

東急不動産ホールディングス CSRレポート 2013-2014



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



**We support
the work of
UNEP**

持続可能な社会をめざして
私たちはUNEP(国連環境計画)の活動をサポートします。

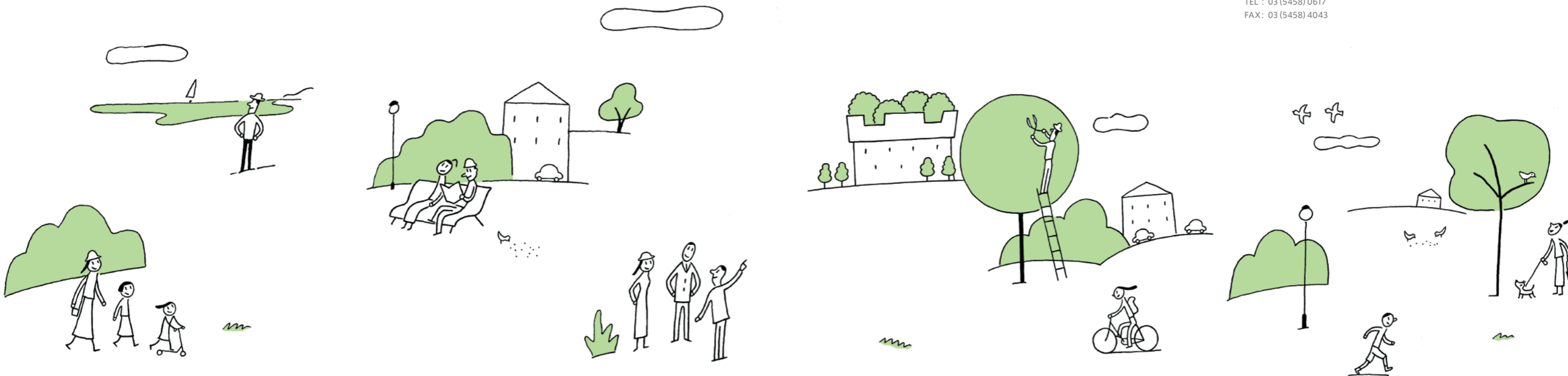


適切に管理された森林から生産されたFSC®森林認証紙を使用しています



非食用の植物油を原料としたインキを使用しています

新しいグループの総合力とチャレンジ精神で
私たちの事業活動を通して社会的責任を果たし
ステークホルダーの皆さまから必要とされる
新たな価値を創造します



CONTENTS

- 03 トップメッセージ
- 05 SPECIAL FEATURE
私たちの事業とCSR
東急不動産グループ従業員による座談会
- 13 東急不動産グループの東日本大震災復興支援プロジェクト
- 15 東急不動産グループのCSR
- 17 お客さまとのかかわり／お客さま満足度の向上への取り組み
- 19 経営体制／健全かつ透明性の高い経営体制
- 22 雇用・労働／働きがいのある職場づくり
- 25 環境保全／5つの環境課題への取り組み
- 31 社会貢献／4つの社会貢献テーマへの取り組み
- 37 東急不動産グループ概要
- 38 第三者意見・第三者意見をいただいて

東急不動産ホールディングス CSRレポート 2013-2014

発行の趣旨

この冊子は、東急不動産グループのCSR活動を、社内外のステークホルダーの皆さまにご理解いただくために、2009年から作成・発行しているものです。2013-2014年版では、東急不動産グループ全体のCSR活動の進捗状況を確認し、特にお伝えしたい情報をテーマ別に抽出して編集しました。

本冊子の対象読者

お客さま、株主・投資家、従業員をはじめ、取引先、政府、NPO/NGO、東急不動産グループの属する地域社会、教育機関、従業員の家族など、東急不動産グループの幅広いステークホルダーの方々を想定しています。

報告対象範囲

東急不動産グループ各社 (p.37参照) のCSR (Corporate Social Responsibility、企業の社会的責任) 活動

参考資料

GRI「サステナビリティレポートガイドライン (第3.1版)」

発行時期

2013年12月

お問い合わせ先

東急不動産ホールディングス株式会社 総務統括部
広報・CSR推進部
TEL : 03 (5458) 0617
FAX : 03 (5458) 4043

東急不動産グループは新たな体制で、 社会の課題に的確に、 そして全力で応えてまいります

創立 60 周年 持株会社体制に移行

東急不動産グループは、1918（大正7）年設立の田園都市株式会社を母体としています。近代化の過程で生まれた都市住民への健全な住宅供給という社会課題を背景に、同社は住宅と庭園が共存する街の開発を構想しました。そして、当時の多摩川台地区を開発して、現在の田園調布を築いたのでした。

進取の精神をもって社会課題を見据え、理想と理念を兼ね備えた事業で解決する。これこそが東急不動産グループが事業精神として受け継いできたものです。

田園都市株式会社の設立から95年、東急不動産株式会社が東京急行電鉄株式会社から分離独立して60年。東急不動産グループは2013年10月、新たな時代に向けて組織を再編しました。グループの中核企業である東急不動産株式会社のほか、株式会社東急コミュニティー、東急リパブル株式会社は、完全親会社となる持株会社「東急不動産ホールディングス株式会社」を設立し、これら3社とグループ会社は、傘下事業会社として新たな体制で事業を展開することといたしました。

総合不動産グループとして 多様な解決策を提案

これまで東急不動産グループは、各社の自立性を尊重して発展してきました。現在では、不動産開発業にとどまらず、不動産売買・賃貸仲介業、ビル・マンション管理業、小売業、リゾート運営業など、総従業員数約1万7,000人の総合不動産グループへと成長を遂げました。

一方で、少子高齢化の進行による国内住宅市場の縮

小や情報通信技術の発達に伴うワークスタイルの多様化など、私たちの事業を取り巻く環境は急激に変化しています。

こうした状況のもとグループの新体制への移行は、経営の効率性を高め、業績向上にも寄与するでしょう。しかし新体制の狙いは、それにとどまらず新たな社会課題に対して的確に取り組める体制を築くことにあります。総合不動産グループだからこそできること、つまり各種の課題に多様な解決策を機動的に提供できる体制の構築です。

田園都市株式会社が、近代日本の課題に理想と理念を兼ね備えた事業で応えたように、東急不動産グループは今また、事業の原点を確認しながら新たな時代に挑もうとしています。

信頼される企業集団で あり続けるために

私たち東急不動産グループは、中期経営計画「Value Innovation 2013」では、CSRを「事業活動を通じて社会的責任を果たし、ステークホルダーの皆さまの満足度を高める」との定義のもとに取り組んでまいりました。

現代社会にもたくさんの社会課題があり、これらに対して私たちは、グループ力を結集して取り組んでまいりました。この取り組みをさらにレベルの高い充実したものにするには、一人ひとりの従業員が、「お客さまの目線」「社会の目線」で当社グループが果たすべき社会的責任を問い続けることが必要です。さらに、お客さまや社会の期待にお応えするだけでなく、期待を超える感動をお届けできるようになるために、社会課題と事業のあり方という企業の社会的責任を、常に意識しなければなりません。

これまでも東急不動産グループは、地球環境保全や社会

貢献活動に取り組み、さらに、「CSR推進委員会」を設置し包括的にCSRの推進を図ってきました。その結果、東急不動産株式会社は、世界的な社会的責任投資の指標である「ダウ・ジョーンズ・サステナビリティ・インデックス」に2年連続して選定され、「FTSE4Good」には4年連続で選定されています。新体制への移行を契機に、今後はグループとしてより一層高いレベルをめざして経営陣と従業員とが一体となって取り組んでまいります。

最後になりますが、2011年の東日本大震災から3年目を迎え、被災地では復興の槌音が響きはじめています。東急不動産グループはこの間、現地のニーズに合わせた継続的な取り組みと、事業活動の特色を活かした支援をコンセプトとしてグループ横断で取り組んできました。とはいえ、被災地の方々にとっては、まだまだ復興の途上であることに変わりはありません。これからも、当社グループが保有する資産やノウハウを継続的に提供し、被災地の復興の一助とならんと決意しています。

東急不動産グループは、これからもステークホルダーの皆さまから信頼される企業集団であり続けるために、社会の課題に的確に、そして全力で応えてまいります。

東急不動産ホールディングス株式会社
代表取締役社長

金指 潔

私たちの事業とCSR

東急不動産グループ従業員による座談会



東急不動産(株)
塚原 寛之



(株) 東急ハンズ
杉井 由紀子



東急リバブル(株)
高橋 史考



東急不動産(株)
仲神 志保



(株) 東急コミュニティー
齋藤 士郎

東急不動産グループは、事業活動を通じて、社会課題に
応えることがCSRであると考えています。

サステナブルな企業集団であり続けるため、グループ各
社では、事業のなかでどのようにCSRを実現しているの
でしょうか。

グループ各社の従業員が集まり、自社の活動について、
話し合いました。

(2013年9月24日、東急不動産(株)本社にて)



【ファシリテーター】
CSRアジア 日本代表
赤羽 真紀子 氏

CSR業務を多国籍企業で通算10年以上経
験。スターバックス コーヒー ジャパン、日興
アセットマネジメントなどで関連部署の立ち
上げを手がける。日本以外でも、シンガポ
ール支社のCSR部署の立ち上げほか、アジア
各国でCSRプロジェクト実施の実績があ
る。講演も多数。

事業それぞれの視点でCSRを考える

赤羽 今日、ファシリテーターとして議論に参加させて
いただきます。まずは皆さんが、お仕事のなかでどのような
社会的課題を感じているのか、そして、どのようなお気持ち
やお考えで、取り組んでいらっしゃるかをお聞かせ願えま
せんか。

高橋 東急リバブルは不動産売買・賃貸の仲介を主力事
業としています。私の所属は総務ですが、以前は、解決す
べき社会的課題は何か、どのような取り組みをすればよい
か、正直漠然としていました。しかし、2011年に就任した新
社長が、長期ビジョンを全従業員に説明したことがきっか
けとなり、社内に「変わらなければいけない」というムード
が急速に醸成されました。それからは、業務のなかでの省
エネや、勤務シフトにおける働きやすさなど、社会から求め
られていることに、しっかりと取り組んでいくという姿勢へ
社内風土が変わっていったのです。現在は、その勢いに乗
る形で各種の施策に取り組んでいます。

仲神 私は、東急不動産でオフィスビル建設の企画を担
当していますが、以前から、オフィスビルにはお客さま目線
での快適な空間の創造が必要だと感じていました。オフィス
では、多様な年齢層の男性と女性、また体の不自由な人
も働いています。そして、時代や社会の変化とともにその働
き方もますます多様になってきているなかで、働く人たちに
とって快適な空間とは何かを改めて考え直して取り組んだ
のが、2012年12月に完成した「新目黒東急ビル」でした。

塚原 「パラオ・パシフィック・リゾート」は、2014年に開業
30周年を迎えます。この事業は、まだCSRという言葉が一般
的ではない時代から、人と自然との調和、言い換えれば
開発と自然保護の両立、さらには地域への経済貢献を事業
理念としてはじめられました。自然環境保全をベースとし
た開発や地元雇用、教育などすべてが、パラオの社会
課題の解決と直接つながっていたのです。当時のトップが
「それが実現できなければ事業はやらない」というほどの
強い想いを持っていました。私はパラオを担当して19年にな
りますが、それが今でも考え方の基本になっています。

齋藤 東急コミュニティーは、マンションやオフィスビル管
理が主要事業です。管理会社には、さまざまな設備を管
理するだけでなく、オーナーさまや入居されているお客さま
とのコミュニケーション、そして、コミュニティの構築といっ
た業務があります。マンションにお住まいの方々のコミュニ
ケーションなどは、まさに大きな課題です。また、労働災害
事故防止にも力を入れています。当社の作業員が労働災
害事故を起こしたりすれば、入居のお客さまも不安を感じ、
結果的に建物の価値を損ねかねないからです。

杉井 東急ハンズには「お客さまの生活文化の創造をお
手伝いする」という基本理念がありますが、これはモノをつ
くる喜び、自分の手でつくる楽しさの復権を願うという考え
に基づいています。お客さまにクリエイティブな喜びを感じ
る機会をご提供したり、エコな生活のヒントになるような商
品をご提案したり。こういったことが事業活動の起点であ
り、東急ハンズが事業で果たすCSRということなのではな
いかと思っています。



東急不動産(株)のオフィスビル事業全体の新しいコンセプト。部内横断、約130人の従業員たちによって何度も検討し、つくり上げたもので、このコンセプトを具現化した第1号が「新目黒東急ビル」



東急不動産(株)ビル事業本部
仲神 志保



東急リバブル(株)総務部
高橋 史考

お客さまの目線で事業を見つめ直す

赤羽 各社それぞれに明確な視点をお持ちですね。それでは続いて、具体的に事業での取り組みをお伺いしたいと思います。

高橋 東急リバブルでは新社長の経営改革を背景に、3点の改善に取り組みました。1つ目は営業車のハイブリッド車への切り替え、2つ目は全国の営業所も含めたすべてのオフィスの照明のLED化、3つ目は各種書類のリサイクル活動です。それまでは社内で「こんなことに取り組んで何になるのか」という意見も聞かれましたが、経営改革に伴う意識改革が進み、今は前向きに取り組んでもらえています。

