



 東急不動産ホールディングス

東急不動産ホールディングス
CSRレポート
2014-2015



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



FTSE4Good



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

C O N T E N T S

- 3 東急不動産ホールディングスグループの CSR
- 5 トップメッセージ
- 7 特集/ステークホルダー・ダイアログ
CSR経営を加速し、持続的発展に取り組むために
- 9 特集/社員座談会
東急不動産ホールディングスグループ 新たな成長に向けた共通の想い
- 13 東日本大震災復興支援プロジェクト
- 15 お客さま満足への取り組み
- 19 地域社会への取り組み
- 21 環境保全への取り組み
- 27 雇用・労働への取り組み
- 30 経営体制
- 33 東急不動産ホールディングスグループ概要
- 34 第三者意見・第三者意見をいただいて

●編集方針

本冊子は、東急不動産ホールディングスグループのCSR (Corporate Social Responsibility、企業の社会的責任)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。2014-2015年版では、グループの総合力を活かした当社グループの社会的役割とは何かを考える目的で実施したステークホルダー・ダイアログと社員座談会の内容を紹介しています。また、当社グループ全体のCSRについては、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、当社グループの属する地域社会、教育機関、従業員の家族など、当社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

当社グループ各社 (p.33 参照) のCSRの取り組み

●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

2014年11月 (前回 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
広報・CSR推進部 環境・CSR推進グループ
TEL: 03(5458)0617
FAX: 03(5458)4043

東急不動産ホールディングスグループの理念体系

東急グループ
スローガン

美しい時代へ — 東急グループ

東急不動産ホールディングスグループビジョン
スローガン

あしたの感動を、ともに。

東急不動産ホールディングスグループの連携を高め、
シナジーをより一層拡大するため、
2014年、従業員にむけたビジョンを策定しました。

私たちは、絶え間ない社会ニーズの変化に柔軟に対応し、
幅広い事業領域とリソースを最大限に活用して、
新たな価値を創出し続けてまいります。

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。

東急不動産ホールディングスグループのCSR

私たちの取り組む社会課題

少子高齢社会の進展

ニーズ・嗜好の多様化



環境保全



都市間競争激化・格差拡大



グローバル化

災害復興

健全な企業経営

東急不動産ホールディングスグループの考え方と体制

CSRビジョン

私たちは、事業活動を通じて
社会課題の解決に貢献し
ステークホルダーの皆さまの
満足を高めます。

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ホールディングス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、「東急不動産ホールディングスグループビジョン」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、本業を通じてさまざまな取り組みを推進しています。

事業セグメント



都市事業
オフィスビル・商業施設・住宅などの賃貸等



管理事業
マンション・ビル等の総合管理業務、改修工事等



住宅事業
マンション・戸建住宅等の分譲



仲介事業
不動産の仲介、販売代理、買取再販事業等



ウェルネス事業
ホテル、ゴルフ場等リゾート施設、フィットネスクラブ、シニア住宅の運営等



ハンズ事業
生活雑貨を主体としたきめ細やかな品ぞろえの小売



事業創造その他事業
海外事業、注文住宅等の建設請負・リフォーム等、造園建設、企業福利厚生受託事業等

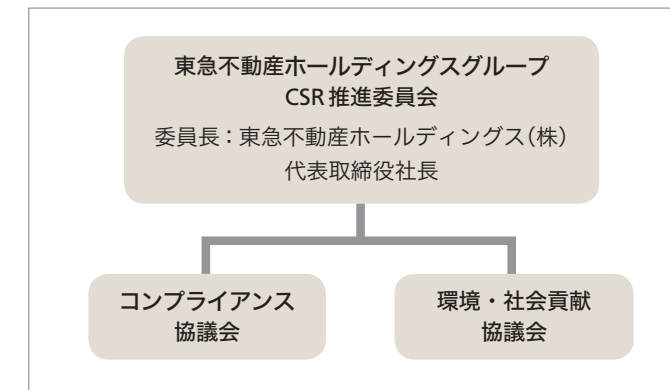
※ 2015年3月期よりセグメント区分を変更

CSR推進体制

当社グループでは、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



活用できるグループのリソースとノウハウ

- ・ 広範囲な事業領域
- ・ 多様なお客さまとの接点
- ・ 17,000人超の従業員
- ・ 豊富なノウハウを活かした環境取り組み
- ・ チャレンジ精神のDNA

CSRの5つの重点課題



お客さまへの価値創造

- 顧客満足度の向上
- 防災対策機能の強化



地域社会貢献

- 地域活性化への貢献
- 自治体や教育機関との協力
- エリアマネジメントの推進



環境保全

- CO₂ 排出量の削減
- 省エネ性能の向上
- 生物多様性保全



人材育成と活用

- 教育研修の充実
- ダイバーシティの推進
- 人権尊重の推進



組織統治とコンプライアンス

- 内部統制の強化
- コンプライアンス違反ゼロ
- ガバナンスの強化

グループの総合力を最大限に活かして 社会の課題に取り組み、持続可能な 社会、そして企業へ。

持続可能な発展のために、 新体制の相乗効果を

東急不動産ホールディングスグループは、2013年10月に設立された持株会社である東急不動産ホールディングス株式会社および、その子会社である東急不動産株式会社、株式会社東急コミュニティー、東急リパブル株式会社、株式会社東急ハンズ、東急住宅リース株式会社(2015年4月営業開始予定)により主に構成されています。

これまでグループ各社は自立性を保ちながら、不動産開発、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、それぞれの分野で成長し、成果をあげてきました。経営統合して持株会社体制となることで、財務基盤を強化するのはもちろん、経

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

営の機動性・効率性を向上させ、それぞれが培ってきた経験を総合することでシナジー効果が発揮できます。これらのメリットを最大限に活用し、今後急激に変化していく社会環境のなかであっても、持続可能な発展を遂げたいと確信しています。

想いを重ね、未来を描く 新中長期経営計画「Value Frontier 2020」

新体制となって初めての中長期経営計画「Value Frontier 2020」を、2014年11月に策定しました。そのなかで、グループの一体感を強固なものとするため、グループの従業員にむけたビジョン「あしたの感動を、ともに。」を掲げています。

2020年、私たちは、お客さまの気持ちに寄り添い、心躍るような未来を見つめて、大きな感動を届けられる企業でありたい。将来ありたい姿、あるべき姿を、確認しながら、今、なすべきこと、考えるべきことを明確にしました。

少子高齢化や需要構造の変化など、環境の激変が予想されますが、お客さまとともにめざす未来を創造し、そして生活の総合プロデューサーとして、独自性を持って事業に取り組んでいきます。

成長戦略とCSRは企業の両輪 本業を通して社会の課題を解決

企業価値向上のためには、収益性だけでなく、CSRの観点も不可欠であると考えています。成長戦略とCSRが両輪となってはじめて、企業価値は最大化され、持続的成長と発展を実現できます。気候変動を招くCO₂の排出量削減、生物多様性を保全するための緑化の推進、少子高齢化の進展による人口構造の変化や都市間競争の激化、防災・セキュリティに配慮した商品・サービスの提供など、社会全体が抱えるさまざまな問題のなかには、当社グループが本業を通して解決できるものがたくさんあります。

2014年には事業活動を通じて社会課題の解決に貢献

し、ステークホルダーの皆さまの満足度を高めることをCSRビジョンとして改めて確認するとともに、当社グループにとって取り組むべき重点課題を定めました。こうした取り組みを加速し持続可能な社会の発展に寄与するとともに、当社グループの持続可能な成長をめざしていきます。

常にお客さまの立場に立って考え、 グループ一丸となって取り組む

グループ従業員は、グループとしてのつながりを大事に、一体感を持って業務に取り組むことがこれまで以上に求められます。これまでに培ってきたそれぞれの経験、実績を、新たな価値の創造につなげることで、当社グループの力は何倍にもなっていきます。

そして、常にお客さまの立場に立って、お客さまのニーズを追求し、グループの総合力を十二分に発揮することで、スピード感を持って独自の価値を生み出していく。「お客さま第一」「チャレンジ」「グループ連携」「スピード」といったキーワードを意識し、進んでいきたいと思えます。

これまで、そして、これからも 信頼される存在であり続けたい

2011年の東日本大震災から4年目を迎えました。当社グループは支援プロジェクトを立ち上げ、「日本に笑顔」を合い言葉に、被災地のニーズに合わせた継続的な取り組みと支援を続けてきました。しかし、復興はまだまだ道半ばであるといわざるを得ません。これからも、当社グループが持つ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っていく決意です。

「空間」「時間」「サービス」を通じて、常に新しいライフスタイルをサポートし続ける先進的な企業グループでありたいと考えています。そして、ステークホルダーの皆さまから信頼され、価値を創造する企業集団であり続けるために、当社グループは一丸となって社会課題の解決に取り組んでまいります。

CSR経営を加速し、持続的発展に取り組むために

～多様なリソースを最大限に活かした、当社グループらしいCSRをめざして～

東急不動産ホールディングスグループでは、私たちが果たすべき社会的責任を見つめ直し、改めて事業を通して社会課題の解決に取り組んでいきたいと考えています。CSR経営を加速し、企業と社会の持続的発展に取り組むために、社外有識者をお迎えしダイアログを開催しました。本ダイアログでは、これまでの取り組みへの評価と今後の活動への期待について、第三者の視点から多角的なご意見をいただきました。



東京都市大学 環境学部 教授

涌井 史郎氏

多様化する社内・社外の環境に応え、新体制を発展のチャンスに

創業以来、街づくりを通じ人々のライフスタイルを創出してきた貴社グループのDNAは素晴らしいものです。一方で多面的な業態開発を進め、事業展開に成功してきたのは大きな特長でありながらも、各社が独立してそれぞれの道を歩きはじめることで本来のDNAが薄れてきているように感じます。新体制が始動した今、この原点に立ち戻るといふ発想は非常に重要です。

地球温暖化や資源の枯渇、少子高齢化などさまざまな課題が山積するなか、今後は「豊かさを追い求める社会」

から「豊かさの質を深める社会」への転換が起こります。そうした状況下において、社会課題を解決するためのライフスタイルを提案し、CSV(共通価値の創造)をめざしていくことが貴社には求められています。そのときに必要なのが「外から中を見る」視点です。グループを取り巻く従業員やお客さまから地域、地球環境などへと広がる同心円状モデルを考えるとき、外側の広い社会にどのような課題があり、そのなかでの自社の立ち位置を認識し、何ができるかを考えるという姿勢が不可欠です。

異なる風土を持った各社が再編され、社内ではいかに多様性を許容するかが問われる難しい局面を迎えていることと思います。社会のダイバーシティに対応できる組織を確立しない限り、多様化する外部の要請に応えることはできません。この機会を新たな発展に活かしていただきたいと思います。



