

CORPORATE REPORT 2017



建物を育て 未来へつなぐ

株式会社 アサヒ ファシリティーズ

<http://asahifm.com/>

本 社	東京都江東区南砂2-5-14	〒136-0076	TEL: 03 (5683) 1191
北海道支店	札幌市中央区大通西4-1	〒060-0042	TEL: 011 (231) 3332
東北支店	仙台市青葉区国分町3-4-33	〒980-0803	TEL: 022 (211) 1631
東京本店	東京都江東区南砂2-5-14	〒136-0076	TEL: 03 (5683) 1181
横浜支店	横浜市西区花咲町6-145	〒220-0022	TEL: 045 (411) 2061
名古屋支店	名古屋市中区錦2-2-13	〒460-0003	TEL: 052 (231) 8821
大阪本店	大阪市中央区北浜2-6-26	〒541-0041	TEL: 06 (6201) 8661
京都支店	京都市中京区壬生賀陽御所町3-1	〒604-8811	TEL: 075 (812) 1071
神戸支店	神戸市中央区磯上通7-1-8	〒651-0086	TEL: 078 (271) 0222
広島支店	広島市中区橋本町10-10	〒730-0015	TEL: 082 (222) 7500
九州支店	福岡市博多区博多駅前2-2-1	〒812-0011	TEL: 092 (441) 3767
四国営業所	高松市西内町12-11	〒760-0022	TEL: 087 (851) 1330

本レポートの
お問い合わせ先

本社 企画室
TEL: 03 (5683) 1191



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

発行：2017年4月

編集方針

本レポートは、アサヒファシリティズの事業概要を紹介するとともに、CSRに関する基本的な考え方や2016年度の主な活動とその成果をお伝えするものです。
これまで発行していた会社案内とCSRレポートを統合し、2015年版より、コーポレートレポートとして発行しています。
本レポートを通して、当社の経営や事業活動をご理解いただけるよう、わかり易い報告を心がけました。

対象期間

2016年1月～2016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

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

参考にしたガイドライン

- ・GRI「サステナビリティレポートガイドライン」第4版
- ・環境省「環境報告ガイドライン」2012年版

発行

2017年4月

CORPORATE REPORT 2017



CONTENTS

トップメッセージ 04

アサヒ ファシリティズの歩み 05

会社概要 07

事業紹介 11

アサヒ ファシリティズのCSR 15

社会との共生

お客様とともに 17

お取引先とともに 23

地域社会とともに 25

従業員とともに 27

環境との共生

環境保全への取り組み 31

マネジメント

コーポレート・ガバナンス／
リスクマネジメント 35

情報セキュリティ 36

コンプライアンス 37

企業理念

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



竹中グループメッセージ

想いをかたちに 未来へつなぐ

コーポレートメッセージ

建物を育て 未来へつなぐ®

— “建てる”から“育てる”時代へ —

コーポレートスローガン

ハートフル♥エンジニアリング®



お客様と感動を分かち合うために

アサヒファシリティズの建物維持管理サービスは、建物の生涯にわたり機能や美観を維持するだけでなく、安全・安心・快適な空間提供を通して建物を利用するお客様に、より豊かな時間を過ごしていただくことを使命と考えています。

この使命を果たすため、私たちは3つの信条を大切にしています。

1.「プロフェッショナル」であること

建物に関するあらゆるニーズにワンストップで迅速に対応します。1969年の創立以来培った英知と技術を結集し、お客様にご満足いただける「ベストソリューション」を提供します。当社は優れた人材育成プログラムを有する「高度な技術力」が強みの企業です。

2.「ホスピタリティ」を忘れないこと

建物維持管理サービスには形がありません。だからこそ、人間味溢れるホスピタリティが重要になります。現場に立つ一人ひとりが人とのつながりを大切にし、笑顔と丁寧なコミュニケーションがサービスの本質であることを決して忘れません。

3.「最良のパートナー」であること

お客様と固い信頼関係で結ばれた掛け替えのないパートナーとして、また社会や業界の発展に必要不可欠な存在であることを目指します。つねに未来を見据えて、先進技術を活用し新たな価値の創造に挑戦し続けます。

私たちの喜びは、お客様満足の先にある“感動”をともに分かち合うことです。私たちの仕事が、お客様に感動や共感をもたらし、そのことが私たちの達成感につながっていきます。お客様や社会からの信頼に応え、選ばれる企業として、従業員が誇れる企業として、アサヒファシリティズは日々、研鑽してまいります。皆さまのご理解と一層のご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

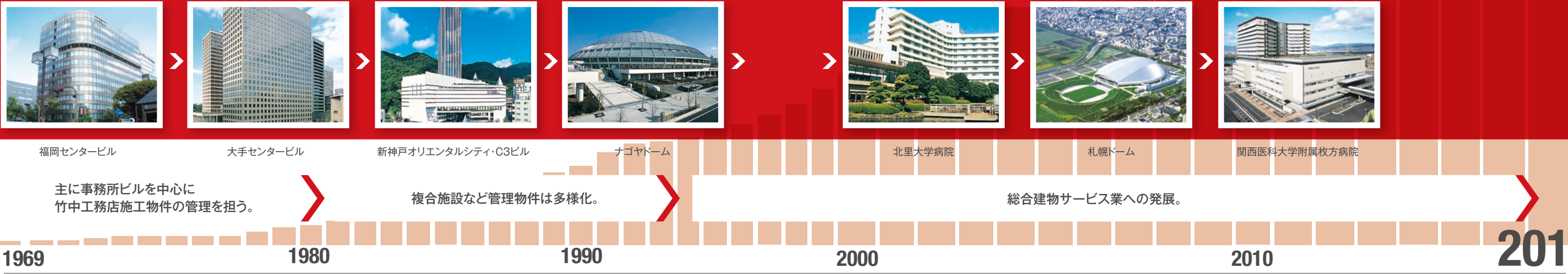
株式会社アサヒ ファシリティズ
取締役社長

岡崎 俊樹

アサヒ ファシリティズの歩み

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

主な管理物件と沿革



主なCSR活動

社会との共生	'69 社内報の発行	'81 ●全職種、全階層の従業員への研修の充実 ●品質管理手法の導入（TQC）	'91 さがみ野社宅の竣工	'01 集中管理センターの設置	'06 ●定年再雇用制度の導入 ●遠隔管理システム ARBOR-web 運用開始	'09 ●施設管理システムAEGIS-M 運用開始 ●技術提案体制の強化（付加価値提案） ●セクシャルハラスメント防止規程の制定	'11 ●東日本大震災 ・被災地従業員および近隣地域への初期支援活動 ・従業員支援（見舞金、支援費用、特別休暇） ・義援金の拠出 ・管理建物の電力削減支援 ●東京本店がISO9001認証取得
	'78 群管理センターの設置（BONシステム、NERVE-BON）	'85～'88 電算システム化推進	'95 阪神・淡路大震災 被災地従業員への支援活動を展開	'03 設備保全管理システム（MAXIMO）を全店事業所へ配備	'08 ●下請代金支払遅延等防止法（下請法）対応の再徹底 ●CSRレポートの発行	'10 ●次世代育成支援のための「行動計画」の策定 ●建設工事対応ガイドラインの制定	'12 リスクアセスメントの徹底
環境との共生	'74 建物の省エネ対策を強化		'99 「地球環境憲章」の制定 ISO14001認証取得推進	'00 東京本店がISO14001認証取得	'05 クールビズ、ウォームビズの実施		'13 「地球環境憲章」を「環境方針」へ改定
	●環境保全			'01 大阪本店、名古屋支店がISO14001認証取得	'06 エネルギー技術者の育成推進		
マネジメント	'75 内部監査の実施（以降、制度化）	'81 本部の設置（全店統括組織）（翌年 管理本部に呼称変更）	'98 経営理念の制定	'05 文書・個人情報保護法関連例規の制・改定（情報セキュリティの強化）	'09 ●企業倫理・危機管理特別委員会の設置 ●監査役監査基準の制定	'13 ●「企業倫理綱領」を「企業行動規範」へ改定 ●危機管理規定の制定	
	'78 安全衛生管理規程の制定	'89 経営審議会の設置		'06 ●「企業倫理綱領」の制定 ●企業倫理特別委員会の設置 ●企業倫理ヘルプラインの設置	'11 ●執行役員制度の導入（内部統制強化）	'14 ●ビジョン2020、コーポレートメッセージおよびコーポレートスローガンの制定	
	●CSR推進体制 ●ガバナンス ●リスクマネジメント ●情報セキュリティ ●コンプライアンス				'12 ●企業理念カードの配布 ●震災対応規程の制定	'15 竹中グループ内部統制規定	

