株式会社 アサヒ ファシリティズ CSR REPORT 2014

株式会社 アサヒ ファシリティズ

本　　社	東京都江東区南砂2-5-14	〒136-0076	TEL:03(5683)1181
北海道支店	札幌市中央区大通西4-1	〒060-0042	TEL:011(231)3332
東北支店	仙台市青葉区国分町3-4-33	〒980-0803	TEL:022(211)1631
東京本店	東京都江東区南砂2-5-14	〒136-0076	TEL:03(5683)1181
横浜支店	横浜市西区花咲町6-145	〒220-0022	TEL:045(411)2061
名古屋支店	名古屋市中区錦2-2-13	〒460-0003	TEL:052(231)8821
大阪本店	大阪市中央区北浜2-6-26	〒541-0041	TEL:06(6201)8661
京都支店	京都市中京区壬生賀陽御所町3-1	〒604-8811	TEL:075(812)1071
神戸支店	神戸市中央区磯上通7-1-8	〒651-0086	TEL:078(271)0222
広島支店	広島市中区橋本町10-10	〒730-0015	TEL:082(222)7500
九州支店	福岡市博多区博多駅前2-2-1	〒812-0011	TEL:092(441)3767
四国営業所	高松市西内町12-11	〒760-0022	TEL:087(851)1330

お問い合わせ先
本社 企画室
TEL:03(5683)1191
http://asahifm.com/

ミックス 責任ある木質資源を使用した紙 FSC® C017928 www.fsc.org

Vegetable oil INK for waterless printing Non VOC INK Version 2

このレポートは、環境への配慮のため、FSC®認証紙、植物性インキを使用し、
印刷工程では有害廃液を出さない水なし印刷を採用しています。

発行:2014年4月

45th Anniversary

ASAHI FACILITIES INC.

CSR REPORT 2014

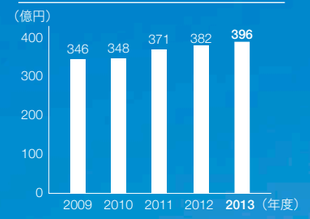
株式会社 アサヒ ファシリティズ

建物は
その機能を長期にわたって発揮してこそ
優良な資産となります。
わたしたちは、建物の生涯を通じたパートナーとして
お客様の「想いがかたち」となった建物を
大切な資産としてお預りします。

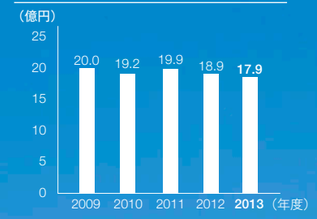
会社データ

商号	株式会社 アサヒ ファシリティズ
設立	1969年3月1日(昭和44年)
資本金	4億5,000万円
本社所在地	東京都江東区南砂2丁目5番14号
営業拠点	札幌・仙台・東京・横浜・名古屋・大阪・京都・神戸・高松・広島・福岡
従業員数	1,328名(2013年12月31日現在:パート含まず)
売上高	396億円(2013年12月期)
経常利益	17.9億円(2013年12月期)
管理物件数	1,697物件(2013年12月31日現在)

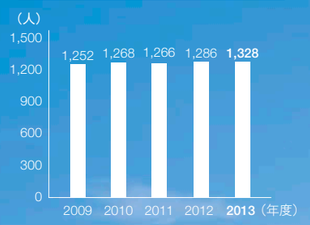
売上高



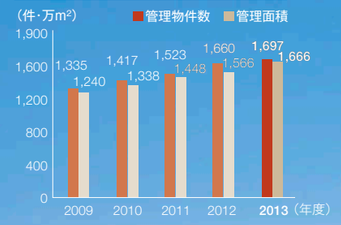
経常利益



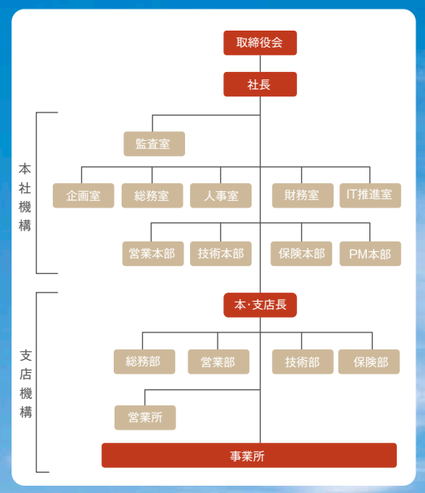
従業員数



管理物件数・管理面積



組織図



●竹中グループの主な会社一覧

建設事業	(株)竹中工務店、(株)竹中土木、(株)竹中道路、(株)朝日ビルド、(株)東京朝日ビルド、(株)TAKイーヴァック、(株)TAKリビング、(株)朝日興産
マネジメント・エンジニアリング事業	(株)TAKシステムズ、(株)TAKエンジニアリング、(株)TAKキャピタルサービス、(株)TAK-QS、(株)クリエイト・ライフ
その他の事業	(株)裏磐梯高原ホテル

編集方針

本レポートは、アサヒファシリティズのCSRに関する基本的な考え方や2013年度の主な活動とその成果をお伝えするコミュニケーションツールとして取りまとめたものです。特集ページではアサヒファシリティズの45年についてまとめています。
以降のページは「CSRマネジメント」「社会との共生」「環境との共生」の3部構成で編集しています。
本レポートを通して、当社のCSR活動をステークホルダーの皆さまにご理解いただけるよう、わかり易い報告を心がけました。

対象期間

2013年1月~2013年12月
(一部、対象期間以外の活動内容も含まれます)

対象範囲

(株)アサヒファシリティズの活動を中心に、一部竹中グループの活動を含んだ内容としています。

参考にしたガイドライン

・GRI「サステナビリティレポーティング ガイドライン」第3.1版
・環境省「環境報告ガイドライン」2012年度版

発行

今回:2014年4月
前回:2013年4月　次回:2015年4月(予定)

●事業の概要

不動産管理事業
各種建物の管理業務の受託と企画、コンサルタント
(設備、警備、清掃、環境衛生、事務、用品販売など)

不動産賃貸事業

不動産仲介事業

建設事業
保全改修工事の請負

保険代理事業
損害保険代理業務ならびに生命保険募集業務

リース事業

売店事業

CONTENTS

トップメッセージ …… 03

特集 アサヒファシリティズ45年の歩み …… 05

CSRマネジメント

アサヒファシリティズのCSR …… 09
- 企業理念
- 企業理念カード
- 竹中グループCSRビジョン
- ステークホルダーとの関係
- アサヒファシリティズの主なステークホルダー
- CSR推進体制

コーポレート・ガバナンス/リスクマネジメント …… 11
- コーポレート・ガバナンス
  - 基本的な考え方
  - 推進体制
- リスクマネジメント
  - 基本的な考え方
  - 危機管理規定の制定
  - 事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan)

情報セキュリティ …… 12
- 基本的な考え方
- 推進体制

コンプライアンス …… 13
- 基本的な考え方
- 企業行動規範
- 推進体制
- 教育・啓発

社会との共生

お客様とともに …… 15
- 最良の品質をお届けするために
- 不動産管理事業の取り組み
- 保険代理事業の取り組み

お取引先とともに …… 21
- 基本的な考え方
- 「下請法」への対応
- 協力会社との良好な関係を維持
- 協力会社と連携して安全確保に注力
- 清掃事故ゼロを目指した取り組み

従業員とともに …… 23
- 人材育成とキャリア支援
- 仕事と生活の調和を目指した職場づくり
- 安全・快適な職場づくり

地域社会とともに …… 27
- 企業市民としての社会貢献活動
  - 基本的な考え方
  - 文化・社会貢献活動
  - 地域への貢献
  - 外部表彰

環境との共生

環境保全への取り組み …… 29
- 基本的な考え方
- 環境マネジメント
- グリーン調達・グリーン購入
- オフィス環境活動
- エネルギー技術者の育成
- 環境関連技術・サービスの開発と適用
- 活動事例　フリークーリング有効活用
  蓄熱層の放熱条件の改善

変革に挑戦し続け、すべてのステークホルダーから信頼され続ける企業として、サステナブル社会の発展に貢献してまいります

アサヒファシリティズは、本年3月1日に創立45周年を迎えました。
1969年の会社設立以来、竹中グループの中で建物ライフサイクルの運用段階における運営・維持管理事業を担ってまいりました。お客様やお取引先をはじめ私たちを支えてくださった多くのステークホルダーの皆さまの温かいご支援、ご協力のもとに活動を続けてこられましたことを心から感謝申し上げます。
これからも、建物が生涯を通して使命を最大限に発揮し続けるための最良のパートナーを目指して、何よりもお客様の事業発展の一助として、高品質できめ細かなサービスをご提供してまいります。

人・社会・環境との共生

アサヒファシリティズは、「顧客に替わって資産及びその環境を常に最良の状態に維持運用することによってより大きな価値を創出し社会に貢献する」という経営理念を掲げています。当社の事業は建物の生涯に携わるものであり、ビルの建築時からその役割を終えるまで、その期間は数十年間に及びます。私たちの事業は、お客様やお取引先との信頼関係が何より重要となります。社会から信頼・共感される企業であり続けるには、企業倫理・法令遵守の徹底はもちろんのこと、ステークホルダーの皆さまへの責任をどのようにして果たしていくべきか真摯に向き合わなければなりません。アサヒファシリティズは、これからも皆さまの声に耳を傾け、人・社会・環境と共生できる企業として建物管理を通じて社会に貢献する経営を進めてまいります。
先の中期経営計画において、2013年度は売上高384億円、経常利益17億5千万円の達成を目指してまいりました。注力してきました維持管理データを活用したご提案による修繕・改修工事等の受注が寄与し、売上高、経常利益ともに目標を達成することができました。2014年度から始まる新3か年経営計画では、安定経営の確保を目指し、持続的成長を支える基盤強化を進めるとともに、時代の変化を見据えた活動にも着手してまいります。新たな経営計画のもと、着実な成長を通じて経済的発展への貢献を目指してまいります。

お客様の課題解決支援を通した社会への貢献

東日本大震災以降、省エネルギー化の一層の推進は社会的な課題となっています。また、建物の運用段階における環境負荷の低減は、運用コストの低減だけでなく、建物の「価値」を高めるため、お客様の重要な課題となっており、建物管理会社の役割と責任は、ますます大きくなっていると実感しています。
アサヒファシリティズは、お客様の建物を熟知している現場の知見・ノウハウを活用した効率的なオペレーションや改善・改修の提案など、効果的な省エネルギー活動に取り組んでおります。さらに多様化するお客様のご要望に応えたエネルギーマネジメントサービスを提供してまいります。電力供給の自由化に対応し、最適なエネルギー需給の環境をお客様に提供していくこともその一例です。
こうした新たな課題への対応も含め、お客様の課題解決をより高いレベルで支援することを目指し「技術研修センター実」での研修を中心にエンジニアの育成に注力しています。
アサヒファシリティズのエンジニアは、一人ひとりがお客様の大切な資産をお預かりするプロとしての自覚をもって研鑽を積み、建物管理の豊富な経験と実績をもとに総合的なサポートをご提供します。
建物・設備の長寿命化、環境負荷の低減など建物運用におけるお客様の課題解決支援を通して、サステナブル社会の発展に貢献することにより社会的責任（CSR）を果たしていきたいと思います。