塚原 当社(東急不動産(株))でも、社長との対話がありました。やはりトップの熱意ある発言は会社を大きく動かしますね。

高橋 従業員からは「東急という看板を背負っているのだから、しっかり取り組まなければ」という声も出るようになりました。

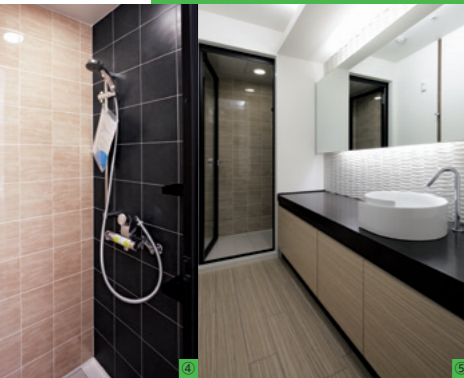
仲神 東急不動産のオフィスビル事業のコンセプト

「building smiles」には、オフィスビルで働く方々に、快適で、心地よく、充実したオフィスライフを過ごしていただきたいという想いが込められています。「新目黒東急ビル」はこのコンセプトを具現化するために、「外で働く」という新しい働き方を提案して屋上庭園を設置するなど、居心地のよいオフィス空間をめざしました。また働く女性のために、化粧室にフィッティングブースやメイクアップ用ライトを備えるなど、多様化する働き方をサポートするための新しい付加価値も提供しています。齋藤 私は東急コミュニティーで「新目黒東急ビル」の管理

東急不動産／新目黒東急ビル

東急不動産(株)の「新目黒東急ビル」(東京都品川区、2012年12月竣工)は、複雑な地形を活かしながら、住空間のような快適さを感じられるよう、自然と緑・光・風を取り込まれるよう設計された。

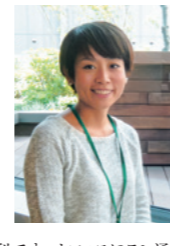
- ① 環境への取り組みも含めて計画された屋上庭園は、「外で働く」という新しいコンセプトを打ち出し、新しいコミュニケーションが生まれる空間に
- ② 都市のなかでも自然が多いエリア。建物の外構や屋上を、敷地周辺の生態系調査に基づいた緑化でつなげ、エコロジカルネットワーク(生き物が有機的に連鎖する生態系ネットワーク)を形成。生物多様性保全に取り組んでいる
- ③ 訪れた人に生物多様性保全の取り組みを理解していただけるよう、鳥や蝶などを呼び込む木であることを表示している
- ④、⑤ ジョギングや夏場の外まわりの後などに使える、テナント専用のシャワーブース
- ⑥ 女性用化粧室のミラーは、お化粧しやすいメイクアップ用ライトつき。フィッティングブースもあり、女性の目線で工夫されている
- ⑦ オフィスの窓の下部には、外気を取り入れる換気スイッチを設置
- ⑧ 入居されている方々に自らのオフィス内で使用している電力量をリアルタイムで開示するなど、エネルギーの見える化を推進



テナントさまより

スターバックス コーヒー ジャパン(株)
錦 佐奈加 様

長時間デスクに向かっていて、仕事の集中力が途切れることがあります。そんなとき、緑のあるフロアに来て自然を感じながら仕事をすると、気分が変わってリフレッシュします。グリーンを背景に、新製品の飲み物の撮影をすることもあります。月1回開催しているクリーンアップ(周辺のゴミ拾い)の後は、汗を流すのにシャワールームが便利です。オフィスにラン通勤している従業員もいて、仕事前の利用も多く、けっこう混んでいます(笑)。女性用化粧室のミラーも工夫されていて、お化粧のときは照明をつけて利用しています。このオフィスは、今までにないワクワクするようないろんな工夫がされていて、従業員にもとても好評です。



屋上庭園の緑を背景に新商品の撮影も行われている

東急リバブル

東急リバブル(株)では、ハイブリッドカーの導入、照明のLED化によるCO₂排出量削減(2013年春までに年間543トン削減)、紙の再生率向上などによる環境活動とコスト削減の両立をめざしている。

- ① 従業員の意識が高まるきっかけとなった、社長による「長期ビジョン説明会」
- ② 充実した研修制度を実施している技術センター
- ③ 2016年度末までに、首都圏売買取引部門の営業車すべてをハイブリッド化へ
- ④ 反射板器具の活用によるオフィスの蛍光灯本数削減を実施
- ⑤ 「機密書類回収ボックス」の導入により、機密保持の精度は保ちつつ、紙のリサイクルも推進している



を担当していますが、これまでのオフィスビルと違ったさまざまな取り組みがされていると感じています。エントランスのドライリストは、冷涼対策だけでなく、快適性の演出的な効果もありますね。また当社で、女性用化粧室に屋上庭園に咲く花を置いたのですが、これも好評で、管理会社が取り組むべきソフト面での充実という課題に多くのヒントをいただいています。

仲神 私たちの思いを引き継いでいただき、うれしく思います。

齋藤 当社では、クレーム情報はもちろんお客さまへの先手対応にも注力して、社内で情報共有するようにしています。従前の管理では、トラブルが起きたりお客さまからクレームをいただいていた対応してました。労働災害では、「ヒヤリハット」という大事故の前触れとなる小さな出来事が必ずあると言われていますが、お客さまの何気ない言葉にあるご不満やニーズを共有し、早めの対応を心がけ、よりよいサービスを提供できるよう努力しています。

塚原 パラオのリゾート事業では、パラオ人従業員とのかかわりと、環境とのかかわりという2つのテーマがあります。パラオ人の朗らかな気質によるフレンドリーなサービスは、ファンになるお客さまも多くいらっしゃいます。パラオの人たちの力は、事業のパートナーとして、私たちに必要なのです。そのためには現地でも信頼される企業でなくてはなりません。現在は全従業員約300人の8割強がパラオ人で、この率を将来的に可能な限り高めていきたいと思っています。開業して29年が経ち、親子で勤めるスタッフも増えてきましたし、インターシッププログラムでは、大学生に加えて高校生も受け入れる取り組みもはじまりました。

仲神 現地の人に、会社で働く喜びを実感してもらえる企業にならなくては、事業そのものがうまくいかなくなるのですね。

塚原 パラオの人たちの自然体の「おもてなし」には、素晴らしいものがあります。また現地の人でなければスムーズに進



まない事柄も多々あります。この事業は、CSRという言葉が一般的ではなかった時期にはじめられたものですが、そもそもCSRの要素が不可欠なものであり、事業そのものとして成立しているのです。

杉井 東急ハンズという小売業の立場では、お客さまとのコミュニケーションのなかで、私たちのノウハウや技術を提供



(株) 東急コミュニティー
ビルマネジメント事業部
齋藤 士郎

することが求められます。ですが私たちは、お客さまの生活を豊かにするという理念から、もう一歩踏み込んだ活動をめざしています。具体的には店舗のある周辺エリアの小学校や児童館を対象に、「ハンズヒントクラブ」という工作教室を行っています。

子どもたちに手づくりの楽しさを知ってもらうことが、生活を豊かにする一歩だと考えています。

高橋 杉井さんがお持ちの粘土細工は作品のひとつですか。

杉井 はい。これは、鉛筆製造時にできるおがくずを使っ

たりサイクル鉛筆です。簡単につくることができですが、めずらしい素材で自分が使うものを手づくりするのは、楽しい体験です。一歩踏み込んだところに、大きな喜びを感じていただけるのではと思っています。

齋藤 定期的に開催しているのですか。

杉井 半年に一度のペースで小学校や児童館のご理解をいただいて開いていますが、2012年度は、全国49カ所で開催し、約1,600人以上の子どもたちが参加してくれました。



「ハンズヒントクラブ」に参加した子どもたちのお礼の色紙

事業と環境の親和性の高さを原点とする

赤羽 環境への取り組みもお伺いしましょう。先ほど塚原さんから、環境対応も重要なテーマという話がありました。

塚原 「パラオ・パシフィック・リゾート」の敷地は、元々旧日本軍の基地という歴史もあり、開発前、前面の海岸ではひとたび雨が降ると泥土が海に流出していました。私たちの先輩は開発に際して、水みちや海流を綿密に調査し、自然石を積み重ねた堤防をつくるなどして、海浜の改修に成功したのです。2002年には州の条例により海洋生物保護区に指定されるまでになり、現在ではサンゴで117種類、魚は4種類の絶滅危惧種を含む315種類が確認されるまでになりました。

一同 すごいですね。

塚原 絶滅危惧種のジュゴンの保全活動もサポートしています。最近はホテルのプライベートビーチの少し沖でも確認され

るようになり、将来は「ジュゴンが見られるリゾート」にするのが私の夢です。環境保全の取り組みは、観光事業者である私たちが必要としたからですが、結果的に事業を通じて生物多様性の維持や再生に貢献できているので、うれしく思っています。

仲神 「新目黒東急ビル」の環境取り組みを通じて確信したのは、オフィスの無機質な効率性を追求するのではなく、自然と一体になることで真の意味で効果を実現できるということでした。

4、6、8階の3フロアに屋上庭園を設けましたが、緑が豊富な周囲との調和を図り、エコロジカル・ネットワークの形成といった生物多様性の配慮を行うと同時に、「外で働く」という新しい働き方の場を提供することにより、ビジネスシーンと環境の融合を図っています。お客さまが屋上庭園に出て仕事をしたり、憩いの場として実際に使っていただいていることを、とてもうれしく思っています。

齋藤 マンション・ビル管理の立場で環境とのかかわりを考えると、法令対応で求められるオフィスビルの環境データを、テナントさまへいかに的確に提供できるかも重要な課題です。

高橋 ビルに入っている企業によっては、自社の賃貸分でのくらのCO₂排出量があるのかを把握したいとき、ビルの管理会社に聞いてもわからずにとっても苦労されているというケースもありますよね。

齋藤 当社では、電気使用量やビル全体から排出されるCO₂など各種の指標で、絶対量だけでなく推移も含めたデータを提供したり、随時モニタリングできる設備の導入を進めていま

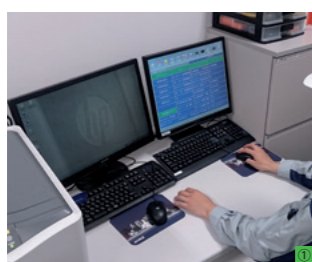


(株) 東急ハンズ
総務部
杉井 由紀子

東急コミュニティー

(株) 東急コミュニティーでは、オフィスビルやマンションの管理を請け負っており、さまざまな建物の点検業務は欠かせない。環境への取り組みとして、エネルギーの見え化によるテナントへの継続的な働きかけも行っている。

- ① 「新目黒東急ビル」の BEMS (Building Energy Management System) によるエネルギー管理を担当しており、入居されている方々に情報を発信している
- ②、③ 建物ごとに点検項目の洗い出しを行い、毎月チェックを実施している



東急ハンズ

(株) 東急ハンズでは、手づくりの楽しさを子どもたちに伝えることを目的とした出張工作教室「ハンズヒントクラブ」を実施。東急ハンズ店舗近隣エリアの小学校・児童館を対象とし、放課後を過ごす子どもたちに工作の楽しさを教えている。

- ① 講師は総務部担当者や店舗スタッフが担当。毎回予想を超えた作品ができ上がり、子どもたちの笑顔がうれしい
- ② 東京都渋谷区民祭り。大規模なイベントでは、パードコールなど、簡単に制作時間が短い手づくりを楽しんでもらう
- ③ 子どもたちの笑顔や、またやりたいという感想をたくさんいただいている





東急不動産 / パラオ・パシフィック・リゾート

- 大小500以上の島々からなるパラオ共和国は、美しい珊瑚礁に囲まれ、自然に恵まれた南海の楽園。東急不動産（株）では、約30年にわたる「パラオ・パシフィック・リゾート（PPR）」の経営を通じて、環境保全、文化継承、雇用創出、インフラ整備など、さまざまな活動・取り組みを実施している。
- ① ホテル前の海岸は、泥土の流出により珊瑚が息づくに困っていたが、綿密な調査に基づく浜改修を実施した結果、海の再生に成功した
 - ② 絶滅危惧種である二枚貝の大シャコ貝の放流や保護など、多様な生物の保全を推進している
 - ③ ゴミ処理施設のない島ではその処理は深刻な問題。PPRではプラスチック廃棄物を混合油に変える装置を導入し、従業員への環境教育も行っている
 - ④ 2011年12月、厨房の屋上に146枚の太陽光発電パネルを設置し、レストランエリアの照明電力相当をまかなっている
 - ⑤ ホテル建設のコンセプトは「自然との調和」。建物の高さは椰子の木よりも低くし、屋根の形状は伝統的なパラオの集会場を模した

在パラオ日本国大使館
前特命全権大使
貞岡 義幸 氏



大使館は「パラオ・パシフィック・リゾート（PPR）」の敷地内にあり、施設のしっかりしたインフラを評価しています。PPRは、設立時から雇用創出など現地社会に貢献しながらパラオの経済をリードしてきました。日本とパラオの関係の重要性は地政学的にも環境保護のモデルケースとしても高く、PPRの今後の発展に大いに期待をしています。