社会の動向

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

会社概要

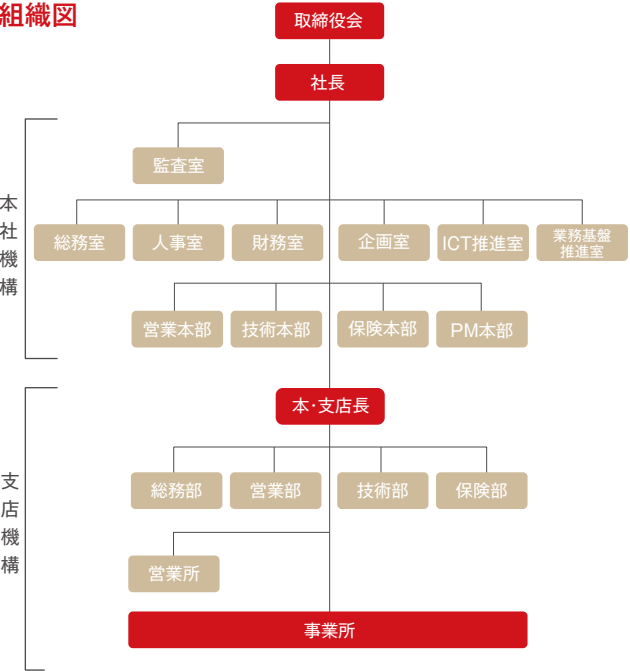
会社データ

商号	株式会社 アサヒ ファシリティズ
設立	1969年3月1日(昭和44年)
資本金	4億5,000万円
事業目的	■不動産管理業務 各種建物の管理業務の受託と、企画、コンサルタント（設備、警備、清掃、環境衛生、事務、用品販売など） ■不動産賃貸事業 ■不動産仲介事業 ■建設事業 改修・更新工事の請負 ■保険代理事業 損害保険代理業務ならびに生命保険募集業務 ■リース事業 ■売店事業
許可等	■ビル管理法 建築物清掃業 建築物空気環境測定業 建築物飲料水槽清掃業 建築物ねずみこん虫等防除業 建築物環境衛生総合管理業 ■建設業 国土交通大臣（般-27）13558 ■警備業 東京都公安委員会 30000514 ■宅地建物取引業 国土交通大臣（14）608 ■マンション管理業 国土交通大臣（3）031568 ■一級建築士事務所 東京都知事 57065 ■損害保険代理店業 ■生命保険募集業 ■古物商 東京都公安委員会 301029202424 大阪府公安委員会 621060100491 愛知県公安委員会 541169700800 ■特定労働者派遣事業 厚生労働大臣 特13-300374 ■医療関連サービスマーク 院内清掃 医療用ガス供給設備保守点検

主な取引先金融機関

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

組織図



主な資格取得者総数(2016年12月現在)

建築物環境衛生管理技術者	499名	建築設備検査員	142名
電気主任技術者	250名	特定建築物調査員	112名
電気工事士	905名	宅地建物取引士	105名
ボイラー技士	531名	管理業務主任者・マンション管理士	44名
冷凍保安責任者	398名	衛生管理者	116名
消防設備士	664名	警備員指導教育責任者	87名
エネルギー管理士	80名	機械警備業務管理者	27名
エネルギー管理員	174名	防災センター要員	303名
危険物取扱者	799名	自衛消防業務講習修了者	374名
建築士	37名	ビルクリーニング技能士	55名
建築施工管理技士	57名	病院清掃受託責任者	97名
電気工事施工管理技士	38名	保険関係資格者(損保・生保)	323名
管工事施工管理技士	188名	ファイナンシャル・プランニング技能士	88名

主なグループ会社

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



主な加入団体

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

取扱保険会社(五十音順)

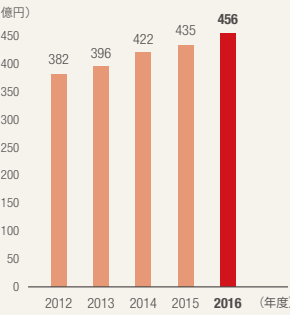
●損害保険

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
朝日火災海上保険株式会社
AIU損害保険株式会社
エース損害保険株式会社
共栄火災海上保険株式会社
セコム損害保険株式会社
損害保険ジャパン日本興亜株式会社

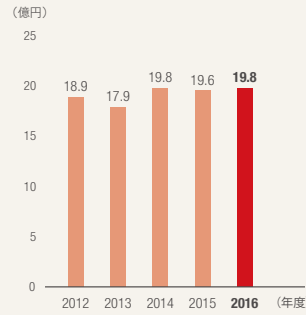
●生命保険

そんぽ24損害保険株式会社
東京海上日動火災保険株式会社
日新火災海上保険株式会社
富士火災海上保険株式会社
三井住友海上火災保険株式会社
明治安田損害保険株式会社
アメリカンファミリー生命保険会社
損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
東京海上日動あんしん生命保険株式会社
三井住友海上あいおい生命保険株式会社

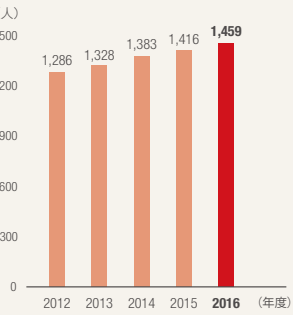
売上高



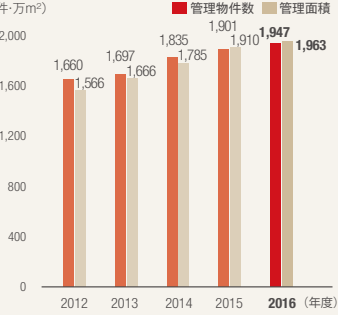
経常利益



従業員数



管理物件数・管理面積



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



アサヒ ファシリティズの強み

■竹中グループの総合力

当社は、竹中グループの一員として、竹中工務店が長年にわたり培ってきた技術を共有し、あらゆる建物の構造や設備機器の特性について豊富な知見・ノウハウを蓄積しています。これらをベースに、建物維持管理会社としての高い専門性を発揮し、お客様の建物を最適にマネジメントします。

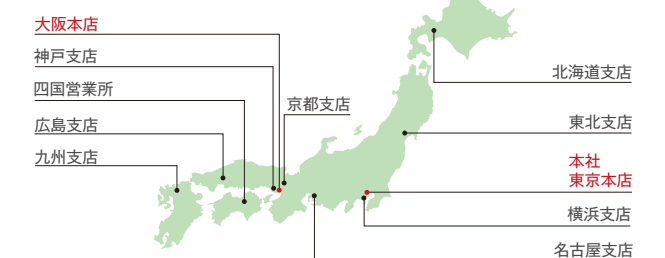
また、地震や台風などの災害時や、事故・故障などの緊急事態の際にも、グループの組織力を背景に技術力と機動力、人的資源と物的資源を駆使してお客様の建物をお守りします。



