

高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

考え方・方針

当社グループは、お客さまや商品・サービスの利用者の健康で快適な暮らしの実現のため、安全・安心な商品・サービスを提供しています。

開発から引渡しに至るまで、法令遵守はもとより、高品質かつ安全・安心な製品を提供するという強い決意のもと、責任をもって業務を遂行し、次工程へとつなぐよう「凡事徹底」を追求しています。品質管理体制を強化するため、2025年度には当社グループとしての「品質方針」を策定しました。この方針に則り、お客さまの要求事項を満たす品質を確実にするため、品質保証活動の基本的事項を定めた「全社品質保証規程」を新たに制定しました。本規程の制定に合わせて、「未然防止マネジメント規程」も新たに制定するとともに、これまでの「是正処置規程」「技術系未然防止マネジメント細則」および「型式住宅設計監査規程」の改訂も行っています。

また、当社の商品・サービスの提供には、取引先との協働が不可欠であるため、取引先にも高い品質を求めるとともに、品質向上に資する各種の支援や制度を設けています。お客さまの期待を超える商品・サービスの提供を通じ、ステークホルダーからの信頼と満足度の向上を図ります。

品質方針

当社は、すべてのお客さまに安全・安心な感動品質を提供し、お客さまの夢を形にします。顧客満足度の最大化を追求し、社会から信頼される企業を目指します。

行動指針(具体的取り組み)

- 品質向上のために、具体的な品質目標を定め、全社的に取り組む体制を整える。
- 関連する法令・規制を遵守し、社会的責任を果たす。
- 品質に関するリスクに対して可能な限りの想定と十分な準備をする。
- 顧客満足度の向上を目指し、品質に関する知識と業務遂行に必要な能力を身につけるための教育・訓練を計画的に実施する。
- 市場環境の変化に柔軟に対応し、品質マネジメントシステムを継続的に改善する。
- 品質に関する情報を社内外で適切に共有し、関係者との信頼関係を構築する。

マネジメント

品質に関する各種規程

・全社品質保証規程

品質保証活動における、責任および権限の基本的事項について定めています。

・未然防止マネジメント規程

品質保証の基盤維持および強化を目的として、未然防止活動に関する責任、役割および推進体制の基本的条項について定めています。関係部門が取組目標を立て、失敗情報の活用を前提に、品質問題を未然に防止する体制を築くことが規定されています。また、品質統括部は、関係部門の要請で、体制のモニタリング、エビデンスチェック、ヒアリング、改善へ向けた助言・提案・提言を行います。

・技術系未然防止マネジメント細則

当社の技術系役職員が、発生した失敗などの再発防止にとどまらず、技術系品質情報を活用した未然防止・予防活動を推進し、継続的な品質向上を図ることと、品質リスクが発生した際に、速やかかつ確実な対応を実行するための細則です。提言を受けた関連部署が、必要に応じ基準やルール、業務フローの見直しを行い、周知徹底することを促します。

・是正処置規程

当社が国内で供給する建物等で発生した故障（不具合）のうち、事業本部および本社部門が制定する技術標準類・仕様書等が原因となる問題に対し、組織的な対応を行い、被害の拡大を阻止するとともに再発防止、未然防止を行うことを目的に制定しています。原因究明から、応急処置、暫定処置、恒久処置、遡及処置、是正処置記録の活用による再発防止・

未然防止まで実施すべき内容を定めています。

・型式住宅設計監査規程

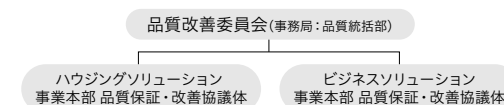
令和元年国土交通省令第73号をふまえ、型式住宅設計監査の実施に必要な事項を定めた規程です。監査の計画から、実施、結果を受けて是正指示の内容など、設計監査の運用ルールを定めています。

全社品質保証体系

品質管理に関する全社統括責任者を技術本部長（代表取締役副社長）とし、品質統括部が事務局を務める品質改善委員会で、全社の品質保証に関する対応をまとめています。日常業務での品質保証・改善活動はハウジングソリューション事業とビジネスソリューション事業の本部技術統括部長を中心に、それぞれの部門の品質管理保証の流れに沿って実施しています。

インシデント発生時は、設計、施工、購買など各関連部署で原因分析を行い、本部長の下で是正活動を行います。法令違反やリコールなど重大なインシデントが発生した場合は、速やかに情報開示を行い関係部署を招集して対応策について方針を策定します。

■品質保証体制図



・品質改善委員会

品質情報の報告と決議を行うための会議体として、必要に応じて会議を開催しています。原則半期に一度の開催とし、技術本部長（代表取締役副社長）が主管します。

また、各事業本部での改善活動では、品質向上コスト削減

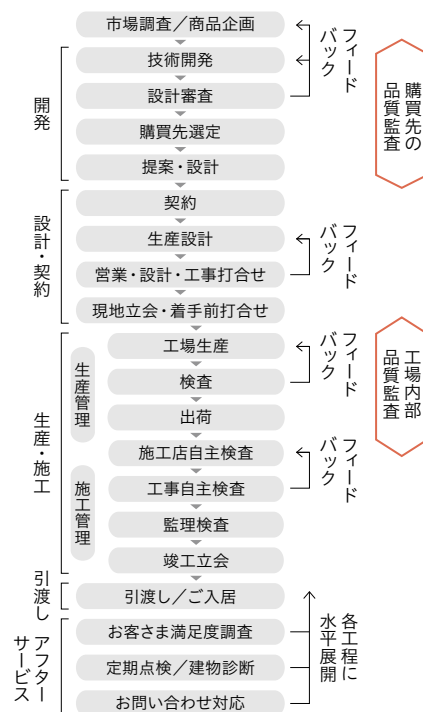
高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