パラオ・パシフィック・リゾート
Training & Development Manager
Ms. Tokie Suzuki



「パラオ・パシフィック・リゾート」ではパラオ人を中心に雇用しており、その割合は全従業員の8割以上に上ります。2012年度から、将来を担うパラオ人の若手従業員を選抜して、2年間にわたる強化研修に取り組んでおり、座学と実習を効果的に組み合わせ、講師となる管理職の従業員にとっても教育の訓練になるようなプログラムを構築しています。また、高校生・大学生向けのインターンシップも行っており、観光立国であるパラオにおける雇用機会の創出とホテル業界の人材育成を長年担っています。

パラオ・パシフィック・リゾート
Executive Chef
Mr. Alex Suzuki



「パラオ・パシフィック・リゾート」のレストランでは、「パラワン・サンブラー」という名前の特別なセットメニューを提供しています。これには、近海の鮮魚、陸ガニのほか、クワイモの葉を用いたスープ、ココナッツを混ぜ合わせたフライドライス、新鮮なフルーツなど、地元の食材がふんだんに使われています。大切なお客さまにパラオの環境や人々についてだけでなく、パラオの美味しい食べ物についても知っていただくことで、地産地消を果たし、これからもパラオにおける農漁業の発展に貢献していきたいと考えています。



す。このような活動を的確に展開することで、テナントさまやオーナーさまの信頼を得ることができ、建物の資産価値の向上にもつなげていただけるのではないかと考えています。

多様なお客さまにお応えする、新しい視点と取り組み

赤羽 「新目黒東急ビル」では、女性用のフィッティングブースの話がありました。働く人が多様になれば従業員への支援も多様になります。この点で、最近の取り組みをご紹介いただけますか。

高橋 東急リバブルは不動産の売買賃貸仲介業ですから、土日は基本的に休めません。小さな子どもがいる女性従業員にとって大きな問題が、週末に開いている託児所が少ないことです。この状態を放置すると、女性従業員の離職につながりかねず、当社では2013年9月に社内託児所を開設しました。

仲神 子育て中の方にとってはとても助かる施策ですね。

高橋 厚生労働省のポジティブアクション事業者に登録し、「ダイバーシティP.T.」という専任部署を創設しました。ポジティブアクションに関する各種の研修

を実施したり、ジョブリターン制度も導入しました。

杉井 矢継ぎ早ですね。

仲神 オフィスビルの企画開発は男性が中心の事業ですが、今回「新目黒東急ビル」を担当させていただきました。たくさんの従業員が練ったコンセプトを、女性目線のアイディアも取り入れながら実現できたことは、ある意味、革新的ではないかと思っています。

高橋 当社は元々、従業員が学び、育つことに非常に協力的な風土があり、研修や補助も充実しています。全従業員の約9割が宅地建物取引主任者（宅建）資格を持ち、必須保有者の合格率が75%という実績を持っています。不動産業界の平均合格率が30%ですから、高実績といってよいでしょう。仲介業なので、資格は当たり前のことですが、合宿を含む資格研修があり、学習費用の援助もあります。

塚原 100%をめざして、がんばってください！

杉井 研修といえば、東急ハンズでは、研修施設の床や壁に傷をつけ、従業員自らがそれを補修するという実体験型の研修を行っています。小売業の立場でお客さまとのかわり方を考えると、商品数ではネット通販にはかないません。



東急不動産（株）
リゾート事業本部
塚原 寛之

座談会によせて



東京都市大学 環境情報学部 教授
涌井 史郎 氏

東急不動産グループは、不動産の開発運営業、ならびに管理・仲介業や小売業など、幅広い事業分野で発展されてきました。これまでも、各社が事業のなかでCSRにしっかり取り組んできたことがよく理解できました。今後はさらに個社の取り組みに加えて、グループでの総合力を一層発揮されることを期待いたします。わけても、社会課題の取り組みと企業の成長を両立させるCSV（Creating Shared Value: 共通価値創造）の視点で、お客さまと社会の双方から東急不動産グループへの理解が深まることを願っています。

しかし、お客さまから「水道を直したいのだけど、どの部品がよいか」と質問されたり、何か漠然とつくりたいと思っている方に的確にアドバイスできる。そこに私たちの存在意義があると思います。それが、手で作ることの喜びをお伝えすることにもつながると思うから、自分たちの手で実際に確認しています。

齋藤 そんなことまでするんですか。でも、自分の経験をもとに的確にアドバイスできればお客さまにも喜ばれるし、売り上げにもつながりますね。省エネや防災の商品を、お店の一番人通りのあるところに並べているのを見たりしますが、それはお客さまのニーズに応えると同時に、企業に求められる社会的役割への対応でもありますね。

杉井 齋藤さんは、どうやってお客さまのニーズを探っているのですか。

齋藤 東急不動産が行っているユーザー調査の結果を当社も共有化しています。これは、お客さまからのニーズをとらえるチャンスと思っています。一方で、私たち自身は、「また来たのか」と飽きられるぐらいお客さまをお訪ねし、生の声をいただくことでニーズを掘り起こしたいと思っています。お客さまのご要望に的確に対応できれば信頼が得られますし、同時に、何をなすべきか、何をしてはいけないかわかると思うのです。

赤羽 それが、東急不動産グループのCSRの原点なのでしょうね。常にお客さまや社会の声に耳を傾けてきたからこそ、時代ごとに変わる世の中の課題に向き合い、かつ快適な生活の実現のために、いろいろな商品やサービスを提供し続けることができたのだと思います。そして、皆さまが、収益も考えたしっかりとした事業の展開をなさる一方で、それが社会課題の解決につながるように日々努力を積み重ねているのがよくわかりました。

今日は、興味深い話をたくさん聞かせていただきましてありがとうございました。

クサノネプロジェクトの発足

東急不動産グループでは、約17,000人を対象としたボトムアップ型のコミュニケーション活性化運動「クサノネプロジェクト」を展開。従業員同士がお互いを知り交流を深めることでお客さまによりよい商品・サービスを提供していこうという考えのもと、体験ゴルフレッスンや駅伝大会といったスポーツイベントの開催、グループ報「クサノネ」や専用ウェブサイトなどを通じた従業員・職場間の相互理解を促進するなど、明るく風通しのよい組織風土づくりを推進しています。



イメージキャラクター「クサノネちゃん」



専用ウェブサイト「クサノネウェブ」

「みどりの東北元気キャンプ」への支援

「みどりの東北元気キャンプ」は、東京学芸大学の小林正幸教授を実行委員長として、野外活動家と臨床心理士が集まり、福島県を中心に被災した子どもの「こころのケア」を目的として行われているプログラム。2011年7・8月、2012年3・7・8月、2013年3・8月と計7回、福島県北塩原村の小野川湖畔で開催されました。東急不動産グループでは、第1回から継続してスタッフへの宿泊施設や各種機材の提供、ボランティアによる現地での写真撮影などの運営支援を行っています。



2013年3月 雪洞づくり



2013年8月
カヌー・カヤックに挑戦



2013年8月 みんなで楽しく料理



2013年8月 共同制作「感謝の足跡」

これまで400人弱のお子さんたちを支援してきましたが、福島のお子さんたちの心理的な課題は変質しつつあり、その解決にはまだほど遠いのが現状です。そのなかでこのキャンプは、「睡眠の問題」「甘える」「恐がる」「反抗的」などの課題を顕著に改善することが科学的に検証されました。多くの方の支援と献身的なボランティアで支えられている本キャンプ。これからもできるだけ続けたいと思っています。



東京学芸大学 教授
小林 正幸 氏

子どもたちに笑顔を

日本に
笑顔



出張教室「ハンスヒントクラブ」 (株) 東急ハンズ

(株) 東急ハンズでは被災地の仮設住宅や小学校にて、工作教室を開催しています。2013年7月には、郡山市「のびのび」親子体験事業にて、30人の子供たちがパズル・折り紙を体験。手づくりの楽しさを味わいました。



仮設住宅のメンテナンス実施 (株) 東急ホームズ

(株) 東急ホームズでは、福島県からの要請で会津若松市に仮設住宅50戸を建設しましたが、その後住みやすさを維持するために、雨樋・雨樋凍結防止ネット・滑り止め・手すりの設置などの改善作業にあたっています。



緑のカーテンプロジェクト (株) 石勝エクステリア

2013年5月、会津若松市内の仮設住宅に、温熱環境改善などに役立つ「緑のカーテン」を設置。(株) 石勝エクステリアの技術指導のもと、ボランティアと住民の方々がいっしょにゴーヤやアサガオなどを植えました。



チャリティー・ナメントへの協力 (株) 東急リゾートサービス

2013年5月、第5回「ザ・レジェンド・チャリティーアマートナメント」が、(株) 東急リゾートサービスが運営する「麻倉ゴルフ倶楽部」で開催。収益の一部が病気の子どもたちや震災孤児を支援する団体に寄付されました。

東急プラザでの復興支援物産展 東急不動産(株)、東急不動産SCマネジメント(株)

東急プラザでは、支援の一環として、被災地の物産展などを開催。「東急プラザ 蒲田」では、2013年3月、11月に「東松島復興支援マルシェ」を開催し大盛況でした。また「東急プラザ 渋谷」では、8月から「気仙沼の物産品販売会」を開催しています。



フィットネスクラブに 無料でご招待いたします。 向封のチケットをご利用ください。 1枚で2名様まで1回限りご利用いただけます。



フィットネスに無料招待 (株) 東急スポーツオアシス

(株) 東急スポーツオアシスでは、避難生活を送っている方々に、被災生活でたまったストレスや運動不足を解消してもらうため、中学生以上の約4,000人に施設利用チケットをプレゼントしました。

グループの特性を活かす支援

東急不動産グループの 東日本大震災復興支援プロジェクト

東急不動産グループは、東日本大震災からの復興に向けて、「日本に笑顔を」を合い言葉に自分たちができることを検討し、迅速に、全力を挙げて支援活動に取り組んでいます。これからも私たちはグループ一丸となって、支援活動を進めていきます。

継続することの大切さ

2011年度

初動
2011年5月8日～5月11日
参加人数：8人
作業内容：屋内の泥かき

第1回
2011年9月8日～9月10日
参加人数：25人
作業内容：草刈り、細かい瓦礫の撤去
※被災地支援プロジェクトチーム発足

第3回
2012年4月20日～4月22日
参加人数：22人
作業内容：畑の整地

第5回
2012年9月12日～9月14日
参加人数：103人
作業内容：草刈り、側溝の泥かき

第7回
2012年11月15日～11月17日
参加人数：34人
作業内容：側溝の泥かき



第2回
2011年10月11日～10月13日
参加人数：29人
作業内容：細かい瓦礫の撤去



第4回
2012年7月10日～7月12日
参加人数：28人
作業内容：水路の泥かき



第6回
2012年10月12日～10月14日
参加人数：39人
作業内容：側溝の泥かき

住田町より感謝状受領
2012年12月
岩手県住田町より、仮設住宅へのベレットストップ寄贈の功勞に対して感謝状をいただきました。



2013年度

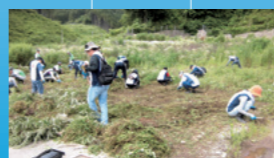
第8回
2013年4月20日～4月22日
参加人数：22人
作業内容：石や流木の田んぼからの除去

第9回
2013年7月19日～7月21日
参加人数：29人
作業内容：草刈り



ボランティア簡易宿泊施設「二又復興交流センター」
2013年7月9日～開業(2012年7月～プレオープン)
東急不動産(株)、(株) 東急ホームズ、(株) 東急設計コンサルタントの3社は、陸前高田市による矢作小学校の旧校舎の簡易宿泊所への再整備事業に協力しました。この施設は、ボランティアなどの震災復興支援で訪れる方への宿泊や情報発信としての拠点施設となるとともに、観光や帰省などの際の宿泊にも活用していただいています。

第10回
2013年9月6日～9月8日
参加人数：31人
作業内容：思い出の品の捜索



第11回
2013年10月9日～10月11日
参加人数：27人
作業内容：思い出の品の捜索



被災地支援ボランティア活動合計12回実施
参加延べ人数300人以上



東急不動産グループのCSR

事業活動を通じて社会的責任を果たし、ステークホルダーの満足度を高める

私たちを取り巻く社会には、地球温暖化や生態系保全などの環境問題から、高齢社会や少子化問題などの社会的課題、企業のコンプライアンスやリスクマネジメント体制強化など、さまざまな問題や課題が山積しています。そのなかで東急不動産グループが果たせる企業の社会的責任（CSR）とは、事業活動を通じて、そのリソースを活かした取り組みを推進し、

社会が抱える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だと定義しています。そのために私たちは、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を重要な経営課題として位置づけ、本業を通じたさまざまな取り組みを推進しています。

東急グループ グループ理念

我々は、グループを共につくり支える志を持ち、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。

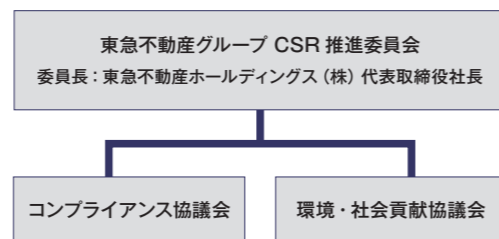
【CSRの定義】
事業活動を通じて社会的責任を果たし、ステークホルダーの満足度を高める