■全国にまたがるネットワーク

当社は、全国主要都市11ヶ所に本支店・営業所を設置。竹中工務店の本支店・営業所とも連携を図り、全国各地を網羅した管理体制を整えています。この全国ネットワークにより、各地域のお客様の要望に迅速かつ的確に対応した、地域密着型のきめ細かな管理を実現。また、全国に建物をもつお客様に対しても、均一で高品質なサービスを提供します。

全国ネットワーク



■ICTの利活用(アサヒ スマートワーク)

当社では、ICTを活用した建物維持管理をアサヒ スマートワークと総称し、積極推進しています。

例えば、建物維持管理業務の標準システムとして、施設管理システム「AEGIS-M」を導入。建物管理に関わるさまざまな情報を一元管理し、品質の向上に役立てています。また、ネットワーク型遠隔管理システム「ARBOR-web」により、24時間365日監視体制を構築しています。今後も先端のICTを積極的に業務に取り入れ、建物維持管理の品質向上とお客様の満足度向上を目指します。



1. ライフサイクルマネジメント (LCM) サービスの提供

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

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

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



LCM Service

計画	維持管理	診断	改修・更新工事
- 修繕や定期保守点検など日常管理データを活用し、機器や建物の診断を行い、必要な保全計画を作成 - 建物管理会社ならではのリスクマネジメント	- 適切な予防保全による設備の長寿寿命化 - コンピュータを活用した科学的な維持管理 - 建物の省エネルギー化支援	- 豊富な経験と実績に基づく省エネ診断 - 建物維持に関する各種診断サービスの提供	- 時代とともに変化する建物ニーズへの対応 - 最適な改修・更新工事の提案、施工計画、施工

Solution



建物維持管理サービスをワンストップでご提供する

当社は、建物ライフサイクルにおける維持管理から改修・更新工事までを通じて、お客様の建物を最適にマネジメントするワンストップサービスをご提供しています。設備管理、警備、清掃など各業務を総合的に調節・連携し、効率のかつ質の高い維持管理を実現するとともに、建物特性を熟知した技術者による改修・更新工事のご提案も行っています。こうした高度な技術力に人間味溢れるホスピタリティを加え、“安全、安心、快適で魅力的な施設空間”を創造しています。



建物・設備の長寿寿命を図る

建物内の設備をつねに最良の状態に維持するためには、日常的な管理や定期的な保守点検が欠かせません。当社では、長年培った豊富なノウハウを活かして、コスト・性能の両面から最適な維持管理を行い、設備の安定稼働と長寿寿命を図っています。また、省エネ診断やエネルギー効率の改善提案、省エネ法対応支援など、建物におけるエネルギー問題の解決もさまざまな面からサポートします。



建物・設備の機能を改善する

竹中グループの技術力を背景に、小修繕から大規模な改修・更新工事まで、建物の機能改善に対応します。日々の建物維持管理業務により蓄積されたデータを最大限に活かし、建物の特性を知り尽くした経験豊かな技術者が、LCMの観点から最適なプランをご提案します。長期的な設備機器の修繕計画、大規模な改修工事など、診断・提案・工事・アフターケアまで、一貫した体制で実施しています。



建物の安全性を確保する

警備員による常駐・巡回警備により盗難、火災といった事故の発生を防止するとともに、建物利用者へのホスピタリティ溢れる警備を実施しています。加えて、ICTを活用した遠隔管理システム「ARBOR-web」により、防犯・防災・設備異常に関する万全の24時間監視体制を構築し、高度なセキュリティ体制で、建物を利用するすべての人々に、安全・安心な環境をご提供します。



建物の美観・環境の維持・向上を図る

共用部・専有室内の日常清掃、定期的な床の洗浄清掃をはじめ、窓ガラス・外壁清掃や産業廃棄物処理など、多彩なサービスをご提供しています。サービス提供にあたっては、建物の用途、床材・壁材などの特性を十分に考慮した清掃管理計画を策定。また、資格をもった専門スタッフによる品質検査 (インスペクション) を実施し、つねに清潔で快適な空間をご提供します。



煩雑な事務業務からお客様を解放する

お客様がコア業務に集中していただけるよう、バックオフィス業務を代行しています。例えば、請求書の作成・発行から入金管理まで、建物の運営に関わる金銭の流れを的確に把握。さまざまな財務データも確実に記録し、緻密なビル収支管理でお客様を煩わしい業務から解放します。また、受付、鍵管理、社宅・食堂運営など、オフィスの多様なニーズに応える豊富なメニューをご用意しています。



最適な保険商品を提案する

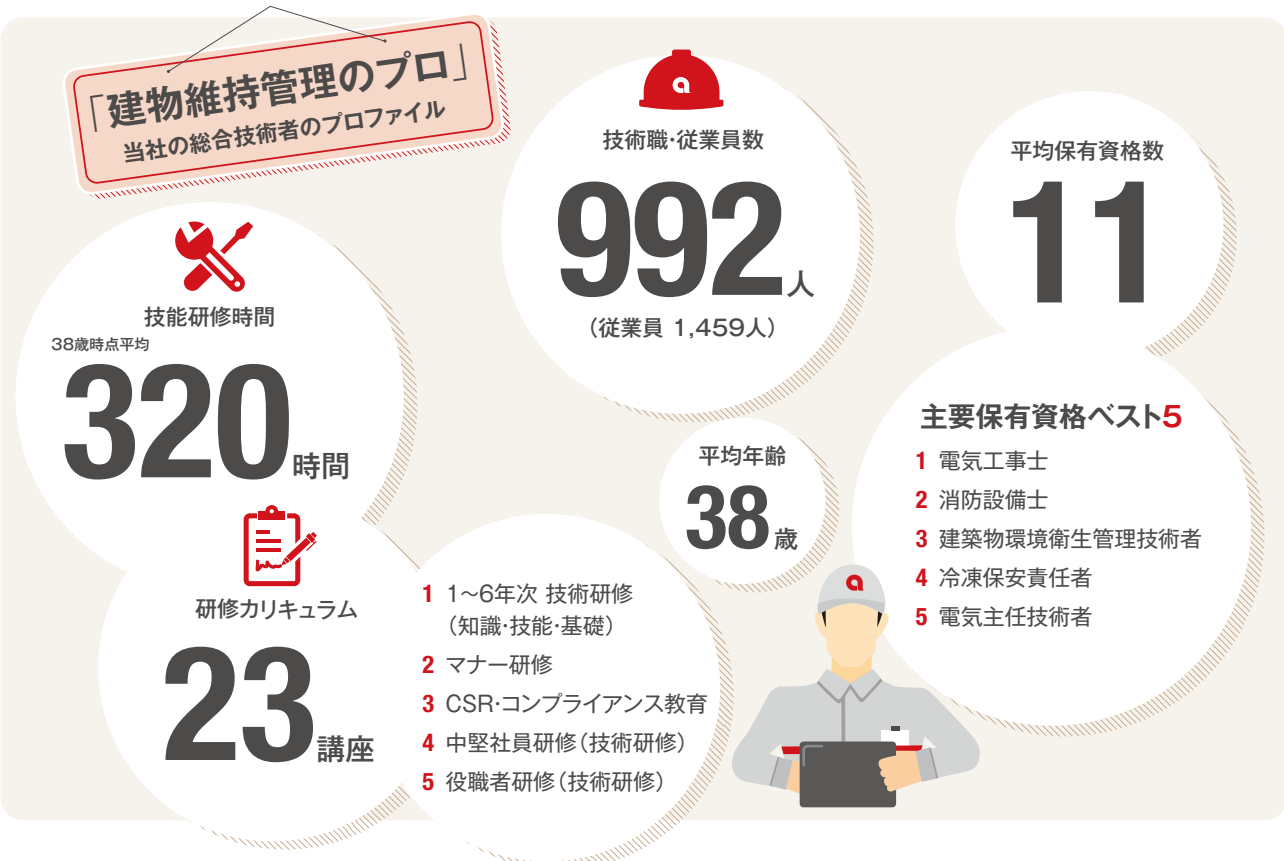
当社は、損害保険、生命保険などあらゆる保険商品を扱う総合保険代理店として、豊富な実績と業歴を誇っています。リスクマネージャーの立場でリスクを分析し、業種・業態に応じたコンサルティングを通じて最適な保険商品をご提案するとともに、契約手続きからアフターケア、万一のときの折衝まで、迅速かつきめ細かなサポートを実施します。

