CSR REPORT 2013



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 뮹 設 資 本 金 本社所在地

営業拠点

株式会社 アサヒ ファシリティズ 1969年3月1日(昭和44年)

4億5,000万円

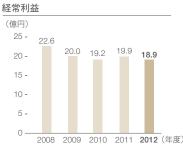
東京都江東区南砂2丁目5番14号 札幌·仙台·東京·横浜·名古屋·大阪· 京都·神戸·高松·広島·福岡

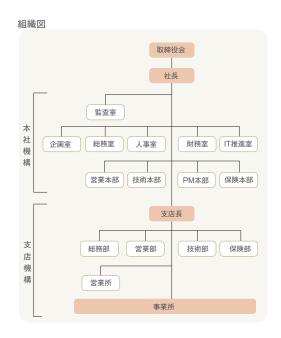
従業員数 売 上 高 経常利益 管理物件数 1.286名(2012年12月31日現在:パート含まず) 382億円(2012年12月期)

18.9億円(2012年12月期)

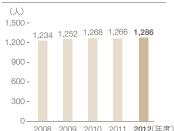
1,660物件(2012年12月31日現在)







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2012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。トピッ クスページでは2013年4月に改定した「企業行動規範の制 定」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 皆さまにご理解いただけるよう、わかり易い報告を心がけました。

2012年1月~2012年12月 (一部、対象期間以外の活動内容も含まれます)

対象範囲

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

参考にしたガイドライン

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

発行

今回:2013年4月

前回:2012年4月 次回:2014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

トツノメゾ	ソセーン	• • • • • • • •	03
Topics	企業行動規範の制定 一事業を支える企業倫理綱領の改定	•••••	05
CSR:	マネジメント		

アサヒファシリティズのCSR ・企業理念 企業理念カードの配布 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・・・ コーポレート・ガバナンス 基本的な考え方 推進体制 リスクマネジメント 基本的な考え方 事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan) 大規模震災への対応 コンプライアンス/情報セキュリティ・・1 コンプライアンス
コーポレート・ガバナンス/リスクマネジメント・・・・ 1 コーポレート・ガバナンス 基本的な考え方 推進体制 リスクマネジメント 基本的な考え方 事業継続計画(BCP: Business Continuity Plan) 大規模震災への対応 コンプライアンス/情報セキュリティ・・ 1
推進体制 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) 大規模震災への対応 コンプライアンス/情報セキュリティ 1 コンプライアンス
大規模震災への対応 コンプライアンス/情報セキュリティ・・・・・ 1 コンプライアンス
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 推進休制

社会との共生

お	客様のために ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	13
1	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	
1	保険代理事業の取り組み	
お	取引先とともに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	19
-	基本的な考え方	
	「下請法」への対応	
	協力会社との良好な関係を維持	
1	協力会社と連携して安全確保に注力	
	清掃事故ゼロを目指した取り組み	
従	業員のために ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	21
	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	

空調システムの変更による空調更新提案

すべてのステークホルダーから信頼され続ける 企業として社会的責任を果たし、 社会の持続的発展に貢献してまいります

アサヒファシリティズは、1969年の会社設立以来、竹中工務店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きました。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されますよう、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きました。本年3月には創立44周年を無事に迎えることができ、お客 様やお取引先をはじめ私たちを支えてくださった多くのステークホルダーの皆さまの温かい ご支援、ご協力のもとに活動を続けてこられましたことを心から感謝申しあげます。



人・社会・環境との共鳴

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 におよびます。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2012年度は売上高376億円、 経常利益19億円の達成を目指してまいりました。売上高は 目標を達成することができましたが、事業環境は依然厳し く、経常利益はわずかに目標には至りませんでした。2013 年度から始まる新3か年経営計画では、中長期的な堅実性 を重視し、次世代基幹システムの開発など持続的成長を支 える基盤強化を進めてまいります。新たな経営計画のもと、 着実な成長を通じて経済的発展への貢献を目指してまいり ます。

お客様の課題解決支援を通した 社会への貢献

東日本大震災を契機とする電力不足により省エネルギー化 の一層の推進は社会的な課題となっています。また、世界的 な課題である地球温暖化防止に向けても、長期を見据えた うえでCO2排出を低減する活動が不可欠となっています。 こうした背景に基づく社会要請から、建物の運用段階におけ る環境負荷の低減は、お客様の重要な経営課題の一つと なっており、建物管理会社の役割と責任はますます大きく なっていると実感しています。

アサヒファシリティズは、お客様の建物を最も知っている強 みを活かし、現場エンジニアの知見やノウハウを十分に活用 し効率的なオペレーションや改善・改修の提案など、効果的 な省エネルギー活動に取り組んでおります。また、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」での研修を中心に人材と技術の育成に注力 しています。

アサヒファシリティズのエンジニアは、一人ひとりがお客様 の大切な資産をお預かりするプロとしての自覚をもって研鑽 を積み、建物管理の豊富な経験と実績をもとに総合的なサ ポートをご提供します。

建物・設備の長寿命化、環境負荷の低減という建物運用に おけるお客様の課題解決支援を通して、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 きます。

CSR活動の推進の鍵は 一人ひとりの活動に

CSR活動の推進の鍵は「人」にあります。「社是」の冒頭に 「正道を履み、信義を重んじ堅実なるべし」と示しているよう に、役員をはじめ従業員一人ひとりがステークホルダーの目 線に立って自らに求められる社会的責任を考え、つねに高い 倫理観と使命感をもって仕事に取り組まなければなりませ ん。そして、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。

そのことをつねに意識するため、昨年、経営理念や社是を記 載した「企業理念カード」を従業員、関係スタッフ全員に配布 し携行することとしました。企業理念と照らし合わせて自ら の行動を振り返り、アサヒファシリティズの従業員として相 応しい行動の実践や習慣化を意図しています。そして何より 企業理念に基づく行動の実践が、一人ひとりの成長と働き がいの実現につながるものと考えます。

また、本年4月1日付けで「企業倫理綱領」を「企業行動規 範 |に改定し、企業倫理、コンプライアンスの徹底はもとよ り、企業の社会的責任を果たし、社会の持続的発展に貢献し ていく決意を改めて表明いたしました。

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 | を目指して弛ま 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 願い申しあげます。

企業行動規範の制定 ―事業を支える企業倫理綱領の改定

2013年4月1日付けで「企業倫理綱領」を「企業行動規範」に改定し、企業倫理、コンプライアンスの徹底はもとより、 企業の社会的責任を果たし、社会の持続的発展に貢献していく決意を改めて表明いたします。

企業倫理綱領の改定にあたっての背景

当社を取り巻くステークホルダーもより多様化するなど、これまで以上に社会との価値観を共有した企業活動の 実践が求められ、企業が果たす社会的責任は一層その重要性を増してきています。

こうした状況の中、当社は、経営理念を社会的使命とし、社是を基本において、従来の「企業倫理綱領」に具体的項目を付加し、どのような行動が経営理念の実現に結びつくのかを具体的に示した「企業行動規範」として改定することとしました。