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、東急不動産ホールディングス(株)代表取締役社長直轄の「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」をそれぞれ設置し、グループ全体でさまざまな活動を推進しています。

■ CSR推進体制図



5つの分野におけるCSRの取り組み

東急不動産グループでは、ステークホルダーの皆さまから信頼され、選ばれる企業グループであり続けるために、私たちが特に重要だと考えている5つの分野を中心として、事業活動を通じたCSRにグループ全体で取り組んでいます。

お客さまとのかかわり

東急不動産グループでは、お客さまに選ばれる企業集団であり続けるために、多様な経験の積み重ねを横断的に活かし、改善を図り、お客さま満足度の向上に取り組んでいます。

- サービス・品質の向上 ▶ p.17
- コミュニケーションの促進 ▶ p.18

経営体制

東急不動産グループでは、社会から信頼される企業集団であり続けるため、経営の透明性と効率性を高め、コーポレート・ガバナンスとコンプライアンスの強化に取り組んでいます。

- コーポレート・ガバナンス ▶ p.19
- コンプライアンス ▶ p.20
- リスク管理体制 ▶ p.21
- 情報管理・開示体制 ▶ p.21

雇用・労働

東急不動産グループでは、従業員一人ひとりが個性と能力を発揮し、いきいき働くことが、お客さま満足や企業価値の向上につながると考え、働く環境の整備を進めています。

- 人材の育成と活用 ▶ p.22
- ダイバーシティの推進 ▶ p.23
- ワークライフバランスの実現 ▶ p.23
- 従業員の健康増進・モチベーション向上 ▶ p.24

環境保全

東急不動産グループでは、環境ビジョンに基づき、5つの環境課題（CO₂排出量削減、生物多様性保全、省資源、水資源保全、健康配慮）に対して具体的に取り組んでいます。



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みます。

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。

3つの視点

- 目標を開示して実行します。
- 先進的な取り組みに挑戦します。
- 社会の皆さまと協働して取り組みます。

5つの環境課題

- CO₂排出量削減 ▶ p.25
[CO₂排出量削減への取り組み方針]
1. 事業所におけるCO₂排出量削減
自社事業拠点における床面積あたりのCO₂排出量削減について、年平均1%以上を目標とします。
- 2. 省エネ建築物の推進
建築性能の省エネルギー向上に努め、CO₂排出量削減を90年比20%以上を目標とします。
- 3. 業務におけるCO₂排出量削減
従業員意識向上に努め、業務におけるCO₂排出量の把握と削減を推進します。
- 生物多様性保全 ▶ p.28
[生物多様性方針]
1. 事業と生物多様性の関わりを把握します。
2. 事業が生物多様性へ与える影響の低減に努めます。
3. 生物資源の持続可能な利用に努めます。
- 省資源 ▶ p.29
- 水資源保全 ▶ p.30
- 健康配慮 ▶ p.30

社会貢献

東急不動産グループでは、社会貢献の4つのテーマ（安心・安全の追求、地域社会への貢献、子育て支援、介護支援）のもと、人々の充実した生活環境の実現に取り組んでいます。

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製品・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

- 安心・安全の追求 ▶ p.31
- 地域社会への貢献 ▶ p.33
- 子育て支援 ▶ p.35
- 介護支援 ▶ p.36

お客さま満足度の向上への取り組み

東急不動産グループでは、お客さまに選ばれる企業集団であり続けるために、多様な経験の積み重ねを横断的に活かし、改善を図り、お客さま満足度の向上に取り組んでいます。

サービス・品質の向上

サービス・ウェイ・フォーラム

東急不動産グループでは、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、特に施設運営などの業務において、お客さまと接する機会が多い5社*で構成するサービス向上のための活動「サービス・ウェイ・フォーラム」を2009年にスタートしました。参加各社がお互いの持つノウハウや情報を共有し、「もっとお客さまに寄り添い、お役に立てることがあるのではないか」と日々考えながら活動を展開しています。

* (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)



活動紹介ポスター

フィットネスクラブを運営する(株)東急スポーツオアシスでは、「お客さま満足度アンケート」を定期的に行いサービス改善を図っています。アンケートの回答で比較的多いのが「お客さま同士のマナー違反」に対するご意見です。そこで、お客さま同士のマナーについて考えていただくきっかけづくりと

して、「マナーアップ川柳」を開催しました。イベントでは、「日頃お客さまが感じているよいマナーと不快なマナー」を題材に川柳を書いて飾っていただき、施設利用時のマナー向上を呼びかけました。



マナーアップ川柳

また、サービス・ウェイ・フォーラム参加各社では、「自分ではできていると思っても、お客さまから見たらできていないと思われてしまいちな姿勢や態度」の映像教材を作成し、研修などに活用しています。

BRANZ サポート

東急不動産(株)では、分譲マンション「BRANZ(ブランズ)」シリーズのご契約からお引き渡し後までの一貫したサービス「BRANZサポート」を提供しています。建築現場見学会、防犯・防災セミナーなどの安心・安全に関するイベントや、入居者懇親会、野菜収穫体験といったコミュニティづくりを促進するイベントなどを実施し、お客さまの上質な生活のお手伝いをしています。

コミュニケーションの促進

グループ情報誌の発行

東急不動産グループでは、商品のご購入後やサービスをご利用いただいた後も、継続してお客さまの豊かで快適な暮らしのお手伝いをさせていただきたいとの思いから、ご希望いただいた約20万人のお客さまへグループ情報誌「こすもす」を配布しています。

2012年秋には発刊200号を記念し、誌面のフルリニューアルを行いました。より身近で役立つ情報を発信していくとともに、お客さまとの双方向のコミュニケーションを強化しています。



グループ情報誌「こすもす」



「こすもす」読者さま専用ウェブサイト

さらに、「ロイヤルカスタマープロジェクト」と題して、お客さまのご要望やご意見を反映したイベントの企画や、読者限定優待など複合的な接点を通じて、お客さまとのさらなる信頼関係構築をめざしています。

2013年4月には、渋谷ヒカリエホールにて「これからのシニアライフ」をテーマにしたイベントを開催。作家・エッセイストであり、東急不動産グループの震災復興支援プロジェクトにもご協力いただいている阿川佐和子氏を招き、素敵なおシニアライフを過ごすポイントについて、ご自身の人生経験を交えてユーモアたっぷりに講演をしていただきました。



阿川佐和子氏による特別講演

クラシックコンサートの開催

東急リバブル(株)では、「リバブル・クラシックコンサート」を開催し、「こすもす」会員であるお客さまを抽選でご招待しています。

第25回目となる2012年度は、新日本フィルハーモニー交響楽団を迎え、オーケストラのすばらしい演奏をお楽しみいただきました。お客さま満足度の向上とともに、クラシック音楽に気軽に触れていただくことで文化芸術への貢献にも寄与しています。



リバブル・クラシックコンサート

テナント入居者への情報発信

東急不動産(株)では、運営するビルのテナントワーカーの方に、充実したオフィスライフをお過ごしいただきたいという思いを込めて、フリーペーパー「おふいすと」の発行と会員制ウェブサイト「おふいすとCLUB」の運営を行っています。読者や利用者の方々から大変好評をいただいています。



会員制ウェブサイト「おふいすとCLUB」

不動産なんでもネット相談室

東急リバブル(株)では、不動産に関する情報サイト「不動産なんでもネット相談室」を開設しています。不動産業界全体のコミュニケーションを円滑にしていくことを目的に、お取引の有無にかかわらず、個人・法人の方や不動産業者の方からの相談も無料で受けつけるほか、過去のご相談事例も公開しています。



「不動産なんでもネット相談室」
http://www.livable.co.jp/soudan/

健全かつ透明性の高い経営体制

東急不動産グループでは、社会から信頼される企業集団であり続けるため、経営の透明性と効率性を高め、コーポレート・ガバナンスとコンプライアンスの強化に取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンス

ガバナンス体制

2013年10月1日、東急不動産ホールディングス(株)が設立・上場されました。東急不動産ホールディングス(株)が東急不動産グループの経営を推進し、子会社3社(東急不動産(株)、東急リパブル(株)、(株)東急コミュニティー)を中心としたグループ各社が事業執行を推進します。

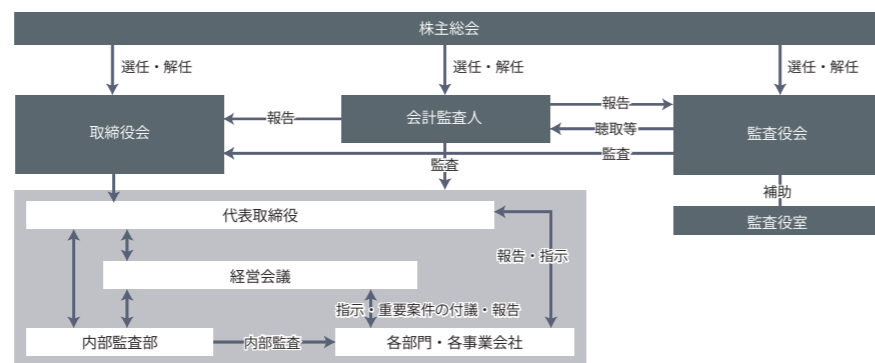
取締役会は、株主総会に次ぐ経営上の最高意思決定機関として、経営方針および業務執行上の重要事項の決議を行うとともに、取締役の職務の執行を監督しています。原則として月1回開催するほか、必要に応じて臨時取締役会を開催します。監査役は、取締役会への出席に加え、取締役からの聴取、重要な書類等の閲覧、財産の状況の調査等を通じて、的確な状況把握を行い、東急不動産ホールディングス(株)および子会社等の業務執行状況や、取締役の職務執行を

有効に監査しています。また、監査役4名のうち3名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

東急不動産ホールディングス(株)において東急不動産グループの内部統制システムを推進しています。東急不動産ホールディングス(株)では、取締役会において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ります。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、東急不動産ホールディングス(株)および子会社等の業務全般にわたる内部監査の実施、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の検討・評価、業務の改善を促進させる体制をとっています。

■ ガバナンス体制図



コンプライアンス

コンプライアンス体制

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、社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、定期的に研修などを行うことで、コンプライアンスの周知・徹底を図っています。

意識啓発の取り組み

東急不動産(株)では「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、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定期的に研修を行っています。

2012年度は、コンプライアンス、法務、金商業に関する講座を計34回実施し、インサイダー取引規制、ハラスメント、お客さまからの声へ

の対応などをテーマとした社内セミナーなどを行いました。プログラムのひとつである「コンプライアンス・イーラーニング」では、行動基準やコンプライアンスに関連した課題・法令などを啓発しています。また、コンプライアンスに関する他社の事件・事故などの事例を毎月掲示することで、社員への注意喚起を促しています。そのほか、社内の定例法律相談会の実施、企業内弁護士の活用、社員が事業に関する法令の制定・改正等の情報を確認できる環境を整えるなど、法令への対応力強化を図っています。

2013年10月からは、東急不動産ホールディングス(株)が中心となり、東急不動産グループのコンプライアンス体制を整備し、グループ社員への意識啓発を推進しています。



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。また、外部の受付窓口として弁護士によるヘルプラインをあわせて設置し、社員が相談しやすい体制を整えています。

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「東急不動産グループ行動基準」に明記しています。平素から警察・弁護士など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「反社会的勢力対応の手引き」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	2.お客様志向の徹底	3.適切な業務遂行の徹底	4.適切な情報管理等の徹底	5.良識ある行動の徹底
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 「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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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、被害を最小限にとどめるなど、的確な対応を行います。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、対応のための訓練などを行っています。

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）を策定するほか、有事に備えた社員対象の CPR（心肺蘇生法）訓練も実施しています。

情報管理・開示体制

情報管理体制

東急不動産ホールディングス（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、秘密漏えい防止、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「情報セキュリティ基本方針」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。

るよう、適切な監督を推進しています。東急リパブル（株）、（株）東急コミュニティ、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、適切な保護を行っています。

インサイダー取引の防止

東急不動産ホールディングス（株）では、金融商品取引に違反する内部者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、周知・徹底を図っています。

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・ベスト企業賞において、2012 年「優良賞」を受賞しました。また、日興アイ・アールによる 2012 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」「業種別ランキングトップ企業」にも選定され、Gomez による「IR サイト総合ランキング 2013」においても「銅賞」に選定されました。



個人情報の保護

東急不動産（株）では、関連する法令などを遵守するため、「個人情報保護規則」を制定しています。全社員に対して、「個人情報保護対応マニュアル」の配布や研修を実施し、意識の向上を図っています。また、個人情報の取り扱いを外部に委託する際には、委託先の選定に十分留意し、安全管理が図られ

IR 活動

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

働きがいのある職場づくり

東急不動産グループでは、従業員一人ひとりが個性と能力を発揮し、いきいき働くことが、お客さま満足や企業価値の向上につながると考え、働く環境の整備を進めています。

人材の育成と活用

人材育成・研修

東急不動産グループでは、人材の育成はお客さま満足や企業価値の向上につながる重要な要素だと考え、特に力を入れています。

東急不動産（株）においては、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用意しています。

東急リパブル（株）では、従業員一人ひとりが不動産のプロとしての技能やコミュニケーション能力を身につけることをめざして、自社研修施設「リパブルスクエア南町田」での新入社員導入研修から職層別研修に至るまで、体系的なプログラムを整備しています。