ワーキンググループなどを定期的に開催し、その活動内容を事業本部に上程・報告することで水平展開を進め、品質改善を図っています。

・住宅事業での品質保証体制

当社の住宅系事業では、開発、設計・契約、生産・施工、アフターサービスに至るものづくりの全工程で、関連する部門が品質向上に取り組んでいます。なお、生産・施工の工程においては、工程ごとの品質検査に合格したものが、次工程に進む仕組みとなっています。

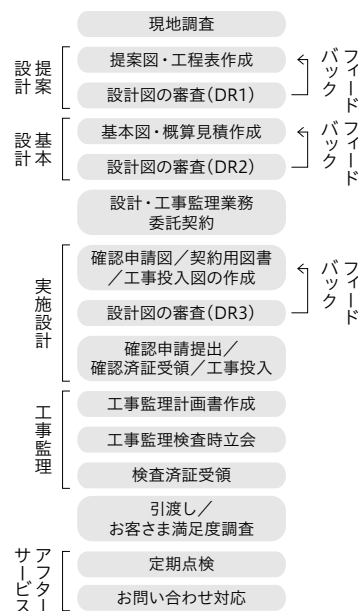
■品質保証の流れ(住宅系)



・建築事業での品質保証体制

当社の建築・商業系事業では、すべての案件で、設計の各段階にあわせてデザインレビュー（DR）を行っています。デザインレビューでは、設計の責任者や設計支援室、生産技術部、施工推進部などさまざまな観点を持ったメンバーが、法令や仕様の確認、アドバイスなどを各段階にあわせて多角的に行っています。着工後は、施工店の自主検査や工事管理者の検査で施工精度を確認し、工事監理によって各種の図面通りに施工されているかなど細かく確認、報告するとともに、記録を残しています。

■品質保証の流れ(建築系)



設計図書における法令遵守の徹底

当社では、住宅事業における設計仕様を監理するため、設計監査と高度化指針適合確認を行い、設計品質を確保しています。2025年度は、これらの監査のポイントをまとめた「型式物件設計監査項目の解説」を社内に公開しました。これは設計監査で確認している項目を明確にし、関連する過去の指摘もあわせて解説することで、設計者に設計監査のポイントを伝え、ミスを防ぎ設計品質を向上させることを目的としています。

・設計監査

建築士の資格保持や、実務経験5年以上などの社内基準を満たして任命された設計監査員が、国土交通省の定める基準である、前年度に竣工した物件数の5%以上に相当する当該年度に工事投入された最終図面を全国から抽出し、設計図書に法令違反・型式違反がないことを確認しています。なお、不備が見つかった場合、事業所設計部門および関係部門に不備の是正および再発防止を求める指示書を発行し、その実行を確認しています。2025年度も疑いのある事例に対する是正措置はすべて完了しています。

・高度化指針適合確認

同一の仕様で設計され、同一の仕様書や施工マニュアルに基づいて施工される賃貸共同住宅では、予め作成する図面やマニュアル、施工関連図書（以下「共通仕様書等」）に不備や法令違反があると、同一原因の不備・不具合が同時に多発することになります。そこで、当社では、共通仕様書等を制定・改定する際には、建築士の資格を持った技術者が、国土交通省の定める高度化指針に基づいて、法令への合致、各種図面の整合などの確認を実施しています。

高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

【住宅系設計】型式適合認定制度に関する社内資格制度

当社住宅部門では、型式適合認定※を取得しており、同認定制度を利用する設計業務、工事監理、仕様監理を行う従業員に対し、社内資格制度を設けています。毎年、社内試験が実施され、試験に合格しなければ、型式適合認定制度を利用する設計業務を行うことができない仕組みになっています。なお、この試験に向けてはオンライン研修を実施しており、繰り返し学習することが可能です。

また試験に加え、設計業務に関する知識・経験などを総合的に判断し、各設計担当者の技能習熟度を評価しています。習熟度のランクに応じて「設計補助業務のみ」から「一般の建築確認申請の設計及び照査」まで対応可能な業務を5段階に区分しています。この習熟度のランクアップ数を事業所ごとに集計し、経営健全度評価に反映しています。

※標準的な仕様書で建設される住宅など、一定の建築基準に適合していることをあらかじめ審査し認定するもの。型式適合認定を受けていれば、個々の建築確認時の審査が簡略化される。