お客様の満足と社会の信用の獲得し

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。

- 1-1 お客様のニーズを的確にとらえ、叡智、ノウハウ、技術力を組織的に結集させるとともに、個々人の多様な感性をもって、新たな価値を有する魅力的な「建物施設環境・サービス」を創出する。
- 1-2 社会から求められる建物施設の安全・安心を確保するとともに、社会・環境にやさしい建物施設の運営を実現する。
- 1-3 従業員自らがこだわりを持って、現地、現物、現時でのサービス提供を実践する。
- 1-4 取引先とのパートナーシップ構築・強化を図り、相互信頼のもと各プロセスで「品質のつくり込み」を徹底する。
- 1-5 建物のライフサイクルを通してお客様をサポートすることで、社会的・経済的資産としての価値を持続させる。



■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。

- 2-1 企画力·技術力·対応力を発揮することにより、公正、透明な市場競争に参加する。
- 2-2 独占禁止法等の遵守について、入札阻害行為の禁止、優越的地位の濫用を防止するとともに、その他法令等の遵守に努める。
- 2-3 調達方針に則した取引を推進する。
- 2-4 知的財産を創出し、活用するとともに、内外の知的財産権を尊重する。
- 2-5 政治、行政と透明性の高い関係を保持する。



┃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。

- 3-1 情報開示方針を定め、社会が必要とする企業情報を適時、適切に開示する。
- 3-2 広報・対話などの活動を通じて、幅広いステークホルダーとの双方向コミュニケーションを促進する。
- 3-3 インサイダー取引の防止に努める。
- 3-4 個人情報・お客様情報に関する情報セキュリティの維持・向上を図る。
- 3-5 情報通信における技術的、物理的な安全管理措置を講じる。



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。

- **4-1** 雇用および処遇における国籍·性別·年齢などによる差別を行わず、機会の均等を図る。
- **4-2** ワーク・ライフ・バランスを推進するとともに、多様な人材が持てる能力を発揮できる人事・処遇制度の充実を図る。
- 4-3 従業員の個性を尊重し、従業員の自立的なキャリア形成や能力開発を支援する育成体系を整備する。
- 4-4 安全で働きやすい職場環境を実現するとともに、従事者の健康増進を支援する。



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。

- 5-1 低炭素社会に向けた環境サービスの創出、環境性能向上、環境負荷低減を推進する。
- 5-2 資源循環社会の実現に貢献する建物施設の運営、改修・更新におけるリサイクル活動を発展させた3R活動を推進する。
- 5-3 生物多様性の保全と生物資源の持続可能な利用のための取組みを推進する。
- 5-4 事業活動に起因する環境汚染や環境負荷などのリスク対策に取り組む。

改定のポイント

- ・現状の社会動向とグループ各社の今後の発展性を考慮
- 策定の基本方針において全般的な形態および地球環境への貢献、国際規範の尊重を記載
- ◆統一された思想に基づくグループ全体のコンプライアンスの強化

企業行動規範の周知と実践への取り組み

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







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。

- 6-1 学会や教育機関等への人的貢献、当社技術の公開を通じ、知識・技術の普及・発展に努める。
- 6-2 事業所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、良好な関係を維持し、発展させる。
- 6-3 NPO、NGOとの連携・協働に努める。
- 6-4 企業財団と連携して、建築文化の発信・普及、人材育成・研究助成を行う。
- 6-5 従業員が実施する社会貢献活動を支援する。

【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。

- 7-1 関係団体とも連携し、反社会的勢力の排除に取り組む。
- 7-2 取引先との「暴力団排除条項」に係る覚書の締結を徹底する。
- 7-3 反社会的勢力への対応を従業員に周知・徹底する。
- 7-4 相手方が反社会的勢力か否かについて常に注意を払う。



■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。

- 8-1 グローバルな事業展開のなかで国際規範・ルールを尊重するとともに、各国・地域の法令その他社会規範を遵守する。とくに、児童労働、強制労働については断固防止する。
- 8-2 各国・地域の文化や慣習を尊重し、ステークホルダーとの相互信頼を基盤とした事業活動を推進する。
- 8-3 各国・地域の取引先における社会的責任への取組みに関心をもち、必要に応じて改善のための支援を行う。
- 8-4 外国公務員に対して、不正の利益などの取得を目的とする贈答・接待を行わない。



■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。

- 9-1 経営トップが率先し、本行動規範の周知徹底と効果的運用により、CSRの推進を図る。
- 9-2 企業グループー体となって、CSRの推進にあたり、教育·啓蒙を図る。
- 9-3 取引先をはじめとするサプライチェーンにおいて、CSRの取組みを促す活動を実施する。
- 9-4 通常の指揮命令系統から独立した相談・通報窓口制度を整備・活用し、企業行動の改善につなげる。
- 9-5 本行動規範に基づく全社的な取組みの実施状況を定期的に評価し、改善を図る。



■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。

- 10-1 危機管理の視点に立って、緊急事態の発生を予防するための社内体制の充実を図る。
- 10-2 緊急事態が発生した場合には、経営トップの指揮の下、速やかに事実調査、原因究明を行い、企業としての責任ある対応方針・施策を打ち出す。
- 10-3 社会に対して経営トップが事実関係、対応方針、再発防止策などについて明確な説明を迅速に行う。

CSRを取り巻く社会的変化を踏まえ「企業行動規範」に改定

2013年4月1日付で「企業倫理綱領」が「企業行動規範」に改定された理由や改定された点について 総務室の廣橋さんと近藤さんにお話いただきました。

近藤:「企業倫理綱領」が「企業行動規範」に 改定されましたが、どうしてですか?

廣橋:近年、ISO26000(社会的責任に関する国際規格) に代表されるように、あらゆる組織において社会的責 任を認識し、責任を果たすべきとの考え方が国際的 に広がっています。こうしたCSRを取り巻く最近の状 況変化を踏まえ、大きな視野をもって取り組みをさら に推進していくため「企業倫理綱領」をより具体的に した「企業行動規範」に改定しました。

近藤:どのような点が変わったのでしょうか?