（株）東急コミュニティでは、「TCBC（東急コミュニティビジネスカレッジ）」

と名づけられた企業内大学を設置し、業務に必要な資格取得をサポートするなど、充実した教育研修を通じて従業員の自己成長をバックアップしています。また、他の東急不動産グループ各社においても、各社の業態に即した研修等を実施し、人材育成に努めています。

人事ローテーション制度

東急不動産（株）では、入社年次約10年目までの若手社員に関して、会社の事業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、人事ローテーションを制度化しています。原則として入社後約10年間に、2種類以上の事業と職務を経験するように配慮しています。この制度により、従業員の適性を早期に見極めることに加え、広く全社的視点を持って業務に取り組める人材を育成しています。

■ 研修プログラムの概要（東急不動産（株））

入社年次	入社1～9年目	入社10～15年目	入社16年目～
ステージ	社員級	主幹職	マネジメント職
能力向上プログラム（インプット）	マーケティング ファイナンス ロジカルコミュニケーション アカウンティング キャリア構築 法律講座 財務講座	情報取得力 情報分析力 リスク判断力 仮説形成・検証力 アセスメント	戦略策定力 事業創造力 経営・マネジメント力 評価者研修
行動レベルのゴール（アウトプット）	幅広い経験	業務スキル・専門性向上	マネジメントスキル・経営スキル向上

ダイバーシティの推進

雇用の多様性の確保

東急不動産グループでは、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。東急不動産（株）の2013年3月末時点での障がい者雇用率は約2.2%となっており、法定雇用率の1.8%を大幅に上まわっています。

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整備しています。

人権の尊重

「東急不動産グループ行動基準」では、「人権の尊重」の項目を設け、従業員一人ひとりが人権に配慮した行動を取るように定めています。国

連の「世界人権宣言」や事業拠点の法令に基づく基本的人権の尊重はもちろん、差別的行為・言動やセクシャルハラスメント、パワーハラスメント防止のための施策を推進しています。また、東急不動産（株）では、全新入社員を対象に「企業と人権の課題」というテーマで、人権問題を理解するための研修も実施しています。

女性社員の積極的登用

東急リパブル（株）では、女性の活躍推進が重要な経営方針のひとつであるという考えのもと、2018年度における管理職の女性比率10%の実現をめざしています。2013年4月には、女性社員の活躍推進部署「ダイバーシティ推進P.T.」を新設し、社内の意識改革や女性社員のキャリア形成・能力開発に向けた研修を実

施するほか、産休・育休取得社員へのフォロー体制構築なども推進しています。

ダイバーシティ推進P.T.より VOICE

女性が働きやすい職場のために

営業職や育児中の女性社員へのアンケートを通して、女性社員の意見や要望を集めたところ、「業務の特性上、土日祝日の出勤が多く保育施設の確保がたいへん」という声が多くあがりました。そこで、日曜・祝日に利用できる社内保育施設「リパブルキッズルーム」を2013年9月に開設しました。今後も、女性が活躍できるような仕組みづくりを進めていきます。



東急リパブル（株）
人事部 ダイバーシティ推進P.T.
中村 香織

ワークライフバランスの実現

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、2012年に育児支援制度の変更を行いました。具体的には、育児休業期間延長や、時短勤務を子どもが小学校3年生になるまで可能にするなどの改善を図りました。

（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、育児期間延長（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。

次世代認定マークの取得

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、東京労働局より「基準適合一般事業主」の認定を受けています。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です。ほかにも、（株）イーウェル、（株）東急コミュニティー、（株）東急ハンズ、（株）東急スポーツオアシスが認定を受けています。



ボランティア支援制度

東急不動産（株）では、東日本大震災の復興支援ボランティアに参加する従業員のための「ボランティア休暇制度」を設けています。年間最大5日間の有給での休暇が認められるほか、ボランティア参加にかかる費用のうち一定額について会社から補助が受けられます。また、社会福祉活動や環境保全活動など、他のボランティアへの参加時には、積み立てた失効年次休暇の一部を活用できるような制度も整備しています。

ワーク・ライフ・デザイン

東急不動産（株）では、仕事と私生活の双方を従業員が主体性をもって「デザイン」することにより相乗効果を生み出し、会社と従業員が Win-Win の関係を築く「ワーク・ライフ・デザイン」の考え方を取り入れています。

具体的には、「ノー残業デー（毎週水曜日）」の実施や、年間7日以上の有給休暇取得予定を年度初めにあらかじめ届け出る「コミットメント休暇」制度など、新たな活力や自己成長につながる時間をつくることにより、従業員が仕事と私生活を両立し、精神的なゆとりが持てるような取り組みを進めています。

東急ハンズフロア担当者より VOICE

育児支援制度を利用して

1年4カ月の産休・育休を経て2012年4月にフロア勤務に復帰しました。管理職という立場もあり、今まで通りに働けないことなど不安を抱えていましたが、復帰後は同僚から温かく迎えられ心から感謝しています。現在は時短勤務制度を活用して育児と仕事の両立に励んでいます。仕事を早めに切り上げるのはいへんなどときもありますが、上司や同僚に助けていただきながら働いています。



（株）東急ハンズ
北千住店
大嶋 昌美

従業員の健康増進・モチベーション向上

健康増進ワークショップ

東急不動産（株）では、従業員同士の交流やストレス軽減を目的とした「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では、人間の体の構造や自分の状態、癖を理解して緊張をほぐす「ボディ・マッピング」や、相手を尊重しながら自分の気持ちを正確に伝えるにはどうしたらよいかをグループで学ぶ「誤解されないコミュニケーション」講座など、実際に仕事や生活に役立つ企画を開催しています。

従業員のメンタルヘルス

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、検査結果に応じて保健師による面談の実施、さらに残業時間が社内基準を超えた従業員も含

めた健康チェック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つけています。

このほかにも年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。



メンタルヘルス相談窓口の利用案内カード

ナレッジ・フォーラムの開催

東急不動産グループでは、従業員

の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（従業員向け講演会）」を開催しています。これは、さまざまな分野で活躍するトップランナーを社外講師に招き、実践者ならではの経験や知見などを語っていただくもので、2004年度から合計37回開催しています（2013年9月現在）。

2012年度は、サントリー酒類（株）宣伝部長の和田龍夫氏による「サントリーのクロスメディア戦略 ～角ハイボールの事例～」や、（有）インフィニティ代表取締役の牛窪恵氏による「お客さまの"いま"を知り、未来のマーケットを読む！」など、5人の方にご講演いただきました。



牛窪恵氏による講演

5つの環境課題への取り組み

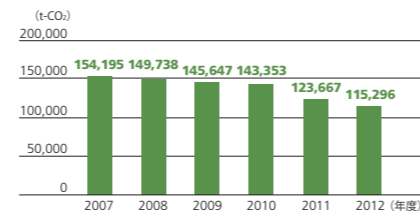
東急不動産グループでは、環境ビジョンに基づき、5つの環境課題（CO₂ 排出量削減、生物多様性保全、省資源、水資源保全、健康配慮）に対して具体的に取り組んでいます。

CO₂ 排出量削減

CO₂ 排出量の削減状況

東急不動産グループでは、環境関連法令・条例や環境ビジョンに基づき、CO₂ 排出量の削減に取り組んでいます。2012年度は、2007年度比で約25%を削減しました。

CO₂ 排出量の推移



※ オフィスビル、商業施設、リゾート施設 67 物件の合計値

設備改善による削減

オフィスビルでの環境目標

（一社）不動産協会では、「不動産業環境実行計画」を策定し、新築オフィスビルの省エネ数値目標「PAL^{※1}」と「ERR^{※2}」を2013年3月に改訂しています。

東急不動産（株）が開発した「スプライン青山東急ビル」では、PAL13%、ERR17%、「新目黒東急ビル」では、PAL22.8%、ERR19.8%を達成し、この目標の先進的な役割を果たしています。

※1 PAL (Perimeter Annual Load) : 建物の断熱性能を熱負荷係数で示したもの。低減率の数値が大きいほど建物の断熱性能が高いと評価できる
 ※2 ERR (Energy Reduction Ratio) : 設備の省エネ効率を基準値からの低減率で示したもの。数値が大きいほど設備の省エネ性能が高いと評価できる



スプライン青山東急ビル

ハイブリッドカーの導入

東急リパブル（株）では、2017年3月までに首都圏売買仲介部門の全営業車をハイブリッドカーに切り替える予定で、CO₂ 排出量を年間237トン削減できる見込みです。（株）東急コミュニティー、（株）石勝エクステリア、（株）東急リロケーションでも順次導入を進めています。



導入されたハイブリッドカー（株）石勝エクステリア

コジェネレーションシステム

長期滞在型ホテル「東急ステイ」では、渋谷新南口や四谷、東銀座など8店舗で、都市ガスによるコジェネレーションシステムを導入し、CO₂ 排出量の削減に努めています。

運営改善による削減

デマンドレスポンスの導入

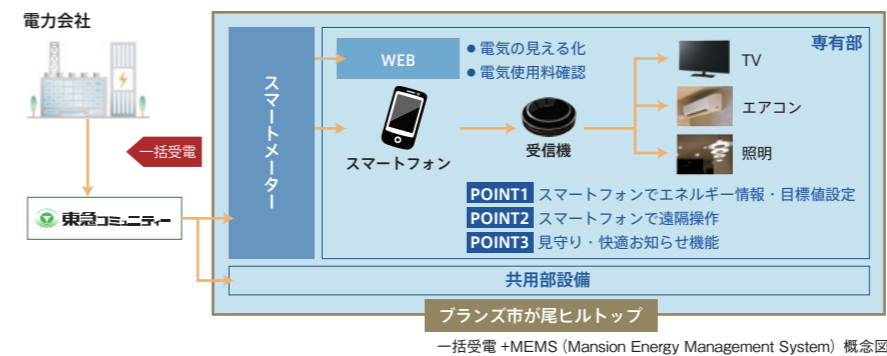
電力の有効活用のためには、ピーク時の使用量を抑制し、電気の安定供給に寄与するシステム「デマンドレスポンス」の導入が効果的とされています。（株）東急リゾートサービスでは、「天城高原ゴルフコース」「望月東急ゴルフクラブ」「蓼科東急ゴルフコース」の3施設において、このシステムを導入。ピーク時には、事務所の空調を落とすなどの工夫をして、電力使用量を抑えることでCO₂ 排出量の削減に貢献しています。



望月東急ゴルフクラブ

スマートマンションの推進

「ブランド市が尾ヒルトップ」では、「スマートマンションシステム」を導入。スマートフォンを使って電気使用量の管理ができ、家電の遠隔操作や、温度、湿度、照度センサーなどによる「見守り・お知らせ機能」も利用可能です。また、（株）東急コミュニティーの一括受電システムも導入しています。



カーボン・オフセットの活用

東急不動産（株）では、「銀座TSビル」の解体工事において、環境省が認証する宮城県釜石市の「被災地産 J-VER[※]クレジット」を活用して発生するCO₂の一部をオフセットしました。ビル解体工事において被災地産オフセット・クレジットが利用された事例としては国内初であり、この活動は地球温暖化防止への貢献とともに、被災地の復興支援も視野に入れた取り組みとなっています。

※ J-VER : 環境省が運営する温室効果ガス排出量取引制度



仮囲いに貼られた復興オフセットの仕組み

エコアクション 21 認証取得

2013年5月、（株）東急住生活研究所は、環境省がガイドラインを策定し普及を進めている環境マネジメントシステム「エコアクション 21」認証を取得しました。自社消費エネルギーのモニタリングや改善を図り、グループ企業の環境推進をサポートする取り組みなどが審査され、効果的な環境活動が行われている事業者としての認定を受けました。



エコアクション 21 認証

商業施設担当者より VOICE

見える化による CO₂ 削減

「あべのキューズモール」では、テナントさまそれぞれが電力使用量、水道使用量をモニタリングできる「見える化システム」を導入しました。活用をはじめて3年目になりますが、テナントアンケートでは4.06%のデマンド削減協力が出ていますし、全体電力使用量も対前年比で93.5%という好結果が出ています。またインターネットを通じてCO₂ 排出量、エネルギー使用量が管理できるASPサービスを提供しており、CO₂ 排出量削減へのさらなる自発的な行動が期待されます。



東急不動産SCマネジメント（株）あべのキューズモール 中林 勝次

再生可能エネルギーの利用

太陽光・太陽熱エネルギー利用

東急不動産(株)では、太陽光エネルギーの活用に積極的に取り組んでいます。マンションにおいては「ブランズ四番町」「ブランズタワー大阪備後町」など、リゾート施設においては「東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALA」「パラオ・パシフィック・リゾート」で太陽光発電システムを導入しています。

また「ブランズセンター北」では、太陽熱利用ガス温水システムを9階と10階の住戸に採用。タッチパネル式リモコンによりCO₂の削減量などを確認できる仕組みとなっています。



パラオ・パシフィック・リゾートの太陽光発電

風力発電エネルギー利用

東急不動産グループでは、風力発電による再生可能エネルギーの活用に積極的に取り組んでいます。

商業施設の「東急プラザ 表参道原宿^{*}」では、屋上に風力発電装置を2基設置し、自然エネルギーを取り入れています。

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」では、中庭に風力発電装置を設置し、外灯の電力などに利用しています。

