

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、竹中グループの一員として、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。

竹中工務店 品質経営基本方針

品質重視の経営に徹し
新しい環境創造への挑戦により
お客様満足と社会の信用を得る

●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改修・更新工事、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LCMサービスを提供することで、お客様の大切な資産の価値の創出に貢献しています。

●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提供することを目的に「品質保証標準体系」を定め、品質向上に取り組んでいます。また、ISO9001の認証を取得し、さらなる推進を図っています。

ISO9001の認証

お客様満足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

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、最良の機能・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適に稼働できるように、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。

●特定建設業許可の取得

これまで当社は一般建設業許可で改修・更新工事を請け負ってきました。しかし、近年多様化している設備機器のリニューアルや省エネルギー関連工事など、お客様のあらゆるニーズにお応えできるよう、2017年に特定建設業許可を取得する予定です。管理建物の特性を熟知した総合技術者が、管理から工事に至るまでワンストップで対応いたします。

●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

快適な施設管理への取り組み

当社が管理を受託しているAホテルでは、“幸福感”、“心のこもった思いやり”、“ホテルのコンディション”、“清潔さ”などの項目について、滞在されたゲストにアンケート評価を行っています。このホテルが、設備管理の品質が大きく影響する“ホテルのコンディション”において、2015年、2016年と2年連続でアジアパシフィックエリアNo.1となりました。

今後もつねにベストを尽くした管理に努め、施設の最適なコンディションを維持していきます。



お客様の声

わたくしどもは、東京都昭島市に約40万坪の社有地を所有し、この広大な社有地の一部を『昭和の森』とネーミングしています。『昭和の森』の中には、ショッピングセンター・ホテル・オフィスビル・物流倉庫・飲食店舗などの多種多様な施設を保有しております。

ショッピングセンターやホテルには多くのお客様がお越しになり、また、物流倉庫は頻りに搬入車両が出入りしている使用環境のため、自社のみで管理するには大変な能力が必要でした。このため当社では、全国で多くの施設管理実績があるアサヒファシリティーズに約30施設の管理をお願いしております。アサヒファシリティーズには、実績に裏づけされた技術を活用し、突発的な不具合対応から予防保全まで、すべてにおいて迅速な対応をしていただいております。アサヒファシリティーズの業務を『昭和の森』にお越しになるお客様が直接感じる機会は少ないですが、お客様が『昭和の森』から笑顔でお帰りになることができるのはアサヒファシリティーズの日頃の施設管理の賜物とわたくしどものすべての従業員が感謝しております。これからも、『昭和の森』各施設の管理をお願いしたいと思っております。

快適な街づくりのパートナー

昭和飛行機工業株式会社
リアルエステート事業部
業務管理部 業務企画課
課長

佐藤 剛様



●医療施設管理への取り組み

医療施設の管理には、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、利用者の目に触れやすく、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^{*}など、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



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）



清掃インスペクション（汚染度計使用）



清掃インスペクション（iPad使用）

お客様とともに



不動産管理事業の取り組み

●技術研修センター「実」における技術者の養成 「建物維持管理のプロ」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「実」全景

■ 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。



■ 実技訓練の一例



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しなさい」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台のポンプから水を送り出すこと、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、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500台を超えるモバイル機器を配備し、展開を進めてきました。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[※]を開発し、活用しています。

機器の配備以降、設備管理への活用アイデアおよび、試行事例を技術提案として募集し、活用のさらなる活性化と活用情報の共有化を進めています。



※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可能で、また、関係者間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)

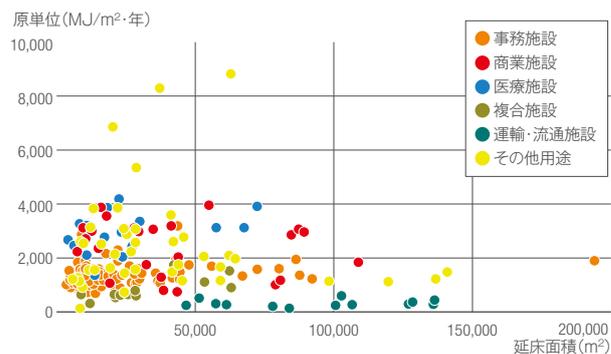
BOSとは、設備運転管理データ蓄積と活用の仕組みのことです。

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、毎年の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要素から分析した全社データを作成、社内公開しています。

