



Daiwa LifeNext®
大和ハウスグループ

共に創る。共に生きる。

大和ライフネクスト株式会社
CSRレポート2012



トップコミットメント

お客さまの大切な資産の価値を向上し、
人・街・暮らしを元気にします。



大和ライフネクスト株式会社
代表取締役社長

渡邊 好則

東日本大震災以降、防災、減災におけるコミュニティの大切さが再認識されています。

また一方で高齢化社会の到来によってコミュニティ活動の担い手が不足していくという現実もあります。私たち大和ライフネクストは不動産管理というサービスを通じて、お客さまの大切な資産である建物の資産価値を高めるとともに、お客さま同士のコミュニティを醸成し、絆を深めることで、住む人が助け合い安心して生活できる住環境を創りだしていくことが大切な使命であると認識しています。

事業を通じて、お客さまの大切な資産の価値を高め、お客さま自身を、街を、社会を元気にしていくこと。それが私たちの社会的責任であると理解しています。

企業情報

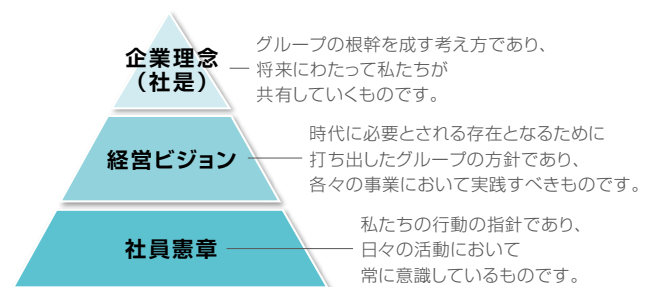
会社概要

- 事業内容 分譲マンション管理を中心として、賃貸マンション、ビル、厚生施設など幅広い領域で総合的に不動産管理サービスを提供
- 設立年月日 1976年5月1日
(旧社名コスモスライフ 2010年現社名に変更)
- 管理戸数 分譲マンション137,816戸、賃貸マンション10,589戸、ビル81件、厚生施設124件 (2012年3月31日現在)

関連項目 [オフィシャルホームページ](#)

CSR理念体系

大和ハウスグループの理念体系は、企業理念（社是）、経営ビジョン、社員憲章の3つで構成されています。その理念体系をもとにCSR指針を策定しています。



企業理念 (社是)

- 一. 事業を通じて人を育てること
- 一. 企業の前進は先づ従業員の生活環境の確立に直結すること
- 一. 近代化設備と良心的にして誠意にもとづく
労^{ろう}働^{どう}の生んだ商品は社会全般に貢献すること
- 一. 我々の企業は
我々役職員全員の糸乱れざる団結と
たゆまざる努力によってのみ発展すること
- 一. 我々は相互に信頼し協力すると共に
常に深き反省と責任を重んじ
積極的相互批判を通じて
せいせい せいせい せいせい
生々^{せいせい}発展への大道^{だいどう}を邁^{まい}往^{おう}すること

大和ハウスグループ
経営ビジョン

心を、つなごう

私たちは
「人・街・暮らしの価値共創グループ」として、
お客様と共に
新たな価値を創り、活かし、高め、
人が心豊かに生きる社会の実現を目指します。
そして、お客様一人ひとりとの絆を大切に、
生涯にわたり
喜びを分かち合えるパートナーとなって、
永遠の信頼を育みます。

大和ライフネクスト
経営ビジョン

私たちは
人・街・暮らしを元気にします。
エンパシー能力を最大限発揮し
お客さまの一步先を行くサービスを
一生涯にわたり提供していきます。

社員憲章

私たちは、
「人・街・暮らしの価値共創グループ」の
社員として

- 一. 品質、技術、情報力の向上に努め、
環境に配慮した安全で確かな商品、
安らぎとくつろぎの空間を提供します。
[企業の視点]
- 一. 誠意をもってお客様と向き合い、
感動と喜びを分かち合います。
[お客様の視点]
- 一. 社会規範に基づく公明正大な行動により、
社会的評価を高め、企業価値の向上に努めます。
[株主の視点]
- 一. 感謝の気持ちを忘れず、公正であることに努め、
取引先と共に成長・発展を図ります。
[取引先の視点]
- 一. 仕事を通じて自らの成長と幸せを追求します。
[社員の視点]
- 一. 「共創共生」を基本姿勢に、
心豊かに生きる暮らしと社会の実現を
目指します。
[社会の視点]

