

CSR REPORT 2012



建物は

その機能を長期にわたって発揮してこそ

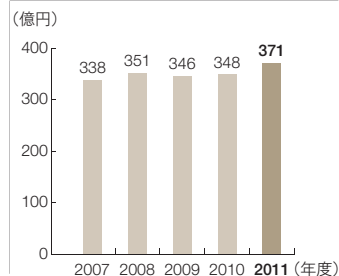
優良な資産となります。

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。

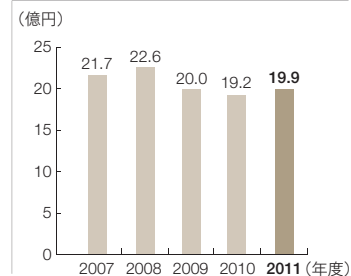
会社データ

商 号	株式会社 アサヒ ファシリティーズ	従業員数	1,266名(2011年12月31日現在:パート含まず)
設 立	1969年3月1日(昭和44年)	売上高	371億円(2011年12月期)
資 本 金	4億5,000万円	経常利益	19.9億円(2011年12月期)
本社所在地	東京都江東区南砂2丁目5番14号	管理物件数	1,523物件(2011年12月31日現在)
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		

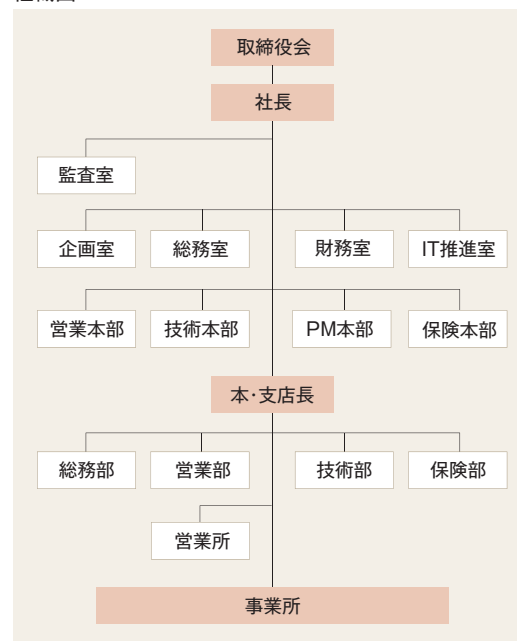
売上高



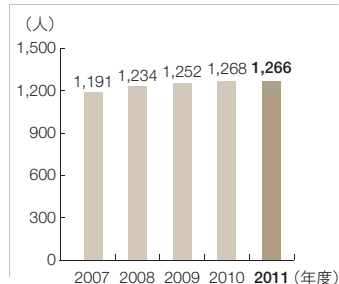
経常利益



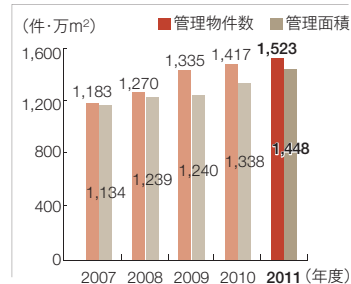
組織図



従業員数



管理物件数・管理面積



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2011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1では2011年3月11日に発生した東日本大震災への対応を、特集2では当社が事業活動を通じて果たすCSRについてご紹介しています。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様にご理解いただけるよう、わかりやすい報告を心がけました。

対象期間

2011年1月～2011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版
・環境省「環境報告ガイドライン」2007年度版

発行

2012年4月
前回:2011年4月 次回:2013年4月(予定)

事業の概要

不動産管理関連事業

不動産管理事業

建物・施設の最適化を実現するビルマネジメント、キャッシュフローの最大化を実現するプロパティマネジメント、コア業務への資源集中を実現するファシリティマネジメントを中心とした不動産管理サービスを提供しています。

不動産賃貸事業

サブリース等によりオフィスビル、駐車場等の賃貸サービスを提供しています。

不動産仲介事業

管理物件を中心にテナント誘致等不動産の仲介サービスを提供しています。

保険代理事業・その他の事業

保険代理事業

損害保険、生命保険などの総合的なリスクマネジメントプランを企画・提案する総合保険代理店として、法人向け、個人向けのサービスを提供しています。

リース事業

グループ企業向けに自動車などのリースサービスを提供しています。

売店事業

主に自動販売機による清涼飲料水、タバコ等の販売を行っています。

CONTENTS

トップメッセージ 03

特集1

東日本大震災への対応 05

特集2

事業活動を通じたCSR
建物のサステナビリティを支援する 09

CSRマネジメント

アサヒファシリティズのCSR 13

企業理念
ステークホルダーとの関係
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 14

コーポレート・ガバナンス
基本的な考え方
コーポレート・ガバナンス体制
リスクマネジメント

基本的な考え方
事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan)
新型インフルエンザ対策の仕組みづくり

コンプライアンス／情報セキュリティ 15

コンプライアンス
基本的な考え方
推進体制
教育・啓発
情報セキュリティ
基本的な考え方
推進体制

社会との共生

お客様のために 17

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
協会会社との良好な関係を維持

従業員のために 22

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

地域社会のために 25

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 27

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
環境関連技術・サービスの開発と適用
エネルギー技術者の育成
活動事例 オフィスビルにおける熱源機器の有効活用



信頼され続ける企業を目指して たゆまぬ変革に挑戦し続けてまいります

Q アサヒファシリティズは、CSR活動を通じてどのような姿を目指していますか？

経営理念を実践することにより、人・社会・環境と共鳴できる企業を目指しています。

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。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、積極的に人・社会・環境と共鳴できる企業とし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は、2011年度は売上高370億円、経常利益21.5億円の達成を目指してまいりました。しかしながら、事業環境は厳しく、売上高は目標を達成することができましたが経常利益については目標達成には至りませんでした。2012年度から始まる新3か年経営計画は、事業環境の変化を踏まえ成長速度よりも中期的な堅実性を重視した計画へ修正しました。新たな経営計画のもと、持続的な成長に向けて取り組んでまいります。

Q 東日本大震災より約1年経ちましたが、改めてアサヒファシリティズのあり方をお聞かせください。

建物管理会社としての役割を果たし、社会に貢献してまいります。

2011年の東日本大震災では、被災されたお客様は大変な思いをされましたが、建物機能が一刻も早く復旧できるよう、アサヒファシリティズとして可能な限りの支援を行ってまいりました。また、アサヒファシリティズは東北支店が被災しましたが、幸いにも人的被害や建物の倒壊などの重大な事故には至りませんでした。しかし、大震災に直面し、建物機能の保持や早期復旧に向けた対応力がいかに重要であるかを学びました。迅速かつ的確な初動対応を図るためには、まずは従業員の安否確認の仕組みをはじめ事業継続計画の充実を図っていかねばなりません。そのうえで一層、対応力・技術力を磨き、建物・設備の長寿命化、環境負荷を低減した建物運用を通じて持続可能な社会の実現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っております。

復興はまだ緒についたばかりです。一日も早い復興に向けて、持てる知識とノウハウを最大限に活かしながら建物管理会社としての役割を全うすべく、お客様、地域、そして産業の復興支援に継続的に取り組んでまいります。

Q CSR経営において、どのような取り組みを重視していますか？

環境保全を中心としたお客様の課題解決、そのための人材育成に力を入れております。

省エネ法や震災による節電等の社会要請から、建物・施設の運用段階で排出されるCO₂の削減がお客様の経営課題の一つとなっており、建物管理会社は建物・施設の効率的なオペレーションや改善・改修の提案力が問われるなど、その役割はますます大きくなっていくと考えています。

昨夏には、東日本大震災の影響を受けて電力制限令が37年ぶりに発動されました。東京電力、東北電力管内の大口需要家に対するピーク時使用電力の15%削減が義務付けられ、短い準備期間の中での節電対策が求められました。アサヒファシリティズでは建物の電力負荷の分析に基づいた効果的な改善の提案、実施を通して電力量削減の支援に取り組みしました。電力制限令の解除後も節電は継続されており、転換期を迎えている電力供給システムへの対応が求められています。

こうしたお客様の課題解決をより高いレベルで支援できるよう、人材育成の一大拠点として2009年に「技術研修センター」を開設し、人材と技術の育成に力を入れています。アサヒファシリティズのエンジニアは、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一層の研鑽を積み、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。そして建物・施設のCO₂削減というお客様の課題解決支援を通して地球環境保全活動を進めてまいります。

CSR活動の推進の鍵は「人」にあります。「社は是」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。品質・環境・安全・コンプライアンスを前提としたCSR活動を意識し、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。そして、その原動力は従業員がいきいきと働く活力ある職場にあると考えています。そのための職場づくりを今後もさらに進めてまいります。

Q ステークホルダーの皆さまにメッセージをお願いします。

アサヒファシリティズは、建物がその一生涯を通して使命を最大限に発揮し続けるための「価値」を導き出す最良のパートナーを目指して、また、何よりもお客様の事業が発展するよう、ビルマネジメント事業をはじめ、プロパティマネジメント事業、リスクマネジメントを担う保険代理事業において高品質できめ細かなサービスをご提供してまいりました。これからも創立50周年、さらには100年企業への発展に向かって着実に歩みを進め、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「信頼され続ける企業」を目指してたゆまぬ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。

株式会社アサヒファシリティズ
取締役社長

林

誠

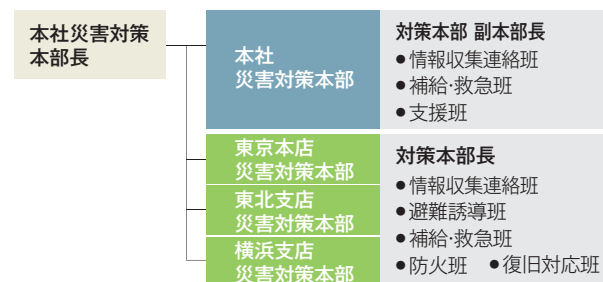
東日本大震災への対応

宮城県三陸沖を震源とするマグニチュード9、最大震度7の巨大地震が発生してから1年が経過しました。当社は、震災発生時から全社的な連携のもと、主に東北を中心とする被災地域のお客様や従業員等への対応を行ってきました。ここでは、その取り組みについてご報告します。