廣橋:従来の「企業倫理綱領」に具体的項目を加えたと言え ばわかり易いでしょうか。どのような行動が経営理念 の実現に結びつくのか、つまり私たちがとるべき行動 を具体的に示したものが「企業行動規範」です。

近藤:私たちのより具体的な取り組みを表明するというこ とになりますね。

廣橋:社内外のステークホルダーに広く開示するわけです から、そういうことになりますね。企業倫理、コンプラ イアンスの徹底はもとより、企業の社会的責任を果 たし、社会の持続的発展に貢献していく決意を改め て表明することになります。

近藤:お客様やお取引先などのステークホルダーからは、 当然「企業行動規範 | の実践を期待されることに なりますね。

廣橋:そのとおりです。ステークホルダーからはつねにそ ういう目で見られることになりますから、私たちはこ の「企業行動規範」を誠実に遵守しなければなりませ ん。従業員一人ひとりが会社の代表として大きな責 任を負っていると思わないといけません。

近藤:そのためには、まずは従業員への周知と浸透が重要 になりますね。

廣橋:そうです。何よりも従業員が認知し正しく理解しなけ れば実践することはできません。従業員に、きちんと 伝えるということが大事です。しかし、これがなかなか 難しいのです。

2012年はコンプライアンス意識を向上させるため にe-ラーニングを導入しました。これは広く理解を深 めるための効果的な手法の一つだと思います。 2013年は行動規範の浸透に重点を置いた教育を進 めたいと思っています。

近藤さんは、2012年にe-ラーニングのコンテンツづく りを担当しましたが、伝える側の立場に立ってみてど のようなことを感じましたか?

近藤:とても頭を悩ませました。10代から60代まで幅広い 層に、わかり易く伝える表現方法や、重要なポイント の理解度を図る問題づくりなど、何度も案を練り直し ました。2013年は是非、前回の経験を活かしてコン プライアンスへの理解が深まるコンテンツを作りた いですね。私も「企業行動規範」の実践推進に一役 買いたいと思っています。

近藤:周知の方法としては、ホームページやイントラネット への掲載のほか、CSRレポートも重要なコミュニ ケーション媒体の一つになりますね。

廣橋:周知、浸透の方法はほかにもたくさんあります。それ に「企業行動規範」は企業風土につながるものです から、各研修に盛り込むなど一過性で終えることな く、継続的に取り組んでいくことが何より大切です。 これからも一緒に取り組んでいきましょう。まずは自 らが率先垂範ですね。



本計 総務室 庸橋 克彦

アサヒファシリティズの主なステークホルダー

企業倫理綱領の改定にあたって、アサヒファシリティズとステークホルダーの関係を改めて見直しました。 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(不動産)

お客様への責任

- ●快適な室内環境の創出
- ・セキュリティの確保
- 美観の向上
- •品質保証
- •建物の省エネルギー化支援
- ●ライフサイクル全体を 見据えた総合的な 管理・運営サービスの提供

対話の機会

- •CS調査の実施
- ・定期報告の実施
- •日常営業活動

お取引先

お取引先への責任

- 公平な競争機会の提供
- •公正で透明性の高い評価
- 下請法への配慮

対話の機会

- •安全巡回、安全祈願、安全衛生大会
- •開発改善事例発表会、清掃関連事故防止検討会
- ・アサヒ会総会
- •日常調達活動



地域社会

地域社会への責任

- 循環型社会の構築
- •企業活動を通じた社会貢献活動の実施
- ●地域の環境保全活動支援
- 文化活動の支援



対話の機会

- インターンシップの実施
- 環境美化活動の実施
- 外部表彰の公開



ステークホルダーとの関係

株式会社 アサヒ ファシリティズ





お客様(保険)

お客様への責任

- ●最適な保険プランの提供
- ●サポート体制の充実
- 情報管理の徹底
- ●適切で素早い情報提供
- ・サービス品質の向上

対話の機会

- •CS調査の実施
- 各種説明会の実施ポスター、チラシ
- •日常営業活動



環境

環境への責任

- 地球環境憲章の制定
- 環境経営の推進
- •環境政策への協力
- 従業員、関係者に対する 啓蒙と教育

対話の機会

- ●環境マネジメントの推進
- ●環境保護活動への参加

従業員

従業員への責任

- •能力開発・キャリア形成支援
- 自主性の尊重と人材の最大活用
- 公平·公正な評価
- ワークライフバランスの実現
- •安全衛生と心身の健康への配慮
- •社内報·CSRレポートの発行
- 社内研修の開催
- 各種業務報告会、検討会の開催
- •従業員表彰
- •OJT



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・環境と共鳴し、社会に貢献することを目指しています。

アサヒファシリティズのCSR

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がいをも 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

•企業理念カードの配布

2012年8月に「企業理念」カードを全従業員・関係スタッフ に配布し、携行を義務付けました。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。

• 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。





企業理念カード

ナた禾昌今の様成

土な安貝云の構成					
	企業倫理·危機管理 特別委員会	基本方針策定 ・コンプライアンス推進リスクマネジメント推進			
社長	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			
((委員長)	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			
長	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。

• 推進体制

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。

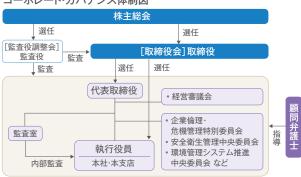
執行役員体制

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および適法性につ いて、第三者の立場から検証しています。

コーポレート・ガバナンス体制図



リスクマネジメント

■ 基本的な考え方

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

• 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、災害発生時に従業 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。

大規模震災への対応

2012年に事業継続計画策定の一環として、震災発生時の 対応基本方針、初動・応急対応に関する本社・本支店間連 携、など事業継続への基本事項を定めた「震災対応規程」 を制定しました。

震災時帰宅困難者対策としては、全従業員3日分の保存 食、保存水を備蓄し、毛布を配備しました。また、東日本大震 災時に被災地と非被災地の通信手段が途絶し、支援活動に 支障をきたすという事例が発生しました。これを受け、被災

地の状況を的確に把握 し、迅速な支援活動を進 めるため、衛星携帯電 話を全店に配備してい ます。



備蓄品と衛星携帯電話

竹中グループによる合同震災訓練を2012年11月に実施し ました。各地域においてマグニチュード7.3、最大震度7の 地震が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把握手段等につ いて検証しました。



CSRマネジメント

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、経営理念の実現と企業の社会的責任への取り 組みを一層深めるべく、2013年4月に「企業倫理綱領」 を見直し「企業行動規範 | を新たに制定しました。企業倫 理を確立し、コンプライアンスを実践する経営を目指し ています。

• 推進体制

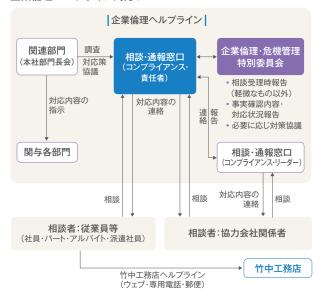
コンプライアンスの徹底のため「企業倫理・危機管理特別委 員会」を設置し活動を行っています。2009年からはさらな る内部統制強化のため内部監査を実施しています。

また、従業員一人ひとりの意識を高めるためコンプライアン ス研修の実施や、意識啓発リーフレットの活用など、コンプ ライアンスの確立と維持に努めています。

企業倫理ヘルプライン

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

企業倫理ヘルプライン対応フロー



• 教育·啓発

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

2012年はコンプライアンスに対する意識をより深めるため 11月を「コンプライアンス月間」に設定し、e-ラーニングを活 用した研修を全従業員対象に実施しました。この研修は、コ

