業を通じて、地域の人人々に新しい価値を提供し、地域の発展と社会貢献に尽力することをめざします。

URL:<http://www.tokyuland-scm.co.jp/>

運営

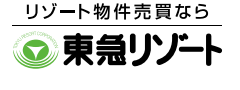


**東急リゾート**

リゾート物件売買なら  
リゾート商品や会員権などの販売・仲介・賃貸を、万全のサポート体制で、お客さま一人ひとりのライフスタイルとご要望に合わせて、ゆとりに満ちた快適なリゾートライフの提供に努めています。

URL:<http://www.tokyu-resort.co.jp/>

仲介 その他



**東急リゾートサービス**

リゾート施設のオペレーションを一手に手がける運営会社。約40年にわたる豊富な経験をもとに、その運営ノウハウを多様なリゾート施設の新規受託業務などにも活かし、地域の活性化にも貢献しています。

URL:<http://www.resortservice.co.jp/>

運営

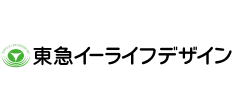


**東急イーライフデザイン**

住まいづくりと施設運営のノウハウを活かしたシニア住宅事業と介護付有料老人ホーム運営事業を通じて「安心と暖かさでつむむシニア住宅と介護施設」の経営と運営を展開しています。

URL:<http://www.e-life-design.co.jp/>

運営




**東急住生活研究所**

不動産・住生活に関するマーケティングを目的としたシンクタンクです。研究分野は不動産・住生活に関し幅広く、都市開発・リゾート関連・環境関連などの各種サービス事業に至るまで多岐にわたる、グループ会社および官公庁・自治体などから幅広い調査を受託しています。

URL:<http://www.tokyu-jsk.co.jp/>

その他(調査研究)



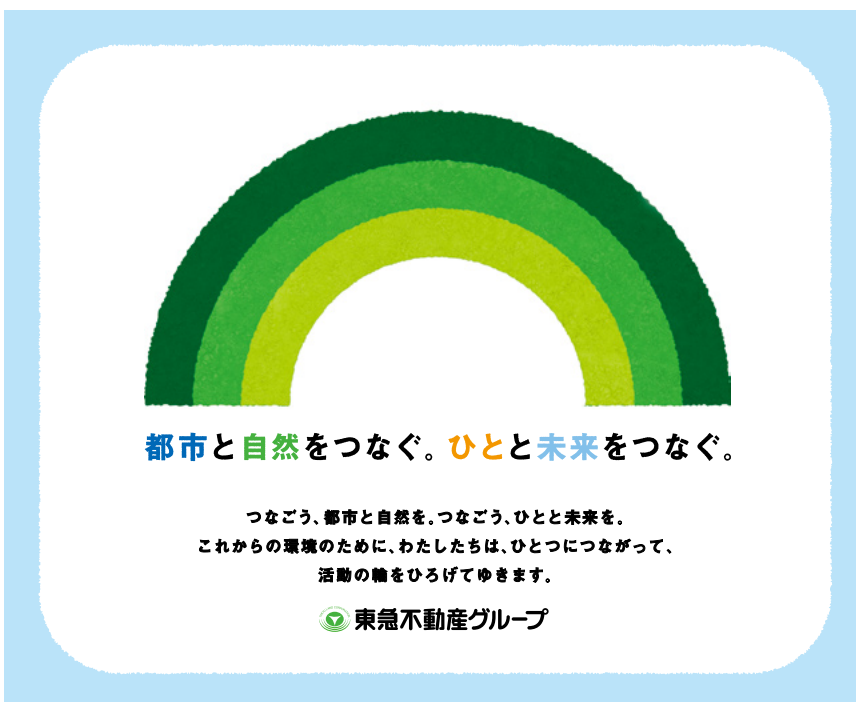
# 環境ビジョンの制定

## 環境理念を改定、環境ビジョン制定で取り組みをさらに推進

東急不動産(株)では地球環境保全を重要な経営課題と位置づけており、1998年に定めた環境基本理念のもと、各事業で幅広く環境保全に取り組んできました。

環境基本理念制定後13年を経ていることから、社会の変化にあわせた見直しを行い、環境への取り組みを一層推進するために、東急不動産グループ「環境ビジョン」を制定しました。

■ 東急不動産グループ 環境ビジョン  
(1998年 環境基本理念制定 2011年 環境ビジョンに改訂)



東急不動産グループ 環境ビジョン

環境理念 私たちは、都市と自然、人と未来をつなぐ価値を創造します。

環境方針 私たちは、事業を通して環境と経済の調和に取り組めます。

環境行動 私たちは、3つの視点で5つの課題に取り組めます。



環境ビジョンは、「環境理念」「環境方針」「環境行動」を定め、東急不動産グループ全体の環境活動の方向性を示したものです。「環境行動」では、具体的な行動として、グローバルな5つの環境課題に対して、3つの視点で取り組むことを掲げています。

## 環境メッセージとロゴマークを制定

東急不動産グループの環境保全に対する取り組みの姿勢を多くのステークホルダーの方にご理解いただけるように、環境ビジョンの制定にあわせて環境メッセージとロゴマークを制定しました。

環境メッセージは「都市と自然をつなぐ。ひとと未来をつなぐ。」と定めています。「都市と自然」は事業を通して都市と自然をつないできた取り組みを、「ひとと未来」は過去から取り組んできた環境保全を受け継ぎ進化させて、未来の持続可能な社会実現へ向ける想いを、「つなぐ。」は当社グループが事業を通して価値を創りだすことを表現しています。

ロゴマークのシンボルである3層の緑の虹は、環境ビジョンの「理念・方針・行動」の3つが一体となって、「都市と自然」「ひとと未来」「東急不動産グループと社会の皆さま」をつないで環境保全に取り組んでいく様子を象徴しています。



## 社内横断のワーキンググループで環境ビジョンを制定

環境ビジョンの制定にあたって、東急不動産(株)社内で環境保全に関する意識調査を実施したところ、環境保全に取り組む重要性の認識は高いものの、実際の事業に結びつける意識は十分といえない状況でした。また、前身の環境基本理念制定から10年以上経過し、温暖化や水資源不足など世界的規模での環境問題の深刻化、企業における環境取り組みの重要性の高まり等、環境をとりまく背景にさまざまな変化がありました。

そこで、環境保全への取り組み理念と将来めざす方向性を時代に沿ってブラッシュアップし、かつ社員を含めた多くの人に理解していただくため、2010年に社内横断のワーキンググループが組成されました。数10回にわたるミーティングを行い、過去からの事業における環境保全取り組みの洗い出しと、東急不動産グループの強みの可視化と再定義を行いました。また、国内外の企業やビジネスモデルの先進的な事例を研究するとともに、企業の理想像について協議を行いました。

その結果、環境保全に取り組む、持続可能な社会に寄与する企業という観点から、事業を通じて3つの視点で環境保全に取り組むとともに新しい価値を生み出すという方向性を見出しました。

新たにこの環境ビジョンを制定したことにより、東急不動産グループの環境保全の真摯な取り組みと理念を、社員を含めた多くのステークホルダーに知っていただきたいと考

えています。また、さまざまなアクションを社会の皆さまと協働して行うことで、環境保全活動の一層の推進と継続をめざします。



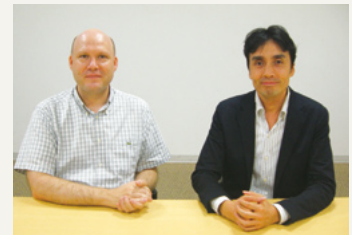
ミーティング風景

### VOICE

#### 環境ビジョン制定にコンサルタントとして参加

次世代の環境戦略の構築にあたり、担当者の方とともに、これまでの事業における環境取り組みの整理とスコープ制定のサポートで参加しました。会社の姿勢として、単なる社会貢献にとどまらず、実際の事業を通して環境保全に取り組むという強い考えをお持ちであることに共感を覚えました(野村氏)。

何度も打合せを重ねてようやく環境ビジョンの制定に至りました。実際にプロジェクトを担当される方が、明確な目標を持って環境に取り組める内容になったと思います。行動指針に「ステークホルダーと協働して」環境保全に取り組むという視点を取り入れられたことは、企業姿勢の素晴らしいメッセージです。今回定められた環境ビジョンとともに、今後もブレのない姿勢での環境保全活動に期待します(スカダー氏)。



(左)マイルストーン(株) デイラン・スカダー氏  
(右)富士ゼロックスKDI 野村 恭彦氏

## 事業における環境保全の取り組み



二子玉川ライズ  
(東急電鉄との共同事業)



パラオ パシフィック リゾート



箕面マーケットパーク visola



ブランドス川口栄町パークフロント

| 5つの環境課題              | 内容  |
|----------------------|---|
| ① CO <sub>2</sub> 削減 | P.19 地球温暖化抑制のため、各施設におけるCO <sub>2</sub> 排出量の把握と削減の実施 |
| ② 生物多様性保全            | P.21 グリーン購入の推進、自然環境の保全、緑化ガイドラインの制定による生態系への配慮        |
| ③ 水資源保全              | P.23 節水設備導入や雨水・中水再利用による水資源の保全                       |
| ④ 省資源                | P.24 建物の長寿命化、3R(リデュース、リユース、リサイクル)による循環型社会の推進        |
| ⑤ 健康配慮               | P.25 有害化学物質の低減、健康増進プログラムの実施                         |

# 社会の皆さまと協働して取り組む環境保全 「緑をつなぐ」プロジェクト

## 「緑をつなぐ」プロジェクトとは

東急不動産グループが社会の皆さまと協働して取り組む環境保全活動「緑をつなぐ」プロジェクトが、2011年10月から始動しました。

このプロジェクトは、社会の皆さまと当社グループとのさまざまな接点に応じて森林保全活動を支援するという取り組みです。1年間で1,000ヘクタール(東京ドーム約200個分)相

当の森林保全に貢献することをめざして取り組みます。

森林保全を通じて、その機能(CO<sub>2</sub>削減・生物多様性保全・水源涵養・木材生産・景観)により、当社グループの掲げる環境ビジョンの「5つの環境課題」(①CO<sub>2</sub>削減、②生物多様性保全、③水資源保全、④省資源、⑤健康配慮)の解決に寄与していきます。

## 「緑をつなぐ」プロジェクトの仕組み



## 森林機能と保全の重要性

京都議定書目標達成計画(2008年改定)において、森林吸収源対策としての削減目標6%のうちの約3分の2にあたる3.8%を国内森林によるCO<sub>2</sub>吸収によって確保することが定められています。

適切に管理された森林には、CO<sub>2</sub>吸収に加えて、生物多様性の保全・水源涵養機能・災害防止の強化維持など多くの機能があります。持続的な森林機能を維持するためには、適切

な整備(間伐、枝打ち、下草刈り等)が必要です。

日本は国土の約7割が森林であり、世界有数の森林大国といわれていますが、手入れが不十分で荒廃する森林が増加し、十分な機能を発揮できない状況が進んでいます。

森林保全をサポートし、整備によって森林の健全な機能を発揮できるように守ることは、さまざまな地球環境保全につながります。



**2011・国際森林年**

2011年は国際森林年です。東急不動産グループはフォレストサポーターズとして森林保全に取り組んでいます。



## 社会の皆さまと協働して取り組む環境保全

東急不動産グループの商品とサービスは多岐にわたっています。「緑をつなぐ」プロジェクトは、そのさまざまな場面において社会の皆さまが当社グループと接点をもつていただけることによって成り立ちます。たとえば、東急不動産のマンションのご購入、オフィスビルのご利用、リゾートホテルのご宿泊など、お客さまの当社グループのご利用

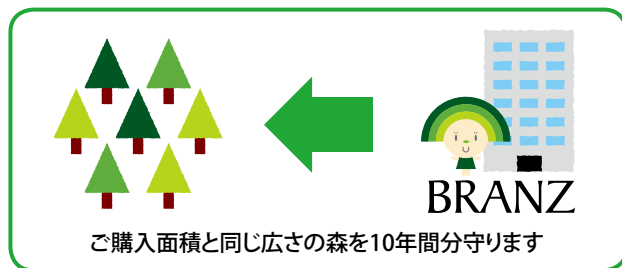
に応じて、森林保全活動を支援していきます。いわば、お客さまと当社グループとが協働して取り組む森林保全活動が「緑をつなぐ」プロジェクトです。この取り組みは事業を通じたお客さまとの接点に加え、当社の株主になっていた場合など、今後さまざまな接点に拡大していく予定です。

