



CORPORATE REPORT 2018



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
保険事業本部	東京都江東区南砂2-5-14	〒136-0076	TEL: 03(5683) 1196

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、Non-VOC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: 2018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2017年度の主な活動とその成果をお伝えするものです。

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、わかりやすい報告を心がけました。

対象期間

2017年1月～2017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・レポーティング・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

2018年4月

CORPORATE REPORT 2018



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[®]



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・快適で魅力的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。お客様の良きパートナーとしてこの使命を果たすために、私たちは3つの信条を大切にしています。

1. 誠実であること

法律はもちろん、広く社会規範を遵守し、良識ある企業活動に努めるとともに、あらゆるステークホルダーとの信頼関係を大切にしていきます。お客様に心から満足していただけるよう、誠心誠意サービスを提供していきます。

2. プロ意識をもつこと

建物維持管理のプロとして、お客様の建物に関するあらゆるニーズに対してワンストップで最良のソリューションを迅速に提供します。そのために、全ての従業員が高い専門性を有した集団となるよう、常に自己研鑽に努めていきます。

3. 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。人に対しても、建物に対しても、思いやりをもち向き合っていき、お客様の期待を超えるサービスを提供していきます。

建物には、さまざまな人の想いが込められています。私たちは、建物が何十年先も人々から利用され愛されるよう、「建物を育て 未来へつなぐ」ことで、社会に貢献してまいります。

皆様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



1969	1980	1990	2000	2010	2018
'69 朝日建物企業株式会社 設立 東京・大阪・名古屋・北海道 資本金 五千万円 '72 福岡市に九州営業所 開設	'73 ●広島市に広島営業所 開設 ●株式会社朝日建物と社名改称 '79 資本金を二億円に増資 '82 生命保険代理業務を開始	'85 不動産賃貸借業務を開始 '87 神戸市に神戸営業所 開設 '89 仙台市に東北営業所 開設 建設業務(一般建設業)を開始 リース事業を開始	'90 横浜市に横浜出張所 開設 '96 ●本店を東京都江東区に移転 ●株式会社アサヒファシリティ マネジメントと社名改称 '99 資本金を四億五千万円に増資 京都市に京都支店 開設	'00 高松市に四国営業所 開設 '01 株式会社アサヒ ファシリティズと社名改称 '09 創立40周年記念事業 技術研修センター 実(兵庫県川西市)を設立	 '19 創立50周年

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	'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
	'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	'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	'15 大阪本店がISO9001認証取得
	●お客様(品質) ●お客様(不動産) ●お客様(保険) ●お取引先 ●地域社会 ●従業員	'86 従業員保養施設の購入	'99 介護休業制度の導入	'04 労働者派遣業務(特定労働者派遣事業)を開始			'17 半休制度、冬期特別休暇の導入
		'88 従業員共済会の発足		'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			

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		'12 竹中グループ「環境月間」活動参画開始
	●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		'13 「地球環境憲章」を「環境方針」へ改定

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)	'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
	'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	'12 ●企業理念カードの配付 ●震災対応規程の制定	'15 竹中グループ内部統制規定
●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				'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	'18 ●広域統括組織制導入 ●保険事業本部設置

社会の動向

'70 ビル管理法(通称)の施行 '73 第一次石油危機	'79 ●第二次石油危機 ●省エネ法(通称)の施行 '85 プラザ合意	'86 チェルノブイリ原発事故 '89 ベルリンの壁崩壊	'90 株価暴落の始まり(バブル崩壊) '91 湾岸戦争勃発、ソ連崩壊	'95 阪神・淡路大震災、地下鉄サリン事件 '99 通貨ユーロの誕生	'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 '07 世界金融危機発生	'11 東日本大震災・電力不足 '16 熊本地震
-------------------------------------	---	-------------------------------------	--	---	---	--	---------------------------------

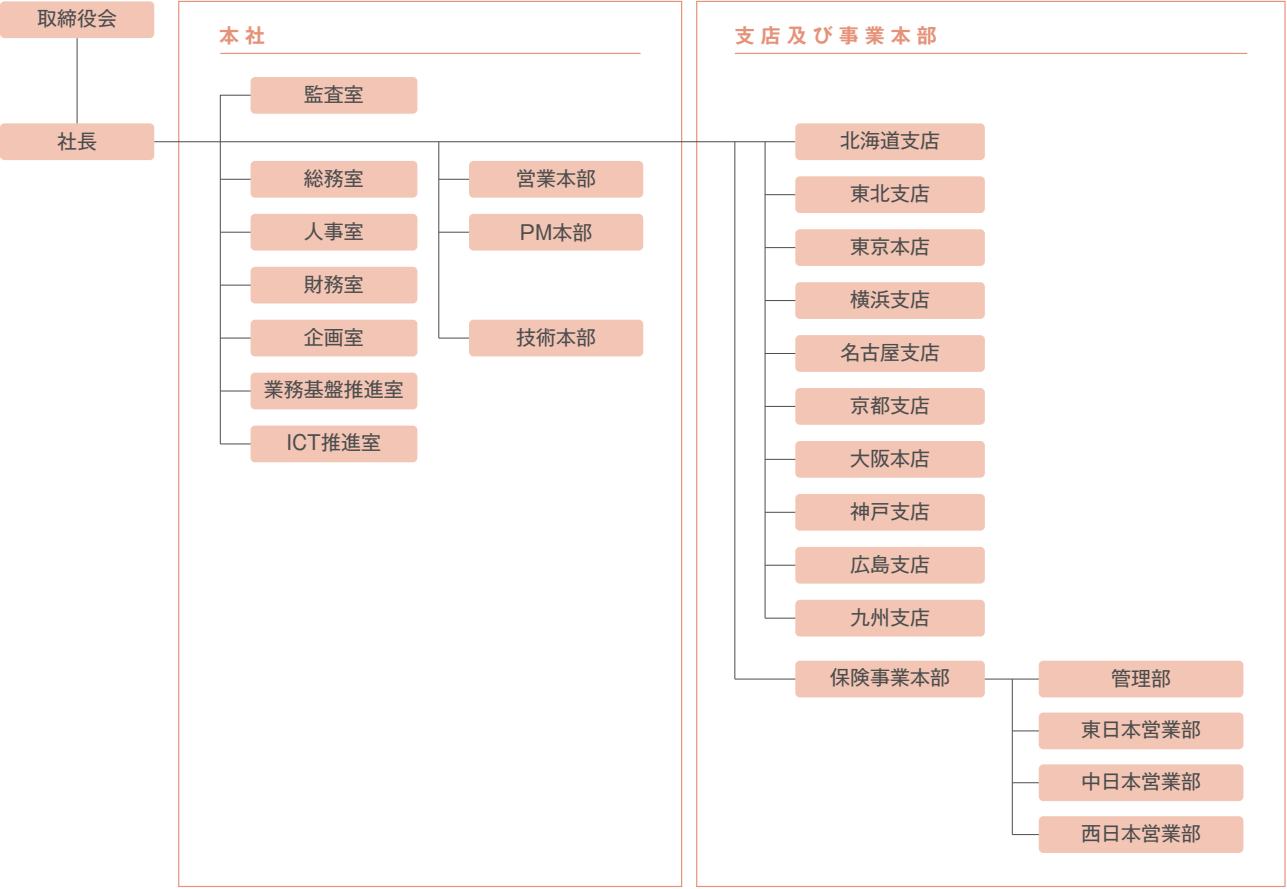
管理物件数の推移

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(竹中工務店グループ)
設立	1969年3月1日(昭和44年)
資本金	4億5,000万円
事業内容	■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) ■不動産賃貸業務 ■不動産仲介業務 ■建設業務 改修・更新工事の請負 ■保険代理業務 損害保険代理業務ならびに生命保険募集業務 ■売店業務
許可	■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
許可	■建設業 国土交通大臣 (特-29)13558 (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 (4)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