ンプライアンス基本知識 の確認や、当社の主な取り 組み・体制を理解するため の内容となっています。併 せてCSRレポートを活用し た職場ミーティングも各部 署単位で行いました。ま た、竹中工務店グループと して「竹中グループ・ヘル プライン」の周知徹底を図 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。





e-ラーニング画面

コンプライアンス推進担当者の・

継続的にコンプライアンス教育を実施していきます

「コンプライアンス」は一般的に法令遵守と訳されます。法令 を守る事は一企業人としてごく当たり前のことですが、法令さ え守っていれば何をしてもいいというわけではありません。

多くのステークホルダー(利害関係者)からの要求に応え、 社会から信頼・信用を得るためにも、まずは当社が目指す企 業のあり方や、果たすべき社会的役割を十分に理解するこ とが必要となります。

当社では初となるe-ラーニングの活用による統一された内 容での教育と、共通題材での職場ミーティングを全従業員対 象に実施しました。

これにより、全員がコンプライアンスに対して共通の認識 をもつことができたことと思います。

今後も教育内容をブラッシュアップしつ つ、継続的にコンプライアンス教育を実施 していきます。従業員にとってコンプライア ンスへの向き合い方について再認 識する場として活用してください。

依田 一太郎 本社総務室

コンプライアンス/情報セキュリティ

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および、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

アサビファシリティズは、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

また、個人情報の利用目的を変更する場合、お客様に書面等により通知又は ホームページ等に公表します。

なお、お客様へのより良いサービスの提供のため業務委託先にお客様の個人 情報を委託する場合があります。この場合、委託先の選定にあたっては、個人 情報を適切に取り扱い、管理が実施できるよう必要な事項を取り決めます。

個人情報の管理体制

当社は、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、改竄、漏洩等に対 し、組織面及び技術面における適切な安全対策及び予防措置を講じ、継続 的に見直し改善を実施します。

また、業務に従事する全ての者に対し、個人情報保護に関する教育を実施し 適切な管理に努めます。

個人情報の開示

当社は、お客様の事前の同意なく、業務委託先以外の第三者にお客様の個 人情報を開示いたしません。

ただし、次の場合はお客様の個人情報を開示することがあります。

- ・法令の定めに基づく場合
- ・人の生命、身体又は財産の保護のために必要であって、お客様の同意を得 ることが困難である場合
- ・公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場 合であって、お客様の同意を得ることが困難である場合
- ・お客様、当社及び従業員の権利、財産、サービス等を保護するため必要と 認められる場合

・国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事 務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、お客様の同 意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

個人情報の問い合わせ

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

【お問い合わせ先】

株式会社 アサヒ ファシリティズ 本社総務室 電話番号: (03) 5683-1191 受付時間:平日9:00~17:00 E-MAIL:kojinjyoho@afm.co.jp

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。

•品質保証活動

当社では、お客様が安心感、満足感をもつことができ、将来 にわたって信頼されう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。お客様満足のさらなる 向上を目指し、またより積極的に品質保証活動に取り組むた め、ISO9001の認証を取得しています。

ISO9001の認証

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

• 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 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 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・清掃業務の技術は日進月歩で発展しています。その中 で、高度化するお客様のニーズに対応しなければなりませ ん。当社で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一貫した業務遂行 やインスペクション*の実施方法の統一を図っています。

※品質を評価する活動









汚染度計(汚染を数値化する機器)を使用したインスペクション



光沢度計(つやを数値化する機器)を

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 保全業務取扱規程」を制定し、より上質で均質なサービスの 提供と業務の効率化に取り組んでいます。

●建物・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 社の業務への関与にかかわらず広く収集、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。また、その一環として「お得意先満足度調 査 |を実施し、お客様の声を品質の改善へとつなげていく 活動も随時行っています。

CS推進例 - お客様の信頼に応える

商業施設の警備業務において、運営元のお客様や入居テナント様固 有のニーズに応えるべく、お客様の業務の特性を分析しました。これ に基づき、施設に合った警備ルールを作成し、警備員一人ひとりに周

知・徹底することにより、お客様や 入居テナント様から非常に高い 評価をいただくことができました。





CS推進例 - 最高のお客様対応を目指す

お客様のニーズに沿った提案を行う能力を身につけ、お客様対応力 を向上させるため、営業担当者に対して営業研修を実施しています。

業務に対する知識の向上や ロールプレイングによる実習 などを通じ、営業担当者一人 ひとりがスピーディーかつ的 確なお客様対応力を身につけ ることを目指しています。



営業担当研修参加者の



研修成果を活かし、スキルアップとお客様の 信頼アップを図ります

営業ソリューション研修では、「お客様対応力の向上」と「営 業部門の専門知識習得」をテーマに、実務に沿った内容で受

プログラムの一つに、グループワーク形式による提案書の作 成とお客様への説明がありましたが、普段行っている業務内 容を見直すよい機会となりました。

な方針を立てることができず、お客様と当社の双方にとって よい提案を行うことはできない、と身に染みて体験すること ができました。

また、お客様ニーズに合致した提案であることの見極めや、

当者が果たすことにより、お客様の信 頼につながると感じました。

この研修成果を活かし、今後もスキル アップを図っていきたいと思います。

北海道支店 伊佐 豊



お客様のために

技術研修センター研修概要

「建物・施設管理のプロ」としての総合力を養成

当社の使命は、お客様の建物・施設をつねに最良の状態に 維持管理することです。そのためには「建物・施設を知る」 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 では講義での知識学習と実技訓練を併用した教育カリキュ ラムを構築しています。

知識学習

講義では、「建物・施設管理とは何をすることか」という基本 的な概念の浸透をはじめ、図面の読み取り方、安全管理、関 連法規制などの基礎知識を教えます。また、建物・施設ごとに 最適な管理を行うためのデータ活用技術を養成しています。 実在するビルの実際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、グラフ化して実態を把握。 解析結果をお客様への報告・提案に結びつけるという、実践 的な訓練を施しています。









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 ノウハウの習得を基本とし、建物・施設ごとの最適な管理手 法、予防保全のための分析力、非常事態への対応能力を体 得し、お客様のニーズを的確に捉え、対応できる"建物・施設 管理のプロ"としての総合力を養成しています。

2009年の開設以降、これまで延べ500名以上の技術者に 実践的な訓練を施してきました。

実 技 訓 練

あるカリキュラムでは、ポンプを事例にとり、用途・目的に よってポンプの種類、役割、調整方法が違い、それを理解す るためには知識と技術が必要になることを確認します。

研修生の前に揚水ポンプユニットと配管が並べられ、「この 揚水ポンプを設置し、所定の水圧と水量で運転できるよう に調整しなさい」という課題が与えられます。

この課題に取り組むためには、ポンプと配管を適切に設置 するための知識、ポンプの性能を決める要素の理解、図面 と竣工図書を読み解く力、所定の運転条件を満足するため に調整する技術が必要です。

これらの知識と技術を総合して初めて、1台のポンプから水 を送り出す、すなわち機能を発揮させることができます。 研修生たちは、講師の指導を受けながらポンプが水を送り 出すまで作業を続け、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。