### 社会の皆さまと 協働して 森を守ります

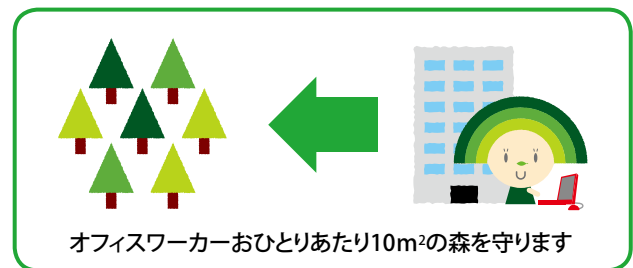


### 東急不動産グループとの接点

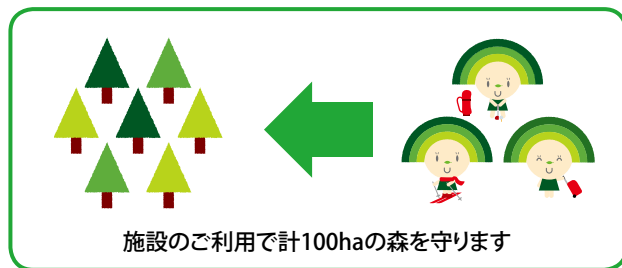
#### マンションのご購入



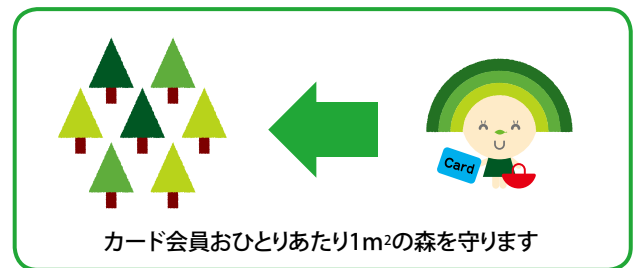
#### オフィスビルのご利用



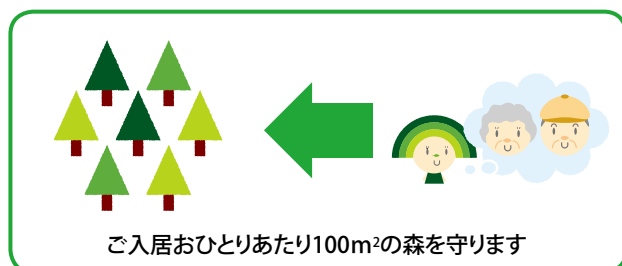
#### リゾート施設のご利用



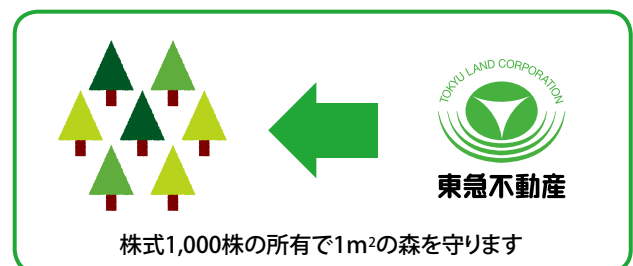
#### 商業施設のご利用



#### シニアレジデンスのご入居



#### 株式の所有



# 商業施設における社会・環境の取り組み

都市にいながらでも、緑を感じることができるように。  
 地域に愛され、ともに成長し、街に溶け込むことができるように。  
 私たちは、そんなショッピングセンターづくりをめざしています。

**It's Always You.**  
 東急不動産のショッピングセンター



写真:あべのマーケットパーク キューズモール

## あべのマーケットパーク キューズモール ~環境と地域共生に配慮した施設が新規開業~

2011年4月26日にグランドオープンした大阪府下最大級のモール型ショッピングセンター「あべのマーケットパーク キューズモール」(以下、キューズモール)は、東急不動産グループが開発計画から運営まで総合的にプロデュースしています。阿倍野の街の中核として街全体を活性化できる施設となるべく、地域社会や環境のためにさまざまな取り組みを行っています。

### 地域共生・振興の取り組み

阿倍野は、再開発事業計画の推進により、新たな変化の時を迎えようとしています。その計画の1つとして大きな役割を担ったのが、キューズモールです。東急不動産(株)では、キューズモールが地域の方々に愛される施設に育つよう、地域との絆を深める施策に力を入れています。その1つが、お客さまがお買物により積み立てるオリジナルポイントカードのポイント利用方法です。通常の特典のほかに、お客さまのポイントを地域に役立つプログラムに積み立てることができ、これらのポイントを地域に還元していく取り組みを行っています。こうしてお客さまと地域と施設が一体となり、街の活性化をめざしています。また阿倍野・天王寺ターミナルに乗り入れる鉄道会社や地域の商店とともに、エリアのイメージアップ活動のため、「Welcoming アベノ・天王寺キャンペーン」を展開し、街の名所旧跡を巡るウォーキングイベントや、地元産伝統野菜の販売会、クリーンアップ活動などを実施しています。

また、キューズモールの建物はブロックごとに素材や色を変化させ、ボリュームを分節する手法を採用。大型施設

ながら圧迫感を軽減し、地域に溶け込むデザインにしています。

その他にも施設内に1500台の駐車場と、約2000台の駐輪場を用意することで、道路渋滞や放置自転車など、街の環境を悪化させない策も講じています。

### VOICE

#### 天王寺動物園長より

あべのマーケットパーク キューズモール開業後、東急不動産は多くの活動およびイベントを行っていらっしゃいます。たとえば、地域活性化への貢献をめざした「あべのスマイルプロジェクト」。この第2弾として、ポイントカード会員のポイント積み立てにより、当動物園の空き家となっていた飼育スペースにアフリカ・サバンナの小動物「ケープハイラックス」を寄付していただく予定です。東急不動産はこういった取り組みを通じ、地域と一体となってともに歩んでいく商業施設をめざしていると実感しています。

天王寺動物園長  
 長瀬 健二郎 氏





## 環境に配慮した施設

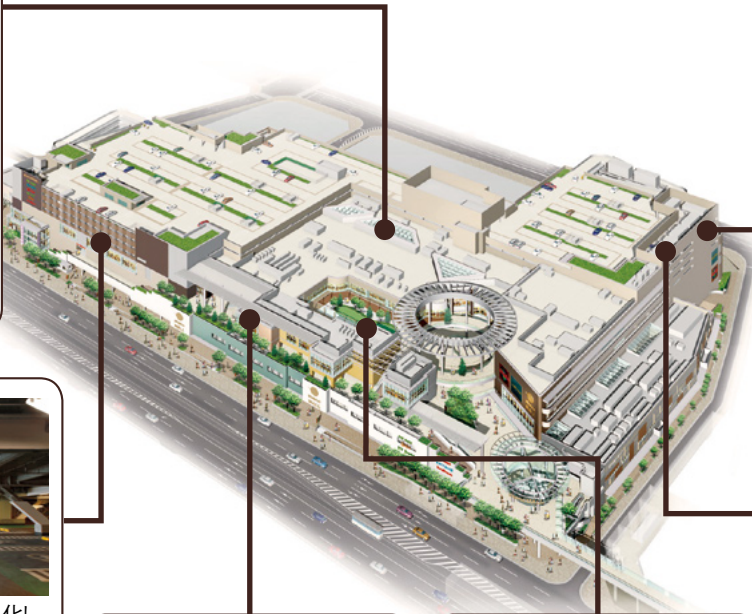
キューズモールでは、クラウドを利用した国内最大規模のエネルギー管理システムの導入をはじめ、環境負荷低減のための、さまざまな施策を取り入れています。



インモールのトップライトによる昼光利用と、ダウンライトにLED照明を採用することで電力量を削減。



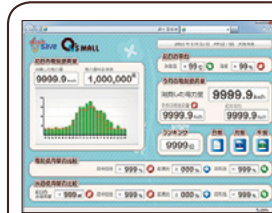
駐車場の換気は、ダクトレス化し、小型ファンを適所に設けることで、フロアごとの空気循環を実施。



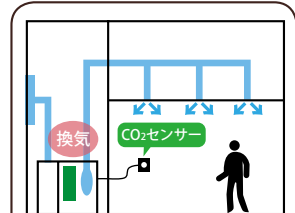
屋外空間の利用により、共用部の空調・照明に使用する電力を削減。



再生建材や省資源建材を利用。屋上・壁面・建物周囲を積極的に緑化。



エネルギー管理システムにより、店舗ごとに消費電力・CO<sub>2</sub>排出量の把握が可能。自主的な省エネを促進。



曜日や時間帯で変動する施設内のCO<sub>2</sub>濃度により、換気の実量をコントロール。外気も利用して空調に使う電力を削減。



夜間に冷熱を製造し、昼間にその熱を利用する「氷蓄熱システム」を採用。電力のピークシフトや熱源の運転効率が向上。



空調の熱源となる冷水・温水の温度差を、これまでより大きく設定。必要な水量を減らすことで、送水ポンプの電力を削減。

## あべのマーケットパークキューズモールに続く新しい街づくり「東急プラザ 表参道原宿」

2012年4月開業予定の「東急プラザ 表参道原宿」は、日本を代表する商業エリアの明治通りと表参道が交差する角地に建設される商業施設です。ここでしかできない、ここだからできる「次世代へ向けた新しい自然共存型・滞在型商業施設」をこの地に創造します。

屋上のオープンテラスでは、明治神宮の森や表参道の樺並木に象徴される緑豊かな環境を再現し「環境への配慮」と、「街並みと調和した施設」を創造します。都心の中心地にありながら緑豊かな環境を満喫できるテラスをパブリックに開放することで、自然と地域が共存した地域コミュニティの活性化にもつなげていきます。

**TOKYU PLAZA**  
OMOTESANDO HARAJUKU



© Hiroshi Nakamura & NAP

# 健全かつ透明性の高い経営体制

東急不動産グループは、美しい生活環境を創造する東急グループの一員として、社会的責任の遂行・企業の向上のために、健全かつ透明性の高い経営体制を築くことをめざしています。

## 東急グループ グループ理念

存在理念

経営理念

行動理念

我々は、グループを共に作り支える志を持ち、この理念を共有する。

### ■ 存在理念

美しい生活環境を創造し、調和ある社会と、一人ひとりの幸せを追求する。

### ■ 経営理念

自立と共創により、総合力を高め、信頼され愛されるブランドを確立する。

- ・市場の期待に応え、新たな期待を創造する。
- ・自然環境との融和をめざした経営を行う。
- ・世界を視野に入れ、経営を革新する。
- ・個性を尊重し、人を活かす。

もって、企業の社会的責任を全うする。

### ■ 行動理念

自己の責任を果たし、互いに高めあい、グローバルな意識で自らを革新する。

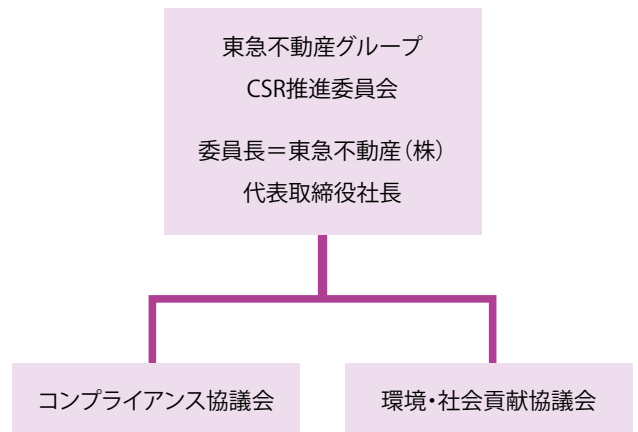
## 東急不動産グループのCSRの考え方

東急不動産グループは、CSR(企業の社会的責任)とは事業活動を通じて社会的な課題を解決していくこと、これによりステークホルダーの皆さまの満足度を高めることであると考えます。私たちは東急グループの一員として、「東急グループ理念」を共有するとともに、CSR活動を重要な経営課題と位置づけ(「環境ビジョン」※P.9参照)、「社会貢献方針」を制定しています。同時に「品質管理・安全対策の推進」「コンプライアンス意識の徹底」「リスクマネジメントの推進、危機管理体制の強化」などを図り、企業価値の向上に努めています。