組織図



主な資格取得者総数(2017年12月現在)

建築物環境衛生管理技術者	507名	建築設備検査員	149名
電気主任技術者	252名	特殊建築物調査員	115名
電気工事士	954名	宅地建物取引士	105名
ボイラー技士	551名	管理業務主任者・マンション管理士	46名
冷凍機械責任者	427名	衛生管理者	118名
消防設備士	745名	警備員指導教育責任者	98名
エネルギー管理士	84名	機械警備業務管理者	27名
エネルギー管理員	179名	防災センター要員	315名
危険物取扱者	829名	自衛消防業務講習修了者	423名
建築士	40名	ビルクリーニング技能士	54名
建築施工管理技士	79名	病院清掃受託責任者	102名
電気工事施工管理技士	57名	保険関係資格者(損保・生保)	368名
管工事施工管理技士	231名	ファイナンシャル・プランニング技能士	100名

主な取引先金融機関

三菱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

主なグループ会社

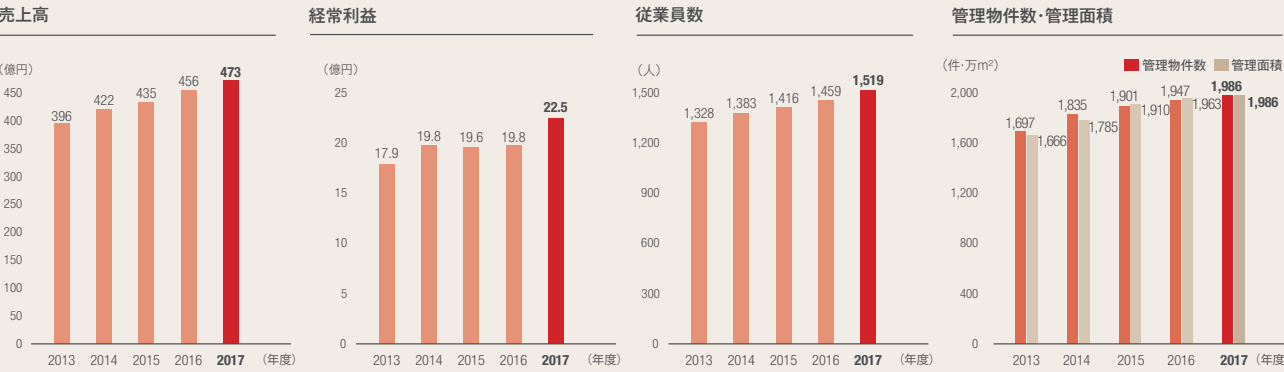
●建設事業	●その他の事業
(株)竹中工務店	(株)TAKシステムズ
(株)竹中土木	(株)TAKエンジニアリング
(株)竹中道路	(株)TAK-QS
(株)朝日ビルド	(株)クリエイト・ライフ
(株)東京朝日ビルド	(株)TAKキャピタルサービス
(株)TAKイーヴァック	
(株)TAKリビング	
(株)朝日興産	

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	兵庫ビルデング協会	(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	●生命保険
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	アフラック
朝日火災海上保険株式会社	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社
AIG損害保険株式会社	東京海上日動あんしん生命保険株式会社
共栄火災海上保険株式会社	三井住友海上あいおい生命保険株式会社
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	



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。



宿泊施設

真心のこもったベッドメイキングや、誠実できめ細かな配慮による室内清掃やルームメイク業務、フロント業務など、ホテル運営を幅広くサポートします。



医療施設

施設管理のみならず、医療サービスの充実、施設の充実、運営の改善の3つの視点から、病院が抱えるさまざまな課題の解決を通して病院運営をサポートします。



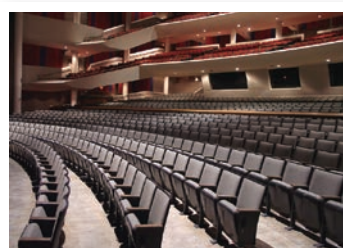
オフィスビル

多様なオフィスサポートサービスにより、快適な執務環境を創出するとともに、的確なテナントマネジメントで、最適なビル運営をサポートします。



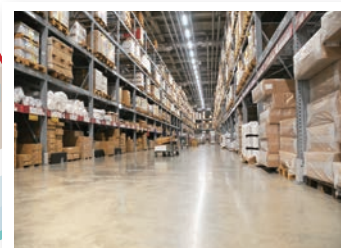
教育・文化施設

美術館や図書館、学校、劇場・ホールなどの教育・文化施設では、施設の使命である「集う」「学ぶ」「育む」にふさわしい最適な施設空間を創出します。



物流施設

24時間警備体制による安全性確保や、建物の機能性向上、環境負荷の低減など、物流拠点としての最適な運営をサポートします。



商業施設

お客様の安全確保を第一に考え、曜日・時間帯ごとのセキュリティ計画や、有事に備えたマニュアルを作成するなど、安心してお楽しみいただける快適な施設環境を提供します。

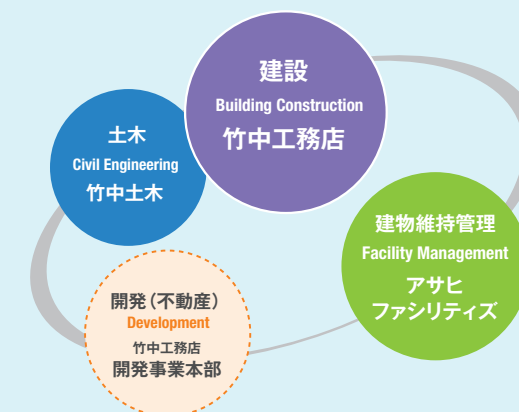


アサヒ ファシリティズの強み

■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。

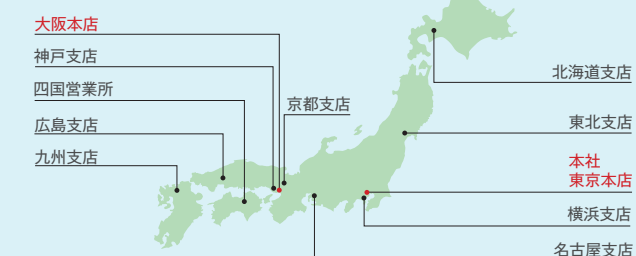
また、地震や台風などの災害時や、事故・故障などの緊急事態の際にも、グループの組織力を背景に技術力と機動力、人的資源と物的資源を駆使してお客様の建物をお守りします。



■全国にまたがるネットワーク

当社は、全国主要都市11箇所に本支店・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、積極的に推進しています。