人こそがCSR活動の推進の原動力

「社是」の冒頭に「正道を履み信義を重んじ堅実なるべし」と示しているように、役員をはじめ従業員一人ひとりが、ステークホルダーの視点に立ち自らに求められる社会的責任を考え、つねに高い倫理観と使命感をもって仕事に取り組まなければなりません。こうした行動を日々積み重ねることこそが企業や事業の発展を支え、よき企業市民としての役割を果たしていくことにつながっていくのです。
こうした考えのもと、アサヒファシリティズの財産は「人」であると言い続けています。
エンジニアとしての確かな技術力、ホスピタリティ溢れるサービスを提供する豊かな心、そして何より、企業人としてステークホルダーから信用される真摯な人間を育てることが「人が財産」という企業風土を醸成し、CSR活動を推進していく原動力になると考えています。併せて、財産である従業員が一層輝いていきいきと働くことのできる環境つくり、職場つくりも進めてまいります。
竹中グループとしては、「竹中グループCSRビジョン」を制定し、グループが一体となって「まちづくり」を通して社会に価値を提供し、地域社会やお客様にとって「最良のパートナー」であり続けることを目指します。
アサヒファシリティズにおいては、グループの中核企業として一翼を担い、その責務を果たしていくために「ビジョン2020」を本年3月に制定しました。「人が財産」という企業文化のもとに、対応すべき社会的課題を捉え、高度な技術と豊かな心を基盤とした建物サービスを提供していくという姿勢および方向性を定めたものです。
このビジョンのもと、お客様の生命・資産の安全と資産価値向上を託されるに相応しい企業として成長し続けるために、従業員一人ひとりが「仕事を通じて社会に貢献している」という誇りをもてる企業となれるように、アサヒファシリティズはすべてのステークホルダーから「信頼され続ける企業」を目指して変革に挑戦し続けてまいります。
皆さまのご理解と一層のご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

アサヒファシリティズ45年の歩み

アサヒファシリティズは、1969年の会社設立以来、竹中グループの一員として建物の運営・維持管理事業を一貫して担ってきました。建物の価値を引き出す最良のパートナーを目指して、今後もお客様からの信用・信頼を積み重ねていきます。

管理物件数の推移

●主な管理物件と沿革

名古屋センタービル

大手センタービル

新神戸オリエンタルシティ・C3ビル

北里大学病院

札幌ドーム

関西医科大学附属枚方病院

ホークスタウンモール

ビジョン2020の実現に向けて

主に事務所ビルを中心に竹中工務店施工物件の管理を担う。

複合施設など管理物件は多様化。

総合建物サービス業への発展

1969　1980　1990　2000　2010　2013

'69 朝日建物企業株式会社 設立
東京・大阪・名古屋・北海道
資本金 五千万円

'72 福岡市に九州営業所 開設

'73 ●広島市に広島営業所 開設
●株式会社朝日建物と社名改称

'79 資本金を二億円に増資

'82 生命保険代理業務を開始

'85 不動産賃貸借業務を開始

'87 神戸市に神戸営業所 開設

'89 仙台市に東北営業所 開設
建設業務（一般建設業）を開始
リース事業を開始

'90 横浜市に横浜出張所 開設

'96 ●本店を東京都江東区に移転
●株式会社アサヒファシリティマネジメントと社名改称

'99 資本金を四億五千万円に増資
京都市に京都支店 開設

'00 高松市に四国営業所 開設

'01 株式会社アサヒファシリティズと社名改称

'09 創立40周年記念事業
技術研修センター（兵庫県川西市）を設立

●主なCSR活動

CSRマネジメント
- CSR推進体制
- ガバナンス
- リスクマネジメント
- コンプライアンス
- 情報セキュリティ

'75 内部監査の実施（以降、制度化）

'78 安全衛生管理規程の制定

'81 本部の設置（全店統括組織）
（翌年 管理本部に呼称変更）

'89 経営審議会の設置

'98 経営理念の制定

'05 文書・個人情報保護法関連例規の制・改定
（情報セキュリティの強化）

'06 ●「企業倫理綱領」の制定
●企業倫理特別委員会の設置
●企業倫理ヘルプラインの設置

'09 ●企業倫理・危機管理特別委員会の設置
●監査役監査基準の制定

'11 ●執行役員制度の導入
（内部統制強化）

'12 ●企業理念カードの配布
●震災対応規程の制定

'13 ●「企業倫理綱領」を「企業行動規範」へ改定
●危機管理規定の制定

社会との共生
- お客様（品質）
- お客様（不動産）
- お客様（保険）
- お取引先
- 従業員
- 地域社会

'69 社内報の発行

'78 郡管理センターの設置
（BONシステム、NERVE-BON）

'81 ●全職種、全階層の従業員への研修充実
●品質管理手法の導入（TQC）

'85～'88 電算システム化推進

'86 従業員保養施設の購入

'88 従業員共済会の発足

'91 さがみ野社宅の竣工

'95 阪神・淡路大震災
被災地従業員への支援活動を展開

'99 介護休業制度の導入

'01 集中管理センターの設置

'03 設備保全管理システム
（MAXIMO）を全店事業所へ配備

'04 労働者派遣業務
（特定労働者派遣事業）を開始

'06 ●定年再雇用制度の導入
●遠隔管理システム
ARBOR-web 運用開始

'08 ●下請代金支払遅延等防止法
（下請法）対応の再徹底
●CSRレポートの発行

'09 ●施設管理システムAEGIS-M
運用開始
●技術提案体制の強化
（付加価値提案）
●セクシャルハラスメント
防止規程の制定

'10 ●次世代育成支援のための
「行動計画」の策定
●建設工事対応ガイドラインの制定

'11 ●東日本大震災
・被災地従業員及び近隣地域への初期支援活動
・従業員支援（見舞金、支援費用、特別休暇）
・義援金の拠出
・管理建物の電力削減支援
●東京本店がISO9001認証取得

'12 リスクアセスメントの徹底

環境との共生
- 環境保全

'74 建物の省エネ対策を強化

'99 「地球環境憲章」の制定
ISO14001認証取得推進

'00 東京本店がISO14001認証取得

'01 大阪本店、名古屋支店が
ISO14001認証取得

'05 クールビズ、ウォームビズの実施

'06 エネルギー技術者の育成推進

'13 「地球環境憲章」を「環境方針」へ改定

● 社会の動向

'70
●ビル管理法（通称）の施行

'73
第一次石油危機

'79
●第二次石油危機
●省エネ法（通称）の施行

'85
プラザ合意

'86
チェルノブイリ原発事故

'89
ベルリンの壁崩壊

'90
株価暴落の始まり（バブル崩壊）

'91
湾岸戦争勃発、ソ連消滅

'95
阪神・淡路大震災、地下鉄サリン事件

'99
通貨ユーロの誕生

'01
●アメリカ同時多発テロ
●環境庁を改組し環境省発足

'05
●京都議定書発効
●耐震偽装問題
●個人情報保護法施行

'06
成長企業の粉飾決算により株価暴落

'07
世界金融危機発生

'11
東日本大震災・電力不足

経営ビジョンとコーポレートメッセージ、コーポレートスローガンを新たに制定しました。

「ビジョン2020」と「コーポレートメッセージ」「コーポレートスローガン」を制定し、2014年3月1日から運用を開始しています。「ビジョン2020」は、アサヒファシリティズが“人が財産”という企業文化を大切にしながら、対応すべき社会的課題を捉え、高度な技術と豊かな心を基盤とした建物サービスを通じて課題を解決していくという姿勢および方向性を定めたものです。このビジョンの実現に向けて、新たな領域への取り組みに挑戦し、時代に必要とされる技術とお客様視点に立ったホスピタリティを中核とする、「次世代建物管理業」への変革を推進していきます。

アサヒ ファシリティズ ビジョン2020（2020年への経営ビジョン）

私たちアサヒ ファシリティズは、人が財産の企業文化のもと、
エンジニアリングとホスピタリティを融合させた
建物サービスを通じ、サステナブル社会の発展に貢献します。

2020年に向けた成長戦略

「次世代建物管理業への変革」をキーワードに、先端技術を取り入れ、エンジニアリングとホスピタリティが融合した独自のサービスで、新たな価値を提供します。そして、社会やお客様にとって最良のパートナーとなることで、持続的な成長を目指します。

制定の背景

建物管理業においては、スマートコミュニティのように「点から面」に広がるエネルギーの制御、機器の遠隔監視・操作などの新たな技術が求められています。当社は、環境の変化やニーズを的確に捉えたサービスを展開し、建物サービスを通して社会的課題を解決する姿勢および方向性を「ビジョン2020」として示すことで、サステナブル社会の発展に貢献することを目指します。

企業理念のもと、2020年へ向けての方向性「ビジョン2020」を制定

- 経営理念
- 社　是
- われらのモットー
- 環境方針

↓

ビジョン2020

- コーポレートメッセージ
- コーポレートスローガン

従業員視点と経営視点の融合（ビジョン策定検討会）

変革を推進していくには、組織を活性化させ、全社で価値や理想像を共有し、ベクトルを合わせることが不可欠だと考えています。こうした思いから、2012年5月に「当社の将来像の提言に向けた検討会」を発足し、全店から集まった中堅社員が、将来に向けて目指すべき方向性や取り組みなどを議論してきました。この活動は翌年フェーズ2へ発展し、従業員視点と経営視点の融合を図るため、さらに議論を深めました。

検討会が提言した2020年へのビジョン、そしてコーポレートメッセージは、さらに社内で検討を進め、当社の経営ビジョンとコーポレートメッセージ、コーポレートスローガンとして3月1日付で制定し、運用を開始することとなりました。

「ビジョン策定検討会報告書」

アサヒファシリティズを端的に表現するメッセージとスローガン

コーポレートメッセージ

企業としての使命、果たす役割

建物を育て 未来へつなぐ
―“建てる”から“育てる”時代へ―

建物には建築主をはじめステークホルダーの皆さまのさまざまな想いが込められています。
サステナブル社会の実現に向けて、建物が“建てる”から“育てる”時代へと変わっていく中、私たちは、変化する環境に適合させていくことによって、建物に込められた想いを育み、大切に未来へとつなげていく。持続可能な建物つくりを通じて社会に貢献していきたい。
こんな気持ちを込めて、アサヒファシリティズが社会のために何ができるのかを言葉にしました。

コーポレートスローガン

私たちが提供する価値〈目指す提供価値〉

ハートフル♥エンジニアリング

私たちが目指す“安全・安心・快適で魅力的な施設空間”を創造していくためには、エンジニアリング力だけでなく、人間味溢れるホスピタリティが必要だと考えています。
私たちが診ているのは建物だけではありません。建物の機能を最適化する《エンジニアリング》と建物に心を宿す《ホスピタリティ》が融合したサービスで、お客様や建物に集う人々を笑顔にしたい――。
コーポレートスローガンには、こんな想いを込めています。

お客様とともに育む絆

私たちの仕事は総合建物管理業です。それには高度なエンジニアリング力とともに、笑顔と細やかな心遣いを忘れない“ホスピタリティ”が重要だと考えています。現場ではこの想いを具体的に実践し、お客様との絆を深め、お客様とともに安全・安心・快適で魅力的な建物つくりを進めています。

I社本社ビル事業所に配属され、何よりも先に実践したことは、I社の皆さまの顔と名前を覚えることでした。また、特に業務面で心がけていたことは挨拶です。I社の皆さまはとても親切で心温かい方ばかりで「自ら行動すれば、必ず成果が現れる」ということを教えていただきました。
新たに受託した大規模複合施設へ異動となった際、最終勤務日にI社の方々にご挨拶に伺うと、そこには「今までありがとう」とのお言葉とともに、総出で立ち上がり、拍手で迎えてくれる皆さまの姿がありました―。
I社本社ビルで働けたことを誇りに思うとともに、この経験は、かけがえのない財産となりました。

大阪本店
岩村 浩幸

お客様へは常に思いやりの精神をもって接し、諸先輩方には常に感謝の気持ちを忘れないよう心がけています。

名古屋支店
飯田 拓樹

お客様が感じられることを肌で感じ取り、言葉で表現されるより前にアクションをおこすよう心がけています。お客様にストレスがかからないよう気配り目配りも実践しています。

大阪本店
山本 和彦

心がけていることは、こちらから挨拶をすること。いかに館内のルールを遵守していただくかすべて挨拶から始まると思っております。身だしなみ、言葉使いに気をつけ、常に見られていることを意識しています。