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任顧問

古谷 由紀子氏

お客さまとめざす未来を共有し、事業を通じたCSRを深化させる

貴社グループが、熱意を持って多様なCSRを展開されていることは高く評価できます。しかし一方で、その対象はお客さまや取引先、従業員に限定されがちです。お客さま満足度の向上は非常に重要ですが、お客さま一人ひとりのニーズの把握やそれを満たす製品・サービスの提供は、企業の通常の事業活動であり、それだけではCSRと見なすことはできません。お客さまと社会のなかで共生し、よりよい未来をともに考えつづけていくパートナーとして捉える視点が重要になります。そのために

は、社会が抱える課題への意識をお客さまにも促し、消費者としての責任を果たしていけるよう支援することも必要でしょう。同様に、重要なステークホルダーである従業員はCSRの実践主体でもあり、働きやすさの実現と同時にCSR教育を徹底することが重要です。

事業活動のなかにとどまっているCSRではなく、今後、さまざまな社会課題を事業との関連性のなかで捉え直し、CSRを深掘りされていくことを期待します。たとえば、CO₂排出量削減に積極的に取り組んでいます。ビル開発において環境負荷の影響をどのように捉え、それに向き合っているのかなどは、外部からは見えにくいのが現状です。ステークホルダーとの対話を重視し、地域や地球社会を広く視野に入れた活動の深化を図っていただきたいと思います。



株式会社クレアン 代表取締役

岩田 綾子氏 (ファシリテーター)

レジリエントな人・地域・社会への新たな提案に期待

CSR課題を組み入れた中長期経営計画には、経営とCSRの連動をめざす姿勢が感じとれます。貴社グループの製品・サービスへ信頼を寄せるお客さまが多く、高いブランド価値を持つグループだからこそ、自社の強みを活かして社会課題を解決するというCSVの考え方が、今後はより重要になるでしょう。

う。またそれは、長期的視野に立ち、従業員一人ひとりが日々の仕事において考えていくものでなくてはなりません。

そのためには、困難な状況にもかかわらず、しなやかに適応して生き延びる力(レジリエンス)の高い人・地域・社会づくりが今後はさらに求められます。東京・渋谷の再開発事業のような大規模プロジェクトでは、建物というハード面に限らず、人々の暮らし方や働き方に柔軟性をもたらす、自由度を高める仕組みづくりを期待します。無形資産としての明るい未来をつくることは、貴社ならではの価値ある事業であると考えます。

ご意見を受けて



東急不動産ホールディングス株式会社 取締役 専務執行役員

大隈 郁仁

CSRにおいて、私たちの取り組みが社会にどのような成果をもたらすかという「中から外への視点」は絶えず意識してきたものの、社会課題と対峙し、私たちが社会から受けている要請は何かという「外から中への視点」はまだ十分ではなかったかもしれません。それぞれの取り組みが我々の事業活動に十分にリンクしたのかどうかを改めて見直す必要があります。

今回のダイアログのご意見から、ライフスタイルを創造する企業であればこそ、よりよい未来をめざし多くのステークホルダーとともに歩いていく姿勢が重要であることを強く認識しました。原点を忘れず、今後はお客さまや従業員はもちろん、グループを取り巻く地域や社会へしっかりと目を向けながら、経営と一体化して戦略的にCSR経営を推進していきます。



東急不動産ホールディングス株式会社 広報・CSR推進部 統括部長

横山 修三

本業を通じて社会にどんな貢献ができるかというCSR経営は、企業の推進力になると切に思いました。今後も、多様なリソースを最大限に活かした当社グループらしいCSRのあり方を追求していきたいと思えます。





東急不動産ホールディングスグループビジョン

スローガン

あしたの感動を、ともに。

私たちの道しるべ

お客様と同じ目線で考え抜いていますか？
現状にとらわれず、新しい価値を生み出していますか？
グループの引き出しを最大限活かしていますか？
スピードを意識していますか？
人に誇れる仕事をしていますか？

特集
社員
座談会

東急不動産ホールディングスグループ 新たな成長に向けた

共通の思い

ホールディングス新体制に組織改編して1年。東急不動産ホールディングスグループでは、未来に向けた方向性を共有し、総合力を高めることをめざして、従業員に向けた共通のビジョンづくりを進めてきました。ビジョン策定に際してはグループ全社員へアンケートを実施、8割を超える回答率の回答結果や、各社社員参加のワークショップを通して、検討を重ねました。今回は、ワークショップに参加した5人の社員による座談会を行い、グループでめざすべき姿について語り合いました。(2014年9月実施、東急不動産ホールディングス会議室にて)

東急不動産ホールディングスグループとして、新たなスタート

森田 ホールディングス体制への移行を聞いた当初は、驚きと戸惑いがありました。正直なところ、それが自分たちにどうかかわってくるかの明確なイメージが湧かなかったのです。大原 これまでグループ各社が連携して何かをする機会が少なかったことが背景にはあると思います。「横の連携を大切にする」という文化を従来築いていくことができませんでした。森田 現在もまだ、大多数の従業員は、ホールディングス化によりどのようなグループシナジーが得られるかが見えにくいのではないでしょう

か。今回、グループ共通ビジョン検討のワークショップでは、「**私たちがひとつの企業グループとして連携することで、新たな成長の可能性が生まれる**」と全従業員が実感できるようなビジョンが求められていると改めて感じていました。石附 同じグループとはいえ、ビジネスの業態も普段接するお客さまも各社で異なります。そうした私たちが、ひとつのビジョンのもとで手を

取り合い新たな成長をめざすというのは、ある意味で難しい挑戦だといえます。だからこそ、**多くのグループ社員が集まって意見を交わすことが重要**で、ワークショップ実施の意義は大きいと思います。大池 ワークショップでは本当にいろいろな意見が出ましたね。議論を進める過程で気づいたのは「**これだけ多様な会社が集まっているのだから、各社が違う考えを持っていてあ**

たり前」ということです。大事なものはそのなかで創造できる価値を見つけていくこと。ただ一方で、ビジョンを単に「各社の共通項」として考えると、当社グループらしさが抜け落ちてしまいます。未来に向けて、当社グループだからこそその価値が何かを改めて考えました。上川原 新体制がスタートし、グループ各社が今までより近い存在になることで生み出されるものは大きいと私は思います。**各社の違いを活かしつつ連携を強化することで、グループとしての競争力は確実に増し、業界をリードしていくことができます。**

グループ間の理解を深め、連携を強化する

大池 グループらしさを考える上では、まず各社を理解するということが大前提になります。しかし、これまで自社だけで仕事が完結してしまい、グループでありながらお互いを深く知らなかったという反省がありました。今後は、まず**お互いの商品や事業を理解し、価値観をわかり合うこと、そしてビジョンを共有することがシナジーを生み出す最初の一步になるのだ**と思います。上川原 ワークショップを通して、少なくとも参加メンバーである私た

ちは「横のつながり」を築いてきました。業務の上でも、何かあれば「あの人に聞いてみよう」と顔が浮かんで**気軽に連絡・相談ができます。こういった関係性を全社に広げていく仕組み**が必要でしょう。大原 お客さまに提供できる価値を拡大するためにも、それは非常に重要だと思います。グループ全体の商品を知らなければ、市場ニーズに気付きながらも「当社には関係ない」と切り捨ててしまう情報もあるかもしれません。小さなことでも各社で協業できるチャンスがあれば、積極的にそれを活かすことが大切です。以前、当社で東急スポーツオアシスと連携した開発案件がありましたが、それがきっかけになり両社の若手社員が一緒になって新たな仕掛けを考えるなどよい動きが生まれました。そのように**小さな成功が大きな成功へとつながっていく**と考えています。



東急リパブル(株) 経営管理本部
石附 智

(株)東急コミュニティー 経営企画部
森田 充美

東急リロケーション(株) 開発本部
大原 大輔

(株)東急ハンズ 経営企画部
大池 潤

東急不動産ホールディングス(株) 経営企画部
上川原 学

特集/ステークホルダー
ダイアログ
特集/社員座談会
東日本大震災復興支援プロジェクト
お客さま満足への取り組み
地域社会への取り組み
環境保全への取り組み
雇用・労働への取り組み
経営体制

上川原 成功事例をグループ全体に「見える化」することも必要ですね。当事者たちがあたり前に連携していることを、協業の先駆けとして広く共有していくことで後続も出やすくなるでしょう。同時に、**仕組みだけがあっても不十分であり、従業員一人ひとりが意識を変えていくことが欠かせません。**グループビジョンの共有は、それを押し進める役割も果たしてくれます。

大池 当社グループでは、これまでも各社の従業員が集まり事業の関連知識を共有する「ナレッジ・カフェ」などが開催されてきています。こういう場を有効利用することで横の情報交換がさらに進み、ビジョンの浸透にも役立つのだと思います。

大原 ワークショップでは、グループの各種商品に精通した人材を育成するという案も挙がりましたね。東

急不動産ホールディングスのなかにもそのような機能を置くことで、当社グループの商品力を余すことなく活かした適材適所の提案ができるのではないのでしょうか。

グループ共通の想い ~ お客さまや地域社会に向けて

大原 当社グループがスケールメリットを活かした協業をできるのが、街づくりなどの大規模なプロジェクトではないかと思えます。東急不動産が住宅や商業施設など建物をつくり、住宅販売は東急リパブル、賃貸運営は東急リロケーションが行い、将来的にリフォームが必要になれば東急ホームズが担当するなど、ワンストップのサービスが提供できると、これは**地域社会への貢献**という観点からも好事例となるでしょう。

石附 そうですね。一方で個人のお客さまに対しても、**お子さまから高齢の方まで幅広い人生のライフステージで接点を持てるのが当社グループの特徴**です。住まい探しをする世代はもちろん、さまざまなライフステージで提供できる商品やサービスがあります。そう考えればこそ、

私たちは単にモノを提供するのではなく、より本質的に「豊かなライフスタイル」や「暮らしのゆとり」を広く社会に提案できるグループであるべきだと思います。

上川原 まったく同感です。一人のお客さまが結婚してマイホームを持ち、子どもが生まれて、成長して巣立っていき、いずれは親の介護が必要になって…という長い時間軸のなかで、人生に寄り添って生活周りのサービスを提供していけるのは、私たちならではです。お客さまの目線になり、ときにはお客さまの一步先のニーズを想像して、生活をよりよく変えていくための提案をめざさなければなりません。

森田 お客さまに寄り添い、多様化するライフスタイルや価値観の変化に応えることは、東急コミュニティでも特に重視する点です。現在当社では、管理するマンションにお住まいの**お客さまの満足度向上**のため、緊急駆けつけや暮らしのサポートを行う会員サービス「家族力・プラス」を展開しています。ここでも各社と連携できる余地は大きく、当社の強みである管理物件数をグループ全体で活かすことで、さらに多くのお客

さまに多様な価値を提供できます。また、私たちのサービスを通して、居住されるお客さま同士を結びつけ、コミュニティづくりをお手伝いできれば素晴らしいですね。

グループの特色を活かし、社会課題に応える

大池 東急ハンズは小売業であり、グループのなかではイレギュラーな存在といえますが、私たちがスパイ的な役割を果たすことで、**ほかの不動産グループにはない価値を提供できる**と考えています。たとえば、全国の店舗所在地域で展開し好評を得ているイベントとして、子どもたち向けの工作教室「ハンズヒントクラブ」があります。現状では主に放課後の学童クラブなどで実施していますが、グループが管理するマンションなどで開催することも考えられるのではないのでしょうか。