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。



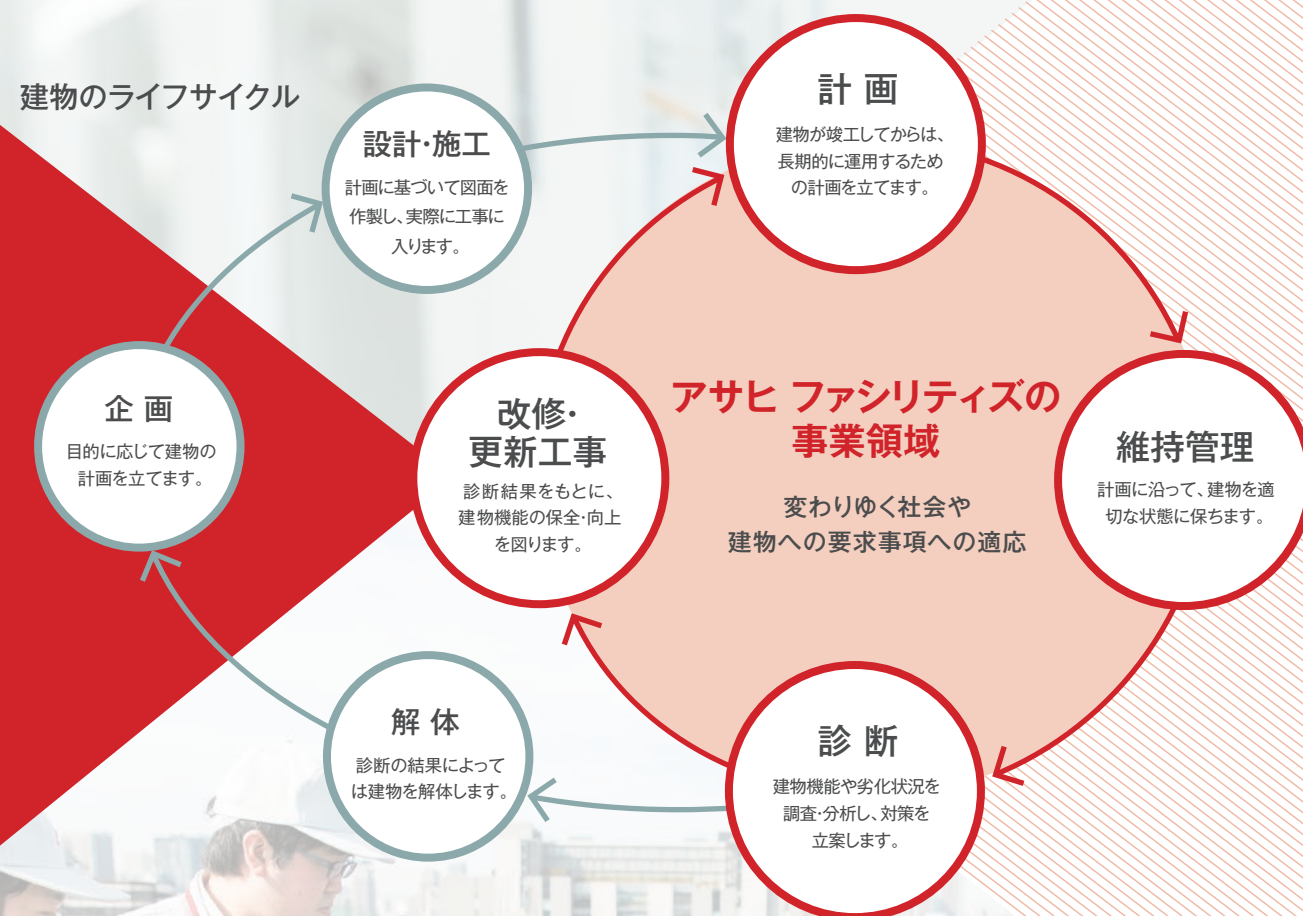
事業紹介

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、建物の長寿命化のために、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

- 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

維持管理

- 適切な予防保全による設備の長寿命化
- 最先端のICTを駆使した科学的な維持管理
- 建物の省エネルギー化支援

診断

- 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

改修・更新工事

- 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、効率的かつ質の高い維持管理を実現するとともに、建物の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・設備の長寿命化を図る

建物内の設備を常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命化を図っています。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、建物を利用する全ての人々に、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、常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。



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

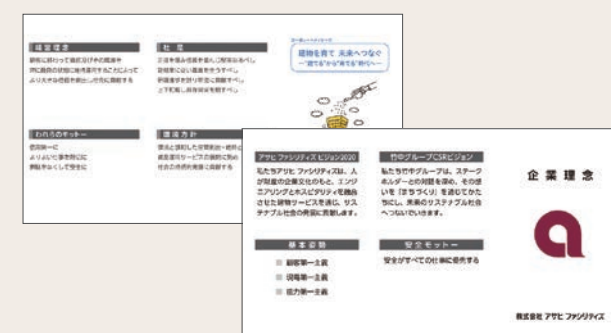
私たち竹中グループは、ステークホルダーとの対話を深め、その想いを「まちづくり」を通してかたちにし、未来のサステナブル社会へつないでいきます。