2. 高度な技術力

建物は竣工後の運用次第でライフサイクルコストや安全性、環境性能が大きく変わってきます。
当社の総合技術者は「建物維持管理のプロ」として高度な技術力で建物を最良の状態に維持運用します。

“技術力、提案力、対応力”を兼ね備えた「建物維持管理のプロ」

お客様から建物価値向上のパートナーとして信頼いただけるよう、LCMに必要な“技術力、提案力、対応力”を兼ね備えた総合技術者を育成しています。
“管理建物の特性を熟知した”総合技術者が、保全計画に日常の維持管理データを反映し、根拠性のある改善提案を実施するなどアサヒファシリティズだからこそできるサービスをご提供します。



お客様視点に立ったホスピタリティ

私たちが目指す“安全・安心・快適で魅力的な施設空間”を創造していくためには、高度な技術力とともに、人間味溢れるホスピタリティが必要だと考えています。私たちが診ているのは建物だけではありません。建物の機能を最適化する《技術》と建物に心を宿す《ホスピタリティ》が融合したサービスで、新たな価値を提供します。

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

私たちが提供する価値

ハートフル♥エンジニアリング®

事業活動を支える基盤の構築

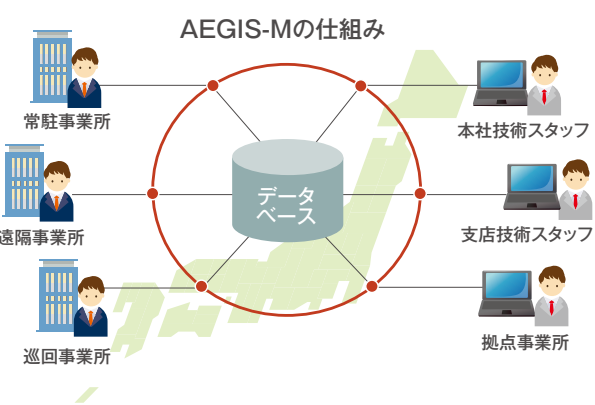
つねに高品質のサービスを提供するための人材育成
お客様に最高のサービスを提供するために、従業員が成長できる環境を整えています。技術研修センターでの実践的な研修を中心に、建物機能の向上や改修・更新工事、さらには事故・緊急事態にも対応できる「総合技術者」としての能力開発を推進しています。

OJT	実践教育 (技術) 基礎教育 (知識)	資格取得	“機能管理”のノウハウを習得する ・建物ごとの最適な管理手法を習得する	予防保全のための分析力を養う ・非常事態への対応能力を養う
設備				
実際の設備機器を導入した技術研修センターでの知識と技術の習得を中心に、適切なOJT・資格取得の促進により、総合技術者の育成を図っています。技術研修センターでは、普段、体験することができない、緊急事態を模擬的に発生させる研修も行っています。	警備業法で定められている教育訓練だけでなく、隊員の知識と技能向上を目指し、さまざまな緊急事態に対処するための教育を行っています。また、来訪者に対するマナーや身だしなみ、接客についても教育を行っています。	高いレベルにおいて業務品質の均一化を図るため、各建物の建材の特性に合わせた薬剤の使用方法や、清掃機器の使い方、衛生検査など、実地訓練を行っています。加えて、知識やマナーについても教育を行っています。	設備機器の更新タイミングを的確に把握できるように、稼働状況の計測・分析技術の教育に力を入れています。また、技術研修センターでは、修繕に関する研修を行うとともに、改修工事への対応能力向上のための研修を行っています。	

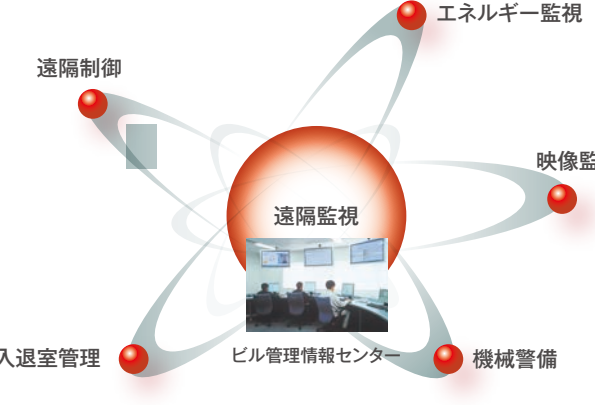
ICTの利活用 (アサヒ スマートワーク)

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

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



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



アサヒ ファシリティズのCSR

竹中グループCSRビジョン・企業理念を基礎に、日常業務の中でCSRの取り組みを実践・推進し、人・社会・環境と共生しながら、事業活動を通じて社会に貢献することを目指しています。