災害対策本部の設置

東京でも震度5強を計測し、その後も大きな余震が何度も続く中、本社・東京本店に林副社長（現社長）を対策本部長とする災害対策本部を設置しました。情報収集連絡班、補給・救急班、支援班等に分かれた体制を構築し、従業員および家族の安否確認を最優先に、管理物件の被災状況を確認していきました。

災害対策本部 組織図（東日本大震災時）



震災発生後の主な取り組み概要

従業員の安否確認

地震発生直後、即座に安否確認システムによる確認を開始し、3月12日に従業員全員の無事を、3月14日には従業員家族全員の無事も確認することができました。（本社・東京・横浜・東北勤務の従業員とその家族および宮城県在住の内定者）

管理物件の被災状況の確認

東北・東京・横浜管内の管理物件における被災状況は、停電、エレベーター停止、壁面クラック発生、天井一部落下等、損傷が見られる物件もあり、緊急性を見極めながら対応していきました。

人的支援、救援物資

全本支店より届いた支援物資の輸送、および現地状況把握・復旧支援のため、本社と東京本店より11名の従業員を東北支店へ派遣しました。支援物資は、当社東北支店にて役立てられたほか、一部は南三陸町へ寄付させていただきました。

救援物資

	品 目
食料、飲料	乾パン、缶詰、ご飯、レトルト食品、飲料水、コーヒー、紅茶 等
日用品	紙食器、紙コップ、アルミホイル、食品用ラップフィルム、ポリ袋、衣類（肌着、下着、Tシャツ等）、タオル、毛布、シュラフ、おむつ、粉ミルク、哺乳瓶、薬（コンタクト洗浄液、風邪薬、うがい薬、カイロ、洗剤等）、携帯充電器、乾電池、電池式湯沸かし機、カセットガス 等
備品	発電機、ガソリン、灯油、固形燃料、非常用給水袋、マウンテンバイク、自転車、ブルーシート、ロープ、携帯トイレ、トイレトペーパー 等

竹中グループとの連携

被災地・東北では、竹中工務店と当社の現地対策本部が連携して復旧活動を行いました。また、竹中工務店の災害対策会議に出席、報告を行い、16日にはグループ会社従業員全員が無事であることを確認することができました。

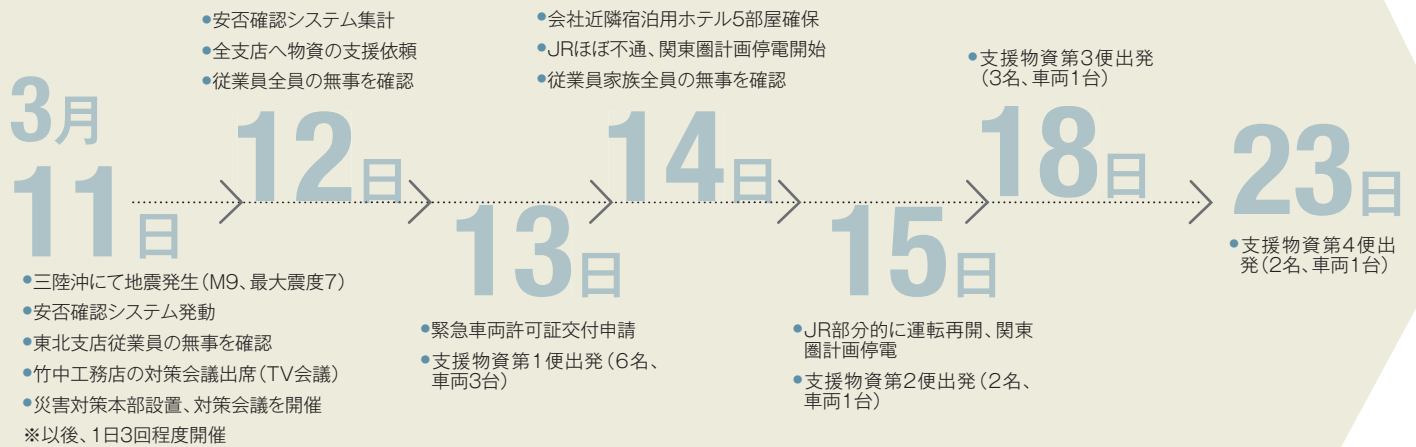
義援金の拠出

東北地方を中心とする被災された方々への支援や被災地の復興支援に役立てていただくため、日本赤十字社を通じ義援金5百万円を拠出しました。（なお、義援金は、義援金配分委員会の配分計画に基づき公平・公正に被災者へ届けられます）

従業員支援

自宅などが被害にあった従業員に対し、「災害見舞金」「住宅関連支援費用」「災害特別休暇」を支給しました。人的被害が発生しなかったことは、不幸中の幸いとなりました。





お客様への対応

不動産管理事業での対応

被災地の東北支店では、幸いにも支店自体には大きな被害はありませんでした。被災地のお客様への対応として、この東北支店を拠点に、緊急支援のために派遣した本社および東京本店の従業員と協力しながら、震災直後より管理物件の被災状況の確認作業を進めました。

仙台市内の管理物件については震災発生日から3日以内にすべて確認することができ、また東北支店から遠く離れた仙台市外の管理物件についても、自社対応に加え地元協力会社との連携により確認を行いました。

東京本店、横浜支店でも管理物件の被害状況の確認を迅速に実施しました。交通機関が不通となっていたため、主に自転車を利用して巡回を行い、建物の被災状況を把握するとともに、ビルオーナー様や入居テナント様への注意喚起などを実施しました。

今回の震災では各本支店ともに迅速な対応を図ることができました。この背景には従業員が管理物件の状態、特性を十分に理解し、災害時における危険箇所を事前に想定できていたことが大きな要因であると考えています。今後は今回の経験を活かし、災害時の対応力のさらなる向上に取り組んでいきます。

保険代理事業での対応

東北支店においては、地震保険をご契約いただいているすべてのお客様(ご契約件数62件)に対して、地震発生後速やかにお見舞い申し上げるとともに、被災状況を訪問または電話により確認しました。東京本店管内では、地震保険をご契約いただいているすべてのお客様(ご契約件数374件)に電話または文書でお見舞い申し上げるとともに、補償内容のご案内とご確認について連絡しました。

また、大きな余震のあった名古屋支店管内においても被災の可能性のある地域で地震保険をご契約いただいているお客様(ご契約件数28件)に対して被災状況を確認しました。

幸いにも当社の東北支店は大きな被害を受けなかったため迅速な対応を図ることができました。

お客様へ速やかにご連絡した結果「連絡ありがとう」など多くの感謝の声をいただきましたが、一方で「それ(保険請求手続)どころではない」とお叱りを受けたケースもありました。被災されたお客様に対しては慎重な対応を心がけていましたが、こうしたお叱りをいただき配慮が不十分であったことを痛感しました。今回の経験を通して被災されたお客様のお気持ちに配慮し、ご連絡をするタイミングをうかがう必要があることを改めて認識しました。



電力供給不足への対応

管理物件の電力量削減支援

震災の影響により深刻な電力供給不足が懸念され、政府は東京・東北電力管内全域において、7月から9月の平日9時から20時におけるピーク時の使用電力を15%削減する目標を発表しました。

それを受け当社ではまず、お客様のご協力のもと、それぞれの管理物件における2010年度のピーク負荷の分析を実施しました。施設用途ごとに負荷の特徴は異なるため、

動力負荷、電灯・コンセント負荷およびその他負荷の内容をそれぞれ時間ごとにまとめ、次にテナントの入居率（稼働率）、入居者数からピーク負荷時の建物内の条件を整理しました。これを踏まえ、削減可能な項目を選定し、お客様との協議を経て各施設関係者がともに力を合わせ、下記の活動を実施しました。その結果、2011年8月の使用電力量を前年比20.3%削減することができました。

主な削減活動

- 共用部照明の間引き、一部消灯
- 外溝照明の消灯・間引き、点灯時間の変更
- 熱源機器の台数制限、運転時間の短縮
- 主熱源機器の運用を電気からガスへ変更
- 共用部空調機の停止・換気設備の間欠運転
- 室温設定28℃以上にテナントへ協力要請
- 給湯器利用停止
- 温水便座、ジェットタオルの使用中止
- 常時開放扉の閉鎖
- エレベータ、エスカレータ運転台数削減

電力量削減実績

デマンド※削減

2010年度最大電力 : 112,637kW
夏季最大電力 : 86,294kW
デマンド削減値 : 26,343kW (23.4%) 削減

※デマンド 最大需要電力
*対象物件181件(設備管理契約物件)

電力量削減

2010年度8月電力量: 41,850,141kWh
2011年度8月電力量: 33,336,337kWh
削減電力量 : 8,513,804kWh (20.3%) 削減
CO₂排出量の削減 : 8月削減量 約2,886t-CO₂

*算出条件: CO₂換算係数0.000339 (t-CO₂/kWh)
*対象物件181件(設備管理契約物件)

震災後の防災対策

合同震災訓練

震災を踏まえ、2011年11月22日に、東海・東南海・南海地震の同時発生を想定した竹中グループ合同震災訓練が実施され、当社の全従業員が参加しました。

震災後初となる訓練ということもあり、例年以上に高い意

識をもって取り組むこととなりました。

9時30分、「東海・東南海・南海地震(M8.7、最大震度7)」により、特に名古屋・大阪が大きな被害を受けたとの想定で訓練は開始されました。

- 発生後、速やかに本社にて災害対策本部を、東京・名古屋・大阪、各本支店においては現地対策本部を設置しました。



- 東京本店および本社においては、電気の供給が断たれた想定で2台の発電機を稼働し、それを電源としてラジオ、ネット等により情報を収集しました。



- 目標時間を定めて従業員・家族の安否確認を開始しました。

- その後、被災地本支店からの情報をもとに全社の支援体制の構築訓練、顧客情報の収集と支援対策立案訓練、津波避難訓練、帰宅訓練、マンホールトイレ設置訓練等を行いました。