大和ハウスグループCSR指針

社会性・環境性・経済性の3つの側面から、バランスのとれた事業活動を意識するとともに、ステークホルダー（利害関係者）と誠実に向き合い、企業市民として社会の要請に応え続ける。

1. 独自技術・ノウハウにより事業を通じて社会に貢献する。
2. ステークホルダー（利害関係者）との関わりや対話を通じて当社に対する要請を理解し、企業市民としてそれに応えるよう努める。
3. 企業倫理・人権・コンプライアンスの確立に努める。

共に創る。共に生きる。

私たち大和ハウスグループは、
事業を通じて社会と共にあること、
そして商品やサービスを通じ、暮らす人と共にあること。
この「共創共生」の姿勢を持ち続け、
誠実に社会と向き合うことが大切であると考えています。

CSRを推進する組織について

CSR推進組織と自主組織「環境奉行」

当社では、本社総務部内にCSR推進担当を任命しています。大和ハウス工業CSR推進部と連携し、CSR推進の方針や諸施策に則り、社内でのCSRに関する意識向上や環境負荷削減、ボランティア活動などを推進しています。

また各事業所に地域での環境活動を推進する「環境奉行」を若手社員を中心に自主的に組織して、清掃ボランティア活動などに取り組んでいます。



地域清掃ボランティア活動

大和ハウスグループCSR自己評価指標の6つの視点

CSR自己評価指標は、重視する6つの視点に立ち、大和ハウスグループのCSR活動の成果を測定し、改善し続けるために2006年度より導入しています。



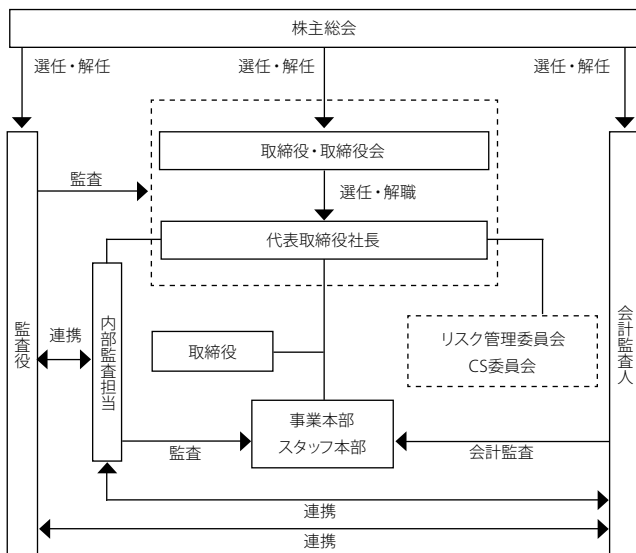
コーポレートガバナンスについて

コーポレートガバナンスの推進

当社は、経営の透明性、健全性、遵法性の確保のために、迅速かつ適正な意思決定を図る経営体制の確立、適正な監査体制を構築しています。

また、重要事項の報告、推進、フォローを行う経営会議の実施やリスク管理体制の整備のほか、リスク事例を検証し、全体的に改善を行うためにリスク管理委員会を設置しています。内部監査体制については、監査担当を社長直下に設置し、監査役と連携して内部監査を毎年実施しています。

[コーポレートガバナンス体制]



現地・現場・現物 内部監査担当による現場確認実施

会社方針として掲げている「現地・現場・現物」の三現主義に沿って、内部監査担当による内部監査についてもより現場に近い実務レベルで業務執行状況を確認し、リスクの顕在化の有無や、個人情報保護マネジメントシステムの運用状況の確認等を実施しています。これは、当社の営業拠点や部門の監査だけでなく、当社管理マンションにも対象を広げているもので、監査担当と監査役が連携し、年間約200棟に監査を行っています。

コンプライアンス、リスクマネジメントについて

リスクマネジメント体制

当社は、各部門長をリスク管理責任者とし、各部門において継続的にリスクを監視するとともに、他社で発生した重大な不祥事・事故についても、すみやかに周知し、必要な教育を実施しています。