●竹中グループCSRビジョン

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

竹中グループCSRビジョン

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

企業理念

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

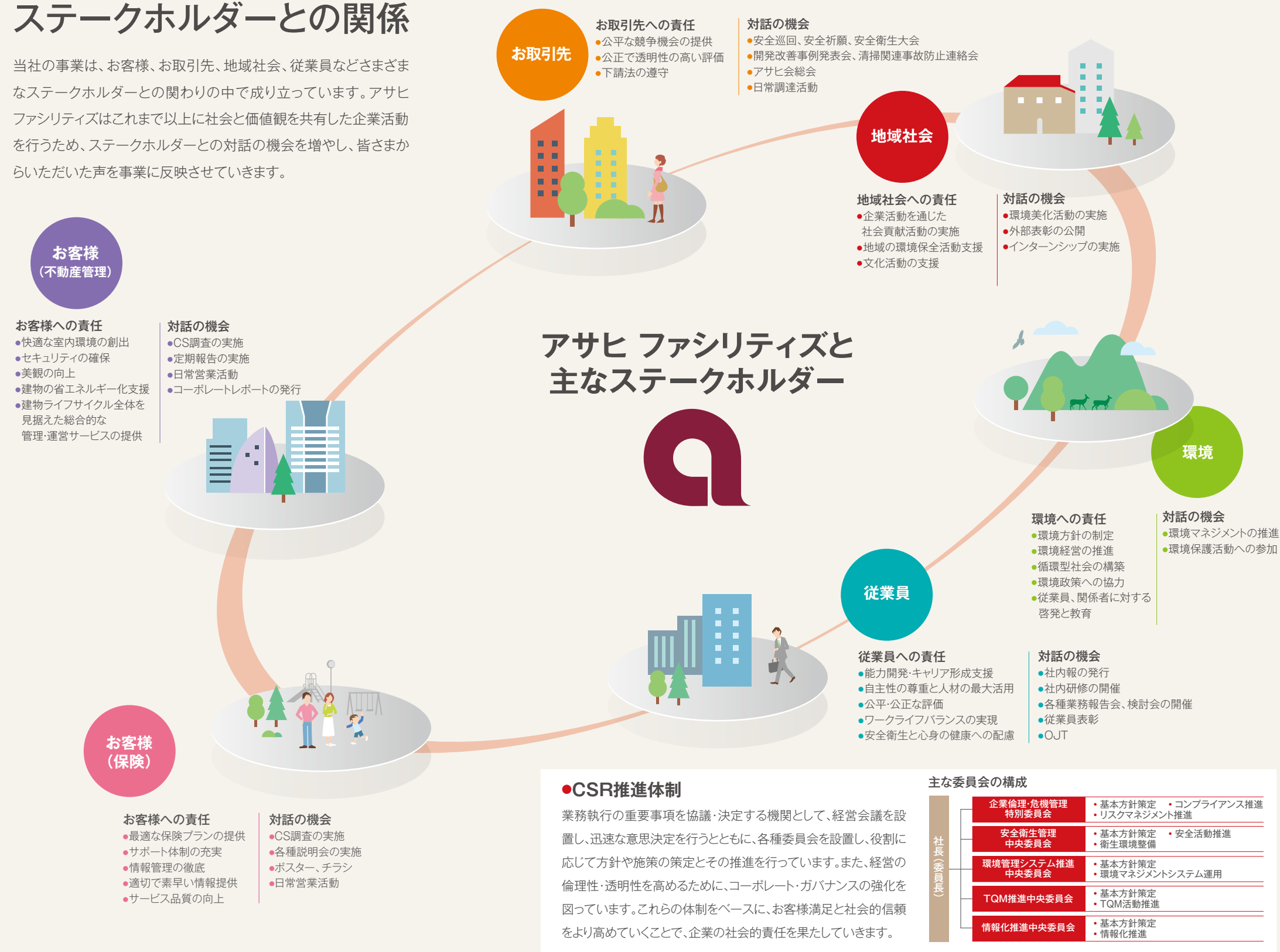
●企業理念カード

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



ステークホルダーとの関係

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



アサヒ ファシリティズと主なステークホルダー

●CSR推進体制

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、迅速な意思決定を行うとともに、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。また、経営の倫理性・透明性を高めるために、コーポレート・ガバナンスの強化を図っています。これらの体制をベースに、お客様満足と社会的信頼をより高めていくことで、企業の社会的責任を果たしていきます。

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 コンプライアンス推進 リスクマネジメント推進
	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 情報化推進

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」を提供していかなけれ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、物流倉庫は頻繁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います。

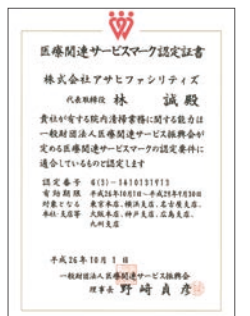
快適な街づくりのパートナー

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す。2012年より全国の代表事業所で試行を開始。2014年から全事業所に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)

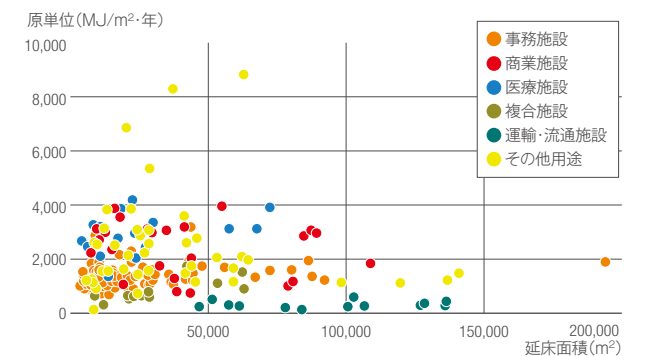
BOSとは、設備運転管理データ蓄積と活用の仕組みのことです。

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」の考え方での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)

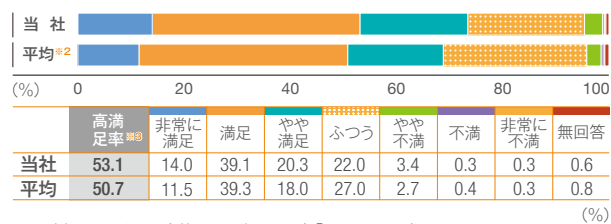
毎年、お客様のご意見・ご要望などをうかがい、さらに満足いただけるサービスを提供するために、団体扱自動車保険のご契約者を無作為に選びアンケートを実施しています。

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。

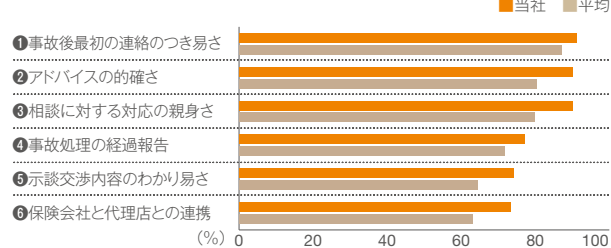
※3: 高満足率は「非常に満足」と「満足」の合計値。

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

これまでに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の実施し、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」を提供していただくよう、代理店としての取り組みだけでなく、保険会社と円滑なコミュニケーションを通じて信頼あるパートナーシップを構築し、保険会社と一体となっ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向上に取り組みます

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、事故防止につなげています。また、協力会社にお集まりいただき、「開発改善・活動事例発表会」を開催しています。2016年は、「外壁洗浄と美観維持の提案事例」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スポンサー(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「グリーンスポンサー」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、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㈱	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 マネジメント スキル研修	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

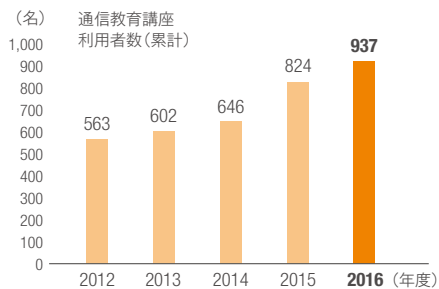
※取得者総数は[P.7]

●「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	●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・ママ育児プラス) ●保育所に入所を希望しているが入所ができない場合は、子が1歳6ヶ月に到達するまで取得可能
	短時間勤務	●1日2時間まで勤務時間の短縮が可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	時間外勤務の制限	●時間外勤務を1ヶ月について24時間以内、1年について150時間以内とすることが可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	深夜勤務の制限	●深夜勤務の制限申請が可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	所定外勤務免除	●所定外勤務の免除申請が可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	看護休暇	●小学校就学前の病気・けがをした子の看護のための休暇(年5日) ●子が2人以上であれば年10日まで取得可能

介護	介護休業	●対象家族1人につき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	●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に支えられ、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なと考えています。

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

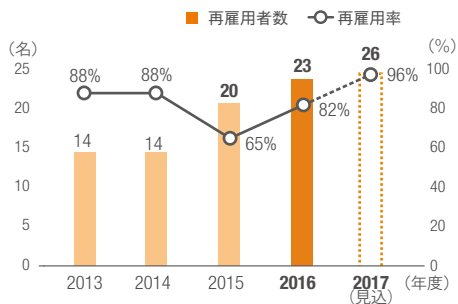
一般事業主行動計画

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～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

環境保全への取り組み

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

環境保全への取り組み

基本的な考え方

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

アサヒファシリティス環境方針

環境方針

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

活動指針

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

以上

●環境マネジメント

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

推進体制

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

グリーン調達・グリーン購入

お取引先とともに、環境負荷の少ない資材・原材料や製品・サービスの調達・購入を優先的かつ積極的に進めています。また、社有車の低公害車採用も進めています。



低公害車の導入

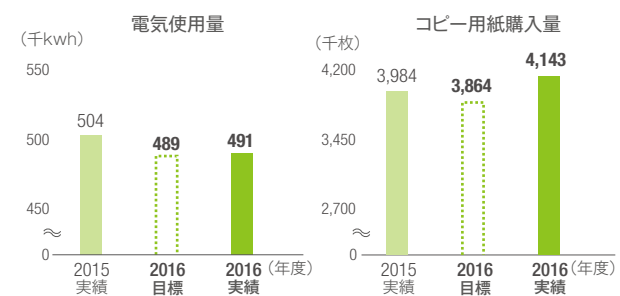
●オフィス環境活動

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。

2016年度の電気使用量は、オフィス照明のLEDへの切り替えもあり前年比2.6%の削減となりましたが、目標にはわずかに届きませんでした。コピー用紙の購入量については、業務量の増加も要因となり前年比4%の増加。目標にも届かない結果となりました。

