

CORPORATE REPORT 2016



建物を育て 未来へつなぐ

株式会社 アサヒ ファシリティーズ

<http://asahifm.com/>

本 社	東京都江東区南砂2-5-14	〒136-0076	TEL: 03(5683)1191
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

本レポートの
お問い合わせ先 | 本社 企画室
TEL: 03(5683)1191



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: 2016年4月

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



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。

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®

制定の背景

近年、スマートコミュニティに代表される「点から面」に広がるまちづくりの中で、建物群の効率的な管理・運営に関する新たな技術や、防災支援、災害時支援の高度化が求められるなど、建物管理への社会要請は大きく変化しています。こうした状況を受け、企業理念のもと、当社が環境の変化やニーズを的確に捉えたサービスを展開し、事業を通して社会的課題を解決する姿勢および方向性を示すため、2014年3月「ビジョン2020」を制定しました。併せて、当社の想いや企業イメージを社内外に発信するものとして、コーポレートメッセージとコーポレートスローガンも制定しています。

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®

CORPORATE REPORT 2016



CONTENTS

- トップメッセージ 03
- アサヒ ファシリティズの歩み 05
- 会社概要・事業紹介 07
- アサヒ ファシリティズの強み 11
- アサヒ ファシリティズのCSR 15

社会との共生

- お客様とともに 17
- お取引先とともに 23
- 従業員とともに 25
- 地域社会とともに 29

環境との共生

- 環境保全への取り組み 31

マネジメント

- コーポレート・ガバナンス/
リスクマネジメント 35
- 情報セキュリティ 36
- コンプライアンス 37

編集方針

本レポートは、アサヒファシリティズの事業概要を紹介するとともに、CSRに関する基本的な考え方や2015年度の主な活動とその成果をお伝えするものです。これまで発行していた会社案内とCSRレポートを統合し、2015年版より、コーポレートレポートとして発行しています。本レポートを通して、当社の経営や事業活動を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

2015年1月～2015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トガイドライン」第3.1版
・環境省「環境報告ガイドライン」2012年版

発行

今回:2016年4月 前回:2015年4月 次回:2017年4月(予定)

誠実な企業活動を進め、 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47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様
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、お客様の建物や事業を支える良きパートナーとして、誠実な企業活動を通じて、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、建築時から建物が役割を終えるまで、その期間は数十年間に及びます。そのため私たちの事業は、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。こうした思いから、「ビジョン2020」として、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ています。このビジョンのもと、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發揮し、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、2015年度は売上高421億円、経常利益18億5千万円の達成を目指してまいりました。新規物件の受託と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。2016年度から始まる新3か年経

営計画では、持続的成長を支える基盤強化とともに、時代の変化を見据えた活動を更に進め、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じた 社会への貢献

昨今の建物管理業においては、建物・設備の長寿命化、環境負荷の低減という従来の課題に加え、効率的なエネルギー運用やビッグデータの活用など新たな技術や、防災支援、災害時支援の高度化が求められており、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。環境の変化やニーズを的確に捉えたサービスを展開するためには、今後さらに多様化するお客様のニーズに合致したエネルギーマネジメントサービスを提供していくことが重要であると考えています。たとえば、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は大きな課題です。

こうした新たな課題への対応を含め、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」での研修を中心にビルエンジニアの育成に注力しています。「実」での研修受講者数は2009年の開所以降、延べ1,000名以上をかぞえ、研修を見学されたお客様からも高い評価をいただくなど技術力の向上と人材育成の拠点として定着しています。

アサヒファシリティズのビルエンジニアは、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。

また、ビルエンジニアが力を最大限発揮できるよう「アサヒスマートワーク」と称して、建物管理に積極的にICTを導入しています。全社に500台を超えるタブレット端末を配備し、建物維持保全システムとの連携、図面・マニュアル類の電子化やモバイルコミュニケーションなど建物管理に関するさまざまな情報の共有と活用を進めています。この「アサヒスマートワーク」と「技術研修センター 実」そして「人」はアサヒファシリティズの強みです。

これらの強みを活かし、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)を果たしていきます。

人こそがCSR経営推進の原動力

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です。「ビジョン2020」

と併せて制定したコーポレートスローガン「ハートフル♥エンジニアリング」は、この考えを端的に表現したものです。ビル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、マナーや振る舞いを含め、企業人としてステークホルダーから信用される志の高い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経営を推進していく原動力になると考えています。併せて、従業員が一層輝いていきいきと働くことのできる環境づくり、職場づくりを進めていくことも重要です。

「ハートフル♥エンジニアリング」が、アサヒファシリティズの代名詞となり、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、また、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。

株式会社アサヒ ファシリティズ
取締役社長

林 誠



アサヒ ファシリティズの歩み

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



<p>'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</p> <p>'72 福岡市に九州営業所 開設</p>	<p>'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</p> <p>'79 資本金を二億円に増資</p> <p>'82 生命保険代理業務を開始</p>	<p>'85 不動産賃貸借業務を開始</p> <p>'87 神戸市に神戸営業所 開設</p> <p>'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</p>	<p>'90 横浜市に横浜出張所 開設</p> <p>'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</p> <p>'99 資本金を四億五千万円に増資 京都市に京都支店 開設</p>	<p>'00 高松市に四国営業所 開設</p> <p>'01 株式会社アサヒファシリティズと社名改称</p>	<p>'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</p>
---	--	--	--	--	---

主なCSR活動

<p>社会との共生</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 	<p>'69 社内報の発行</p> <p>'78 群管理センターの設置 (BONシステム、NERVE-BON)</p>	<p>'81 ●全職種、全階層の従業員への 研修の充実 ●品質管理手法の導入(TQC)</p> <p>'85~'88 電算システム化推進</p> <p>'86 従業員保養施設の購入</p> <p>'88 従業員共済会の発足</p>	<p>'91 さがみ野住宅の竣工</p> <p>'95 阪神・淡路大震災 被災地従業員への支援活動を展開</p> <p>'99 介護休業制度の導入</p>	<p>'01 集中管理センターの設置</p> <p>'03 設備安全管理システム (MAXIMO)を全店事業所へ配備</p> <p>'04 労働者派遣業務 (特定労働者派遣事業)を開始</p>	<p>'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</p> <p>'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</p>	<p>'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</p> <p>'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</p>	<p>'11 ●東日本大震災 被災地従業員およ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</p> <p>'12 リスクアセスメントの徹底</p> <p>'15 大阪本店がISO9001認証取得</p>
<p>環境との共生</p> <ul style="list-style-type: none"> ●環境保全 	<p>'74 建物の省エネ対策を強化</p>		<p>'99 「地球環境憲章」の制定 ISO14001認証取得推進</p>	<p>'00 東京本店がISO14001認証取得</p> <p>'01 大阪本店、名古屋支店が ISO14001認証取得</p>	<p>'05 クールビズ、ウォームビズの実施</p> <p>'06 エネルギー技術者の育成推進</p>		<p>'13 「地球環境憲章」を「環境方針」へ改定</p>
<p>マネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 	<p>'75 内部監査の実施(以降、制度化)</p> <p>'78 安全衛生管理規程の制定</p>	<p>'81 本部の設置(全店統括組織) (翌年 管理本部に呼称変更)</p> <p>'89 経営審議会の設置</p>	<p>'98 経営理念の制定</p>	<p>'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)</p> <p>'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</p>	<p>'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</p> <p>'11 ●執行役員制度の導入 (内部統制強化)</p> <p>'12 ●企業理念カードの配布 ●震災対応規程の制定</p>	<p>'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</p> <p>'14 ●ビジョン2020、コーポレートメッセージ およびコーポレートスローガンの制定</p> <p>'15 竹中グループ内部統制規定</p>	

社会の動向

<p>'70 ●ビル管理法(通称)の施行</p> <p>'73 第一次石油危機</p>	<p>'79 ●第二次石油危機 ●省エネ法(通称)の施行</p> <p>'85 プラザ合意</p>	<p>'86 チェルノブイリ原発事故</p> <p>'89 ベルリンの壁崩壊</p>	<p>'90 株暴落の始まり(バブル崩壊)</p> <p>'91 湾岸戦争勃発、ソ連消滅</p>	<p>'95 阪神・淡路大震災、地下鉄サリン事件</p> <p>'99 通貨ユーロの誕生</p>	<p>'01 ●アメリカ同時多発テロ ●環境庁を改組し環境省発足</p>	<p>'05 ●京都議定書発効 ●耐震偽装問題 ●個人情報保護法施行</p>	<p>'06 成長企業の粉飾決算により株価暴落</p> <p>'07 世界金融危機発生</p>	<p>'11 東日本大震災・電力不足</p>
---	---	--	--	--	--	--	---	------------------------