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

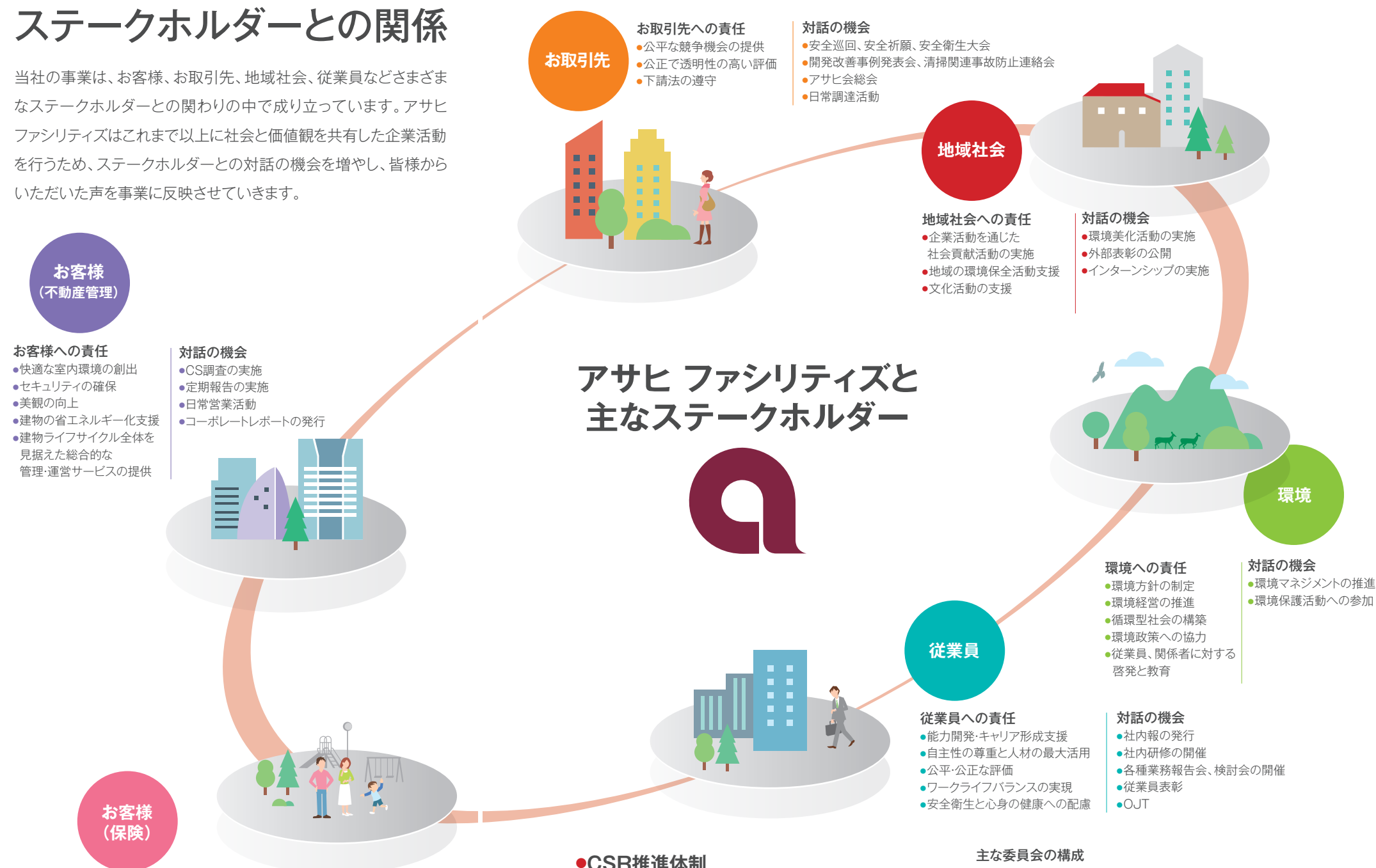
当社では、「企業理念」カードを全従業員・関係スタッフに配付し、携行を義務付けています。企業理念に示されている基本姿勢を事業に従事するメンバー全員が共有し、一人ひとりが継続的に実践することにより社会への貢献と責任を果たしていきます。



企業理念カード

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、皆様からいただいた声を事業に反映させていきます。



●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 ● 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 ● 衛生環境整備	● 安全活動推進
	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

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しました。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

最高のお客様対応を目指す

お客様のニーズを的確に受け取り、またニーズに対して最適な提案を行う能力を身につけて、お客様対応力を向上させるため、営業担当者に対して経験年数や役職に応じた体系的な営業研修を実施しています。

2017年は竹中工務店担当者を講師として招き、医療施設、宿泊施設に関する市場動向、業界知識の講義や、研修参加者の失敗事例をもとにグループワークによる課題解決の実習を行い、営業担当者のスキルアップを図りました。



VOICE

お客様の声

機動力、価格競争力を発揮した質の高い管理

住商ビルマネージメント株式会社
大阪ビル営業部 部長代理
渡辺 信行 様

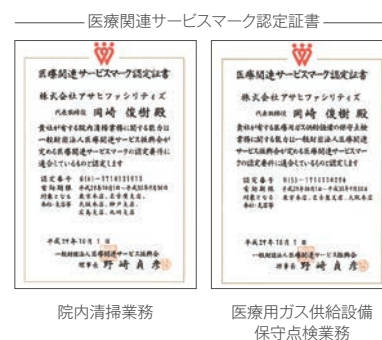


わたくしどもは、住友商事(株)の生活資材・不動産本部の中でオフィスビルの運営管理(以下「PM」)業務を行う事業投資会社です。東京・名古屋・大阪を中心に、北は札幌から南は福岡までビルの管理を行っております。基本的には住友商事(株)のオフィスビルを、同じグループの設備管理(以下「BM」)会社・清掃会社とともに管理していますが、グループ外のお客様からも新たにPM業務を受託していくことが当社の支社では大きな課題となっております。このため当社では、12年前にある大阪の入札物件でアサヒファシリティズがBM業務を落札されて、当社のPM業務と管理協業を始めたのを皮切りに、ほぼ毎年のようにアサヒファシリティズと協業で、住友商事(株)以外のオーナー様のビルの管理棟数を増やしてまいりました。

アサヒファシリティズは全国で施設管理棟数が多く、機動力があり、また価格競争力もあるため、当社がBM業務をお願いしていない管理物件でも、工事でお世話になることがあります。これからも、さまざまなビルの現場で、ぜひ一緒に質の高い管理をビルオーナー様、テナント様に提供していきたいと思っています。

●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、より安心して安全なサービスを提供できるよう、継続的な業務改善活動に取り組んでいます。



院内清掃業務

医療用ガス供給設備保守点検業務

●警備・清掃業務における品質管理活動

警備・清掃業務は、施設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、お客様の建物を常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“建物維持管理のプロ”としての総合力を養成しています。2009年の開設以降、当社の全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年以降全事業所に700台近い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。

また、設備管理へのICT活用アイデアおよび、試行事例を技術提案として募集し、ICT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行え、また、関係者内での情報共有など行える仕組みです。

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：出勤先で必要となる持ち出し資料（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るとともに、出勤先での資料確認ができることで、作業をより円滑に実施することが可能となります。

●BOS (Building Operation data Stock)

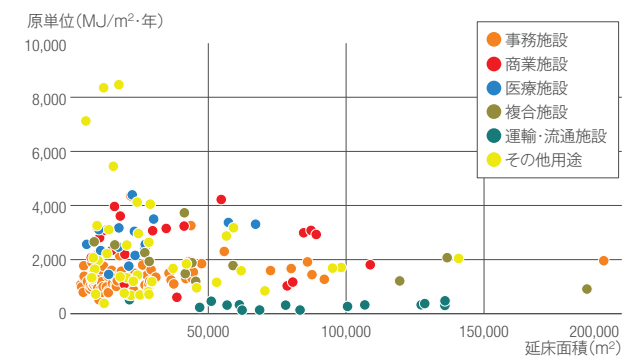
BOSとは、設備運転管理データ蓄積と活用の仕組みのことです。

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2016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1年間で使用したすべてのエネルギーをMJ（メガジュール）に換算した量（単位：MJ/年）÷延床面積（単位：m²）

●計測機器によるデータ分析

当社は、数十種類・数百台の高性能な計測機器を保有しています。建物の劣化診断や省エネルギー診断を行う上で、定量的かつ継続的に評価が行える計測機器は非常に重要なツールとなります。技術者が現場ですぐに活用できるように、使い方や計測データの評価方法について、技術研修センターにて教育を行っています。

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い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。（2017年12月現在：FP技能士資格取得者30名、損害保険プランナー19名）

VOICE

営業担当者の声

声

代理店の仕事

中日本営業部
岩田 拓馬



18歳の夏休みに横断歩道を自転車で走行中、左折してきた車に巻き込まれ全治3ヶ月の骨折をしました。両親も私も初めての事故で右も左もわからず、相手保険会社からの提示金額でそのまま示談にしました。