## 東急不動産グループのCSR推進体制

東急不動産グループでは、各社のCSR担当役員を構成メンバーとする「CSR推進委員会」を設置しています。また、コンプライアンス経営やリスク管理を推進する体制として「コンプライアンス協議会」を、環境マネジメントや社会貢献活動を推進する体制として「環境・社会貢献協議会」を設置。グループ会社とともに活動を推進しています。

### ■ 東急不動産グループ CSR推進体制図



## 東急不動産グループ環境ビジョン

東急不動産(株)は1998年に環境基本理念を制定、社会の変化に合わせた見直しを行い、2011年に東急不動産グループ全体の環境活動の方向性を示した「東急不動産グループ 環境ビジョン」を制定しました。(※P.9参照)

## 東急不動産グループ 社会貢献方針

社会的課題に、東急不動産グループならではの商品・サービスを通じて訴求することで、あらゆる人々の充実した生活環境を実現します。

### <社会貢献の4つのテーマ>

安全・安心の追求 地域貢献 子育て支援 介護支援



## コーポレート・ガバナンス

### ●ガバナンス体制

東急不動産(株)では執行役員制度を導入しており、経営の意思決定・監督機能と業務執行機能を分離し、ガバナンス機能の強化と経営の効率性を高めています。さらに、連結経営の強化を図るため、グループ会社のトップが出席するグループ経営会議を開催しています。

取締役会は、経営上の最高意思決定機関として経営方針および業務執行上の重要事項の決議を行うとともに、取締役の職務の執行を監督しています。原則として月1回開催するほか、必要に応じて臨時取締役会を開催し、2010年度は15回開催しました。監査役は、重要な会議に出席するなどの確な状況把握を行い、東急不動産(株)およびグループ会社の業務執行状況や取締役の職務執行を監査しています。監査役4人のうち3人を社外監査役としており、経営の透明性を高めています。

### ●内部統制システムの整備

東急不動産(株)では、取締役会において東急不動産グループにおける業務の適正確保に関する決議を行い、体制整備を推進するとともに、その進捗を定期的に確認し、コンプライアンス経営の徹底を図っています。また、内部監査部門の独立性・公平性を確保するため、内部監査部

を設置しています。東急不動産(株)および子会社の業務全般にわたり内部監査を実施し、管理・運営の制度および業務遂行状況を合法性・合理性の観点から公正かつ客観的な立場で検討・評価し、業務の改善を促進させる体制をとっています。

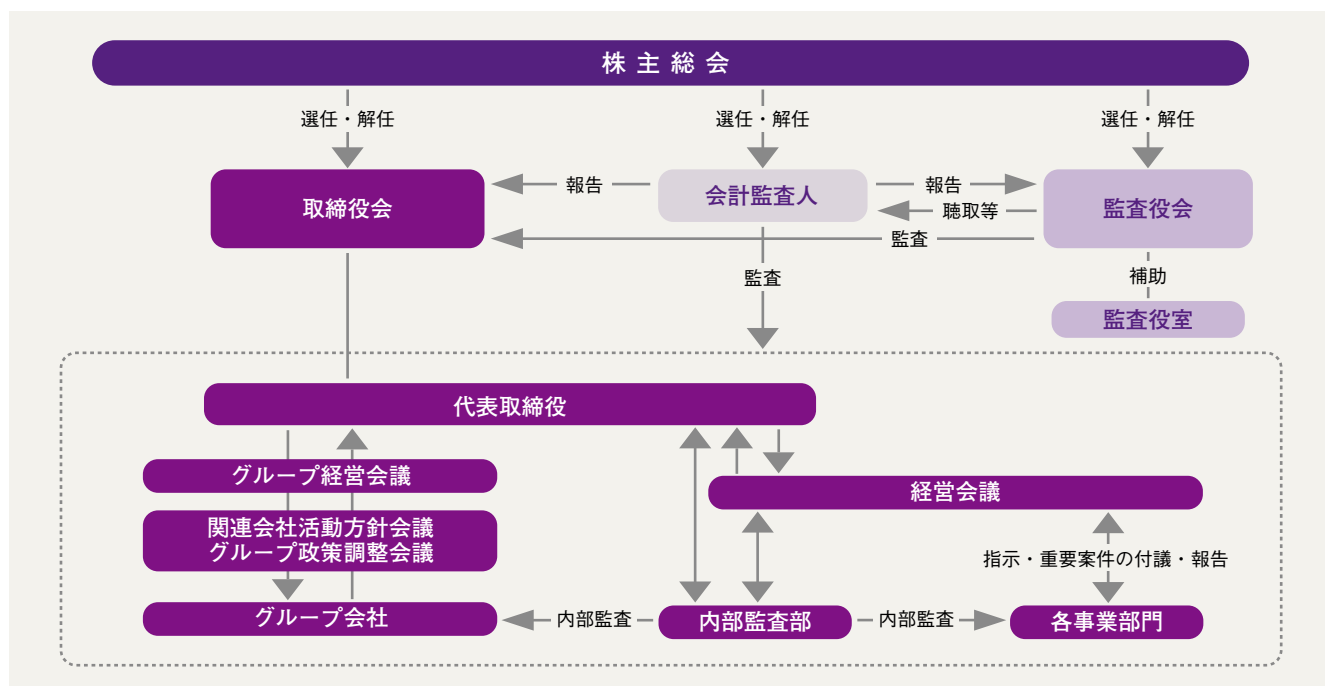
## コンプライアンス

東急不動産グループでは、「東急不動産グループCSR推進委員会」をはじめとしたコンプライアンス体制を構築し、「東急不動産グループ行動基準」に即したコンプライアンス経営の徹底に努めています。また、従業員がコンプライアンスを実践するために、「行動基準」の各項目を具体的に解説した「東急不動産グループ コンプライアンス・マニュアル」を策定し、定期的に研修等を行うことで、コンプライアンスの周知・徹底を図り、業務における法令遵守の環境を整えています。

### ●意識啓発の取り組み

東急不動産(株)は「コンプライアンス・プログラム」を定め、年度ごとのコンプライアンス活動を計画しています。法令等を遵守し、適切な企業活動を推進するために、役員から一般層の社員はもとより、契約社員、派遣社員に対しても階層別に定期的に研修を行っています。2010年

■ ガバナンス体制図



度はコンプライアンス、法務、金融商品取引業に関する講座を計32回実施するとともに、プログラムの一つとして、2009年度から引き続き、全従業員を対象としたコンプライアンス・イーラーニングを実施しました。

また、コンプライアンスに関する事件・事故等の事例を提供し、事業に関する法令の制定・改正等を従業員が情報共有できる環境を整えています。その他にも東急不動産グループの役員、従業員にも対象を広げた研修を実施し、意識の向上を図っています。



コンプライアンス研修

### ● ヘルプラインの運用体制

東急不動産グループでは、法令違反や不正行為などを未然に防止・改善するための窓口として「コンプライアンス・ヘルプライン」(内部通報窓口)を設置しています。外部の受付窓口として弁護士によるヘルプラインを設置し、従業員等が相談しやすい体制を整えています。

### ● 金融商品取引業におけるコンプライアンス

東急不動産(株)は、金融商品取引法の施行に伴い第二種金融商品取引業および投資助言・代理業の登録を行い、組織体制の強化や各種社内規程の制定など、体制整備を実施しています。また、PDCAサイクルに基づく内部管理、内部監査のチェック体制を構築し、法令等遵守に努めています。その他にも「不動産証券化基礎研修」や「金融商品取引業務マニュアル」に関する社内研修を定期的に行い、関連法令等の周知徹底を図っています。

### ● 反社会的勢力への対応

東急不動産グループでは、反社会的勢力との一切の関係遮断を「行動基準」に明記しています。平素から警察・弁護士等外部機関との緊密な関係を構築し、不当な要求に対しては毅然とした態度で対応することとしています。また、東急不動産(株)では「反社会的勢力対応ガイドライ

ン」や「反社会的勢力の手引き」において、未然防止措置など実際の手続きを定めており、コンプライアンス研修の一部として社員に対する教育・周知徹底を図っています。

## 東急不動産グループ行動基準

### 1. 法令等遵守・公正な取引の徹底

各種法令等の遵守の徹底  
最適な調達活動と公正な取引の徹底  
受託者責任に基づく忠実義務の徹底  
反社会的勢力との関係遮断

### 2. お客様志向の徹底

お客様ニーズの把握と的確な商品企画  
お客様の声への誠実かつ迅速な対応  
お客様の安全・安心を第一とした商品・サービスの提供  
商品・サービスの適切な説明・誠実な勧誘等

### 3. 適切な業務遂行の徹底

「スピード」と「進化」を意識した責任ある業務遂行  
「衆知結集」を旨とした組織風土の確立  
グループ総合力の発揮  
適切な意思決定プロセスの確保  
適切なルール管理  
事業推進上の関係者との適切な折衝等

### 4. 適切な情報管理等の徹底

適切な文書・情報の管理と情報システムの運用  
機密情報等の適切な管理と守秘義務の徹底  
インサイダー取引の禁止  
適時・適切な情報開示と広報活動  
適正な会計処理と財務報告に係る内部統制

### 5. 良識ある行動の徹底

会社財産の保護  
健全・安全・快適な職場環境の確保  
人権の尊重  
社会への貢献と環境への配慮  
節度ある接待・贈答等  
公私の峻別



## リスク管理体制

### ● 日常業務における管理体制

東急不動産グループでは、リスク課題の把握から改善計画の立案、実行、点検、改善といったマネジメント体制（PDCAサイクル）を構築しています。東急不動産（株）の各事業プロジェクトに関する重要なリスクについては、「経営会議」での審議を経て総合的に判断し、管理を行っています。また、グループ横断的組織である「CSR推進委員会」を通じて、企業グループとしても組織的なリスクマネジメントを推進しています。

### ● 災害発生時の体制

東急不動産（株）では、災害発生時など、緊急かつ重大な損失の危険が発生・発見された場合は、「緊急時対応基本規程」に基づき、適切な情報伝達および意思決定を行い、被害を最小限に止めるなど、的確な対応を行います。また、緊急時の行動基準を明記した「緊急時対応基本マニュアル」を策定するとともに、大規模震災をはじめ各種危機への個別マニュアルを策定し、また、業務を中断させないための、本社機能および各事業の事業継続計画（BCP）を策定しています。

## 情報管理・開示体制

### ● 情報管理体制

東急不動産（株）では、業務上取り扱う情報に関して適切な管理を実施することを目的として、「情報管理規程」を定め、情報の共有化による業務の効率化、秘密漏洩防止、適切な情報開示に努めています。また、電子情報等については「電子情報セキュリティ規則」を定め、情報管理者による利用監視や端末利用に関する規則など、役職員が遵守すべき事項を定めています。

### ● 個人情報の保護

東急不動産（株）では、関連する法令・規程等を遵守するため、「個人情報保護規則」を制定し、全従業員に対し、「個人情報保護対応マニュアル」の配布による周知および研修を実施し意識の向上を図っています。さらに、取引先や外部委託先の選定には十分留意し、安全管理が図られるよう、適切な監督を推進しています。また、（株）東急コミュニティ、東急リバブル（株）、東急リロケーション（株）、（株）イーウェルではプライバシーマークを取得し、

個人情報の安全管理と適切な保護を行っています。

### ● インサイダー取引の防止

東急不動産（株）では、金融商品取引に違反する内部者（インサイダー）取引を未然に防止することを目的として「内部者取引防止規程」を定め、コンプライアンス研修やコンプライアンス・イーラーニングの中で説明するなど、周知・徹底を図っています。

### ● IR活動

株主・投資家の皆さまに公平かつ適時、正確な情報開示をめざし、関係法令などを遵守するとともに、東急不動産グループの事業活動を幅広くご理解いただくため、経営戦略や財務情報などについて、積極的に開示しています。

東急不動産（株）は、大和インベスター・リレーションズ（大和証券グループ）によるインターネットIRの2010年「優良企業賞」を受賞しました。また、日興アイ・アールによる2010年度「全上場企業ホームページ充実度総合ランキング最優秀サイト」に選定され、Gomezによる「IRサイト総合ランキング2011」においても銅賞に選定されました。