■ 2025年度判定結果

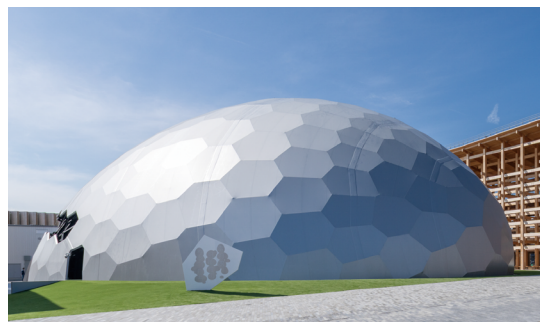
	レベル4	レベル3	レベル2	レベル1	レベル0
住宅設計	159名	185名	56名	4名	2名
集合設計	199名	314名	171名	10名	2名
その他本部	28名	104名	14名	10名	5名
全体	386名	603名	241名	24名	9名

【建築系設計】建築設計における認定制度

当社では、先端技術の牽引と基礎的技術力の向上を図るとともに、構造設計者自身のモチベーションを高めることを目指して「構造スペシャリスト認定制度」を設けています。毎年、各設計者が実施した高度な技術を用いた物件などが評価・選出され、選出回数によってランクが上がる仕組みです。2026年4月時点で14名が認定されています。なお、構造スペシャリスト認定制度で選出された従業員は、社内で行われるデザインレビューや技術コンサル、技術発表会で意見を述べるなど、高度技術の社内展開を図り、会社全体の構造技術力の強化を進めています。

加えて、意匠設計では、デザイン力のボトムアップおよび、デザイントップランナーのさらなる成長機会の創出のために、「デザインマイスター・デザインリーダー認定制度」を設けています。2026年4月時点で計25名が認定されています。認定された従業員は社内でのデザイン教育や社内コンペなどの審査員を行います。

これらの認定制度によって、よりよい建築を世に生み出す体制の強化を図っています。



大阪・関西万博 電気事業連合会パビリオン
「電力館 可能性のタマゴたち」
意匠設計、構造設計に当社のデザインマイスター
および、構造スペシャリストも参画

「法令相談事例集」などの運用

建設地によって、建設に関連する法令や規制は多岐にわたっており、建設できる建物や条件、その建設のための申請も複雑になる場合があります。当社では、お客さまに安心してご契約いただけるよう、計画段階から申請期間や建設工期、付随工事の有無の確認、申請に必要な書類等を明確にするなど、事前調査を丁寧に行っています。

さらに当社では、設計担当者のスキル向上とノウハウの共有を目的に、法令に関する情報や事例を収集し、社内に公開しています。

・法令相談窓口

一般的な法令相談は、社内の法令担当者へ設計担当者が相談し、法令コンサルタント会社の見解も確認したうえで法令担当者から回答されます。また、特定行政庁の許可に関する相談、元建築主事の見解を確認したい場合、特殊な事例の際は、設計担当者から直接法令コンサルタント会社へ相談しています。いずれも、原則3営業日以内に回答する仕組みとなっています。

・法令相談事例集

建築基準法および関係法令の曖昧な部分（グレーゾーン）の解釈について、過去の法令相談に対し助言・提言した回答を整理したものです。24項目に分類された事例が掲載されています。2025年12月時点で計733事例が掲載されており、今後も半年ごとに更新し、社内に公開していきます。

・地域法令データベース

全国の地方自治体が各々定める条例、規定などを特定行政庁ごとにデータベース化したものです。このデータベースは定期的に本社部門で総点検を行うとともに、データベースに

高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

掲載すべき条例や規定の登録漏れなどがあった場合は、全国の従業員から通報が入り、速やかに情報を更新しています。建築士事務所の広域化などにより、不慣れな建設地の案件となる場合などにも活用し、迅速に地域法令に合致した設計を行っています。2025年度には各地での「建築基準法などの取り扱い」の違いについて更新しました。

生産部門での品質マネジメントシステム「ISO9001」の運用

当社は、全国に展開する工場において、自動化・合理化・ロボット化を推進し、部材加工から組み立てまでを一貫生産することで均一かつ安定した品質の確保に取り組んでいます。全国の工場および本社の生産部門、購買部門では、国際標準化機構（ISO）が定める品質マネジメントシステム「ISO9001」の認証を取得し、製品品質の向上および安定化を目的とした継続的な改善活動の仕組みとして運用しています。（取得が必要な全8工場と生産部門、および工場に関連する購買部門での取得率100%）

なお、「ISO9001」の運用にあたっては認証機関による外部審査を年1回受審しており、品質マネジメントシステムが適切に維持管理されていることを確認しています。

認定グレードによる品質確保

当社で使用する建築用部材は、国土交通大臣認定グレードを取得した認定工場において製作する体制としており、製造段階から品質の確保を徹底しています。そのなかでも、栃木二宮工場は、極めて高い技術力と品質管理体制を有する工場として、高位である「Sグレード」の認定を取得しています。

当社は、こうした高度な技術力と品質管理体制を基盤に、高品質な製品の安定供給に努めています。

生産部門の社員教育・資格管理

当社では、生産部門に関わる従業員に対し、階層別研修や防災・品質など20の専門教育を毎年実施しています。これにより製品の品質や、製造工程における安全性、環境性能などに関する知識を身につけ、実践できる人財の育成を行っています。