森田 子育て世代のお客さまが多いなか、マンション内の集会所などを利用してそうしたイベントを開催することは非常に喜んでいただけていると思います。ぜひマンションの管理組合に提案したいと思います。

大原 お客さまと永くお付き合いす



る上で、今後は**シニア世代が対象のサービス充実**もいっそう求められます。東急リロケーションのお客さまのなかには、高齢になって広い家が住みにくくなったため持ち家を貸したいという方も少なくありません。当社グループなら、いずれお客さまが売却を希望されたときには東急リパブルと連携できますし、一人で暮らすのが不安な状況になったときには、東急不動産がシニア向け住宅を手掛けています。また、幅広い価格の介護付き賃貸住宅をグループで開発すれば、ご利用の裾野はいっそう広がります。さらに、その管理は東急コミュニティが行い、イベント開催で東急ハンズと連携するなどもあり得ます。

石附 東急リパブルでも、**高齢社会への対応**の一環として他社に先駆けて、税理士法人との協働で相続に関

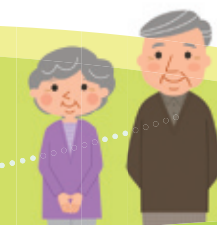
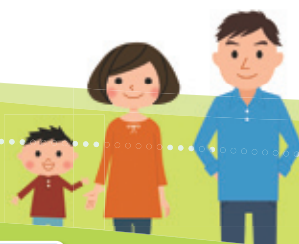
する無料相談をはじめしています。これは、2015年の相続税増税を控えて、今後ますます重要性を増すサービスだといえます。同時に、このサービスを通してお客さまのニーズをキャッチし、たとえば今後のシニア向け住宅の提供方法に反映させていくなどグループ間で連携した展開も考えられるでしょう。

大原 可能性は本当にさまざま広がっていますね。お客さまが本当に必要とし、求めるのは「今ここにはないもの」だと感じます。お客さまの要望に応じてご満足いただくのは当然であり、それを越えて、**お客さまが想像していなかった新たな価値をグループの総合力で見出し、提供していく**ことが理想なのでしょう。それが「あしたの感動を、ともに。」というグループのビジョンを実現することなのだと思います。



世代を超えて、

暮らしをサポートします



ダンスの楽しさを幅広い世代に



生活を楽しくするヒントがたくさん



ライフスタイルに応じた住まいのご提案



マンション・ビルの管理運営



働く人と環境にやさしいオフィスビル



地域にふさわしい商業施設



健康で快適な生活をサポート



多彩なリゾートサービス



快適で安心なシニアレジデンス

特集/ステークホルダー! ダイアログ

特集/社員座談会

プロジェクト 東日本大震災復興支援

取り組み お客さま満足への

取り組み 地域社会への

取り組み 環境保全への

取り組み 雇用・労働への

経営体制

日本に
笑顔

日本中に笑顔があふれますように。

東急不動産ホールディングスグループの 東日本大震災復興支援 プロジェクト

東急不動産ホールディングスグループでは、「日本に笑顔を」を合言葉に、2011年より4年間継続して被災地支援を行っています。当社グループのリソースを活かせる支援活動で、東日本大震災からの復興に向けて、支援を続けています。

当社グループの復興支援プロジェクトホームページ
<http://www.tokyu-fudosan-hd.co.jp/support-project/>

私たちは継続的な復興支援に

陸前高田地域での支援活動

2011年度

- 初動** (5/8～5/11) 参加人数：8人
作業内容：屋内泥かき
- 第1回** (9/8～9/10) 被災地支援プロジェクトチーム発足
参加人数：25人
作業内容：草刈り、がれき撤去
- 第2回** (10/11～10/13) 参加人数：29人
作業内容：がれき撤去

2012年度

- 第3回** (4/20～4/22) 参加人数：22人
作業内容：畑の整地
- 第4回** (7/10～7/12) 参加人数：28人
作業内容：水路泥かき
- 第5回** (9/12～9/14) 参加人数：103人
作業内容：草刈り、側溝泥かき
- 第6回** (10/12～10/14) 参加人数：39人
作業内容：側溝泥かき
- 第7回** (11/15～11/17) 参加人数：34人
作業内容：側溝泥かき

2013年度

- 第8回** (4/20～4/22) 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** (7/19～7/21) 参加人数：29人
作業内容：草刈り
- 第10回** (9/6～9/8) 参加人数：31人
作業内容：思い出の品の搜索
- 第11回** (10/9～10/11) 参加人数：27人
作業内容：思い出の品の搜索

2014年度

- 第12回** (7/25～7/27) 参加人数：30人
作業内容：りんごの摘果作業

●グループ各社従業員有志のボランティア活動

岩手県陸前高田市を中心に、グループ各社で有志によるボランティア活動を行っています。



●新入社員のボランティア活動

2012年度より、東急不動産(株)では、新入社員全員参加の被災地復興支援ボランティアを実施しています。2014年度は新入社員22人が参加し、陸前高田市広田町で、地元漁業者の指導のもとワカメの加工作業を行い、夜は体験で得た被災地の課題を探り、貢献できることを議論しました。



●ボランティア簡易宿泊施設「二又復興交流センター」開業(7月)

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、矢作小学校旧校舎の簡易宿泊所再整備事業に協力しました。ボランティアの方などの宿泊施設として、また情報発信の拠点としても活用していただいています。



ワカメ加工作業



東急不動産(株) 都市事業ユニット 都市事業本部 **岡 悠樹** (2014年入社)

ボランティア活動では、漁師の方々から現状や課題をはじめ、さまざまなお話を聞くなど、現地の方と直接交流することができました。被災地の課題などがよりリアルなものとなり、自分たちに何ができるのかさらに真剣に考える機会となりました。

「みどりの東北元気キャンプ」への支援

●震災を経験した子どもたちの心のケアを目的にスタートした「みどりの東北元気キャンプ」は、野外活動家と臨床心理士が集まり、裏磐梯 小野川湖畔で行われているプログラムです。当社グループは、2011年の初回から、スタッフへの宿泊施設や各種機材の提供、現地でのボランティアなどの運営支援を行い、3年間で9回目となりました。

春のキャンプ

30人の子どもたちがスノーシュートレッキングや雪洞づくりに挑戦、当社グループのボランティアがその様子を写真に納めるお手伝いをしました。



2014年3月実施

夏のキャンプ

子どもたちは、カヌー体験やツリークライミング、野外での調理などの経験を通して、自立と協働の精神を学びました。



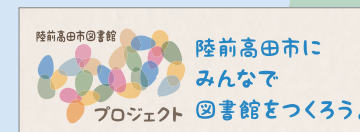
2014年8月実施

取り組めます。

グループの特性を活かした支援

●陸前高田市図書館ゆめプロジェクト 図書館再建への協力

陸前高田市の図書館の再建に向けて、東急不動産(株)は、陸前高田市と(株)バリューブックスが企画する「陸前高田市図書館ゆめプロジェクト」に協力をしています。これまでに累計2,389冊(54,238円相当)の寄付を実施しました。(2014年3月現在)



<http://books-rikuzen.jp/>

●仮設住宅に除雪機寄贈

豪雪地帯で知られる福島県会津若松市の仮設住宅にお住まいの方へ、除雪機を2台寄贈しました。仮設住宅の住みやすさを維持するため実施している(株)東急ホームズによる建物メンテナンスなどでかかわるなか、住民の皆さまのご要望を受け、実現したものです。



除雪機 住民の皆さまと

●ハンズヒントクラブ

子どもたちに制作活動を通じて手づくりの楽しさを伝える(株)東急ハンズの出張教室「ハンズヒントクラブ」。岩手・宮城・福島の子どものものづくりを楽しんでもらいたいとの思いから、放課後児童クラブや児童館で工作教室を開催しています。



宮城県でのハンズヒントクラブ

●「ゆかたで銀ぶら2014」に出展

銀座に訪れた方々に、楽しい夏の一日を過ごしていただくとの趣旨で開催されている地域イベント「ゆかたで銀ぶら」。東急不動産(株)は、支援している「やっぱ銀座だべ」の企画で出展し、宮城県の煎茶をチャリティー配布しました。継続的に出展協力をしており、集まった募金は被災地へ寄付しています。



「ゆかたで銀ぶら2014」にチャリティー参加

●遠野まごころネット

(株)東急スポーツオアシスでは、岩手県遠野市の被災地支援ネットワーク「遠野まごころネット」の菜種油など被災地産の商品を店舗で販売し、被災地を応援しました。また、ソーシャルプラットフォームのホームページで、本件の「応援する」ボタンをクリックすると、ポイントが貯まり「遠野まごころネット」を支援することができる取り組みにも参加しました。



東急スポーツオアシス 武蔵小金井店

特集/ステークホルダー
ダイアログ

特集/社員座談会

東日本大震災復興支援
プロジェクト

お客さま満足への
取り組み

地域社会への
取り組み

環境保全への
取り組み

雇用・労働への
取り組み

経営体制



お客さま満足への取り組み

基本的な考え方

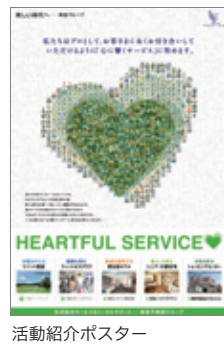
東急不動産ホールディングスグループでは、社会のライフスタイル・価値観の多様化や少子高齢化が進むなかで、お客さまにあった価値のある商品・サービスを提供することで、お客さまの満足を向上させるよう取り組んでいます。

サービス・品質の向上

●サービス・ウェイ・フォーラム

東急不動産ホールディングスグループでは、2009年よりお客さまに満足いただけるサービスをグループ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[※]で互いの持つノウハウや情報の共有などを通じて、サービス向上をめざし「サービス・ウェイ・フォーラム(SWF)」の活動を行っています。

※(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)



たとえばSWFの活動のひとつとして会員制ホテルの東急ハーヴェストクラブでは、ホスピタリティあふれるサービスを身に付けることを目的とする研修プログラム「ホスピタリティ感性向上プログラム」を開発しました。