大和インベスター・リレーションズ  
2010年インターネットIR・  
優良企業賞



日興アイ・アール 2010年度  
全上場企業ホームページ充実  
度総合ランキング最優秀サイト  
日興アイ・アールのホームページ  
(<http://www.nikkoir.co.jp>)



Gomez  
IRサイト総合ランキング  
2011銅賞

## 5つの環境課題①

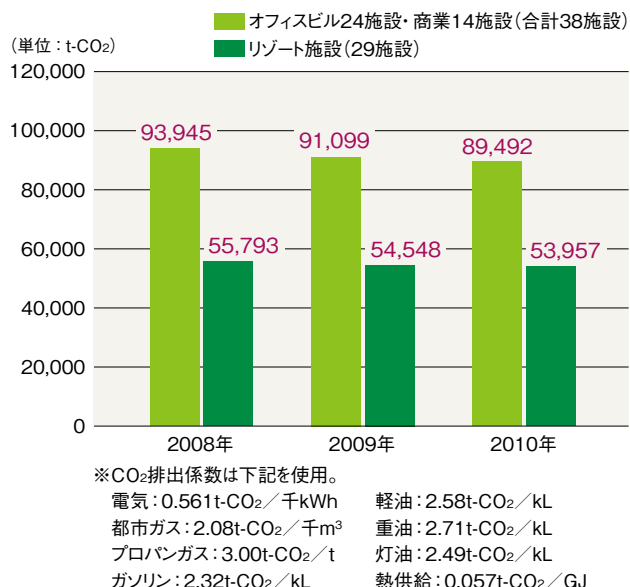
# CO<sub>2</sub>削減

東急不動産グループでは、地球温暖化の抑制に向け、事業活動のさまざまな場面において、低炭素社会の実現のためCO<sub>2</sub>削減に取り組んでいます。

### 東急不動産グループの環境保全活動

東急不動産グループでは、改正省エネ法をはじめとする法令・条例や参加業界団体の「環境自主行動計画」を踏まえながら、CO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいます。

■ 東急不動産(株)主要施設のCO<sub>2</sub>排出量



### エネルギーデータ集計システムの導入

東急不動産(株)では、CO<sub>2</sub>排出量削減のために、3つの「見える化」を推進しています。

- ① 省エネ活動のベースとなる「社内の見える化」
- ② 賃貸ビルにおける「顧客(テナントさま)への見える化」
- ③ 省エネ法や都道府県条例へのスムーズな対応と一般社会への情報開示による「社会・行政への見える化」

これらを実現するため、2010年8月には、自社で保有または使用するオフィスビル・商業施設・リゾート施設など約200拠点(住宅を除く)におけるエネルギー使用量を管理するためのシステムを導入しました。

本システムは、インターネットを経由して電気・ガス・水道などの使用データを一括管理でき、目標値や過去のデータと比較した分析が可能になります。このシステムを

利用して自らのCO<sub>2</sub>排出量の削減活動を推進するとともに、省エネ法や東京都の環境確保条例などの法令対応にも活用しています。

### 住宅・施設における環境配慮

住宅や商業施設、オフィスビルなど、東急不動産グループが展開する各種施設では、環境性能について自主評価を行っています。さらに、一部の施設では、環境性能を総合的に評価する「東京都マンション環境性能表示」や「CASBEE」などの第三者による評価を受けています。

■ 第三者評価を受けた施設(2010年度竣工・2011年度竣工予定)

| 建物環境性能表示                     | 物件名  |
|------------------------------|--|
| 東京都マンション環境性能表示 <sup>※1</sup> | ブランズジオ等々力(全4項目のうち、3項目☆☆☆)<br>／ブランズ東雲(全5項目のうち、3項目☆☆☆)   |
| CASBEE <sup>※2-3</sup>       | 二子玉川ライズ タワー&レジデンス(Aランク)／ブランズシティ港南台ぐいすの杜(Aランク)／あすみが丘東THE GRAND(Sランク)※一部の住宅のみ／あべのマーケットパーク キューズモール(Aランク)／ブランズ城東関目(Aランク)／OSAKA福島タワー(Aランク)／ブランズ庄内通(B+ランク)／ブランズあびこ(Aランク)／ブランズシティ都島友洲町(B+ランク)／ブランズ桜ノ宮(Aランク)／ブランズ四天王寺夕陽丘(B+ランク)／ブランズ大今里南(B+ランク)／ブランズ瑞穂運動場東(B+ランク)／ブランズ三国サウスレジデンス(B+ランク)／ブランズ京都河原町(B+ランク) |

※1 東京都マンション環境性能表示: 「建物の断熱性」「設備の省エネ性」「太陽光発電・太陽熱」「建物の長寿命化」「みどり」の5項目の環境配慮を3段階(☆～☆☆☆)で評価するもの。(2009年までは「太陽光発電・太陽熱」を除いた4項目)

※2 CASBEE(建築総合環境性能評価システム): 建物を環境性能で評価し、5段階(S, A, B+, B-, C)で格付けする手法であり、全国共通の基準。

※3 一部自治体版CASBEEによるラベリングを含む。

### BRANZではじめる自然にやさしい生活

東急不動産(株)が展開する住宅(BRANZシリーズ)では、「質実なものづくり」「洗練された空気感」「一生のライフサポート」の3つのコンセプトに基づき住宅づくりを進めています。中でも、「質実なものづくり」では、建物高断熱性・照明のLED化・自然エネルギーの活用などによ



り、環境に配慮した暮らしを実現させるための商品企画を行っています。また、エネルギー使用量モニタリングシステムの設置や住宅ご購入時にCO<sub>2</sub>排出量削減の効果をお伝えするなど、環境にやさしいライフスタイルをご提案しています。



「ブランド東池袋」の太陽光発電用ソーラーパネル

## 環境型スマートハウスへの取り組み

(株)東急ホームズでは「自然エネルギー活用」「長寿命・高耐久」「低ライフサイクル・コスト」の3つをコンセプトとした「環境型新コンセプト住宅」を開発し、2011年8月に発表しました。「自然エネルギー活用」では、日射や通風に配慮したパッシブ設計、高气密・高断熱仕様に加えて、大型の太陽光発電システムやエネルギー関連技術を搭載。また「長寿命・高耐久」を実現するために、長期間のライフステージに対応できる空間提案に加えて、外部に耐久性の高い建材を導入しました。多くのお客さまが購入しやすいよう比較的割安な価格を設定し、日本での省エネルギー・省CO<sub>2</sub>住宅の普及促進をめざしています。



「環境型新コンセプト住宅」外観

## LED照明の導入によるCO<sub>2</sub>削減

各種の施設において、エネルギー消費が多いのは照明と空調です。これらを省エネタイプに変更することで、CO<sub>2</sub>排出量の削減につながります。

2010年度は、東急不動産(株)の本社への実験導入をはじめ、(株)東急ハンズ、(株)東急スポーツオアシス、

(株)東急リゾートサービスの各種店舗・施設で、多数のLED照明の導入を進めました。

## お客さまへの省エネ提案

東急不動産グループでは、自社だけでなく、お客さまにも省エネの手法を提案しています。東急リバブル(株)では、オフィスなどの蛍光灯を2本から1本に削減しつつ反射板によって明るさを確保する高効率照明器具を、物件オーナーさまに提案しています。



反射板器具



蛍光灯装着後

そのほか(株)東急コミュニティーでは、マンション省エネチェックシートを作成し、管理を受託している物件の省エネ度を診断。効果的な省エネの方法を提案しています。(株)東急ホームズ、東急リロケーション(株)では、省エネ性能を高めた物件や省エネルギーを目的とした設備の改修を積極的に提案しています。

## カーボンオフセットグリーンの採用

オフィスのエントランスや受付などの観葉植物には、グリーンの視覚的な癒し効果や、葉からの水分蒸散作用による乾燥防止効果があるといわれています。東急不動産(株)では、運営するビルの一部において、カーボンオフセットができるレンタルグリーンを採用しています。



鉢につけられたタグでそれぞれのオフセット量がわかる

## 5つの環境課題②

# 生物多様性保全

東急不動産グループでは、東急不動産(株)の「生物多様性民間参画パートナーシップ」参加とともに、森林の生態系に配慮した木材調達や、先進的な造園技術などを通じて、生物多様性保全に取り組んでいます。



### COP10「生物多様性交流フェア」に出展

東急不動産グループは、2010年10月に愛知県名古屋市で開催されたCOP10と併催の「生物多様性交流フェア」に参加し、緑化技術や「パラオパシフィック リゾート」の経営を通じた自然保護などを中心に、環境保全への取り組みを紹介しました。

また、(株)東急ハンズは子どもたちを対象に「間伐材丸太切り」と「どんぐり箸つまみ」のワークショップを実施しました。



パラオ パシフィック リゾートの現地スタッフも参加



間伐材丸太切り(株)東急ハンズのワークショップ

## 自然への理解を深める自然観察会

生物多様性を守るためには、一人ひとりが生物多様性の大切さを知り、それを守る意識を持つことが重要です。

東急不動産(株)のマンション・一戸建では、新しい暮らしをスタートするお客さまに農業体験や森林保全体験などの自然体験プログラムを提供しています。たとえば、「ブランズガーデン あすみが丘東」では、隣接する昭和の森公園において、親子自然観察会を行っています。



親子自然観察会の様子

## 絶滅危惧種などの蝶の保護活動を実施

(株)東急リゾートサービスが運営する福島県のリゾート施設、「グランデコリゾート」では、生態が珍しいアサギマダラの観察会を開催し、参加者が捕獲したアサギマダラに移動を記録するためのマーキングを行っています。グランデコのホームページではその移動記録を公開しています。

また、「東急リゾートタウン蓼科」では、絶滅危惧種に指

定されているミヤマシロチョウの保護活動に取り組む「茅野ミヤマシロチョウの会」を支援するとともに、自然観察会なども行っています。



アサギマダラ

## 生き物が集まる場所づくり

地域の生物多様性を高めるためには、ただ緑を増やすだけでなく、生き物が集まるためのしかけが必要です。花が咲く植物を植えると、蝶などの昆虫が集まり、それをえさにする鳥などが増え、徐々に生物多様性が高まっていくことが期待されます。

栃木県的那須高原にあるスキー場「ハンターマウンテン塩原」は、夏の間、「ハンターマウンテンゆりパーク」として営業しています。色とりどりのゆり50種500万輪が、3万坪の広大なゲレンデを中心に咲き乱れる日本最大級のゆ



ハンターマウンテンゆりパーク



り園です。

また、2010年度群馬県環境GS事業者に認定された玉原高原の「たんばらスキーパーク」では、夏の期間、ゲレンデに5万株ものラベンダーを植え、「たんばらラベンダーパーク」として営業しています。どちらもたくさんの花に昆虫が集まり、地域の生物多様性保全に貢献しています。かつてスキー場はスキーシーズンだけしか営業していませんでしたが、夏にも営業できるようになったことで、夏場の雇用機会創出や地域経済の活性化にもつながっています。

## 既存樹木を保全

本来の生態系を可能な限り保全するためには、その地の既存樹木を活用することが望ましいといえます。分譲マンションの「ブランズ瀬田」では、エントランスのシンボルツリーに既存樹木のケヤキを活かした設計としています。

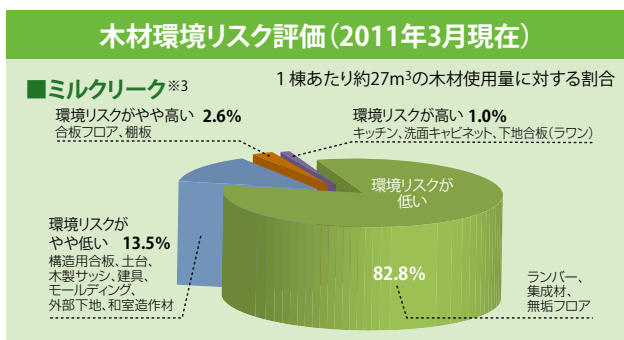
また、会員制リゾートホテルの「東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALA」(2013年5月竣工予定)でも、既存の樹木を活かした緑化計画を行うとともに斜面地の形状を活かした環境負荷の低い計画としています。



「東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALA」外観パース

## フェアウッド調達の実施

(株)東急ホームズは、国際標準の調達基準を取り入れた「木材調達方針」を策定し、フェアウッド調達※1を積極的に推進しています。国際環境NGO・FoE Japan※2の協力により木材環境リスク評価を実施し、評価結果に基づく継続