会社概要・事業紹介

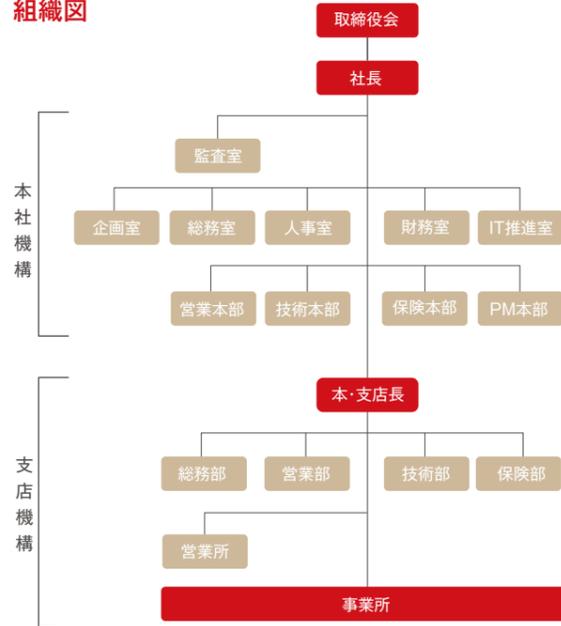
会社データ

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
事業目的	<p>■不動産管理業務 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)</p> <p>■不動産賃貸事業</p> <p>■不動産仲介事業</p> <p>■建設事業 保全改修工事の請負</p> <p>■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</p> <p>■リース事業</p> <p>■売店事業</p>
許認可等	<p>■ビル管理法 建築物清掃業 建築物空気環境測定業 建築物飲料水槽清掃業 建築物ねずみこん虫等防除業 建築物環境衛生総合管理業</p> <p>■警備業 東京都公安委員会 30000514</p> <p>■宅地建物取引業 国土交通大臣 (13)608</p> <p>■マンション管理業 国土交通大臣 (3)031568</p> <p>■建設業 国土交通大臣 (般-27)13558</p> <p>■一級建築士事務所 東京都知事 57065</p> <p>■損害保険代理店業</p> <p>■生命保険募集業</p> <p>■古物商 東京都公安委員会 301029202424 大阪府公安委員会 621060100491 愛知県公安委員会 541169700800</p> <p>■特定労働者派遣事業 厚生労働大臣 特13-300374</p> <p>■医療関連サービスマーク 院内清掃 医療用ガス供給設備保守点検</p>

主な取引先金融機関

三菱東京UFJ銀行	中国銀行	信金中央金庫
北海道銀行	福岡銀行	山陰合同銀行

組織図



主な資格取得者数(2015年12月現在)

建築物環境衛生管理技術者	454名	建築設備検査資格者	106名
電気主任技術者	248名	特殊建築物等調査資格者	83名
電気工事士	842名	ファシリティマネジャー	39名
ボイラー技士	498名	宅地建物取引士(旧宅地建物取引主任者)	102名
冷凍保安責任者	384名	管理業務主任者・マンション管理士	43名
消防設備士	608名	警備員指導教育責任者	83名
エネルギー管理士	80名	機械警備業務管理者	26名
エネルギー管理員	171名	防災センター要員	310名
危険物取扱者	763名	自衛消防業務講習修了者	357名
建築士	33名	ビルクリーニング技能士	53名
管工事施工管理技士	157名	病院清掃受託責任者	95名
衛生管理者	110名	保険関係資格者(損保・生保)	455名
建設業経理士	12名	ファイナンシャル・プランニング技能士	84名

主なグループ会社

- 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リビング
 - (株)TAKイーヴァック
- その他の事業
 - (株)朝日興産
 - (株)裏磐梯高原ホテル
 - (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)クリエイティブ・ライフ



主な加入団体

- | | | |
|----------------------|-----------------|------------------|
| (公社)日本ファシリティマネジメント協会 | (一社)東京ビルディング協会 | (一社)愛知県警備業協会 |
| (公社)全国ビルメンテナンス協会 | (一社)名古屋ビルディング協会 | (一社)大阪府警備業協会 |
| (一社)北海道ビルメンテナンス協会 | (一社)大阪ビルディング協会 | (一社)兵庫県警備業協会 |
| (公社)東京ビルメンテナンス協会 | (一社)兵庫ビルディング協会 | (一社)広島県警備業協会 |
| (一社)愛知ビルメンテナンス協会 | (一社)中国ビルディング協会 | (公社)ロングライフビル推進協会 |
| (一社)大阪ビルメンテナンス協会 | 九州ビルディング協会 | |
| (一社)兵庫ビルメンテナンス協会 | (一社)全国警備業協会 | |
| (一社)日本ビルディング協会連合会 | (一社)東京都警備業協会 | |

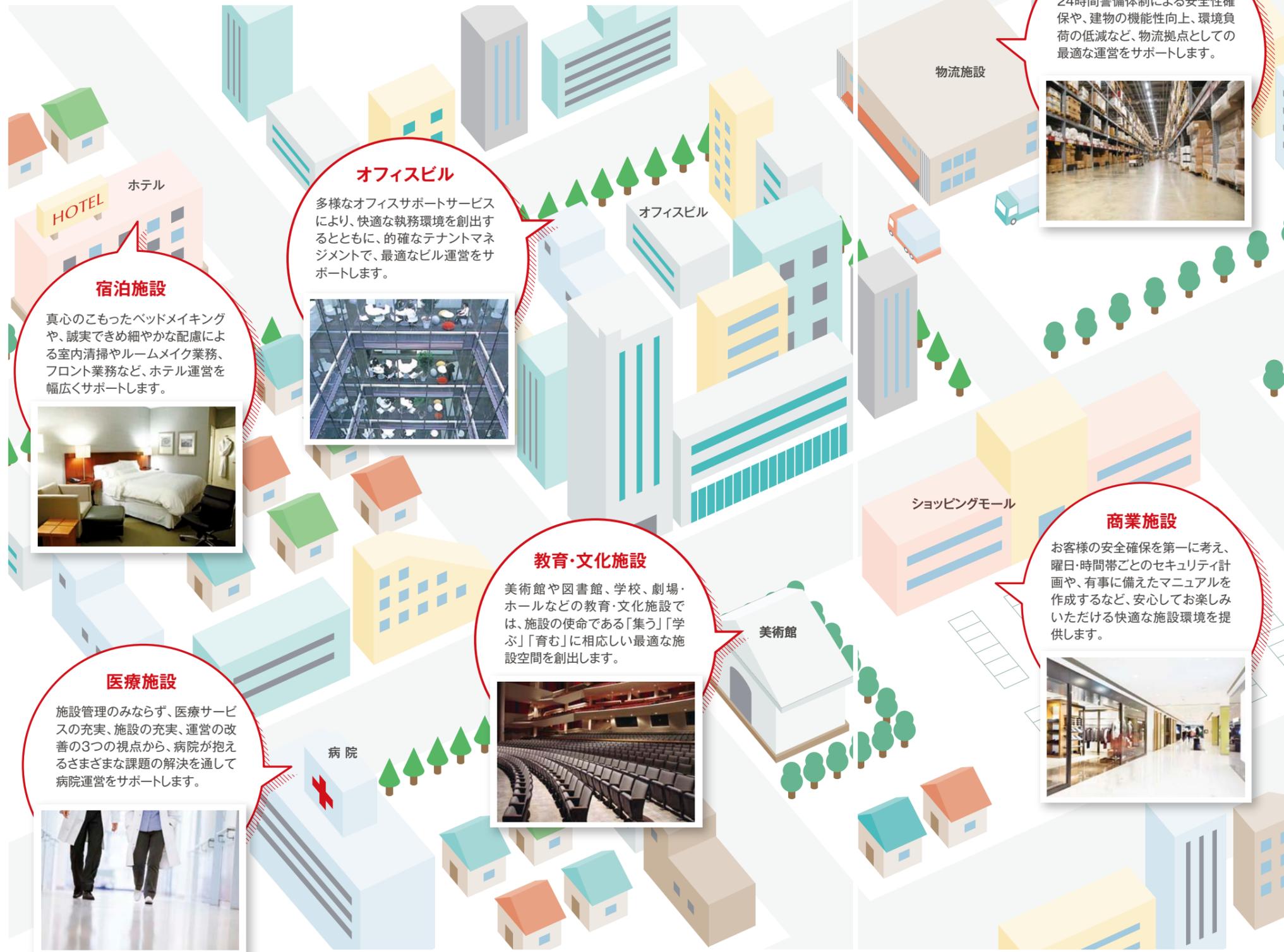
取扱保険会社(五十音順)

- 損害保険
 - あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
 - 朝日火災海上保険株式会社
 - AIU損害保険株式会社
 - エース損害保険株式会社
 - 共栄火災海上保険株式会社
 - セコム損害保険株式会社
 - 損害保険ジャパン日本興亜株式会社
 - そんぽ24損害保険株式会社
 - 東京海上日動火災保険株式会社
 - 日新火災海上保険株式会社
 - 富士火災海上保険株式会社
 - 三井住友海上火災保険株式会社
 - 明治安田損害保険株式会社
- 生命保険
 - アメリカンファミリー生命保険会社
 - 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
 - 東京海上日動あんしん生命保険株式会社
 - 三井住友海上あいおい生命保険株式会社



私たちは、建物管理のスペシャリストとして、あらゆる建物を最適にマネジメントします。

当社は、竹中グループの一員として、竹中工務店が長年にわたり培ってきた技術を共有し、あらゆる建物の構造や設備機器の特性について豊富な知見・ノウハウを蓄積しています。これらをベースに、建物総合管理会社としての高い専門性を発揮し、建物ライフサイクルにおける運営・管理からリニューアルまでを通じて、お客様の建物を最適にマネジメントします。



建物管理に関わる今日的な課題・ニーズに、最新の技術・ノウハウで応えています。

近年、建物への安全面や衛生面、環境対応などに関する社会や行政からの要求はますます厳しいものとなっています。当社は、建物管理における今日的な課題・ニーズに対応するために、つねに先進的な技術・ノウハウを取り入れ、さまざまなソリューションを提供しています。



