

コロナ禍で変わる新しい社会への適応

Interview

デジタル社会の到来で、新しいライフスタイル創造へ

星野 浩明 東急不動産ホールディングス株式会社 執行役員 一般管理担当

新型コロナウイルスの影響で、距離・場所・時間の価値観に大きな変化が生まれています。テレワークやEコマースの普及、今後は規制緩和の動きも含めて、あらゆる取引のデジタル化が進んでいくでしょう。個人・法人を問わず、オンラインとオフラインの使い分けが進む一方、両者の融合も進んでいくものと思います。

テレワークの普及に伴い、オフィスのあり方や需要に関するメディア報道が増えました。オフィスは偶発的な気づきや発想を得る場であり、従業員のエンゲージメントを高める場へと役割がより明確化され、その過程で新たな需要も出てくるものと思います。働く場は、会社や自宅、コワーキングスペース、リゾート地など、それぞれの職務やライフスタイルに応じて、多様に使い分けがなされていくでしょう。当社グループは、会員制シェアオフィス「ビジネスエアポート」をいち早く展開してきましたが、こうした新たな需要を捉えるとともに、従来のオフィスも変化に合わせたバージョンアップを繰り返していくことが、私たちデベロッパーの役割だと考えています。

アフターコロナの変化として、在宅需要の拡大、あらゆる消費行動のデジタル化などのトレンドを予測しています。各事業では、コロナ禍における感染対策と事業継続の両立を図るとともに、このような変化を事業機会として捉え、新たな商品やサービスの提供に取り組んでいます。コロナ禍以前より、小売業におけるEコマースは年々拡大していましたが、今後は体験消費、非日常消費など、これまでリアル中心で完結していた消費行動のデジタル化も進み、お客さまにとってオンライン・オフラインの境界は取り払



われていきます。私たちは、このような価値観や生活様式の変化に対応した取り組みを各事業で加速させていきます。

ダイバーシティや個が重んじられる現代において、本格的なデジタル社会の到来は、自分らしい生き方を実現しやすい社会になるのではないのでしょうか。お客さまとの豊富な接点を持つグループとして、住む・働く・過ごすといったフィールドで、それぞれの自分らしい生き方をサポートし、個々の生活者に寄り添うことで、新しいライフスタイル創造につなげていきたいと思っています。

多様なアセットに関与するグループとして、私たちはこれまでリアル空間の価値を高め、エリアやコミュニティの価値向上をめざしてきましたが、デジタル化が進んでも、この大きな方向性は変わりません。デジタル技術を活用し、お客さまの利便性や体験価値(UX)を高めることで、関与アセットの価値を最大化させ、魅力ある都市生活の創造に寄与していきたいと考えています。

▶ 予測される社会の変化と関連する事業

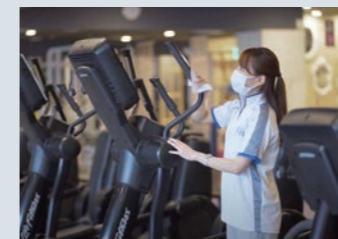
トレンド	行動変容・変化	主に関連する事業
テレワークの不可逆的普及	<ul style="list-style-type: none"> テレワークやオンライン会議の定着 テレワークに対応した制度設計・評価体系 オフィスに求める機能・役割の変化 	<ul style="list-style-type: none"> 都市事業(オフィスビル、シェアオフィス) 住宅事業 ウェルネス事業(ホテル、リゾート)
在宅需要の拡大/ 健康増進意識の向上	<ul style="list-style-type: none"> 移動の減少、自宅滞在時間の増加 運動時間の増加 	<ul style="list-style-type: none"> 住宅事業 管理事業 ウェルネス事業(ヘルスケア)
あらゆる消費行動のデジタル化	<ul style="list-style-type: none"> Eコマースの不可逆的普及 非日常消費のデジタル化・オンライン化 インターネット利用、オンライン交流の増加 取引・契約のオンライン化 	<ul style="list-style-type: none"> 全事業 (特に商業施設、物流施設、東急ハンズ)
リモート学習・医療などの普及/ データ利活用の拡大	<ul style="list-style-type: none"> 規制緩和、旧来からの社会慣習の打破 スマートシティ開発の進展 リモート就活の定着、オンライン授業の浸透 	<ul style="list-style-type: none"> 都市事業(オフィスビル、商業施設) 住宅事業、管理事業(リフォーム工事) ウェルネス事業(ヘルスケア)