また、工場での製造を行ううえで、資格保有者情報は行政への届出、製造者認証、工場のグレード認定を受ける際に必要なため、資格保有者がどの工場に何人在籍しているかを管理しています。

さらに、生産部門に必要な知識習得のため、品質管理検定（QC検定）や、業務上必要な非破壊試験技術者（UT1）の取得を促すとともに、社内で勉強会を開催しています。2026年3月末時点の保有状況は、QC検定は、2級:68名、3級:270名、非破壊検査技術者は、UT 3:1名、UT 2:9名、UT 1:22名となっています。

【住宅・低層賃貸住宅】建物の品質に関する検査の実施

当社の住宅事業および低層の賃貸住宅事業の検査体制は、施工協力会社、当社の工事管理者・工事監理者で構成されています。工事監理者は事業所組織とは別の工事監理統括部が担っています。検査項目は、これまでのノウハウを積み上げて本社部門で作成した、4,700項目を超える「検査マスタ」に整理され、これをもとに、邸別で検査項目を作成しています。検査工程は配筋・コンクリート打設・基礎完了・建方・木工・竣工までの標準6工程と契約内容に応じて地盤補強、防耐火など4工程から検査計画を立て、施工協力会社、工事管理者、工事監理者が同じ検査システムに検査結果を登録し一元管理しています。

社会課題を起点とした研究・開発体制

当社の総合技術研究所は、「環境共生」を研究開発の基本テーマとして掲げ、1994年に設立されました。そして、「常に先を読み、社会が求めるものを世に送り出す」という創業者の精神を受け継ぎ、創業以来培ってきた技術のノウハウを活かした多彩な研究開発を実施してきました。各事業本部の戦略、要請に整合した研究開発を行うとともに、社会課題を意識した技術開発も推進しています。カーボンマイナス、再生可能エネルギー、レジリエント、水・食料などの課題を解決し、「生きる場所」を持続可能にする研究開発に取り組んでいます。研究成果の一部は、「大和ハウス技術報告」として毎年まとめ、社外向けホームページに公開しています。

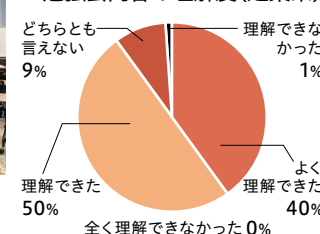
2024年度からは研究所で開発した技術を各事業部に紹介する技術営業と技術教育を行う「テクノキャラバン」を開始しました。

2025年度は、全国で計20回実施し、カーボンマイナスを目指した木質化技術や結露に関する基礎知識と対処法など26の技術を紹介しました。開発した技術について最前線の担当者に直接伝えることで、開発成果の魅力や有用性を理解してもらい、市場への普及に努めています。今後も、現場との交流を深めることでより有用な研究開発につなげていきます。

[総合技術研究所](#)[技術研究報告](#)

「テクノキャラバン」
地区構造会議の様子

勉強会内容の理解度（建築系）



高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

知的財産戦略

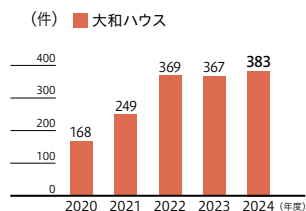
研究・開発の成果である特許権・意匠権、ブランド力の基礎となる商標権、知的創作の成果である著作権など知的財産権は会社の重要な財産であると認識し、取得・維持・放棄のすべてにおいて定められたフローに基づき厳密に管理しています。また、自社の知的財産権を主張するだけでなく、他社の権利を尊重し他社の特許権や商標権を侵害することがないようにクリアランス調査を実施しています。

さらに、知的財産情報の重要性をふまえ、社内に対する知的財産情報の発信・収集体制を構築するとともに、技術開発成果である特許権に基づく実施許諾を積極的に行うことで、知的財産権の活用にも取り組んでいます。その他知的財産活動を促進するため、1年間の活動報告をまとめた社内向けの知的財産報告書を発行、発明の実施に基づく発明報奨金の支給、知的財産に対する役職員の意識向上を目的としたコンクールの開催なども行っています。当社の国内特許出願件数は、2024年度は383件です。出願分野の内訳は、当社の中核事業である住宅・建築分野にとどまらず、近年の事業領域の拡大にともない、幅広い分野において出願しています。

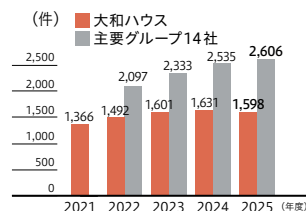
当社の保有特許件数（外国で取得した特許を含む）は、2025年度末時点で1,598件であり、2024年度末時点から33件の減少となっています。なお、当社を含む主要グループ14社の保有特許件数（国内での登録件数のみ）は2025年度末時点で2,606件です。

■過去5年間の国内特許出願件数、保有特許件数の推移

〈国内特許出願件数〉



〈保有特許件数〉



発明報奨金

当社は、「発明考案取扱規程」「発明報奨金支給細則」を規定し、特許権などの実施の対価として従業員に報奨金を支給しています。これは、特許法の要請であるとともに、知財活動の活性化、従業員の技術開発・発明考案への意欲向上、当社の技術力向上を目的とするものです。

