

## サステナビリティ

東急不動産ホールディングスグループのサステナビリティ

### 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

統合報告書・CSRレポート・環境経営レポート

ESG投資家の皆さまへ（対照表）

主な外部からの評価

個人投資家の皆様へ



株主優待情報



長期ビジョン

GROUP VISION 2030

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 日本中に笑顔が戻るように。



## 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

－ サステナビリティ

⊕ 東急不動産ホールディングスグループのサステナビリティ

■ 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

> 統合報告書・CSRレポート・環境経営レポート

⊕ ESG投資家の皆さまへ（対照表）

> 主な外部からの評価

> 個人投資家の皆様へ



> 株主優待情報



> 長期ビジョン

GROUP VISION 2030 ▶

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

日本中に笑顔が広がりますように。

緑をつなぐ  
プロジェクト

東急不動産ホールディングス

## 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、東急不動産SCマネジメント（株）、東急リゾート&ステイ（株）、東急ステイ（株）、（株）東急イーライフデザイン

## テナント満足度調査

東急不動産SCマネジメント（株）では、主な商業施設への出店テナントの店長を対象に、同社の運営（リレーション、安全管理、テナントで働くの皆さまの労働環境等）に関する満足度調査を毎年1回実施しています。アンケートの回答をもとに各施設の課題を抽出し、改善に取り組んでいます。

---

東急不動産（株），東急不動産SCマネジメント（株）

サステナビリティ

東急不動産ホールディングスグループのサステナビリティ

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

統合報告書・CSRレポート・環境経営レポート

ESG投資家の皆さまへ（対照表）

主な外部からの評価

個人投資家の皆様へ



株主優待情報



長期ビジョン

GROUP VISION 2030



## 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）

### 明確な避難計画策定と定期的な避難訓練の実施

当社グループでは、各々の施設において消防法にのっとり明確な消防計画を作成するとともに、所轄消防署の指導に従ってテナント従業員等に対し、通報、避難、消火等の訓練を毎年行っています。

東急不動産（株）、（株）東急コミュニティー、東急不動産SCマネジメント（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Re・デザインの「住まいるごとリフォーム」は、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」へと再生。また、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Re・デザイン



サステナビリティ

東急不動産ホールディングスグループのサステナビリティ

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

- 統合報告書・CSRレポート・環境経営レポート

ESG投資家の皆さまへ（対照表）

- 主な外部からの評価

個人投資家の皆様へ



株主優待情報



長期ビジョン

GROUP VISION 2030

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

日本中に笑顔が広がりますように。

緑をつなぐ  
プロジェクト

東急不動産ホールディングス

## 少子高齢社会への対応

### シニア住宅事業による社会課題への取り組み

現代の日本は65歳以上の人口が27%を超え、社会の高齢化がますます加速する一方、シニア世代が安心して住み続けられる住宅の供給数は圧倒的に不足しています。また、コミュニティの希薄化などによって高齢者・要介護者が孤立するケースも多く見られます。当社グループは、10年以上にわたって蓄積してきた豊富な経験・ノウハウを活かし、地域の方々に対するサポートとして、地域包括ケアや地域の方々にもご参加いただける多世代交流にも取り組んでいます。今後も、当社グループが提供した住宅にお住まいの方々だけでなく、地域の方々にも“いつまでも自分らしい暮らし”を実現していただけるよう、高齢者の生活をサポートしていきます。

### 多世代が住み続けられる、長期持続的な街づくりプロジェクト

当社グループは、健康寿命の延伸に伴うライフステージの変化や多世代交流などの社会課題を踏まえ、「世代循環型の街づくり」というコンセプトのもと、分譲マンションとシニア住宅の複合開発である「世田谷中町プロジェクト」（東京都世田谷区）を街びらきました（2017年）。世田谷中町プロジェクトの特徴は、あらゆるライフステージに応え、年齢を重ねても楽しく、安心して、健康的に暮らし続けられる街づくりです。多世代近居による暮らしの安心、同一地域での多様な住まい方の実現など、高齢化が進む現代社会のニーズを捉えた当プロジェクトは、東京都の「一般住宅を併設したサービス付き高齢者向け住宅整備事業」の第1号に選定されました。

### シニア住宅事業におけるSDGs目標



グランクレール世田谷中町（シニア住宅）



ブルンズシティ世田谷中町（分譲マンション）



世田谷中町まつり（緑日の様子）



世田谷中町まつり（タウン内散策の様子）

東急不動産（株）、（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。夏休みに実施する小学生を対象とした当レッスンイベントは、2019年で12回目を迎え、これまでに約800名以上もの方にご参加いただき、ジュニアゴルファーの裾野拡大と将来有望なゴルファーの育成の場として実施してきました。2019年は8月に大多喜城ゴルフ倶楽部(千葉県)で開催しました。(写真は2018年の様子)



大多喜城ゴルフ倶楽部



ゴルフレッスンの様子

東急不動産（株）, 東急リゾート&ステイ（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

東急リバブル（株）

－ サステナビリティ

東急不動産ホールディングスグループのサステナビリティ

■ 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

> 統合報告書・CSRレポート・環境経営レポート

ESG投資家の皆さまへ（対照表）

> 主な外部からの評価

> 個人投資家の皆様へ



> 株主優待情報



> 長期ビジョン

GROUP VISION 2030 ▶

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



日本中に笑顔が広がりますように。

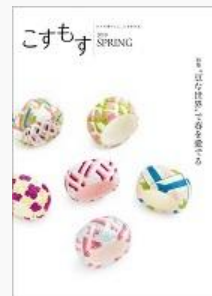


## コミュニケーションの促進

### 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。10万人を超える「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。特に、2021年に実施したお客様満足度調査では、92.2%の会員様から「満足している」とのご意見を頂きました。今後もお客様とのコミュニケーションの深化に努めてまいります。

また、2021年度からは“企業がいかに自社の顧客を大切に扱っているか、また顧客ロイヤルティをうまくうみだせているか”を測定する「推奨者の正味比率（NPS®）」の測定を開始しています。お客様からのご意見を分析し、より良いサービスのご提供に努めて参ります。



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」

東急不動産（株）、（株）イーウェル