

CSR

東急不動産ホールディングスグループのCSR

トップコミットメント

お客さまへの価値創造

サービス・品質の向上

安全・安心の追求

少子高齢社会への対応

コミュニケーションの促進

環境保全への取り組み

地域社会への貢献

雇用・労働への取り組み

経営体制

SRIインデックスへの選定

統合報告書・CSRレポート

ESG投資家の皆さまへ

個人投資家の皆様へ



株主優待情報



中長期経営計画

Value Frontier 2020

CSR



東急不動産
ホールディングスグループの
復興支援
プロジェクト
東日本大震災

日本に
笑顔を

日本中に笑顔があふれますように。

お客さまへの価値創造



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社会といった課題に対応し、お客さまに合った価値のある商品・サービスを提供することで、お客さまの満足の追求に取り組んでいます。

サービス・品質の向上

安全・安心の追求

少子高齢社会への対応

コミュニケーションの促進

- CSR

東急不動産ホールディングスグループのCSR

> トップコミットメント

■ お客さまへの価値創造

> サービス・品質の向上

> 安全・安心の追求

> 少子高齢社会への対応

> コミュニケーションの促進

環境保全への取り組み

地域社会への貢献

雇用・労働への取り組み

経営体制

> SRIインデックスへの選定

> 統合報告書・CSRレポート

> ESG投資家の皆さまへ

> 個人投資家の皆様へ



> 株主優待情報



> 中長期経営計画

Value Frontier 2020

> CSR



東急不動産
ホールディングスグループの
復興支援
プロジェクト
東日本大震災



サービス・品質の向上

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お客さまのニーズを把握し、「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。これまで、お客さまから特に声が多かった水回りの調査から、MEUPで開発した、オリジナルのキッチン・洗面化粧室・浴室を物件に導入し商品化しています。



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、2つの洗面カウンターをご提案

東急不動産（株）

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※でお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。

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「ホスピタリティ感度向上プログラム」を開発しました。

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。

※（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）



研修の様子



スタッフボード

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

CSR

東急不動産ホールディングスグループのCSR

トップコミットメント

お客さまへの価値創造

サービス・品質の向上

安全・安心の追求

少子高齢社会への対応

コミュニケーションの促進

環境保全への取り組み

地域社会への貢献

雇用・労働への取り組み

経営体制

SRIインデックスへの選定

統合報告書・CSRレポート

ESG投資家の皆さまへ

個人投資家の皆様へ



株主優待情報



中長期経営計画

Value Frontier 2020

CSR



東急不動産
ホールディングスグループの
復興支援
プロジェクト

日本に
笑顔を

東日本大震災

日本中に笑顔があふれますように。

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標準化するなど、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ています。



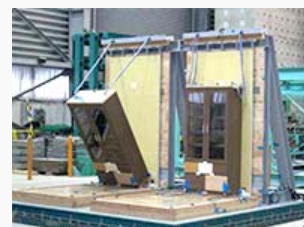
備蓄倉庫備品の一例

東急不動産（株）

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、居住者の皆さまが安全・安心に暮らしていただけるマンションづくりを追求しています。

地震時の家具転倒防止のため、振動台実験を行い、間仕切壁などを家具転倒防止金具取付用補強仕様とし、家具の金具固定の際に十分な壁の強度設定としています。



振動台実験の様子

協力：東急建設（株）技術研究所

東急不動産（株）

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。



（株）東急ホームズ

- CSR

東急不動産ホールディングスグループのCSR

> トップコミットメント

■ お客さまへの価値創造

> サービス・品質の向上

> 安全・安心の追求

> 少子高齢社会への対応

> コミュニケーションの促進

環境保全への取り組み

地域社会への貢献

雇用・労働への取り組み

経営体制

> SRIインデックスへの選定

> 統合報告書・CSRレポート

> ESG投資家の皆さまへ

> 個人投資家の皆様へ



> 株主優待情報



> 中長期経営計画

Value Frontier 2020

> CSR



東急不動産
ホールディングスグループの
**復興支援
プロジェクト**
東日本大震災

日本に
笑顔を

日本中に笑顔があふれますように。

少子高齢社会への対応

シニアライフ事業の展開

東急不動産（株）は、高齢社会の進展と、住まう方に対する意識の変化による新しい住宅ニーズに対応して、「グランクレール」シリーズを展開しています。お客さまが安心して暮らしを楽しむステージとして、バリアフリーの快適な居住空間はもちろん、食事や医療サービスなどの生活支援サービスを提供。健康な方から介護が必要な方まで、多様なシニアライフにお応えするきめ細かなサービスで将来の安心をサポートする、理想の住まいづくりをめざしています。