- この訓練に先立ち、安全帽(ヘルメット)を全従業員に配付するとともに装着訓練を実施しました。



今後は、初動から復旧までの行動基準、災害対応マニュアルをさらに見直し、本社はもとより、各本支店においても遠隔被災地への支援が可能となる体制を構築していきます。

また、震災時に東北被災地・首都圏のコンビニ等の品物が極端に少なくなったことを受け、各本支店にて、所属員全員の3日分の水・食料等の物資の備蓄を進めています。

VOICE 被災地対応者の声

あらゆる「想定外」を
排除することが
お客様の安全・安心につながる

東北支店 中村 和幸



東日本大震災の発生から1年を迎えましたが、長くもあり短くもあった1年でした。震災発生からの数日間は、先の見えない不安を抱きながら、1日も早くビルの安全と利用環境を確保し、入居者に使用していただくために何から手をつけるべきか、誰も経験したことがない状況下で連日難しい選択を迫られました。そうした非日常の中で、本社・東京からの支援は大変強く、彼らには何度も励まされました。おかげで何とか苦境を乗り越えられたと東北支店の皆が感謝しています。

未曾有の被害をもたらしたこの大地震は、私の災害に関する認識を一変させました。

今回の経験を通して私がなくさなければならなかったと感じたことは、「想定外」という言葉です。「想定外」という言葉で表される「人知の及ばざるところで仕方がなかった」という「いいわけ」は、かけがえのないものを失った被災者にとって何の意味もなさないということを痛感しました。

今回の経験を活かして、ビルの運営・管理における、あらゆるリスクを追求し「想定外」を排除する。それが、お客様に本当の「安心」、「安全」を届けることであり、私たちビル管理会社の役割と認識し、今後につなげていきたいと思っています。

VOICE 被災地支援班の声

「現地・現場」の大切さを
事業継続に活かしていく

東京本店 庄司 和史



被災地には3月14日の早朝に到着しました。現地では、被災したにもかかわらず、東北支店総出で家にも帰らずに休みも取ることなく復旧に向けて対応している皆さんの姿を見て、頼もしく思うとともに心配にもなりました。現地に赴いてからはとにかく「東北支店の皆が1日も早く家族と普通に休めるようにしたい。それまでは何としても力になりたい」と思い、当初の予定を延長して2週間現地に留まり活動を行いました。

現地では復旧活動に従事する多くの方との交流がありましたが、ほとんどは被災者の方でした。表には出さなくても誰もが不安と疲れを抱えているはずです。東京から来た私は、せめて皆さんの元気の源となって支えたい一心でした。

今回の支援活動を通じて感じたことは「現地・現場」の大切さです。電話やメールでは把握できない実情を肌で感じる事ができ、現場での即時判断や非常時におけるリーダーシップの重要さなど多くのことを学びました。

被災地に本当に必要な物資や業務支援がどのようなものか、そのために準備しておくべきことは何かなど、今回の経験を通じて学んだことを事業継続への取り組みに活かしていくことが、これからの私の役割だと思っています。

VOICE 今後に向けて

防災対策を見直し、あらゆるリスクに対応できる体制を
構築していきます

本社 総務室長 廣橋 克彦



当社の事業継続にあたっては、最大の経営資源である「人材」が災害の影響によって機能停止することを最小限に食い止めることが最重要事項になります。そのためにはまず安否状況の確実な把握が最優先であり、復旧活動を進めるには、本人はもとより家族の安否確認が大前提です。このためにも安否確認の仕組みをさらに充実していく必要があります。

本社対策本部要員として痛切に感じたことは、被災地との通信手段の途絶による情報不足です。的確な支援活動のためには、情報が何よりも重要であり、まず被災地の状況を把握するための通信連絡手段の確保です。そのうえで、統制のとれた指揮命令系統と自立的行動が必要になりますが、重要な

鍵を握るのは初動時の迅速な対応と考えています。対策要員をはじめ全従業員が役割に応じた活動を自立的に遂行し、また組織として円滑な活動が推進できるよう、継続的な初動対応訓練を定期的に行います。

東日本大震災の発生から1年を経た今、「大震災は必ず発生する」ということを全従業員で再認識しなければなりません。防災対策の見直しと定期的な訓練の実施により災害時の事業継続のための基盤を確立し、人命第一にお客様の事業継続の維持のため、あらゆる活動を通じて、社会的な責任を果たしていきます。



特集2 事業活動を通じたCSR

建物のサステナビリティを支援する

日本においては、高度成長期に建てられた建物の多くは30～40年の短命でスクラップ&ビルドされています。従って、建物を数百年間も使用する欧米に比べ維持保全に対する意識が低いことは当然だったともいえます。しかし、今日の日本を取り巻く環境をみると、従来のスクラップ&ビルドから欧米のように建物を大事に使い続ける発想へと変わらざるを得ません。良質な建物や新耐震法以降に建てられた建物で適切な維持がなされれば、建物の寿命を100年以上に長持ちさせることができます。建物の適切な維持・管理を通じて建物のサステナビリティ※を支援し、持続可能な社会の実現に貢献すること、それがアサヒファシリティズの役割です。

※建物のサステナビリティ 建物を長寿命化して、地球環境・人への負荷を極力抑え、持続可能な建物を保全すること。

建物の生涯を通じたパートナー

アサヒファシリティズは、不動産管理事業、保険代理事業を中心とした、ライフサイクルマネジメント（LCM）サービスの提供を通じて建物の生涯を通じた最も身近なパートナーとして建物のサステナビリティを支援しています。LCM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。

LCMの目的は、建物の生涯にわたり総合的に建物の効用の最大化とライフサイクルコスト（LCC）の最適化を追求していくことにあります。それは、建物、設備の長寿命化を目指し、かつ変わりゆく時代に応じた建物、設備の機能・性能の発揮とその評価を行い、LCCと地球環境負荷を最小化させるというように、いくつもの命題を同時に満たすという高い目標に根ざしています。

経年劣化

災害事故

技術革新

オーナー
変更

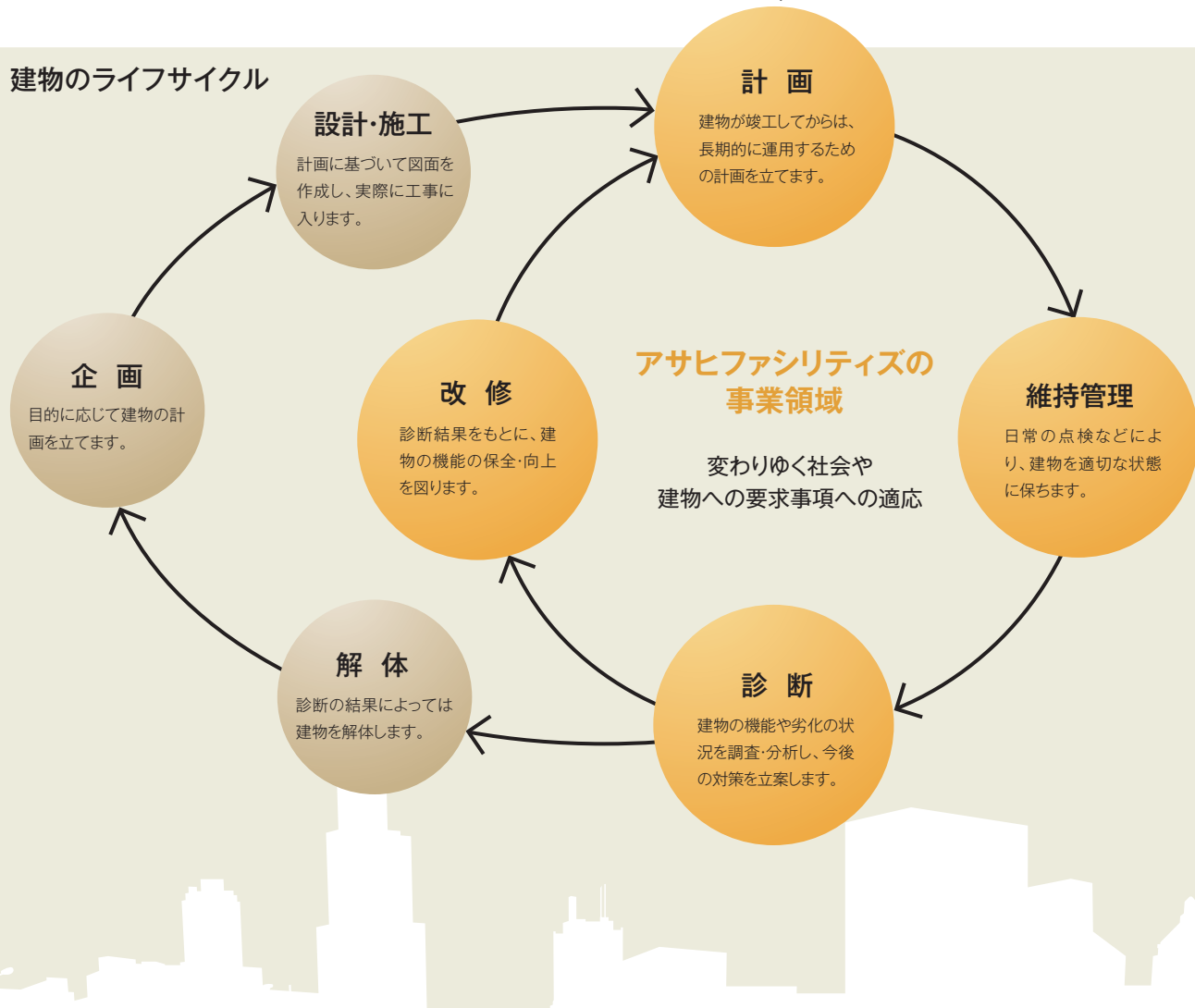
用途変更

社会的要請

法令改正

建物を取り巻くさまざまな変化

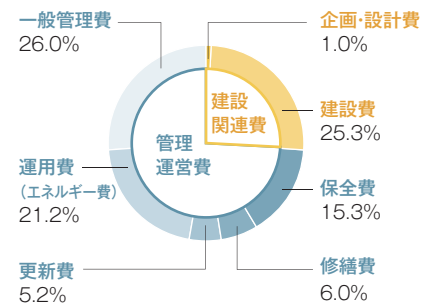
建物のライフサイクル



LCMの目的

- 1 建物の効用(得られる効果)の最大化**
 - 機能・性能発揮、快適性・利便性、利用者満足等
 - 生産性・安全性・保全性・信頼性・融通性等
 - 環境保全、地域との調和など
- 2 ライフサイクルコストの最適化**
- 3 資源やエネルギー消費、環境負荷の最小化**
- 4 障害や災害のリスクの最小化**