また、報奨金制度では、コストダウンや省施工といった特許権（発明）の実施効果を評価する仕組みとしており、より付加価値の高い発明の創出を促す制度となっています。

品質向上に向けた水平展開施策

・フィードバックシートシステム

全従業員ならびに施工店が各工程で気づいた非効率、間違いやすい等の改善提案・要望を、随時提案することができるシステムです。毎月100件程度の改善提案が寄せられ、その多くが技術標準や設計図書の改善内容として採用されています。また2024年度に、フィードバックシートの活用による改善活動の活性化を図るために、社内報「FB News」を創刊しました。これは、改善事例につながった案件や、周知すべき案件の内容をまとめたもので、情報の共有や勉強会での資料に役立つ資料として公開しています。2025年度は1,582件の提案があり、うち590件が採用され、事業環境・品質・お客さま満足度改善につながっています。

・品質白書

当社では、半期ごとに技術系従業員を主たる対象とした「品質白書」を発行しています。これは、物と業務の品質向上のために、契約・施工・引渡し・アフターサービスに至る品質に関する情報提供や、事業所ごとの品質の実力値をまとめたものです。

今後も、お客さまに良品の提供ができるよう品質改善に資する情報提供を行います。

・マンスリー品質レポート

当社では、技術系従業員を対象に「マンスリー品質レポート」を発信しています。このレポートは、建築関連法令や品質に関する定点観測データ、今知って欲しい施工技術に関する情報を毎月、約3分の音声入り動画にまとめています。また、レポートはリンクから詳細情報を見ることができます。これらの取り組みにより、品質情報を確認する機会を増やし、業務改善や品質向上、法令遵守を図っています。

2025年度は法令相談事例や設計監査事例、建築資格情報など、業務事例や資格に関する内容を多く取り上げました。

【住宅系】「点検・診断マニュアル」および「改修・補修マニュアル」の運用

当社では、引渡し後の定期点検時には、専門の教育を受けた点検員が訪問し、これまでのノウハウが集積された「点検・診断マニュアル」に基づき、確認・判断を行います。

改修・補修が必要と判断された部位については、「改修・補修マニュアル」に基づき工事の担当者・お客様相談室の担当者やリフォーム担当者が対応方法を検討します。

これにより、全国どこであっても、高水準に統一された点検や改修を提供することができています。

また、これらのマニュアルを工事の担当者・お客様相談室の担当者やリフォーム担当者が理解し、経年変化による現象について、事前にお客さまにご説明することで、お客さまの心配ごとの削減も図っています。

高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供（取引先対応）

工場協力会社のフォローアップ評価

当社は、工場内の協力会社について品質、経営、納期、安全、モラル、環境に関して基準を設け、その実績をもとに毎年評価をしています。評価の結果でAからDまでの4段階に格づけし、B・Cランクの協力会社には改善に向けた「実施計画書」を提出してもらい、その後、改善の結果を「指摘事項の改善報告書」で確認しています。2回連続でCランク評価を取得した場合およびDランクの協力会社には、是正勧告書を発行して改善を指示しています。改善効果を確認したうえで、臨時のフォローアップ評価で再度Dランクとなった場合は、該当協力会社オーナーと面談を行い、協力会社が安定した供給を行えるようにアドバイスを行うとともに改善に向けた活動に取り組みます。2025年度は、48社（72事業所）を対象に評価を実施しました。

協力会社との連携

当社では、施工・製造や資材調達先などで構成されるサプライチェーンとして3つの会員組織の運営をサポートしています。各会員組織を通じて取引先からご要望や当社側の問題点を伺うとともに、業務遂行に際して遵守していただきたい事項を随時伝えるなど、密接なコミュニケーションを図っています。

・協力会連合会(4,185社):「生産」「施工」などの会社で構成

施工協力会社・工場協力会社の会員組織である協力会連合会は、全国に70ヵ所の支部をもち、安全面の向上、品質、技術や作業効率の向上、環境問題に取り組む部会活動を実施しています。各部会には当社役員が顧問として参画し、事務局も当社が担っています。また当社が運営する情報サイト「D-PC・WEB連」を通じた本会会員間での情報共有により、円滑な意思疎通と連携強化を図っています。

・トリリオン会(234社):資材調達先(サプライヤー)で構成
トリリオン会は、取引先と相互の経済的地位向上を目的に、資材品質の向上、納期厳守および新建材開発、技術改良の推進を図っています。これらの推進活動を中心に、相互の発展と親睦を深めています。

・設和会(162社):設備メーカーや販売会社などで構成

設和会は、展示部会による商品・技術展示会の企画や運営、その他、技術情報部会、広報部会、紹介推進部会などの各部会活動を通じて、設備技術の情報交換、連携を深めています。会員は関西・関東・中部・九州の4支部で構成されています。

