

お客様とともに

安全で安心なサービスをお届けするために、品質保証活動に取り組んでいます。
よりよいサービスの提供ができるよう、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。



最良の品質をお届けするために

基本的な考え方

当社は、竹中グループの一員として、一つひとつの建物に精魂を傾け「最良の品質」を提供していかねばならないと考えています。

竹中工務店 品質経営基本方針

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

●LCM(ライフサイクルマネジメント)

当社は、1969年の設立以来、竹中グループの中で建物管理事業を担う中核企業として、維持管理から改修・更新工事、建物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、設備管理業務、警備管理業務、清掃管理業務、付帯及び工事



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

当社は、建物の用途、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な建物管理を提供できるよう、管理品質の向上に努めています。

●予防保全による維持管理

建物、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様々な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

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。

●沖縄営業所の開設

沖縄県那覇市の竹中工務店沖縄営業所内に当社の沖縄営業所を開設しました。開設により、竹中工務店との協業を図り、地域のお客様との関係を強化する体制が整備されました。今後は、沖縄エリアでの拡大を目指していきます。

●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。建物を利用される全ての方にとって、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。



お客様の声

中日新聞株式会社
 管理局施設管理部
 部長 片桐 忠 様



施設の安全・安心・快適な運営に 欠かせないパートナー

私も、中日新聞、東京新聞や東京中日スポーツ等の日刊誌や書籍の発行、中日文化センターやハウジングセンターなどの運営を行っている会社です。

アサヒファシリティズへは2004年の岐阜中日ビルを皮切りに、現在は印刷工場(3施設)、本社・支社(4施設)、複合ビル(1施設)、事務所ビル(1施設)、社員寮(1施設)の合計10施設の管理をお願いしています。

そのうち、印刷工場においては、災害等いかなる状況においても新聞の印刷、発行を安定的に行うことが社会的な使命となっています。

アサヒファシリティズは、日々の点検により設備の細かな変化にも目を配るとともに機器の使用状況や耐用年数を考慮した予防保全の提案を行うなど、施設の安全・安心・快適な運営に欠かせないパートナーとなっています。

また、弊社グループ会社との十分な協力体制は、円滑な業務遂行の一助となっています。

これからも新聞の安定的な発刊のため引き続き、確実な施設運営をお願いします。

●宿泊施設管理への取り組み

宿泊施設の管理には、ホテルや旅館など建物特性に合致した気配り、心配りが求められており、宿泊者や施設利用者への思いやりが大切です。当社は、お客様へはもちろんのこと、宿泊者や施設利用者に対してもホテルスタッフの一員として、身だしなみ、言葉遣い、ふるまいには常に注意を払い、ホスピタリティあふれる対応を徹底しております。より安心して快適なサービスを提供できるよう、常に「ホスピタリティ」を忘れず、全てのゲストへ快適な空間を提供していきます。

●医療施設管理への取り組み

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、医療施設の管理には、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

医療関連サービスマーク認定証書



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 「建物管理のプロ」としての総合力を養成

当社の使命は、お客様に最良の建物管理をご提供することです。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

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紹介します。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。この課題をクリアするためには、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年から全事業所に700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。

今後も設備管理への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きます。



^{*}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)

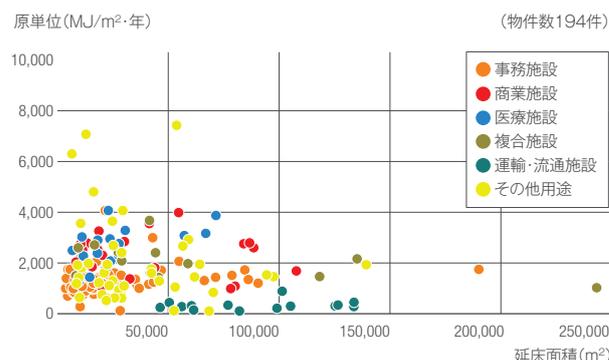
BOSとは、設備運転管理データの蓄積と活用の仕組みのことです。

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2017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は今後もより多くの建物へ展開していきます。

各常駐事業所のエネルギー使用データ



^{*}エネルギー使用原単位：建物を管理する上では、エネルギー使用量の「総量」による管理や把握だけでは、実績値を比較評価する際に不十分となります。

例えば、電気を年間100万kWh使う延床面積10,000m²のビルと、ガスを年間1万m³使う延床面積5,000m²のビルのどちらが省エネかと問われても、エネルギーの種類も延床面積も異なるため、単純に比較をすることができません。そこで「原単位」の考え方で管理が必要となります。エネルギー使用原単位とは、変動要素を加味した評価や他の建物との比較評価を可能とするために、エネルギー使用量を共通の尺度(MJ/m²・年)で換算した単位量のことです。