2009年度から2015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、管理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。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すとともに、巡回管理の建物へも展開していきます。

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は、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年でどれだけの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・設備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。(2016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 20名)

営業担当者の声

お客様の生活環境や家族構成は千差万別で、抱えるリスクもさまざまです。当社ではお客様一人ひとりの声に耳を傾け、真にお客様の立場に立った相談対応を心がけています。また、お客様からのご相談は多岐にわたり、単に商品説明ができるだけでは十分なサポートができません。一人でも多くのお客様の不安を解消し、安心を感じていただけるよう、商品知識はもちろん、専門知識や周辺知識の習得にも励み、つねにご満足いただける商品提案を目指しています。時には、厳しいご意見をいただくこともございますが、厳しくともお客様の声をいただくことで「気付き」となり、自身の対応を見つめ直すきっかけになります。お客様の声を真摯に受け止め、よりご満足いただけるサポートやご提案につなげていきたいと考えています。困ったときに当社の名前が一番に浮かぶ、お客様から選ばれ続ける代理店となれるよう努めています。

お客様の声

大阪本店 森本 史朗



●お客様満足度調査(保険代理事業)

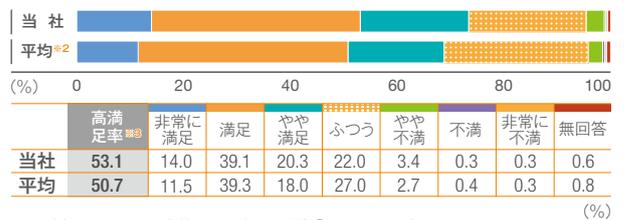
毎年、お客様のご意見・ご要望などをうかがい、さらに満足いただけるサービスを提供するために、団体扱自動車保険のご契約者を無作為に選びアンケートを実施しています。

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いきます。

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」。2016年度アンケート調査は2017年度と統合実施のため、2015年度調査結果を記載。

※2: 同時期にアンケートを実施した代理店(38社)の平均値。

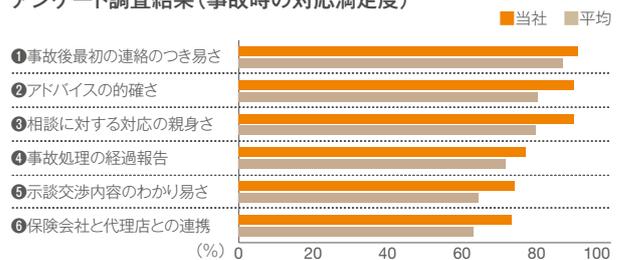
※3: 高満足率は「非常に満足」と「満足」の合計値。

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。



●改正保険業法への対応とお客様対応力の向上

昨今、保険販売形態はインターネット通販や来店型保険ショップなど多くの販売網が登場し、多種多様な保険商品が次々と販売されています。しかし、新しい販売網の登場により、複数の保険商品を比較出来るようになりましたが、ネット通販ではお客様自身の責任において保険商品を選択した結果、必要な補償が付保されていなかったケース、保険ショップでは手数料収入やキャンペーンを優先したお客様の立場に立っていない保険提案を行った結果、トラブルになるケースが散見されていました。

この状況が問題視され、真にお客様の意向に沿った保険提案が行われるよう、保険業法が改正（2016年5月29日施行）されることとなりました。改正保険業法によって保険代理店は業務の品質向上と健全かつ適正な業務運営を確保するためのルール化、および管理体制の整備が義務づけられることになりました。当社では保険業法改正前から「お客様第一主義」を基本姿勢として、つねにお客様の立場に立ったご提案を心がけてきましたが、今回の保険業法改正を機に、全担当者が今まで以上にお客様を第一に考えたきめ細かなお客様対応を実施する体制を整備しました。

●社内例規の制定

これまでも適正な業務運営を行うための社内体制が敷かれていましたが、「お客様の声の管理体制」や「適切な保険募集行為」、「コンプライアンス管理体制」等のルールを社内例規として明文化し、確実に適正なお客様対応が実施される体制を整備しました。