また、シニアのお客さまが、ご自宅にいながら自分らしく生き生きとした人生を歩み、健康管理や交流を促す仕組みづくりを行うことで、「地域包括ケア」の実現をめざし、2015年より大手デベロッパーとして初めて、シニア向けワンストップ型生活サービスの「ホームクレール」を開始しました。

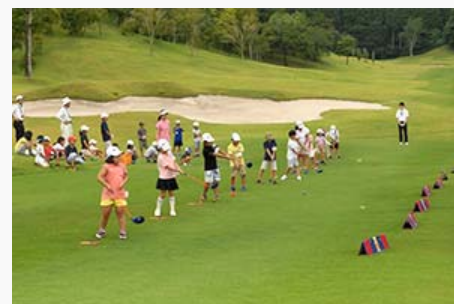
東急不動産（株）、東急イーライフデザイン

ジュニアゴルフレッスン

東急不動産（株）と（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ゴルフ技術・マナーの向上などを目的に、小学生を対象とした「夏休みジュニアゴルフレッスン」を開催しています。2015年度は8月に大多喜城ゴルフ倶楽部(千葉)で開催し、親子ペア26組・子ども51人がプロのレッスンを受け、ゴルフを体験しました。



大多喜城ゴルフ倶楽部



ゴルフレッスンの様子

(株) 東急リゾートサービス, 東急不動産 (株)

マンションを通じた子育て支援

東急リバブル（株）は2015年9月に、「子育て家族のシアワセ創造」をコンセプトにしたリノベーションマンション「ルジェンテ・リベル志木」のモデルルームをオープンしました。専有部には、子育て家族が快適に安心して暮らせる、お子さまの将来を考えた間取り計画「子育て応援プラン」を用意しました。同プランを採用した住宅では、子どもや子育て家族が快適に安心して暮らせるよう、専有部、共用部、管理体制から立地環境、周辺環境に至るまで、専属の認定士によるチェックを受け、ミキハウス子育て総研の「子育てにやさしい住まいと環境」認定を取得しています。



「ルジェンテ・リベル志木」モデルルーム

東急不動産ホールディングス（株）

- CSR

東急不動産ホールディングスグループのCSR

> トップコミットメント

■ お客さまへの価値創造

> サービス・品質の向上

> 安全・安心の追求

> 少子高齢社会への対応

> コミュニケーションの促進

環境保全への取り組み

地域社会への貢献

雇用・労働への取り組み

経営体制

> SRIインデックスへの選定

> 統合報告書・CSRレポート

> ESG投資家の皆さまへ

> 個人投資家の皆様へ



> 株主優待情報



> 中長期経営計画

Value Frontier 2020

> CSR



東急不動産
ホールディングスグループの
**復興支援
プロジェクト**
東日本大震災

日本に
笑顔を

日本中に笑顔があふれますように。

コミュニケーションの促進

お客さまとのコミュニケーション

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、会員組織「東急こすもす会」を運営しています。7万人を超える「東急こすもす会」会員の皆さまと、会員情報誌「こすもす」や会員専用ウェブサイト「こすもすweb」を通して、コミュニケーションを深めています。



会員情報誌「こすもす」

東急不動産ホールディングス（株）

テナントさまとのコミュニケーション

東急不動産（株）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過ごしていただくため、フリーペーパー「おふいすと」を発行しています。また、（株）イーウェルと提携して、東急不動産グループ独自の優待情報をご利用いただける入居テナントさま専用ウェブサイト「おふいすとCLUB」を提供し、ご好評いただいています。



フリーペーパー「おふいすと」

（株）イーウェル, 東急不動産（株）