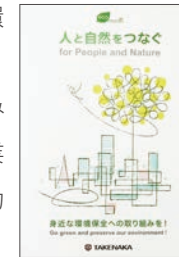
2017年度は、目標達成に向けて活動の見直しを図りさらに活動を強化していきます。

オフィスでの電気使用量とコピー用紙購入量の推移



●「環境月間」活動キャンペーン

毎年6月に実施される竹中グループ「環境月間」活動キャンペーンに伴い、2016年も「身近な環境保全への取り組みを!」というテーマのもと、主に内勤従業員を対象として、環境意識を高める活動を実施しました。



統一ポスター

「環境月間」重点環境配慮活動項目(6項目)の設定・推進

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

ライトダウンキャンペーン2016

2015年に続き、環境省主催の「ライトダウンキャンペーン2016」に12施設が参加。

定時帰宅を励行し、19時～24時の間消灯を実施することで、291.15kWhの消費電力を削減しました。



竹中グループ「環境・社会貢献賞」への応募

竹中工務店にて毎年6月の環境月間における環境活動の一環として実施している「環境・社会貢献賞」表彰に、当社でも応募を募ったところ、24件の応募のうち、5件が入賞しました。(環境貢献賞4件、社会貢献賞1件)

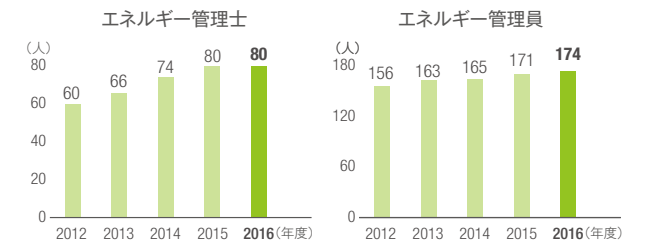
	区分	題名
入賞	環境貢献賞 【業務改善部門】	総量削減義務対象事業所の指定解除を目指して
		事業所におけるペーパーレス化の推進
		モジュールチャージDMモード活用による更なる効率追求
		社内での機関紙発行による省エネ活動の推進

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

●エネルギー技術者の育成

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

「エネルギー管理士」「エネルギー管理員」資格保有者の推移



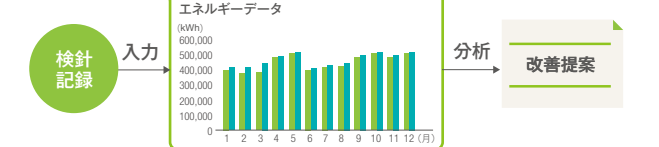
●環境関連技術・サービスの開発と適用

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

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



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。

環境保全への取り組み —活動事例—

当社は、京都府にある宿泊施設の維持管理業務を、施設がオープンした2014年から受託しています。

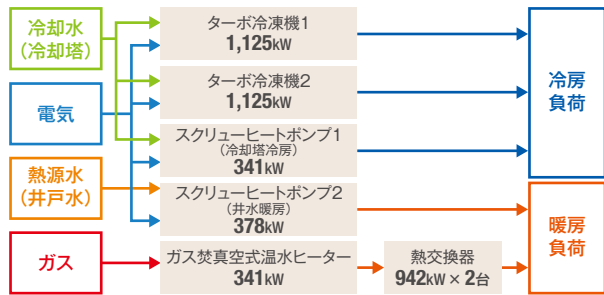
本施設で活躍する当社の技術員は、施設および設備機器システムの特性を熟知し、蓄積した運転データの分析により最適な運用方法を立案しました。お客様・設計会社・建設会社と協議を重ね、対策を実施し、大きな省エネルギー成果を挙げました。ここでは、冬期の熱源機器の運用を最適化することで、環境負荷低減とコスト削減を両立させた事例をご紹介します。

お客様のコストメリットを追求した 熱源機器運用改善（2014年～継続中）

●2014年 宿泊施設オープン

管理開始1年目は、設計思想に沿った熱源、空調システムの運用とデータ収集、能力検証を実施しました。

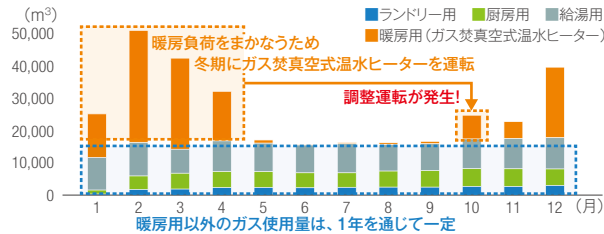
図1 熱源機器構成及びエネルギーフロー 管理開始時、冬期



本施設のガス料金は、最大需要期（本件では冬期）のガス使用量に基づいた年間最低ガス使用量を満たすことで安くなる特約を結んでいたため、年間最低ガス使用量を確保するために、本来は暖房用のガスを使用する必要のない10月に、ガスを使用しなければならなくなりました。

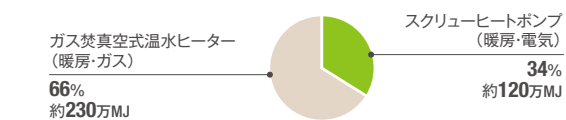
→ 調整運転の発生

図2 管理開始後1年間のガス使用量



冬期の運転データを分析した結果、暖房負荷の3分の2をガス焚真空式温水ヒーターが負担しているため、最大需要期のガス使用量が多くなっていることがわかりました。

図3 管理開始1年目 暖房熱源のエネルギー源割合
2014年2月～3月 熱量ベースで電気とガスを比較



対策1 管理開始一年目の設備運転管理データに基づき、 熱源運用上の問題点を見極め、運用改善策を立案・実施

目的：運用改善により調整運転を解消し、ガス使用量削減

管理開始1年目は、ガス焚真空式温水ヒーターを優先的に運転した結果、最大需要期のガス使用量が增大しました。暖房用の温水を作るためのコストは、電気よりガスの方が約2倍高いため、ガス焚真空式温水ヒーターの優先運転は施設のエネルギーコスト増大にもつながっていました。この状況を改善するため、当社の技術員は、運転データに基づき複数の運用改善策を立案しました。オーナー様、設計会社、建設会社と協議した結果、熱源構成を変えず、優先順位を変更する改善案が採用され、実施しました。その結果、ガスの使用量が最適化され調整運転がなくなり、エネルギーコストを削減できました。

図4 管理開始1年目と2年目のガス使用量実績比較

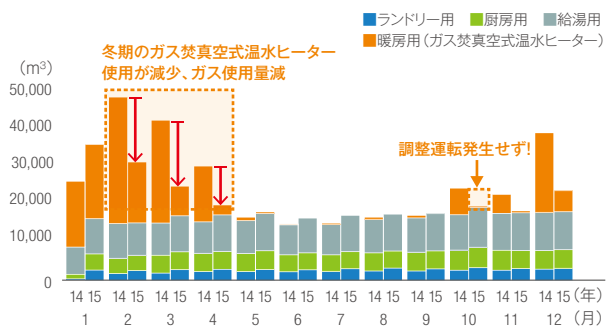
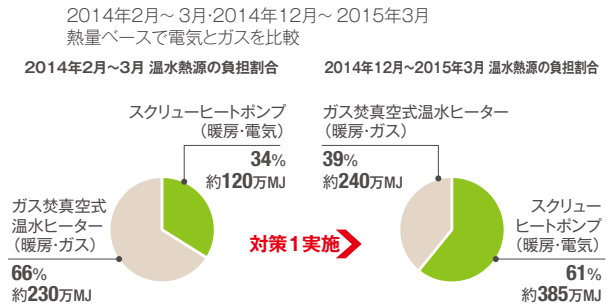