神戸支店
永井 剛

打ち合わせに際して「なんとかなるだろう」という姿勢をとらず、事前準備を徹底しお客様の疑問をその場で解消できるよう心がけています。

東京本店
大石 亮介

アサヒファシリティズのCSR

企業理念を基礎に、日常業務の中でCSRの取り組みを実践・推進し、
人・社会・環境と共生し、社会に貢献することを目指しています。

企業理念

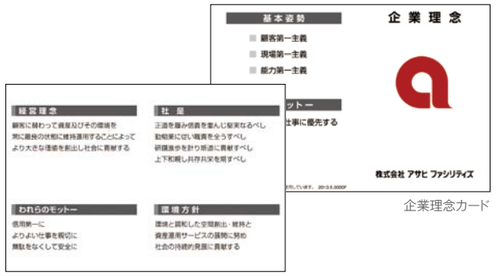
当社の存在価値は、建築物が存続する限りその環境をよりよく維持し、発展させていくことにあります。この社会的役割を担っていくためにも竹中グループにおける位置づけを明確にするとともに、持続的な成長を遂げるべく「経営理念」を制定しています。この「経営理念」の具体的指針である「社是」、「われらのモットー」および「環境方針」を合わせて「企業理念」として位置づけています。また、企業理念には従業員一人ひとりが理想と生き甲斐をもち、研鑽、能力の向上を図っていくことへの期待がこめられています。

企業理念

経営理念	顧客に替わって資産及びその環境を 常に最良の状態に維持運用することによって より大きな価値を創出し社会に貢献する
社是	正道を履み信義を重んじ堅実なるべし 勤勉業に従い職責を全うすべし 研鑽進歩を計り斯道に貢献すべし 上下和親し共存共栄を期すべし
われらのモットー	信用第一に よりよい仕事を親切に 無駄をなくして安全に
環境方針	環境と調和した空間創出・維持と 資産運用サービスの展開に努め 社会の持続的発展に貢献する （2013年6月、「地球環境憲章」を「環境方針」に改定しました。）

●企業理念カード

当社では、「企業理念」カードを全従業員・関係スタッフに配布し、携行を義務付けています。事業に従事するメンバー全員が企業理念を共有し、社会への貢献と責任を果たしていきます。



企業理念カード

●竹中グループCSRビジョン

2013年「竹中グループCSRビジョン」が制定され、2014年1月より運用を開始しています。

「竹中グループCSRビジョン」は、ステークホルダーとの対話を積極的に行いながら、竹中グループが対応すべき社会的課題を捉え、グループの総合力で課題を解決していくという姿勢および方向性を示すために制定されました。

竹中グループCSRビジョン

私たち竹中グループは、ステークホルダーとの対話を深め、
その想いを「まちづくり」を通してかたちにし、
未来のサステナブル社会へつないでいきます。

ステークホルダーとの関係

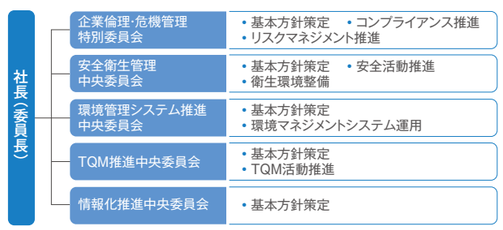
当社の事業は、お客様、お取引先、地域社会、従業員などさまざまなステークホルダーとの関わりの中で成り立っています。アサヒファシリティズはこれまで以上に社会と価値観を共有した企業活動を行うため、ステークホルダーとの対話の機会を増やし、皆さまからいただいた声を事業に反映させていきます。

アサヒファシリティズの主なステークホルダー

●CSR推進体制

CSRマネジメントを継続的に進め、経営の倫理性・透明性を高めるために、コーポレート・ガバナンスの維持・強化や法制度への対応に努めています。業務執行の重要事項を協議・決定する機関として、経営会議を設置し、迅速かつ効率的な意思決定を行っています。また各種委員会を設置し、役割に応じて方針や施策の策定とその推進を行っています 。

主な委員会の構成



コーポレート・ガバナンス／リスクマネジメント

社会の信頼と期待に応え、事業を継続的に営んでいくために、コーポレート・ガバナンスの充実に努めるとともに、リスクの把握とそれに対処する体制を整えています。

コーポレート・ガバナンス

基本的な考え方

当社は、持続的な企業業績の成長を図るため、競争力と経営の効率性を高めながら適法性と透明性を保ち、お客様・お取引先・従業員・地域社会などすべてのステークホルダーへの社会的責任(CSR)を果たすべく経営体制の構築に取り組んでいます。

●推進体制

会社の体制として株主総会・取締役会・監査役などの法律上の機能に加え、さまざまな内部統制の仕組みを整備しています。

取締役会

取締役会は経営に関する意思決定および業務執行の監督体制として、取締役と監査役で構成し、経営の基本方針、法令および定款に定める事項、経営に係る重要な事項などの討議・決定を行っています。

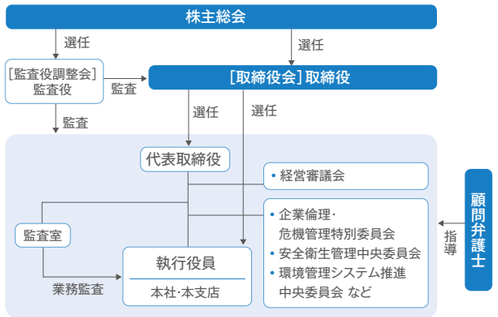
執行役員体制

経営に関する機能分担を明確にして、意思決定と業務執行の迅速化を図るため、執行役員制度を導入しています。

監査体制

監査役2名が、取締役会への出席や業務、財産の状況の調査等を通じ、取締役の職務遂行の監査を行っています。これに加え、グループ連結決算の一環として外部監査法人が会計監査を実施し、会計および会計に関する内部統制の適正および適法性について、第三者の立場から検証しています。

コーポレート・ガバナンス体制図



リスクマネジメント

基本的な考え方

当社は、事業規模の拡大に伴い、多様化するリスクを最小化すべく、内部統制の一環としてリスクマネジメントの充実・強化に取り組んでいます。

●「危機管理規定」の制定

当社の企業活動に重大な影響を及ぼす危機事象発生の際の対応体制を定め、迅速かつ的確な対応とリスクを極小化することを目的として、2013年「危機管理規定」を制定しました。

●事業継続計画(BCP:Business Continuity Plan)

近年、国内外で大規模災害が多発する中で、災害に強い企業づくりが求められています。当社では、「事業継続計画」の策定を進めています。

大規模震災への対応

大規模震災対策として、全従業員3日分の保存食、保存水を備蓄し、毛布を配備しています。また2013年には、「震災対応規程」に基づき、災害対策本部要員および緊急要員を人選しました。

災害対策本部要員:「災害対策本部」において初動・情報収集・応急対応活動にあたる要員。

緊急要員:本部要員が参集するまでの間、応急的な対応を行う要員。徒歩出社可能な者。

竹中グループによる合同震災訓練を2013年11月に実施しました。南海トラフ巨大地震を想定し、地震発生時における初期対応体制、従業員の行動基準、本支店支援体制の検証を行いました。同時に、安否確認／一斉通報システムによる従業員の安否報告訓練、応急対応としての非常用発電機起動訓練も実施しています。

災害対策本部

発電機起動訓練

情報セキュリティ

お客様の情報をはじめとした機密情報を保護するために、情報セキュリティの強化を進めています。

情報セキュリティ

基本的な考え方

当社は、お客様やお取引先の個人情報を含むさまざまな機密情報を保護するために「情報セキュリティ管理規程」「個人情報保護規程」を定め、情報保護・管理強化に取り組んでいます。

●推進体制

機密情報の取り扱いに関しては、総務室(部)を主管部門とし、各部門長を「管理責任者」としています。

従業員には、情報取り扱いの留意事項を解説した「情報セキュリティガイド」「個人情報保護法ガイド」を配付し、意識の向上を図るとともに監査等により各種規程の遵守状況などをチェックしています。

物理的・技術的管理の強化

情報漏洩防止のためのパソコン持ち出し制限、社外からの不正アクセス・攻撃防止のためのファイアーウォール設定などの対策を徹底しています。さらに指紋認証とデータ暗号化機能の組み合わせにより、パソコンやメディアの盗難・紛失に際しての重要データ保護を実現するとともに、継続的な強化に努めています。

個人情報の保護(プライバシーポリシー)

当社は「プライバシーポリシー」を定めて適切な取り扱いに努めています。個人情報保護法・ガイドラインなどに基づき、従業員教育を実施するなど、個人情報保護に取り組んでいます。

保険代理事業における取り組み

保険代理事業においては、お客様の健康状態・病歴などのセンシティブ情報を含む大量の個人情報を取り扱っています。取り扱い範囲も保険契約者に限らず被保険者さらには事故の被害者など広範に及び、適正かつ厳重な個人情報の取り扱いが求められています。当社では、個人情報の取り扱いが適正に行われるように、保険代理店業務に従事する従業員に対して定期的に研修を実施するなど、継続的かつ計画的なフォローアップを行い、個人情報の保護、管理の徹底に努めています。

**株式会社 アサヒ ファシリティズ
プライバシーポリシー**

アサヒファシリティズは、お客様からお預かりしている重要な資産である個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令・ガイドラインを遵守して、個人情報を適正に取り扱うため、下記のとおり「プライバシーポリシー」を定めます。

個人情報の取得
当社は、商品・サービスの提供、アフターサービスに関する情報の収集・提供、各種アンケート・懸賞等のため、必要な範囲内でお客様の個人情報を取得・利用いたします。

個人情報の利用目的
当社がお客様からお預かりした個人情報は、利用目的の達成に必要な範囲内で利用いたします。
・商品・サービスを提供する場合
・商品・サービスをご案内する場合
・アフターサービスに関する情報の収集・提供を行う場合
・各種アンケート・懸賞等を実施する場合
・その他の業務遂行、経営活動に必要な場合
・保険会社より保険業務の委託を受け取得した個人情報を、各社の損害保険、生命保険及びこれらに付帯・関連するサービス提供等業務遂行に利用する場合
また、個人情報の利用目的を変更する場合、お客様に書面等により通知又はホームページ等に公表します。
なお、お客様へのより良いサービスの提供のため業務委託先にお客様の個人情報を委託する場合があります。この場合、委託先の選定にあたっては、個人情報を適切に取り扱い、管理が実施できるよう必要な事項を取り決めます。

個人情報の管理体制
当社は、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、改竄、漏洩等に対し、組織面及び技術面における適切な安全対策及び予防措置を講じ、継続的に見直し改善を実施します。
また、業務に従事する全ての者に対し、個人情報保護に関する教育を実施し適切な管理に努めます。

個人情報の開示
当社は、お客様の事前の同意なく、業務委託先以外の第三者にお客様の個人情報を開示いたしません。
ただし、次の場合はお客様の個人情報を開示することがあります。
・法令の定めに基づく場合
・人の生命、身体又は財産の保護のために必要であって、お客様の同意を得ることが困難である場合
・公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、お客様の同意を得ることが困難である場合
・お客様、当社及び従業員の権利、財産、サービス等を保護するため必要と認められる場合
・国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、お客様の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

個人情報の問い合わせ
当社は、お客様から自己の個人情報の照会、訂正、追加、削除又は利用の停止、消去の申し出があった場合は、調査の上必要がある場合は確実に実施いたします。

【お問い合わせ先】
株式会社 アサヒ ファシリティズ 本社総務室
電話番号:(03)5683−1191 受付時間:平日9:00〜17:00
E-MAIL:kojinjyoho@afm.co.jp

コンプライアンス

お客様から信頼され社会への責任を果たしていくために、コンプライアンスを最優先する組織・風土づくりの強化を進めています。

コンプライアンス

基本的な考え方

当社は、経営理念の実現と企業の社会的責任への取り組みを一層深めるべく、2013年に「企業倫理綱領」を廃止し「企業行動規範」を新たに制定しました。企業倫理を確立し、コンプライアンスを実践する経営を目指しています。