また、リスク管理委員会を設置し、全社的に顕在化しているリスクに対する改善活動に取り組んでいます。

個人情報保護については、個人情報保護マネジメントシステムを構築し、個人情報保護管理者、個人情報保護監査責任者等を設置して、適切な取り扱いの運用を進めています。

コンプライアンス研修実施・プライバシーマークの継続

当社の事業に関連する法令等の理解、遵守のため、コンプライアンス研修を全従業員に対して毎年実施しています。

また、個人情報保護の教育は年2回実施しており、従業員の意識を継続して高く持つことで、個人情報漏洩事故防止に努めています。

さらに、当社ではマンションなどにお住まいのお客さまの個人情報を多く取り扱うことを自覚し、2004年に業界で先駆けてプライバシーマークの認定を取得しました。なお、現在も継続して認定を更新しています。



プライバシーマーク

社会との共創共生

事業を通じた社会への貢献について

「3つの元気」で良質な住宅ストックを創造し、 人・街・暮らしを豊かにする

全国のマンションストック数が約580万戸となる中、マンションにおける「2つの古い」の問題が大きな課題となっています。一つは建物の老朽化、もう一つは住む人の高齢化です。私たちは良質な管理サービスを通じて、建物を元気にし、そこに住む人を元気にし、そこで働く人を元気にする、この「3つの元気」を通じて良質な住宅ストックを実現し、人々のコミュニティ形成を通じて、豊かな暮らしと社会の実現に貢献していきます。

訪問看護・訪問介護事業を通じ、 安心して暮らせる社会を実現する

当社では2000年より、訪問看護・訪問介護などの在宅総合ケアサービス事業に取り組んでいます。高齢化社会が進んでいく中で、ご自宅で安心してケアサービスが受けられるよう、きめ細かなサービスをご提供しています。そのサービス内容が評価され、2007年東京都初の特別事業所加算認定を取得しました。

また2011年からは高齢者向け住宅の紹介斡旋サービスも行っています。



訪問看護・介護ステーション シーエルポート世田谷

地域社会における社会貢献について

防災イベントで地域コミュニティ形成を支援

NPO法人プラスアーツとの共催イベント「イザ!カエルキャラバン!」は子どもたちを対象とした遊びながら防災を学べるイベントです。当社が管理するマンションの住民と近隣の住民とが参加し、おもちゃのバザールやさまざまな防災に関するゲームに参加することで、消火器の使い方、毛布を担架に利用する方法、イザという時の持ち出し備品などを大人も子どもも楽しみながら学びます。これまで埼玉県川口市をはじめ数箇所で開催実績があり、今後も継続して行う予定です。



イザ!カエルキャラバン! 遊びながら防災知識を身に付ける

[関連項目](#) [イザ!カエルキャラバン in 晴海](#)

従業員全員がAED講習、認知症サポーター講習を受講

当社では入社時に、AEDを使用した救急救命講習と認知症サポーター研修を受講します。これは管理建物の中のみではなく、街中であっても、いつでも当社の社員が救命行為を行えるようにするためです。

またマンションなどにお住まいのお客さまにはご家族が認知症を発症されている方もいらっしゃいます。そのようなお客さまにも適切な対応ができるよう全員が認知症サポーターとしての訓練を受けています。



AEDを用いた救急救命講習を実施

お客さまとの共創共生

お客さま満足度向上にむけた取り組み

CS（お客さま満足）委員会の設置

当社では社長を委員長とし、取締役、各部門長を委員としたCS委員会を設置し、全社でお客さま満足の向上に向けた取り組みを行っています。毎月の委員会では、お客さまを対象に実施した満足度調査の結果を元に、改善策の決定と、それまでの対応策の成果を共有することでお客さま満足向上のためのPDCAが機能しています。

品質への取り組み

品質の見える化への取り組み ～クオリティサポーターシステム

当社の管理サービスの特徴は現場が点在していることです。また管理員が一人で勤務する現場も多いため、各現場の品質確認や各々のノウハウをどう水平展開するかが課題です。当社ではクオリティサポーターと呼ばれる巡回員を組織し各現場を実際に訪ね、品質確認を行うとともに、管理員の悩みや相談にも応じています。高品質なサービスを提供し続けるためにできること、それを常に考えています。