的な改善活動を行っています。

※1 単に合法的伐採であるだけでなく、環境に配慮し、社会的に公正な木材(①絶滅危惧種、②違法伐採・取引、③生態系に悪影響、④先住民に悪影響のない木材)を調達すること。

※2 地球規模での環境問題に取り組む環境NGO・FoE(Friend of the Earth) インターナショナルの日本メンバー

※3 北米式輸入住宅(注文住宅)

## 住宅の緑化による生物多様性保全

「ブランズ東雲」(2012年2月竣工予定)では、パティオ(中庭)にシンボルツリーを植え、緑化や巣箱などで昆虫や鳥を呼び込むしかけを行い、地域のエコロジカル・コリドー(生態的回廊)の形成に取り組んでいます。

また、千葉県千葉市で展開する「ブランズガーデン あすみが丘東」は、東京ドーム22個分の面積に匹敵する広大な昭和の森公園に隣接しており、この良好な自然環境を活かすべく、さまざまな取り組みを実施しています。街区内でも野鳥などが移動できるように緑を連続させ、野鳥を呼ぶ実のなる木や昆虫を誘う花の咲く植物など、生態系に配慮した植栽計画を実現しています。



「ブランズガーデン あすみが丘東」の街並み

## VOICE

### 「ブランズガーデン あすみが丘東」の生物多様性保全の取り組みについて

「ブランズガーデン あすみが丘東」という住宅地の優位性は、それぞれの住戸の庭が隣接する広大な昭和の森公園を緑の拠点とした「エコロジカル・コリドー(生態的回廊)」を形成する計画にあります。住戸の庭には公園から野鳥を呼び込むしかけや、ヤマボウシなどその土地の植生を考慮した植栽計画が配されており、このような地域の生物多様性保全に配慮した取り組みは、住宅地エリアとしての価値を向上させることにもつながっていると考えられます。



東京都市大学  
環境情報学科 教授  
浦井 史郎 氏

5つの環境課題③

# 水資源保全

東急不動産グループのオフィスビルや商業施設、リゾート施設などでは、各種節水装置を導入して事業活動において常に節水を心がけ、水資源保全に努めています。

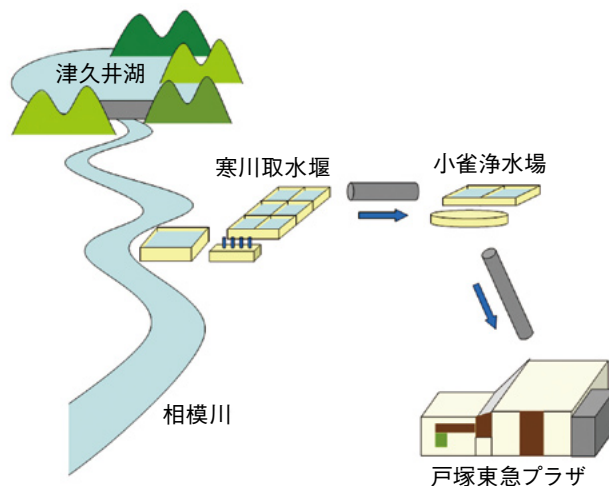
## 節水設備による水資源保全

東急不動産グループが展開する各種住宅・施設では、蛇口の節水や食器洗い乾燥機、便器の流水量の調節を行う設備など、節水につながる各種装置の導入を推進しています。また、雨水利用にも積極的に取り組んでおり、2010年竣工の分譲マンション「二子玉川ライズ タワー&レジデンス」では、緑地部分に雨水浸透および雨水貯留槽を設置。貯留した水を緑地の散水に再利用できるシステムを導入しています。



節水型トイレと流水量調節が可能なスマートコントローラ(例)

また、「戸塚東急プラザ」ではトイレの洗浄に工業用水を使用しています。この工業用水は、浄水処理に使用する薬品類が少なく、浄水場から電力を使わず土地の高低差を利用して配水されるので、全体として環境負荷が低いことが特徴です。



工業用水の水源地イメージ

## リゾート施設での自家浄水

パラオ共和国には公共上水道がありますが、配管のさびなどにより水質が悪く飲料水には向きません。また、1月から4月にかけては渇水期で十分な降雨がなく、この公共上水道も枯渇することがあります。さらに、近年のエルニーニョ現象は渇水期を深刻化させています。

「パラオ パシフィック リゾート」は、こうした事態を踏まえ、開業時より独自の上水道設備を持ち、自前の飲料水でホテルの運営を行うとともに、節水対策を実施し、パラオ共和国の水資源保護に努めています。

## その他の取り組み

### 従業員の環境意識向上のために

東急不動産(株)では、2009年度より従業員の環境への意識向上と環境教育のために、日本商工会議所が主催する環境に関する検定試験、「eco検定」の受験を推奨しています。

2010年度からは、より取り組みやすいように受験費用を会社が全額負担する制度を導入し、取得者の増加に努めています。



### お客さまとともに環境NPOを応援する

(株)東急スポーツオアシスでは、2010年に創立25周年を記念して「オアシス・ブループロジェクト」を立ち上げました。7・8月はCO<sub>2</sub>削減をテーマとした各種取り組みやイベントで募金を行い、9・10月は期間中にオアシスをご利用いただくたびに1円を積み立て、独立行政法人環境再生保全機構の「地球環境基金」に寄付しました。2011年度は震災復興支援に取り組んでいます。





## 5つの環境課題④

# 省資源

東急不動産グループでは、事業活動において資源の再利用や資源の使用を抑えるとともに、住宅・施設の長寿命化に取り組み、循環型社会の実現をめざしています。

### 住宅の長寿命化による省資源

「ブランズ青葉台二丁目」(2011年9月竣工)は、「長期優良住宅の普及の促進に関する法律」(2009年施行)に基づいて、横浜市で初の長期優良住宅認定を取得しました。

また、東急不動産(株)の分譲するマンションは、コンクリート品質などに配慮して住宅性能表示制度「劣化対策」の最高等級3を取得しています。

### リフォームで廃棄物を大幅削減

(株)東急ホームズは、環境配慮型リフォーム「暮らしアップ GREEN」を展開しています。リフォームは、既存の建物を有効に活用することで新築に比べて廃棄物を約90%削減します。設備の一新に加えて構造も強化することで、建物の長寿命化を同時に実現しています。

### 事業活動における省資源・再利用

東急不動産グループでは、廃棄物の分別回収の徹底とリサイクルを推進しています。オフィスビル・商業施設では、建築時の廃材等の適正処理のほか、テナントさまへの協力呼びかけや管理会社への啓発を実施しています。

(株)東急リゾートサービスでは、運営するホテル、ゴル

フ場、スキー場施設のレストランから出る廃油のリサイクルを推進し、割り箸から置き箸へ切り替えを進めています。

### 社有林の除伐材を活用

東急不動産(株)では、千葉県市原市にある社有林の竹をスモークチップ化し、「ブランズガーデン あすみが丘東」で販売する一戸建の一部で家庭菜園スペースの土壌改良材として利用、さらに除伐材を樹名板やチップ材として活用しています。「麻倉ゴルフ倶楽部」では、(株)石勝エクステリアが伐採木をチップ化して施設内で再利用、あわせて落ち葉や芝を堆肥化しています。



家庭菜園スペース

### 生活の中でエコに取り組める商品を

(株)東急ハンズでは、環境に配慮し、限りある資源を大切に使うための厳選した商品を、「手の中のエコ」シリーズとしてご提案しています。

### 学校教育への講師派遣

東急不動産グループは2010年のCOP10「生物多様性交流フェア」に出展し、環境への取り組みを紹介しました。この時に出展されていた岐阜県立大垣東高校の先生から依頼を受け、同校の環境教育に講師として当社の従業員を派遣しました。

同校の授業では「環境保全と企業の取り組みについて」というテーマで、地球の環境問題から東急不動産グループの環境への取り組みを紹介しました。生徒たちは壁面緑化技術の具体的な方法を質問するなど、強い関心をもってもらえ

ました。授業を受けた生徒からは、「環境取り組みに興味があった」「一般的に不動産業は環境保全に熱心ではないというイメージがあったが、東急不動産はそうではないということが理解できた」など、貴重な感想をうかがうことができました。



授業風景

5つの環境課題⑤

# 健康配慮

東急不動産グループでは、よい環境を保つことが心身の健康にもつながるとの考えのもと、健康への配慮に取り組んでいます。

## 有害物質低減・法令への適切な対応

東急不動産グループのオフィスビル・商業施設・リゾート施設では、環境に負荷のかかる有害物質を低減するために、関連法令に基づいて適正な管理・処理を行っています。空調機の冷媒として使われるフロン類や、コンデンサーなどの電気設備に使用されるPCBは、それぞれの法令に則って適正管理もしくは処理・手続きを行い、漏洩・放出がないよう厳格な取り扱いをしています。

アスベストや汚染土壌については、適時に有無の把握調査を行い、状況に応じた適切な対策・管理を実施しています。

## 化学物質の低減による健康的な住まいづくり

近年問題となってきた「シックハウス症候群」に対し、建築基準法では2つの化学物質を規制し、さらに厚生労働省では13の化学物質について空気中の濃度の指針値を公表しています。

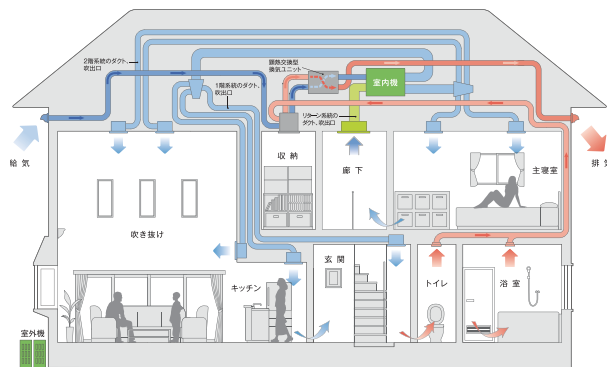
東急不動産(株)のマンション・戸建住宅は、JIS・JASで定められた最高等級のF☆☆☆☆建材を採用し、住宅性能表示制度「ホルムアルデヒド対策」で最高等級3を取得しています。他の化学物質の発生抑制にも配慮し、健康的な住まいづくりをめざしています。

たとえば「プランズ巣鴨」で主寝室に使用した壁紙は、織物繊維を漉き込むことで通気性に優れ、結露やカビを抑える効果があります。これらの紙や接着剤からは人体に有害な物質の発生もありません。さらに、この壁紙は複数回塗り重ねることができ、長期間にわたって使用できるため、省資源の効果もあります。



「プランズ巣鴨」で採用された壁紙

また(株)東急ホームズの輸入住宅「ミルククリーク」は、住まいを資産として後世に引き継ぐ北米の伝統思想から生まれた、耐久性、断熱性、気密性に優れたつくりになっており、国が定める次世代省エネ基準を上回る高い省エネ性能を持っています。「ミルククリーク」の全館空調システムは、さまざまな省エネ技術により、CO<sub>2</sub>排出量を抑え、ランニングコストを低減するとともに、健康面では、家全体を均一な温度に保ちながら、花粉や湿気、臭気をカットした新鮮な空気を常に室内へ送りこむことで、一年中、いつも快適な室内環境を保つことができます。「環境」と「健康」の両立をめざした住宅です。



全館空調システムのイメージ

## 空中の冒険で健康を実感する

2011年4月に「天城東急リゾート」にオープンした「あまぎスカイアドベンチャー」は、森の木々の間に地上約6mの高さに張り巡らされた、さまざまなエレメント(遊び)にチャレンジするアドベンチャーコースです。

大自然のなか、全身を動かしてエレメントをクリアすることで得られる充実感と達成感が、健康への意識向上や子どもの成長につながります。もちろん、命綱をつけ、スタッフが常駐する場所まで外せないようにするなど、安全対策も徹底しています。



あまぎスカイアドベンチャー



# 働きがいのある職場をめざして

東急不動産グループでは、従業員がモチベーションをもって生き活きと働く環境を整備することも、お客さまへのサービス向上や企業価値向上につながる重要な要素であると考えています。そのため、従業員一人ひとりが個性と能力を発揮できるさまざまな制度や体制の整備を進め、従業員が働くことに誇りをもてる職場づくりをめざしています。