ライフサイクルコスト(LCC)とは、建物の設計・建設費などの初期投資からエネルギー費、維持管理費、修繕・改修費用、解体処分や税金、保険費用まで建物の一生に必要な費用をいいます。建物の生涯(ライフサイクル)を40年とすれば、建物の運営維持コストは建設コストの約3倍に達します。



本オフィスビル、地上8階・地下1階、延べ床面積4,000m²として
【出典】(社)建築・設備維持保全推進協会

アサヒファシリティズの LCM サービス

アサヒファシリティズは、人材育成、技術力の向上、経営システムの強化に積極的に関わり、それを基盤とした LCM サービスを提供しています。今後も充実したサービスを提供し、持続可能な都市づくりに貢献していきます。

計画

日常管理データを反映した活きた保全計画

日常の維持管理データは、いわば建築設備の健康状態を示すバロメーターであり、建物管理会社しか知りえない情報です。この維持管理データを保全計画に正しく反映することが「適切な予防保全」に直結します。

長期保全計画は、竣工時に作成されて以降そのままということがよくありますが、アサヒファシリティズは、日常管理業務から得た計測データや履歴情報を保全計画に反映させ、設備の状態に応じて柔軟に計画を見直します。こうした活きた保全計画を整備・活用することにより、更新時期の最適化とお客様に根拠性のあるご提案を実施しています。

診断

改修

時代とともに変化する建物ニーズへの対応

快適で魅力ある建物であり続けるためには、時代や社会とともに変化する建物に対するニーズに応じて機能を向上させる必要があります。

アサヒファシリティズは建築設備診断をはじめ建物維持に関する各種診断サービスのご提供のほか、竹中グループの技術力、ノウハウとビルの状態を熟知した建物管理会社の情報を活かした最適な改修工事のご提案、施行計画、施工を実施しています。

管理

診断

建物の省エネルギー化を支援

環境保全の側面から建物の運用段階で排出される CO₂ の削減は重要な課題となっています。また、建物の LCC のうちエネルギー費は約 20% を占めており、コスト面からも省エネの取り組みが重要です。

アサヒファシリティズは、総合建物管理業としての豊富な経験と実績のもと、計測技術や制御技術など最先端の省エネ技術を活用して、日常運転の改善や省エネ診断・省エネ提案をはじめとした総合的なサポートを通じてお客様の抱えるエネルギー問題の解決をお手伝いしています。

LCM サービス 持続可能な都

事業活動を

「人が原点」を基本理念とした 人材育成

お客様に最高のサービスが提供できるよう「人が原点」を基本方針として、従業員が成長できる環境を整え、着実なキャリアアップをサポートしています。

総合技術者

「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・更新工事、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。

建物・設備の専門家集団

充実した資格取得支援制度のもと、建築、電気、防災、環境衛生、不動産など、建物管理に必要とされる多種多様な資格について業界有数の有資格者数を誇っています。

計画

建物管理会社ならではのリスクマネジメント

建物を長期間維持していくには天災や人災などさまざまなリスクが想定されます。

アサヒファシリティズは、メンテナンスやセキュリティ面からの予防措置（リスクコントロール）だけでなく、事故や不測の事態に備える保険（リスクファイナンス）の面からもリスクを分析・評価します。建物の運営計画（ライフプラン）、用途や立地条件を踏まえた総合的な観点から、建物管理会社ならではのノウハウを活かした保険プランニングをご提案しています。また、保険事故発生時にはビル管理スタッフと保険スタッフが連携し、お客様の立場に立って迅速な対応に取り組んでいます。

建物を取り巻く主なリスク

- ①資産リスク:建物、機械設備の損害
- ②収益リスク:営業休止による損失、
事故による賃貸収入減
- ③賠償リスク:第三者に対する法律上の
賠償責任

管理

適切な予防保全による設備の長寿命化

アサヒファシリティズは「適切な予防保全」を実施することで建築設備の長寿命化を図ります。予防保全とは、日常点検や定期点検により建物の状態をつねに把握し、劣化の状態を予測したうえで、予防措置を事前に施す保全方法をいいます。計画的に維持保全が行われるため予算措置が容易になります。不具合が生じてからの対処では建物利用者へのサービス低下や修繕コストもかさみ、建物の寿命を縮めることにもなります。

管理

コンピュータを活用した科学的な維持管理

アサヒファシリティズは、施設管理システム「AEGIS-M（イージスエム）」を施設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・高度化する施設を効率的かつコストミニマムに運営・管理しています。また、蓄積・集計されたデータの評価・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」を実施しています。

組織

支える基盤

ITの活用、計測器類の充実

独自の管理システムの導入、先進技術の建物管理の応用などのIT活用やエンジニアの五感を補完し、科学的根拠と見える化のため多種多様な計測器を活用しています。

竹中グループの総合力と全国ネットワーク

竹中グループ各社との連携により、建物に関するあらゆるニーズに対応します。また、全国主要都市に営業拠点を配置し、24時間365日サポート体制を整えています。

健全な財務体質

当社は創業以来、健全な財務体質のもとに堅実な経営を堅持しており、お客様の大切な資産である建物・施設の管理を、長期にわたり安心してご用命いただけます。

術

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・環境と共鳴できる企業として社会に貢献できる企業を目指しています。

アサヒファシリティズのCSR

●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「地球環境憲章 基本理念」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

地球環境憲章

基本理念
アサヒファシリティズは
環境に配慮した資産運用サービスの展開と
環境と調和する空間創出・維持を通して
地域社会と地球環境に貢献する

●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、役員・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。これらステークホルダーからの声に耳を傾け、信頼に応えながら事業活動を継続的に進められるよう取り組みを重ねていきます。

アサヒファシリティズのステークホルダー



●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

社長（委員長）	企業倫理・危機管理特別委員会	・基本方針策定 ・リスクマネジメント推進 ・コンプライアンス推進
	安全衛生管理中央委員会	・基本方針策定 ・安全活動推進 ・衛生環境整備
	環境管理システム推進中央委員会	・基本方針策定 ・環境マネジメントシステム運用
	TQM推進中央委員会	・基本方針策定 ・TQM活動推進
	情報化推進中央委員会	・基本方針策定

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)を果たしていける経営体制の構築に取り組んでいます。

●コーポレート・ガバナンス体制

会社の機関として株主総会・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機関として、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。

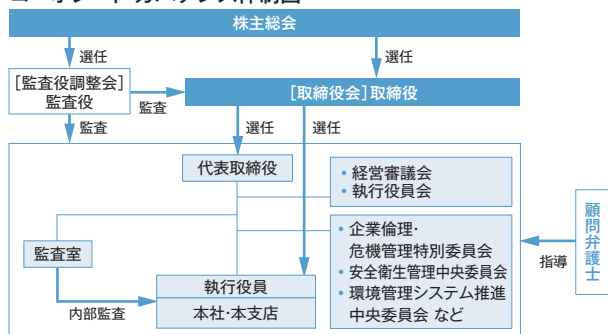
執行役員体制

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、2011年3月から執行役員制度を導入しています。執行役員は、取締役会が決定した経営方針に基づく業務執行権限を委譲され、取締役の監督のもと経営方針に従い業務執行にあたっています。

監査体制

監査役2名(常勤監査役1名、非常勤監査役1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と適法性について、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。

●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、被災時に従業員・家族の安全を確保するとともに、迅速な対応によりお客様への役務の提供責任を果たすための「事業継続計画」の策定を進めています。

2011年度は、竹中グループによる合同震災訓練を、11月22日に実施しました。各地域においてマグニチュード8.7、最大震度7の地震が午前9時30分に発生したことを想定し、目標とする時間内での安否確認、お客様および事業所被害状況の予測などについて検証しました。(詳細はP7をご覧ください)

事業復旧のベースとなる従業員・家族の安否確認については「安否確認システム」を実際使用して定期的に手順を確認しています。

安否確認システム	
「X」のついている項目は必須項目です。必ず入力して下さい。	
氏名	住所
本人安否 X	○ 無事 ○ 負傷(外出先) (回復状況) (備考)
家族安否(配偶、子供等) X	○ 全無事 ○ 負傷(外出先) (回復状況) (備考)
家族安否(親、子供等) X	○ 全無事 ○ 負傷(外出先) (回復状況) (備考)
連絡可能(本人) X	○ 連絡可能 ○ 連絡不可
連絡可能(家族) X	○ 連絡可能 ○ 連絡不可
出社可否 X	○ 出社可能 ○ 出社不可
出勤予定 X	○ 出勤予定 ○ 出勤予定(外出先) (回復状況) (備考)

安否確認システム

●新型インフルエンザ対策の仕組みづくり

新型インフルエンザの感染拡大に対し、想定される被害を最小化するための全従業員の安全確保を第一とします。その上で重要な業務機能を継続させるために、出入口等に手指消毒用アルコールジェルを設置するなど社内での感染防止対策を行うとともに、流行時にお客様対応をスムーズに行うための情報収集とそれを周知する仕組みづくりに取り組んでいます。



手指消毒用アルコールジェル

コンプライアンス／情報セキュリティ

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・風土づくりと情報セキュリティ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、経営理念の実現と法令遵守を基本とした企業の社会的責任への取り組みを一層深めるべく「企業倫理綱領」を制定しています。企業倫理を確立し、健全な経営を目指しています。