図5 管理開始1年目と2年目の温水エネルギー源割合比較



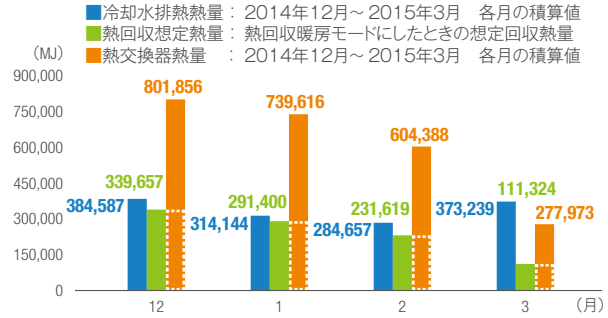
対策1 成果	
年間 約370万円のエネルギーコスト削減	
削減ガス料金・約580万円 — 増加電気料金・約210万円	
（基本240万円、従量340万円）	（契約電力増加なし、従量のみ増加）

対策2 管理2年目の設備運転管理データに基づく、 さらなる改善

目的：熱源構成の変更とさらなる運用改善により、エネルギー使用量削減

管理2年目に入り、さらなる運用改善策を検討していた当社の技術員は、冷房熱源に使用しているスクリーヒートポンプの運転モードを、冷却塔冷房モードから熱回収暖房モードに変更することで、冷却塔に排熱している熱量を温水として回収できることに着目しました。

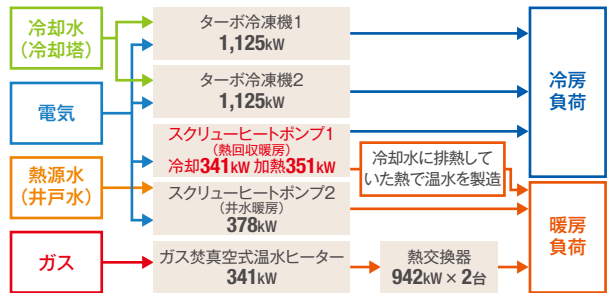
図6 冷却水排熱熱量、熱回収想定熱量、熱交換器熱量の比較



スクリーヒートポンプの冷却塔冷房モードで冷水を作ると、■の熱量を冷却水に排熱する。モードを熱回収暖房にすることで、冷却水に排熱する代わりに、■の熱量分の温水を作ることができる。さらに、この温水を作った分、熱交換器およびガス焚真空式温水ヒーターを運転して作る■の熱量のうち、■の熱量＝ガスを削減できる。

熱源機器の運転管理は、時間単位・日単位で変化する冷房負荷・暖房負荷を把握し、それに見合った冷水・温水が供給できる機器の構成とすることが重要です。当社の技術員は、運転管理データを分析して、熱回収暖房モードを用いても冬期の冷房負荷に対応できることを確認。データに基づき、確かな根拠をもって、実現性の高い提案を行い、協議の結果、当社の提案が全面的に採用されました。

図7 熱源機器構成及びエネルギーフロー 当社提案、冬期



当社が提案した冬期の熱源機器構成

冷水熱源

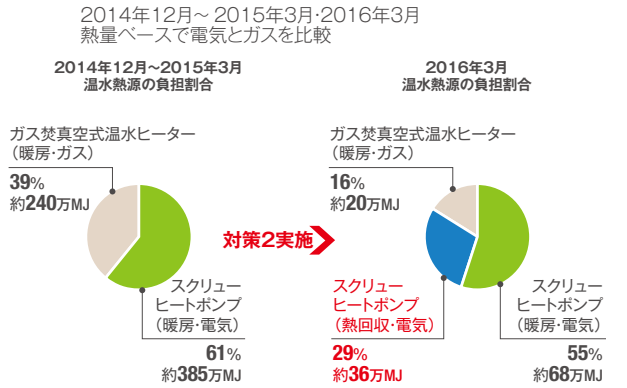
スクリーヒートポンプ1
冷却塔冷房 → 熱回収暖房の冷水取り出し
ターボ冷凍機
冷房負荷状況に応じて0～2台運転 → 常時1台運転

温水熱源

スクリーヒートポンプ1
暖房運転なし → 熱回収暖房の温水取り出し
スクリーヒートポンプ2
井水暖房 → 優先運転
熱交換器（ガス焚真空式温水ヒーター）
優先運転 → 暖房負荷状況に応じて運転

対策2による省エネルギー効果は、2016年3月の1か月間で合計360,000MJとなり、その分、ガス焚真空式温水ヒーター（ガス使用）、スクリーヒートポンプ（電気使用、井水暖房）の運転を削減できました。さらに、冷却塔を稼働させない分の省エネルギー効果（約7,000kWh）も得られました。

図8 管理開始2年目と3年目の温水エネルギー源割合比較



対策2 成果

年間 約700万円のエネルギーコスト削減	
削減ガス料金・約810万円 — 増加電気料金・約110万円	
（基本250万円、従量560万円）	（契約電力増加なし、従量のみ増加）

省エネ担当者の一 声

当宿泊施設では、熱源運用の最適化によるコスト削減を達成しました。きっかけは、オープンより熱源を運用していく過程で、冬期には冷水の負荷が少ないのに関わらず、冷却塔を稼働させる必要があり、その冷却水も折角昇温した熱量を捨てるために利用しているという運用に疑問を覚えたことでした。

そこで、エネルギーデータを詳しく解析してみたところ、冬期の冷水負荷であれば、熱回収運転によって対応できる負荷だということがわかりました。冷却塔停止によるコスト削減および冷却水に本来捨てていた排熱利用によるコスト削減が可能だと考え、事業所内で検討を重ねて複数の運用改善策をホテル様にご提案し、その後、オーナー様・設計会社・施工会社に運用提案プレゼンの機会を設けていただき、運用試行の承認を得ることが出来ました。

省エネルギー・省コスト提案のためには、施設及び設備機器システムの特性に精通していることだけではなく、日々の運用データにメンバーの一人ひとりが些細なことでも興味を持つことが重要であり、そこから何かお客様のために出来ることはないかと一歩踏み込むことが当社の役割だと考えています。

最適な設備機器の運用を 追求していきます

京都支店 房谷 理也



コーポレート・ガバナンス／リスクマネジメント

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

コーポレート・ガバナンス

基本的な考え方

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

●推進体制

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

取締役会

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

執行役員体制

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

監査体制

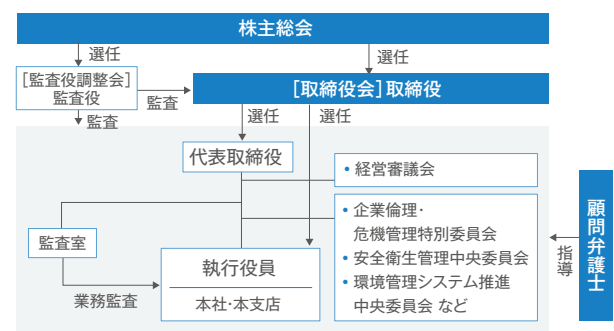
監査役2名が、取締役会への出席や業務、財産の状況の調査等を通じ、取締役の職務遂行の監査を行っています。これに加え、グループ連結決算の一環として外部監査法人が会計監査を実施し、会計および会計に関する内部統制の適正および適法性について、第三者の立場から検証しています。

竹中グループ内部統制規定

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

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

コーポレート・ガバナンス体制図



リスクマネジメント

基本的な考え方

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

●大規模震災への対応

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

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

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

2016年11月に竹中グループによる合同震災訓練を実施しました。

本訓練に先立ち、東京本店、大阪本店、名古屋支店において竹中グループ連携訓練（防潮シート設置、エレベーター閉じ込め者救出、応急危険度判定調査、非常用発電機起動、簡易トイレ設置）を実施。また、当社独自の取り組みとして救急救命訓練や全店を対象とした徒歩帰宅訓練を実施しました。