企業行動規範

2013年4月、経営理念を社会的使命とし社是を基本において、従来の「企業倫理綱領」に具体的項目を追加し、どのような行動が経営理念の実現に結びつくのかを具体的に示した「企業行動規範」を制定しました。

（企業行動規範の周知徹底と実践への取り組み）

- ホームページ、イントラネットへの掲載
- e-ラーニングによる啓発
- 企業理念カードの配布
- CSRレポートの発行

e-ラーニングによる啓発

第1条 お客様の満足と社会の信用の獲得
お客様に満足していただける「安全・安心で魅力的な建物施設環境」を創出し、社会の信用を得る。

第2条 法令及び社会規範の遵守
法令およびその他の社会規範を遵守し、公正、透明、自由な競争ならびに適正な取引を行い、良識ある企業活動を実践する。

第3条 情報の開示及び保護
広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ公正に開示するとともに、事業活動において入手した各種情報の保護・管理を適正に行う。

第4条 人権の尊重と労働環境の整備
多様な人格・個性が尊重される職場づくりを行うとともに、安全で働きやすい環境を確保し、ゆとりと豊かさ、自らの成長を実現する。

第5条 地球環境への貢献
美しい地球を未来に遺すことを人類共通の課題と捉え、人と自然をつなぎ、環境と調和する建物施設環境の創造に主体性を持って取り組む。

第6条 社会への貢献
事業活動を通じて培った「知識、技術」を活かした活動をはじめとし、地域社会との共生を尊重し、良き企業市民として積極的に社会貢献活動を行う。

第7条 反社会的勢力との関係遮断
市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは断固として対決し、関係遮断を徹底する。

第8条 国際規範の尊重と各国・地域への貢献
グローバル化する事業活動において、各国・地域の法律遵守、人権を含む各種国際規範の尊重はもとより、文化や慣習、ステークホルダーの関心に配慮し、当該国・地域の経済及び社会の発展に貢献する。

第9条 実施体制の整備と教育・啓蒙
経営トップは、本規範に沿った企業活動の実践が自らの役割であることを認識し、率先垂範の上、社内外のステークホルダーの声を把握し、実効ある社内体制の確立と教育・啓蒙を図る。

第10条 違反への対応
本規範に反するような事態が発生したときには、経営トップ自らが問題解決にあたり、原因究明と再発防止の徹底に努める。また、社会への迅速かつ的確な情報の公開と説明責任を遂行するとともに権限と責任を明確にした上、自らを含めて厳正な処分を行う。

●推進体制

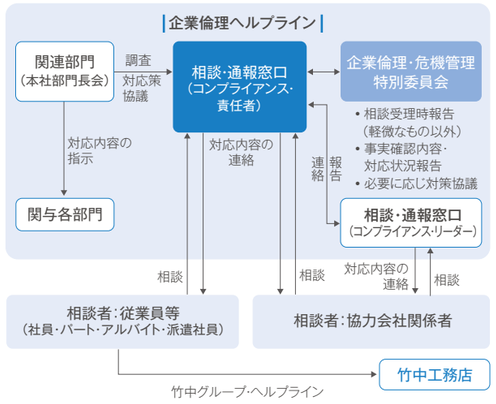
コンプライアンスの徹底のため「企業倫理・危機管理特別委員会」を設置し活動を行っています。2009年からはさらなる内部統制強化のため内部監査を実施しています。

また、従業員一人ひとりの意識を高めるためコンプライアンス研修の実施など、コンプライアンスの確立と維持に努めています。

企業倫理ヘルプライン

企業倫理に関わる問題を早期に発見し、これに対応することによって、問題や被害の発生・拡大を防止するために、内部通報制度「企業倫理ヘルプライン」を2006年より開設し「公益通報者保護法」に沿った運用を行っています。

企業倫理ヘルプライン対応フロー



●教育・啓発

従業員の意識向上には継続的な教育・啓発活動が重要です。当社では、2009年から階層別にコンプライアンス教育を実施しています。

2013年は、コンプライアンスに対する意識をさらに高めるべく、11月を竹中グループ全体で「CSR・コンプライアンス月間」と設定し、啓発ポスターの掲示やe-ラーニングを用いた研修等の活動を実施しました。

研修では「セクシュアルハラスメント」という問題に焦点をあて、全従業員がe-ラーニング講座の受講、および寸劇シナリオを用いたディスカッションを行います。竹中グループ従業員として取るべき行動を理解し、コンプライアンス意識を高めるための具体的機会となりました。併せてパート、アルバイト、派遣スタッフにおいても、テキスト形式での教育を実施しています。今後も「竹中グループ・ヘルプライン」の周知徹底を図るなど、継続してコンプライアンスに関する情報の共有・啓発に努めていきます。

啓発ポスター

e-ラーニング画面

寸劇風景

コンプライアンス・リーダーの声

コンプライアンス・リーダーとして安心して相談できる窓口を目指します

北海道支店　沢田 宏之

「コンプライアンス」を徹底するためには、従業員一人ひとりが意識を高め、仕事や日常生活に関わる法令や規範に対する正しい認識と知識をもつことが重要です。北海道支店のコンプライアンス・リーダーの任務に就いて5年目になりますが、全社および支店単位で実施してきた教育等により、従業員の意識が年々よい方向に変わってきているのを実感しています。業務関連法令やコンプライアンス・リーダー研修等で学んだ事柄を地域や支店の特性に合わせて、わかり易く噛み砕いて伝えるのも私の重要な役割と考えています。私自身もコンプライアンスに関する知識や対応スキルを高め、皆さんが安心して質問、相談できる窓口を目指します。

お客様とともに

安全で安心なサービスをお届けするために、品質保証活動に取り組んでいます。
よりよいサービスの提供ができるよう、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。

最良の品質をお届けするために

基本的な考え方

当社は、安全･安心･快適で魅力的な建物となるようサービス品質の向上に努めています。一つひとつの建物に精魂を傾け「最良の品質」を提供していかなければならないと考えています。

●LCM（ライフサイクルマネジメント）

当社は、1969年の設立以来、竹中グループの中での建物管理事業を担う中核企業として、ビルメンテナンスからビルの経営代行、ビル運営に係るリスクマネジメントまで幅広い業務ノウハウを蓄積してきました。これらを活かして、建物のライフサイクル全体を見据えた総合的な管理･運営サービス（ライフサイクルマネジメント）を提供することで、お客様の大切な資産の価値向上に貢献しています。

●品質保証活動

当社は、お客様のご要望を具現化し、高い品質のサービスを社会に提供することを目的に「品質保証標準体系」を定め、品質保証活動を標準化するなど、品質の向上に取り組んでいます。
また、より積極的に品質保証活動に取り組むため、ISO9001の認証を取得しています。

ISO9001の認証

事 業 所：東京本店
認証範囲：不動産管理業務における維持保全業務のうち設備管理業務、その業務に付帯する業務および建設工事

ISO9001登録証

●医療施設管理への取り組み

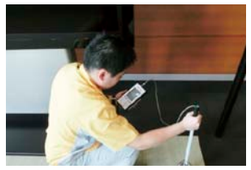
医療施設の管理は、患者様の生命･身体に直接影響を与える恐れがあることから高い水準の品質確保が求められます。当社は、「院内清掃業務」および「医療用ガス供給設備保守点検業務」において良質な医療サービスの認定基準である「医療関連サービスマーク」の認定を受けており、より安心で安全なサービスを提供できるよう、継続的な業務改善活動に取り組んでいます。

医療関連サービスマーク認定証

●警備･清掃業務における品質管理活動

警備･清掃業務は、社会の目に触れやすく、その品質により建物･施設の評価が大きく左右されます。当社は、全社的な業務プロセスの標準化による品質管理強化を目的として、「警備管理担当者会」、「環境整備担当者会」を開催し、業務計画から実作業までの一貫した業務遂行やインスペクション※の実施方法の統一を図っています。

※品質評価基準を設定して品質を確保する手法



汚染度計（汚染を数値化する機器）を使用した清掃インスペクション

光沢度計を使用した清掃インスペクション

警備インスペクション（鍵管理状況）

警備インスペクション（マニュアル類整備状況）

不動産管理事業の取り組み

基本的な考え方

建物の機能維持･向上など建物の生涯にわたって、最良な機能･品質でご利用いただくためのさまざまな取り組みを行っています。

●維持保全業務取扱規程

建物の維持保全業務の取り扱いを標準化した「維持保全業務取扱規程」を制定し、より上質で均質なサービスの提供と業務の効率化に取り組んでいます。

●建物の安全性向上への取り組み

当社が管理する建物において発生した過去の事故情報を収集し、事故原因を究明の上、再発防止に向けた対策を全社で講じるとともに、安全管理体制の見直しなど事故の未然防止に努めています。

●CSの推進

当社ではCS（お客様満足）の向上のために日々の業務においてお客様や市場の声に耳を傾け、お客様のニーズに合ったサービスの提供を目指しています。建物を利用されるすべての方にとって、安全･安心･快適で魅力的な建物となるようサービス品質の向上に努めています。

CS推進例　お客様と一体となった安心づくり

物流施設に入居されているテナント様を対象とした総合防災訓練を、施設のオーナー様と一体となって計画･運営を行いました。避難訓練や消火訓練などにとどまらず、地元の消防署にもご協力いただいて、地震の大きなゆれを体感できる起震車を用いた訓練も行い、参加者より「内容の濃い充実した訓練であった」との高い評価をいただくことができました。

CS推進例　最高のお客様対応を目指す

お客様のニーズを的確に把握し、最適な提案を行う能力を身につけて、お客様対応力を向上させるため、営業担当者に対して営業研修を実施しています。
業務に対する知識の向上やロールプレイングによる実習などを通じ、営業担当者一人ひとりがスピーディーかつ的確なお客様対応力を身につけることを目指しています。

営業研修参加者の声

営業研修で意識を向上させ、顧客満足度を上げていきたい

大阪本店　野口 亮太

営業研修では、「当社のあるべき姿」と「営業部門の果たすべき役割」をテーマに、リスクマネジメントから当社の経営計画、諸先輩の講話等、幅広い内容を受講しました。
研修の一つであったグループワークにおいて、各本支店で活躍する営業マンと「当社への想い」「顧客に対しての想い」について共有できたことが私自身のこの研修における大きな財産であったと感じています。各本支店の営業マンが刺激し合い、ベクトルを合わせ、そこで感じた「想い」をまた各本支店に伝播させていく、非常に意義のある研修でした。
われわれは「営業」というフロントマンとして顧客の方をつねに向き、顧客にとって本当に「よい」ことを考える「顧客指向」で、そのために我々は何を行い何が必要なのかを追求し続ける「顧客第一主義」のもと、これからも顧客満足度を上げていきたいと考えています。

お客様とともに

●技術研修センター「実（みのり）」における技術者の養成

「建物管理のプロ」としての総合力を養成

当社の使命は、お客様の建物をつねに最良の状態に維持運用することです。その業務は「建物を知る」ことから始まります。設計者の思想を理解するとともに、設備機器に関する知識や、機能を最大限に発揮させる技術が必要となります。これらの知識と技術を習得させるため、当社は、知識学習と実技訓練を併用した独自の教育カリキュラムを構築し、研修専用の自社所有施設「実」において研修を実施しています。

知識学習

講義では、「建物管理とは何をすることか」という基本的な概念の浸透をはじめ、図面の読み取り方、安全管理、関連法規制などの基礎知識を学びます。また、建物ごとに最適な管理を行うためのデータ活用技術を習得します。実際の建物の機器運転データを題材に、必要なデータを抽出、解析し、お客様への設備改善提案に結びつけるという実践的な訓練を実施しています。