ホスピタリティ研修の様子



スタッフボード

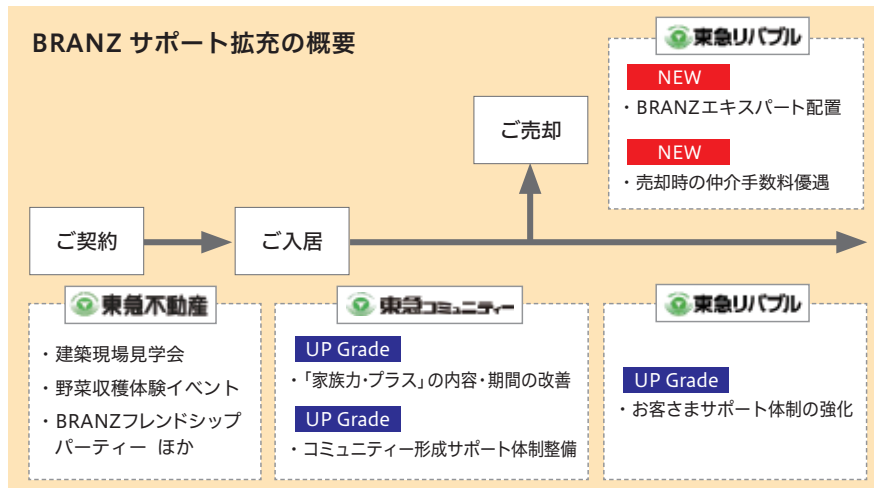
さらに、お客さまのお顔を覚える取り組みと同時に、お客さまにスタッフを覚えていただくことを目的に、スタッフを紹介した「スタッフボード」や名刺代わりにお客さまにお渡しする「フェイスカード」の導入により、お客さまとのリレーションの強化に努めています。

●BRANZサポートの拡充

東急不動産(株)、東急リパブル(株)、(株)東急コミュニティーでは、分譲マンション「BRANZ(ブランズ)」シリーズのご契約から、ご入居、その後のサポートまで一貫したサービス「BRANZサポート」を提供しています。

2013年3月より、分譲・販売・管理・仲介を担う各グループ会社間での連携を強化し、幅広い事業領域でお客さまに必要とされる価値を創造できるようにするため、サービスをより拡充しました。ご入居後の「家族力・プラス」サービスやコミュニティー形成などのサポート体制を強化しただけでなく、購入された資産価値の定期的な評価やご売却時の取引サポートなどのサービスを新たに追加しました。今回のサポート拡充により、グループの総合力を活かしてお客さまの一生の生活をよりサポートできる体制を整えました。

BRANZ サポート拡充の概要



安全・安心の追求

●防災への取り組みを強化

東急不動産(株)の分譲マンション「BRANZ」は、業界に先駆けて備蓄倉庫の分散配置を基準化するなど、これまで防災対策に積極的に取り組んできました。さらに建物構造の強化や備蓄物の整備、管理組合単位の防災活動への備えなどを包括的に整備するとともに、入居者の防災の意識と知識の向上を図り、防災への取り組みを強化します。



備蓄倉庫備品の一例

●安全・安心を追求したマンションづくり

東急不動産(株)では、ご入居者の皆さまが安全・安心に暮らしていただけるよう品質の高いマンションづくりを心掛けています。たとえば、地震時に家具を転倒防止金具で固定した壁が十分な剛性および強度を持ち、また家具が転倒しないように、壁の家具転倒防止金具取付用補強仕様と金具の推奨取付仕様を設定するなど、さらなる向上を図っています。

●家族力・プラス

(株)東急コミュニティーが管理するマンションでは、お住まいの居住者さま向けに、お部屋のなかのトラブルや、日常生活のなかで「困った」「あったらいいな」にお応えするサービス「家族力・プラス」を提供しています。2014年2月より、「粗大ゴミ搬出代行サービス」、誰かの手が必要な際にスタッフをお呼びいただける「ネコの手サービス」など3つの新メニューを追加するとともに、8月よりお守り代わりに持ち歩ける携帯端末を利用した「シニア向け見守りサービス」の提供も開始し、サービスの内容を拡充しています。

●リフォームを通じた耐震強化

(株)東急ホームズの住まいまるごと再生システム「暮らしアップ GREEN」は、今の家の内・外装、設備を一新するだけでなく、「芯から強く、永く住める家」に再生します。震度6強の地震と、その後の余震に備える「耐震システム」は耐震補強だけでなく、最新の制震装置を標準搭載。安全・安心な住まいに再生します。



耐震補強

少子高齢化社会への対応

●自然学習と英語留学体験

東急不動産(株)と(株)東急リゾートサービスは、(一財)北海道国際交流センターと共同で、北海道で経営する「ニセコマウンテンリゾート グラン・ヒラフ」において、ホームステイやサマーキャンプを通じた「ニセコ留学」体験プログラムを2014年8月に開催しました。

子どもたちは、ニセコで生活する外国人家庭でのホームステイや地元のインターナショナルスクールへの通学、サマーキャンプでの自然観察会などを行い、国際感覚と環境意識を学びました。



「ニセコ留学」体験

●ジュニアゴルフレッスン

(株)東急リゾートサービスは、子どもたちの健全な身体づくりや技術・マナーの向上などを目的に、ゴルフ体験レッスンを開催しています。

2014年7月に栃木県「那須国際カントリークラブ」、7～8月の間に和歌山県「有田東急ゴルフクラブ」、8月には千葉県「大多喜城ゴルフ倶楽部」にて、プロによるレッスンを行いました。約200人の小学生が参加し、ゴルフを楽しみました。



ファミリーゴルフレッスンでの親子ラウンド(那須)

特集/ステークホルダー! ダイアログ

特集/社員座談会

東日本大震災復興支援プロジェクト

お客さま満足への取り組み

地域社会への取り組み

環境保全への取り組み

雇用・労働への取り組み

経営体制

●子育て応援マンション

東急リノベーション(株)は、マンションの運営を通じて、子育て世代を応援する取り組みを進めています。

子育て応援賃貸マンション「ブローテ大倉山」では、キッズルームなどの施設面を充実するとともに、子育てを応援する取り組みとしてコミュニティーイベントを定期的に企画しています。2013年度は、親子のスキンシップを図る目的で、「おやこヨガ」などのイベントを実施し、ご入居者の皆さまに楽しんでいただきました。

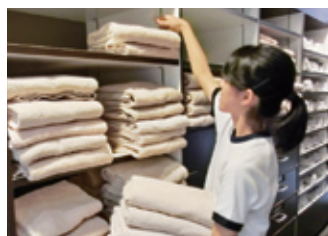


「おやこヨガ」イベント

●職場体験の受け入れ

東急不動産ホールディングスグループでは、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。

2014年度は、中学生を対象にしたスポーツクラブでのフロント業務の機会を設けています。



スポーツクラブでの職場体験

●プロの「相続×不動産」診断

東急リバブル(株)は、増加する高齢者の不動産相続に関する不安に対応するため、相続専門の(税)レガシィと協力し「プロの『相続×不動産』診断」サービスを行っています。本サービスでは、(税)レガシィが「相続税簡易診断書」を、東急リバブル(株)が「不動産簡易査定書」をそれぞれプロの視点で作成し、その結果にあった相続に関する対策を提案しています。



●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・職域団体などが共同で開催する「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

●「リバブル『空き家』相談」サービス

東急リバブル(株)は、建物劣化に伴う倒壊の危険性やゴミの不法投棄など増加する空き家が問題となっているのを受け、2014年8月より、「リバブル『空き家』相談」サービスを開始しました。

空き家を対象に不動産の無料診断を行い、「『空き家』診断報告書」を作成します。その報告書をもとに、将来の対策を「売却」「賃貸」「管理」の3つの視点で総合的に提案します。



コミュニケーションの促進

●グループ情報誌の発行

当社グループでは、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くために、ご希望いただいた約17万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。また、冊子同様会員制ウェブサイト「こすもす」も更新し、広くお客さまとのコミュニケーションを促進しています。



グループ情報誌「こすもす」

●テナントさまとのコミュニケーション

東急不動産(株)では、運営するビルのオフィスワーカーの方に、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想いを込めて、フリーペーパー「おふいすと」の発行と(株)イーウェルと提携し、入居テナントさま限定の福利厚生サービスを提供するウェブサイト「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」

フリーペーパー「おふいすと」

●親子で楽しむワーク・ライフ・バランス・デー

(株)イーウェルでは、「親子で楽しむワーク・ライフ・バランス・デー」を実施しています。6回目を迎えた2013年11月には、講師として齋藤孝氏をお招きして「パパと子どものコミュニケーション」をテーマにワークショップを行いました。



講師の齋藤 孝氏

●お客さまの声を活かした住まいづくり

東急不動産(株)の住まい「BRANZ(ブランズ)」では、アンケートやインタビューによるお客さまの生の声を聞く活動「BRANZ VOICE(ブランズボイス)」を行っています。

そこで得られたさまざまな声からニーズを把握し、「BRANZ」が持つ知見と総合力による独自の視点で具体化。“暮らしを高める機能美”をコンセプトに、オリジナル商品企画「MEUP(ミアップ)」として開発を進めています。昨年度は、お客さまから特に声が多かった水回りの調査に着手し、2014年6月からMEUPのキッチン・洗面化粧室・浴室を物件に導入し商品化しました。



グループインタビュー



洗面カウンター

洗面化粧台をゆったり使いたい人と、忙しい朝だからこそ二人同時に使いたい人。それぞれのライフスタイルに合わせて、2つの洗面カウンターをご提案

VOICE

グランクレール あざみ野ご入居者

岩崎 芳枝様



グランクレールで、毎日快適に過ごしています

主人の没後一人住まいとなり、元気なうちに、高齢者住宅に入って暮らそうと思いました。グランクレールでは、スタッフの方に親身にお世話をいただき快適ですし、食事も栄養バランスがよくきれいで、美味しくいただいています。コンサートや映画会など催し物が行われ、私は「メディア研究会」に参加しています。また、なにより中庭の四季折々の美しい花がとても楽しみです。

VOICE

東急不動産(株)住宅事業ユニット事業戦略部

大塚 利津(左)
柘植 孝行(中央)
深澤 友美(右)



お客さまの期待の先を創る

お客さまの困りごとに応える改良改善に日々取り組んでおり、「BRANZ」のマンションでは、その機能の高まりとともにデザイン性を高め、さらに暮らしそのものが美しく高まることを提案していきたいと考えています。“人生を極める住まい”を具現化するため、今後もお客さまの声を収集し続け、一歩先のニーズに応える商品 = 期待の先を創る事が目標です。



地域社会への取り組み

基本的な考え方

東急不動産ホールディングスグループでは、持続可能な社会の発展や豊かな社会づくりをめざし、地域社会の課題解決につながる社会貢献活動に取り組んでいます。

地域社会への貢献

●地域の声を受けて観覧車を復活

東急不動産(株)および東急不動産SCマネジメント(株)は、地域住民の存続を望む声を受けて、「東急プラザ 蒲田」の屋上「かまたえん」に観覧車を復活することを決定しました。

観覧車は、商業施設とともに1968年から営業が始まり、二代目にバトンタッチした後も、多くのお客さまから親しまれてきましたが、施設のリニューアルに伴い一時閉店となりました。その後地域住民からの存続を望む声など予想を上回る反響を受け、2014年10月、都内唯一の屋上観覧車の復活が実現しました。

新名称は一般公募したなかから「幸せの観覧車」に決定し、地域からは、蒲田のシンボルとして、さらには地域の活性化にもつながることを期待されています。



10月に復活した蒲田の「幸せの観覧車」

●モノづくりの魅力を伝える 東急ハンズの工作教室

(株)東急ハンズでは、モノづくりの魅力を多くの人に知っていただくため、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。