入社後、保険業務に携わる中で、当時の提示金額が適正でないことがわかりました。保険はどの代理店で加入しても同じと思われがちですが、提案内容や事故対応などに大きな違いがあることはあまり知られていません。私は、『いかにお客様に喜ばれる提案ができるか』、事故時にはお客様の不安を解消するため『お客様視点の対応ができているか』を日々考えお客様と接しています。お客様がアサヒファシリティーズに相談して本当によかったと思っていただけるよう日々の業務に励んでいます。

●お客様満足度調査（保険代理事業）

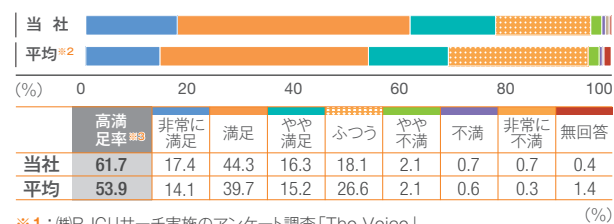
毎年、お客様のご意見・ご要望などをうかがい、さらに満足いただけるサービスを提供するために、団体扱自動車保険のご契約者を無作為に選びアンケートを実施しています。

代理店総合満足度

2017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53.9%を上回り61.7%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。

2017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」。

※2：同時期にアンケートを実施した代理店（18社）の平均値。

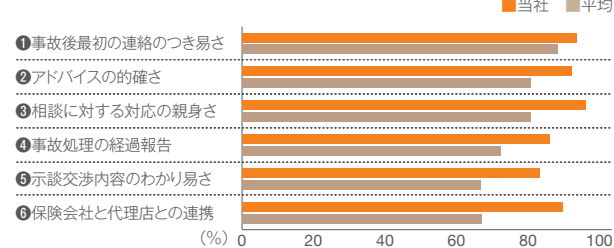
※3：高満足率は「非常に満足」と「満足」の合計値。

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。

全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ます。

アンケート調査結果（事故時の対応満足度）※4



	1	2	3	4	5	6
当社	93.5	92.3	96.2	85.9	83.3	89.7
平均	88.4	80.7	80.7	72.4	66.8	67.1

※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。

●保険事業本部の設置

業務品質向上、お客様サービスの向上を図るため、2018年1月1日より保険代理事業の運営体制を、支店機構内の組織から独立した「保険事業本部」に変更しました。

保険事業本部は以下のビジョンを掲げ「お客様第一主義」を基本姿勢に、営業活動を実施していきます。

保険事業本部ビジョン

リスクマネジメントの専門家集団として専門性とホスピタリティが融合した質の高いサービスを提供することにより、保険代理店としての存在価値を高め、グループの発展に貢献する。

●全てのお客様の総合リスクマネジメント

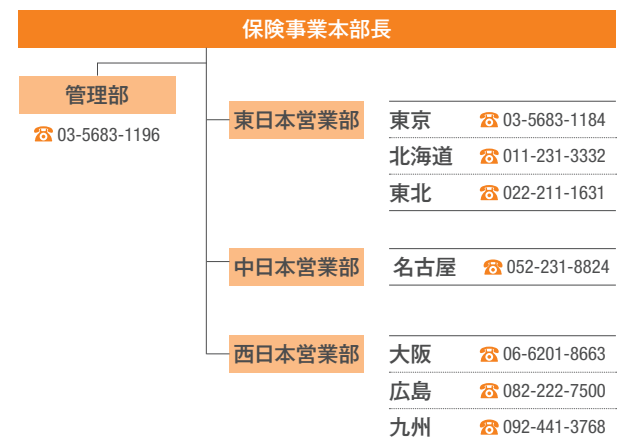
●グループ・グループ取引先企業のリスクコンサルタント

●グループ・グループ取引先従業員のライフコンサルタントとして、保険を通して安心と安全を提供する。

広域連携によるお客様対応力向上と事務作業の効率化により営業担当者のお客様との接点を強化し、今まで以上にお客様の立場に立ったご提案やご対応ができる体制に変革しました。

また、この組織体制を活かし、より一層の専門知識を高める教育を実施し、従業員一同高い専門性をもち、常にお客様視点に立ったコンサルタントができるよう品質・提案力の向上を図ります。

保険事業本部体制



従来通り、所在地は変更ありません。

●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。

VOICE

保険会社様の声

声

お客様に安心と安全を提供します

三井住友海上火災保険株式会社
企業営業第一部・第三課
和田 裕明 様



弊社では行動指針に「お客さま第一」を掲げております。「保険」という形のない商品をご提供するという特性上、常にお客様の安心と満足のために営業活動を実践していきます。また、プロフェッショナルであることを意識し、アサヒファシリティーズと一体となって自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供できるよう取り組んでまいります。

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、常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。2017年は、「2次感染症対策を考慮した清掃手法」や「日常清掃業務の最適な方法の検討・運用による所要時間の削減」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

●廃棄物処理講習会

パートナーシップの構築に向けた相互理解の一環として、協力会社のご好意のもと廃棄物処理講習会を開催いたしました。当日は廃棄物処理の流れや関連法案について専門の知識を有する方々の指導で体系的に学習し、理解を深めました。今後もこのような活動を継続して行い、当社と協力会社の知識と経験の共有および品質向上を目指していきます。



廃棄物処理講習会



VOICE

協力会社様の

声

「顧客満足」を
永続的に提供し、
その期待を上回ること

株式会社AS設備工業
代表取締役社長
中村 秀宏 様



弊社は、設計、監理、施工、メンテナンスを専門とする総合設備会社です。私どもの役割は、「建物に生命を吹き込む」ことで、より快適な空間を創り出し、熱意をもってお客様のさまざまなニーズにお応えすることだと考えております。「建物を育て未来へつなぐ」というコーポレートメッセージを掲げるアサヒファシリティズとともにさらなる向上として『迅速で的確な対応』を徹底し、「安心できる会社」として地域で一番の信頼を得られるよう努めていく所存です。また、環境問題への対応、地球温暖化を防止する低炭素社会の実現に向けて、工事などで発生する廃棄物の仕分けはもとより、リサイクル活動へも積極的に取り組んでおります。今後もより一層の努力を惜しまず、環境を通して社会への貢献を続けていきます。

●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。

2017年は、74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・品質5目次」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、互いの安全および品質管理の向上に努めています。

安全・品質5目次

- ① 当社の企業理念を共有し、安全・品質の確保を機軸としたパートナーシップの構築を築く
- ② 安全作業の徹底を図る
- ③ 品質に関する事故の撲滅を図る
- ④ 鍵・カードキーの紛失、無断複製・使用の撲滅
- ⑤ 情報伝達の確実な実施を図る



清掃関連事故防止連絡会

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、充実した日々を過ごし豊かに暮らせるようワークライフバランスを実現していきます。

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 ホスピタリティ研修				

●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。

2017年度の主な資格取得者数(1月1日～12月31日)

建築物環境衛生管理技術者	15名	建築設備検査員	5名
電気主任技術者	11名	特殊建築物調査員	5名
電気工事士	38名	宅地建物取引士	4名
ボイラー技士	26名	衛生管理者	5名
冷凍機械責任者	28名	警備員指導教育責任者	11名
消防設備士	62名	機械警備業務管理者	1名
エネルギー管理士	7名	防災センター要員	4名
エネルギー管理員	3名	自衛消防業務講習修了者	48名
危険物取扱者	28名	ビルクリーニング技能士	2名
建築施工管理技士	19名	病院清掃受託責任者	6名
電気工事施工管理技士	18名	保険関係資格者(損保・生保)	32名
管工事施工管理技士	46名	ファイナンス・プランニング技能士	23名