災害対応、防災支援

災害に対する被害を最小限に抑えるためのメンテナンスやセキュリティの面からの予防措置だけでなく、不測の事態に備える保険の面からも、災害等のリスクの低減を支援します。

一元管理

お客様が保有するすべての資産を最適な状態に一元管理します。竹中グループの総合力と全国ネットワークを活かし、コストミニマム・エフェクトマキシマムを実現します。



エネルギーソリューション

省エネルギー診断やエネルギー効率の改善提案、省エネ法対応支援など、建物におけるエネルギー問題の解決をさまざまな面からサポートします。

リニューアル

日常的な建物の小修繕から大規模な保全・改修工事まで、建物管理のデータを活かし、個々のニーズに応じた提案により、建物の魅力や機能性向上に寄与します。



プロパティマネジメント

請求書の作成・発行から入出金管理まで、建物の運営に関わる金銭の流れを的確に把握します。さまざまな財務データも確実に記録し、緻密なビル収支管理でお客様を煩わしい業務から解放します。

清浄度検査

専門スタッフによる光沢度計・汚染度計などの計測器を用いた定期検査や、細菌の残渣汚れを検査する「ATPふき取り検査」などにより、信頼性の高い衛生環境を創出します。

アサヒ ファシリティズの強み

1. ライフサイクルマネジメント (LCM) サービスの提供

建物をいつまでも最適な状態で使い続けるためには、「建物の生涯(ライフサイクル)」全体を見据えた運営・管理計画、時代や社会の変化を踏まえた改善計画が不可欠です。

ライフサイクルマネジメント (LCM) サービスは、建物の企画段階から設計・建設・運営・解体に至るまでの建物の生涯に着目して計画、管理を行い、建物の長寿命化のために、建物の生涯を通して、負荷・損失に対する種々の効用の最大化を図るマネジメントのことです。

当社は、中長期的な視点に立ったLCMによって、経済性や安全性、快適性はもちろんのこと、環境性能も含めたトータルな建物の価値の向上と持続可能性向上を支援します。



LCM Service

計画	運営・管理	診断	改修・更新
<ul style="list-style-type: none"> ● 修繕や定期保守点検など日常管理データを活用し、機器や建物の診断を行い、必要な保全計画を作成 ● 建物管理会社ならではのリスクマネジメント 	<ul style="list-style-type: none"> ● 適切な予防保全による設備の長寿命化 ● コンピュータを活用した科学的な維持管理 ● 建物の省エネルギー化支援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 豊富な経験と実績に基づく省エネ診断 ● 建物維持に関する各種診断サービスの提供 	<ul style="list-style-type: none"> ● 時代とともに変化する建物ニーズへの対応 ● 最適な改修・更新工事の提案、施工計画、施工

Solution



1 豊富な設備管理ノウハウを活かして、設備の長寿命化を図る

建物内の設備をつねに最良の状態に維持し、効率的に運転させるためには、日常的な管理や定期的な保守点検が欠かせません。

当社では多数の専門技術者・設備資格者を擁し、長年培った豊富なデータ・ノウハウを活かして、建物のライフサイクル全体を見据え、コスト・性能の両面から最適な設備管理を行っています。また、ICTを活用した管理システムや最先端の測定機器・技術を駆使して、より精度の高い設備管理を追求。トラブルの発生を未然に防止する「予防保全」に努め、設備の安定稼働と長寿命化を図っています。



2 万全の24時間監視体制で、建物の安全性を確保する

今日、セキュリティは建物の資産価値形成に欠かすことのできない重要な要素となっています。また、盗難・事故・災害などの物理的な脅威からの保護、情報セキュリティ、さらにはテロ対策まで、危機管理・警備ニーズは多様化しています。

こうしたニーズに対し、当社では警備員による常駐・巡回警備に加え、ビル管理情報センターによる防犯・防災・設備異常に関する24時間監視体制を整備。ICTを活用した遠隔管理システム「ARBOR-web」など高度なセキュリティ体制で、建物を利用するすべての人々に、安全・安心な環境を提供します。



3 きめ細かな清掃管理で、建物の美観・環境の維持・向上を図る

快適なビル環境を維持するため、当社では、共用部分・専有室内の日常清掃、定期的な床の洗浄清掃をはじめ、窓ガラス・外壁面清掃や事業所からの廃棄物処理など、多彩なサービスを提供しています。

サービスの提供にあたっては、ビルの用途、床材・壁材などの特性を十分に考慮し、きめ細かな清掃管理計画を策定。資格をもった専門スタッフによる定期的な品質検査(インスペクション)により、品質とコストのバランスが取れた清掃を実施し、つねに清潔で快適な空間を提供します。



4 工事プロジェクト全体を、トータルにマネジメントする

リニューアル工事などのプロジェクトにおける事業主(お客様)には、プロジェクト推進の総合的な監督業務を担う責任があります。

当社では、建築や設計などに関する専門知識をもつ多数のゼネコン出身者を含め、建物特性を熟知した経験豊かな技術者が、LCMの観点から、長期的な修繕計画や最適なリニューアルの提案を行います。また工事プロジェクト全体のスケジュールの計画・立案から協力会社の選定、工事費の査定と交渉、施工管理までを、お客様に代わってトータルにマネジメントします。



5 定期修繕、ワークプレイスサービスなどにより、オフィス環境の維持・向上を図る

当社は、オフィス環境の維持・向上を、ハードの面からもサポートしています。

たとえば、照明や給水設備、空調機、消防機器などオフィス内の各種設備の劣化状況を定期的に点検し、不具合が発生する前に部品交換・補修などの小修繕を行うことで、設備トラブルによる執務への影響を防ぎます。また、オフィスレイアウトの設計や通信インフラの整備(電話・LAN設計)、セキュリティプランの策定など、お客様のワークスタイルに応じた機能的なオフィスづくりのためのコンサルティングも行っていきます。



6 リスクマネジメントの観点から、最適な保険商品を提案する

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として、豊富な実績と業歴を誇っています。お客様の資産をさまざまなリスクから守るため、リスクマネジメントの観点から、不動産に関する多彩な保険商品を提供しています。

リスクマネジャーの立場でリスクを分析し、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プランをご提案するとともに、契約手続きからアフターケア、万一のときの折衝まで、迅速かつきめ細かなサポートを実施します。

2. 高度なエンジニアリング力

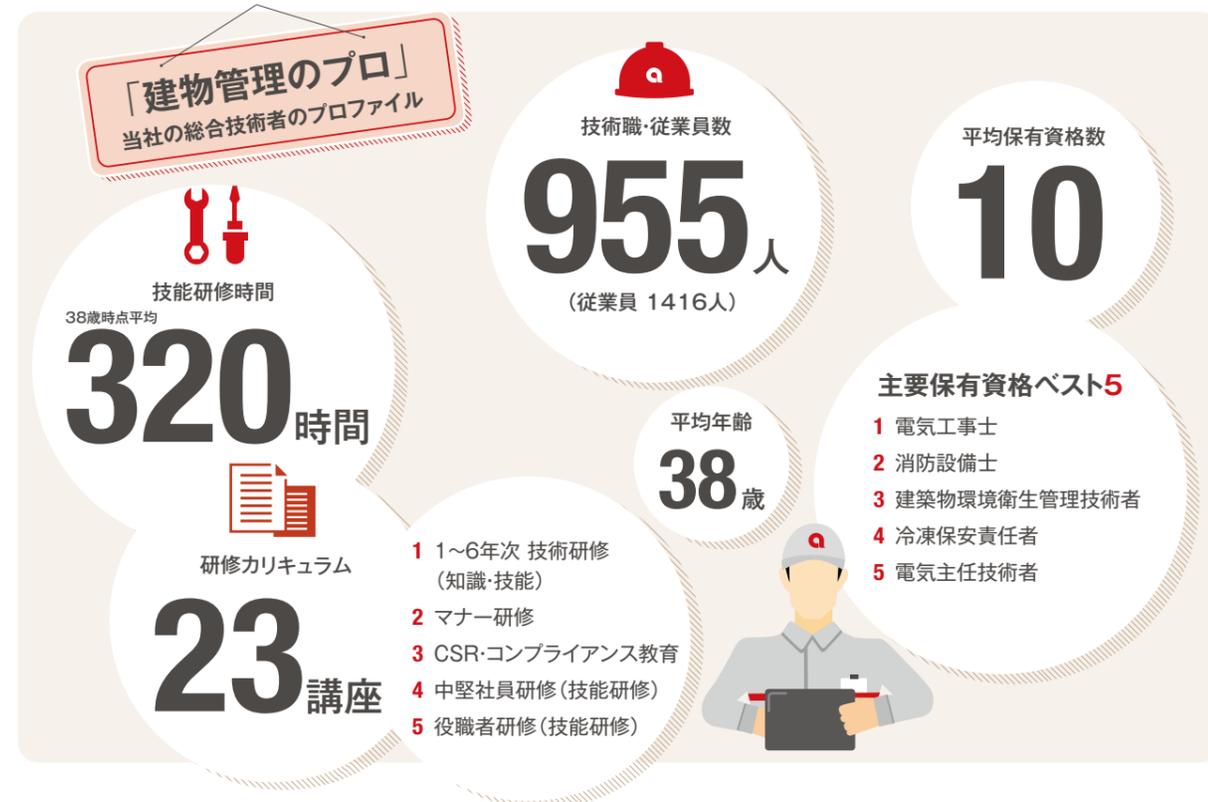
建物は竣工後の運用次第でライフサイクルコストや安全性、環境性能が大きく変わってきます。