出張工作教室「ハンズヒントクラブ」では、子どもたちに手づくりの楽しさを伝える目的で、小学校・児童館にて放課後を過ごす子どもたちに工作の楽しさを教えています。

2013年11月に(株)東急ハンズとNPO法人シブヤ大

学が開催した「ペイントDIY! ~塗料で遊ぼう~」では、(株)東急ハンズの従業員が講師を担当し、木板と塗料を使って黒板にするという授業を行いました。



ハンズヒントクラブの様子



シブヤ大学でのペイントDIY!の様子

●キューズモール・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、商業施設「キューズモール」において、ブランドスローガン「街は、おおらか。人は、ほがらか。」を実現する取り組みとして、地域一体となってエリアの活性化を図る「スマイルプロジェクト」を展開しています。キューズモールのある地域(阿倍野・尼崎・箕面)の皆さまの笑顔がひろがるさまざまな活動に取り組んでいます。

・地元図書館に絵本を寄贈

大阪市立阿倍野図書館・尼崎市立中央図書館・箕面市立中央図書館に、それぞれ希望の絵本と、今回のプロジェクトのために制作したキューズモールのキャラクターが活躍するオリジナル絵本をあわせて約80冊の絵本を寄贈しました。



オリジナル絵本

・天王寺動物園ナベヅルプロジェクト

絶滅危惧種として世界的に貴重なナベヅルの繁殖を目的として、天王寺動物園で飼育されているメスのナベヅルのために、東京都井の頭自然文化園からオスを迎えるプロジェクトを実施しました。このプロジェクトは、ナベヅルを輸送する費用を、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することで実現しました。



天王寺動物園に輸送されたナベヅル

●地域の清掃活動に参加

渋谷地域の美化に協力するため、東急不動産SCマネジメント(株)は、4月28日「しぶやの日」に「渋谷駅前クリーンキャンペーン」へ参加、また、東急不動産(株)では10月に渋谷区主催の清掃活動に参加しました。

(株)東急スポーツオアシスでも、地域貢献活動の一環で運営する店舗周辺の清掃活動に取り組んでいます。今後も地域の密着した活動を実施していきます。



渋谷での清掃活動

●ふれあいの場 「コミュニティプレイス」を開設

東急リバブル(株)は、2014年4月に売買取店「茅ヶ崎センター」の一部に近隣の方や地元の商店会などのふれ



東急リバブル茅ヶ崎センター



リバブルコミュニティプレイスでの絵画展

あいの場として自由に利用できる「リバブルコミュニティプレイス in 茅ヶ崎」を開設しました。地元の方に親んでいただくために、絵画展などを開催しています。同年10月には田園調布に新規開設し、写真展を開催しました。

●地域雇用の創出

(株)イーウェルでは、事務処理などを行うオペレーションセンターを、島根県松江市に次いで鳥取県米子市に新たに開設することとなりました。「(仮称)米子オペレーションセンター」は2015年2月に操業開始予定で、5年間で約300人の地元採用を計画しており、地元の雇用創出に貢献していきます。



(仮称)米子オペレーションセンター

●農地再生プロジェクト

東急不動産(株)は、農業生産法人の(株)千葉・市原農産ほかとともに、千葉県市原市の耕作放棄地の再生プロジェクトを行う合併会社、日本リノ・アグリ(株)を2014年2月に設立しました。

対象となる約60haの対象農地を順次整備することで、耕作可能な状態に再生し、大豆やブロッコリーなど野菜の作付けを行っていく予定です。



市原市の耕作放棄地

VOICE

東急不動産(株)
事業創造本部
高田 秀之



農地再生をサポートします。

当社が40年以上前に取得した市原市東国吉地区の農地も耕作放棄地となっており、この問題を解決するために再生プロジェクトを立ち上げました。将来的には、農作物の生産だけでなく、農地再生のサポート、エネルギー事業を含む山林などの利活用事業、農業体験施設事業、および6次産業化支援のコンサルティング事業などを展開し、地域活性化に貢献していく予定です。

特集/ステークホルダー
ダイアログ

特集/社員座談会

東日本大震災復興支援
プロジェクト

お客さま満足への
取り組み

地域社会への
取り組み

環境保全への
取り組み

雇用・労働への
取り組み

経営体制



環境保全への取り組み

基本的な考え方

東急不動産ホールディングスグループでは、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3つの視点で取り組んでいます。



都市と自然をつなぐ。
ひとと未来をつなぐ。

東急不動産ホールディングスグループ

環境ビジョン

1998年基本理念策定 2011年改定

- ・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。

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めます。

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

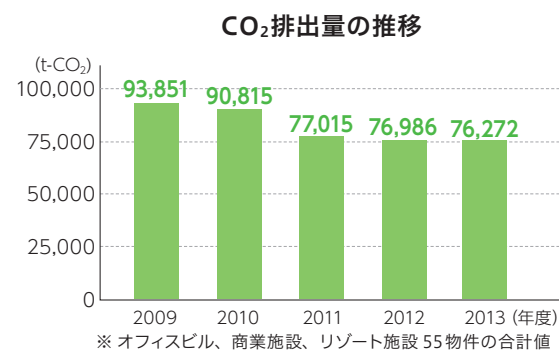
CO₂排出量削減

◆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。

●CO₂排出量の削減状況

東急不動産ホールディングスグループでは、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。2013年度は、2009年度比で約19%を削減しました。



●オフィスビルにおけるCO₂排出量の削減

当社グループでは、省エネ設備導入や入居テナントさまとの協力により、管理するオフィスビルのCO₂排出量削減を行っています。取り組みを進めることで、(一社)不動産協会の策定した「不動産業環境実行計画」の定める新築オフィスビルの省エネ数値目標達成に向けて、先進的な役割を果たせるようめざしています。

東急不動産(株)が開発した「新目黒東急ビル」では、BEMS(ビル・エネルギー管理システム)モニターを各フロアに設置し、入居されている方々が自らエネルギー使用量を確認できるよう、見える化を実現するとともに、設置した自然換気装置や自動調光装置などを通じてビル全体のエネルギー使用量を軽減しています。



エネルギーの見える化

●マンションにおけるCO₂排出量の削減「ブランズシティ品川勝島」

「ブランズシティ品川勝島」は、東急不動産(株)、(株)東急コミュニティー、(株)東急不動産次世代技術センター、東京都市大学といった、東急グループの総合力で省エネルギーに取り組む356戸の大型マンションです。世界初のマンション向け家庭用燃料電池「エネファーム」の全戸採用や、家庭の電力消費見える化システム HEMS の導入などにより、CO₂排出量を6割以上削減すると試算され、建築環境総合性能評価システム「CASBEE」で最高位のSランク(自己評価)を得ています。また、マンションの新しい暮らし方「シェア・デザイン」を提案し、住民同士でエネルギーをシェアするソフト面でのサポートも行います。省CO₂効果を検証し、居住者へフィードバックするとともに、さらなる省エネルギーをめざします。このような取り組みが評価され、国土交通省「住宅・建築物省CO₂先導事業」に採択されました。(2015年竣工予定)



ブランズシティ品川勝島



エネファーム

室内の気温・湿度・照度を感知するエナジーオーブ

◆賞・認証

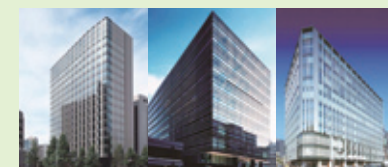
「ブランズシティ品川勝島」と「ブランズタワー・ウェリス心齋橋NORTH」が低炭素建築物に認定

2013年に「ブランズシティ品川勝島」、2014年に「ブランズタワー・ウェリス心齋橋NORTH」がその省エネルギー性能により、低炭素建築物に認定されました。低炭素建築物とは「都市の低炭素化の促進に関する法律(エコまち法)」に定められるCO₂の排出を抑制するための措置が講じられた建築物です。今後も引き続き、住宅における省CO₂の推進で、建物の低炭素化に貢献していきます。



新たに3つのオフィスビルがDBJ Green Building 認証「Gold2013」を取得

2014年に、(株)日本政策投資銀行の「DBJ 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」として、「新目黒東急ビル」、「霞が関東急ビル」、「日本橋丸善東急ビル」が「Gold2013」の認証を取得しました。当認証は、環境や社会への配慮がなされた不動産を評価し、認証するものです。今後も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。



「あべのキューズタウン」が「おおさかストップ温暖化賞 大阪府知事賞」を受賞

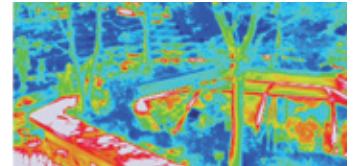
2014年2月に、「あべのキューズタウン」が「おおさかストップ温暖化賞」を受賞しました。本賞は、大阪府温暖化防止条例に基づき、事業活動で排出される温室効果ガスや人工排熱の抑制、電気需要の平準化について、特に優れた取り組みをした事業者を表彰するものです。「あべのキューズタウン」では、消費エネルギーの削減に取り組む「見える化」システムが高く評価され、受賞となりました。



●施設の緑化を通じたCO₂排出量の削減

当社グループでは、施設の積極的な緑化を推進しており、屋上緑化や壁面緑化にも取り組んでいます。

東急不動産(株)が開発した「東急プラザ 表参道原宿」では、「おもはらの森」と名づけられた屋上庭園において、ケヤキやカツラといった高木を配し、木々の蒸散作用を利用して気温の上昇を抑え、ヒートアイランド現象の緩和に貢献しています。



「おもはらの森」でのサーモグラフィ写真

●テレビ会議によるCO₂排出量の削減

東急不動産(株)では、本社と関西や札幌など各事業所を結ぶテレビ会議システムを活用し、出張移動によるCO₂排出量を削減する取り組みを実施しています。テレビ会議の利用により、CO₂排出量削減に加え、移動時間の短縮、往復移動の経費削減の効果が得られています。



テレビ会議の利用

特集/ステークホルダーダイアログ

特集/社員座談会

東日本大震災復興支援プロジェクト

お客さま満足への取り組み

地域社会への取り組み

環境保全への取り組み

雇用・労働への取り組み

経営体制

●既存マンションにおけるCO₂排出量の削減 高圧一括受電・MEMSの導入

(株)東急コミュニティーは、エネルギー管理事業者の「MEMS アグリゲータ」として経済産業省に選定されています。管理受託するマンションに対して、MEMS (マンション・エネルギー管理システム) や、高圧一括受電サービスといった、省エネルギーシステムの導入を推進しています。2013年度は約13,000戸への導入を行い、既存マンションでのエネルギー使用削減に取り組んでいます。



一括受電+MEMS 概念図

●再生可能エネルギーの利用

東急不動産ホールディングスグループでは、さまざまな事業で太陽光や風力といった再生可能エネルギーを利用しています。

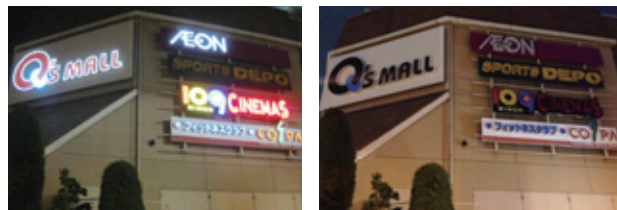
リゾートホテル施設の「パラオ・パシフィック・リゾート」や「東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山& VIALA」では、太陽光発電システムを導入しています。また、商業施設の「東急プラザ 表参道原宿」では、屋上に風力発電装置を2基設置し、自然エネルギーを取り入れています。