●社内点検管理体制の構築

社内例規が遵守されているか、担当者、本支店、会社単位で社内点検を定期的に行い、遵守状況を検証した上で、適時に組織・体制、研修・指導、自己点検の方法等を見直し、より高品質なお客様対応を目指し、PDCAサイクルを回しています。

●適切な保険募集プロセスの実行

お客様にご満足いただける保険商品を安心してご契約いただけるよう募集人の権限明示から始まり、お客様の

意向把握、合致するプランの提案、最終の意向確認、契約締結に至る募集プロセスを見直し、担当者全員が共有、実践しています。

●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た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。

保険会社の声

弊社ではアサヒファシリティズと心の通ったパートナーとして互いに協力し、研鑽し、相互の発展を図ってまいります。2017年も安心・安全のご提供を通じて、お客様一人ひとりにご満足・お喜びいただき、世の中のお役に立てる取り組みをアサヒファシリティズと一体となって行っていきたいと考えております。

代理店と一体となって CS向上に取り組めます

東京海上日動火災保険株式会社
長谷 尚人 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、協力会社との取引にあたっては、「購買取扱規程」に則って、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、担当者は公正取引委員会が主催する「下請法実務講座」を受講しています。受講により得られた違反事例や規制の動向を業務に反映させ、つねに下請取引の適正化を図っています。

●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、事故防止につながっています。

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。2016年は、「外壁洗浄と美観維持の提案事案」や「新電力を活用した独自の電気代削減保守事例」などの発表がありました。より一層の品質向上と業務改善を協同推進していくため、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

弊社はお客様よりお預かりしました建物に対し、建物の長寿命化・環境への対策・法令を遵守した安全対策・品質向上・従業員の労働面での人権保護に注力しています。

また、弊社スタッフの技能向上、並びにホスピタリティの醸成、資格取得に向けた教育には特に力を入れており、つねに高い品質のサービスをご提供すべく、全社で継続的に取り組んでいます。

得意とする業務のノウハウを活かしたサービスはもちろんのこと、アサヒファシリティズ、協力会社各社様と、意見交換・情報共有を緊密に行わせていただき、絶えずサービス品質の向上を図ることで、お客様にご満足いただき、さらに感動していただけるよう努力を重ねてまいります。

私自身もビルメンテナンス協会の理事を務めており、この業界全体の底上げ並びにさらなる発展へ寄与すべく日々力を尽くしております。アサヒファシリティズとともに「建物の生涯を通した最良のパートナー」を目指し、これからも邁進してまいります。

最良のパートナーを目指して

美素建物管理株式会社
代表取締役社長 北川 卓 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。2016年は、約90の協力会社にお集まりいただき、業務種別ごとの事故事例と再発防止策を紹介し、事故防止のために必ず実行する項目として「安全行動5項目」の周知を実施しました。また、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実施について共通の認識をもち、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・安全帯等の使用の徹底
- 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

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。

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。

済生会茨木病院エコロジーガーデングリーンズポンサー(協賛)

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)

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「グリーンズポンサー」として活動に協力しています。

ヒルトン福岡シーホークチャリティイベント

「ヒルトン・クリスマス・トレイン2016」(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、協賛企業名が掲載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。

サッポロ モノ ヴィレッジ2016(協賛)

札幌ドームの開業15周年記念事業として開催された、雑貨、アクセサリー、イラストなどのハンドメイド作品を展示・販売する市民参加型のイベントに、協賛企業として参加しました。

AC長野パルセイロ 2016シーズンスポンサー(協賛)

AC長野パルセイロは長野県をホームタウンとするサッカークラブです。当社は2016年のシーズンスポンサーとして協賛しました。

●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。



技術研修センターにおける体験学習

2016年も、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への協力を行いました。建物を構成する各設備の説明や、屋内消火栓・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。

2016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	北海道
	「仙台まち美化サポート・プログラム」へ参加	東北
	博多地区まちづくり推進協議会主催「クリーンデイ」へ参加	九州



環境美化活動

表彰

2016年度の主な外部表彰

授賞機関	表彰名	内容	本支店
愛知県中部空港警察署	感謝状	伊勢志摩サミットの警察活動の協力に対する感謝状	名古屋
(公社)空気調和・衛生工学会	表彰状	竹中セントラルビル事業所の竣工後10年にわたる建物管理の最適化により大幅な省エネを達成した功績に対し、竹中工務店とともに表彰	東京
(医)如水会	感謝状	熊本地震における災害対応に対する感謝状	九州
三井住友海上火災保険(株)	表彰状	保険年間取扱挙積が全国代理店上位となりエージェントオブザイヤーとして表彰	保険部門