技術研修センターにおける技術職 研修受講者数(累計)



•付加価値提供のさらなる向上に向けて

モバイルパソコンを活用した事業所業務効率化

現在、事業所業務に適合した効率化モデルを構築し、広く展 開することを目的に、モバイルパソコンを活用した効率化・ ペーパーレス化を試行しています。

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

しかしこれらの資料はほとんどが紙のかたちで保管されて いるため、点検に持ち出せる量は限定されます。これらの課 題に対応する一つの取り組みとして、モバイルパソコンを用 いて点検業務の効率と品質を上げる試みを行っています。 点検に必要な資料をあらかじめ電子化してモバイルパソコ ンに格納し、点検に出動します。どれだけ資料が多くても必 要なものはすべて持って行けることになります。点検結果の 良否の判定基準は点検表データに組み込まれているので、 判定の間違いや抜け漏れを防止できます。また過去の記録、 資料の参照も、パソコン上で簡単・迅速に行え、文字どおり

ペーパーレスの環境で点検 業務を実施できます。

モバイルパソコンを利用す ることのメリットは、このほ かにも多くあります。

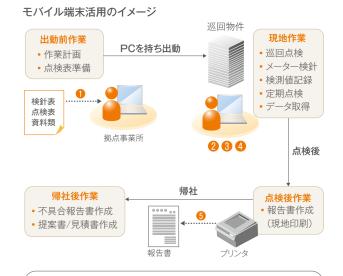


•写真を撮影して点検報告 「モバイルパソコンを用いた点検」

書に添付できる

•点検結果を電子データ化する手間を省略でき、蓄積・活用 が容易

現在、これらの取り組みは試行の段階ですが、試行結果を フィードバックして効率化モデルを構築し、事業所業務の効 率と品質の向上を目指しています。



- 必要な資料はすべて電子化、現場ではモバイルパソコンを使用
- 2 パソコン画面で点検結果を入力、管理値比較
- 3 基準値を外れた場合、自動で警告表示
- 4 値の傾向管理は画面上で確認
- ⑤ 顧客向けの報告書を現地で印刷・提出

エンジニア(付加価値推進担当者)の



ITで業務効率化を図り サービスの付加価値向上を進めていきます

神戸集中管理センターでは、一部の巡回物件において点検 報告書作成業務の電子化を試行しています。モバイルパソ コンと小型プリンタを使用して、現地で巡回点検報告書の編 集・印刷・提出まで行っています。

プリンタで印刷したきれいな報告書を提出できるので、お客 様に大変喜ばれています。一方、現在の業務環境とパソコン の操作性が期待したレベルに達しておらず、担当者がいらい らしてしまうといった課題も見えてきました。

これらの課題を開発部門にフィードバックして改善を図りつ つ、道具のよさを引き出してさらなる効率化へ向け試行錯誤 していきたいと思っています。

これからもITツールの進化に注視し ながら、業務効率化が期待できるも のは積極的に取り入れることでサー



神戸支店 森本 正

お客様のために

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 ファイナンシャル・プランニング技能士資格取得および損害 保険大学課程の認定(損害保険プランナー)取得を推進し ています。

2012年12月現在、保険部門では所属員の半数以上であ る25人がファイナンシャル・プランニング技能士資格を取 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

お客様ニーズに合った保険を提案し 信用・信頼を深めていきます

品質で選ばれる保険代理店として信用・信頼を一番に心が

お客様からはさまざまな質問やご相談を持ちかけられます。 それをしっかり受け止め丁寧に対応すること。具体例などを あげてわかり易く説明する。代理店としては当たり前のこと ですが、それらをきちんと継続していくことこそが信用・信頼 につながると思っています。

最近は保険会社から新商品も次々と出てきます。社会保障

制度や近隣業界についても私たち代理 店自身が勉強し、お客様へ情報発信し なければなりません。今後も、今の時代 に合った保険、お客様のニーズに合う 保険を提案することでお客様からの信 用・信頼を深めていきたいと思います。



_{九州支店} 芳賀 直子

•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

2012年度のアンケート調査結果において、当社の高満足 率(非常に満足・満足)はアンケートを実施した代理店平均 49.7%を上回る55.3%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。不満の声をしつかりと受け止め、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。

2012年度アンケート調査結果(代理店総合満足度)*1

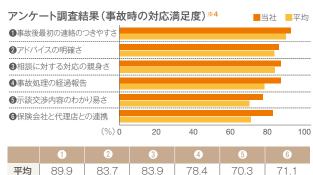


- ※1 (株)RJCリサーチ実施のアンケート調査「The Voice」 2012年度は286人のお客様から回答をいただきました。
- ※2 同時期にアンケートを実施した代理店(53社)の平均値。※3 高満足率は「非常に満足」と「満足」の合計値。

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。

お客様が事故にあわれたときこそ私たち代理店が、お客様 の不安な心を支え、お役に立たなければなりません。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。



平均 89.9 83.7 83.9 78.4 70.3 当社 92.5 86.1 87.1

•「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「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。特に 要望、不満の声については、一つひとつの声をしっかりと分 析しサービス向上に結びつけるよう業務内容を改善する必 要があると考えています。

こうした「お客様の声 |をより詳細に関係者が共有できるよ う、受付書式を見直し改善しました。

以前よりも細かくお客様からの意見を吸収できるように変更 し、お客様からの意見をより的確に反映させながら、サービ ス向上に取り組んでいきます。

「お客様の声」の一例

お褒め・感謝の

- 保険内容の相談などネット系にはない対応に感謝している。
- •自動車事故で、双方の言い分が異なるため調査を入れるこ ととなった際、親身になって相談にのってくれてありがとう。

要望・ご不満の声・

.....

- 保険会社より満期の案内が届いたが、内容がわかりにくい。
- ▶リテール分野の担当者会を開き、各店で使用している満期案 内資料について意見を交わし、よりわかり易くお客様に説明で きる方法を検討しました。検討結果を各店に水平展開し、サ-ビス品質向上に取り組んでいます。
- 工事事故の対応時、若手計員が質問に即答できなかった。
- ▶工事部門の担当者会を開き、専門性を有する工事事故時の 留意事項を再確認しました。また、事故対応の高いレベルで の標準化を目指し定期的に勉強会を開く等、お客様満足への 取り組みを進めています。
- •自動車保険に加入しているが、退職後の満期更改の際、関連 会社従業員としての団体割引がなくなってしまう。
- ▶保険会社と折衝し、団体割引の対象範囲を竹中工務店関連会 社すべての退職者に適用するよう調整しました。

•保険会社と一体となった取り組み

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

主な取り組み

•お客様の声の共有

当社で収集したお客様の声を保険会社にフィードバックす るなど双方の情報を共有し、それぞれに対する要望や不満 要因の改善に取り組んでいます。

•商品開発、商品案内パンフレットの作成

お客様と接点をもつ代理店として、お客様視点に立った商 品開発に関する提案や、わかり易いパンフレットの作成を 目指し保険会社と協同で作成しています。

商品情報や販売ツールの共有

保険会社が提供する代理店システムを通じて、お客様対応 に必要な商品情報や販売ツールをタイムリーに入手できる 環境を構築しています。

●専門知識、対応力の向上(勉強会)