●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。

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や、意識啓発リーフレットを活用するなど、コンプライアンス体制の強化に努めています。

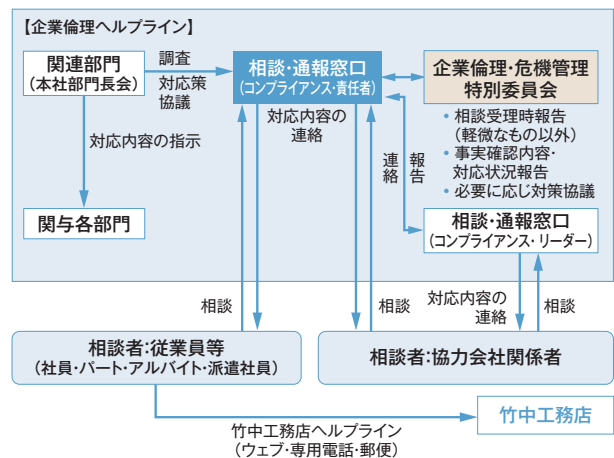
監査室設置

コンプライアンス（法令遵守）や内部統制機能強化のため、2011年7月、本社に新たに監査室を設置しました。

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



企業倫理綱領

1 企業活動の基本姿勢

当社は、経営理念に基づき顧客に替わって資産・環境を最良の状態に維持運用し、価値を創出することにより、社会の発展に貢献する。

2 法令及び社会規範の遵守

当社は、社是を原点として、法令その他の社会規範を遵守し、公正、自由な市場競争を通じて良識ある企業活動を実践するとともに、政治、行政との健全な関係を堅持する。

3 情報の開示

当社は、株主はもとより、広く社会とのコミュニケーションに努め、必要な企業情報を公正に開示する。

4 地球環境への配慮

当社は、環境にやさしい建物管理技術の展開と、環境と調和する空間創造に努め、環境保全と経済発展が両立する社会の持続的発展に貢献する。

5 社会への貢献

当社は、事業所等における活動を通じて地域社会とのコミュニケーションに努め、良好な関係を構築するとともに、全社において社会貢献活動を実施し、企業市民として社会の発展に寄与する。

6 従業員の尊重

当社は、従業員の人格及び個性を尊重するとともに、安全で衛生的な職場環境の整備に積極的に取り組み、従業員がその能力を十分に発揮しうる健全な企業環境を確保する。

7 反社会的勢力への対応

当社は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える勢力及び団体とは一切関係を遮断し、これらの勢力からの不当な要求には応じず、毅然とした態度により対応を行う。また、自らもこれらの勢力及び団体を利用しない。

8 国際社会への貢献

当社は、外資系企業等との取引にあたっては、その文化や慣習を尊重し、国際社会の融和に貢献するよう努める。

9 実施体制の整備

経営幹部は、本綱領の精神の実現が自らの役割であることを認識し、率先垂範の上、社会環境の変化を常時把握し、実効ある社内体制の整備を行い、全役員・従業員に企業倫理の徹底を図る。

10 問題への対応

本綱領に反するような事態が発生したときには、経営幹部自らが問題解決にあたる姿勢を示し、社会へ迅速かつ的確に情報を公開するとともに、原因究明、厳正な対処、再発防止に努める。

●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。2011年度の階層別教育では延べ約150名の従業員が研修を受講しました。

また、竹中工務店が作成している社内外のコンプライアンス問題の事例を取り上げたリーフレット「コンプライアンス・ニュース」をイントラネットに掲示するなどコンプライアンスに関する情報の共有・啓発に努めています。



コンプライアンス研修

内部監査担当者の声

安定した企業活動の継続のために

内部監査は、内部統制システムを構成する基本的な要素（統制環境・リスクの評価・統制活動・情報と伝達・モニタリング・ITへの対応）が、それぞれの目的に沿って機能しているかどうかを点検、評価する役割を担っています。

私は、内部監査の経験はこれまでまったくなかったのですが、新たに設置された監査室とそのメンバーとともに学び成長していきたいと思っています。また、内部監査の実施にあたっては、私は事業所の経験が長かったこともあり、その経験を十分に活かしていくことが重要だと思っています。特に現場と同じ目線に立って悩みや問題を共有していくことを心がけています。

近年、世間では内部統制が機能しなかったために企業の存亡に関わる大きな問題となる不祥事が多発しています。私たちは内部監査を通して当社の内部統制の整備・運用を支援し、安定した企業活動の継続につなげることで、お客様への安心と当社が掲げる100年企業への発展に寄与したいと考えています。



本社監査室 中野 邦昭

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、事業の性質上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および、適正かつ厳重な個人情報の管理が求められています。

当社では、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。

お客様のために

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

建物・施設は、その機能が保たれる限り、お客様に安全・安心を提供するとともに、地域に愛されることで社会的資産に変化していきます。そのため当社では、一つひとつの建物・施設に精魂を傾け「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、竹中グループの建物・施設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・施設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ます。

●医療施設管理への取り組み

医療施設の管理においては、患者様等の生命・身体に直接影響を与えるおそ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」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

●品質保証活動

お客様が安心感・満足感をもち、将来にわたって信頼できる業務の質を請け合う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。

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、2011年8月にISO9001の認証を取得しました。

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

●品質意識の高揚と改善活動

事業所や部署ごとでの「QCサークル※1活動」や竹中グループをあげての「全竹中開発改善大会」などで、TQM※2活動を推進し、グループ一体となって品質向上活動を展開しています。

また、お客様対応のさらなる向上を目的として従業員のマナー研修や営業担当者研修を実施しています。

※1 QCサークル

Quality Control サークルの略称で、継続的に製品・サービス・仕事などの質の管理・改善を行う小グループのこと。

※2 TQM

Total Quality Management の略称で、当社では総合的品質管理のこと。



TQM活動の積極的な推進と意識の高揚を図るため、毎年、QCサークル全社大会を実施しています。2011年度(第30回)は、全15サークルの活動発表があり、うち2サークルが傍系会社開発改善事例発表会へ進むこととなりました。



マナー研修では、お客様への礼儀(精神)、作法(行動)の重要性を再認識するとともに、ホスピタリティの向上に取り組んでいます。



営業担当者研修では、営業の基本となるビジネスマナーや傾聴技術、資料作成等に関する研修を実施しています。

不動産管理事業の取り組み

基本的な考え方

建物・施設の機能維持・向上など建物・施設の生涯にわたって、最適な機能・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・施設の維持保全業務の取り扱いを標準化した「維持保全業務規程」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。

●技術センター研修における取り組み

お客様に最良のサービス品質をご提供するため、当社では人材育成の一大拠点として技術研修センターを有しています。当施設には10階建てのビルに相当する設備システムを実装しており、そのすべての設備が研修に活かされています。新入社員から中堅社員、事業所長まで幅広い階層を対象に研修を実施し、基礎から応用、緊急時の対応まで“建物管理のプロ”としての総合力を養成しています。

徹底的な基礎技術の習得



基礎技術は品質を決める最も重要な要素の一つです。当社では「冷暖房」「給排気」「冷温水供給」「照明」などの機能ごとの設備連携フローをまとめた「機能系統図」を作成し、設備単体ではなく機能を管理することを重視します。この“機能管理”こそが、すべての建物管理業務の基礎となることから、技術研修センターでは機能系統図を読み解くための研修を徹底しています。

●建物・施設の安全性向上への取り組み

当社が管理する建物・施設において発生した事故情報を当社の業務関連の事例に限らず広く収集して一元管理し、全店・全部署間で共有しています。事故原因を究明のうえ、再発防止に向けた対策を講じるとともに、安全管理体制の見直しなど事故の未然防止の取り組みも継続して行っています。

●CSの推進

当社では「お客様満足」の向上のために日々の業務においてCSを推進し、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。「お客様満足」の向上の一環として「お得意先満足度調査」を実施しています。調査を通してお客様の声を収集し、品質に関する活動の検証と課題を抽出し、継続的に改善を行っています。

CS推進例—お客様のニーズに応える

テナントの空室について悩まれているお客様に対し、テナント入居率の改善を支援するために、テナント仲介業者向けに当社主催の内覧会を実施しました。

内覧会の後、仲介業者からの問い合わせや入居希望者が増加し、テナント入居率の向上につながりました。

営業担当者の声

お客様の信頼を得られるよう努めています

お客様満足度を向上させるためには、お客様の期待以上のサービス提供や提案を行い、それを積み重ねることが必要です。サービス提供や提案を行うにあたり特に重要だと考えていることは、まず「先を読み、スピードを意識し、丁寧に対応する」、次に「つねにお客様の立場に立ち、責任感をもって主体的に行動する」、最後に「学ぶことを忘れず、また学んだことを積極的に活用する」の3点です。

私は営業部に配属になる前は、エンジニアとして事業所でビル管理業務を行ってきました。その経験を活かし、担当する建物は自ら見て回り、建物の特性や状況を把握しています。技術的側面と営業的側面の両面を踏まえた提案はもちろんのこと、非常時にはエンジニアとして緊急対応も行っています。

お客様との関係を大切に信頼される営業担当者となれるよう、これからも邁進していきます。



九州支店 藤村 哲郎

お客様のために

●付加価値提供の一層の向上に向けて

お客様の資産である建物・施設を良質な状態に保つために、付加価値提案報告会を毎年実施しています。資産価値を保持する改善、維持・管理コストを下げる努力など、管理の現場で日常行われている提案を持ち寄り、その手法や効果を確認しあい、全事業所へ水平展開を図っています。

美術館エネルギー使用量の削減

引渡された建物の目的に即して、運転管理を行い、設計者の意図した性能の把握を行いました。

昨今では、管理側に課せられた課題として、エネルギー削減が求められています。この要求は室内環境への影響を把握し、その削減効果を期待するもので、以下のデータ取りによりその効果の確認を実施しました。