当社では、建物の延床面積1m²あたり、1年でどれだけのエネルギーを使用したかを、下記の式で換算し、評価します。

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

●計測機器によるデータ分析

当社は、数十種類・数百台の高性能な計測機器を保有しています。建物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。(2018年12月現在：FP技能士資格取得者29名、損害保険プランナー15名)

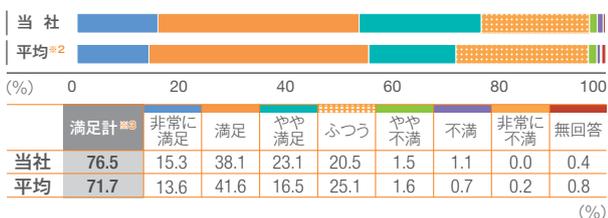
●お客様満足度調査(保険代理事業)

毎年、お客様のご意見・ご要望などを伺い、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

2018年度のアンケート調査結果において、当社の満足計(非常に満足・満足・やや満足)はアンケートを実施した代理店平均71.7%を上回り76.5%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。

2018年度アンケート調査結果(代理店総合満足度)※1

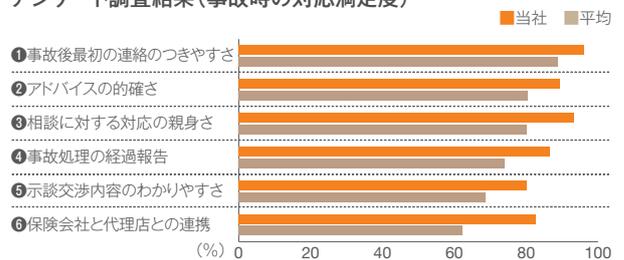


※1：(株)RJCリサーチ実施のアンケート調査「The Voice」。
 ※2：同時期にアンケートを実施した代理店(25社)の平均値。
 ※3：満足計は「非常に満足」と「満足」と「やや満足」の合計値。

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きます。

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	96.0	89.3	93.3	86.7	80.0	82.6
平均	88.8	80.3	80.0	74.1	68.8	62.2

※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。

営業担当者の声

東日本営業部
 亘 達弥



お客様のために私たちができること

2018年は災害の多い1年であり、保険代理店として社会に果たすべき役割は何かを考えさせられる1年でした。災害は不意に訪れ、ひとたび罹災すれば人命を奪い、個人と社会が築き上げてきた経済的基盤を瞬間に破壊してしまいます。万が一の災害に対して保険の役割とは、発生後の経済的損失を最小限に抑えるものであり、保険代理店は平時から災害リスクへの備えとしての保険の有用性を説明し、有事にはお客様へ迅速かつ適正な保険金が支払われるようにサポートし、1日も早く平常の生活を送っていただくことと考えます。弊社では2018年の大阪北部地震、7月豪雨、台風21号、北海道胆振東部地震いづれも発生翌日には災害地域において保険をご契約されている全てのお客様を対象に、電話・郵送によるフォローアップを実施することにより、お客様の方が一にお役に立つことができました。今後とも専門性とホスピタリティが融合した質の高いサービスと安心が提供できるよう、努めてまいります。



●サービス向上を目指した取り組み

ハイグレードエージェント認定取得

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。新しい販売網の登場で、複数の保険商品を比較できるようになりましたが、反面、その複雑な保険商品や条件等をお客様自身の責任で選択する必要があり、必要な補償が漏れていて、万が一に支払いが受けられない危険があります。また、売上やキャンペーンを優先した保険提案を行ってトラブルになるケースも散見されます。

当社では「お客様第一主義」を基本姿勢として、全担当者がお客様のメリットを第一に考えたきめ細かなお客様対応が実施されるよう、「社内例規の制定」「社内点検管理体制の構築」「適切な保険募集プロセスの実行」の三つを柱として体制を整備してきました。

その結果、高い業務品質と知識を兼ね備えた対応により2018年7月に三井住友海上火災保険株式会社の代理店格付け制度の最高峰である『ハイグレードエージェント(HGA)』の認定を取得しました。