保険会社から特定分野の専門家を講師として招いて勉強 会を開催し、分野ごとの専門知識と対応力の向上に取り組 んでいます。

代理店担当者の・

お客様にご満足いただける品質を 一緒に追求していきます

弊社は、「お客様の声」を起点とした業務運営に株式会社アサ ヒファシリティズ様と一体となって取り組み、業務品質を追求 し、絶えずこれを高めていくよう努めています。

具体的には、アサヒファシリティズ様への定期訪問や勉強会 等を通して、的確なニーズ把握、わかり易い商品説明、万が一 のときのサポート等について、お客様にご満足いただくには どうすればよいかを一緒になって考える機会をつくり、お客

い、引き続きお客様にご満足いただける品 質をお届けできるようアサヒファシリティ ズ様と一体となって日々の業務に取り組

> 東京海上日動火災保険株式会社 渡邉 祥一朗 様



社会との共生

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

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と考え、担当者には公正取引委員 会が主催する「下請法実務講座」を受講させています。公正 取引委員会等の規制当局の運用状況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。 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。

•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発足して、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、協力会社からの視点による危険箇所(リス ク)の情報の共有化を図り、協力会社起因による事故防止 につなげています。

毎年、当社と取引のある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。2012年度は 「顧客満足度は従業員満足度から」や「害虫駆除から見た 『宿泊施設の危険と安全』 という事例の報告などがあり、よ り一層の品質向上と業務改善を協同推進していくうえで 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。

2012年4月、特別研修会としてセコム(株)様に協力を いただき、同社のIS研究所の見学会を開催いたしました。 設備14、警備8、清掃17、環境7社、計44名の協力会社 に参加いただき、最新画像システムや屋外監視ロボット、 セキュアデータセンターなど、最新セキュリティ事情を肌で 体験することができました。今後もこのような活動を継続し て、協力会社との積極的なコミュニケーション活動に努め ていきます。



お取引先の

共同で品質向上への取り組みを行っています

全確保と品質向上へ向けた取り組みを重点的に実施してい ます。特に安全面においては、法令遵守·安全指示書·作業マ ニュアルの確認と遵守の徹底はもとより、労働災害ゼロに向 けた従業員教育に力を入れています。

具体的には、実技訓練ができる研修センターを開設し、高圧 受変電設備保守の技術向上と安全·安心·信頼感の向上に取 り組んでいます。これまでの経験、ノウハウを盛り込んだ社 内研修マニュアルを作成し、実際の設備機器に触れ学ぶこ とを通じて、さらに安全で高い品質・技術サービスの習得と ご提供を目指しています。

今後もアサヒファシリティズ様との 緊密な連携のもと、安全衛生活動と 品質向上への取り組みを積極的に

山口 政雄 様

安全行動5項目

- に対して指導
- ②高所作業(2m以上)時、ヘルメット・安全帯等の使用徹底
- ❸定期・ガラス清掃時等にトラロープ・カラーコーン・作業 表示板の設置徹底
- ₫緊急連絡網は作業員全員がその存在と連絡順序・方法 を孰知
- ⑤洗剤の危険有害性、応急処置等の内容に対してMSDS (製品安全データシート)を活用し、作業員へ説明実施



清掃関連事故防止検討会



•協力会社と連携して安全確保に注力

当社と活動中のお取引先の安全に配慮することも、企業の 大切な責任だと考えています。

毎年、全国安全週間にあたる7月には当社従業員と協力会 社関係者を対象に「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

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、 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、互いの安全確 保に努めています。

2012年は過去の事故事例から、「安全行動5項目 |を選定 し「清掃巡回」時に責任者に対して説明を行い、責任者から 全清掃員に対して教育活動を実施しました。

また、ノロウイルスを原因とする感染症胃腸炎が全国的に増 加したことを受け、ノロウイルスの特徴・症状・清掃時の対策 等の資料を掲示し、従事者が正しい知識をもったうえで、 自身の感染予防と万が一管理物件で感染者が発覚した 場合の処置を行うことができるよう情報の周知を図りました。

社会との共生

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応える企業でありたいと考えています。

人材育成とキャリア支援

→ 基本的な考え方

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

•教育·研修制度

「技術研修センター」での研修を中心に、多様な研修制度に よって専門知識や実務知識・技術、対人関係能力、課題形 成・遂行能力を育成し、自律した従業員としての土台づくり とお客様へのサービス提供に必要な実務能力の向上を図っ ています。

また、個人の能力開発・キャリア形成を実現していくととも に、従業員のポテンシャルを最大限引き出し、適材適所の人 員配置・人材登用を目指しています。

粉苔研修休玄

我自知修作术						
	新入社員	初級社員	中堅社員	役職	識者	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 マネジ スキル		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	基礎研修通信	教育資格取得	役職者 奨励制度	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・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(2012年12月現在:延べ人数)

建築物環境衛生管理技術者	373名	建築設備検査資格者	92名
電気主任技術者	200名	特殊建築物等調査資格者	82名
電気工事士	657名	ファシリティマネジャー	42名
ボイラー技士	418名	宅地建物取引主任者	80名
冷凍保安責任者	331名	管理業務主任者·マンション管理士	45名
消防設備士	417名	警備員指導教育責任者	54名
エネルギー管理士	60名	機械警備業務管理者	26名
エネルギー管理員	156名	防災センター要員	311名
危険物取扱者	571名	自衛消防業務講習修了者	228名
建築士	28名	ビルクリーニング技能士	49名
管工事施工管理技士	89名	病院清掃受託責任者	83名
衛生管理者	83名	保険関係資格者(損保·生保)	283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	54名

「自己啓発のための通信教育講座」制度

従業員の積極的な自己啓発への支援を目的として、業務に 関連する国家資格等取得や個人のライフスタイル、健康管 理を側面から支援する通信教育講座を設け、受講コースに 応じて受講料の補助(修了報奨金の支給)を行っています。 1996年の開設以降、当講座の受講者は延べ563名となっ ています。

受講者数の推移(延べ人数)



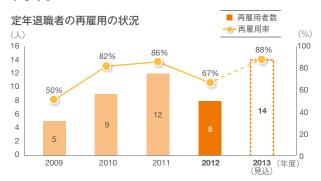
仕事と生活の調和を目指した職場づくり

基本的な考え方

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

• 再雇用制度

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



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。

么種 支 摇 制 度

台往又1次则及					
制度		内容			
	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(ババ・ママ育休プラス)			
育児	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			
	介護休業	対象家族1人につき93日まで取得可能			
介護	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			

久秝古坪制度取得宝績

(単位:人)(年度)