お客さまへのサービスを継続するために

運営・販売・管理に関わる事業は、直接お客さまと接する機会が多い事業です。感染拡大防止の施策と並行しながら、テレワーク環境を活かしてIoT活用を推進するなど、非接触を図り、事業継続に取り組んでいます。

- ▶ **東急コミュニティー**：マンション居住者・組合向けサイト「Life Time Portal」にて、理事会や駐車場契約のWeb化などを順次リリース
- ▶ **東急リパブル**：オンライン接客を導入し、非対面での営業を実施
- ▶ **東急ハンズ**：Eコマースに注力し、巣ごもり消費アイテムを拡販
- ▶ **学生情報センター**：オンラインによるIT重要事項説明の推進、アテンドなしVR内覧、入居学生へのオンラインワークショップを提供
- ▶ **東急スポーツオアシス**：24時間オンラインフィットネスアプリ「WEBGYM」やオンラインレッスンを一定期間無料提供

感染拡大防止施策の事例



マシン・利用器具などの定期的な消毒・除菌
(東急スポーツオアシス新宿24Plus)



アクリル板を設置したフロントでの接客
(豊科東急ホテル)

グループ従業員の安全を守るために

2020年4月に発出された緊急事態宣言以降、当社グループはその家族の安全確保と事業継続を図るべく、迅速かつ柔軟な対策を講じてきました。

当社グループの事業会社は、その多くが東京都に本社を構えています。緊急事態宣言中、在宅勤務可能な従業員は原則出勤を控え、不要不急の会合や出張は自粛しました。オンライン会議を積極的に活用し、出社が必要な際は時差出勤を推奨するなど、感染リスクの低減を図りました。

なかでも、東急不動産ホールディングスおよび東急不動産では、2019年8月の本社移転時より、多様で柔軟な働き方や新しいワークスタイルを実現するため、移転を機にすべてのパソコンを軽量化するなど、IT環境や制度の整備に取り組んできました。テレワーク実施の準備を進めてきた結果、緊急事態宣言時に在宅勤務への移行をスムーズに行うことができました。

採用面接や新人研修もリモートで実施し、時間や場所にとらわれない採用活動および人財育成に取り組みました。

Interview

シニア住宅の現場から (東急イーライフデザイン)

グランクレーン世田谷中町
ケアレジデンス 介護長 田中 郁江



介護住宅では、スタッフがさまざまなサポートを必要とするご入居者の生活に24時間体制で寄り添っています。ご入居者を守る使命感が高く、コロナ禍では「持ちこまない、拡げない」を指針として、感染予防対策を強化し、危機意識をもってご入居者に接しています。時間制限でのオンライン面会とロビー面会も開始しました。喜ばれるお顔を拝見することが、スタッフの活力とチーム力につながります。



ご入居者とご家族のオンライン面会の実施(グランケアあざみ野)

宣言解除後は、グループ全体で「新しい生活様式」の実践を続けています。各事業会社の本社では、3密回避のために出勤率を抑制し、検温や着席記録、手指アルコール消毒の設置などにより、感染予防対策を徹底しています。

運営・販売・管理の現場においても、衛生管理を強化し、出勤時の検温、マスク・手袋やフェイスシールドの着用、ソーシャルディスタンスの確保、換気、室内・器具の消毒などを徹底しています。

▶ 育児中の従業員への対応(6月末日まで)

感染拡大防止による保育園・小学校などの臨時休園・休校に伴い、育児中の従業員が在宅勤務やフレックス勤務、時間外休憩などの制度を活用し、柔軟な働き方ができるようにサポートしてきました。やむを得ず休業せざるを得ない場合にも、年次有給休暇とは別途、特別休暇(有給)を付与し、安心して働ける体制を整備しました。