今後もより一層、専門知識を高める教育を継続展開し、全担当者が高い専門性を持ち、常にお客様視点に立ったコンサルティングができるよう品質・提案力の向上を図り、保険を通して安心と安全を提供します。



ハイグレードエージェント認定証

●保険会社と一体となった取り組み

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

主な取り組み

●お客様の声の共有

当社で収集したお客様の声を保険会社にフィードバックするなど双方の情報を共有し、それぞれに対する要望や不満要因の解消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。

保険会社様の声

三井住友海上火災保険株式会社
企業営業第一部 第三課
出口 千恵 様



お客様へ感動品質をお届けするために

HGA認定取得おめでとうございます!約2年間にわたり皆様の汗のじむお取り組みを間近で拝見してきましたので、認定が決まったときには、自分のことのように嬉しく、そして誇らしく感じました。貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました。

近年、金融業界を取り巻く環境も大きく変わり、保険会社にも代理店の皆様にも継続的なレベルアップが求められています。「PDCAサイクルの実効性を確保する」というキーワードはHGAの打合せの中でもたびたび登場してきました。お客さまの期待を上回る募集品質(=感動品質)を提供し、永続的な信頼を獲得し、持続的な成長を実現していただけるよう、今後もアサヒファシリティズとともに取り組んでいきます。

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。

アサヒファシリティズ調達方針

(2018年10月制定)

調達方針

お取引先と一体となり社会・お客様のニーズに応える調達を推進する

活動指針

1. お取引先とのパートナーシップを構築・強化し、共存共栄を図る
2. 幅広く門戸を開き、お取引先に公正・自由な競争の機会を提供する
3. 事業を行う国・地域の法令その他社会規範を遵守し、適正かつ良識のある取引を行う
4. 品質および安全性の確保を前提とした調達活動を行う
5. 環境保全や地域発展に寄与する材料や工法の選定に配慮する
6. 市場動向を反映した適正な調達価格を追求する
7. 需給変動に柔軟かつ安定的に対応できる調達体制を構築する
8. 調達活動を通じて入手した各種情報の保護・管理を適正に行う
9. 教育・訓練により、調達関係者およびお取引先の知識・技術の向上を図る

●「調達方針」の制定

2018年10月に「調達方針」を制定しました。

「企業行動規範」にて謳われている「公正かつ透明性の高い取引の推進」について、当社の活動姿勢をより具体的に指し示し、遵守すべき事項を明確にしています。

●「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会「アサヒ会」という組織をつくり、緊密かつタイムリーに情報・意見交換を行っています。主な活動としては、「安全パトロール」をはじめ月1回の勉強会や意見交換会を実施しています。この活動により、協力会社の視点による危険箇所(リスク)の情報共有を図り、事故防止につながっています。また、協力会社にお集まりいただき、「開発改善・活動事例発表会」を開催しています。2018年は、「建設業における生産性の向上」や「iPadを利用した点検作業の利便性向上」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

大阪本店アサヒ会 会長
東京本店アサヒ会 副会長
株式会社英和商工 代表取締役社長
尾名 亮三 様



アサヒファシリティズとともに建物オーナー様のベストパートナーを目指す

高度化する顧客ニーズに対し、最良の技術力で安心と安全を提供するために主要協力会社から組織されたのがアサヒ会です。私たちアサヒ会メンバー会社は警備、清掃、設備、工事のそれぞれの分野の専門会社で構成され、おのおの高い技術力とホスピタリティあふれるサービスを展開することで、アサヒファシリティズとともにさらに川上のビルオーナー様に価値を認めていただくことを目指しています。この強固なパートナーシップの醸成が実現したのは、アサヒファシリティズの社是にある「上下和親し共存共栄を期すべし」という精神が脈々と受け継がれ、協力会社を大切にしていただけける社風があっただけのことと思っています。アサヒファシリティズ創立50周年を迎える今年、我々アサヒ会も想いを新たにさらなるプロフェッショナル集団を目指して英知と技術力を結集し、ベストパートナーであり続けます。

●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。2018年は、3回に分けて49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

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。

新国立劇場(特別賛助会員)

新国立劇場は、オペラ、バレエ、コンテンポラリーダンス、演劇という現代舞台芸術のためのわが国唯一の国立劇場として、1997年に開場しました。当社は特別賛助会員として、より充実した公演活動、研修事業等を支援しています。

SKIPシティ国際Dシネマ映画祭(協賛)