^{*} アクティビア・プロパティーズ投資法人との準共有



東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALAの風力発電装置

お客さまと連携した取り組み

東急不動産グループでは、お客さまとの接点においてもCO₂排出量を削減する取り組みを進めています。(株)東急ホームズでは、注文住宅「ミルクリーク」やリフォームの受注時に太陽光発電・省エネ設備機器の導入を推奨しています。

東急リロケーション(株)では、賃貸管理物件のオーナーさまへの省エネ設備提案を推進しています。(株)石勝エクステリアでは、ゴルフ場への太陽光発電導入提案を実施しています。



ミルクリークの太陽光発電

COLUMN

「ブランズ桜ノ宮」が「CASBEE 大阪 OF THE YEAR 2012」を受賞

2013年3月、「ブランズ桜ノ宮」が「CASBEE 大阪 OF THE YEAR 2012」を受賞しました。同賞は大阪市の「CASBEE 大阪みらい(建築物総合環境評価制度)」において特に評価が高い建築物を表彰するもので、地域の樹である桜を植樹し、潜熱回収型給湯器や節水型機器を採用するなど、環境負荷の低減に配慮したことが評価されたの受賞となりました。



ブランズ桜ノ宮

「新目黒東急ビル」が DBJ Green Building 認証「Gold 2013」を取得

2013年5月、「新目黒東急ビル」が、(株)日本政策投資銀行による「Green Building 認証」において「極めて優れた環境・社会への配慮がなされたビル」と評価され、「Gold 2013」の認証を取得しました。今後もオフィスビル事業では、快適性を高めながら環境対策に対応し、これからのオフィスビルに求められる基準に高い次元で応えていきます。



新目黒東急ビル

「自然と人間の共存と調和」を実現する自然調和型リゾートホテル

2013年に開業した「東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALA」は、恵まれた自然環境を活かし、海と緑に抱かれる施設を計画。敷地面積の30%を保存緑地とし、さらに既存樹木を利用した中庭や屋上緑化など、積極的な緑化に取り組んでいます。また、太陽光パネルの設置や水資源の有効利用、管理車両へのEV車導入などといった省エネ施策にも積極的に取り組んでいます。



東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALA

生物多様性保全

事業と生物多様性のかかわりを把握

ゴルフ場指定管理者に選定

2012年10月、川崎市が所有する「川崎国際生田緑地ゴルフ場」の指定管理者に、(株)東急リゾートサービス、(株)石勝エクステリアの共同事業体^{*}が選定され、2013年4月1日より運営を開始しています。

当ゴルフ場が、都市公園であり豊かな自然環境を有する生田緑地内にあるコースであることに十分配慮し、定期的に環境調査を行い、NPO団体や市民の皆さまとの連携を深めながら、希少な生態系保全に努めています。

^{*} (株)東急コミュニティが協力企業として参画

生態系の調査

「東急プラザ 表参道原宿」の屋上テラス「おもはらの森」では、生態系を把握するため、2012年の開業当時から定期的に生き物調査を行っています。



おもはらの森

箱根エコツアー担当者より VOICE

自然を五感で味わうツアーを開催

多くのリピーターを集める人気企画が、箱根の名ガイドさんと行く「箱根探索トレッキング」。このツアーを最優先してスケジュールを立てるお客さまもおられます。自然の偉大さに触れ、自然が育んでいる美しい姿を目の当たりにすることも、自然保護に向けての一步となると思っています。



(株)東急リゾートサービス
東急ハーヴェストクラブ箱根甲子園
為房 稔博

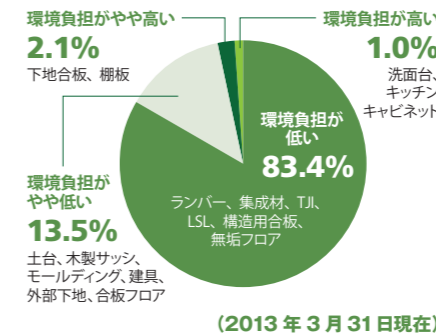
事業が生物多様性へ与える影響の低減

木材環境リスク評価

(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^{*}を積極的に推進しています。国際環境 NGO FoE Japan の協力により木材環境リスク評価(右図)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。

^{*} フェアウッド調達: 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を調達すること

輸入住宅「ミルクリーク」木材環境負荷評価



樹木施術システムの開発

(株)石勝エクステリアでは、樹木医の診断と、音響波を用いた精密機器による診断を組み合わせた樹木の施術システムを開発しました。移植の適否を的確に診断し、大切な樹木を守ることに努めています。



生物資源の持続可能な利用

「緑をつなぐ」プロジェクト

東急不動産グループでは、「緑をつなぐ」プロジェクトを2011年10月から実施しています。マンションの購入やオフィス、リゾート施設の利用などに応じて森林保全をサポートする取り組みで、産出された木材は事業で活用し、循環型サイクルを形成します。



「緑をつなぐ」プロジェクト
8,342,745㎡の森林をサポート(2013年8月現在)

都市のオアシス認定と表彰

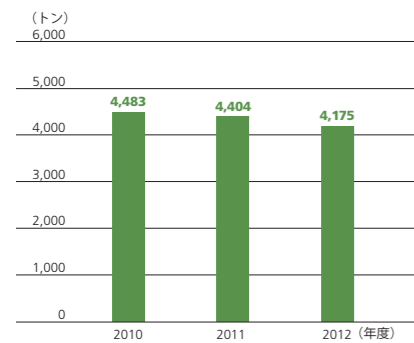
2013年10月「おもはらの森」は、(公財)都市緑化機構より人や生き物が集い安らぐ「都市のオアシス」として認定を受けるとともに、その活動と成果が認められ「第12回屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール」で入賞しました。

省資源

廃棄物の削減状況

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を促進し、廃棄物の発生量を抑制するとともに住宅・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。2012年度は、2010年度比で約7%の廃棄物を削減しました。

■ 廃棄物発生量の推移



※ オフィスビル、商業施設、リゾート施設 32 物件の合計値

紙資源のリサイクル

東急リバブル(株)では、書類の処分に機密書類回収ボックスを採用しています。専門業者によって回収される書類は箱ごと溶解処分されるため、情報漏えいのリスクがなく、紙はリサイクルされ省資源にも貢献します。

東急リバブル(株)では、2012年10月の導入後、5か月間で21万個のトイレットペーパーへのリサイクルを果たしています。



機密書類回収ボックス

バンカー洗浄技術の開発

(株)石勝エクステリアでは、3R[®]の考えのもと、ゴルフ場のバンカーの砂を集積して洗浄する「Re バンカー」システムを開発。これまでは入れ替え補充していた砂資源の消費を抑え、コストを削減しながら撤去砂の処分にかかる環境負荷を抑制するほか、洗浄に使用する水も循環させて再利用しています。

※ 3R: Reduce, Reuse, Recycle



バンカー砂の洗浄システム

食品廃棄物の削減

「ニセコ東急リゾート」では、レストランなどから出る食品廃棄物をできる限り削減し、発生した廃棄物については、自然発酵設備を持つ業者へ持ち込み、堆肥としてリサイクルしています。適正に廃棄物を処理するとともに、資源の有効利用にも努めています。(株)東急リゾートサービス全体では、2012年度の食品廃棄量を前年度比24.1トン削減しています。



ニセコ東急リゾート

ペレットストーブの導入

(株)東急リゾートサービスでは、「東急ハーヴェストクラブ天城高原」のロビーに木材燃料を使用する「ペレットストーブ」を設置しています。燃料である木質ペレットは、間伐材や木材加工品の端材を圧縮成型してつくられるもので、森林資源の有効活用につながります。また、他の暖房器具と比較しても製品寿命が長いこと、環境にやさしい暖房器具として注目を集めています。



ペレットストーブ

東急ハンズ担当者より VOICE

レジ袋の削減によるゴミの減量化

(株)東急ハンズでは、マイバッグが普及し、レジ袋の有料化が進むなか、企業の環境負荷低減活動の一環として、2012年秋より買物袋の削減活動をはじめました。レジ周辺でのPOPによる告知と、バッグ類をお持ちのお客さまに対してご協力をお願いする声かけ活動を中心に実施中です。当社では節電・節水といったエコグッズの取り扱いが多く、お客さまの関心も高い分野ですので、時間をかけて取り組みを浸透させていきたいと考えています。



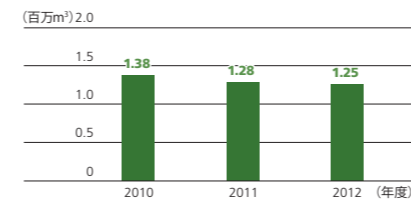
(株)東急ハンズ 総務部 田邊 博史

水資源保全

水使用量の削減状況

東急不動産グループでは、節水設備の導入などで、2012年度は、2010年度比で約9%の削減を果たしました。

■ 水使用量の推移



※ オフィスビル、商業施設、リゾート施設 67 物件の合計値

雨水の積極的利用

「ブランドタワー大阪備後町」「ブランドタワー南堀江」では、雨水貯留槽を設け、灌水・清掃などに有効活用しています。

地下水の循環利用

「東急ハーヴェストクラブ箱根甲子園、VIALA 箱根翡翠」では、広大な池を抱えた老舗の旅館の跡地約3,000坪を活かし、エントランスまわりの池、水上テラスのあるレストラン、わさび田風の公園などに既存の池を有効活用して敷地内の景観を保全しています。また、庭園内には高低差を利用した滝などをしつらえ、敷地内より湧き出る地下水を循環利用し水資源保全に努めています。



「環境との共生」をコンセプトとしたリゾートホテル

東急スポーツオアシス担当者より VOICE

節水への取り組み

(株)東急スポーツオアシスでは、浴室のシャワーやカランが施設全体の水道使用量の約6割を占めることから、水使用量削減への取り組みを重点的に行っています。節水機器で水量や吐出時間を全数一定にすることでムダをなくしているほか、プールの水質を維持しながら濾過機の逆洗回数も減らす、プールからあふれる水の量を減らすなど、さまざまな取り組みを行っています。



(株)東急スポーツオアシス 開発本部 開発第2部 武 浩太郎

健康配慮

有害物質の取り扱い

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、関連法令に基づいて有害物質の適正な管理・処理を行っています。

空調機の冷媒であるフロン類や、電気設備に使用されるPCBは、法令に則って適正に処理・手続きを行い、漏えい・放出がないよう厳格に取り扱っています。アスベストや土壌汚染については、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。

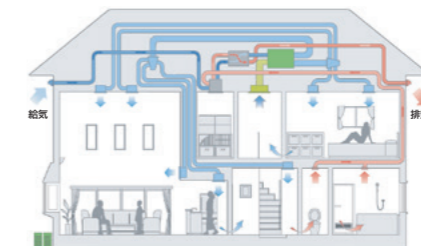
取り扱い規制対象

- フロン類
- PCB
- アスベスト
- 土壌汚染

→ 法令に基づいた 管理・処理

健康的な住環境づくり

東急不動産(株)では、「シックハウス症候群」への対策として、化学物質の発生抑制に配慮しています。マンション・戸建住宅では、JIS・JASで定められた最高等級のF☆☆☆☆建材を使用しています。また、(株)東急ホームズ「ミルクリーグ」の全館空調システムでは、家全体を均一な温度に整えながら、新鮮な空気を室内へ取り込み快適な室内環境を保ちます。



全館空調システムのイメージ

リゾートプログラム担当者より VOICE

自然環境を活かしたヨガ教室の開催

全国に広がる「東急ハーヴェストクラブ」では、各リゾートの特徴を活かしたさまざまな企画をご提案しています。浜名湖の美しい風光に恵まれた湖畔のリゾート内で行うヨガ教室は、宿泊のお客さま以外でもご参加でき、体内の健康はもちろんメンタルバランスも整うと好評をいただいています。



(株)東急リゾートサービス 東急ハーヴェストクラブ浜名湖 植田 圭介

4つの社会貢献テーマへの取り組み

東急不動産グループでは、社会貢献の4つのテーマ（安心・安全の追求、地域社会への貢献、子育て支援、介護支援）のもと、人々の充実した生活環境の実現に取り組んでいます。

安心・安全の追求

オリジナル防災セットの提供

東急不動産(株)の分譲マンション「BRANZ」シリーズでは、入居者の皆さまに、「ブランズオリジナル防災セット」のプレゼントを関西圏の物件からはじめました。(株)東急ハンズが独自に開発したもので、実際に震災を体験された方の声が活かされています。



ブランズオリジナル防災セット

震災体験ファミリーキャンプ

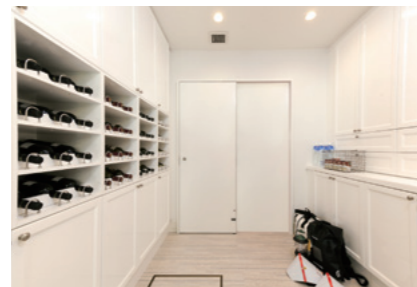
2013年9月、「BRANZ震災体験ファミリーキャンプ」を開催。入居者10世帯31名さまに、防災体験シミュレーションや非常食・テント宿泊体験などを通して、災害に対する備えの大切さを実感していただきました。