2016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	社会貢献賞	備蓄非常食の有効活用及び全店展開	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。
2016年度は、社会貢献賞1件、環境貢献賞4件を受賞しました。



環境・社会貢献賞 受賞式

従業員とともに

「人が財産」の企業文化のもと、従業員一人ひとりが能力を最大限に発揮するとともに、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に引き出した、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

	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		通信教育資格取得奨励制度	
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(2016年度1月1日～12月31日)

建築物環境衛生管理技術者	49名	建築設備検査員	38名
電気主任技術者	12名	特定建築物調査員	31名
電気工事士	30名	宅地建物取引士	2名
ボイラー技士	28名	衛生管理者	8名
冷凍保安責任者	19名	警備員指導教育責任者	8名
消防設備士	46名	機械警備業務管理者	2名
エネルギー管理士	1名	防災センター要員	7名
エネルギー管理員	4名	自衛消防業務講習修了者	32名
危険物取扱者	17名	ビルクリーニング技能士	2名
建築施工管理技士	10名	病院清掃受託責任者	4名
電気工事施工管理技士	3名	保険関係資格者(損保・生保)	32名
管工事施工管理技士	32名	ファイナンシャルプランニング技能士	5名

※取得者総数は[P.7]

●「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937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。

●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

(単位:人)

制度	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
育児休業	1	0	2	2	7
介護休業	0	0	0	0	1
短時間勤務*	6	6	6	4	6

*育児のみ

各種支援制度

	制度	内容
育児	育児休業	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●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)まで申請可能
	時間外勤務の制限	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●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
	所定外勤務免除	<ul style="list-style-type: none"> ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●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3回、通算1年まで取得可能
	短時間勤務	●1日2時間まで勤務時間の短縮が可能
	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
	所定外勤務免除	●所定外勤務の免除申請が可能
	介護休暇	<ul style="list-style-type: none"> ●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

出産後約1年の育児休業を取得し復帰しました。現在は短時間勤務制度を利用しています。休みの間育児に専念することができたのは、育休制度はもとより私が戻るのを待っていてくださった会社の方々のおかげだと心から感謝しています。復帰前は子供と離れる寂しさや育児と仕事の両立への不安が大きかったのですが、同じようにワーママとして働いている先輩方の経験談を聞いたのは大きな励みになりました。今は、夫や家族の協力と、理解ある職場の方々を支えられ、時間に追われながらも充実した日々を送っています。限られた時間の中での仕事のやり方に課題もありますが、今後は、周りで自分のように制度を利用する人や、ワーママとして働く人が出てきたときに、相談に乗ったり何らかのかたちでサポートができればいいと考えています。

産休・育休・時短勤務 制度利用者として

本社 神吉 礼子



●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。

従業員とともに



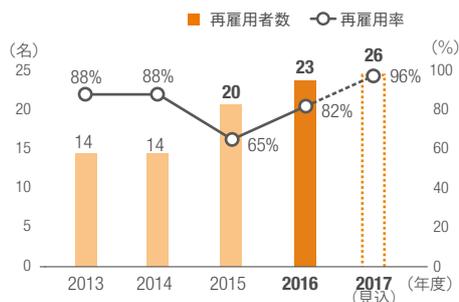
一般事業主行動計画

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
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及び実施

●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



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へ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、「危険箇所の特定期間～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、これらの資料の内容を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。

2016年度安全標語

『作業前 一人ひとりが
危険予知
みんなで築く安全職場』



^{*}「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)

「事故事例ハンドブック」の配付

過去に発生した事故の情報を共有し、再発防止を図るべく、2016年には、事故事例をまとめた携帯版「事故事例ハンドブック」を制作しました。すべての技術系社員へ配付し、さらにイントラネット上にも同じ情報を公開し注意喚起を促しています。



●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って、近年、空港・駅構内・病院・学校・各企業等へのAEDの普及が加速しています。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 (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事を電話・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。



主な健康施策

制度	内容
成人病予防健診の受診奨励	●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付
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。

^{*} ㈱イーウェルが提供する「WELBOX」。㈱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