当社の総合技術者は「建物管理のプロ」として高度なエンジニアリング力で建物機能を最大限に発揮させます。

“技術力、提案力、対応力”を兼ね備えた「建物管理のプロ」

お客様から建物価値向上のパートナーとして信頼いただけるよう、LCMに必要な“技術力”“提案力”“対応力”を兼ね備えた総合技術者を育成しています。

“管理物件の特性を熟知した”総合技術者が、保全計画に日常の維持管理データを反映し、根拠性を備えた改善提案を実施するなどアサヒファシリティズだからこそできるサービスをご提供します。



お客様視点に立ったホスピタリティ

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、高度なエンジニアリング力とともに、人間味溢れるホスピタリティも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、新たな価値を提供します。

私たちが提供する価値を端的に表現するメッセージ、コーポレートスローガンを制定し、2014年より運用しています。

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®

事業活動を支える基盤の構築

「人が財産」を基本理念とした人材育成

お客様に最高のサービスを提供できるよう「人が財産」という企業文化を大切に、従業員が成長できる環境を整えています。技術研修センターでの実践的な研修を中心に、建物機能の向上や修繕・改修工事、さらには事故・緊急事態にも対応できる「総合技術者」としての能力開発を推進しています。

OJT	実践教育(技能) 基礎教育(知識)	資格取得	“機能管理”のノウハウを習得する	予防保全のための分析力を養う
			●建物ごとの最適な管理手法を習得する	●非常事態への対応能力を養う

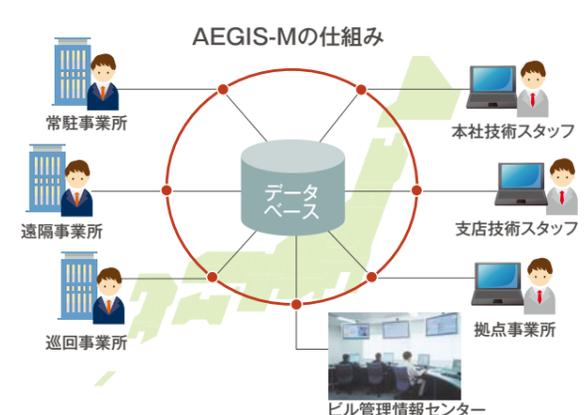
設備	警備	清掃	工事
<p>実際の設備機器を導入した技術研修センターでの知識と技術の習得を中心に、適切なOJT・資格取得の促進の4本柱により、総合技術者の育成を図っています。技術研修センターでは、意図的に体験することができない、緊急事態を模擬的に発生させる研修も行っています。</p>	<p>警備業法で定められている教育訓練だけでなく、隊員の知識と技能向上を目指し、さまざまな緊急事態に対処するための教育を行っています。また、来訪者に対するマナーや身だしなみ、接客についても教育を行っています。</p>	<p>高いレベルにおいて業務品質の均一化を図るため、各建物の建材の特性に合わせたケミカル剤の使用手法や、清掃機器の使い方、衛生検査など、実地訓練を行っています。加えて、知識やマナーについても教育を行っています。</p>	<p>設備修繕・更新のタイミングを的確に把握できるように、設備稼働状況の計測・分析技術の教育に力を入れるとともに、技術研修センターの仮想居室を利用しての修繕業務研修も行っています。</p>

アサヒ スマートワーク(積極的なICTの活用)

先端のICTを積極的に導入・活用し、建物管理の品質向上とお客様の満足度向上を目指します。

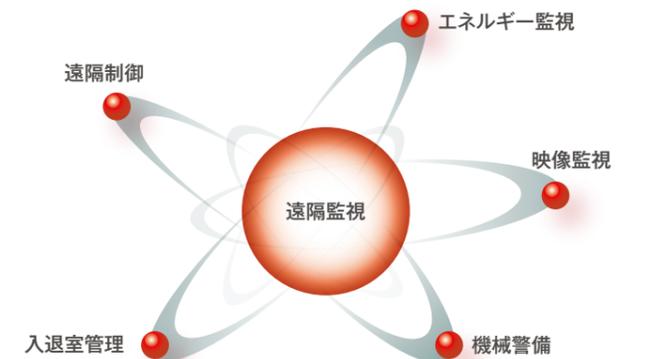
■施設管理システム AEGIS-M

施設管理システム「AEGIS-M」を建物管理業務の標準システムとして導入しています。建物運営に関わるさまざまな情報を一元管理し、複雑化・高度化する建物を効率的かつコスト最小に運営・管理しています。また、蓄積・集計されたデータの分析結果をフィードバックするなど科学的な根拠に基づき「適切な予防保全」を実現しています。



■遠隔管理システム ARBOR-web

「ARBOR-web」は、当社が独自開発した遠隔管理システムです。ビル管理情報センターでは、管理する建物からの警報をリアルタイムで受信。異常・故障発生時には即時出動し、原因確認から応急処置、被害の拡大防止を図ります。また、機械警備、エネルギー監視など建物管理に関する諸課題にも対応します。



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「社は」、「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。



●竹中グループCSRビジョン

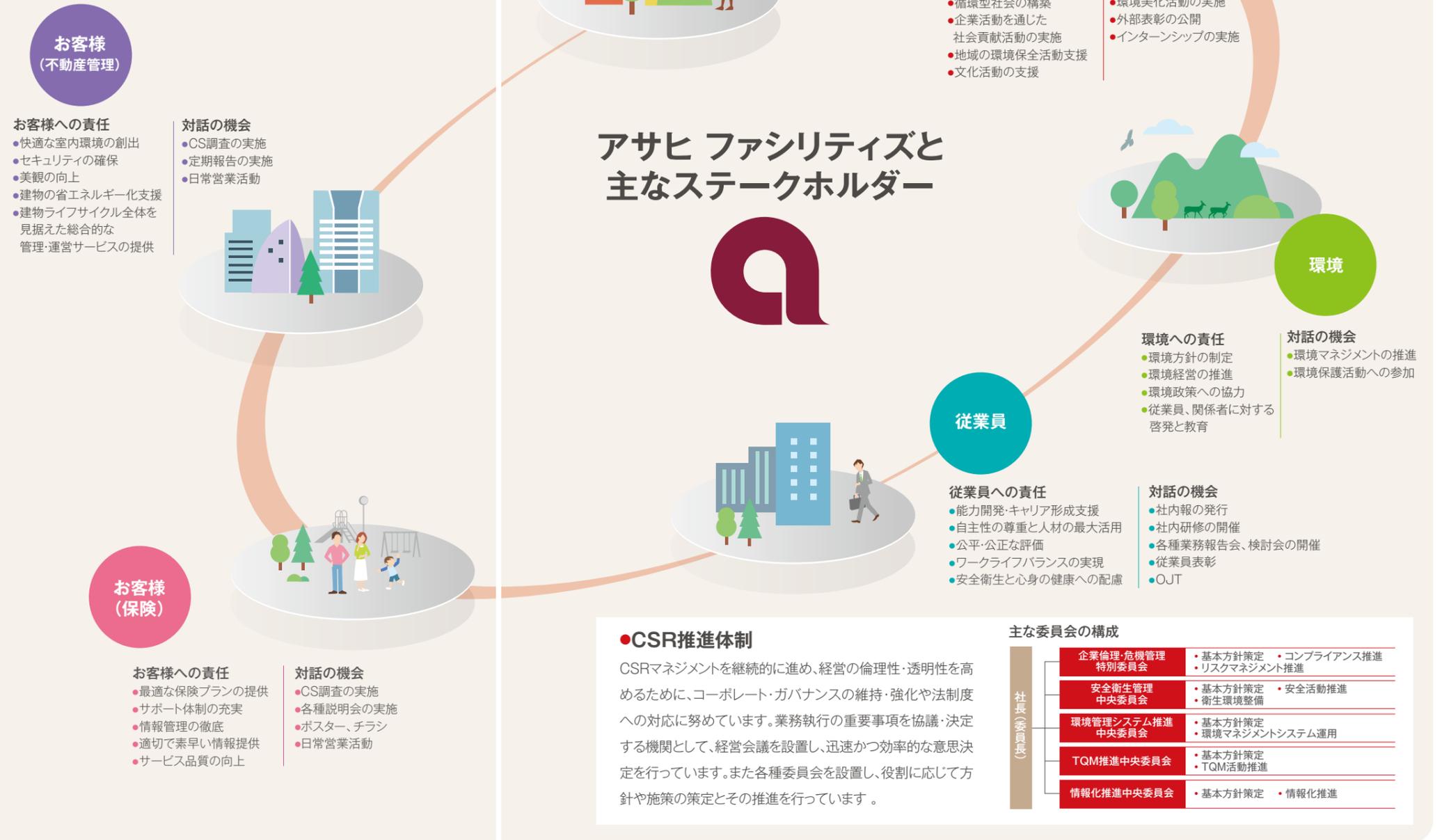
「竹中グループCSRビジョン」は、ステークホルダーとの対話を積極的に行いながら、竹中グループが対応すべき社会的課題を捉え、グループの総合力で課題を解決していくという姿勢および方向性を示しています。

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。



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」を提供していかね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し、品質の向上に取り組んでいます。また、ISO9001の認証を取得することにより、さらなる推進を図っています。