 **P023 サプライチェーンマネジメント(環境)**
P038 部門横断型の木材調査体制を構築

施工・工場協力会社の技能向上に向けた支援

当社では、技能者確保と施工会社の技術力向上、工場協力会社の生産体制の強化と品質向上および技能者のモチベーション向上を目的として、社内制度である「優秀技能者認定制度」※を運用し、優れた技能を発揮している技能者を認定しています。同制度では階層別に作業従事者、技能者、上級技能者、優秀技能者と体系化し、それぞれの階層に必要な技能を明確にしています。また、技能伝承・育成に対する対価として、階層に応じた手当を協力会社へ支払っています。優秀技能者から、「優秀施工者国土交通大臣顕彰（建設マスター）」に7名の方が選出され、技能者の模範となっています。

その他、協力会社の技能向上に向けた支援には、施工協力会社の若年技能者に対して「住宅系施工店技能者育成資金補助規程」を設け、施工店に対し育成資金を補助しています。

また、プレハブ建築協会「プレハブ建築マイスター」への推薦と申請を支援しています。これまでに累計187名の大工技能者が認定を受け、各技能者が適正な評価と処遇を受け

るための一助となっています。また、認定者は施工現場で他の技能者を牽引しています。

今後も支援を通じて協力会社と共に、品質向上と人材の確保、生産性向上による経営基盤の強化を図ります。

※施工協力会社は「技能者キャリアアップ制度」

 **国土交通省【CCUSポータル】能力評価制度について**

教育支援一覧

育成施策名	対象	内容
技能向上教育	工場協力会社	優秀技能者による他の技能者への技能伝承
技能競技会(予選)	工場協力会社	溶接、木工、外壁、塗装、フォークリフト、情報加工などの技能を競う
全国工場技能競技会	工場協力会社	優勝者は優秀技能者、上級技能者への推薦資格を授与
人材育成研修	工場協力会社職長	現場管理能力向上のために教育。安全・品質・環境についての研修
全国改善コンクール	各工場・工場協力会社	各工場でのコスト削減や生産性向上などの改善事例
住宅系新規技能者育成研修	施工主任技能者 検定新規受検者 (基礎・内装・外装)	マナー・安全教育、当社の現場で働くことの優遇措置に関する説明
専任監督員研修	施工会社の監督	安全・品質・環境管理の講義、CS向上、建設DXの活用など
次期専任監督員申請予定者研修	施工会社の監督	安全・品質・環境管理の講義、CS向上、建設DXの活用、基礎・建方検査実習など
準総合施工店オーナー研修	施工会社のオーナー	安全・品質・環境管理の講義、CS向上、建設DXの活用など
施工主任技能者検定(新規・更新)	技能者 (基礎・内装・外装)	安全総括講義、技術通達の解説、検定学科試験など
技能者育成資金補助	新規技能者	施工店が技能者を育成するために負担する資金を一定期間補助

高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供（取引先対応）

協力会社に対する研修

当社では、協代会連合会と共同で、住宅建設に携わる協力会社の新規の事業者の知識・技術習得のため「施工主任技能者検定」を実施しています。当社の課題や目標を共有し、それに対する各社の役割を認識してもらうほか、施工のポイント、管理体制の最新動向などが学べる仕組みとなっています。検定は新規の技能者向けと、更新技能者対象のものに分けて実施しています。2025年度は940名が受講し875名が合格しました。また、新たに当社に所属する準総合施工店・準専任監督員に対しては、当社が定める研修を受けることを定め、品質管理、安全衛生、顧客対応などに関する基礎知識の習得とともに、スキルアップを図っています。

工場協力会社への技術の向上および伝承支援 ・全国工場技能競技会

全国工場技能競技会は、工場の生産活動に必要な技能について、各工場の代表が安全・品質・生産性を競うことで、技能の向上を図ることを目的としています。実施種目は、溶接技能、木工技能、外壁技能、塗装技能、クレーン技能、フォークリフト技能、情報加工の7技能10種目で競技会を開催しています。主な評価項目には、施工技術・品質の高さに加え、安全に施工できているかという観点でも評価されます。また、競技の後には出場者が作った作品を見ながら技能について情報交換する場を設けています。この大会を通じて、技能力とモチベーション向上を図り、技能の伝承につなげています。2025年度は計74名が参加しました。実施種目や開催場所などを工夫しながら、今後も継続して開催していきます。



外壁技能競技



溶接技能競技

「技能者キャリアアップ制度」創設

当社では、国の施策である「建設キャリアアップシステム（以下、CCUS）」が本格化したことから、その趣旨に沿った包括的な制度とするため、施工協力会社を対象として、「技能者キャリアアップ制度」を設けています。これまで実施してきた「優秀技能者認定制度」と組み合わせた新制度として2025年度より運用を開始しました。これにより、レベルに応じて処遇を改善し、技能者の就労履歴を蓄積することで、現場管理の効率化、労働時間の適正化を図り、健全な労働環境を確保し、魅力ある建設業界を目指します。

工場協力会社については、CCUSの対象外であることから、従来通り「優秀技能者認定制度」の運用を継続します。

また、2020年4月から、建設現場にて「顔認証入退場」による建設技能者の入退場管理を開始し、就労履歴情報がCCUSに自動で蓄積できるよう、パソコンに不慣れな方でも簡単に登録申請できるツールを用意するなどして、加入促進を図りました。その結果、2025年度のCCUSへの加入状況は75%となりました。なお、施工協力会社の方々はCCUSに登録することで、CCUSのレベルと当社現場への就労日数に応じた手当を当社から受けられる仕組みとなっています。