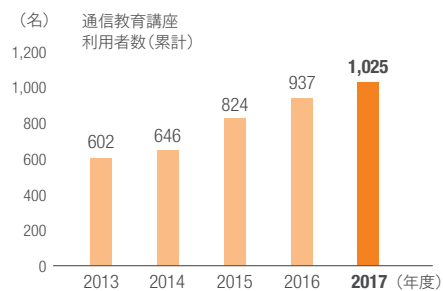
※取得者総数は[P.8]

●「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など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年度より重点資格など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1,025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、仕事と家庭のどちらも大切にする「ワークライフバランス」の実現に向けた各種制度の充実など、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、子の看護休暇などを導入しています。

各種支援制度取得実績

制度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
育児休業	0	2	2	7	6
介護休業	0	0	0	1	0
短時間勤務 (育児・介護)	6	6	4	6	8

各種支援制度

	制度	内容
育児	育児休業	●子が1歳に到達する日まで取得可能 ●両親ともに取得する場合は1歳2ヶ月まで取得可能(パパ・ママ育休プラス) ●保育所に入所を希望しているが入所ができない場合は、子が2歳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 ●半日単位での取得も可能

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 ●半日単位での取得も可能

VOICE

支援制度利用者の声

職場の方々のご協力に感謝しています

東京本店
西村 成裕



二人目の子供が生まれ、2歳と0歳という一番育児が大変な時期に、少しでも家族の役に立てればと思い、育児支援制度を利用しました。

男性の育児休業取得について、あまり認知されていないことも多いようですが、当社ではこのような制度が充実している環境であり、また上司・同僚も多くの方々からご協力が得られ非常に感謝しております。

育児休業は2ヶ月間取得しましたが、妻と協力し合いながら子育てに奮闘し、普段できないような家事などを積極的に取り組むとともに家族と一緒に良い時間を過ごすことができました。また、上司・同僚の方々のおかげでスムーズに仕事へ復帰することができ、改めて環境の良い会社・職場で働かせてもらっていると実感しています。

●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

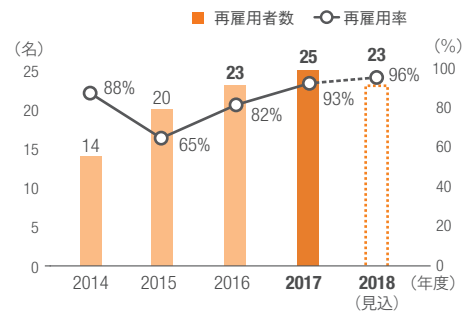
一般事業主行動計画

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および実施

●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、全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。

2017年度安全標語

『一人より 組織で活動
危険予知
リスクを無くして 無災害』

[※]「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年より、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。全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・各企業などへの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など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、公共の宿など）	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、ゴルフ場など）	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、人間ドックなど）	
育児・教育に関する施設・サービス（ベビーシッター・保育所、育児相談など）	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、介護施設など）	
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、通信教育など）	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、レンタカーなど）	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 ファシリティズ環境方針

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。

2017年度の電気使用量は、前年比0.1%の削減と、目標には届かず緩やかな減少となりました。コピー用紙の購入量については、全店で削減に努めた結果、前年比8.6%削減となり、目標を達成することができました。2018年度は、現在の活動を継続してさらなる削減を目指します。

オフィスでの電気使用量とコピー用紙購入量の推移



※算入範囲などの見直しに伴い昨年報告値より修正しています。

●「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、2017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2017

2016年に引き続き、環境省主催の「ライトダウンキャンペーン2017」に11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、266kWh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、20件の応募のうち、4件(うち、環境賞3件)が入賞しました。

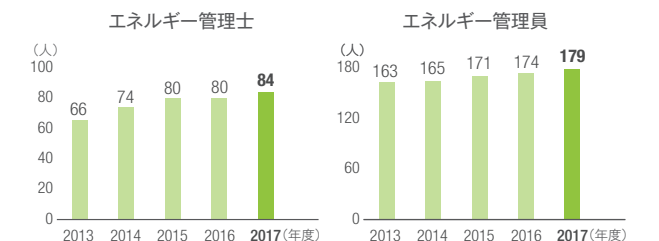
区分	題名
環境貢献賞 【業務改善部門】	空調スケジュール調整及びターボ冷凍機での蓄熱調整の効率化
	ロードヒーティングのエネルギー消費量削減
	冷温水供給圧力制御変更による搬送動力の削減

※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・省エネルギーなど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)などエネルギー技術者の育成を推進しています。

「エネルギー管理士」「エネルギー管理員」資格保有者の推移



●環境関連技術・サービスの開発と適用

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

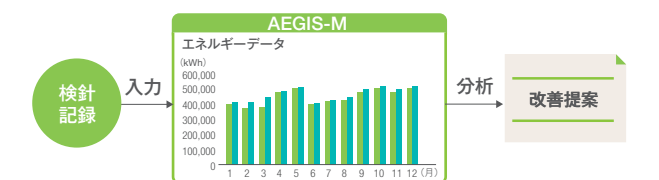
遠隔管理システム ARBOR-web

当社が開発した遠隔管理システム「ARBOR-web」は、「BEMS」(Building Energy Management System)機能も備えています。BEMS機能の活用により、エネルギー使用状況や室内快適性を多面的に分析・評価することができます。

施設管理システム AEGIS-M

「AEGIS-M」は、当社の施設管理業務における標準システムです。電気・ガスなどの検針記録データを蓄積・活用することにより、お客様の判断に必要な情報を提供するとともに、効率的なエネルギー運用の改善提案を行います。

提案イメージ



環境保全への取り組み —活動事例—

当社は、大阪府にある築42年たった事務施設の維持管理業務を、1997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ており、老朽化した設備機器の更新にあたり、施設運用状況にあった最適な設備更新を立案しました。お客様・設計会社・建設会社と協議を重ね、対策を実施して、お客様施設の問題点を解決し、建物維持保全費用削減に貢献しました。

ここでは、給水設備の更新により、施設問題点の解決と建物維持保全費の削減に成功した事例をご紹介します。

改修前の給水設備概要

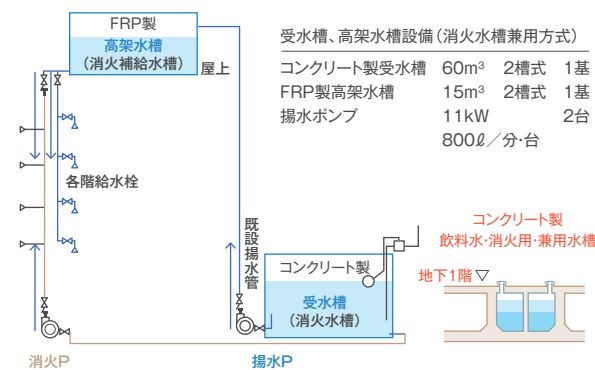
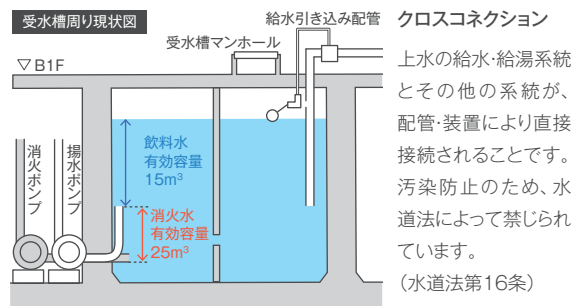