ISO9001の認証

お客様満足のためのさらなる向上を目指して、改めて「お客様視点に立ったサービス提供」を強化し、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。

事業所：東京本店、大阪本店

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、より安心して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全社統一のインスペクション^{*}を実施し、継続的な業務改善活動に取り組んでいます。

^{*}インスペクション：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



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。

● 建物ごとに最適な管理品質

当社では、建物内の設備機器が建種、規模、立地や気象環境など、どのような条件下においても最も適した稼働ができるように、管理品質の向上に努めます。

● 予防保全による維持管理

設備機器の性能を低下させることなく安定的に稼働させるためには、不具合が生じる前に予防措置を施す「予防保全」が重要です。お客様に無駄なコスト負担を掛けないために維持管理でのリスク低減策をご提案いたします。

● 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を提供することを目指しています。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① 安心できる施設管理への取り組み

ロジスティック施設の入居カスタマーに実施されたアンケート結果において、2015年度優秀防災センターの第一位、第二位に当社が管理する2つの事業所が選ばれました。

入居されているカスタマーは最大のお客様であり、その最前線である防災センターで活躍する当社は、今後も同じ方向を見て仕事を進めていくパートナーであるとの言葉をいただきました。

これからもすべてのお客様が安心できる施設の管理に努めていきます。



CS推進例② 最高のお客様対応を目指す

お客様のニーズを的確に受け取り、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、営業担当者を対象に経験年数や役職に応じた体系的な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確か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

お客様の声

わたくしどもは、現在建設中の建物を含め38のホテルを運営しております。そのうちの26施設をアサヒファシリティズへお願いをしており、パートナーという位置づけで管理をいただいております。

ホテルは24時間365日営業という特殊な形態で、その分建物の老朽化も他と比較するとかなり早いものです。その特殊な条件の中で、お客様も従業員も安心できる施設であるようにアサヒファシリティズと協力して運営させていただいております。

ホテル会社として弱点である設備について、しっかりサポートいただき、日々の点検により問題箇所を早期に発見してもらい、つねにベストな対応をいただいております。

わたくしどもが、安心してお部屋をご提供でき、笑顔でサービスできるのもアサヒファシリティズの施設管理が徹底されているからと言っても過言ではありません。これからも、安心・安全なホテルとして、ベストパートナーでお願いしたいと思っております。

施設管理のベストパートナー

アールエヌティーホテルズ株式会社
ファシリティマネジメント部 部長
山本 裕一様



お客様とともに



●技術研修センター「実」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、座学での知識学習と実技訓練を併用した教育カリキュラムを構築し、研修専用の自社所有施設「実（みのり）」において研修を実施しています。



技術研修センター

●知識学習

講義では、「建物管理とは何をするのか」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、大量のデータから必要なデータを抽出し、解析結果を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。受講生の前に揚水ポンプユニットと配管が並べられ、「このポンプを設置し、所定の水圧と水量で運転できるように調整なさい」という課題が与えられます。この課題を達成するためには、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、所定の運転条件を満たすための調整技術が必要です。これらの知識と技術が備わって初めて、1台のポンプから水が送り出される、すなわち機能を発揮させることができます。受講生たちは、講師の指導を受けながらポンプから水が送り出されるまで作業を続け、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、当社のすべての技術者に実践的な教育を実施しています。

●アサヒ スマートワーク

アサヒスマートワークとは、モバイル機器などのICT技術を建物管理業務に活用した取り組みのことです。2012年より全国の代表事業所で試行を開始。2014年から全事業所にモバイル機器を配備し、準備を進めてきました。

現在は、事業所での点検、検針業務の帳票をモバイル化する取り組みを進めています。特に中小規模建物での巡回点検の効率化を図るため、外出先で必要な管理システムなど*の開発も進めています。

2015年から、設備管理への活用アイデアのコンペを行い、活用における情報の共有化と統一化を進めています。



- モバイルAEGIS-M: iPadでAEGIS-M(当社の建物管理業務における標準システム)が利用でき、出勤先でも作業実績登録が行え、また、関係者内での情報共有なども行える仕組みです。
- モバイル点検システム: 紙の点検表に代わるシステムです。点検結果の入力と保存、帳票出力を行います。点検時に判断基準、参考資料、過去の値などを表示し、点検業務の品質・効率の向上を図ります。
- ドキュメント管理システム: 出勤先で必要になる持ち出し資料(図面などのドキュメントファイル)を、共有サーバーに保管し活用できるようにします。持ち出し資料のペーパーレス化とセキュリティ強化を図ります。

●BOS (Building Operation data Stock)

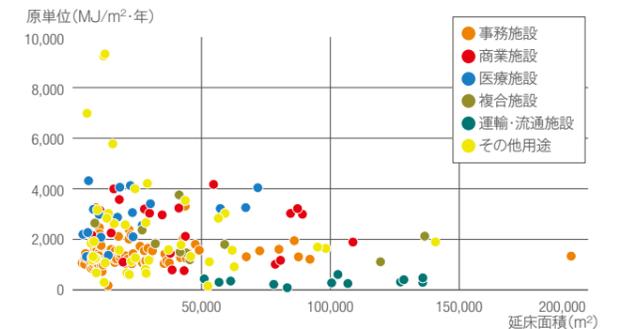
BOSとは、設備運転管理データ蓄積と活用の仕組みのことです。

2013年より、「エネルギー見える化シート」というツールを各事業所に配付し、エネルギー使用量の把握と、見える化(グラフ化)の取り組みを継続して行っています。また、各事業所の見える化シートを集計し、建物用途や床面積などの切り口から分析して全社データを作成、社内公開しています。

2009年度から2014年度までのエネルギー使用量データの分析により、常駐事業所における継続的な省エネ活動の成果として、建物のエネルギー使用量が大幅に削減できたことがわかりました。また、各常駐事業所のエネルギー使用データを

集約して、エネルギー使用状況を共通の原単位*で把握することにより、自物件と他物件のデータ比較、一般に公開されているデータとの比較、他物件が採用している省エネルギー手法の確認ができます。このPDCAサイクルを軌道に乗せ、事業所においてデータを用いた根拠のある提案を行うための仕組みの一つとして、BOSは今後さらに機能を増やしていきます。

各常駐事業所のエネルギー使用データ



●エネルギー使用原単位: 建物を管理する上で、エネルギー使用量の「総量」による管理や把握だけでは、実績値を比較評価する際には不十分となります。例えば、電気を年間100万kWh使う延床面積10,000m²のビルと、ガスを年間1万m³使う延床面積5,000m²のビルのどちらが省エネかと問われても、エネルギーの種類も延床面積も異なるため、単純に比較をすることができません。そこで「原単位」の考え方で管理が必要となります。エネルギー使用原単位とは、変動要素を加味した評価や他の建物との比較評価を可能とするために、エネルギー使用量を共通の尺度(MJ/m²・年)で換算した単位量のことです。当社では、建物の延床面積1m²あたり、1年でどれだけエネルギーを使用したかを、下記の式で換算し、評価します。

エネルギー使用原単位(単位: MJ/m²・年) = 建物が1年間で使用したすべてのエネルギーをMJ(メガジュール)に換算した量(単位: MJ/年) ÷ 延床面積(単位: m²)

●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上で、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。技術者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、技術研修センターにて講習を行っています。

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として、リスクマネージャーの立場でリスクを分析し、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プランナーの称号取得を推進しています。(2015年12月現在 FP技能士資格取得者 28名 損害保険プランナー 23名)

営業担当者の声

保険について、お客様によっては「何も起きないのにお金を払うなんて勿体ない」という意見もありますが、実は、意外と日々の生活と切り離せないものであります。最近、ゲリラ豪雨等の自然災害が日本各地で猛威を振るっていますし、自転車事故によるトラブルが社会問題になるなど、自分が被害者にも加害者にもなりかねないようなリスクが身近に存在しています。その中で、保険は食べ物や電化製品を購入するのは違い、無形の商品のため、お客様にはご加入いただく保険の内容をわかり易くご説明するのは勿論のこと、保険以外の身の回りの情報や、法律・税金の知識も交えながら、必要性・メリットをご理解、ご納得いただけるように努めています。また、性別・年齢・家族構成などにより必要な補償は人それぞれですので、お客様のニーズに応えつつ潜在的なニーズも引き出すことで、その方にとって最適・最良な商品をご提案し、お客様にご満足いただける商品を提供するサポートも欠かさないよう心がけています。

CS向上に向けて

広島支店 岩上 雅昭



● お客様満足度調査(保険代理事業)

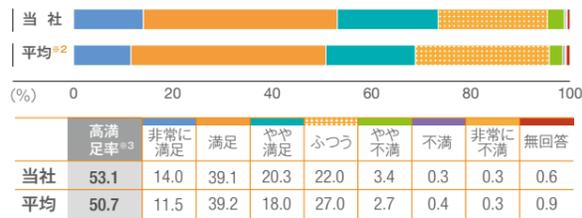
毎年、お客様のご意見・ご要望などをうかがい、さらに満足いただけるサービスを提供するために、団体扱自動車保険のご契約者を無作為に選びアンケートを実施しています。

代理店総合満足度

2015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50.7%を上回り53.1%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まいります。