実技訓練

あるカリキュラムでは、ポンプを教材として取り上げ、用途･目的によってポンプの種類、役割、調整方法が異なることを理解するための実践的な研修を行います。研修生の前に揚水ポンプユニットと配管が並べられ、「ポンプを設置し、所定の水圧と水量で運転できるように調整しなさい」という課題が与えられます。この課題に取り組むためには、ポンプと配管を適切に設置するための知識、ポンプの性能を決める要素の理解が必要です。所定の運転条件を満足するためには、竣工図書を読み解き、建物に合った調整を行う技術も必要です。知識と技術を総合して初めて、1台のポンプの機能を発揮させることができます。研修生たちは、講師の指導を受けながら、ポンプから送り出される水が所定の条件を満足するまで作業を続けます。実機を使って「機能を管理する」ために必要な能力を体得していきます。

技術研修センターでは、「機能を管理する」という当社独自の管理方針の習得を基本とし、建物ごとの最適な管理手法とお客様のニーズを的確に捉えた対応ができる“建物管理のプロ”としての総合力を養成しています。2009年の開設以降、これまで延べ600名以上の技術者に実践的な教育を実施しています。

●モバイルパソコンを活用した事業所業務効率化

現在、事業所業務の効率化、ペーパーレス化を広く展開することを目的に、モバイルパソコンを活用した業務改革を試行しています。

電気設備、空調設備、給排水設備などの設備点検時、エンジニアは、点検表に記された点検ポイントを一つひとつ確認しながら、基準に照らし合わせて異常の有無を判断し、結果を記録しなければなりません。前回の測定値や点検結果と比較して不自然な変化をしていないか、過去の記録を確認する必要もあります。また、点検を円滑に行うためには、入館マニュアル、作業マニュアル、図面、機能系統図や取扱説明書などの資料を参照する必要があります。

モバイルパソコン用いた点検

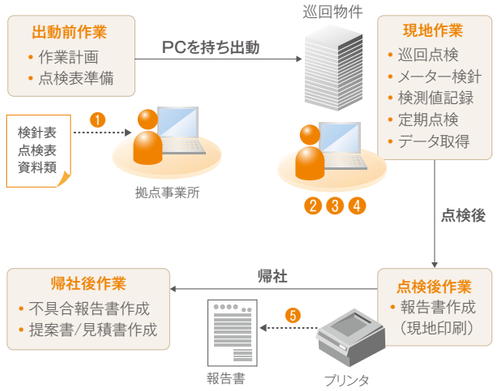
しかし、これらの資料のほとんどは書類で保管されているため、点検に持ち出せる量は限定され、現地で必要な資料を見ることができない場合もあります。この問題の解決策として、モバイルパソコンを用いて点検業務の効率と品質を上げようとしています。点検に必要な資料をあらかじめ電子化してモバイルパソコンに格納すれば、関係する書類が多くても必要なものはすべて点検に持って行けることになります。点検結果の良否の判定基準も点検表データに組み込まれているので、判定の間違いや抜け漏れも防止できます。また、過去の記録、資料の参照もパソコン上で簡単･迅速に行えますので、文字どおりペーパーレスの点検業務を実施できます。

この他にもモバイルパソコンを利用することのメリットは多くあります。

- **写真を撮影して点検報告書に添付可能**
- **点検結果を電子化する手間が省略でき、蓄積･活用が容易**

このように当社は、つねに事業所業務の効率化と品質の向上を目指した取り組みを続けています。

モバイル端末活用のイメージ



●計測機器によるデータ分析

当社は、数十種類･数百台の高性能な計測機器を保有しています。建物の劣化診断や省エネルギー診断を行ううえで、定量的かつ継続的に評価が行える計測機器は非常に重要なツールとなります。エンジニアが現場ですぐに活用できるように、使い方から計測データの評価方法まで技術研修センター「実」にて講習を行っています。

各種計測機器

お客様とともに

保険代理事業の取り組み

基本的な考え方

当社は損害保険、生命保険などあらゆる保険商品を扱う総合保険代理店のリスクコンサルタントとしてリスクを分析し、お客様のライフプランや業種・業態に応じたコンサルティングを通じて最適な保険商品を提案しています。また、契約手続きからアフターケア、万一のときのスムーズな保険金支払のお手伝いやお客様へのアドバイスまで、迅速かつきめ細やかなサポートを実施しています。

●サービス品質向上に向けた資格取得の推進

当社ではお客様一人ひとりのライフプランに沿った商品を紹介し、多様な観点からお客様へアドバイスができるようFP技能士資格取得および損害保険大学課程の認定（損害保険プランナー）取得を推進しています。

（2013年12月現在 FP技能士資格取得者 25名）

営業担当者の声

お客様の安心感に出会いたい

東北支店　中澤 瑞穂

保険には直接リスクを回避する力はありません。保険には甘いお菓子を食べたときの幸福感もありません。保険には欲しかったものを買えた満足感もありません。ただ、保険には身近にある小さな危険、小さな偶然が大きな損害となり、今の喜びを悲しい未来に変えてしまうとき、私たちとお客様とで交わした小さな約束(保険契約)が将来に向かうお客様の未来を支える希望となることを知っています。私は急に発生する火災、自動車事故等の損害保険、漠然とした将来の不安に備える生命保険等、「保険」という目に見えないものを販売する中、お客様が不幸にも不測の事態にあわれたときに"保険に入っていてよかった"というお客様の安心感に出会えるよう、日々の仕事を大切にしていきたいと思っています。

●お客様満足度調査（保険代理事業）

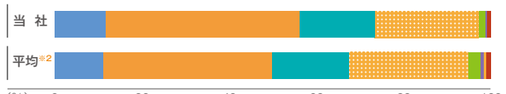
毎年、お客様のご意見・ご要望などをうかがい、さらに満足いただけるサービスを提供するために、団体扱自動車保険のご契約者を無作為に選びアンケートを実施しています。

代理店総合満足度

2013年度のアンケート調査結果において、当社の高満足率（非常に満足・満足）はアンケートを実施した代理店平均49.8%を上回る56.2%の評価をいただきました。

しかし、一方で不満を抱くお客様もまだまだいらっしゃいます。不満の声をしっかりと受け止め、一人でも多くのお客様の満足につなげるため、さらに質の高いサービスを目指していきます。

2013年度アンケート調査結果（代理店総合満足度）※1



	高満足率※3	非常に満足	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	非常に不満	無回答
当社	56.2	11.7	44.5	17.2	23.8	1.6	0.4	0.0	0.8
平均	49.8	11.1	38.7	17.8	27.3	2.7	0.9	0.5	1.0

(%)

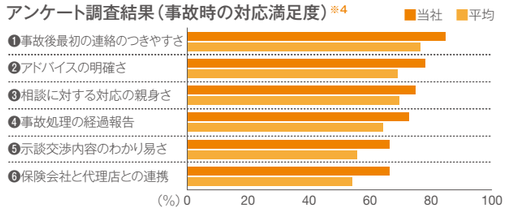
※1 株式会社RJCリサーチ実施のアンケート調査「The Voice」。2013年度は256人のお客様から回答をいただきました。
※2 同時期にアンケートを実施した代理店（39社）の平均値。
※3 高満足率は「非常に満足」と「満足」の合計値。

事故時の対応満足度

事故時の対応満足度については、いずれの項目においても参加代理店平均を上回る評価をいただきました。

すべてのお客様に満足いただけるよう、満足率100%を目指してサポート力の向上に取り組んでいきます。

アンケート調査結果（事故時の対応満足度）※4



	❶	❷	❸	❹	❺	❻
当社	84.8	78.2	75.0	72.9	66.3	66.3
平均	76.6	69.2	69.5	64.4	55.7	54.3

(%)

※4 過去3年以内に保険事故の経験のあるお客様に回答いただいた調査結果

●サービス向上を目指した取り組み

事務集中により、さらにお客様と身近な代理店へ

2014年1月よりお客様との接点強化を目的に事務業務の効率化を図りました。

これまで全国で行っていた保険料に関わる事務業務を東西2拠点に集中し事務業務を軽減することで、お客様と接する時間を増やし、より質の高いサービスを提供できる体制の構築を進めています。

昨今、保険販売形態は通販型など多くのタイプが出現していますが、代理店との関係が希薄となり、自己判断で契約した内容に不安をもたれているお客様も少なくありません。

当社は、お客様とより身近な代理店を目指し、お客様一人ひとりのライフプランとニーズに合った最適な保険商品を提案するとともに、契約後のアフターサービスについても迅速かつ丁寧に対応することによって、信頼を築いていくことが何よりも大切であると考えています。

マルチレポートの活用による各店担当者間の情報共有化

マルチレポートとは各店関係部署担当者が情報を共有して閲覧、書き込みができる社内情報共有システムです。保険商品提案時の募集資材、お客様との打合記録、各店担当者間の情報および進捗報告等を共有することで、タイムリーに質の高いサービスをお客様にご提供します。

具体例　自動車保険のPR活動

2013年はグループ会社従業員へ自動車保険のPR活動を展開し、各店で実施した自動車保険説明会の実施内容やお客様よりいただいたご要望等をマルチレポートにより共有化しました。

これによりお客様のご要望に沿った商品説明や販売ツールの利用がタイムリーに可能となり、2013年は新たに約300名のお客様より当社の自動車保険を採用いただくことができました。

●保険会社と一体となった取り組み

真にお客様の立場に立った「安心と安全」を提供していけるよう、代理店としての取り組みだけでなく、保険会社と円滑なコミュニケーションを通じて信頼あるパートナーシップを構築し、保険会社と一体となって業務品質の向上に取り組んでいます。

主な取り組み

- **お客様の声の共有**
  当社で収集したお客様の声を保険会社にフィードバックするなど双方の情報を共有し、それぞれに対する要望や不満要因の改善に取り組んでいます。
- **商品開発、商品案内パンフレットの作成**
  お客様と接点をもつ代理店として、お客様視点に立った商品開発に関する提案や、わかり易いパンフレットの作成を目指し保険会社と協同で作成しています。
- **商品情報や販売ツールの共有**
  保険会社が提供する代理店システムを通じて、お客様対応に必要な商品情報や販売ツールをタイムリーに入手できる環境を構築しています。
- **専門知識、対応力の向上（勉強会）**
  保険会社から特定分野の専門家を講師として招いて勉強会を開催し、分野ごとの専門知識と対応力の向上に取り組んでいます。

保険会社様の声

「お客さま第一」の理念を共有します

三井住友海上火災保険株式会社
竹内 裕二 様

弊社では行動指針に「お客さま第一」を掲げております。「保険」というかたちのない、わかりにくい商品をご提供するという特性上、アサヒファシリティズ様と一体となって、つねにお客さまの視点に立った、営業活動を実践していきます。具体的にはわかり易い商品説明、万一の事故の際にお客さまに安心いただけるような保険金請求のご支援を、アサヒファシリティズ様と連携し行っていきます。弊社とアサヒファシリティズ様がお客さまに期待以上の品質を提供できるよう、以下の3つの指針を共有していきます。

- 「迅速に」＝お待たせしない
- 「優しい」＝親身な対応
- 「頼れる」＝高いプロ意識

お取引先とともに

事業活動を支えてくださるお取引先に対しては、対等なパートナーとして尊重し、
互いの品質向上・安全の確保と発展を目指しています。

お取引先とともに

基本的な考え方

当社は、取引にあたっては、「購買取扱規程」に則って、お取引先各社に対して公平な競争機会を提供しています。同時に、各社のサービス・商品の品質や供給力、財務状況、環境への配慮などを公正に評価して、取引先の選定あるいは取引継続の可否を判断しています。

●「下請法」への対応

当社の役務調達先には、多数の「下請法」適用対象企業が含まれており、法令に対応した購買・経理の運用により、下請取引の適正化に努めています。
下請法違反を未然に防止するためには、下請法の内容を十分に理解することが重要であり、担当者は公正取引協会が主催する「下請法実務講座」を受講しています。公正取引委員会等の規制当局の動向や最近公表された違反事例の解説があり、実務に即した内容となっています。