図1 改修前の給排水設備概要

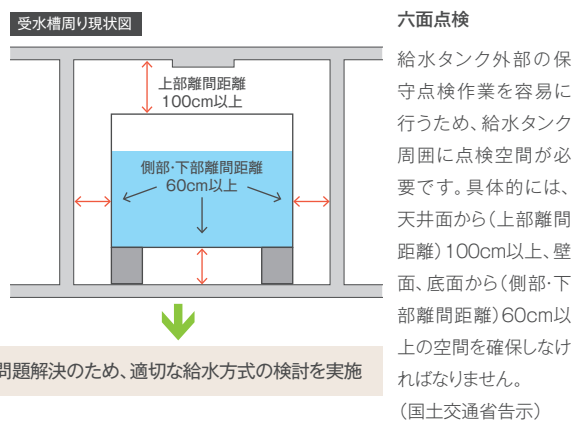
現行の給水設備状況における問題点

竣工後約42年が経過しており、配管全体に漏水を伴う老朽化が進んでいる状況でした。また、建物の竣工年度に法改正があり、現行法で規制する飲料水の配管設備としての衛生保持ができていない状況となっていました。

- ① 汚水の混入を招く、配管のクロスコネクションが存在（給水系統と消火系統が受水槽を共有）



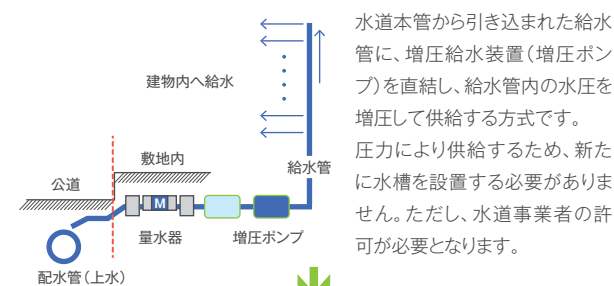
- ② 六面点検距離が確保されていない



問題解決のため、適切な給水方式の検討を実施

施設運用とお客様のニーズにあった解決案検討

対策 直結増圧ポンプ方式



対策を検討した結果、新たに受水槽を設置するスペースを確保するのが困難であったことなどから、受水槽設置の必要がない対策である直結増圧ポンプ方式を採用することとし、必要な情報の確認と検証を行いました。

直結増圧方式に変更するために検討する項目①

現在の使用状況から試算した瞬時最大給水量と、施設に付加価値を与える更新として、事務所ビルの最大使用人員から算出した瞬時最大給水量を比較し、今後の施設運用状況により給水量が最大限増加しても対応できる瞬時最大給水量を採用し、それに見合う配水管口径を決定し、変更することをご提案しました。

(1) 建物内で必要とする給水量を把握する

- ① 現在の使用状況から 瞬時最大給水量：
Qℓ/分 を求める（現在の館内人口 約200人）

平成28年度の給水量のデータを参考にする（抜粋）					
8/8	～	8/21	≒	7日間	166m³（24m³/日）
7/21	～	8/7	≒	12日間	212m³（18m³/日）
7/4	～	7/20	≒	12日間	172m³（15m³/日）

※館内人口 約200人

※土曜 日曜 祝日を除く・9時間/日

平成28年度の給水量データを参考とし、算出すると
 $15\text{m}^3/\text{日} \div 200\text{人} = 15,000\text{ℓ}/\text{日} \div 200\text{人} = 75\text{ℓ}/\text{人日}$
 $24\text{m}^3/\text{日} \div 200\text{人} = 24,000\text{ℓ}/\text{日} \div 200\text{人} = 120\text{ℓ}/\text{人日}$

平均給水量

$75 \sim 120\text{ℓ}/\text{人日} \div 8.3 \sim 13.3\text{ℓ}/\text{人h}$

$\div 1,660 \sim 2,660\text{ℓ}/\text{h} \div 28 \sim 44\text{ℓ}/\text{分}$

瞬時最大給水量

平均給水量 $\times 3 \div 28 \sim 44\text{ℓ}/\text{分} \times 3 \div 85 \sim 130\text{ℓ}/\text{分}$

- ② 事務所ビルの最大使用人員から算出した瞬時最大給水量
現状 1人/25m² → 事務所ビル最大使用人員 1人/5m²
したがって、瞬間最大給水量は

$130\text{ℓ}/\text{分} \times (1\text{人}/5\text{m}^2 \div 1\text{人}/25\text{m}^2)$

$\div 130\text{ℓ}/\text{分} \times 5 = 650\text{ℓ}/\text{分}$



水道事業者規程の配管流速2m/秒 以上で配水管口径を決定
流速2m/秒での流量

既存 50A → $280\text{ℓ}/\text{分} < 650\text{ℓ}/\text{分}$

75A → $666\text{ℓ}/\text{分} > 650\text{ℓ}/\text{分}$

- ③ 器具給水負荷単位による検証: Q ℓ/分 を求める

給水器具: 1フロア～9フロア

・大便器 (FV) ×4 ・小便器 ×3 ・洗面器 ×4
・掃除用流し ×1 ・台所流し ×1

器具給水負荷単位

70単位/フロア → 70単位/フロア × 9フロア = **630単位**

「器具給水負荷単位と同時使用 流量グラフ」により、
同時使用 流量は、600ℓ/分

直結増圧方式に変更するために検討する項目②

(2) ポンプ装置の吐出圧力量・流量制御を求める

直結増圧装置出口での押し上げ圧力と、直結増圧装置入り口での押し込み圧力などを考慮して、ポンプの全揚程を検証し、さらに、インバーター制御と台数制御により電力量削減にも貢献できるポンプ装置を選定して、ご提案しました。

改修ポイント

改修前の設備から直結増圧方式へ給水方式を変更する際の改修ポイントとしては、下記の5項目となります。飲料水系統と消火系統の配管がクロスコネクションとなっている問題は、直結増圧方式への変更及び消火補給水槽の新設を行い、消火系統を独立させることで解消しました。さらに、瞬時最大給水量を増加させ施設の付加価値を向上させるとともに、運用維持コストの削減を実現させました。