実施事項

- 美術館の施設特性の把握（温湿度、酸アルカリ濃度等）
- 美術館の設備ごとのエネルギー構成・使用量の把握
- 引渡し時の熱源機器・空調機器の運転状態の把握
- 熱源機器の効率的な運転パターンへの変更および確認
- 空調機における可変風量の最大出力の変更および確認

この結果、エネルギーの削減へつながり、お客様の要求に応じることができました。

エンジニア（付加価値推進担当者）の声

徹底的な検証で信頼を築きあげます

今回実施した付加価値提案は、私の担当するビル・美術館が竣工から1年を迎えるにあたり、現状の運用状況の中で、設計時の熱源性能が本当に必要なかと調査したことがきっかけでした。

美術館におけるエネルギー使用量の削減については、設備ごとのエネルギー使用状況を詳細に分析して現状の問題点を見つけ出し、対策の検討、実施を行いました。その結果、エネルギー使用量の削減目標を達成することができました。この過程で、苦労したことは温湿度設定の変更と空調風量の出力幅を変更することでした。設定を変更するといっても簡単なことではありません。温湿度が不安定になったりするため、美術品に影響が出ないように設定と検証を繰り返す行い、最良の設定条件を見つけ出す過程は大変でした。

今回の活動に満足することなく、オーナー様の信頼をさらに築きあげていくために、よりよい提案を実施していきたいと思っています。

名古屋支店 高橋 康訓



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、万一のときの保険会社との折衝や、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ファイナンシャル・プランニング技能士資格取得を推進しています。

2011年12月現在、保険部門では所属員の半数以上である26人が資格を取得しており、今後さらに資格取得を進め、お客様へ最適な商品提案を実施していきます。

営業担当者の声

お客様に安心を提供するのは一人ひとりの従業員です

私が営業担当者として最も大切にしていることは「お客様と直に向き合い対話する」ことです。

保険は目に見えない商品です。実際に手にとって確認したり、試したりすることはできません。お客様はパンフレットや営業担当者の説明を頼りにされますから、営業担当者の役割や責任は重大だと思っています。

お客様と直接顔を合わせることで、表情や様子から心配事はないか、ご納得いただけているかといったことをうかがい知ることができます。一人ひとりのニーズに合わせた提案をわかりやすく丁寧に説明し、十分ご納得していただくことで、お客様に確かな安心感を提供できるよう努力しています。

また、事故対応においては、お客様の不安解消を最優先に考え解決まで導くことを心がけています。まだ多くの知識習得や専門性の向上が必要ですが、お客様から信頼されるパートナーとなり、「頼れる代理店」であり続けられるよう努めています。

名古屋支店 生野 洋



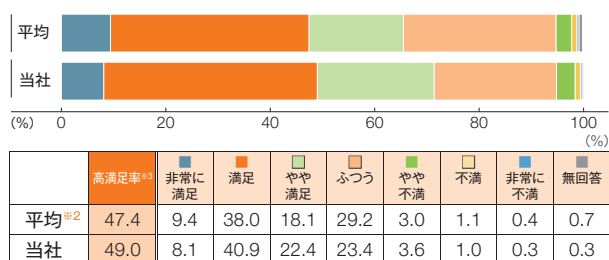
●お得意先満足度調査(保険代理事業)

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りアンケートを実施しています。

代理店総合満足度

2011年度のアンケート調査で、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47.4%を上回る49.0%となりました。しかし、昨年の評価(高満足率49.7%)を上回することはできませんでした。この結果を受け止め、より多くのお客様にご満足いただけるよう一層のサービス向上に励んでいきます。

2011年度アンケート調査結果(代理店総合満足度)※1



※1 株式会社RJCリサーチ実施のアンケート調査「The Voice」。2011年度は308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(50社)の平均値。

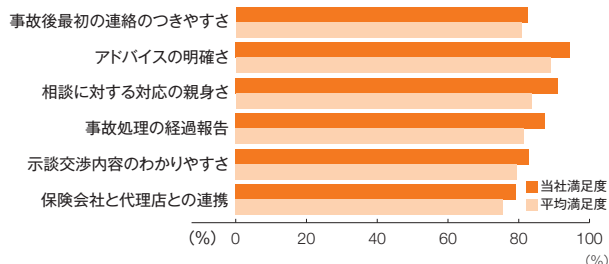
※3 高満足率は「非常に満足」と「満足」の合計値。

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。

事故はお客様の一生のうちで一度あるかないかの出来事です。お客様が事故にあわれたときこそ私たち代理店が心の支えとなり、お役に立たなければなりません。今後も満足率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

●「お客様の声」がサービス向上の原点

当社では、お客様から寄せられたご意見を集め「お客様の声」を原点としたサービスの向上に取り組んでいます。

「お客様の声」は商品に関する要望、不満、感謝などさまざまです。お褒めのお言葉をかけていただく場合もありますが、お客様より連絡をいただくということは、基本的には当社のサービスに何か足りない、わかりにくいなどのご要望、ご不満があるからだと考えています。

こうした「お客様の声」は、よりよいサービスを提供するための「大切な贈り物」であると感謝して受け止め、これからもお客様に満足いただくために大切にしています。

「お客様の声」の一例

お褒め・感謝の(声)

- 申込書の記入・捺印箇所が一目でわかるように、カラフルな付箋を使用していただいたので記入しやすかった。
- 事故にあった際、解決に向け適切な対応・助言をしてもらい感謝している。

要望・ご不満の(声)

- 契約書類が多すぎて年配の契約者にはわかりにくい。
- 契約に付帯されているサービスをもっとわかりやすく説明してほしい。
- 一つの契約なのに書類が何回かにわかれて送られてくるためわかりづらい。

サービス向上に向けた取り組み事例

一事故受付対応の品質向上一

マニュアル類の改訂等により対応者の技量や経験によるばらつきを抑え、事故受付時の窓口対応の底上げと保険会社への報告手続の迅速化を図るなど、継続的に事故受付対応の品質向上に取り組んでいます。

実施事項

- 対応マニュアルの改訂
新たな対応項目をまとめた追補版を作成しました。
- ヒアリングシートの様式変更
商品変更に応じたヒアリング項目の整理、追加を行いました。
- 電話受付フローチャートの改訂
お客様へのご用件の確認が確実に実施できるよう一部手順を変更しました。
- 事故対応のスキルアップ
定例勉強会を実施し、情報の共有化と知識の向上を図っています。

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

当社では、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、お取引先を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

2004年4月の改正により「下請代金支払遅延等防止法」に役務（サービス）の提供に係る下請取引が対象に追加されました。

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、下請代金の減額・支払遅延・買いたたきなどのトラブルを未然に防止し、下請取引の適正化に努めています。

●協力会社との良好な関係を維持

ビルメンテナンス業界では安全に対する関心が高まっています。当社は協力会社と一体となった活動を推進するため安全衛生協力を発足し、緊密かつタイムリーに情報・意見交換を行い、個々のお取引先との対話を重視しています。主な活動としては、「安全パトロール」をはじめ月1回の勉強会や事業活動の演習などを実施しています。この活動により、協力会社からの目線による危険箇所（リスク）の情報の共有を図り、事故防止につなげています。

清掃事故ゼロを目指した取り組み

当社では各管理物件において、清掃に関する事故ゼロを目指して協力会社とともに「清掃関連事故防止についての検討会」を実施しています。

検討会では種別ごとの過去の事故事例紹介や、鍵の取り扱い、リスクアセスメントの考え方についてお取引先と協議することで、事故防止策の検討や情報共有を図り、互いの安全確保に努めています。



清掃関連事故防止検討会

お取引先の声

共働の中でより高度な品質を追求しています

株式会社アサヒファシリティズの経営理念に「資産及びその環境を常に最良の状態に維持運用する」とあります。この理念を実現するために、私たちはビジネスパートナーとして何ができるのでしょうか？

近年、建物・施設が多様化し、また省エネや地球温暖化に関連する法律も整備される中、アサヒファシリティズ様が必要とされる役割や責任はますます重要なものとなっています。

私たちは、現場最前線の作業員一人ひとりに至るまでこの重要性を共有し、何をなすべきかを真摯に考え、アサヒファシリティズ様と一体となって取り組んでいます。

これからも維持管理の側面から快適で持続可能な建物を目指して、より高度な技術と品質を追求し提供することでお客様に満足いただけるよう努めていきます。

（名古屋支店協力会社）
株式会社 東電 代表取締役
田畑 法導 様



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関係者を対象に「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しています。



年1回「開発改善事例・活動事例発表会」を開催することで、お取引先と当社の双方の品質向上・業務改善を進め、トラブルの未然防止に努めています。



技術部等による、各事業所への安全パトロールを全支店で実施しています。（安全作業指示書、高所作業の作業手順、保護具使用等を確認）

従業員のために

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答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



入社時導入研修



●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・施設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(2011年12月現在:延べ人数)

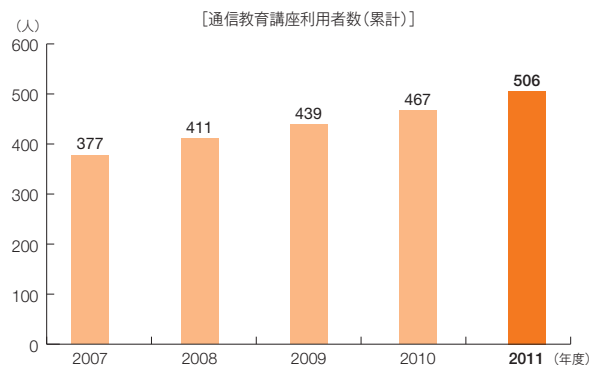
建築物環境衛生管理技術者	353名	建築設備検査資格者	91名
電気主任技術者	192名	特殊建築物調査資格者	88名
電気工事士	611名	ファシリティマネジャー	44名
ボイラー技士	407名	宅地建物取引主任者	76名
冷凍保安責任者	337名	管理業務主任者・マンション管理士	43名
消防設備士	391名	警備員指導教育責任者	53名
エネルギー管理士	55名	機械警備業務管理者	29名
エネルギー管理員	159名	防災センター要員	324名
危険物取扱者	567名	自衛消防業務講習修了者	200名
建築士	29名	ビルクリーニング技能士	50名
管工事施工管理技士	61名	病院清掃受託責任者	74名
衛生管理者	81名	保険関係資格者(損保・生保)	369名
建設業経理士	9名	ファイナンシャル・プランニング技能士	50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の取り組みへの支援を目的として、当社業務に直結した国家資格等取得に関するものや個々人のライフスタイルや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506名となっています。