●協力会社との良好な関係を維持

当社は、協力会社と一体となった活動を推進すべく安全衛生協力会という組織をつくり、緊密かつタイムリーに情報・意見交換を行っています。主な活動としては、「安全パトロール」をはじめ月1回の勉強会や意見交換会を実施しています。この活動により、協力会社の視点による危険箇所（リスク）の情報共有を図り、事故防止につなげています。
また、協力会社にお集まりいただき「開発改善・活動事例発表会」を開催しています。2013年は、「最新エレベーターの技術紹介」や「付加価値を生む強アルカリイオン水の導入」などの事例発表がありました。より一層の品質向上と業務改善を協同推進していく上での、よりよいパートナーシップの構築に向けた相互理解を図っています。

安全パトロール

開発改善・活動事例発表会

協力会社様の声

私どもは、
お約束しております

共同産業株式会社 代表取締役
小澤 高行 様

当社は、株式会社アサヒファシリティズ様が昨年4月に新たに制定された企業行動規範に倣い、「信頼され続ける企業」を目指して変革・挑戦をしております。株式会社アサヒファシリティズ様とともに社会に貢献するという基本的な役割に加え、企業としての社会的責任を確実に果たしていくこと、企業倫理の確立によるコンプライアンスの徹底を図ることで、継続的にお客様との良好な関係を築き、さらにお客様からの信頼を確固たるものとするために、事業活動を健全に発展させてまいります。また、当社は社員綱領を1979年に制定し、その中に「自らの職責と分担を正しく認識し、自らの責任を全うすることを第一義とし」という一項があります。これからもこれらの実現のために、責任ある社会の一員であるとの認識を強くもって行動してまいります。

●協力会社と連携して安全確保に注力

当社と活動中のお取引先の安全に配慮することも、企業の大切な責任だと考えています。毎年、全国安全週間にあたる7月には当社従業員と協力会社従業員を対象に「安全衛生大会」を開催し、安全への意識高揚を図るとともに、優秀な協力会社従業員を表彰させていただくなど、パートナーシップの強化に努めています。

安全衛生大会

●清掃事故ゼロを目指した取り組み

清掃業務の中には、高所作業であるガラス清掃や滑って転倒する恐れのある床面ワックス清掃などの危険作業があります。当社は、清掃業務における事故ゼロを目指して協力会社とともに「清掃関連事故防止検討会」を実施しています。
2013年は、数社の協力会社から安全管理や事故防止策について紹介がありました。その中の一つは、鍵の紛失防止についての取り組みでした。日常清掃業務においては、テナント様の業務外に清掃を行うことが多いため、鍵の開閉が必要になります。鍵を紛失しないための道具や、合理的な鍵の本数確認の方法などについて説明がありました。
検討会では、業務の種別ごとの過去の事故事例紹介や、リスクアセスメントの考え方について協力会社と協議することで、事故防止策の検討や情報共有を図り、互いの安全管理の向上に努めています。

安全行動5項目

1. 落下、転倒等の注意すべき箇所をリストアップし、作業員に対して指導
2. 高所作業（2m以上）時、ヘルメット・安全帯等の使用徹底
3. 定期・ガラス清掃時等にトラロープ・カラーコーン・作業表示板の設置徹底
4. 緊急連絡網は作業員全員がその存在と連絡順序・方法を熟知
5. 洗剤の危険有害性、応急処置等の内容に対してMSDS（製品安全データシート）を活用し、作業員へ説明実施

清掃関連事故防止検討会

従業員とともに

従業員一人ひとりが、能力を最大限に発揮し、
いきいきと暮らせるよう従業員に応える企業でありたいと考えています。

人材育成とキャリア支援

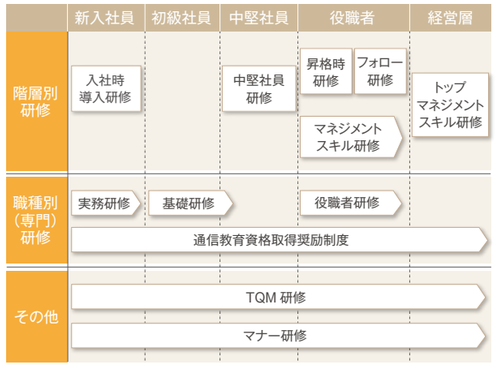
基本的な考え方

多様な価値観をもつ従業員一人ひとりが、成長感と達成感を得ながら可能性を広げていくため、「自主性の尊重と人材の最大活用」を基本に、能力開発や公平・公正に評価される制度づくりに力を注いでいます。

●教育・研修制度

技術研修センターでの研修を中心に、多様な研修制度によって専門知識や実務知識・技術、対人関係能力、課題形成・遂行能力を育成し、自律した従業員としての土台づくりとお客様へのサービス提供に必要な実務能力の向上を図っています。
また、個人の能力開発・キャリア形成を実現していくとともに、従業員のポテンシャルを最大限引き出し、適材適所の人員配置・人材登用を目指しています。

教育研修体系



●資格取得奨励制度

報奨金の支給など資格取得教育・バックアップ制度の充実により、建物管理に必要な資格取得を奨励しています。この奨励制度の成果により、当社は業界有数の有資格者数を誇っています。

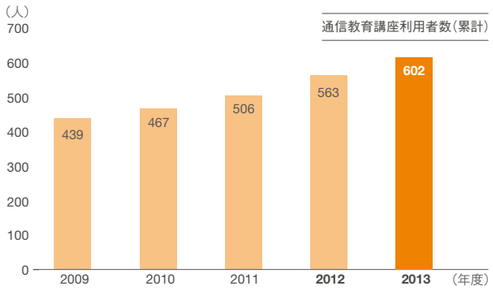
主な資格取得者数（2013年12月現在:延べ人数）

建築物環境衛生管理技術者	390名	建築設備検査資格者	97名
電気主任技術者	208名	特殊建築物等調査資格者	84名
電気工事士	713名	ファシリティマネジャー	42名
ボイラー技士	446名	宅地建物取引主任者	87名
冷凍保安責任者	360名	管理業務主任者・マンション管理士	46名
消防設備士	497名	警備員指導教育責任者	68名
エネルギー管理士	66名	機械警備業務管理者	25名
エネルギー管理員	163名	防災センター要員	325名
危険物取扱者	642名	自衛消防業務講習修了者	293名
建築士	30名	ビルクリーニング技能士	50名
管工事施工管理技士	113名	病院清掃受託責任者	90名
衛生管理者	97名	保険関係資格者（損保・生保）	420名
建設業経理士	10名	ファイナンシャル・プランニング技能士	65名

●「自己啓発のための通信教育講座」制度

従業員の積極的な自己啓発への支援を目的として、業務に関連する国家資格等取得や個人のライフスタイル、健康管理を側面から支援する通信教育講座を設け、受講コースに応じて受講料の補助（修了報奨金の支給）を行っています。1996年の開設以降、当講座の受講者は延べ602名となっています。

受講者数の推移（延べ人数）



仕事と生活の調和を目指した職場づくり

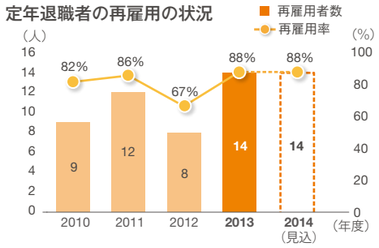
基本的な考え方

従業員がそれぞれの能力を十分に発揮し、いきいきと働くことのできる職場づくりを目指しています。また、仕事と家庭の両立に向けた「ワークライフバランス」の視点からの制度充実など、世代や性差などに配慮しつつ、勤労意欲のある人が安心して健やかに働ける環境づくりに取り組んでいます。

●再雇用制度

改正高年齢者雇用安定法への対応とともに、高年齢者の長年培ってきた知識と経験の活用および次世代への技術・技能の継承を目的に、定年退職者を再雇用する制度を設けています。

定年退職者の再雇用の状況



●各種支援制度の充実

育児や介護を行う従業員が、安心していきいきと働けるよう仕事と育児・介護の両立を支援する制度として、育児休業・介護休業制度、勤務時間の短縮措置、子の看護休暇等の制度を導入しています。

各種支援制度

	制度	内容
育児	育児休業	子が1歳に到達する日まで取得可能 両親ともに取得する場合は1歳2ヶ月まで取得可能（パパ・ママ育休プラス）
	短時間勤務	1日2時間まで勤務時間の短縮が可能 子が6歳（小学校就学）まで取得可能
	看護休暇	小学校就学前の病気・けがをした子の看護のための休暇（年5日） 子が2人以上であれば年10日まで取得可能
介護	介護休業	対象家族1人につき93日まで取得可能
	短時間勤務	1日1時間の勤務時間短縮が可能
	介護休暇	要介護状態にある家族をもつ従業員に対する介護のための休暇（年5日） 対象者が2人以上であれば年10日

支援制度利用者の声

周囲の皆さんの「温かさ」に感謝しています

広島支店　中岡 美佳

出産後、1年間の育児休暇を取得し、現在は短時間勤務制度を利用しています。
子育てと仕事のどちらかだけを取るということなく、両方の実現に努力していることが、いま自分の生活の充実感につながっていると思います。大変なことは沢山ありますが、子育てや仕事で得られたことが相乗効果となって、子供にも仕事にもいい影響がでているのではと感じている日々です。
ずっと社会で活躍したいという希望の実現をサポートしてくれた、周囲の方への感謝の気持ちを忘れないように、これからも仕事に取り組んでいきたいです。

●次世代育成支援対策推進法に基づく行動計画の推進

次世代育成支援対策推進法に基づき、従業員が仕事と子育てを両立させることができ、従業員全員が安心して働くことのできる環境をつくることによって、その能力を十分に発揮できるようにするため、「一般事業主行動計画」を策定し、計画を推進しています。

一般事業主行動計画

計画期間	2012年4月1日～2015年5月31日
内容	2015年3月までに、子供が生まれる際の父親の取得する出産休暇（2日）取得率を100%にする
	従業員の所定外労働に対する意識変革と時間の削減を図る ●ノー残業デーの実施 ●所定外労働80時間以上の勤務者に対する「疲労蓄積度自己診断チェックリスト」の活用、医師による面接指導の実施

従業員とともに

安全・快適な職場づくり

基本的な考え方

従業員が健康で明るく働くことができる職場を実現するために、すべての仕事で安全を優先しています。

●安全衛生

当社では役職者を対象に労働安全衛生法に基づく「安全特別教育」の資格取得を推進しています。また、月次安全重点実施項目の年間計画を設定し、毎月の実施状況報告により安全への意識高揚と事故の再発防止を図っています。
今後も、安全の一層の向上に向けて事故再発防止の取り組みを行っていきます。

●リスクアセスメント実施の徹底

当社は、リスクアセスメントによる職場の安全確保を掲げています。「ビル設備管理業務における安全対策」や「清掃業務における安全対策」資料※の掲示を行い、「危険箇所の特定～リスクの見積～リスク低減措置の検討」と、手順に則った活動を展開しています。また、安全標語のテーマに設定するなど周知を図り、全従業員一丸となって、リスクアセスメントを徹底し、労働災害が生じない安全な職場となるように努めています。

2013年度安全標語
『気づいたリスクを放置せず
対策講じて安全作業 守って育てる安全意識』

※「ビル設備管理業務における安全対策（災害事例とリスク管理）」と
「清掃業務における安全対策」（東京ビルメンテナンス協会発行）

●AEDの設置・操作講習の実施

2004年7月厚生労働省通達により、一般市民によるAED（自動体外式除細動器）を使用した救命行為が認められたことにより、近年、空港・駅構内・病院・学校・各企業等でのAEDの設置が加速しています。AEDの使用は、医療従事者以外が対応できる一次救命手段として極めて有効であることから、当社においても従業員や来訪者等の突然の心肺停止に備え、本社・東京本店事務所および技術研修センターにAEDを設置しています。
また、当社が管理する建物においては安全で安心なサービスを提供するとともに、万一の救急時に求められる一次対応のため、事業所勤務者についても「普通救命講習」・「上級救命講習」の受講を推進しています。技術研修においても、カリキュラムの一つとして応急手当普及員による社内救命研修を実施しています。