## 社内研修制度

東急不動産(株)は、従業員を「人材」でなく「人財」、つまり会社の価値と収益に直結する「財産」ととらえています。従業員一人ひとりが新しい価値を生み出せる「バリュープロデューサー」としてのスキルを高めるため、入社から5年ごとに4つのステージを設け、各ステージで必要とされるスキルを獲得するための研修プログラムを中心に展開するとともに、従業員各人が自己のキャリア形成に役立つものを選択し、学習できる資格取得支援などの自己啓発プログラム開発も積極的に進めています。また、海外への事業展開にも注力していることから、希望者向けの外国語(英語・中国語)研修も行っています。

### ■ 研修プログラム概要

| 入社年次              | 入社1～5年目   | 入社6～10年目                                | 入社11～15年目                            | 入社16年目～                          |
|-------------------|---|---|--------------------------------------|----------------------------------|
| ステージ              | Basic   | Advanced                                | Pro                                  | Management                       |
| 能力向上プログラム(インプット)  | マーケティング<br>ファイナンス<br>ロジカルシンキング<br>アカウンティング<br>コミュニケーション<br>ビジネススタンス | 対人影響力<br>対人折衝力<br>関係構築力<br>創造革新性<br>提案力 | 情報取得力<br>情報分析力<br>リスク判断力<br>仮説形成・検証力 | 戦略策定力<br>事業創造力<br>経営・<br>マネジメントカ |
| 行動レベルのゴール(アウトプット) | 正確に実務を遂行する  | 担当分野業務を完遂する                             | チームをマネジメントしプロジェクト成果を出す               | 事業を創造し高い事業業績を出し続ける               |

## 社外派遣型・異業種交流研修制度

東急不動産(株)では、業種・業界を超えて幅広い他社人材と交流することにより、単なる実践的ビジネススキルの習得のみならず、社外ビジネスパーソンとの幅広い人的ネットワークの構築・多面的な視点の習得を支援することが、競争力のある人材を育成するために必要であると考えています。そのため、社外派遣型・異業種交流研修制度を導入し、「ロジカルコミュニケーション」や「7つの習慣」など、各人が今後のビジネスに活かせるようなプログラムを多数用意しています。

## 人事ローテーション制度

東急不動産(株)では、入社10年目までの若手社員に関して、会社の業務を広く理解し将来的にマネジメントを担う人材を育成するという目的のもと、計画的な人事ローテーションを実施しています。毎年人事面談を実施し、本人の希望と適性を考慮しながら、原則として入社後10年間に、3つの本部において3種類の職務を経験するように人事ローテーションを行います。この制度により、社員の適性を早期に見極めることに加え、自分の部署だけでなく、広く全社の視点を持って業務に取り組むことが可能になっています。

## 新規事業提案制度

東急不動産グループでは、次世代の新たな収益源の発掘を目的に、2004年度より新規事業提案制度「ダイヤモンド・イノベーション」を実施しています。2011年度からは、新たなビジネスモデルの創出に向けて新設された事業創造本部マーケティング戦略部が、専門部署として提案の事業化をサポートするなど体制を強化し、東急不動産グループの従業員を対象に新規事業のアイデアを募集しています。東急不動産グループは、過去においても、東急ハンズの設立や、不動産の割賦販売を業界で先駆けて導入するなど、社会の過渡期にあって常に新しい事業に挑戦してきたDNAがあります。そのような社風の中で、時代の閉塞感を打ち破るような、従来の業界の常識にとらわれないアイデアをグループ社員から広く募集し、新たな事業化をめざしています。



アイデア募集ポスター

## インターンシップ制度による次世代育成の支援

東急不動産(株)では、実際の職場で先輩従業員とともに日々の業務を行うことで就業体験できる「インターンシップ」と、東急不動産(株)が手がけた物件の見学やグループワークを通じて不動産業界の魅力を知ることができる「1dayインターンシップ」の2つのインターンシップを開催しています。社会で働くことの意味、不動産業界で働く上でのやりがいや苦労などを感じとってもらうのが目的です。「不動産業界の理解が深まった」「自分の働く姿を想像できた」など、参加学生からの評価も毎年高く、次世代の就業観形成に貢献しています。

## 雇用の多様性の確保

東急不動産(株)では、雇用の多様性(ダイバーシティ)推進の観点から、障がい者の雇用および就労環境の整備・向上に積極的に取り組んでいます。その結果、障がい者雇用率は2011年3月末時点で約2.1%と、法定雇用率(1.8%)を大幅に上回っています。また、従業員と会社双方にとって有意義な雇用(ジョブマッチング)をめざし、定年退職者を対象にした再雇用制度も導入しています。高齢化社会の課題でもある定年退職後のライフプランの多様化に対応した本制度を活用し、多くの従業員が定年退職後もそれまでに培ったスキルを活かして活躍しています。

## 育児・介護支援制度の充実化

東急不動産グループでは、従業員の柔軟な働き方を実現するため、さまざまな取り組みを行っています。東急不動産(株)では、通常の育児休業(最大で子どもが満1歳半になるまで)の他に、自分で勤務時間帯を選択できる育児短時間勤務があり、育児中の社員に広く利用されています。また、(株)東急ハンズでは所定外労働の免除(小学校3年生の学年末まで)や、要介護状態の家族がいる場合に所定外労働の免除や勤務時間帯の選択ができる制度などを設けています。

(株)東急スポーツオアシスでは、育休期間延長(3歳まで)や「復職支援時短勤務」(6カ月間3時間時短)、「チャイルドケア社員」(小学校卒業まで勤務時間帯を選択可など)を導入するなど、柔軟な人材活用を図っています。

## 「次世代認定マーク」(愛称:くるみん)の認定取得

東急不動産(株)は、次世代育成支援対策に積極的に取り組む企業として、2010年5月に東京労働局より「基準適合一般事業主」の認定を受けました。これは、ワークライフバランス推進のため、制度の新設・拡充や風土醸成などの環境整備を図り、男性の育児休業取得、失効年次休暇利用による「配偶者出産時休暇」や「看護休暇」の創設、年次有給休暇取得促進などにより行動計画を実施し、認定基準を満たしたことによるものです。グループ会社ではこれまでも、(株)イーウェル、(株)東急コミュニティー、(株)東急ハンズがすでに認定を受けており、さらに2011年7月には(株)東急スポーツオアシスが新たに認定を受けました。



### VOICE

#### 育児支援制度を利用して

入社20年目にして想定外の出産という不測の事態(!)を乗り切るにあたり、社内に育児休業や短時間勤務の制度が整備されていることは大きな安心感につながりました。当社は「せっかくある会社の制度は、最大限有効に使った方がいい」という気風が浸透しており、実際2人目、3人目の出産・育児を経験する先輩方も多いためか、休暇や短時間勤務に対する職場の理解も深く、制度申請にあたり大変心強かったです。

現在復帰して半年弱を経ましたが、子ども(1歳)の発熱等による保育園からの突然の呼び出しにも短時間勤務+フレックス、積立休暇制度を活用することで慌てず対応でき、安心して仕事と子育ての両立を実践、さらには自分の時間を持つゆとりも生まれるようになってきました。



リゾート事業本部  
ハーヴェスト事業部  
立石 木綿子



## リフレッシュ&コミュニケーション ワークショップの開催

東急不動産(株)では、社員同士の交流や、ストレス軽減のために、「リフレッシュ&コミュニケーション ワークショップ」を開催しています。このワークショップは、社外の講師を招き、さまざまな体験を通じてストレスフリーな働き方・生き方をめざすものです。たとえば、肩や首の凝りをほぐして心地よい睡眠を促すための「セルフリラクゼーション」や、その他「緊張を解く呼吸法とイライラ解消法」、「効果的なほめ方を学ぶワーク」など、実際に仕事や生活に役立つ企画が、多くの参加者から好評を得ています。



セルフリラクゼーション

## 健康診断・メンタルヘルス

東急不動産(株)では、すべての従業員に年1回の定期健康診断を実施するとともに、検査結果に応じて2次診断や面談の実施、さらに残業時間が社内基準を超えた従業員も含めた健康診断をきめ細かく行っています。また、従業員のメンタルヘルスに関するケアとして、社外専門機関による従業員支援プログラム(EAP)を導入しています。この窓口は従業員の家族も利用でき、業務に関係のない事柄、育児・介護などについての相談も受け付けています。この他に、年1回、メンタルヘルスに関するチェックテストも行っており、自己のストレス状況の認識に役立っています。

育児も、介護も、健康も。  
「ここからあなたの健康相談」  
東急不動産  
ここからあなたの  
健康相談窓口  
0120-  
相談センター  
健康相談窓口  
携帯電話からは03-  
(通話料がかかります)  
ここからあなたの「健康・こころのオンライン」  
相談ポータルサイト  
■スマートフォン版サイト  
<https://www.healthy-hotline.com/>  
■ケータイ版サイト  
<https://www.healthy-hotline.com/m>  
■ログインID:  
※ID・パスワードは、お申し込みの住所を  
※ID・パスワードは、お申し込みの住所を  
※ID・パスワードは、お申し込みの住所を  
■ご利用にあたっては個人情報保護法に基づき、この欄の記載事項に同意する必要があります。ご同意/ (株)東急不動産

メンタルヘルス相談窓口の  
利用案内カード

## コミュニケーション・ミーティングの開催

東急不動産(株)では、経営層と社員、また社員同士のコミュニケーションを活性化させるために、会社のあるべき将来像や課題などについて、社長と社員が直接対話する「コミュニケーション・ミーティング」を2010年度に12回開催しました。普段はなかなか社長と話す機会がない職場の社員も、「ここを変えたら、会社はもっとよくなる」、「将来こんな会社で働きたい」など、各人が持つさまざまな想いを本音で社長と語りあう貴重な機会をもつことができました。社内の風通しをよくし、課題を共有することにより、心を一つにして改善に向けた努力をするきっかけとなっています。こうした取り組みをやりがいがある職場づくりやオープンな企業風土の醸成に役立て、社内の活性化を図っています。

## ナレッジ・フォーラム(社内向け講演会)の開催

東急不動産(株)では、さまざまな分野で活躍するトップランナーを招き、組織風土改革の醸成、先進企業との知識交流、知識向上やモチベーションアップを目的として、ナレッジ・フォーラム(社内向け講演会)を開催しています。

2010年度は「サービスを超越する瞬間」と題してザ・リッツ・カールトン・ホテルカンパニー前日本支社長 高野登氏や、「人を育てモチベーションを向上させるコミュニケーション技術とは〜リクルートの強さの秘密〜」と題して東京都杉並区立和田中学校元校長の藤原和博氏など、6人の方にご講演いただきました。

ナレッジ・フォーラムは2004年度から合計28回開催(2011年9月現在)しています。



ナレッジ・フォーラムの様子

# お客さまとのコミュニケーション

東急不動産グループは、さまざまな商品やサービスを開発してきました。

グループが持つこれらの多様な経験を横断的に活かし、商品・サービスのさらなる改善や顧客満足度の向上に取り組んでいます。

## サービス・ウェイ・フォーラムでの取り組み

東急不動産グループでは、ホテル、ゴルフ場、スキー場、スポーツクラブ、シニア住宅、商業施設などを全国108カ所に幅広く展開し、約2,700人の社員がその運営に携わっています。

当社グループでは、これらの施設をご利用されるお客さまに満足いただけるサービスをグループ一体となって提供するために、2009年4月、施設運営にかかわるグループ主要5社※で構成する「サービス・ウェイ・フォーラム(運営向上会議)」を発足させました。

各社が固有に持っている理念やビジョンをもとに、グループ全体での施設運営における共通ビジョンを確立させるため、「Heartful Service(心に響くサービス)」をキャッチフレーズに、グループ横断的な視点でサービスを見直し、改善していく取り組みを行っています。

※(株)東急リゾートサービス、(株)東急スポーツオアシス、東急ステイサービス(株)、(株)東急イーライフデザイン、東急不動産SCマネジメント(株)

### ●CSキャンペーンとお客さまアンケートの実施

年2回行われるCS(顧客満足)キャンペーンでは、各社社員モデルによるキャンペーンポスターの掲示とバッジの着用を実施し、サービスの品質向上に向けたサービス・ウェイ・フォーラム活動の認知度アップを図っています。また、当該期間中にお客さまアンケートを実施し、優れたサービスを提供したスタッフを表彰するなど、従業員のモチベーションアップにつなげるとともに、客観的評価をサービスの向上につなげています。