SKIPシティ国際Dシネマ映画祭は、フィルムを使用せず、デジタルで撮影・制作された作品のみにフォーカスした国際コンペティション映画祭です。

世界中から、エンターテインメント性とデジタルの新たな表現の可能性を感じる作品を公募し、次代を担うクリエイターを発掘することにより、新しい映像産業の発展に寄与することを目的に、毎年開催されています。

第27回ハママツ・ジャズ・ウィーク(協賛)

ハママツ・ジャズ・ウィークは、浜松市の音楽文化振興とジャズの普及・発展を目指して1992年にスタートしました。

市内の各店舗や街角でライブ演奏を楽しめるなどの催しで、世代問わず多くの浜松市民や、全国の音楽ファンに親しまれています。

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、来院される皆様に快適な医療環境を提供するという院内緑化推進プロジェクトにおいて、当社は「グリーンズポンサー」として活動に協力しています。

チャリティイベント

「ヒルトン福岡シーホーク クリスマストレイン2018」(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2018(協賛)

札幌ドームの開業15周年記念事業として2016年より開始。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、協賛企業として昨年に引き続き参加しました。

AC長野パルセイロ 2018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2018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。

福祉避難所開設訓練への参加

2018年夏、都立江東特別支援学校にて実施された福祉避難所開設訓練に参加しました。

災害発生時における適切な初動を学ぶとともに、地域社会との連携強化に努めています。





インターンシップ

当社では高等学校・高等専門学校の学生を対象としたインターンシップを実施しています。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などの建物総合管理業務を中心に体験の機会を提供しています。

環境美化活動

各事業所では、周辺の清掃をはじめ自治体が主催するごみ拾いなどの環境美化活動へ積極的に参加し、地域に根ざした活動を継続的に実施しています。

2018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
	博多まちづくり推進協議会主催「クリーンデイ」へ参加	九州
	わがまち江東・私もアダプト	本社



環境美化活動(北海道：大通公園のごみ拾い)

表彰

2018年度の主な外部表彰

授賞機関	表彰名	内容	本支店
横浜市西区 笠井予防協会	表彰状	屋内火災消火栓操法技術訓練会入賞による表彰状	横浜
アジア太平洋 トレードセンター(株)	感謝状	台風21号の上陸に伴う事前準備および通過後の復旧対応に対する感謝状	大阪
リデュース・リユース・リサイクル推進協議会	表彰状	竹中工務店が開発した「ごみの見える化」のシステム導入と啓発活動によって環境性能の向上を得たことに対する表彰状	神戸

2018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	孤食の子どもや働く親を対象にした子ども食堂運営	大阪

※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。



環境・社会貢献賞 授賞式

自然災害への対応

2018年は、大阪府北部地震・西日本豪雨・関西水害・北海道胆振東部地震など、日本各地で多くの自然災害が発生し、多くの管理物件に被害が及びました。

当社においては、大規模災害発生時には安否確認システムによる従業員の安否確認を即座に行います。

その上で、管理物件の被災状況の確認および適切な初期対応を迅速に行い、また、竹中グループと連携することで、建物機能の早期復旧を図りました。

また、北海道胆振東部地震に際しては、被災従業員に対して災害見舞金の支給を行いました。

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	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。

2018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	27名	建築設備検査員	11名
電気主任技術者	11名	特定建築物調査員	7名
電気工事士	41名	宅地建物取引士	1名
ボイラー技士	43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	4名
消防設備士	49名	機械警備業務管理者	4名
エネルギー管理士	4名	防災センター要員	10名
エネルギー管理員	3名	自衛消防業務講習修了者	39名
危険物取扱者	33名	ビルクリーニング技能士	5名
建築施工管理技士	10名	病院清掃受託責任者	1名
電気工事施工管理技士	25名	保険関係資格者(損保・生保)	23名
管工事施工管理技士	43名	ファイナンス・プランニング技能士	9名

※取得者総数は[P.10]

●「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の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1,107名となっています。

受講者数の推移(延べ人数)



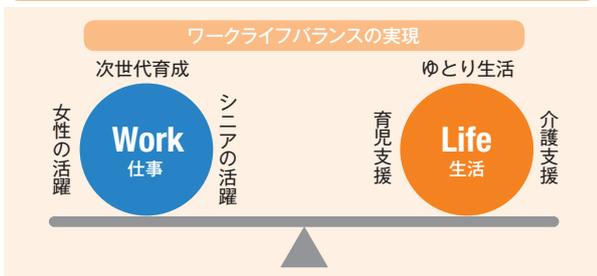
入社時導入研修



ワークライフバランスの実現に向けて

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を目指し、仕事と家庭のどちらも大切に「ワークライフバランス」実現のための取り組みを推進しています。