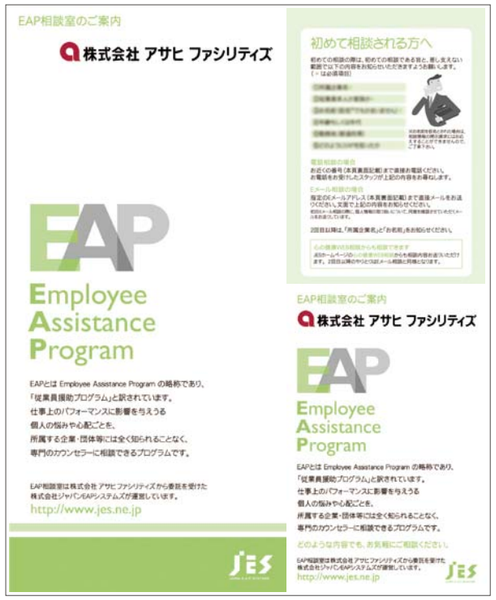
AED講習風景

●健康管理体制

企業にとって何よりも大切な財産である従業員の身体と心の健康に配慮することは、企業の最も重要な責務の一つです。従業員一人ひとりが元気で活躍するために、健康診断項目の充実やストレスチェックの実施、フォロー体制の整備を行っています。
当社では、春・秋の年2回の定期健康診断をはじめとして、産業医による健康相談や過重労働者に対する健康管理指導を行っています。心の健康管理の施策としては、年1回ストレスチェックを実施しており、「心の健康状態」を従業員自身が確認するセルフケアも推進し、病気の早期発見と適切なケアが行える体制づくりに努めています。
また、成人病予防健診（人間ドック）受診の費用補助やインフルエンザ予防接種の費用補助を通して従業員の健康維持・増進を支援しています。

EAPサービスの導入

当社では、身体の健康だけでなくメンタルヘルスケアにも注目し、ストレスの早期発見と未然防止などを目的として、EAP（Employee Assistance Program）サービスを導入しています。EAPサービスは従業員およびその家族が個人的な悩みや心配ごとを電話・Eメール・面接相談などにより、専門のカウンセラーに相談できるプログラムとなっており、早期発見と適切なケアに努めています。
また、EAPカウンセラーによる「コラム」を社内報（3ヶ月に1回発行）に掲載し、メンタルヘルスケアの重要性、日常生活における心身の健康管理やストレスへの対処法など幅広く情報を提供しています。



従業員援助プログラム、EAP相談室カード

主な健康対策

制度	内容
成人病予防検診の受診奨励	成人病検査、人間ドックの受診者に対して受診費用を補助
インフルエンザ予防支援	インフルエンザの予防措置としてワクチン予防接種にかかる費用補助 新型インフルエンザ予防マニュアルを配布
EAP相談室	社外専門スタッフが電話・メール相談・面談に対応

●福利厚生

従業員とその家族の生活をさまざまな角度からバックアップするため、それぞれのライフスタイルに合ったメニューを選択できる選択型福利厚生サービス※に加入しています。

※株式会社イーウェルが提供する「WELBOX」。
株式会社イーウェルが提携する施設やサービスを会員特別料金で割引利用できる。

主な提携施設・サービスの種類

提携施設・サービス内容	提携先数
宿泊・保養施設 （ホテル、旅館、公共の宿等）	国内 約12,000施設 海外 約66,000施設
スポーツ施設 （フィットネスクラブ、ゴルフ場等）	全国 約4,000施設
健康に関する施設・サービス （健康相談、メンタル相談、人間ドック等）	
育児・教育に関する施設・サービス （ベビーシッター・保育所、育児相談等）	全国 約4,000ヶ所
介護に関する施設・サービス （介護相談、訪問介護、介護施設等）	
自己啓発・趣味に関する施設・サービス （語学教室、資格取得教室、通信教育等）	全国 約5,800ヶ所
旅行・レジャーに関する施設・サービス （パック旅行、レジャー施設、美術館、映画館、レンタカー等）	全国 約2,000ヶ所

地域社会とともに

社会貢献活動を推進し、企業市民として社会の持続的な発展と充実に寄与していきます。

企業市民としての社会貢献活動

基本的な考え方

当社は、企業の発展は社会とともにあると考え、積極的に社会貢献活動を推進し、ステークホルダーから信頼され共感される企業を目指しています。

●文化・社会貢献活動

当社では、さまざまなかたちで芸術や文化活動の発展を支援しています。

新国立劇場（特別賛助会員）

新国立劇場は、オペラ、バレエ、コンテンポラリーダンス、演劇という現代舞台芸術のためのわが国唯一の国立劇場として、1997年に開場しました。

当社は特別賛助会員として、より充実した公演活動、研修事業等を支援しています。

SKIPシティ国際Dシネマ映画祭（協賛）

SKIPシティ国際Dシネマ映画祭は、フィルムを使用せず、デジタルで撮影・制作された作品のみにフォーカスした国際コンペティション映画祭です。

世界中から、エンターテインメント性とデジタルの新たな表現の可能性を感じる作品を公募し、次代を担うクリエイターを発掘することにより、新しい映像文化の発展に寄与することを目的に、毎年開催されています。

代官山インスタレーション（協賛）

代官山インスタレーションは、旧山手通りおよび八幡通りを中心とした代官山エリアの街並みにアート作品を展示する屋外公募展です。アートを通して代官山という街を再発見し、新たな文化を発信していくことや、コミュニティの再生を狙いとし、2年に1度開催されています。

名古屋・岐阜・北陸巡回事業

「歓喜のギネス世界記録™チャレンジ!2013」（協賛）

名古屋・岐阜・北陸巡回事業「歓喜のギネス世界記録™チャレンジ!2013」は、一般市民が気軽にギネス世界記録に挑戦することができるイベントです。

遊び気分でも本気でもトライすることができ、来場者すべてが世界記録へのチャレンジャーとして、会場を盛り上げていきます。オリンピックメダリストのトークショーも同時開催されました。

エコキャップ運動

エコキャップ運動とは、ペットボトルのキャップを回収し、エコキャップ推進協会を通じリサイクル業者へ売却した利益で世界の子供たちにワクチンを届けるという運動です。

これまでに、500人分のワクチンに相当する累計約400,000個のキャップを回収・送付しました。

ペットボトルを分別回収することにより、焼却されると発生するCO_2排出量の削減にも寄与しています。

この運動は全国各地の事業所単位で広がっており、今後も従業員一人ひとりの意識の高揚を促進していきます。

エコキャップ運動

●地域への貢献

地域の一員として社会と共生する企業であり続けるために、インターンシップの導入をはじめ、環境美化活動や防災活動など、地域に根ざした貢献活動を行っています。また、その活動が公共機関や団体・協会等外部より評価され表彰いただいた事例をご紹介します。

インターンシップ

毎年、高校生を対象としたインターンシップを実施しています。実際に仕事を体験することにより、学生の社会への参画意識も高まるようです。学生の方々を受け入れ、就労体験と就業意識の向上を促す機会を提供することは、私たちにとって重要な社会的責務の一つであると捉えています。

インターンシップでは、日常点検、非常用発電機点検、消防訓練、エスカレーター操作等の建物総合管理業務を中心に体験の機会を提供しています。

体験者の声

インターンシップを通じて建物管理の仕事に魅力を感じました

東京本店　西村 成裕

私は学生時代に当社のインターンシップに参加しました。

インターンシップでは、ビルのさまざまな設備機器の構造・仕組み等を学び、また実際に点検作業を行いました。ビルを訪れる人々が安全・快適に過ごすには、日々の建物管理業務がどれだけ重要であるか身をもって知ることができ、私にとって非常に貴重な経験となりました。

インターンシップ期間の終了後、私は建物管理業をもっと深く知りたいと思い入社を希望しました。この仕事は、社会インフラを担う事業であること、また日々の仕事を通じお客様に喜んでもらえる、というところに魅力を感じています。

入社から1年が経とうとしていますが、ビルの設備について学べば学ぶほど、次々に疑問が出てきます。入社して改めて奥深い仕事だと感じています。

今後も初心を忘れず、幅広い建物管理の仕事を全うできるような技術者を目指し、努力していきます。

技術研修センターにおける体験学習

2013年は、技術研修センターにおいて武庫川女子大学（兵庫県）のフィールドワークを受け入れました。建物を構成する各設備の説明や、屋内消火栓でのスプリンクラーの放水体験などを通じて、建物管理に必要な知識や技術を学んでいただきました。

環境美化活動

各事業所では、周辺の清掃をはじめ自治体が主催するごみ拾いなどの環境美化活動へ積極的に参加し、地域に根ざした活動を継続的に実施しています。

2013年度の主な地域貢献活動

活動	内容	本支店
環境美化活動	定禅寺通りの清掃活動（年4回実施）に当社従業員が参加し、地域の環境美化に取り組んでいます。	東北支店
	管理物件竣工時よりビルオーナーと当社従業員が共同で毎月、建物（ショッピングセンター）周辺の清掃活動を実施し、地域の環境美化に取り組んでいます。	横浜支店
	大阪市内全域で一斉清掃を行う「クリーンおおさか」に当社従業員が参加し、環境美化に取り組んでいます。	大阪本店
	大阪市・舞洲地区で、ビルオーナー主催による清掃活動に参加し、地域の環境美化に取り組んでいます。	大阪本店
	博多まちづくり推進協議会主催の「クリーンデイ」に当社従業員が参加し、快適なまちづくりに取り組んでいます。	九州支店

●外部表彰

2013年度の主な外部表彰をご紹介します。

2013年度の主な外部表彰

活動	表彰名	内容	本支店
福岡工業大学附属城東高等学校	感謝状	同校が実施するインターンシップに対する継続した協力が感謝されました。	九州
株式会社千葉ニュータウンセンター	感謝状	千葉ニュータウンセンターの熱供給事業において、操業当初より、20年間継続してプラント運転を担ったことが感謝されました。	東京

環境保全への取り組み

自らの事業活動における環境負荷の低減や、環境関連サービスの提供を通じて、
持続可能な社会の構築に貢献します。

環境保全への取り組み

基本的な考え方

当社は、2013年6月に「アサヒファシリティズ 地球環境憲章」を見直し、「環境方針」を新たに策定しました。この方針を事業活動における基本的な考え方として、環境経営を推進していきます。

アサヒファシリティズ環境方針

環境方針 （2013年6月制定）

環境と調和した空間創出・維持と
資産運用サービスの展開に努め
社会の持続的発展に貢献する

活動指針

1. 自然共生社会、低炭素社会、資源循環社会の実現に向けた活動を積極的に推進する
   （1）建物のライフサイクルを見据えた長期的環境保全を実現
   （2）改修・更新段階における廃棄物削減の実現
   （3）オフィスの省資源・リサイクルの実現
   （4）行政や国際機関の環境保全活動への協力と政策の迅速な導入・定着
2. 環境保全に関する法規、社内例規を遵守し環境リスク対策を推進する
3. 全社的推進体制で確実な環境マネジメントを実施する
4. 教育の実施により環境に対する意識の向上を図る
5. きめ細かい環境コミュニケーションを実施する
6. 社会的な環境活動に積極的に参加する

「地球環境憲章」を「環境方針」に改定

当社では自然環境と調和した事業活動の方向性を示すため、1999年に「地球環境憲章」を制定し、事業活動を通じた地球温暖化防止、廃棄物削減など環境負荷の低減に向けた全社的な行動計画を策定・推進してきました。また、東京・名古屋・大阪の各本支店がISO14001規格を取得し、他の支店もこれに準じた、環境管理システムに沿った活動を推進してきました。