H 11200000000	(1 = 7 () (1 /2 ()				
	2008	2009	2010	2011	2012
育児休業	1	2	2	2	1
介護休業	2	0	0	0	0
短時間勤務*	3	4	5	6	6

______ ※育児のみ

支援制度利用者の

周囲の皆さんの協力に感謝しています

出産後、1年間の育児休暇を取得後に復帰し、現在は短時間 勤務制度を利用しています。

復帰後も子供の発熱等で休むことが少なくありませんが、周囲 の方からは温かく「手伝える仕事あったら言ってね」と声をか けていただきます。皆さんには感謝の気持ちでいっぱいです。 急に出勤できなくなることもありますので、担当業務を他の 人が対応できるように調整しておくことも大切です。しかし 一方で「そんな状況にあっても、私に業務を任せたい」と 思ってもらうために「頑張ってよりよい成果を出そう!」とい う向上心が芽生えました。

母として子供に必要とされるのと同様に、時短勤務の限られ

た時間内でも自分の持てる力を十分 に発揮して会社と社会へ貢献し、会 社の戦力として必要とされる人材で いられるよう、日々努力していきたい



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	2012年4月1日~2015年5月31日
	2015年3月までに、子供が生まれる際の父親の取得す る出産休暇(2日)取得率を100%にする
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

社会との共生

従業員のために

安全・快適な職場づくり

■ 基本的な考え方

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

•安全衛生

当社では役職者を対象に労働安全衛生法に基づく「安全特 別教育」の資格取得を推進しています。また、月次安全重点 実施項目の年間計画を設定し、毎月の実施状況報告により 安全への意識高揚と事故の再発防止を図っています。

今後も、安全の一層の向上に向けて事故再発防止に向けた 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

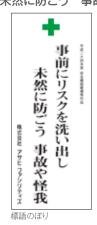
当社は、リスクアセスメントによる職場の安全確保を掲げて おります。2012年度は、不動産管理業務において、事故の 発生頻度の高い「落下の防止」をテーマとして、「ビル設備管 理業務における安全対策」資料※の掲示を行い、「危険箇 所の特定 | 「リスクの見積 | 「リスク低減措置の検討 | と、段 階に応じた活動を実施してきました。

また、安全標語のテーマに設定するなど周知を図り、全従業 員一丸となって、リスクアセスメントを徹底し、労働災害が生 じない安全な職場となるように努めています。

2012年度安全標語 『事前にリスクを洗い出し 未然に防ごう 事故や怪我』



※「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)」 (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)による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 普及が加速しています。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を設置しました。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、従業員が活用できるよう心肺蘇生および AED使用方法の講習会を実施しました。

また、当社が管理する建物·施設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。今後技術 研修センターにお いても、応急手当 普及員による社内 救命研修の実施を 予定しています。





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。

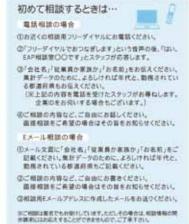
EAPサービスの導入

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。

また、EAPカウンセラーによる「コラム」を社内報(3ヶ月に 1回発行)に掲載し、メンタルヘルスケアの重要性、日常生 活における心身の健康管理やストレスへの対処法など幅 広く情報を提供しています。



従業員援助プログラム



○ 株式会社 アサヒ ファシリティズ EAP相談室

EAP相談室カード

主な健康対策

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

•福利厚生

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

※(株)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)	至国 約4,000施設		
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)	△□ 44 000/ □		
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4,000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)	全国 約5,800ヶ所		
旅行・レジャーに関する施設・サービス (パック旅行、レジャー施設、美術館、 映画館、レンタカー等)	全国 約2,000ヶ所		

社会との共生

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。

信州・まつもと大歌舞伎(協賛)

平成中村座 信州まつもと大歌舞伎は2010年以来2年ぶり の開催となりました。今回も300人以上の市民サポーターが イベント運営を担うなど市民が自ら動き、盛り上げ、楽しむこ とによって周囲にもその楽しさを伝えていくという「松本なら では一の市民の手で盛り上げるイベントです。

エコキャップ運動

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

これまでに、350人分のワクチンに相当する累計約28 0.000個のキャップを回収・送付しました。

ペットボトルを分別回収することにより、焼却されると発生す る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に広がっており、今後も 従業員一人ひとりの意識の高揚を促進していきます。





エコキャップ運動

●地域への貢献

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

インターンシップ

毎年、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。(2012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、学生の意識も高まるようです。学生の 方々を受け入れ、就労体験と就業意識の向上を促す機会を 提供することは、私たちにとって重要な社会的責務の一つ であると捉えています。





インターンシップ体験者の 一声

インターシップで学んだことを忘れずに頑張ります

私は、学生時代にアサヒファシリティズのインターンシップ に参加しました。

巨大なビルの設備や非常用発電機の試運転をはじめさまざ まな設備の点検作業など、日常では目にすることのできない ものばかりでした。実際の作業を間近に体験することで、ビ が設備を維持しているからなのだと知りました。

また、防災機器など使用頻度の少ない機器でも定期的にメ ンテナンスを行うことで、非常時の際にも正しく機能を発揮 し、お客様の安全を最低限確保するというところに魅力を感

の仕事に興味をもち入社を希望するに至りました。

入社して1年が経ち、少しずつではあ りますが仕事にも慣れ、お客様のお役 日々精進していきます。



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。









ビルオーナー主催による舞洲地区・美化活動。大阪本店で働く新入社員が参加しています。

2012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。	
	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大阪マラソン 2012"クリーンUP"作戦に当社従業員が参加 し、環境美化に取り組んでいます。	大阪 本店
	大阪市・舞洲地区で、ビルオーナー主催による 清掃活動に参加し、地域の環境美化に取り組ん でいます。	大阪 本店
	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「クリーンディ」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・淡路大震災の犠牲者の鎮魂と復興を祈る 「神戸ルミナリエ」の運営に当社従業員がボラン ティアとして参加しています。	神戸支店

• 外部表彰

2012年度の主な外部表彰をご紹介します。

2012年度の主な外部表彰

活動	表彰名	内容	本支店
大阪税関 関西空港税関 支署	感謝状	関西国際空港旅客ターミナルビル 1階を清掃作業中、大麻を発見し通 報したことが感謝された。	
(社)空気調和· 衛生工学会	*		東京本店
(株)マネジメント システム評価 センター	環境マネジメントシステム維持・ 改善のための継続的活動が評価された。		大阪本店

環境との共生

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。

企業市民としての社会貢献活動

→ 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

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

経営方針

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

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、 全社的体制で推進する。

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。

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。

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ともに、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、 ISO14001の積極的な認証取得と維持に努めています。未 取得支店についても環境マネジメントに基づき、当社のISO 運用に準じた取り組みを展開しています。

推進体制

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

グリーン調達・グリーン購入

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

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





TV会議システムによるCO₂削減

当社はTV会議システム を導入しています。交通 手段を用いることなく会 議に参加することで、 CO2の排出を削減する ことができます。



TV会議システム

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。

2012年度の電気使用量は、前年比△3%の目標に対して △5.0%、またコピー用紙の購入量については、前年比△ 3%の目標に対し△4.4%となり目標を達成しました。 2013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。