### ●心に響くサービスのための人材育成

東急不動産グループでは、現場の人材育成にも注力し、優秀な施設責任者の育成を重要課題と位置づけ、施設責任者に求められる期待行動を自ら確認するためのガイドブックを作成しました。このガイドブックを用いてさまざまな研修も実施されています。

その中の1つに、ドリームマップ研修があります。ドリー

ムマップとは、直訳すると「夢への地図」。なりたい自分の姿をイメージし、それを紙の上に写真や文字で表現し参加者間で共有します。自己実現と他者貢献の視点で描くことで、ワークライフバランスの実現や仕事を通じて社会とつながることの喜びを感じることができ、自己実現を具体的にイメージすることでポジティブかつ主体的に行動できるようになることをめざしています。参加者からは、「どのような仕事も、心の持ちようで素晴らしい仕事になるということに気付いた」「他のメンバーと悩みを共有することによって解決に向けたヒントが得られた」などの、前向きな声が聞かれました。

将来的には参加グループ会社の拡大も見据え、「心に響くサービス」をスタッフ全員で共有し、お客さまに提供できるよう活動を継続していきます。



研修で作ったドリームマップ



キャンペーンポスター



## BRANZサポートプログラム

東急不動産(株)のマンションでは、ご契約いただいたお客さまに一生のライフサポートを提供する「BRANZサポート」プログラムを随時実施しています。

「BRANZサポート」プログラムは、工事進捗状況報告書のお渡し、建築現場見学会・(株)東急コミュニティーの技術センター見学会・共用部見学会・入居者懇親会、さらにご希望のお客さまには農業体験などの自然体験プログラムを提供しています。

また、東急ハンズなど多くの東急グループ企業で各種の優待サービスをご用意し、お客さまの生活をサポートします。



入居者イベントでの避難訓練の様子

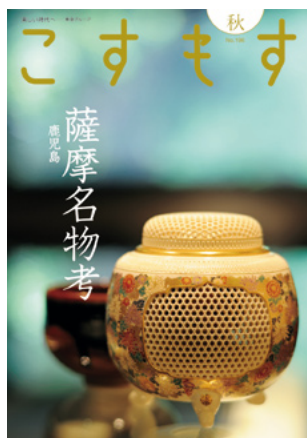
## 「こすもす」誌の発行

東急不動産グループでは“本物との出会い”をテーマにしたライフスタイルマガジンとして、住宅・リゾート関連のお客さまへユーザー向け情報誌「こすもす」を発行しています。

当誌は年4回発行し、現在全国約13万人のお客さまにお届けしています。

東急不動産グループ各社の最新情報や各種キャンペーン情報やサービスなど、お客さまに有益な情報をお届けし、広くご利用していただくことで、グループ事業全般の認知度を高め、当誌を通じて東急不動産グループのブランド力向上と事業機会の拡大を行っています。

情報誌の発行以外にも、優待券の同封や、商品の購入・契約時に「再契約制度」・「紹介制度」を導入し、割引や謝



「こすもす」

礼等の特典を充実させ、また、毎回趣向を凝らした参加型のイベントを開催し、さらなる顧客満足度の向上と、お客さまとの関係強化を図っています。

サービスのご利用や商品のご購入後もお客さまの豊かで快適な生活をお手伝いするべく、今後も積極的な情報発信を行っていきます。



2011年4月に行われたお客さま参加型イベント  
「平野レミさんのクッキングショー&お食事会」

## お客さまに愛される店舗づくり

東急リバブル(株)の各店舗では、その地域に密着した活動を行いながら、地元のお客さまに愛される店づくりをめざしています。

たとえば「青葉台センター」では、お客さま向けイベントとして「親子フラワーアレンジメント講座」をはじめとした無料の各種セミナーを企画・実施しています。気軽に参加し、楽しんでいただけるようなイベントを開催することにより、地域の皆さまとの交流を深めています。さらに、営業エリア内の飲食店を中心に店舗取材を行い、営業活動の一環として配布している物件チラシに地域の有益な情報として紹介するなどの活動も行っています。

また「石神井公園営業所」では、雨傘の無料貸出しサービスを行っています。駅前立地の店舗特性を活かし、地域の皆さまに少しでもお役に立とうとの考えから、雨の日には店先に雨傘を30本ほど設置し、無料で貸し出しています。利用者の皆さまからは、「突然の雨の時には大変助かっている」と好評をいただいています。

このほかにも、全国に広がる東急リバブル(株)各店舗では、それぞれの地域特性に合わせて、地域社会への貢献のためのさまざまな取り組みを行っています。周辺の清掃活動や地域のお祭りへの積極的な参加、店頭の掲示板の地域への無料提供など、不動産のみならず、街の情報拠点として振興の一翼を担う活動を行い、地域の皆さまに必要とされる店舗をめざしています。

# 安心・安全の追求

東急不動産グループは、人々の生活に欠かせない都市のインフラやサービスにかかわる立場から、提供する商品やサービスの「安心・安全」の維持・向上を使命としています。

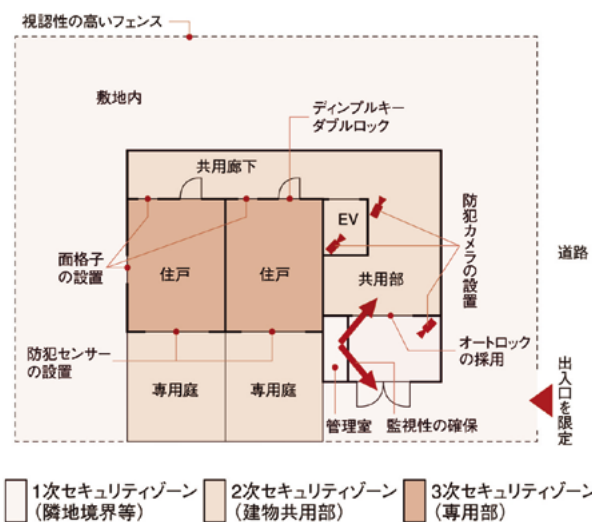
## 品質管理の徹底

東急不動産(株)では、分譲マンション・戸建住宅の企画・開発にあたり、建物の設計段階から施工、引き渡し後のアフターサービスに至る各過程において、施工品質、安全性、防災・防犯性能、快適性などを常に維持するため、図面チェック・現場検査などのさまざまな品質管理チェックを行っています。

基本設計・実施設計においては、これまでの商品化・管理運営ノウハウを集約した「設計チェックリスト」をベースに、建物の構造・設備・仕様などについてきめ細やかな品質確認を実施しています。

防犯設計については、基本的な考え方を取りまとめた「セキュリティガイドライン」を策定しています。外部からの侵入経路を「敷地周辺」「共用部」「専用部」の3つのゾーンに区分し、ゾーンごとに対策を実施しています。

### ● セキュリティゾーンの対策例



一方で、オフィスビルでは、「オフィスビル設計指針」や独自の「ユニバーサルデザイン指針」を活用して日々改善への取り組みを行うとともに、建物・施設での事故については、商業施設も含めデータベース化し、事業本部間で横断的に情報を共有して、原因究明・対応策に役立てています。

新規のオフィスビルのうち延床3,000坪以上の物件では、官庁施設基準Ⅱ類以上\*の耐震性能とし、最新技術を駆使した構造計画により震災時にビジネスを継続できるよう、安全性を高めています。オフィスビル・商業施設ともに既存の建物では、必要により耐震診断を行い、現行の建築基準法と同程度の耐震性能となるよう補強工事を実施しています。

また(株)東急リゾートでは、自社で買い取った中古戸建を販売する際に、建物検査・耐震診断を実施しており、補強が必要な物件については補強工事を行い、外部検査会社による保証を受けた物件のみを提供しています。

(株)東急コミュニティーでは、お客さまにご満足いただけるマンションをめざし、管理組合に対するセミナーを実施し、マンション管理技術の向上に努めています。

\*官庁施設基準Ⅱ類の耐震性安全基準として「大地震発生後、構造体の大きな補修をすることなく建築物を使用できることを目標とし、人命の安全確保に加え、機能確保が図られる」ことが挙げられています。

## 災害への対策

東急不動産(株)の分譲マンションでは、家具の転倒防止の方法など震災への対策を解説した「地震対策DIY便利帳」や、マンション管理の基礎知識や防犯・防災対策などが記載された「マンションライフハンドブック」を配布しており、「BRANZサポート」プログラム(P30参照)では、(株)東急コミュニティーの技術センターでの防犯・防災セミナーや消防訓練等の取り組みを行っています。(一部非対象物件あり)

(株)東急コミュニティーでは、マンションの管理組合の皆さま向けに災害対策や建物の老朽化対策などに関するセミナーや各種提案を行っています。また、災害に負けない力“対災力”を備えていただくことを目的に「災害対策ガイド」を作成し、各管理組合へ提案しています。2010年度は、頻発する都市型水害に備えた安全マニュアルを作成しました。





冊子による情報提供

## 災害に備えた備蓄の強化

東急不動産グループの各施設では、従来より災害に備えて食料品の備蓄や非常トイレの設置などの各種対策を行っていましたが、東日本大震災の発生を受けて、さらに備蓄などの対策を強化しています。

BRANZシリーズのマンションでは、居住戸数に応じた備蓄用倉庫を設置しており、その広さや備蓄のための基準も規定しています。(一部非対象物件あり)



「ブランズシティ港南台 うぐいすの杜」の備蓄用倉庫

## 渋谷駅周辺帰宅困難者対策協議会への参画

東日本大震災では多数の帰宅困難者が発生しました。東急不動産グループの多くが拠点を構える渋谷区は、街を訪れる人が多く、災害時の公的支援には限界があることが予想されます。こうした状況を受け、関係機関や企業が集まり、渋谷駅周辺帰宅困難者対策協議会が発足しました。

協議会では、大規模震災が発生した場合の対応・役割分担について「渋谷区ルール」を策定します。震災発生時には、帰宅困難になった来街者への対応を速やかに実施する予定です。東急不動産(株)は、渋谷駅周辺で多くの商業施設やビルを管理・運営していることから、この協議会に参画しています。

## 応急危険度判定士・救急救命講習

(株)東急ホームズでは、震災時の建物応急危険度判定士の取得を推奨し、2011年7月の時点で98人が取得しています。応急危険度判定士は、大地震発生後、被災した建築物の被害状況を調査することができ、余震等による建物の倒壊・部材の落下から生じる二次被害を防止する役割があります。

また、東急不動産グループ各社では、安心して施設・サービスをご利用いただけるよう、救命講習をはじめとしたさまざまな取り組みを行っています。高齢化が進む埼玉県の志木ニュータウンでは、地域の要請もあり、AEDの設置と居住者への救命講習を実施しています。

### 東急不動産グループ各社の講習への取り組み状況

|                |  |
|----------------|--|
| 東急不動産(株)       | オフィスビルおよび商業施設運営業務担当者が普通救命講習を受講                 |
| (株)東急コミュニティー   | 新入社員が配属前研修で普通救命講習を受講                           |
| (株)東急スポーツオアシス  | 役員・従業員全員が普通救命講習(自主プログラム)を毎年受講                  |
| (株)東急リゾートサービス  | 全施設で普通救命講習を受講                                  |
| (株)東急イーライフデザイン | 全スタッフがAED講習や普通救命講習を受講。そのほか窒息への対応や吸引器使用方法の講習を受講 |



普通救命講習((株)東急リゾートサービス)



救急救命講習((株)東急スポーツオアシス)



## 地域社会への貢献

東急不動産グループは、積極的にコミュニティづくりにかかわり、人と人の絆を深めることが、大きな地域貢献につながると考え、さまざまな取り組みを行っています。

### 地域に根ざした企業をめざして

東急不動産グループでは、従業員のコミュニケーションの促進と地域コミュニティの活性化をめざして、地域のイベントに積極的に参加しています。

たとえば、当社グループが経営するマンションで行う夏祭りへの模擬店出店や、地域交通安全活動、清掃イベントに参加しました。各地域の花火大会などのお祭りやイベントにも協賛・寄付を行っています。