【住宅系】品質優秀施工店表彰制度新設

当社では、施工品質において高い精度を維持し、当社に貢献している施工店に対して感謝の意を表すとともに、さらなる品質向上を実現することを目的に、2023年度に品質優秀施工店表彰制度を創設しました。住宅事業、賃貸住宅事業からそれぞれ3部門、両事業共通として1部門の計7部門について、指定された評価項目で審査を行い、全国11の各エリアから選出します。

2025年度では、全国から推薦された81社のなかから品質最優秀施工店7社、品質優秀施工店74社が選出され、協代会連合会総会や安全大会などの場で表彰しました。

建設業退職金共済制度の共済証紙の交付

建設業退職金共済制度は、建設現場で働く人たちのために、中小企業退職金共済法によって設けられた制度で、現場技能者が全国どこの現場で、いつ働いても、共済手帳に働いた日数に応じて貼付した共済証紙（掛金）が通算され、建設業からの退職時に証紙の枚数に見合った退職金が支払われるという業界全体で取り組んでいる国の制度です。本来は労働者を雇用した事業主が掛金を負担するものですが、元請である当社は、1985年から施工業者および技能者の処遇を支援する手段の一つとして、当社内で定めた独自ルール条件を満たす場合に限り、事業主に代わり共済証紙を交付しています。

高品質かつ安全・安心な製品の提供（お客さま対応）

考え方・方針

大和ハウスグループは、CS理念「私たちはお客さまに愛され、信頼される企業であること」を掲げ、お客さまからの、建物のあらゆるご相談に対応できる末永いパートナーであり続けることを目指しています。一人ひとりのお客さまのご要望にきめ細かに応える戸建住宅を核とした当社の特長を活かし、大規模な商業施設や物流施設の建築においても同様の姿勢で臨んでいます。安全で安心な建物を提供するだけでなく、この建物が末永く良好に保たれ、資産として価値をもち続けることで、世代を超え長期間にわたって使用していただくことが当社の使命であると考えています。

マネジメント

引渡し後のお客さま対応の体制

当社は、住宅系事業のお客さまの引渡し後のお困りごとに対しては「ダイワハウスサポートデスク」で、建築系事業のお客さまは「24時間受付コールセンター」を窓口に一括してお受けする体制を整えています。24時間365日お受けし、内容を各事業所の担当者に伝え対応を引き継ぎます。平時の定期点検のご案内やお客さまの安心メンテナンスサポートに加え、災害時においても、受付窓口と事業所が一体となり対応しています。

また、「ダイワハウスサポートデスク」は住宅・賃貸住宅・マンションのお客さまを対象に、住まいに関するさまざまなご要望のコンシェルジュ窓口としての機能も持ち合わせています。ハウスクリーニングからリフォーム、転居にともなう自宅の売買・賃貸・引越しまで、当社グループの総合力で対応

できる仕組みです。

これらの取り組みが円滑に進むよう、本社系部門のCS統括部がサポートする体制をとっています。



ダイワハウスサポートデスク(イメージ図)

-  [ダイワハウスサポートデスク](#)
-  [24時間受付コールセンター](#)

長期の品質保証

当社住宅事業では、建物の構造やお客さまのライフステージなどに応じた長期保証・アフターサービスの仕組みを構築しています。建物の構造と防水に関する部分は業界でもトップクラスとなる30年の初期保証期間を設けるとともに、1ヵ月目から30年目までの無料点検などで、定期的な建物診断を行い、早めの対処でメンテナンスコストの軽減につなげています。お客さまを個々に訪問し、建物診断で確認した改善点についてはメンテナンス工事で修復し、資産価値の維持と向上につなげます。

また、お客さまが将来住宅を売却する際にも、一般社団法人優良ストック住宅推進協議会※で定められた基準での査定を行い、建物の価値を適正に評価する仕組みを整えています。

建築事業では、長期的な視点から建物を優良資産へと高める維持管理を立案しています。企画段階でメンテナンスを考慮した設備を採用し、竣工後は6ヵ月目・1年目・2年目に定期訪問を実施しています。

※優良な住宅ストックの流通活性化、市場形成を目的に、大手ハウスメーカー10社で設立した協議会

-  [長期保証・アフターサポート](#)
-  [スムストック](#)

お客さまの信頼獲得に向けた満足度調査と長期的なコミュニケーション

当社の住宅系事業では、顧客満足度調査を実施しています。引渡し後にも定期的にアンケート調査を実施し、お客さまの満足度を確認しています。また、住宅事業・マンション事業のお客さま専用Webサイト「ダイワファミリークラブ」では、メンテナンスのお知らせやWebアンケート実施の他、「メッセージ」などでコミュニケーションを図っています。2024年度からはLINE公式アカウントの運用を開始しました。これにより、お客さまへの情報提供力向上や、お申し出の際の動画活用により、不具合の内容を把握しやすくなり、手配が素早くできるなどのメリットがあります。