東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山& VIALA

●ライトダウンキャンペーン

当社グループでは、環境省推奨の「CO₂削減/ライトダウンキャンペーン」に賛同し、キャンペーン期間中のライトダウンを実施しています。



点灯時

消灯時

●お客さまと連携した取り組み

当社グループでは、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。

東急不動産(株)の商業施設では、エコ活動や社会貢献活動をもっと身近に感じていただけるような、きっかけづくりとして「エコマキ」プロジェクトを実施しています。2013年度は、訪れるお客さまに涼を感じていただくため、テナントの皆さまと打ち水などを行いました。



「東急プラザ 赤坂」で打ち水を実施

●メガソーラー事業の展開

東急不動産(株)は、共同出資で香川県三豊市のゴルフコースの跡地にメガソーラー(大規模太陽光発電所)を建設、プロジェクト監理業務を行います。敷地に10MW分の太陽光発電パネルを敷設し、一般家庭3,500軒分の電力を供給する見込みで、2015年8月の稼働をめざしています。



香川県のメガソーラー

生物多様性保全

◆生物多様性方針

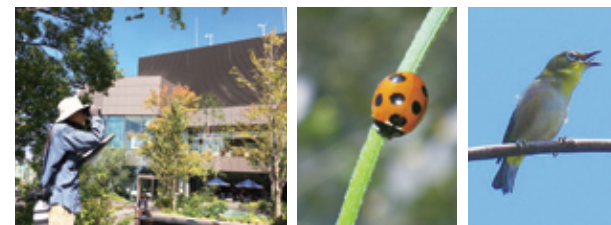
1. 事業と生物多様性の関わりを把握します。
2. 事業が生物多様性へ与える影響の低減に努めます。
3. 生物資源の持続可能な利用に努めます。

●緑化によるエコロジカル・ネットワークの形成と生態系調査の実施

当社グループでは、マンションやオフィスビル、商業施設といったさまざまな建物施設を積極的に緑化することにより、周辺の緑をつなぎ、生物多様性に配慮したエコロジカル・ネットワークの形成に取り組んでいます。

マンションの「プランズシティ品川勝島」では、計画時に周辺の生態系調査を実施、広大なガーデンを生きものを呼び込む植栽で緑化し、周辺の緑のネットワークを形成することで地域の生物多様性保全に貢献します。

また、商業施設「東急プラザ 表参道原宿」の屋上テラス「おもはらの森」では、1年を通じて定期的に生きもの調査を実施しており、緑地の生態系の推移を把握しています。2014年は、新たにコゲラ、ツグミ、クオアゲハが確認されたほか、巣箱でのスズメの営巣行動が見られました。



生態系調査の様子

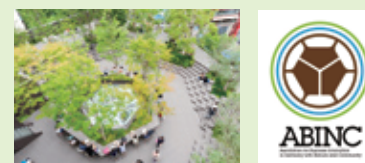
ナナホシテントウ

メジロ

◆賞・認証

「東急プラザ 表参道原宿」の取り組み評価における受賞と認証

「東急プラザ 表参道原宿」の「おもはらの森」での生物多様性保全の取り組みが評価され、2013年10月に「第12回屋上・壁面・特殊緑化技術コンクール」において「屋上緑化部門 日本経済新聞社賞」を受賞。また、2014年2月には(一社)いきもの共生事業推進協議会(ABINC)が生物多様性保全に資する土地利用などの取り組みを評価する「いきもの共生事業所®認証」の第一号認証を取得しました。



「プランズシティ都島友洲町」が「みどりのまちづくり賞」を受賞

2013年11月に、「プランズシティ都島友洲町」が、「まちが笑顔になるみどりづくり」の活動を表彰する「第3回みどりのまちづくり賞」ランドスケープ部門において、(一社)ランドスケープコンサルタンツ協会関西支部長賞を受賞しました。「プランズシティ 都島友洲町」における、都市と住宅、内と外、人と自然、それぞれをつなぐ地域景観づくりと、その空間のデザイン性が高く評価され、受賞となりました。



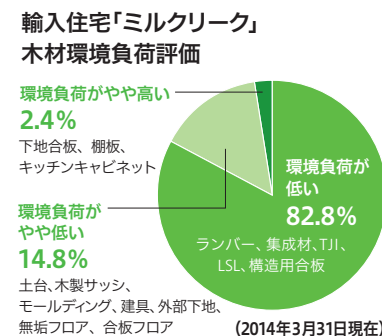
「二子玉川ライズ」が生物多様性「JHEP認証」の最高ランク(AAA)を取得

2014年4月に、東京急行電鉄(株)と共同事業の商住複合施設「二子玉川ライズ(第2期事業)」が、(公財)日本生態系協会による生物多様性評価認証制度「JHEP認証」の最高ランク(AAA)を取得しました。建物のルーフガーデンに、菜園広場やめだかの池など大規模な屋上緑化施設を含む「水と緑の公開空地」を整備し、周辺の豊かな自然環境と調和した街づくりをめざしています。(竣工2015年予定)



●事業が与える影響の低減

(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。

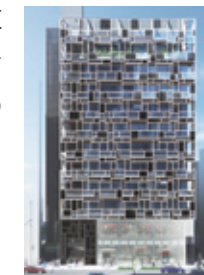


●お客さまと協働で取り組む森林保全 「緑をつなぐ」プロジェクト

当社グループでは、2011年からお客さまと協働で取り組む「緑をつなぐ」プロジェクトを実施しています。当社グループの商品やサービスのご利用に応じて森林を保全、産出木材を事業で利用し、再びお客さまへ提供するという循環型サイクルの形成を行っています。2014年は、「新青山東急ビル」での建材利用や、(株)東急ハンズのオリジナルステーションナリーなど、保全森林の間伐材利用のさらなる展開を図っています。



木材を利用したオリジナルステーションナリー



新青山東急ビル

VOICE

東急プラザ 赤坂 テナント様
フータース赤坂
米満 悠人様



環境を考える打ち水企画に参加しました

環境取り組みの一環として、夏に打ち水の企画に参加させていただきました。当店のスタッフが明るく声掛けをしながらの打ち水に、通行された方にも喜んでいただけました。去年は、「東急プラザ 赤坂」で緑化の改装があり、お客さまから「緑が増えて雰囲気華やかになった」と好評の声をいただいています。お店のサービスや社会奉仕を通じて、今後も多くの方へ元気を届けたいと思います。

●絶滅危惧種の保護

(株)東急リゾートサービスが運営するリゾート施設で、絶滅危惧種の保護活動を行っています。

福島県の「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、参加者がアサギマダラに移動を記録するためのマーキングを行い、ホームページでその移動記録を公開しています。

(株)石勝エクステリアでは、ゴルフ場管理を通して、コースの景観の維持向上を図りつつ、絶滅危惧種の貴重な植物の保全に取り組んでいます。



アサギマダラ

●環境教育活動

東急不動産(株)では、生態系保全や環境教育を目的として、「みつばちプロジェクト」を行っています。2014年には、恵比寿の所有ビル屋上での、みつばち観察、採蜜の見学を通じて、近隣の園児への環境学習を実施しました。

またパラオ共和国のリゾートホテル「パラオ・パシフィック・リゾート」では、ジュゴン保護の教育イベントへの協賛、自然観察ガイドツアーの実施、ホテル前ビーチのコロール州条例による「海洋生物保護区」指定への働きかけなど、同国の環境保護に幅広く貢献しています。



みつばちを通じた園児への環境学習

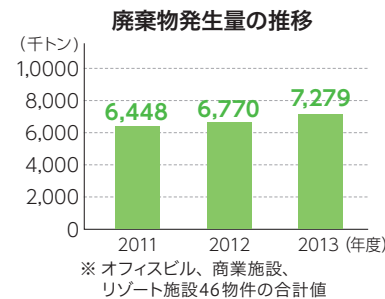


恵比寿で採取したはちみつ

省資源

●廃棄物の削減状況

東急不動産ホールディングスグループでは、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。2013年度は、2011年度比で約13%増加してしまいました。



●廃棄物削減の取り組み

東急リパブル(株)は、機密書類回収ボックスを採用し、情報漏えいの防止とリサイクル、省資源につなげています。(株)東急ハンズでは、お客さまにもご協力をお願いし、2012年度より買い物袋の削減活動を行っています。また、東急リロケーション(株)が展開する滞在型ホテル「東急ステイ」では、歯ブラシなどのアメニティを必要な分だけフロントで提供することで、廃棄物削減に努めています。



レジ袋削減の取り組み

●リフォームで廃棄物削減

(株)東急ホームズの住まいまるごと再生システム「暮らしアップ GREEN」は、基礎や柱など今の家のよい部分を活かすことで、建て替えと比べて、建設廃棄物を約90%削減することができ、地球環境にやさしい住まいを実現しています。また、東急リゾート(株)では、耐震診断や保証、エコロジカルなリフォームを行い、別荘のリフォーム販売「REWORTH」を展開しています。



●パラオ 生ゴミコンポスト

パラオ共和国のリゾートホテル「パラオ・パシフィック・リゾート」では、毎日、食べ残しや段ボールといった廃棄物が排出されます。パラオの平均気温は28～29度で安定しているため、発酵に適しています。ホテルからの廃棄物は、コロール州内のコンポストゴミ処理施設を利用、自然分解して1/3の体積まで減量・堆肥化しています。



パラオ・パシフィック・リゾート

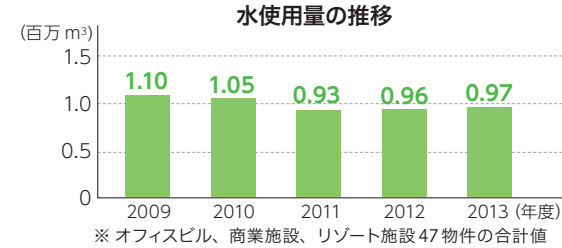


コンポストゴミ処理施設

水資源保全

●水使用量の削減状況

当社グループでは、節水設備の導入や利用改善などで、2013年度は、2009年度比で約11%の削減を果たしました。



●雨水・地下水の利用

「東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山 & VIALA」は、自然調和型リゾートホテルとして2013年に開業しました。緑化に積極的に取り組むほか、節水型トイレの採用や山水の積極採用による上水利用の低減など水資源の保

全にも努めています。

「東急ハーヴェストクラブ箱根甲子園、VIALA 箱根翡翠」でも、敷地内より湧き出る地下水を循環利用するなど、「環境との共生」をコンセプトに水の有効利用に取り組んでいます。