また各事業所や施設では、周辺地域の清掃を自主的にを行っています。



東急リゾート(株) 河津桜祭りでの清掃活動に参加

### 地域を活性化するヒントをみつきたい

(株)東急ハンズでは、自らの“ヒント・マーケット”というコンセプトから、地域の活性化にヒントを提供する存在となるべく、さまざまな取り組みを行っています。たとえば、東急ハンズ渋谷店を舞台にした「ハンズキッズミュージアム by 神南小学校」は、渋谷区立神南小学校の児童が図工の授業で描いた絵を、トートバッグにプリントして販売。売上の一部を渋谷区社会福祉協議会へ寄付しました。他にも、2011年1月から始めた「ハンズヒントクラブ」では、全国の店舗が地域の教育委員会に呼び掛け、東急ハンズのスタッフが小学校の放課後、子ども教室や学童クラブに出張し、小学生と一緒にモノづくりを楽しんでいます。また、学びの場を提供する「シブヤ大学」の活動に

参加し、店舗や研修施設を利用して、生活に役立つことを中心に幅広い世代に向けた講座を開催しています。



「ハンズヒントクラブ」に参加した子どもたち

「シブヤ大学」の授業風景

### 地域の景観づくりに貢献

東急不動産グループでは、各種施設を緑化し、地域の生活環境の向上に貢献しています。

(株)石勝エクステリアでは、緑あふれる街づくりをめざし、アースウォール(壁面緑化)を駆使したコンクリート面の緑化や季節の草花の植栽などを行っています。同社が植栽を手がけた「麻布ガーデンズ」は、東京都港区の優良環境・緑化施設として、2つの街づくりに関する賞を受賞しました。「港区みどりの街づくり賞」は優れた緑化計画を行っている民間施設を、「港区景観街づくり賞」は周辺地域への配慮や街の魅力の向上に功績のある優れた民間施設を表彰するものです。緑化や落ち着いたある住宅地の美しい街並みを形成している点が評価され、このたびのダブル受賞につながりました。



麻布ガーデンズ(2010年2月竣工、事業主：ペンブローカーリアルエステート)

また、(株)東急スポーツオアシスは、2010年11月に住吉店において、地域住民の皆さまも利用可能な屋上緑化「グリーンテラス」を新設しました。兵庫県の「まちなみ緑化事業」の補助金を活用した緑化で施設の省エネルギー化を図るとともに、地域に開放することで地域の憩いの場として利用されています。



東急スポーツオアシス住吉店の屋上緑化

## 発展途上国への支援

(株)イーウェルは、フェアトレードカンパニー(株)と業務提携し、会員さま向けにフェアトレード商品※を購入するだけで手軽に社会貢献に参加できるサービスを開始しました。会員専用サイトから購入すると、購入金額の一部を環境保護と国際協力のNGO「グローバル・ヴィレッジ」へ寄付します。

さらに東急不動産グループ各社では、ペットボトルキャップを回収し、ポリオワクチンとして発展途上国の子どもたちに届ける活動にも取り組んでいます。

※フェアトレード商品:社会的・経済的に立場の弱い人々に仕事の機会をつくり出し、自らの力で暮らしを向上させ、自立できるよう公正な対価を支払うくみ(フェアトレード)が活用されている商品。

## 地域の雇用・経済発展に貢献

東急不動産グループでは、不動産開発やサービス展開によって地域経済の発展に貢献しています。

(株)イーウェルは、2011年6月、福利厚生サービス「WELBOX」をはじめとする各種サービスの契約企業の従業員さまなどからのお申込やお問い合わせ等に対応するオペレーションセンターを、島根県松江市に開設しました。「松江オペレーションセンター」は、これまで各地に分散していたオペレーション機能を複数年かけて集約するもので、3年後までに地元で260人の正社員を雇用するほか、オペレーターとして300人以上を雇用する予定です。



島根県知事、松江市長にもご出席いただいた開所式

## 地域に根ざした企業をめざして

パラオ パシフィック リゾートは、パラオ共和国で最も早くに開業したインターナショナルグレードのホテルです。このホテルの開業によって、年間数千人だった観光客数を現在では約8万人にまで拡大させ、パラオを世界的なリゾートに成長させました。

従業員はパラオ人を中心に雇用し、従業員全体の85%を占めています。当ホテルは、観光立国のパラオにおける雇用機会創出と、ホテル産業の人材育成の役割を長年担っています。その結果、個人の生活水準が向上し、パラオ全体の経済発展にも大きく寄与したことが評価され、2009年には、パラオ国会と州政府議会からパラオ社会への貢献に対する感謝の議会決議をいただいています。

## TOPICS

### 地域の安心・安全に貢献

犯罪や事故に巻き込まれる子どもが増える中、子どもの安全に対する社会的関心が高まっていることを受けて、東急リパブル(株)では「こども110番の店」活動を展開しています。これは児童・生徒が危険を感じた時に駆け込める場所を提供する活動で、首都圏にある売買取介営業店舗のうち1階にある32店舗の入口に「こども110番の店」のステッカーを提示し、緊急避難場所を提供することで子どもたちを犯罪から守っています。

また首都圏11拠点にはAEDを設置し、いざという事態に備えています。

東急リパブル(株)では事業特性を活かし、地域社会との信頼関係を築くことを大切にしており、今後もこれらの取り組みを継続していきたいと考えています。



「こども110番の店」ステッカー



# 少子高齢社会への対応(子育て支援・介護支援)

子育てのしやすさや高齢者の生活のしやすさに対するニーズが大きくなっています。

東急不動産グループは、老若男女すべての人が豊かに暮らせる社会の形成に貢献するべく、さまざまなサービスを提供しています。

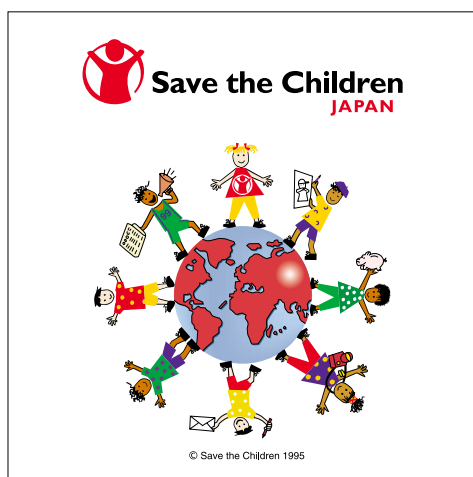
## 子どもの職業体験への協力

東急不動産グループでは、子どもが職業体験を通じて社会への理解を広げ将来を考える一助となることを目的に、さまざまな職場体験やイベントを開催しています。

具体的には地域の中学生を対象に、(株)東急コミュニティーではマンション管理やホテルマンの職場体験を、(株)東急スポーツオアシスではスポーツクラブの職場体験を、(株)石勝エクステリアでは住宅街や公園がつけられていくベースとなるランドスケープデザインの職場体験を提供しています。

## 子ども支援につながるNPO等の支援

(株)東急ハンズでは、モノ・ノウハウを通じてお客さまとともに社会貢献活動を行うために、(株)東急ハンズが企画したイベントの参加費の一部やハンズクラブカードポイント特典のメニューの1つとして、NGO「セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン」に寄付しています。寄付金は世界の子どものための教育・食料・医療などの支援活動に役立てられます。



## ワーク・ライフ・バランスの推進のために

福利厚生パッケージメニュー(WELBOX)の提供などを行っている(株)イーウェルは、仕事と育児・介護の両立支

援サービスによりワーク・ライフ・バランスの推進をバックアップしています。2010年11月に開催した「第3回親子で楽しむワーク・ライフ・バランス・デー」では、特別講師にシェフの三國清三氏を迎え、基調講演のほか、親子で楽しめる味覚の体験ワークショップを行いました。



ホテルドゥ・ミクニ(東京・四ツ谷)オーナーシェフ 三國 清三氏

## 子育てを応援する賃貸マンション

賃貸住宅業を展開している東急リロケーション(株)は、横浜市大倉山で“子育てを応援する賃貸マンション”「ブローテ大倉山」(2010年8月竣工、事業主:ピーオーリアルエステート)のプロジェクトに参画し、入居者募集業務を行っています。認可保育所やキッズルームを備え、子どもの成長や家族構成の変化に合わせてマンション内での住み替えにも対応できるように1LDK~4LDKまで間取りをそろえるなど、住まいの設計・環境など幅広い視点から子育てを応援するマンションです。

「横浜市地域子育て応援マンション認定制度」において賃貸物件として第1号認定物件であり、ミキハウス子育て総研「子育てにやさしい住まいと環境」の認定も取得しています。

## 子どもの成長を支援するイベント

(株)東急コミュニティーでは、子どもたちの健全な成長をめざし、プロ野球現役・OB選手などと野球を楽しむ「ふれ



あい野球教室」に協賛しています。5回目となった今回も、多くの応募が集まり、抽選で選ばれた250人の子どもたちが参加しました。また、子どもたちの万が一の水難事故に備え、市営プールを使用した着衣水泳教室にも協賛しています。

(株)東急リゾートサービスでは、実践型総合ゴルフ練習場「那須国際カントリークラブ トライフィールド」にて、「東急那須リゾート 夏休みジュニアレッスン」を開催しました。NPO法人日本ジュニアゴルファー育成協議会(JGC)の協力を得て、ゴルフ経験のある小学生80人を招待し、プロによるレッスン指導を行うものです。子どもたちの健全な身体づくりや技術の向上、社会生活に必要なマナーやスポーツマンシップを啓発するなど、社会道徳教育も視野に入れています。



夏休みジュニアレッスンの様子

## 質の高いシニアライフを提供する

東急不動産(株)と(株)東急イーライフデザインは、快適・安全・安心な暮らしを提供する「グランクレール」の運営などを通じてシニア世代の充実した生活をサポートしています。

グランクレールシリーズは、シニアレジデンスとケアレジデンスがあります(2011年9月現在10施設)。シニアレジデンスは健常高齢者向け施設であり、安心・安全な生活をお送りいただくための充実したサービスや、豊かな居住空間・共用施設があります。ケアレジデンスは要介護者向け施設であり、スタッフが24時間体制で、食事・入浴など生活全般のサポートをしています。

シニアレジデンスでは、入居者の快適な暮らしをサポートするために、開放的なダイニング・大浴場などを設置、ホテルのように行き届いたフロントサービスの提供、趣味や学び・交流が広がる多彩なイベントを実施しています。ダイニングでは、栄養バランスに配慮した食事を365日3食予約なしでご利用いただけます。さらに、全ス

タッフがAED講習や普通救命講習を受講するとともに、看護師が勤務し、提携クリニックの医師とともに入居者の健康をサポートしています。

また、(株)東急ホームズは、主に高齢者を対象にしたグループリビングの建設および運営に携わっており、居住者のためのさまざまな教室やイベントも開催しています。2011年9月現在、ライフリー荏田(2004年開設、13戸)は運営と入居者募集業務に、ライフリー大場(2007年開設、14戸)は入居者募集業務にかかわっています。



フラワーアレンジメントイベントの様子

## サービス介助士資格取得・バリアフリー化などの取り組み

(株)東急リゾートサービスでは、ご高齢者やお身体の不自由なお客さまに安心してご利用いただくため、各リゾート施設でサービス介助士の資格取得やバリアフリー化などの設備対応に取り組んでいます。サービス介助士とは、NPO法人日本ケアフィットサービス協会が認定する資格で、「おもてなしの心」と「介護技術」を習得したスタッフが、細やかなサービスを提供しています。

## 「認知症サポーター」の育成

社会の高齢化の進行とともに、認知症への理解と知識が求められています。(株)東急コミュニティーは、正しい知識を持ち、お客さまと適切なコミュニケーションができるよう、2008年3月より「認知症サポーター」\*の育成に取り組んでいます。首都圏の現職のアメニティーメイト(管理員)は、全員がこの認知症サポーター養成講座を受講しています。

\*認知症サポーター:認知症に関する専門的な知識を持った講師(キャラバン・メイト)と市町村・職域団体等が協働で開催する「認知症サポーター養成講座」を受講し、認知症を正しく理解して、認知症の人や家族を温かく見守る応援者。なお、厚生労働省では、「認知症サポーター100万人キャラバン」キャンペーンを実施しており、認知症の人と家族への応援者である認知症サポーターを全国で100万人養成し、「いつまでも安心して暮らせるまち」をめざしています。