2015年度アンケート調査結果(代理店総合満足度)※1



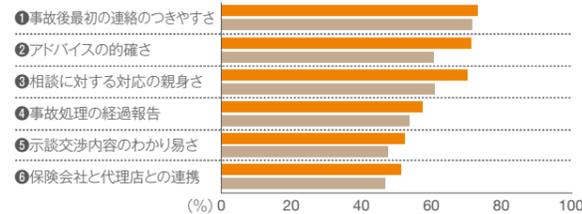
※1: ㈱RJCリサーチ実施のアンケート調査「The Voice」。2015年度は350人のお客様から回答をいただきました。
 ※2: 同時期にアンケートを実施した代理店(38社)の平均値。
 ※3: 高満足率は「非常に満足」と「満足」の合計値。

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



※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

新基幹管理システムを導入し、さらにお客様に身近な代理店へ

2014年より開発を進めてきました新基幹管理システムの運用を2015年8月より開始しました。

本システムはお客様との接点強化を目的に開発を始め、従来煩雑であった入金精算事務や営業実績管理の効率化を実現しました。

また、事務業務を効率化することでお客様と接する時間を増やすだけでなく、お客様情報の一元管理を行うことでより質の高いサービスを提供できる体制を整えることができました。

昨今、保険販売形態は通販型など多くの販売網がありますが、お客様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持たれているお客様も少なくありません。

当社は、お客様に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。

マルチレポート活用具体例

2015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全国展開しました。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、2015年は新たに301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」を提供していただくよう、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、わかりやす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

日々の暮らしの中にあるさまざまなリスクや不安に備えるために、わたくしどもが取り扱っている保険商品があります。「保険」という形のない商品の特性上、お客さまのニーズにお応えするご提案、わかり易いご説明、万一の事故の際にもご安心いただける事故対応を心がけています。弊社では「お客さま第一」という行動指針を掲げています。今後もパートナーであるアサヒファシリティーズと「お客さま第一」の理念を共有し、期待以上のサービスをご提供することで、お客さまの暮らしに安心をお届けできるよう取り組んでいます。

お客様の暮らしに安心をお届けします



三井住友海上火災保険株式会社
山内 麻依子 様

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、協力会社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。2015年は、「客室清掃における改善事例」や「最新の映像監視システムのトレンドと改善納入事例」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

アサヒファシリティズの品質に関する基本的な考え方に「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。」とあります。当社は警備会社として、その考え方に共感し、いかにしてお客様へ「価値ある最高のサービス」を提供できるのかを追求しております。例えば、「One person one license」(一人一資格)を目標とし、警備管理業務に不可欠な消防関係の資格取得や上級救命講習等の受講を強力に推進しています。その他にも介護研修、接客マナー研修、英語研修を行い、一人ひとりが真剣にプロとしての仕事を全うするべく日々研鑽しております。

「教育は会社のレベルである!」とスローガンを掲げ、熱意と情熱をもち、プロとしてお客様の生命・身体・財産を守るだけでなく、+αのサービスを提供し、お客様を感動させる警備員の育成に努めて参ります。

最高のセキュリティーサービスの追求

共栄セキュリティーサービス株式会社
代表取締役 会長
我妻 文男 様



●協力会社と連携して安全確保に注力

当社と活動中の協力会社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「清掃関連事故防止連絡会」を実施しています。2015年は、数社の協力会社から安全管理の取り組みを紹介していただきました。その中の一つは、事故事例の紹介と再発防止策でした。このように、連絡会では、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)時のヘルメット・安全带等の使用の徹底
- ③ 定期・ガラス清掃時等のトラロープ・カラーコーン・作業表示板の設置徹底
- ④ 緊急連絡網について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、応急処置等の内容をMSDS(製品安全データシート)を活用し、作業員へ説明



清掃関連事故防止連絡会

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「実」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・人材登用を行うことを目指しています。

教育研修体系

	新入社員	初級社員	中堅社員	役職者	経営層
階層別研修	入社時導入研修		中堅社員研修	昇格時研修 フォロー研修	トップマネジメントスキル研修
職種別(専門)研修	実務研修	基礎研修		役職者研修	
その他			TQM研修 マナー研修		

●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、建物管理や保険代理事業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。

2015年度の主な資格取得者数 (1月1日~12月31日)

建築物環境衛生管理技術者	28名	建築設備検査資格者	7名
電気主任技術者	17名	特殊建築物等調査資格者	1名
電気工事士	28名	宅地建物取引士 (旧宅地建物取引主任者)	5名
ボイラー技士	13名	建設業経理士	1名
冷凍保安責任者	9名	警備員指導教育責任者	2名
消防設備士	46名	機械警備業務管理者	1名
エネルギー管理士	6名	防災センター要員	7名
エネルギー管理員	3名	自衛消防業務講習修了者	22名
危険物取扱者	12名	ビルクリーニング技能士	1名
技術士	1名	病院清掃受託責任者	7名
管工事施工管理技士	27名	保険関係資格者(損保・生保)	18名
衛生管理者	8名	ファイナンシャル・プランニング技能士	8名

※取得者総数は [P.07]

●「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。また、2015年度より重点資格等における修了報奨金を増額(受講料全額を補助)したことに伴い、受講者は倍増しています。

1996年の開設以降、当講座の受講者は延べ824名となっています。

受講者数の推移(延べ人数)



入社時導入研修

仕事と生活の調和を目指した職場づくり

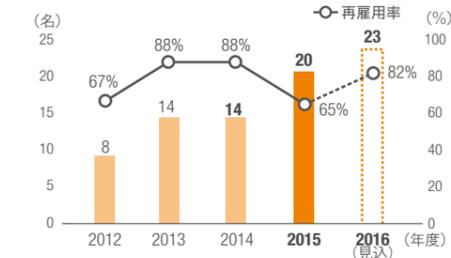
基本的な考え方

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、子の看護休暇等を導入しています。

各種支援制度取得実績

制度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度
育児休業	2	1	0	2	2
介護休業	0	0	0	0	0
短時間勤務*	6	6	6	6	4

※育児のみ

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) ●保育所に入所を希望しているが入所ができない場合は、子が1歳6ヶ月に到達するまで取得可能
	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
	時間外勤務の制限	●時間外勤務を1ヶ月について24時間以内、1年について150時間以内とすることが可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	深夜勤務の制限	●深夜勤務の制限申請が可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	所定外勤務の免除	●所定外勤務の免除申請が可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	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
	時間外勤務の制限	●時間外勤務を1ヶ月について24時間以内、1年について150時間以内とすることが可能
	深夜勤務の制限	●深夜勤務の制限申請が可能
	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

●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	2015年4月1日~2018年3月31日
目標1	従業員の所定外労働時間に対する意識変革と時間の削減を図る ●所定外労働時間 2017年(2014年比)▲3%
内容	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 ●ノーマルデーの実施 ●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



計画期間	2015年4月1日～2018年3月31日
目標2	年次有給休暇の取得率向上を図る ●年次有給休暇取得率 2017年（2014年比）+10%
内容	●取得状況の把握 ●年次有給休暇の取得率を向上させるための啓蒙活動 ●年次有給休暇を取得しやすい環境づくりについての検討および実施

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に向けた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。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。

2015年度安全標語

『危ないぞ 気付いた時に
すぐ改善 明日へ繋げる 安全職場』



※「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)」、
「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・各企業等へのAEDの普及が定着しています。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」を従業員自身に確認していただくなど、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相談室カード

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。

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の配布
EAP相談室	社外専門スタッフによる電話・Eメール相談・面談への対応

●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)イーウェルが提供する「WELBOX」。
(株)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 (バック旅行、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年に開場いたしました。

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、新しい映像産業の発展に寄与することを目的に、毎年開催されています。

エネマネハウス2015(協賛)

大学と民間企業の連携により「学生が考える、将来の家」をテーマに「エネルギー」「ライフ」「アジア」の3つのコンセプトのもと、先進的な技術や新たな住まい方を提案するモデルハウスを構築、展示されるイベントが、横浜みなとみらい地区で開催されました。



エネマネハウス

「Fumihiko Maki, Maki and Associates 2015:

時・姿・空間一場所の構築を目指して」展(協賛)

横総合計画事務所の設立50周年を記念し、モダニズムの建築家としての横文彦の半世紀にわたる活動の軌跡を、そのデザインチーム横総合計画事務所との作品の模型、図面、スケッチ、映像などを通して紹介する展覧会が代官山のヒルサイドテラスにて開催されました。

総合母子保健センター愛育病院

院内緑化推進プロジェクト(協賛)

総合母子保健センター愛育病院内に植物を多く配置し、来院される皆さまに快適な医療環境を提供するという院内緑化推進プロジェクトにおいて、当社は「グリーンオフィシャルスポンサー」として活動に協力しています。

チャリティイベント「ヒルトン福岡シーホーク

クリスマス・トレイン2015」(協賛)

ヒルトン福岡シーホークのホテルロビーにおいて、ミニチュアのクリスマスの街や、協賛企業名が掲示された模型電車等が展示されました。なお、このイベントの協賛金は、児童養護施設へ寄付されています。

災害備蓄品の寄贈(社会貢献)

当社にて備蓄している災害時用の非常食のうち、保管期限の近づいた非常食をフードバンクへ寄贈しました。フードバンクへ寄贈された食料は生活困窮者や福祉施設等へ無料で提供されます。寄贈によって、本来保管期限の満了と同時に廃棄となってしまう非常食を有効に活用でき、また、廃棄の際の焼却により発生するCO₂排出の抑制にも寄与できました。今後も災害備蓄品の有効活用に全社的に取り組みます。