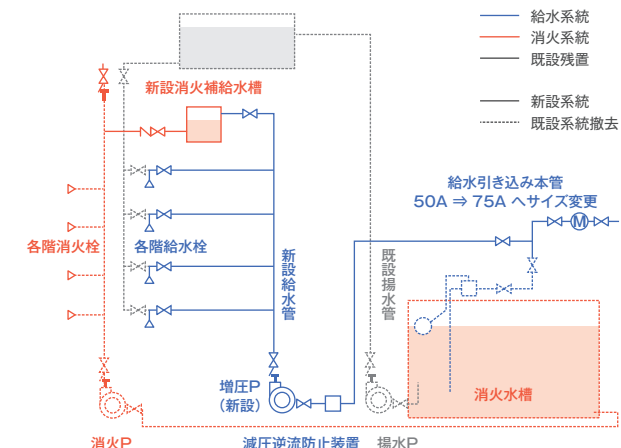


図2 給水方式の改修完了図

改修ポイント

- ① 給水方式変更
- ② 給水本管サイズ変更
- ③ 給水配管新設
- ④ 消火補給水槽新設
- ⑤ 消火系統独立

改修により、維持管理コストを低減

今回実施した給水設備の改修により、現状の受水槽や高架水槽の機能維持に必要なライニング塗装更新費用や、ポンプ類の点検・更新費用などが不要となります。

改修により、今後10年間で発生することが見込まれていた約30,000千円の維持管理コストが削減できます。

給水方式の改修完了後の成果

給水設備の更新に当たり、現在の不備を解消するとともに、施設のより快適・適切な運用につながるご提案を行いました。

飲料水系統と消火系統の配管がクロスコネクションとなっている問題は、消火補給水槽を新設することで、消火系統を独立させ、衛生面の問題も解消しました。また、瞬時最大給水量を増加させ、吐出圧力制御により、フロアに関係なく、安定した給水圧力を確保し、施設の付加価値を向上することにつながりました。さらに、設備の維持管理費用の削減や、インバーター制御と台数制御によるポンプの電力量低減などエネルギー消費量の低減を実現させました。

VOICE

担当者の声

お客様の想いに 応えるため

大阪本店
奥田 竜士



今回、当事業所巡回物件において、給水方式変更工事を実施することで、保全コスト削減・既存不適格による法的不備の解消・省エネルギーといったメリットをお客様へ提供することができました。

ご提案に至ったきっかけは、従来の中長期保全計画では、揚水給水配管更新・受水槽ライニング塗装といった高額な工事を実施予定していましたが、既存不適格も解消できる案があるのではないかと考えたことでした。

立案から施工にあたり、ポンプの選定や引き込み給水本管のサイズ変更といった本工事の技術的なことから、関連する消防設備、災害時の状況、工事中のテナント様への影響など事業所内で多面的に検討した結果、お客様にもご納得いただき、無事竣工を迎えることができました。

今後も、日々管理を行っている利点やエンジニアリング力を活かして、より有益なご提案をお客様へ提供できるよう努めてまいります。

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・地域社会など全てのステークホルダーへの社会的責任（CSR）を果たすべく経営体制の構築に取り組んでいます。

●推進体制

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

取締役会

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

執行役員体制

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

監査体制

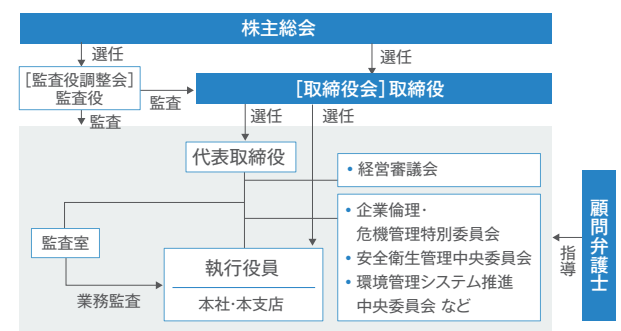
監査役2名が、取締役会への出席や業務、財産の状況の調査などを通じ、取締役の職務遂行の監査を行っています。これに加え、グループ連結決算の一環として外部監査法人が会計監査を実施し、会計および会計に関する内部統制の適正および適法性について、第三者の立場から検証しています。

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・応急対応活動などにあたる要員。

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。

2017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、マンホールトイレ設置）を実施。また、当社独自の取り組みとして救急救命訓練や炊き出しの訓練、徒歩帰宅訓練、簡易トイレの組み立て訓練などを実施しました。



救急救命訓練



備蓄品確認



炊き出し訓練

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、監査など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



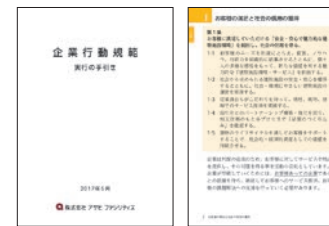
新入社員導入研修での啓発



- 第1条 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。
- 第2条 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。
- 第3条 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。
- 第4条 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。
- 第5条 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。
- 第6条 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。
- 第7条 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。
- 第8条 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。
- 第9条 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。
- 第10条 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。

●企業行動規範 実行の手引き

企業行動規範の精神をより理解できるよう、2017年6月に新たに「企業行動規範 実行の手引き」を発行しました。従業員一人ひとりがこの手引きを通して企業行動規範をより深く理解し、自主的な実践につなげていくことを目指します。



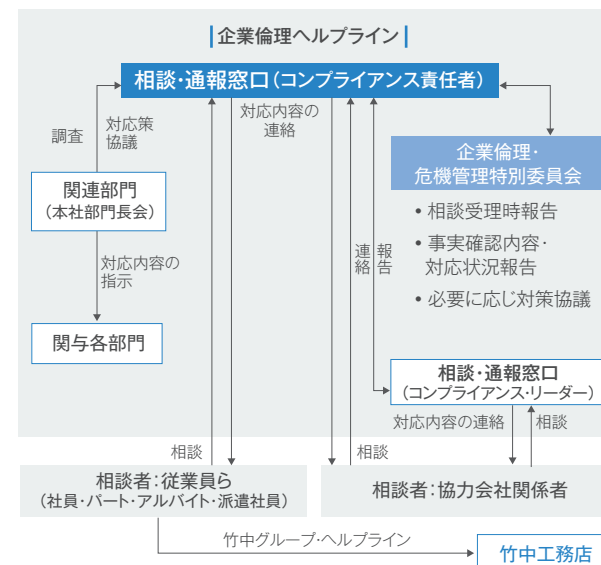
●推進活動

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12月から2017年10月には外部講師による役職者を対象とした「ハラスメント防止研修」を実施し、424名が受講しました。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
新入社員導入研修(4月)	●コンプライアンス基礎教育、当社のCSR・コンプライアンス活動への取り組みなどについて。	(新入社員) 4月 33名 (中途入社者) 9月 11名 10月 34名
中途入社者導入研修(9月、10月)		
役職者を対象としたハラスメント防止研修全16回(2016年12月～2017年10月)	●2015年に実施した「職場環境調査(ハラスメント診断)」に基づいた当社の現状把握と、職場におけるハラスメントの情報、ハラスメントにならない指導のポイントなどを理解することで、役職者が中心となって良好な職場環境を醸成する。	受講者 424名
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5日～23日)	●講座を通じて情報セキュリティの基本ルールを再認識し、事故の抑制につなげる。	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) 1,825名 (全員受講)
標的型攻撃メール訓練の実施(1回目)3月(2回目)5月(3回目)8月(4回目)11月	●竹中工務店グループ全体で、高度化するウイルスメールの耐性強化と注意喚起のため、訓練メールを事前告知せずに送信し、訓練の継続と反復を行っている。	1回目 1,791名 2回目 1,960名 3回目 1,812名 4回目 1,828名
CSR・コンプライアンス月間(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、職場単位でミーティングを実施。 ●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。	全従業員 (一部、パート・派遣スタッフ含)



ハラスメント防止研修