その後、2010年にISO26000が発行され、取り組むべき課題の一つに「環境汚染」における予防的アプローチの必要性が示されました。こうした社会動向の変化を受け、竹中グループ一体となった環境配慮経営への対応を図るため、2013年「地球環境憲章」を「環境方針」に改定しました。従来からの活動をレベルアップし、竹中グループが一体となり、一貫した環境活動を推進することを目的としています。

●環境マネジメント

環境マネジメントを推進する有効なツールとして、ISO14001の積極的な認証取得と維持に努めています。未取得支店についても環境マネジメントに基づき、当社のISO運用に準じた取り組みを展開しています。

推進体制

環境経営の推進にあたっては、取締役社長を委員長に「環境管理システム推進中央委員会」を設置し、経営幹部が出席し、方針の策定・活動の進捗状況の検証・課題や解決策の検討を行っています。

●グリーン調達・グリーン購入

お取引先とともに、環境負荷の少ない資材・原材料や製品・サービスの調達・購入を優先的かつ積極的に進めています。

また、ハイブリッド車に加え、電気自動車を導入するなど、社有車の低公害車採用も進めています。

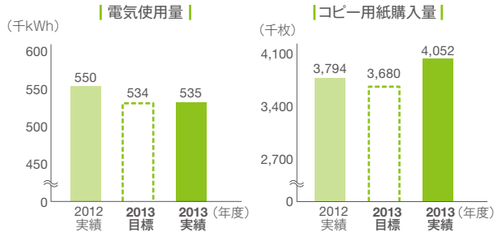
低公害車の導入

●オフィス環境活動

オフィスにおいては省エネルギー、省資源、廃棄物の削減、リサイクル、グリーン購入を推進し、環境負荷の低減に努めています。

2013年度の電気使用量は、僅かに目標には届きませんでしたが、前年比2.7%の削減となりました。またコピー用紙の購入量については、前年に比べ6.8%増加する結果となってしまいました。2014年度は活動を強化していきます。

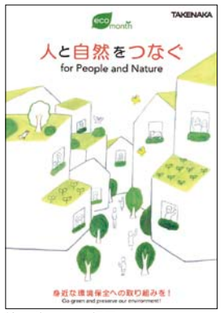
オフィスでの電気使用量とコピー用紙購入量の推移



＊2012年度実績は算入範囲等の見直しに伴い昨年報告値より洗い替えしています。

「環境月間」活動キャンペーン

毎年6月に実施される竹中グループ「環境月間」活動キャンペーンに伴い、2013年も「身近な環境保全への取り組みを!」というテーマのもと、主に内勤従業員を対象として、環境意識を高める活動を実施しました。



統一ポスターの掲示

環境カード

統一胸章<環境月間カード>：机上・PC横等、常に目に入る場所へ掲示することで意識喚起を図る。

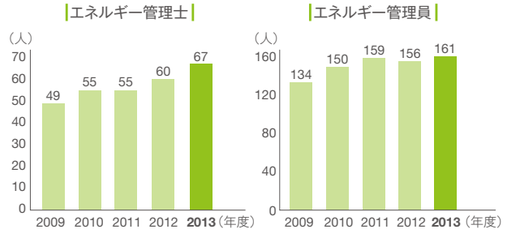
ライトダウンキャンペーンポスター

環境省主催の「ライトダウンキャンペーン2013（夏至の日）」に参加しました。当日は定時での帰宅を励行し、内勤事務所の照明器具を可能な範囲で19時までに消灯しました。

●エネルギー技術者の育成

省資源・省エネルギー等に関わる社会的責任とともに、お客様の省エネルギーに関するニーズに対しては、確かな知識と技術に基づいた的確な対応を実施する必要があります。当社では、省エネ法への対応支援サービスの強化を含め、資格取得報奨金および資格手当を支給するなどの支援策を講じてエネルギー管理士（員）等エネルギー技術者の育成を推進しています。

「エネルギー管理士」「エネルギー管理員」資格保有者の推移



●環境関連技術・サービスの開発と適用

環境問題に対するニーズは高度化・多様化しており、これに応えるためには既存技術の利用だけでなく、新たな技術を開発・適用していかなければならないと考えます。

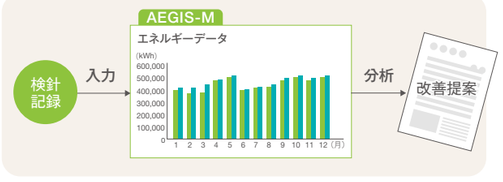
遠隔管理システム ARBOR-web

当社が開発した遠隔管理システム「ARBOR-web」は、「BEMS」（Building Energy Management System）機能も備えています。BEMS機能の活用により、エネルギー使用状況や室内快適性を多面的に分析・評価することができます。

施設管理システム AEGIS-M

「AEGIS-M」は、当社の施設管理業務における標準システムです。電気・ガスなどの検針記録データを蓄積、活用することにより、お客様の判断に必要な情報を提供するとともに、効率的なエネルギー運用の改善提案を行います。

提案イメージ



環境保全への取り組み

当社は、日常の建物管理業務を通じて環境負荷の低減に取り組んでいます。
管理業務を受託しているFビル※での環境負荷低減活動についてご紹介します。

※東京都内のオフィスビル、延床面積7万㎡以上

活動事例

東京都条例による
エネルギー使用量削減義務への取り組み

Fビルは、2010年に竣工し、初年度からエネルギー使用量が原油換算値で1,500kL以上となり、「指定地球温暖化対策事業所」に指定されています。2013年度の使用量についても1,500kL以上となることが見込まれており、3年連続して1,500kL以上となることから「特定地球温暖化対策事業所」に指定されることが必至な状況にあります。これにより、過去3年間の平均使用量を基準として、8%のエネルギー使用量の削減義務を負うこととなります。省エネルギー活動については、幅広い分野を対象に継続的に展開してきましたが、さらなるエネルギー使用量の削減が必要であり、熱源設備の運用改善に着目しました。

実施済みの省エネルギー活動

電気設備	電球の間引き
給湯設備	温水ヒーター等の停止
熱源設備	ピーク時間調整契約
	供給熱源温度の変更
	台数制御の見直し
空調設備	ウォーミングアップ運転
	外気取入量の調整
	共用部の空調温度設定の変更

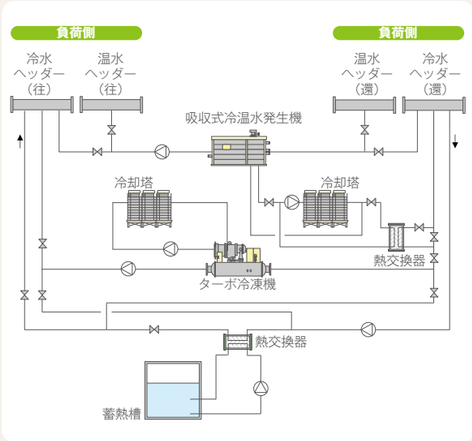
東京都環境確保条例

対象となるのは、前年度の燃料、熱、電気の使用量が原油換算で1500kL以上の事業所。
「指定地球温暖化対策事業所」(指定事業所)と「特定地球温暖化対策事業所」(特定事業所)の2種類に分類され、特定事業所にのみCO_2排出総量の削減義務が生じます。

●指定事業所
前年度のエネルギー使用量が原油換算1,500kL以上
→指定地球温暖化対策事業所となり、計画書提出、排出量報告等の義務が開始

●特定事業所
3か年度(年度の途中に使用開始された事業所の場合その年度を除いて3か年度)連続して原油換算1,500kL以上
→特定地球温暖化対策事業所となり、総量削減義務開始

熱源系統図(概略)

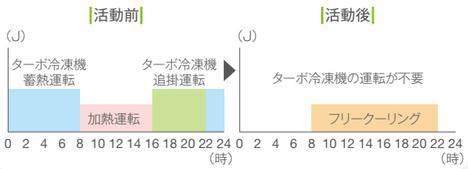


活動1 フリークーリングの有効活用

冬期に使用しない吸収式冷温水発生機用の冷却塔を使用したフリークーリング※を活用することにより、ターボ冷凍機および蓄熱関連ポンプの運転時間を削減。

※フリークーリング=夏期は冷凍機用冷却水の放熱に利用している冷却塔を用いて、中間期・冬期に直接冷水を製造するシステム。冷凍機を稼働せずに冷却できるので、条件が合致すれば大きな省エネルギー効果が期待できる。

熱源設備の運転変更のイメージ



●具体的な内容

フリークーリングは、設計時の運転条件では、運転時間が限定的であったため、活用は消極的な状況にありました。この「フリークーリングが有効となる運転条件」を緩和することができないか検討し、フリークーリングを積極的に活用することとしました。

フリークーリングが有効となる運転条件

❶吸収式冷温水発生機が暖房運転時(11月~4月)
❷外気温度「10.0℃」未満
❸外気湿球温度「6.0℃」未満
❹ターボ冷凍機蓄熱運転時以外(7:30~0:30)
❺ターボ冷凍機運転時

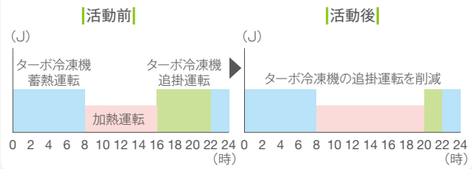
●試行検証結果
・外気温度が「15.0℃」であっても冷水送水温度は、必要温度「8℃」を満たすことを確認。
・外気湿球温度が「8.5℃」であっても冷水送水温度は、必要温度「8℃」を満たすことを確認。
・ターボ冷凍機停止時においてもフリークーリングで送水温度8℃の確保ができることを確認。(ターボ冷凍機を24時間停止できた場合、電力量が約300kWh/日削減可能)
・冷却塔ファンおよびポンプの制御方法・運転台数を見直すことで、さらなる省エネルギーを期待できる。

●今後の展開
冷却塔ファンおよびポンプの制御方法・運転台数の最適化と冷水1次ポンプおよび冷却水ポンプのインバータ制御化を検討し、さらなる省エネルギーを追求する。

活動2 蓄熱槽の放熱条件の改善

蓄熱槽の放熱設定条件を見直すことで、放熱時間を延長し、ターボ冷凍機の運転時間を削減。

熱源設備の運転変更のイメージ



●具体的な内容

蓄熱槽内には、縦に等間隔で10ポイントの温度センサーが設置されており、階層別の温度を計測し、熱量を算出しています。最下層の温度が「7.5℃」になると、蓄熱槽の蓄熱量が「0GJ」(=放熱完了)になるように設定されており、これにより放熱運転が停止します。この設定を残留蓄熱を使い切ることを目的に「7.5℃→13.0℃」に変更しました。

●試行検証結果
・放熱完了温度を「13.0℃」に変更しても冷水送水温度は、必要温度を満たすことを確認。
・放熱時間が月平均で約44時間延長可能。
・中間期は、特に効果的であることが判明。

●今後の展開
効果的な省エネルギー活動であると検証できたため、今後も継続していく。

活動1・2の具体的効果として、2013年は約60,000kWhのエネルギー使用量削減となった。(約4%の削減)

省エネ対策担当者の声

最適な設備機器の運用を追求していきます

東京本店　又吉 慎一

Fビルにおいては、2014年度に「特定地球温暖化対策事業所」に指定されることは必至であり、過去3年間における原油換算値平均で8%の削減義務が課されることが想定されています。
そこで、2014年度を見据えた省エネ対策の一環として、「既存設備の運用改善による省エネ活動」に着目しました。概略としては、フリークーリングを冷水熱源として有効利用することにより、電力消費量の大きいターボ冷凍機の運転時間を削減するという内容です。
当施策はお客様からの評価も得ており、試行段階ではありますが一定の効果が確認され、理想の運用方法へと確実に近づいていると実感しています。そこから、機器の手動操作や制御・設定条件の見直し、運用スケジュールの確立等を検証し、最終的には、理想の運用形態である、「フリークーリング制御の自動化」を提案したいと考えています。