湧き水を利用している「東急ハーヴェストクラブVIALA箱根翡翠」

●多摩川と流域の環境保全

(公財)とうきゅう環境財団は、多摩川および流域における調査、環境活動支援、情報の発信などを通じて、多摩川地域の環境の改善を図っています。

健康配慮

●有害物質の取り扱い

当社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、法令ののっとり適正に処理・手続きを行い、漏えい・放出がないよう厳格に取り扱うとともに、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。

●ご家庭でも安全・安心に楽しく健康づくり

(株)東急スポーツオアシスでは、健康的な生活スタイルの提案・提供を行っています。パパイヤ鈴木さんとクリエーティブユニット「汐留イノベーションスタジオ」が参加して、踊りながら楽しくシェイプアップができる、ダンスDVDと専用マット



ご家庭でも楽しく健康づくり

を開発しました。今後もこれまでのノウハウを活かし、安全・安心で楽しく継続できる運動商品づくりを進めていきます。

●石綿取り扱い教育資格取得

(株)東急ホームズでは、人体に大きな影響を与える石綿についての対応を重視し、業務関係者へ石綿特別教育を実施しています。2014年7月の石綿特別教育講習では、石綿の有害性や取り扱いについて講習会を実施しました。

●健康増進のためのプログラム実施

リゾート施設の「東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山 & VIALA」では、ご宿泊の方ならどなたでも参加いただける、体験ヨガプログラムを実施しています。自然を感じるとともに、宿泊者の方の健康改善に向けた取り組みを進めています。



ヨガが体験できる「東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山 & VIALA」



雇用・労働への取り組み

基本的な考え方

東急不動産ホールディングスグループでは、お客さま満足や企業価値の向上につながるため、従業員一人ひとりが能力を発揮し、生き生きと働くことができる活力ある職場づくりをめざしています。

人材の育成と活用

●人材育成・研修

東急不動産ホールディングスグループでは、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」と捉えています。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中心に人材育成を展開するとともに、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の導入も積極的に進めています。具体的には、5年目キャリア研修や10年目キャリア研修、管理職向けのアセスメント研修などの次の職層を見据えたキャリア支援研修や、ビジネススキル研修やロジカルコミュニケーション研修、法律講座といったテーマごとの研修などを行っています。また、海外への事業展開にも注力していることから、希望者向けの英語研修なども行っています。

●技術力・サービス品質の向上

(株)東急コミュニティーでは、質の高い管理員の養成、建物設備の知識を備えた運営担当者の育成をめざし、入

社時に座学や実技を通じた導入研修を実施しています。最新の設備を備えたマンション管理研修専門施設にて、マンション設備の理解、知識習得、作業実習、サービスマナーなどを習得後、各マンションに配属されます。



マンションライフ 研修センター外観 | マンションライフ研修センター内部

●人事ローテーション制度

東急不動産(株)では、入社9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9年間に、2つの業と2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 ステージ	入社1～9年目 社員級	入社10～15年目 主幹職	入社16年目～ 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 アカウントティング 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

●人権の尊重

「東急不動産ホールディングスグループ行動基準」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するとともに、個人の多様な価値観、個性、プライバシーを尊重するように努めています。また、東急不動産(株)では、新入社員全員に「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。

●女性社員や高齢者の積極的登用

東急リバブル(株)は、女性、シニア、外国人、障がい者の活躍できる環境づくりや、2018年度における管理職の女性比率10%をめざし、「ダイバーシティ推進課」を設置しています。また、2014年4月には、本人に意志があり、社内基準を満たす社員を70歳まで継続して雇用する「キャリアエキスパート再雇用制度」も設けました。女性の活躍推進とともに、今後増加するシニア社員に対しても、豊富な経験や人脈などを活かし、組織的に活躍できる職場づくりに積極的に取り組んでいます。

VOICE

東急リバブル(株)
流通事業本部
営業サポート課
日吉パートナーオフィス
野澤 栄美



社内保育施設を利用し、育児と仕事を両立しています

勤務日である日曜・祝日は、子どもを預かってもらえる場所が少なく困っていましたが、社内保育施設「リバブルキッズルーム」が開設され、道が開けました。最長20時まで利用できるのをお迎えが間に合います。保育の内容も質が高く安心して預けられます。子どもたちも休日保育が楽しみで待ち遠しいようです。この支援により、不安なく仕事を継続できています。

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

当社グループでは、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年に育児支援制度を変更し、育児休業期間を延長(最大で子どもが1歳半になるまで→2歳になるまで)するなど、より出産・育児のしやすい制度への改善を図りました。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、柔軟な働き方の実現を推進しています。

●「次世代認定マーク」(愛称:くるみん)の認定取得

当社グループでは、くるみんマークの認定(次世代育成支援対策に積極的に取り組む、「基準適合一般事業主」の認定)取得を推進しています。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、基準を満たしたことにより認定されるものです。現在、東急不動産(株)、(株)東急コミュニティー、東急リバブル(株)、(株)東急ハンズ、(株)イーウェル、(株)東急スポーツオアシスが認定を受けています。



特集/ステークホルダー!
ダイアログ

特集/社員座談会

プロジェクト
東日本大震災復興支援

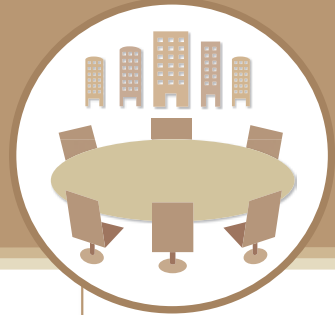
取り組み
お客さま満足への

取り組み
地域社会への

取り組み
環境保全への

取り組み
雇用・労働への

経営体制



経営体制

基本的な考え方

東急不動産ホールディングスグループでは、社会から信頼される企業集団であり続けるため、グループ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。

●ボランティア支援

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のほか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。

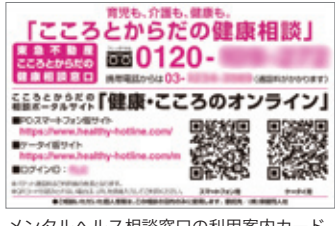
●ワーク・ライフ・デザイン

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持って「デザイン」することにより、それぞれの相乗効果を生み出し、会社と従業員が Win-Win の関係を築くということをめざした「ワーク・ライフ・デザイン」という考え方を取り入れています。たとえば、「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」制度などを、体の休養にとどまらず、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。

従業員の健康増進・モチベーションの向上

●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。このほかに、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てています。



メンタルヘルス相談窓口の利用案内カード

ツイートの開催や、グループ報「クサノネ」や専用ウェブサイトなどの媒体を通じた従業員・職場間の相互理解促進などを通じて、コミュニケーションの活性化や明るく風通しのよい組織風土づくりを推進しています。



グループ報「クサノネ」

●ナレッジ・フォーラム、ナレッジ・カフェの開催

東急不動産ホールディングス(株)では、グループ従業員のモチベーションアップや組織風土改革、先進企業との交流による知識向上を目的として、グループ従業員を対象とした「ナレッジ・フォーラム」を開催しています。さまざまな分野で活躍するトップランナーの経験や知見をお話しいただいています。また、当社グループ間の相互理解の促進を目的として、2014年度から「ナレッジ・カフェ」を開催しています。各回のテーマに精通するグループ各社の現場のリーダーを招き、事業やトピックスについて、情報を共有しています。



ナレッジ・フォーラムの様子

●クサノネプロジェクト

クサノネプロジェクトは、当社グループ約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の名称です。当社グループ従業員がお互いを知り、活発なコミュニケーションを深め協力することで、お客さまによりよい商品・サービスが提供できる強い企業集団を作っていこうという考えのもと、2012年度に発足しました。体験ゴルフレッスンや駅伝大会などのスポー

コーポレートガバナンス

●ガバナンス体制

東急不動産ホールディングス(株)がグループ経営を推進し、各事業会社が業務執行します。

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。

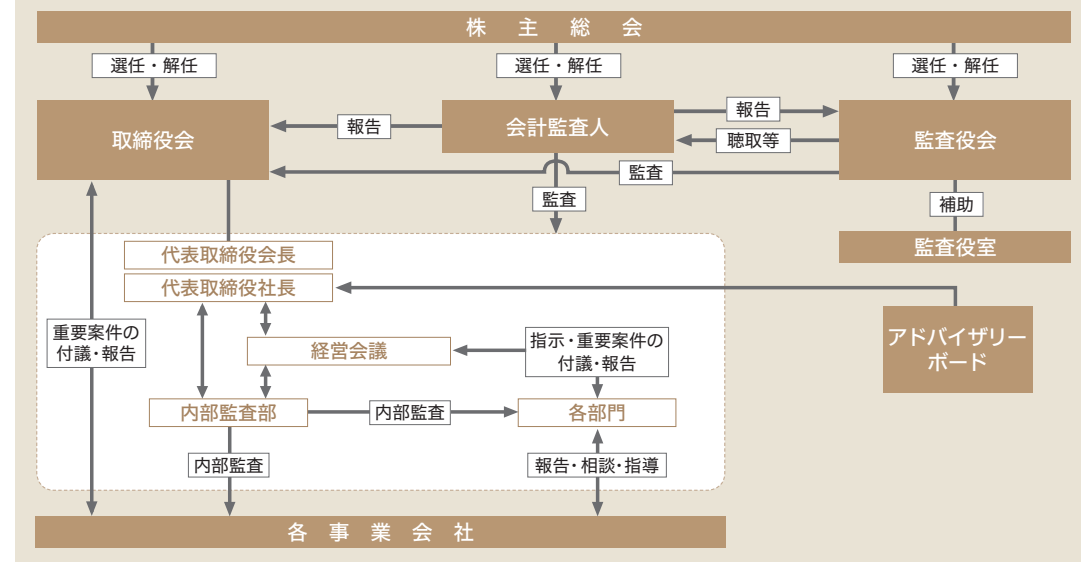
効率的かつ健全なグループ経営のため、最適なコーポレートガバナンスの仕組みづくりを追求しており、重要な計画案・実施案等の審議機関として経営会議を設置するとともに、経営の効率化・意思決定の迅速化等を図

るため執行役員制度を導入しています。また、「お客さま視点」や「社会課題」を踏まえ、外部有識者から広く有益な助言・提言を受けることを目的として6人で構成されるアドバイザリーボードを設置しています。経営の透明化、社会ニーズや期待の把握に積極的に取り組んでいます。

●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ホールディングスグループの内部統制システムを推進しています。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

東急不動産ホールディングスグループでは、「東急不動産ホールディングスグループ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、「東急不動産ホールディングスグループ行動基準」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「東急不動産ホールディングス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

当社グループ各社では、「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。2013年度は、ソーシャルメディア、優越的地位の濫用、お客さまへの対応などをテーマとした、グループ従業員向け



コンプライアンス研修

東急不動産ホールディングスグループ行動基準

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

のコンプライアンスセミナーを計4回実施しました。また、東急不動産(株)、(株)東急コミュニティー、東急リパブル(株)などでは、啓発活動のひとつとして「コンプライアンス・イーラーニング」を実施し、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、従業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、従業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。

●ヘルプラインの運用体制

当社グループでは、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・ヘルプライン窓口(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窓口をあわせて設置し、従業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