オフィスでの電気使用量とコピー用紙購入量の推移



「環境月間」活動キャンペーン

2012年の竹中工務店グループ「環境月間」活動*に並行し、「身近な環境保全への取り組みを!」とのテーマのもと、環境意識を高める活動を実施しました。対象は内勤従業員のみとして実施しましたが、2013年はさらに対象者の範囲を拡げ活動していきます。

※竹中工務店グループでは国の施策と並行して毎年6月に「環境月間」活動キャンペーンを 全社一斉に実施しています。



環境カード

統一胸章〈環境月間カード〉: 2012年は内勤従業員に配付。 カード裏面の設定目標の中から取 り組み事項を選択し、表面の建物 を着色したうえで、机上・PC横 等、つねに目に入る場所へ掲示す ることで意識喚起を図る。

環境月間カードの使い方 以下の項目はオフィスの各場力に効果のある活動です。内容を 確認し、それぞれの色でカード表面の無機を置ってください。

一人ひといがこれらの活動を実行しましょう。
〇こまのな消む ビンク
○総政策にはモニター電源すつ オレンジ
○総政策にはモニター電源すー オレンジ
○総政策と使ってエロ等数 異 Conting
・ フリントアクトは最小端に 超 100kgg

IOO Conductori 1000xxxxxxx CTUZF,

• 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

環境問題に対する二一ズは高度化・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を行います。

提案イメージ



環境保全への取り組み



お客様のコストメリットを追求した 空調システムの変更による空調更新提案

本施設は1992年に竣工し、築20年が経過した事務所 ビルです。これまでも設備機器の適切な維持管理を行っ てきましたが、機器により相違はあるものの、老朽化が進 行しています。空調設備(耐用年数20年)をはじめ、照明 や給排水衛生設備など多くの設備機器が更新時期を 迎えつつあります。

本施設の空調設備は吸収式冷温水発生機を熱源とし、 外気負荷の処理は外気処理空気調和機(以下外調機)に よるセントラル空調方式、インテリアゾーンはパッケージ エアコン(以下PAC)による個別空調方式、北側・東側の ペリメーターゾーンには、床置型のファンコイルユニット

(以下FCU)が設置してあります。これらの空調設備は築 10年が経過したあたりから、PACにおける制御基盤や 電子膨張弁、コンプレッサーなどの部品の故障・不具合 が増加しており、計画的に更新の提案を進めてきまし た。今回、PACとFCUそれぞれの更新にあたり、費用を できるだけ抑えたいお客様の要望に応える提案を実施 いたしました。





PAC



(写真はイメージ)

受注に向けて検討した内容

- ●ペリメーターゾーンにおいて負荷対応する床置型FCUを廃止 することが可能な条件
- 2インテリアゾーンのPAC能力の検証
- 3PAC更新時における既設冷媒配管の再利用
- 4PAC更新による、更新前後の変圧器負荷の検討
- ⑤床置型FCU廃止により、使用しなくなる冷温水配管の処理方
- 6同空調設備を採用している他の物件(同一のお客様が所有) への撤去機器の再利用

検討内容の検証と具体的実施策

①FCUは20年間の管理の中で、真夏のみ運転していました。ま た、建物の外部より侵入する熱負荷に対しては、公表されてい る地区データから熱負荷が一番高くなる東面の朝の時間帯に おいても負荷が軽微であることが確認できました。現在の運転 データと合わせて考慮した結果、FCUを廃止できると判断しま した。そこで、ペリメーターゾーンの負荷に対しては、新設する PACにて対応しました。夏期冷房負荷、冬期暖房負荷の対策 として、窓際天井の北面、東面に吹出口を19ケ所増設いたし ました。FCUを廃止することで、実質的な使用可能面積が増加 し、利用者にとって室内レイアウトの自由度が増加しました。

2空調システム更新における冷房能力検証 既存システム:冷房能力 合計164.65kW (PAC10台+FCU 22台)

提案システム: 冷房能力 合計160.00kW(PAC10台)

- ※提案システムでは冷房能力が4.65kW減少するが、外調機から室内への給気温度 を22°C→17°Oまで下げる(約6.2kW増加)ことで冷熱量の不足分を外調機の送風 温度低減で対応できることを熱量計算により確認しました。
- ❸冷媒配管は、更新前後で冷媒がR22(5.7kg/台)からR410A (4.2kg/台)へ変更となるが、更新後の冷媒配管サイズは同一 であり、経過年数を含め既設配管を使用しても問題がないこと を確認しました。
- ④更新後のPACの定格消費電力は更新前以下であるため変圧 器負荷の増加はありません。
- 5工事費削減のため冷温水配管は撤去せず水を抜くだけの処理 とし、FCU系統の冷温水管は往と還のヘッダーでバルブ止め を行い固定化しました。但し、配管の保有水量の減少による圧 力変動に対応するため、クッションタンクを設置しました。(熱 源の冷温水は外調機のみ使用)結果として、経年変化による漏 水事故の危惧がなくなりました。
- 6PAC更新に伴い、不要となる交換履歴の浅いコンプレッサー および制御基盤を同一オーナーの別物件に再利用することで、 お客様にとって修繕費用の削減ができました。

2算出根拠

外調機の給気温度変更後(22℃→17℃)の冷熱 $Q=V\times Cp\times \rho\times (T1-T2)/3600$ 3682.5×1.006×1.205×(22-17)/3600=6.2kW> 4.65kW

外調機冷房能力:289,000kcal/h 外気条件: DB=33.0℃ WB=14.7℃

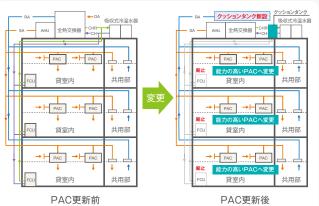
冷温水発生器冷凍能力:302,720kcal/h(50USRT×2台) 上記より、管理運用にて冷房の能力不足への対応が可能

具体的効果

- ●コストの削減 (FCUとPACの両方を更新した場合との比較) △4,480万円(35%の削減率)
- ●電力使用量の削減(PAC等) 対前月△約34.6kWh(21.6%の削減率)
- •ガス使用量の削減(外調機用の冷温水作成用に使用している 吸収式冷温水発生機) 対前月△約1.4m3(1%の削減率)

空調システムの変更内容とコストの比較

- Q 熱量
- T1 変更前外調機給気温度
- T2 変更後外調機給気温度
- V 外調機給気量
- Cp 空気の定圧比熱
- ρ 空気の比重(20℃)





空調更新提案担当者のく



機器の性能を向上させながら、省エネを実現するため さらに提案力アップに磨きをかけ信頼を得てきます

九州支店 式 裕介

↑ 株式会社 アサヒ ファシリティズ

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

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