●ワークライフバランスに関する取り組み

育児・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おり、最近では制度の利用実績も増えています。また、竹中グループ各社の従業員やその家族が利用できる「介護Web」では会社制度や役立つ情報を発信するほか、介護セミナーや相談会への申し込み、専門家へのメール相談などが可能となっています。さらに、次世代育成支援対策推進法に基づき「一般事業主行動計画」を策定し、計画を推進することにより、従業員全員が安心して働くことのできる環境を目指します。

各種支援制度取得実績

(単位:人)

制度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
育児休業	2	2	7	6	6
介護休業	0	0	1	0	0
短時間勤務 (育児・介護)	6	4	6	8	12

竹中グループ介護Web

サービス	内容
情報提供	介護と仕事の両立に役立つ情報の提供
制度の概要	グループ各社、国/自治体の制度概要を掲載
各種相談	介護セミナー、相談会、メール相談の案内と申し込み

各種支援制度

	制度	内容
育児	育児休業	<ul style="list-style-type: none"> ●子が1歳に到達する日まで取得可能 ●両親ともに取得する場合は1歳2ヶ月まで取得可能(パパ・ママ育休プラス) ●保育所に入所を希望しているが入所ができない場合は、子が2歳に到達するまで取得可能
	短時間勤務	<ul style="list-style-type: none"> ●1日2時間まで勤務時間の短縮が可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	時間外勤務の制限	<ul style="list-style-type: none"> ●時間外勤務を1ヶ月について24時間以内、1年について150時間以内とすることが可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	深夜勤務の制限	<ul style="list-style-type: none"> ●深夜勤務の制限申請が可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	所定外勤務免除	<ul style="list-style-type: none"> ●所定外勤務の免除申請が可能 ●子が6歳(小学校就学)まで申請可能
	看護休暇	<ul style="list-style-type: none"> ●小学校就学前の病気・けがをした子の看護のための休暇(年5日) ●子が2人以上であれば年10日まで取得可能 ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●要介護状態にある家族をもつ従業員に対する介護のための休暇(年5日) ●対象者が2人以上であれば年10日 ●半日単位での取得も可能

支援制度利用者の声

本社総務室
小川 菜津美



職場の方々の温かいフォローに感謝しています

2015年と2017年に約1年間ずつ、2回の育児休業を取得しました。現在は短時間勤務をしています。平日は仕事と家事と2人の子ども(3歳と1歳半)の世話に追われて1日があっという間に過ぎていきます。会社を子どもの看病で急に休むことも多々あり、正直大変ですが、それでも毎日大変だと落ち込むのではなく、充実していると感じて過ごせているのは、同じ部署の方々の温かいフォローのおかげです。ワークライフバランスに理解のある会社に感謝しています。

従業員とともに



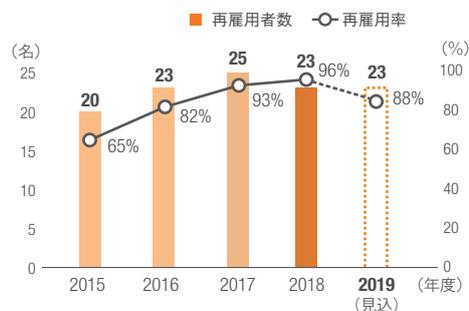
一般事業主行動計画

計画期間	2018年4月1日~2020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 2019年(2017年比)▲2%
内容	従業員の所定外労働に対する意識変革を図るための啓蒙活動 ●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 2019年(2017年比)+5%
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、「危険箇所の特定期間～リスクの見積もり～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っています。

2018年度安全標語

『高めよう 一人ひとりの
安全意識
予知して摘み取る 危険の芽』



^{*}「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」「労働災害事例ハンドブック」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年に携帯版「事故事例ハンドブック」、2018年に「労働災害事例ハンドブック」を製作し、全ての技術系従業員へ配付しました。

また、イントラネット上にも同じ情報を公開し注意喚起を図っています。



●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もらう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を補助 ●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)	全国 約4,000ヶ所
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)	全国 約5,800ヶ所
自己啓発・趣味に関する施設・サービス (語学教室、資格取得教室、通信教育など)	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