●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。

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考えています。



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。

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。

2015年度の主な地域貢献活動

活動	内容	本支店
環境美化活動	大通公園のごみ拾いに参加(竹中工務店、竹中土木と合同)	北海道
	「仙台まち美化サポート・プログラム」へ参加(竹中工務店合同)	東北
	東雲駅周辺のごみ拾い活動に参加	本社



環境美化活動

●表彰

2015年度の主な外部表彰

授賞機関	表彰名	内容	本支店
グローバルロジスティックプロパティーズ株式会社	表彰状	お客様社内アンケートによる、優秀防災センターへの表彰	東京 広島
株式会社神戸国際会館	感謝状	照明器具焼損事故の際の迅速な対応への感謝状	神戸
プロロジス	表彰状	最優秀施設管理の表彰	大阪
城東消防署	感謝状	AEDを活用した迅速な救急処置への感謝状	東京

2015年度のグループ内表彰(竹中グループ「環境・社会貢献賞」の受賞)

授賞機関	表彰名	内容	本支店
竹中工務店	環境貢献賞【業務改善部門】	純水原水槽2槽化による省エネ	北海道
		加湿器エレメント超音波洗浄による廃棄物の抑制	大阪
	社会貢献賞	技術研修センター「実」における大学フィールドワーク受け入れ	本社

※竹中グループ「環境・社会貢献賞」：地球環境、社会貢献に関する意識を啓発し取り組みの向上を図っていくためのグループ内の表彰制度。

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、環境保全への取り組みにおける活動方針として「環境方針」を策定しています。この方針を事業活動における基本とし、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

●環境マネジメント

環境マネジメントを推進する有効なシステムとして、ISO14001の認証の積極的な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、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。

2015年度の電気使用量は猛暑の影響もあり、前年比2.5%の削減と、僅かに目標に届かない結果となりました。

また、コピー用紙の購入量については、前年に比べると0.2%削減とはなりましたが、目標には届きませんでした。

2016年度は目標を達成すべく、さらに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



●竹中グループ共通eラーニング「環境講座」の実施

竹中グループが関わる環境問題を一人ひとりが確実に学ぶことにより理解を深め、グループの環境活動につなげていくことを狙いとして、全従業員を対象に実施しました。

(実施期間2015年8月～9月)

●「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、2015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

「環境月間」重点環境配慮活動項目(6項目)の設定・推進

- 1 こまめな消灯(省エネ)
- 2 離席時にはモニター電源オフ(省エネ)
- 3 階段を使ってエコ移動(省エネ)
- 4 プリントアウトは最小限に(省資源)
- 5 コピーの裏紙、エコ文具の利用(省資源)
- 6 ペーパーレス会議利用の促進(省資源)

ライトダウンキャンペーン2015

2014年に引き続き、環境省主催の「ライトダウンキャンペーン2015」に、内勤事務所11施設、外勤事務所2施設が参加。

定時帰宅を励行し、19時～24時の間消灯を実施することで、323.75kWhの消費電力を削減しました。



竹中グループ「環境・社会貢献賞」への応募

竹中工務店にて毎年6月の環境月間における環境活動の一環として実施している「環境・社会貢献賞」表彰に、当社でも応募したところ、30件の応募のうち、3件が入賞しました。

区分	題名
入賞	環境貢献賞【業務改善部門】 純水原水槽2槽化による省エネ 加湿器エレメント超音波洗浄による廃棄物の抑制
	社会貢献賞 技術研修センター「実」における大学フィールドワーク受け入れ 一現物を見て・触って学ぶ

※竹中グループ「環境・社会貢献賞」:
地球環境、社会貢献に関する意識を啓発し取り組みの向上を図っていくためのグループ内の表彰制度。

●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・対策の立案が必須です。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従来技術の利用・応用だけでなく、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に活用します。

提案イメージ



環境保全への取り組み —活動事例—

当社は、三重県にあるエネルギー供給施設の維持管理業務を、建物が竣工した2011年から受託しています。本施設で活躍する当社技術員は、地域医療の中核を担う医療施設に、電力・熱などのエネルギーを安定して供給する重要な役割を果たしつつ、省エネルギーも実現するという、難しい要求に応えています。

当社は、施設のエネルギーの使われ方を念頭に置き、設備システムの機能・特性を熟知して、運用改善計画・保全計画をご提案しています。ここでは、空調用の冷水(温水)製造を行う設備システムの運用改善により、システム全体のエネルギー消費効率を向上させ、ランニングコストを約4%低減させた事例をご紹介します。

お客様のコストメリットを追求した冷水(温水)製造効率改善

●モジュールチラー効率向上

本建物のモジュールチラーには、冷却効率を高める散水機能が搭載されており、2012年まで標準設定で散水を行い、モジュールチラーの高効率運転を行って来ました。2013年にはモジュールチラーのさらなる効率向上のため、さらに散水頻度を上げることで、モジュールチラーの高効率化につながると考え、散水設定を変更しました。

メリット：電力使用量 約20%の削減
 デメリット：井水の使用量 8,346m³の増加(1,047m³→9,393m³)
散水量増加に伴う井水製造コスト増 ▶ 削減の必要

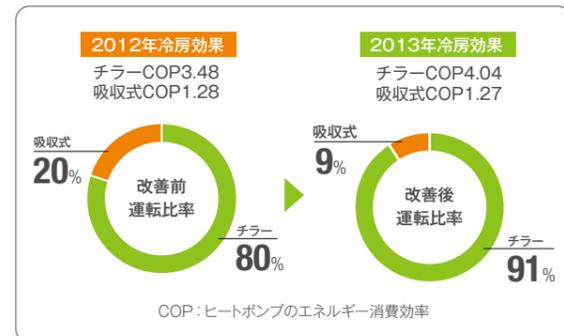
●モジュールチラー出口温度管理基準見直しによる熱源運転バランスの適正化

高負荷時の負荷を1台集中から3台分散運転になるよう各号機間の運転バランスの改善を図りました。バランス改善の方策として、モジュールチラーの出口温度センサーの誤差補正を±1.0℃以下からより厳しい±0.3℃以下に定めた。

●改善前後の効率比較

散水時のバランス改善による電力デマンドの抑制、モジュールチラーの運転効率改善により、モジュールチラーの運転効率をさらに高めることができた。

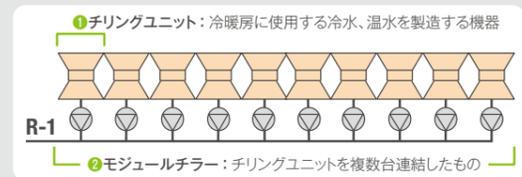
図1 冷房時のチラー・吸収式冷温水発生器の運転比較



●モジュールチラーとは?

小型のチリングユニット(冷暖房に使用する冷水、温水を製造する機器)を複数台連結したものを

図2 モジュールチラー構成図



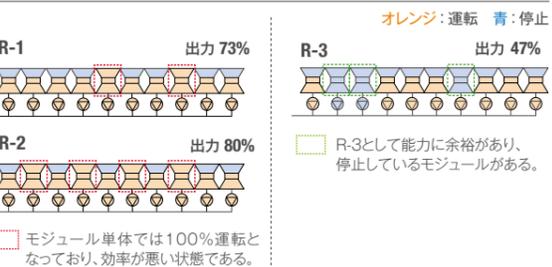
●モジュールチラーの増段階制御の仕組み

1~3台程度のコンプレッサーをインバータや段階制御(3位置・4位置制御)する通常のチラーに対し、モジュールチラーは1台が複数台のチラーで構成されており(当事業所は10台連結)、さらにその1台ごとに3台のコンプレッサーを搭載し、負荷に応じ段階制御を行う。



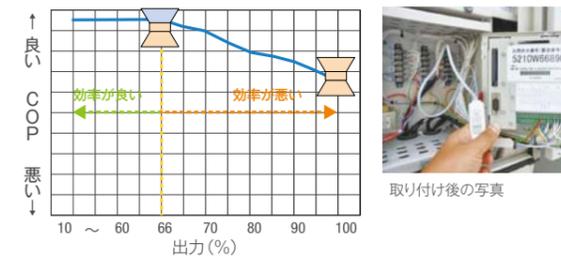
①モジュールチラーデマンド制御モード活用による運転効率向上

現状の運転状態を確認したところ、部分負荷時において、モジュールチラーごとに出力を制御していた。このため下図に示すように、あるチラーでは停止しているユニットがあるのに、別のチラーでは効率が悪い出力100%で運転しているユニットがある。



チリングユニットは、出力を100%、66%、33%の3段階に制御でき、100%の時よりも66%の時の方がエネルギー消費効率は高い。出力100%で運転しているユニットの数を減らし、66%で運転するユニットの数を増やすことで、全体のエネルギー効率をさらに高めることができる。

表1 COP特性線図

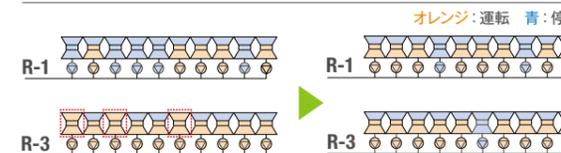


デマンド制御モードの活用

モジュールチラーには、デマンド制御モード(以下、DMモード)という機能があります。このDMモードは通常、電力監視盤等からデマンド超過予測警報を受信し、自動的にあらかじめ設定された出力まで能力を落とし、電力デマンドを制御する機能です。(当建物のモジュールチラーには、DMモード機能を利用するための部品が実装されていなかった。)そこで当社技術員はメーカーと協議し、コントローラに小規模な改造を施して未実装のDMモードを利用できるようにした。コントローラ内に短絡スイッチを設置し、部分負荷時にON状態にすることで、モジュールチラーの最大出力を強制的に抑制。高効率帯での運用時間を増加させることで、さらなる効率向上を図りました。