当社グループでは、反社会的勢力との一切の関係遮断を「東急不動産ホールディングスグループ行動基準」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従業員に対する教育・周知徹底を図っています。

リスク管理体制

●日常業務における管理体制

東急不動産ホールディングス(株)では、「リスク管理基本規程」を定め、リスクを包括的・体系的に管理し、当社グループにおける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

東急不動産ホールディングス(株)では、災害時など、当社グループにおいて重大な損失の危険が発生した場合は、「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的確な対応を行います。「緊急時対応基本マニュアル」や各種危機への個別マニュアルを策定し、有事への備えを行っています。また、各事業会社において業務を中断させないための事業継続計画(BCP)を策定するほか、震災対応訓練や従業員対象のCPR(心肺蘇生法)訓練を実施しています。



CPR訓練

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。

●個人情報の保護

当社グループ各社では、関連する法令などを遵守するため、個人情報の保護に関する方針、規程、マニュアル等を整備し、従業員への研修を行うことで、個人情報の取り扱いに関する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、安全管理が図られるよう、適切な監督を推進しています。(株)東急コミュニティー、東急リパブル(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、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グループでは、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。

●IR活動

当社グループでは、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。東急不動産ホールディングス(株)は、大和インバスター・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、2013年「優秀賞」を受賞、Gomezによる「IRサイト総合ランキング2014」においても「銅賞」に選定されました。



大和インバスター・リレーションズ
2013インターネットIR・ベスト企業賞「優秀賞」



Gomez IRサイト総合
ランキング2014「銅賞」

特集/ステークホルダーダイアログ

特集/社員座談会

プロジェクト
東日本大震災復興支援

取り組み
お客さま満足への

取り組み
地域社会への

取り組み
環境保全への

取り組み
雇用・労働への

経営体制

東急不動産ホールディングスグループ概要

会社概要
(2014年3月31日時点)

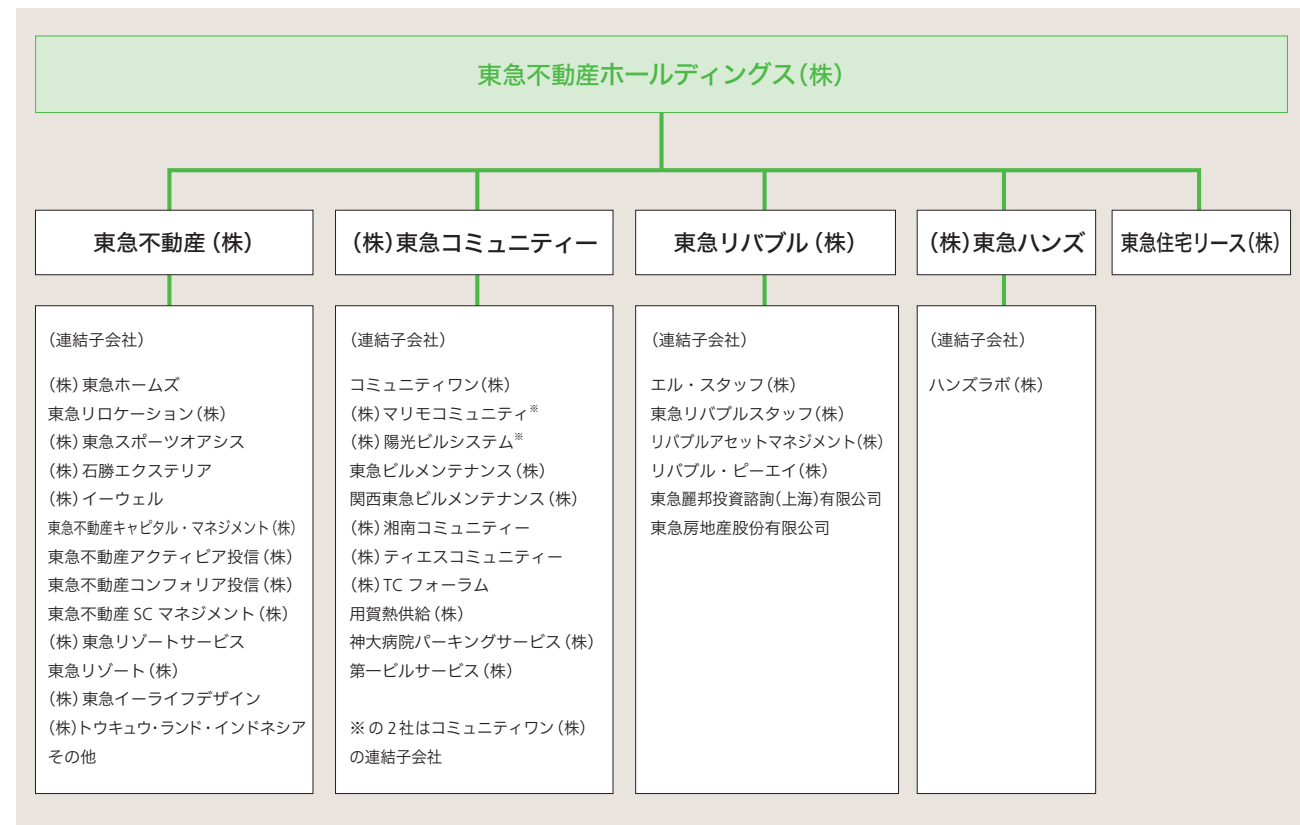
商号：東急不動産ホールディングス株式会社
Tokyu Fudosan Holdings Corporation
設立：2013年(平成25年)10月1日
本社所在地：東京都渋谷区道玄坂 1-21-2 新南平台東急ビル

代表取締役社長：金指 潔
資本金：60,000百万円
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本業に取り組み、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。

東急不動産ホールディングスグループ



東急住宅リース(株)は、2015年4月より営業開始予定です。

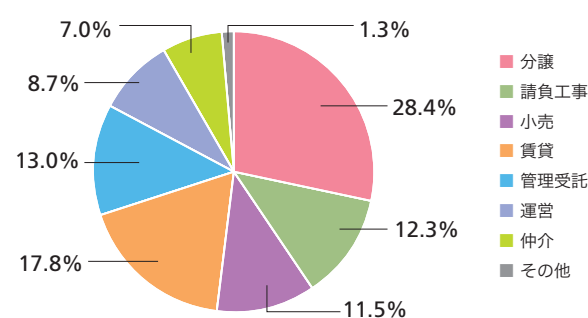
経営指標

■業績ハイライト(連結) (単位: 億円)

連結	2011年度	2012年度	2013年度
営業収益	5,568	5,959	7,141
営業利益	501	520	614
経常利益	349	399	506
当期純利益	342	221	237
総資産	17,448	17,184	17,898
純資産	2,753	3,070	3,692

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 2013年度(連結)



第三者意見

明治大学 経営学部 特任准教授
損害保険ジャパン日本興亜株式会社
CSR部 上席顧問

関 正雄氏



東急不動産ホールディングスはCSR経営に力を入れ、世界的なSRIインデックスに組み入れられるなど高い評価を受けています。今後も、ステークホルダーとの対話を深めながら、さらなる進化への努力を継続されることを望みます。

1 トップ・コミットメントと社員参加を強みとして

持株会社体制への移行という節目の年に、新グループの経営理念にCSRをしっかりと位置づけたことを高く評価します。成長戦略とCSRは企業の両輪であるという、トップメッセージは力強く、明快です。新体制においてさらにグループとしてのシナジー効果を出しつつ、本業を通じた社会課題解決に向けた取り組みを強化する、というトップの強い意思を感じます。また、震災復興に継続的・長期的に取り組むことにコミットしている点も、高く評価します。

トップ・コミットメントに加え、グループの将来ビジョンづくりに社員が主体的に関わったことも、特筆すべき点です。CSRレポートからも、読み手としての社員を重視し、問題意識や参加意識向上を狙っていることが伺えます。

今後も、トップの強いリーダーシップと社員参加の風土という、組織としての強みを生かして、得意とする街づくりやライフスタイル創出の分野などにおいて、急激に変化する日本社会の諸課題と正面から向き合い、持続可能な未来への取り組みを加速させていただきたいと思えます。

2 計画・行動・評価・改善のサイクルとCSR報告の一体化を

上述のトップ・コミットメントと社員参加をいかにCSRの観点で生かし、具体的成果につなげるかのカギは、マネジメ

ント体制にあると考えます。本業を通じて解決すべき社会課題のなかで、何を優先し注力するのか、いつまでに誰が何をするのか、中期目標や年度目標を立てて進捗状況をチェックするという、CSRマネジメントを確立し動かしていくことが必要です。

その観点からすると、CSRレポートを読んでも、グループ各社・社内各部門の計画と行動、評価と改善という、いわゆるPDCAサイクルが見えてきません。CSR推進委員会がどう機能しているのか、社員ワークショップでの意見や提言がどう課題設定に結びついたのか、といった点も見えません。レポートには、過去1年の取り組みや実績を紹介するだけでなく、未来に向けての目標を開示しその進捗や取り組みプロセスをも記載すべきであり、そうしてCSRマネジメントの一環に位置付けることによって、CSR報告はより効果的な推進力になると考えます。

3 人権尊重の視点を広げること

本年度のレポートからは、企業としてダイバーシティ推進に力を入れ、女性活躍推進にも積極的に取り組んでいることが伝わってきます。しかし、加えて、ダイバーシティにおける重要課題のひとつである、障がい者雇用の現状と課題についても記載することが必要と考えます。また人権に関しては、目線が社内に留まっており、バリューチェーン全体やステークホルダーの人権にまで視点を広げた取り組みがなされていないと感じます。国際的にも、人権侵害の未然防止と、事業にかかわる幅広い人権尊重は企業にとって重要な課題です。今後の取り組み進展を期待します。

第三者意見をいただいて

東急不動産ホールディングスグループのCSRおよびその報告について、貴重なご意見をいただきましたことにお礼を申し上げます。

東急不動産ホールディングス株式会社が純粋持株会社として発足して1年あまりが経ち、新体制のもとで一層の相乗効果を発揮して社会的責任を果たすことが、ステークホルダーの皆さまからのご期待であると考えております。そのようなご期待にお応えするためにも、CSRを重要な経営課題と位置づけ、「少子高齢社会」や「環境問題」、「都市の魅力向上」といった社会課題



東急不動産ホールディングス株式会社
取締役 専務執行役員

大隈 郁仁

の解決に、事業を通じて貢献していくことが重要であると考えております。

ご指摘いただきました、「CSRのPDCAサイクル管理」につきましては、目標を設定し、その進捗を把握し適切に開示することで、より透明性の高い報告を心がけてまいります。また、「人権の尊重」につきましても、グローバル規模で非常に重要な課題と位置づけられていることを十分に認識し、社内だけでなく、バリューチェーン全体を見通して、より幅広い視点での取り組みを強化していきたいと考えています。

今後も社会の皆さまから必要とされ、親しまれる企業集団であるために、グループのリソースやノウハウを活用してCSRに取り組んでまいります。関さまより引き続きご指導を賜れますよう、お願い申し上げます。