受講者数の推移(延べ人数)



従業員のために

仕事と生活の調和を目指した職場づくり

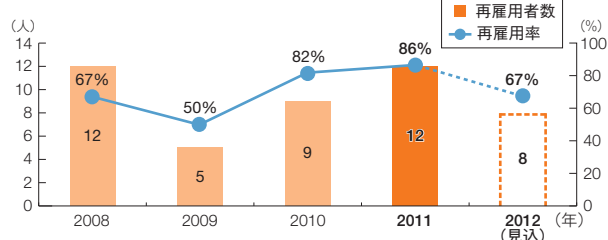
基本的な考え方

多様な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

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し介護のための休暇(年5日) 対象者が2人以上であれば年10日

各種支援制度取得実績

(単位:人) (年度)

制度	2007	2008	2009	2010	2011
育児休業	1	1	2	2	2
介護休業	1	2	0	0	0
短時間勤務	2	3	4	5	6

●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、計画を推進していきます。

一般事業主行動計画

計画期間	2010年2月1日～2012年3月31日
内容	小学生未満の子をもつ従業員が希望する場合に利用できる短時間勤務制度の導入 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)

育児休業制度利用者の声

周囲の皆さんの協力に感謝しています

2010年7月に長男を出産。約9ヶ月の育児休業を取得し、現在は短時間勤務制度を利用しています。
復帰後は、仕事と育児で時間に追われる慌ただしい毎日ですが、仕事の効率化を図るため限られた時間をどう使えばよいか考えるようになり、さらに前向きに取り組めるようになりました。子供の体調不良で突然出勤できなくなることや保育園からの呼び出しで早退するなど、自分のペースで働けないことがあり、周りの方に負担をかけてしまう場面もあります。そういったとき、周囲の方の理解と協力が不可欠のだと痛感すると同時に、何よりも皆さんからの協力に対する感謝の気持ちでいっぱいになります。
これから感謝の気持ちを忘れず、仕事と育児の両立をしていきたいです。



大阪本店 山中 景子

安全・快適な職場づくり

基本的な考え方

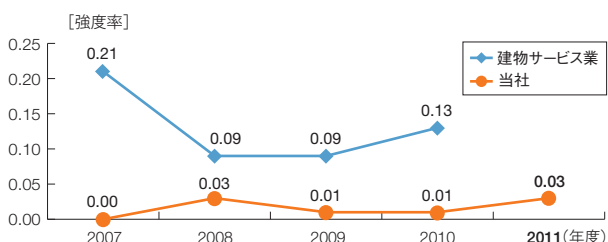
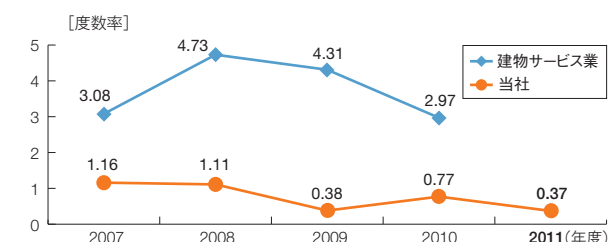
従業員が健康で明るく働くことができる職場を実現するために、すべての仕事で安全を優先しています。

●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、年始に月次安全重点実施項目を設定し、毎月の実施状況報告により安全への意識高揚と再発防止を図っています。

当社の労働災害度数率、強度率は建物サービス業平均と比べ良好な成績を維持しています。今後も、協力会社を含めた安全の一層の向上に向けて危機管理対策として事故再発防止に向けた取り組みを行っていきます。

労働災害度数率・強度率の推移(出展:労働災害動向調査)



度数率:100万延べ労働時間あたりの死傷災害件数
強度率:1,000延べ労働時間あたりの労働損失日数
*2011年(平成23年)労働災害動向調査結果(建物サービス業)は5月末公表予定

●健康管理

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、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。

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係る費用補助 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。

*株式会社イーウェルが提供する「WELLBOX」。同社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ヶ所 海外 約66,000ヶ所
スポーツ施設 (フィットネスクラブ、ゴルフ場等)	全国 約6,000ヶ所
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)	全国 約5,800ヶ所
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)	
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

地域社会のために

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。

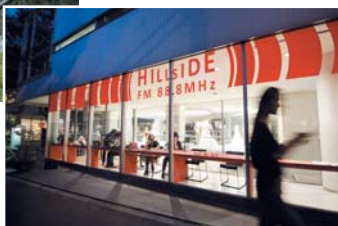
代官山インスタレーション（協賛）

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。



代官山インスタレーション
撮影：野口 浩史



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て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、300人分のワクチンに相当する累計約240,000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際に発生するCO₂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。



エコキャップ運動により集められたキャップ

●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、大学生と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（2011年度は高校生のみ）。実際に仕事を体験してもらうことにより、学生の皆さんに意識を高めてもらうことを目的としています。学生の皆さんを受け入れ、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、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。



環境美化活動

2011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
	神戸旧居留地地区において「旧居留地連絡協議会」が主催する初夏クリーン作戦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。	神戸支店
	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
募金活動	阪神大震災の犠牲者の鎮魂と復興を祈る「神戸ミニナリエ」に当社従業員がボランティアとして運営に参加しています。	神戸支店

技術研修センターにおける体験学習

技術研修センターにおいて、昨年に引き続き武庫川女子大学(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・施設管理に必要な知識や技術を学んでいただきました。



体験学習の様子



技術研修センター(兵庫県川西市)

●外部表彰

2011年度の主な外部表彰をご紹介します。

2011年度の主な外部表彰

授賞機関	表彰名	内容	本支店
岐阜中消防署	感謝状	管理物件前で発生した事故に際し、当社従業員が迅速的確な行動で救急活動に貢献したことが感謝されました。(心臓マッサージおよびAED使用による救急活動)	名古屋支店
株式会社NBFオフィスマネジメント	表彰状	契約内容の遵守、CS調査の結果およびテナント管理対応の丁寧さが評価されました。	広島支店
株式会社丸井神戸マルイ	表彰状	きめ細かい業務と配慮ある接客態度により神戸マルイ様の安心・安全で気持ちのよい環境づくりに貢献したことが評価されました。	神戸支店

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。

環境保全の取り組み

基本的な考え方

当社は、地球環境の保全が人類共通の最重要課題の一つであることを認識し、1999年に「アサヒファシリティズ地球環境憲章」を制定しました。

この憲章を、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ます。

アサヒファシリティズ地球環境憲章

基本理念

(1999年12月策定)

アサヒファシリティズは
環境に配慮した資産運用サービスの展開と
環境と調和する空間創出・維持を通して
地域社会と地球環境に貢献する

行動指針

(1999年12月策定)

経営方針

経営活動の目的機能の一つに「環境保全」を位置づけ、企業の社会的役割を明確にする。

全社推進体制

社長を委員長とした「環境管理システム推進中央委員会」を核として、全社の体制で推進する。

環境保全の実践

企業活動全般にわたり、環境保全に関して必要な目標を設定し、その管理を徹底する。

建物総合管理業務

管理計画段階・建物運用段階において建物のライフサイクルを見据えた省資源・省エネルギー等の長期的環境保全を実現するとともに、改修・更新段階における廃棄物削減の実現に努力する。

保険代理業務及びリース業務

オフィス型産業としての省資源・リサイクルの実現に努力することによって、循環型社会構築に貢献する。

環境政策への協力

行政や国際機関の環境保全活動に協力し、またその政策の迅速な導入・定着に努力する。

啓蒙・人材育成

全社員・関係者に対する啓蒙、人材育成を積極的かつ継続的に行い、環境保全活動の定着を図る。

広報活動

企業活動を通じて当社の環境への取り組み姿勢を示すと共に、関連情報を提供するよう努力する。

社会への貢献

企業活動を通じて社会貢献に努めると同時に、環境保護活動への参加・支援に努力する。また、地域社会とのコミュニケーションを図り、環境保全に協力する。

●環境マネジメント

環境マネジメントを推進する有効なツールとして、ISO 14001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」を設置しています。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・購入を積極的に進めています。

また、ハイブリッド車に加え、試験的に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。

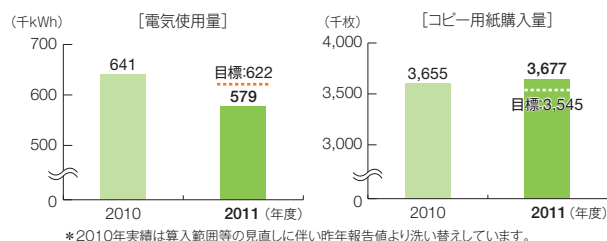


低公害車の導入

●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。2011年度の電気使用量は、震災に伴うオフィス電力削減への取り組みにより、大幅な削減となりました。2012年度も執務環境の質を保ちつつこの活動を継続していきます。また、コピー用紙の購入量については、前年比3%の削減目標に対して、5.9%の増加となり目標を達成することができませんでした。

オフィスでの電気使用量とコピー用紙購入量の推移



震災に伴うオフィス電力削減への取り組み

社内における電力削減活動として以下の項目を実施しました。

- LED照明・冷陰極型蛍光灯の検討、一部導入
- エントランス・廊下・階段・トイレ・駐車場の消灯や照度調節、間引き
- パソコンの待機電力削減(帰宅時に電源プラグを外す)
- 空調の稼働時間の前倒し、設定温度変更により最適な運転を実施。電力削減と快適な執務環境の両立を図った

2010年度下半期(7~12月)
本社・東京本店 オフィス電力使用量
130,819kWh

2011年度下半期(7~12月)
本社・東京本店 オフィス電力使用量
112,670kWh (14%削減)