賃貸住宅事業では、全国のお客さま同士の親睦や経営に関する情報交換の場として「ダイワハウス オーナーズクラブ」を運営し、資産活用の専門家による研修会や相談会の開催、最新情報の提供などを行うことで、所有している建物のメンテナンスや、賃貸住宅経営などの資産活用をお手伝いしています。商業施設事業においても同様に「オーナー会」にて、親睦旅行や交流イベントなども企画し、お客さまとのコミュニケーションを通じて引き渡した建物の長期にわたる満足度を把握しています。

建築事業では引渡し時にアンケート調査を実施して満足度を確認しています。さらに、引渡し後も、お客さまと建物の双方に対し、長期にわたるよりよい関係づくりを目指して、「グッドリレーションシステム」を運用しています。2年間の定期点検に加え、緊急時や災害時に対応する「24時間受付コールセンター」や、当社で建設いただいたお客さまに向けたセミナーの開催、お客さまの事業内容を掲載した情報誌を年に2回発行するなど、お客さまの新規事業につながるお手伝いをしています。また、当社がその場に介在することで、当社とのリレーション構築も図っています。

-  [グッドリレーションシステム](#)

高品質かつ安全・安心な製品の提供（お客さま対応）

お客さまの声を社内に届ける「声のイエ」

当社住宅事業では、お客さまからのご不満も含め、お寄せいただいた声を社内へ展開する「声のイエ」を社内イントラ上に設けています。“お客さまの声からつくる1軒の住まい”をコンセプトに、より快適に暮らす改善策を、部位ごとに掲載しています。これに限らず、お客さまからの声で重要なものはフィードバックシートにて社内の品質向上に反映されます。また、寄せられた声を素材として、設計担当やコーディネーターに向けて研修を行っています。



声のイエ
各部屋をクリックすると、その部屋で起こりうるお困りごとと対応策が表示される。

商品情報の提供

当社では、提供した建物をお客さまが安全にご使用いただけるよう、建物の引渡し時に商品情報に関する書類を提供しています。例えば、戸建住宅ではお客さまへ建物のメンテナンスに関する「住まいの手引き」をお渡しするとともに、希望される方には「日本住宅性能表示基準」に基づき設計・建設の性能評価書を開示しています。また、分譲マンションに關しては、引渡し会にて鍵と共に「建築物・設備等の利用に関する取扱説明書」「ご入居後のサポート」「D's File」（住まいの履歴ファイル）、各設備の保証書なども併せてお渡ししています。

マーケティング・コミュニケーションにおける自主規制

当社は、宅地建物取引業法をはじめとする関係法令および「不動産の表示に関する公正競争規約」など、業界での自主規制を遵守し、人権への配慮を含む責任あるマーケティング・コミュニケーションを推進しています。これらの取り組みは、コーポレートブランド部長（上席執行役員）を責任者とする体制のもとで推進されています。

すべての広告物については、社内専門部署による事前チェックを必須とするとともに、広告物をテンプレート化して運用する、広告制作システム「Dワークプレイス」（使用率約70%）を活用することで、表示・表現上のリスク低減を図っています。さらに、AIを活用した確認プロセスを通じて、改善点の抽出および修正を行っています。

また、これらの取り組みを支える基盤として、全事業所を対象に実施しているコンプライアンス研修において「公正な広告・マーケティング」をテーマの一つとして取り上げ、従業員の理解と、意識の継続的な向上に努めています。

法令違反・訴訟など（ESG問題含む）による制裁措置

当期以前の事象に起因し、将来発生する可能性の高い罰金や和解金について、期末に金額を見積り、引当金を計上しています。重要な事象が発生した場合は、有価証券報告書に注記しますが、2025年度において重要な引当金はありませんでした。



[有価証券報告書・半期報告書・四半期報告書 最新の報告書](#)

サービス向上に向けた研修

当社住宅事業では、お客さまと直接関わる当社従業員がお客さま一人ひとりの立場に立って考える「個客思考」を実践できるように、職種ごとに研修を年に2回程度実施しています。研修では、座学に加え、自事業所での事例をもとにしたノウハウや作業効率改善の共有も含め行っています。

今後も研修制度を充実させ、より質の高いサービスを提供していきます。

主な取り組み

「SUUMO AWARD 2025」(関西) 分譲マンション管理会社の部 スタッフホスピタリティ部門で 優秀賞を2連続受賞(大和ライフネクスト)

当社グループの大和ライフネクストは、株式会社リクルートが主催した「SUUMO AWARD 2025」(関西)分譲マンション管理会社の部 スタッフホスピタリティ部門において、前回に引き続き優秀賞を受賞しました。これは、関西圏（大阪府・京都府・兵庫県・滋賀県・和歌山県・奈良県）で新築マンションを購入した人を対象に、分譲マンションデベロッパー・マンション販売会社や管理会社の品質や価格、取り組み内容など、さまざまな観点での満足度について尋ねた結果をもとに表彰会社が決定されます。この度の受賞を励みに、今後もさらなるサービスの向上を目指し、お客さまにより快適なマンションライフをご提供できるように努めます。



[「SUUMO AWARD 2025」\(関西\)分譲マンション管理会社の部
スタッフホスピタリティ部門で優秀賞を2連続受賞](#)