本訓練当日、早朝に福島県沖でM7.4の地震が発生するというアクシデントに見舞われましたが、より実情に即した初期対応、従業員の行動基準と本支店情報共有等の検証が行え、有効な教訓とすることができました。



非常用発電機起動訓練

備蓄品確認

情報セキュリティ

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

情報セキュリティ

基本的な考え方

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

●推進体制

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

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

物理的・技術的管理の強化

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

個人情報の保護（プライバシーポリシー）

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

保険代理事業における取り組み

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

株式会社 アサヒ ファシリティズ プライバシーポリシー

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

個人情報の取得

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

個人情報の利用目的

当社がお客様からお預かりした個人情報は、利用目的の達成に必要な範囲内で利用いたします。

- ・商品・サービスを提供する場合
- ・商品・サービスをご案内する場合
- ・アフターサービスに関する情報の収集・提供を行う場合
- ・各種アンケート・懸賞等を実施する場合
- ・その他の業務遂行、経営活動に必要な場合
- ・保険会社より保険業務の委託を受け取得した個人情報を、各社の損害保険、生命保険及びこれらに付帯・関連するサービス提供等業務遂行に利用する場合

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

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

個人情報の管理体制

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

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

個人情報の開示

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

ただし、次の場合はお客様の個人情報を開示することがあります。

・法令の定めに基づく場合

- ・人の生命、身体又は財産の保護のために必要であって、お客様の同意を得ることが困難である場合
- ・公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、お客様の同意を得ることが困難である場合
- ・お客様、当社及び従業員の権利、財産、サービス等を保護するため必要と認められる場合
- ・国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、お客様の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

個人情報の問い合わせ

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

【お問い合わせ先】

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

コンプライアンス

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

コンプライアンス

基本的な考え方

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

企業行動規範

当社では経営理念を社会的使命とし社是を基本において、どのような行動が経営理念の実現に結びつくのかを具体的に示した「企業行動規範」を制定しています。従業員への啓蒙や、さまざまなチャネルにおけるステークホルダーへの周知を行っています。

(企業行動規範の周知徹底と実践への取り組み)

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



新入社員導入研修での啓発



- お客様の満足と社会の信用の獲得**
お客様に満足していただける「安全・安心で魅力的な建物施設環境」を創出し、社会の信用を得る。
- 法令及び社会規範の遵守**
法令およびその他の社会規範を遵守し、公正、透明、自由な競争ならびに適正な取引を行い、良識ある企業活動を実践する。
- 情報の開示及び保護**
広く社会とのコミュニケーションを行い、企業情報を積極的かつ公正に開示するとともに、事業活動において入手した各種情報の保護・管理を適正に行う。
- 人権の尊重と労働環境の整備**
多様な人格・個性が尊重される職場づくりを行うとともに、安全で働きやすい環境を確保し、ゆとりと豊かさ、自らの成長を実現する。
- 地球環境への貢献**
美しい地球を未来に遺すことを人類共通の課題と捉え、人と自然をつなぎ、環境と調和する建物施設環境の創造に主体性を持って取り組む。
- 社会への貢献**
事業活動を通じて培った「知識・技術」を活かした活動をはじめとし、地域社会との共生を尊重し、良き企業市民として積極的に社会貢献活動を行う。
- 反社会的勢力との関係遮断**
市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力および団体とは断固として対決し、関係遮断を徹底する。
- 国際規範の尊重と各国・地域への貢献**
グローバル化する事業活動において、各国・地域の法律遵守、人権を含む各種国際規範の尊重はもとより、文化や慣習、ステークホルダーの関心に配慮し、当該国・地域の経済及び社会の発展に貢献する。
- 実施体制の整備と教育・啓蒙**
経営トップは、本規範に沿った企業活動の実践が自らの役割であることを認識し、率先垂範の上、社内外のステークホルダーの声を把握し、実効ある社内体制の確立と教育・啓蒙を図る。
- 違反への対応**
本規範に反するような事態が発生したときには、経営トップ自らが問題解決にあたり、原因究明と再発防止の徹底に努める。また、社会への迅速かつ確かな情報の公開と説明責任を遂行するとともに権限と責任を明確にした上、自らを含めて厳正な処分を行う。

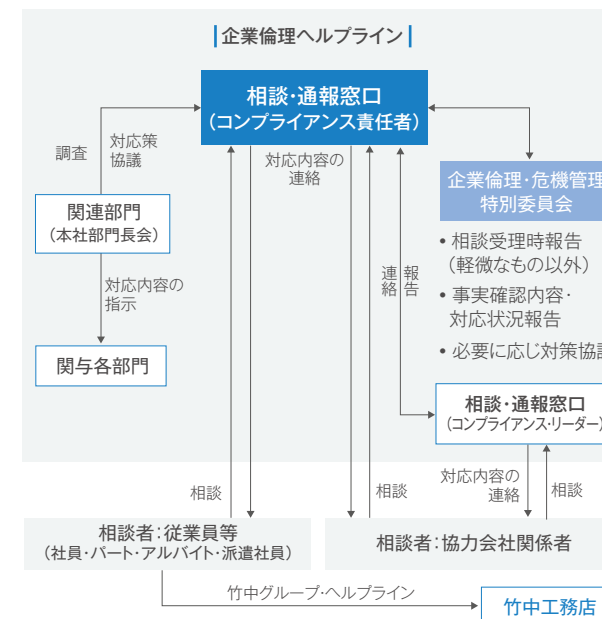
●推進活動

コンプライアンスの徹底のため「企業倫理・危機管理特別委員会」を設置し活動を行っています。2009年度からはさらなる内部統制強化のため内部監査を実施しています。
また、従業員一人ひとりの意識を高めるためコンプライアンス研修の実施など、コンプライアンスの確立と維持に努めています。

企業倫理ヘルプライン

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

企業倫理ヘルプライン対応フロー



●教育・啓発

従業員のコンプライアンス意識の向上には継続的な教育・啓発活動が重要です。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おり、2016年度は主に情報セキュリティを中心に、各種教育を実施しました。今後も継続的にコンプライアンスに関する情報の共有・啓発に努めていきます。

項目(時期)	活動概要	対象者
eラーニング 「竹中グループ情報セキュリティ講座」 の実施 (6月)	● 重大な情報漏えいにつながりかねないパソコンやタブレット端末の紛失、メール誤送信、ウィルス感染といった事故の抑止を目的として、四択式のクイズを通じて情報セキュリティの基本的ルールを再認識した。	メールアドレスが付与されている全従業員 (パート、派遣スタッフ含) 1,762名
標的型攻撃メール訓練の実施 (1回目) 7月に2通 (2回目) 9月に2通	● 竹中工務店グループ全体で情報セキュリティ耐性を向上することを狙いとして、標的型メールへの正しい対処策の確認、万一、情報漏えいリスク事象が発生した場合の迅速な対応方法の徹底等、コンプライアンス意識を高めるため、最新の傾向を反映した2種類(2通)の訓練メールを事前告知せずに2回実施した。	対象者 1回目 1,749名 2回目 1,792名
CSR・コンプライアンス月間の実施(11月)	● 全従業員がコンプライアンスについて学習、点検・評価、再認識する具体的な機会として、日常起こりうる状況を職場単位で寸劇形式により実施し、意識の高揚を図った。 ● 竹中工務店グループおよび、社内のコンプライアンスに関する相談・通報制度の周知・確認を行った。	全従業員 (一部、パート・派遣スタッフ含)
役職者を対象としたハラスメント防止研修(12月)	● 当社の現状を踏まえ、外部講師による「ハラスメント防止研修」を実施。今回を1回目とし、今後1年間で全役職者に対して同研修を実施する。	役職者 26名 (全対象400名強)



ハラスメント防止研修