テント宿泊体験

パントリーシェルター

(株)東急ホームズでは、輸入住宅「ミルクリーク<マスターズ・グレイス>」で「パントリーシェルター」を提案しています。普段はワインセラーとして利用でき、災害時には一時避難場所として機能する約4.3畳のシェルターで、東日本大震災の1.5倍の水平力に耐え、10日分の食料や防災用品、マットレスまで常備しています。



パントリーシェルター内部

シニア事業での取り組み

高齢者向け住宅「グランクレール」シリーズでは、災害時の備えとして全施設に非常用発電機や、車椅子にも対応した災害用組立トイレ、AED(自動体外式除細動器)を設置。また、3日分の非常食および飲料水を最低備蓄量として設定し、入居者とスタッフ全員分を用意しています。

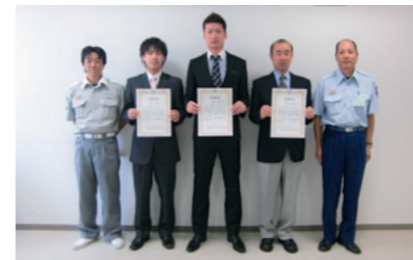
イリジウム衛星電話の導入

東急不動産(株)では、大規模災害発生時に確実な通信手段を確保するため、首都圏および関西圏の商業施設を中心に「イリジウム衛星電話」を25台導入しています。

人命救助で表彰

(株)東急スポーツオアシスでは、日頃から救急救命措置の研修を行い、突発的な事故に対し冷静に対応できるよう訓練を行っています。また、AED講習会を会員さまや近隣住民の方にも無料で開いています。

2013年3月、江坂店のロッカー内でお客さまが倒れているとの連絡が入り、スタッフが駆けつけ心臓マッサージ、AEDでの対応を実施し、人命救助につなげました。後日、吹田消防署より表彰を受け、処置を担当した医師からも高い評価をいただきました。



吹田消防署からの表彰

リバブルあんしん仲介保証

東急リバブル(株)は、中古住宅検査・1年保証制度「リバブルあんしん仲介保証」を2012年10月より実施・継続しています。

これは、建物検査で安全性を確認した中古住宅に対して買主への引き渡しから1年間保証するというもので、売主にとっては、建物の瑕疵担保責任が実質的に免除され、「リバブル保証可能住宅」として売却活動できるという利点があります。また、買主も購入前に建物検査結果を把握することができ、引き渡しから通常3カ月間である瑕疵担保責任範囲を超えた1年間の保証を受けることができます。



シェイクアウトの実施

東急不動産SCマネジメント(株)は、運営する「COCOE あまがさき緑遊新都心[※]」で、2013年3月、尼崎東消防署の防災イベントの一環として「あまがさきシェイクアウト in ココエ」を実施しました。

シェイクアウトは、最新の地震研究データによる災害シナリオに基づき安全行動の訓練を行うもので、大規模ショッピングセンターでは国内初の試みとなりました。

※ 2013年10月9日に「あまがさきキューズモール」に名称変更



地震から身を守る動作の訓練

家族力・プラス

(株)東急コミュニティーでは、お客さまからの“あったらいいな”の声をもとに、24時間365日暮らしの“もしも…”に電話一本でお応えするサービス「家族力・プラス」を用意しています。また、「BRANZ」シリーズ購入者には、無償期間5年の「家族力・プラス～プランズプレミアム～」を別途用意しています。

「家族力・プラス」対応メニュー

- 緊急駆けつけ
- ファミリーサポート
- お手伝い
- 暮らしサポート
- シニアサポート



快適なマンションライフをサポート

安全推進大会の開催

(株)石勝エクステリアでは7月の全国安全週間に「2013年度安全推進大会」を開催。前年度の災害状況を確認するとともに、各事業部ごとの安全方針を確認し合うこと、優秀安全事例を表彰することで、さらなる安全推進を図りました。

また、専門家による夏バテ・熱中症対策についての講演会も同時に行い、ゴルフ場などでお客さまが熱中症等になられたときの非常時に適切な対応が取れるよう、知識の拡充を図りました。



安全推進大会

家族力・プラス担当者より

VOICE

安心・安全のサービスをさらに充実化

「家族力・プラス」は、水まわりの修理から家具の移動に至るまで、生活のさまざまな場面をサポートする有料会員のサービスです。スタートから4年目を迎え、2013年6月現在で約46,500人の会員さまがいらっしゃいます。2012年度は、サービスをさらに拡充させ、付帯期間を3年から5年に延長するほか、東日本大震災の経験を踏まえた「地震対策サポート」などのメニューを追加しました。今後も名前の通り“家族のような力”でお客さまに寄り添うサービスをめざしていきたいと考えています。



(株)東急コミュニティー マンションライフ事業部
渋谷 知邦
小島 理衣子
上田 智也

地域社会への貢献

あべのスマイルプロジェクト

東急不動産(株)および東急不動産SCマネジメント(株)は運営する「あべのキューズモール」で、施設コンセプト『街は、おおらか。人は、ほがらか。』を実現すべく、地域と一体となって活性化をめざす施策「あべのスマイルプロジェクト」を展開しています。地域の笑顔を拡大することをめざし、お客さまのご協力により積み立てたカードポイントを活用して地元・天王寺動物園に有蹄類の小動物「ケープハイラックス」を寄贈したり、大阪の「あめちゃん文化」の発信拠点「アベノあめ村」を開設するなど多様な取り組みを展開しています。

絵本寄贈プロジェクト

2013年1月、阿倍野区にある大阪市立大学医学部附属病院小児病棟へ、約40冊の絵本と10本のDVDを寄贈しました。フリーキャスターの八木早希さんによるオリジナル絵本の読み聞かせ会も実施し、子どもたちの笑いが聞かれました。



オリジナル絵本の読み聞かせ会

食育イベントの開催

2013年8月、あべのキューズモール3F「パティスリー・ラボ・ツジ」にて、食育イベント「あべの おやこらぼ」を開催。大阪府の協力のもと、「大阪産(もん)」である、かぼちゃやいちじくなどを使ったお菓子づくりを楽しんでいただきました。



食育イベントでのお菓子づくり教室

河川の水質調査

「有田東急ゴルフクラブ」では地域の共同環境の維持を目的に、地域からの理解をいただけるよう、自主的にゴルフ場周辺の川の上流および下流において定期的な河川水質調査を実施し、その結果を地域の行政に報告しています。

2013年4月には玉川上流と下流、5月には釜中谷川において、環境保全のルールに沿った水質が保たれていることを、検査を通じて確認しました。



玉川での水質調査

壁面緑化による地域貢献

東急不動産(株)では、首都圏の「BRANZ」シリーズにおいて、建設現場に設置する仮囲いの壁面を(株)石勝エクステリアの壁面緑化技術「アースウォール工法」を用いて緑化しています。

「アースウォール工法」は、いろいろな大きさにフレキシブルに活用でき、四季の草花が楽しめる多品種混交植栽が可能です。「BRANZ」シリーズの仮囲いではおもにツタ類を使用し、建設工事中も周辺の皆さまに緑のある風景を楽しんでいただけるよう工夫しています。



建設現場の仮囲いの緑化

オオタカ保護基金への寄付

「東急ハーヴェストクラブ那須」では、「自然の中にあるホテルだからこそ、地球環境にはローインパクトでありたい」との想いにより、絶滅の危機に瀕している「オオタカ」保護のため、NPO法人オオタカ保護基金への寄付活動を継続しています。

2012年6月30日～7月7日に開催した七夕イベントでは、セルフラウンジにてLEDキャンドルによるライトダウンを実施し、売り上げの一部を寄付しました。また、ご利用料金の一部を寄付する「エコ卓球」の取り組みも継続しています。



準絶滅危惧種に指定されているオオタカ

松江市との地域交流

(株)イーウェルの「松江オペレーションセンター」では、地元でパンの製造販売をしている障がい者福祉施設の方々に、従業員向けのパン販売を行っていただいています。同センターでは、正社員・オペレーターで約300人の地域の雇用創出にも貢献しています。

また、(株)イーウェルでは、新人研修を松江市で行い、市の協力のもと農業体験や地元住民の方々と郷土料理を囲むなどの交流を深めています。



リフレッシュベースでのパン販売

がん患者支援イベントに参加

(株)東急スポーツオアシスでは、がん患者支援チャリティイベント「リレー・フォー・ライフ」に参加しました。

アメリカ発祥のこのイベントでは、がん患者の支援と検診の普及を目的に、家族や友人、市民がチームを組み、24時間タスキをつないでフィールドを歩き勇気と希望を分かち合うウォークリレーのほか、さまざまなゲームやパフォーマンスが行われます。当日集められた寄付金は、(公財)日本対がん協会によって、将来のがん医療、啓発のために役立てられます。



(株)東急スポーツオアシスのウォーキングチーム

シブヤ大学での公開講座

(株)東急ハンズでは、渋谷の街をキャンパスに学びの場を提供しているNPO法人シブヤ大学の活動に参加し、幅広い年代に向けた生活に役立つ講座を開講しています。

2012年度は、「想像力が命を救う～地震から学べること～」と題し、(株)東急ハンズ従業員が過去の大地震から学べる防災対策と防災グッズの正しい使い方について講義を行いました。



シブヤ大学での講義

職場体験の受け入れ

東急不動産グループでは、子どもたちが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職業体験の受け入れを積極的に行っています。

2013年、東急不動産(株)では、本社近くの中学生を対象にした職業訓練を実施。建設現場の見学などを通して、自分たちの生活と職業のかかわりを理解する場を提供しました。そのほかにも、スポーツクラブでのフロント業務、ゴルフ場でのレストラン業務、高齢者住宅での入居者サポート業務など、多様な職業体験の機会を設けています。



建設現場を見学する中学生

クリーンキャンペーン

東急不動産SCマネジメント(株)では、「地域について学ぼう、地域にかかわろう、そして楽しさをしかけよう」の行動指針に基づき、運営するショッピングセンターにおいて、毎月19日に「クリーンキャンペーン」を実施しています。運営スタッフだけでなく、テナントさまや警備の方など、施設関係者全体で営業時間前に周辺のゴミ拾いを行い、地域の美化に取り組んでいます。



施設周辺でのゴミ拾い

リゾート施設担当者より

VOICE

地域に根ざした運営を推進

奥浜名湖・猪鼻湖畔に展開する「東急リゾートタウン浜名湖」。四季を通じて穏やかな湖でのヨット・ウィンドサーフィンなどマリネジャーはもちろん、テニス・パターゴルフなども楽しんでいただけます。そうした環境を守るべく、当リゾートタウンでは、浜松市の物資協力を受け、猪鼻湖畔の清掃や除草などの河川美化活動「リバーフレンドシップ」を行っています。猪鼻湖は普段は穏やかですが、風向きにより流木や農業用ビニール、ペットボトルなどさまざまなゴミが漂着します。地域に根ざしたリゾート施設として猪鼻湖の美化に努め、お客さまに安心して気持ちよくマリンスポーツをお楽しみいただけるよう、大切な自然をみんなの手で守っていきたくと考えています。



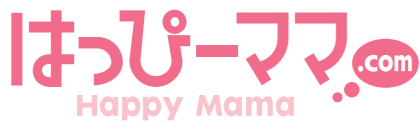
(株)東急リゾートサービス
東急リゾートタウン浜名湖
高橋 徹司

子育て支援

育児情報コンテンツの運営

(株)イーウェルでは、妊娠・出産・育児支援を目的としたコミュニティサイト「はっぴーママ.com」および福利厚生メニューサービス「WELBOX」内の育児コンテンツ「子育てナビ」を運営しています。

当サイトでは毎年、「赤ちゃんの名づけエピソード」を募集・表彰しているほか、毎年の名前ランキングの発表、ベビー・子ども歓迎の宿泊施設の紹介、育児の悩み解消や子育ての楽しさをお手伝いするさまざまな情報を発信しています。



こども110番の家

東急リバブル(株)では、「こども110番の家」活動を展開しています。これは児童・生徒が危険を感じたときに駆け込める場所を提供する活動で、首都圏にある売買仲介店舗のうち建物の1階にある店舗の入口に「こども110番」のステッカーを掲示し、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、東急不動産(株)および東急不動産SCマネジメント(株)の運営する「あべのキューズモール」では、地域の協力家庭や商店などに掲げてもらうために「こども110番の家」の旗1,000枚を阿倍野区に寄贈し、区長より感謝状が授与されました。



子育て応援マンション

東急リロケーション(株)の運営する子育て応援賃貸マンション「プロテテ大倉山」では、キッズルームなどの施設面の充実とともに、子育てを応援する取り組みとしてコミュニティイベントを定期的に企画しています。

2012年度は、「クリスマスリース教室」や「親子ヨガ教室」などのイベントを実施しました。



クリスマスリース教室

ジュニアゴルフレッスン

2013年8月、(株)東急リゾートサービスは千葉県「麻倉ゴルフ倶楽部」にて、NPO法人日本ジュニアゴルフ育成協議会、および(公社)日本プロゴルフ協会の後援のもと、小学生88人を招いて「2013夏休みジュニアゴルフレッスン」を開催しました。

6回目となる今回は、9人のプロゴルファーによる指導を行ったほか、川岸良兼プロのデモンストレーションや松山英樹プロからのビデオレターを上映しました。子どもたちの健全な身体づくりや技術・マナーの向上といったジュニア育成に取り組んでいます。