照明の間引き

●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ています。

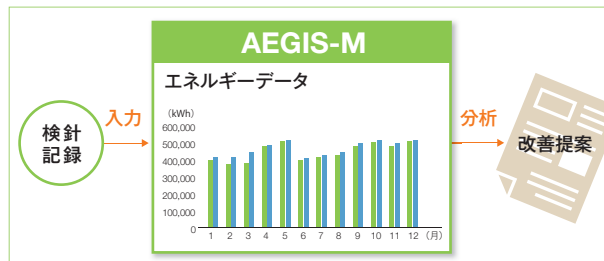
遠隔管理システム ARBOR-web

当社が開発した遠隔管理システム「ARBOR-web」は、エネルギーデータを収集・管理する「BEMS」(Building Energy Management System)機能を備えています。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、ITを活用した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



コミショニング※への取り組み

当社は、竹中工務店による大規模複合ビル、ミッドランドスクエアの省エネルギーコミショニング業務に、施設管理会社としてデータの収集・提供等を通じて共同参画しています。このコミショニングにより、ビルオーナー様が社会的、法的、経済的に求められる省エネ活動をトータルに支援することができます。

*この取り組みは、省エネ推進に功績のあった事業者に贈る2010年度の「エネルギー管理優良事業者表彰」の中部経済産業局長賞に選ばれています。

※コミショニング

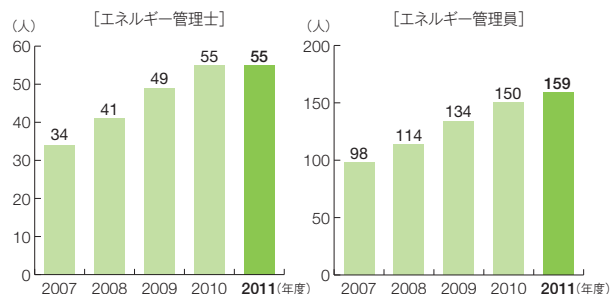
環境・エネルギー並びに使いやすさの観点から使用者の求める対象システムの要求性能を取りまとめ、設計・施工・受け渡しの過程を通して、その性能実現のための性能検証関連者の判断・行為に対する助言・査閲・確認を行い、必要かつ十分な文書化を行い、機能性能試験を実施して、受け渡されるシステムの適正な運転保守が可能な状態であることを検証すること。

環境保全への取り組み

●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建物維持管理を通じた的確な対応・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



Topics

活動事例

オフィスビルにおける熱源機器の有効活用

本施設は、契約電力が500kWを超える大口需要家です。東日本大震災の影響により、東京電力管内の深刻な電力不足に伴い発令された電気事業法27条に基づく電力使用制限(昨夏の同期間における使用最大電力から15%削減)の対応を図ることとなりました。電力15%以上削減を目標として入居テナントに負担(空調設定温度を上げる空調機を一定時間停止する等)をかけない対策を実施しましたが、照明の間引きや給排気ファン停止等の対策では、削減できる電力が70kW(7%)程度に留まり、2011年夏のデマンド※1 919kWの15%である781kWまで削減できないことから、電気を熱源とし消費電力の大きいCLIS※2(氷蓄熱システム:1台あたり消費電力50kW)に着目し、建物負荷に対応するため、日中追いかけて運転しているCLISの運転台数を減らすことで、最大電力を175kW(約19%)削減することができました。

※1 デマンド

最大需要電力

※2 CLIS

クリスタルリキッドアイス蓄熱システムで竹中工務店のオリジナルの氷蓄熱システムです。低濃度ブラインのバイノサーム溶液をスーパーチャラー内で過冷却し、100ミクロンの氷結晶を析出させます。この氷は氷蓄熱槽内へ運ばれ蓄熱されます。空調時は氷を溶かしながら氷蓄熱槽内から低温度の溶液を取り出して空調を行います。

2010年夏デマンド 919kW

電力削減目標 138kW(15%削減)

2011年夏デマンド実績 744kW
(約19%削減)

電力削減活動 ①

- 基準階共用部、エントランス照明間引き
- 基準階トイレ洗面台電気温水器ヒーター停止
- 基準階トイレウォシュレット便座ヒーター停止
- 地下駐車場の給排気ファン停止

各活動の削減電力の合計: 70kW

電力削減活動 ②

- CLISの日中の追いかけて運転台数の見直し(1系統につき3台運転から2台運転)全3系統あり9台中3台を停止
- CLISの運転時間の見直し(追いかけて運転を3台停止したことにより、6台の夜間蓄熱運転では製氷量が減少するため、蓄氷量を増やすことが目的)CLIS停止時間を例年の17時から21時まで延長

削減電力: CLIS1台50kW×3台 150kW

削減活動①、②から70kW+150kW=220kWの電力削減が可能

運転停止による影響

この対策を実施すると電力は下げられますが、CLISの運転台数を3台停止したことにより、生産する氷の量が減少します。その結果、蓄積された氷の全体量が少ないため、解氷の時間が速くなり、冷房能力の不足となります。本施設の空調システムは、CLISの製氷運転で生産した氷を利用して、各階VC※3空調機にて事務室系統を冷房しています。VC空調機は冷房時には氷を利用する冷媒コイルと暖房時には温水を利用する温水コイルで構成されています。また、別系統としてコージェネの排熱利用をする温水吸収式冷凍機があり、冷房時は冷水を利用したFCU※4にてエレベーターホールなどの共用部系統の冷房運転を行い、暖房時には温水コイルを利用して各階VC空調機とFCUの暖房運転をしています。

今回のCLIS運転台数削減に伴い、VC空調機の事務室系統では

担当者の声

課題を乗り越え、目標を達成しました。

東日本大震災の影響による電力制限令の発動を受けて、電力使用量の2010年比15%の削減を目標に節電対策に取り組みました。実施事項の検討にあたっては、コストをかけることなく、入居者の快適性を維持しながら省エネを両立させることが大きな課題でした。目標の達成には、使用電力のうち最も大きな用途である空調の電力使用量を削減することが必須です。その最大のポイントとしてCLIS(水蓄熱システム)の追いかけ運転台数の削減に着目しましたが、この対策は夜間蓄熱で作られた氷が解けきって冷房が効かなくなる事が懸念されました。解決策を見出すため事業所のメンバー全員で検討を重ね、吸収式冷凍機の冷水を活用して空調機へ流用することを提案しました。その結果、例年と同じ設定温度で快適な執務環境を提供することができ、なおかつ削減目標を達成することができました。今後、温度制御の自動化などの課題はありますが、最適な機器運用管理により環境負荷低減を図り、さらなる節電・省エネに取り組んでいこうと考えています。



横浜支店 上之坊 隆

冷房能力が不足しましたが、温水吸収式冷凍機からFCUを利用する共用部系統は、竣工当初から冷房能力が余っている現象が起きました。

※3 VC

冷媒の蒸発・凝縮の相変化に伴う潜熱の移動を利用して、効率よく冷暖房を行うことのできる空調システム

※4 FCU

送風機、コイル、エアフィルターなどを内蔵した小型の空気調和機

負荷不足に対する対策

まず、温水吸収式冷凍機の能力が、本来の仕様から能力が余っていることに着目しました。そこで、VC空調機の暖房時に利用している温水コイルに冷水を流すことができないか考えました。冷水を熱源回りのヘッダーや配管経路からVC空調機に送水できることがわかり、実際に送水することで、温水吸収式冷凍機の余剰能力をうまく活用して冷水を有効利用できました。その結果、VC空調機に冷水が供給されることで、冷房負荷の不足に対応できるため、氷の解氷遅延につながりました。ただし、通常と異なる運用変更を実施したため、一部問題も懸念されます。

(1)運用システム変更による懸念事項と問題点の抽出

- ① VC空調機の制御が温水制御であるため、制御動作(開→閉または閉→開)が逆転
- ② 操作がすべて手動になるため、居室内の温度コントロールが困難
- ③ VC空調機との接続部分に保温されていないことにより結露が発生

(2)検証可能な事務室にて温度検証作業に基づき対策を実施

- 冷水温度を監視しながら、手動により仕切り弁で流量の絞り調整を行い、最大流量を固定しました。
- 居室内の温度は成り行きとなりました。室内温度が下がりにすぎたことから冷水の最大流量を固定して、微調整は水を利用する冷媒コイル側の自動制御で行うことで、居室内の温度コントロール

を図りました。

- 実際に冷水を流すと結露したため、保温作業を実施しました。

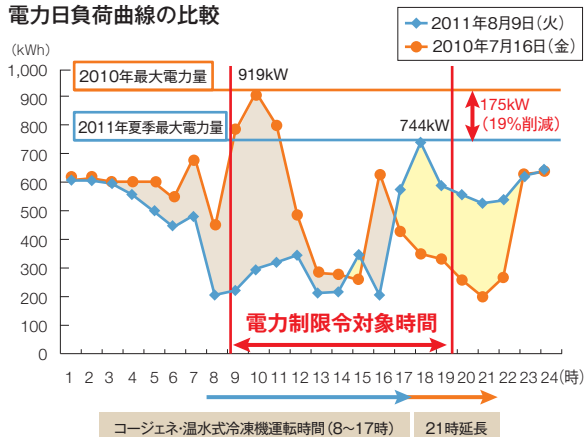
今後の活動

蓄熱された氷の時間的な活用方法によるコスト比較検討を行います。また、手動にて対応が必要な箇所をセンサー制御に変更するなどの検討や配管の恒久的使用を考慮に入れ今後もさらに活動していきます。

具体的効果

最大電力の削減	: 175kW(約19%)
年間の基本料金削減	: 約200万円
電力量の削減	: 8月削減量 約65,600kWh
CO ₂ 排出量の削減	: 8月削減量 約22t-CO ₂
算出条件	: CO ₂ 換算係数0.000339(t-CO ₂ /kWh)

電力日負荷曲線の比較



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	京都市中京区壬生坊城町24-1	〒604-8804	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

お問い合わせ先

本社 企画室

TEL: 03(5683) 1191

<http://asahifm.com/>



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: 2012年4月