コントローラ内の短絡スイッチの設定

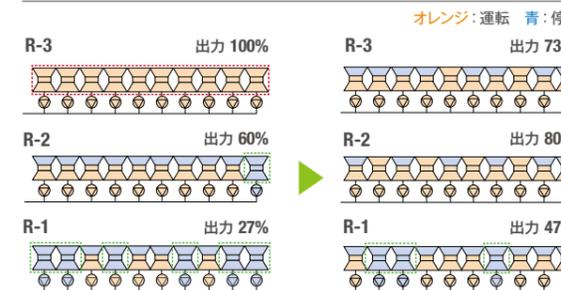
出力上限66%に設定。部分負荷時に短絡スイッチを「入」とすることで、モジュールチラーの最大出力を強制的に抑制し、高効率帯での運用時間を増加させることでさらなる効率向上を図りました。



改善前 비해負荷が分散し効率が上がった

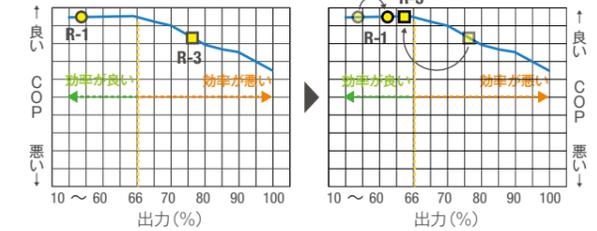
②冷温水出口温度センサーの補正管理による運転バランスの適正化

モジュールチラーは、負荷が軽くなるほど運転効率が高まる特徴があり、温度センサーの僅かな誤差を見逃さず補正することで、バランスを改善し、3台で負荷を持ち合うことで、全体の効率の向上を図りました。



改善前 비해負荷が分散し効率が上がった

表2 COP特性線図



③対策結果

今回の運用改善における削減金額は下記のとおりとなりました。

データ測定期間：改善前 2013年6月~2014年5月
 改善後 2014年6月~2015年5月 (単位：円)

	冷水製造	温水製造	合計
製造熱量(GJ)	改善後 12,156	14,539	
製造効率(COP)	改善前 4.03	2.49	
	改善後 4.15	2.59	
製造単価(円/GJ)	改善前 1,083	1,755	
	改善後 1,083	1,682	
金額(円)	改善前 13,163,000	25,509,000	38,673,000
	改善後 12,788,000	24,450,000	37,238,000
	差額 375,000	1,060,000	1,435,000

電力料金単価15.71円/kWh
 ※上記金額は改善後の実績値と改善前COPにて運用した場合の差

冷水製造 375,000円削減
 温水製造 1,060,000円削減
合計 1,435,000円削減

※改善前の効率で2014年6月~2015年5月に運用した場合と改善後の実績値との差

省エネ担当者の声

当建物は地域医療の中核を担う医療施設に、電力・熱などのエネルギーを安定して供給する役割があります。2011年竣工以降、ESP事業者である株式会社シーエナジー様のもと、その運用において過去の蓄積データを分析・活用しさまざまな運用改善を行い、効率向上・運用最適化を日々追求することで、省エネルギー、コスト削減を図ってきました。2013年に実施した「建物特性を活かした冷水製造効率改善」の取り組みにおいて大幅なコスト削減を達成しました。その後、同設備の運用改善をさらに追及しPDCAを回すことで、当時拾い切れなかったロスに対する、新たな改善策を考案しお客様へご提案することで、更なる効率向上が達成できたことで、当社の継続的な取り組み姿勢とエンジニアリング力をお客様にアピールすることができたと思います。今後も現状に満足せず改善・最適化を追求し、お客様にとってメリットとなる運用方法をご提案することで、エンジニアリングとホスピタリティを両立したエネルギー管理をご提供していきます。

エンジニアリングとホスピタリティを融合したエネルギー管理



名古屋支店 吉岡 建児

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

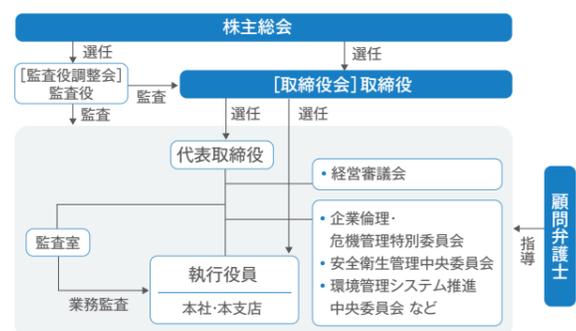
監査役2名が、取締役会への出席や業務、財産の状況の調査等を通じ、取締役の職務遂行の監査を行っています。これに加え、グループ連結決算の一環として外部監査法人が会計監査を実施し、会計および会計に関する内部統制の適正および適法性について、第三者の立場から検証しています。

竹中グループ内部統制規定

竹中工務店との密接な連携を通じて竹中グループ全体のさらなる発展と繁栄を期すべく2015年5月、新たに「竹中グループ内部統制規定」を制定しました。

本規定には、竹中工務店との有機的な結合とグループの統一的な統制を図るための、協議や監査に関する事項が盛り込まれています。

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。

●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「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選任しています。

災害対策本部要員:「災害対策本部」において初動・情報収集・応急対応活動等に当たる要員。

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。徒歩出社可能な者が目安。

2015年11月に竹中グループによる合同震災訓練を実施しました。大地震を想定した初期対応、従業員の行動基準、本支店情報共有等の検証を行うと同時に、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、非常時通信手段の操作方法の確認も実施しました。

また、災害時の事業活動の継続にあたっては「従業員本人、そして家族、親族の安否確認が最優先事項である」という理念のもと、災害発生時の家族・親族間でのメッセージのやり取りに活用できる「伝言サービス」の訓練を実施しました。



訓練風景

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

特に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: kojinyoho@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、「企業行動規範」を制定しています。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

当社では経営理念を社会的使命とし社是を基本において、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」を制定しています。従業員への啓蒙や、さまざまなチャネルにおいてステークホルダーへの周知をしています。

(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蒙
- 企業理念カードの配付
- コーポレートレポートの発行



新入社員導入研修での啓蒙

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

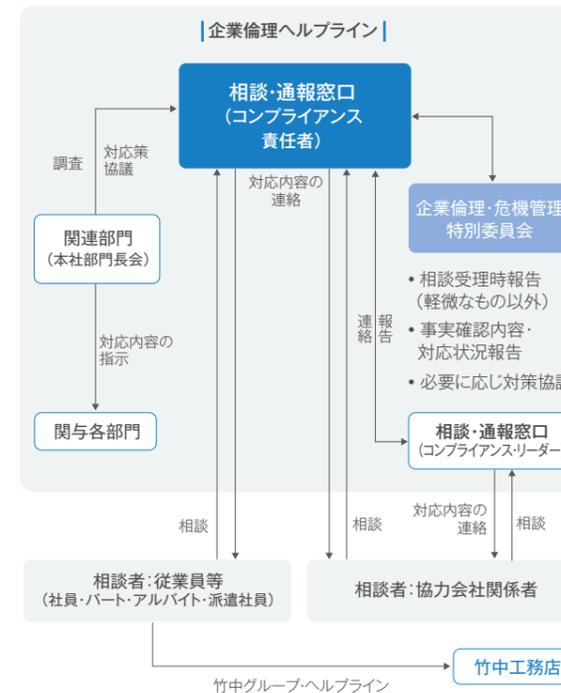
● 推進活動

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年度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年度より開設し「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・啓蒙

従業員のコンプライアンス意識の向上には継続的な教育・啓蒙活動が重要です。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おり、2015年度は以下のとおり各種教育を実施しました。今後も継続的にコンプライアンスに関する情報の共有・啓蒙に努めていきます。

項目(時期)	活動概要	受講者
ミニドラマで学ぶ コンプライアンス模擬 研修(2月)	●全社統一教材(DVD)を活用し、講師を養成するためのコンプライアンス模擬研修を実施。	コンプライアンス・ リーダー他 18名
職場環境調査 (ハラスメント診断) (9~10月)	●当社におけるハラスメントの実態を把握するため、アンケート方式による調査を実施。	従業員 (パート、派遣ス タッフ除く) 対象 1,437名 回答 1,341名
役員・本支店長・本社 部門長対象 ハラスメント防止研修 (11月)	●上記アンケート結果を踏まえた外部講師による「ハラスメント防止研修」を実施。 ●2016年度からは、全役職者に対する同研修を実施する。(2016~2018年で約430名に実施の予定)	経営幹部 24名
CSR・ コンプライアンス月間 の実施(11月)	●情報セキュリティを焦点に「eラーニング講座」の受講と、「標的型メール受信訓練」を実施。電子メールの誤送信事故防止策の確認、標的型メールへの正しい対処策の確認、万一、情報漏えいが発生した場合の迅速な対応方法の徹底等、コンプライアンス意識を高める具体的機会とした。	メールアドレスが 付与されている 全従業員 (パート、派遣ス タッフ含) 2,079名



ミニドラマで学ぶ
コンプライアンス模擬研修(2月)

ハラスメント防止研修(11月)