夏休みジュニアゴルフレッスン

子育て応援マンション担当者より VOICE

ハード・ソフト両面から子育て支援

核家族化が進む現代、子育て中のお母さんの悩みとして多いのは「孤独感や疎外感を感じる」ことだといわれています。子育て支援をコンセプトとしたマンションは近年増加傾向にありますが、入居者同士の関係づくりまでフォローできているマンションは多くありません。「プロテテ大倉山」では、充実した施設を活かしたコミュニティイベントを開催しています。お母さん同士で気軽に情報交換し、子育ての楽しさや喜びをさらに深めていただきたいと思います。



東急リロケーション(株) 賃貸住宅事業本部 賃貸運営統括部 磯貝 清史

キッズスキースクール

(株)東急リゾートサービスでは、「たんばらスキーパーク」「マウントジーンズ那須」「ハンターマウンテン塩原」にて、人気絵本シリーズ『くまのがっこう』とコラボレーションした4歳~12歳までを対象とするお子さま専用のスキースクール「ジャッキースキースクール」を開講しました。

レストランでのオリジナルメニューや、オリジナルグッズを用意し、主人公のくまの女の子「ジャッキー」とともに、子どもたちのゲレンデデビューを応援する取り組みです。



ジャッキースキースクール

介護支援

高齢者向け住宅でのサポート

東急不動産(株)と(株)東急イーライフデザインは、高齢者向け住宅「グランクレール」シリーズの運営を通じて高齢化社会における新たな住まいのあり方を提案しています。「グランクレール」シリーズは、健康高齢者向けで豊かな居住空間と共用施設を有する「シニアレジデンス」と、要介護者向けで24時間のサポート体制を整備した「ケアレジデンス」があります。両施設ともスタッフがAED講習や普通救命講習を受講し、提携クリニックの医師・看護師とともに入居者の健康管理をサポートしています。

シニア向け園芸セラピー

東急不動産グループのシニア向け施設の一部では、「園芸セラピー」を実施し、健康増進を図るとともに入居者同士の交流を深めています。「グランクレール藤が丘」では、屋上庭園でチューリップの植えつけを行いました。水遣りや育てた花を見に行くことは、歩行練習の励みや、日光浴にもなっています。



球根の植えつけ風景

介護基礎知識セミナー

東急不動産(株)では、(株)東急イーライフデザインの協力のもと、「グランクレール」の実務担当者を講師として、2012年10月に「介護基礎知識セミナー」を開催しました。100人超の従業員が参加し、介護が必要となる事例紹介や介護保険サービスの利用の仕方、介護保険施設の種類の違いなどの基礎説明を受けました。さらには、要介護の度合いごとに受けられるサービス内容の違いや週間介護スケジュールのシミュレーションなどの具体例、家族の役割・心構えといった点についても確認しました。



介護基礎知識セミナー

オアシスの介護予防事業

(株)東急スポーツオアシスでは、高齢者向けの健康づくりプログラムを、個人や企業、高齢者施設などに向けて幅広く提供しています。これは予防介護の観点から早稲田大学エルダリー・ヘルス研究所と共同開発したもので、筋力・バランス感覚を維持し、安全性や運動の楽しさにも配慮したプログラムです。

また、シニア専用スタジオとして「新宿エクササイズルーム」を開設し、普及にも努めているほか、「介護予防運動指導員」の養成講座を開催し、これから求められる指導員の育成にも取り組んでいます。



らくらく体操

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では、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、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・職域団体等が共同で開催する「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た人

介護予防運動指導員より VOICE

高齢者の健康づくりを支援

担当する「新宿エクササイズルーム」の「らくらく体操」では、小さいボールやチューブ、バランスパッドなどを使って、日常動作を楽にするための筋力アップと関節の稼働域を広げる運動を中心にレッスンをしています。レッスン前後には必ず血圧を測り、その日の体調を伺ったり、こまめに水分補給をさせていただくなど、事故防止のためにもコミュニケーション不足がないように心がけています。日本人のフィットネス参加率は3%といわれ、特に高齢者では運動に積極的な人とそうでない人の二極化がみられるので、一人でも多くの高齢者の方に健康づくりの大切さを広めていきたいと思っています。



(株)東急スポーツオアシス インストラクター 井原 邦江

東急不動産グループ概要

東急不動産グループは、“生活総合サービス”のプロデューサーとして、分譲・請負工事・小売・賃貸・管理受託・運営・仲介などの分野で、トータルにお客さまのニーズにお応えしています。

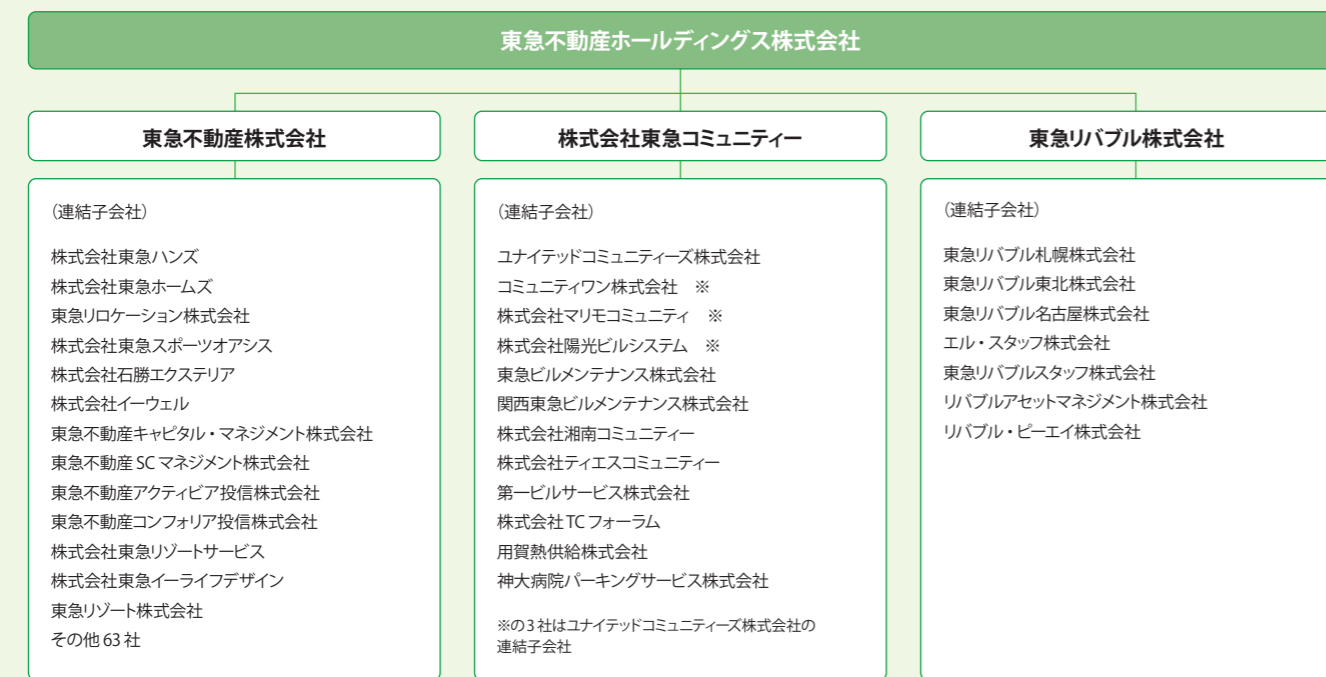
会社概要 (2013年10月1日現在)

商号	東急不動産ホールディングス株式会社 Tokyu Fudosan Holdings Corporation	代表取締役社長	金指 潔
設立	2013年(平成25年)10月1日	資本金	60,000百万円
本社所在地	東京都渋谷区道玄坂1-21-2 新南平台東急ビル	URL	http://www.tokyu-fudosan-hd.co.jp/

ホールディングス体制

東急不動産ホールディングス(株)は、純粋持株会社としてグループ全体の経営戦略の立案・推進、経営資源の公平な適正配分、事業間シナジー機会の創出と連携促進の支援を行っています。また各事業会社は、グループ経営戦略に沿って事業に取り組み、権限委譲による機動的な事業展開ならびに連携強化による事業機会の拡大を図り、グループ全体の企業価値向上をめざします。

東急不動産グループ



東急不動産グループは、2013年10月1日に持株会社体制に移行しました

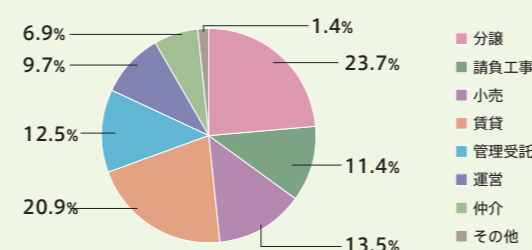
経営指標

業績ハイライト(連結)

連結	2010年度	2011年度	2012年度
営業収益	5,714	5,568	5,959
営業利益	625	501	520
経常利益	549	349	399
当期純利益	116	342	221
総資産	11,614	17,448	17,184
純資産	2,398	2,753	3,070

2012年度までの経営指標は、東急不動産(株)の連結業績をもとに記載しています

セグメント別営業収益 構成割合(連結)



第三者意見

東急不動産ホールディングス株式会社が設立・上場されましたことに心からお慶び申し上げます。持株会社体制に移行され、新しい体制で事業を展開されるという記念すべき節目にあたり、謹んで第三者意見を述べさせていただきます。

グループ各社の従業員の皆さまによる座談会のファシリテーターも務めさせていただきましたが、従業員一人ひとりが、お客さまのニーズを的確に捉えようと常に努力され、日々の事業を通じてそれに応えていくことを実践しておられることを感じました。これまでのCSRの取り組みは個社ごとに行うことが多かったかもしれませんが、今後は力を持った個社が集まり、総合不動産企業グループとして相乗効果を発揮しつつ、さまざまな社会課題に応えながら、グループとしての成長も実現していく萌芽を見ることができました。

CSRレポートを拝見し、さらなる高みに向かうためにぜひ検討いただきたい3つのポイントがあります。

まず、「方針を明確にする」ということです。「方針」とは「何をして、何をしないか」ということを明文化したもののことを指します。16ページには環境方針と社会貢献方針が記載されていますが、環境や社会貢献に対する企業姿勢を述べているもので「理念」に近いものといえます。「理念」はグループの土壌を形成するもので重要なものですが、グループ全体が同じ道に迷わずに進んでいくためには、グループとして何をすべきかが明確に書かれ、グループ内の一人ひとりの従業員が迷ったときに立ち返られるような羅針盤も必要です。それが「方針」です。現状では環境課題のなかのCO₂排出量削減と生物多様性について明確な方針がありますので、同様

の方針を、お客さまとのかかわり、雇用・労働、経営体制など重要と特定された他の分野でも策定されることを推奨いたします。

次に「効果の測定をする」ということです。地域貢献や人材育成など、社会課題に対して本業を通じて解を提供しておられることがとてもよくわかります。しかしその結果、どのような効果もたらされたのかについては、情報の記載が少ないために、多くのことを実施しても御社にどんな想いがあるのか伝わってきません。たとえば、人材がグループの財産であることから、人材育成に力を注がれておられますが、どれだけの資源(予算や時間)を人材育成に投入されているか、その効果はどうだったのかなど「効果の測定」の記述がさらにあるとより充実したレポートとなると思います。

また、将来的に「サプライチェーンにおけるCSRの取り組み」についても記載を検討されてはいかがでしょうか。世界中のCSRの潮流は企業が影響力を持つ範囲についても社会的な責任を果たそうという方向にあります。総合不動産企業グループとして、より大きな影響力を持たれるようになられたことをきっかけに、サプライチェーンにおけるCSRについて、可能なところや優先度が高いと思われるところから記載をされることを期待いたします。



CSRアジア 日本代表
赤羽 真紀子 氏

第三者意見をいただいて

東急不動産グループが持株会社体制に移行して初めてのCSRレポートを発行いたしました。節目の号に、赤羽様よりコメントをいただきましたことに、ありがたく御礼申し上げます。また、グループ各社の従業員による座談会のファシリテーターをお務めくださいましたことにも、重ねて御礼申し上げます。有意義な座談会であったことが、読者の皆さまにも誌面から伝わっていることと思います。

さて、当社グループは不動産にかかわる開発業、売買・賃貸仲介業、管理業のほか、小売業やリゾート業、スポーツクラブ運営業など幅広い業務を展開しています。企業の社会的責任を果たすべく、これまでもグループ内の連携に取り組んでまいりましたが、これからは持株会社体制のもと、より一層相乗効果が発揮されるよう取り組んでまいります。

ご指摘をいただきました3つのポイント「方針を明確にする」「効果を測定する」「サプライチェーンにおけるCSRの取り組み」については、今後の課題として認識いたしました。取り組むことの重要性はもちろんのこと、開示することの重要性をしっかりと認識して実行してまいります。

事業活動を通じて社会課題の解決に取り組み、ステークホルダーの皆さまの満足度を高めることが当社グループのCSRです。皆さまから高い評価を受け続ける企業集団になるべく、今後も精進を重ねてまいります。赤羽様には引き続きご指導を賜れますよう、どうぞ宜しくお願いいたします。

東急不動産ホールディングス株式会社
執行役員 総務統括部長

西川 弘典