クオリティサポーターが現地を巡回し、品質管理の向上に努めています

お客さまとのリレーションシップ

初めての理事長でも安心していただくために ～理事長セミナーを開催

管理組合理事会の役員は住民の方が順番に担当しているというマンションも多くあります。すべての方がはじめから、理事長の役割を十分に理解している訳ではないのが実情で、理事長になって不安を感じる方もいらっしゃいます。当社では理事長になられた方を対象に、毎月理事長セミナーを開催しています。セミナーでは研修センターを利用し、マンション設備の基礎知識を学んだり、他のマンションの理事長様との情報交換会によってマンションでの課題やその解決方法などを情報共有していただきます。

さまざまな視点から理事長の不安を取り除き長期にわたってサポートしています。

取引先との共創共生

調達先との関係

共力会社会の運営

当社の安全衛生協議会組織として「共力会社会」を設置し、安全活動、品質向上活動を中心に運営しています。「共力会社会」では、当社と各協力会社の情報を共有するため「パートナー通信」を発行し、さまざまなテーマで部会活動を活発に行うなど、新しいパートナーシップの構築を目指した取り組みを行っています。

また、大和ハウスグループ共通の取引先アンケートを実施し、各協力会社と関わるうえでの当社の問題点を顕在化するとともに、クリーンな企業体質の醸成に努めています。



パートナー通信

作業環境の労働安全

安全パトロールの実施

当社では、工事、清掃、点検等の現場の安全管理のため、協力会社と共に安全パトロールを実施しています。

また、現場の安全管理に加え、「共力会社会」のマナー部会による確認も行い、作業員のマナーや、品質レベルのアップを目指した取り組みも行っています。これらの実施状況については、「共力会社会」の安全大会で発表し、当社の従業員のみならず、協力会社も同じレベルで安全管理の意識を持つような取り組みを行っています。



安全パトロールの様子

従業員との共創共生

人財育成

教育研修へのこだわり

業界初の職業訓練校（東京都、大阪府）に指定された研修センター、2年間におよぶマンション管理員の入社時研修など、高品質なマンション管理サービスをご提供するための研修プログラムを組んでいます。

また、新入社員研修、階層別研修の実施や、マンション管理担当者が自主的に参加するスキルアップ研修など、目的に応じた研修を実施し、建物管理のプロとしての専門性の高い教育を行うなどの人財育成を行っています。

2012年11月には職業能力関係優良事業所として厚生労働大臣表彰を受けました。

人権尊重

人権啓発研修の実施

全従業員に対する人権啓発研修のほか、管理職を対象としたセクハラ・パワハラ研修を実施するなど、階層別、目的別の研修を実施し、大和ハウスグループの行動指針に従った行動を全役職員がとれるようにしています。

また、大和ハウスグループの行動指針・ケース事例の読み合わせを行う取り組みを各部門で行っており、意識の徹底を図っています。

健康への配慮

定期健康診断、産業医面談の実施

2011年度の定期健康診断の受診率は95.1%（深夜業健康診断では受診率98%を達成）となっており、今後も100%受診を目指して社員の健康保持や促進の対策をしていきます。

産業医面談は、希望者のみでなく一定基準以上の超過勤務が認められる従業員全員に面談の案内を行っています。

また、産業医の訪問日に併せて健康相談も行っており、毎月実施日を従業員に周知し、健康状態などについてよりよく知るための機会を設けています。

雇用について

障がい者雇用の推進

当社では、ダイバーシティの発想を取り入れ従来より障がい者雇用に積極的に行ってきましたが、それぞれの障がい者特性に配慮した職場環境の整備や適切な雇用管理を目指し、大和ライフプラス株式会社を設立し、特例子会社の認定を受けました。全従業員に占める障がい者雇用率は2.0%（2012年7月1日現在）となっています。

また、「精神障がいを持つ方の雇用に先駆的に取り組む企業」として、外部機関主催の講演依頼を受けるなど、障がい者雇用への関心を広げるきっかけとなる活動を今後も進めていきます。

大和ライフネクスト株式会社 www.daiwalifenext.co.jp/

東京都港区赤坂五丁目1番33号 〒107-0052 Tel 03-5549-7111(代表)

「エンドレスハート」は、大和ハウスグループの経営のシンボルであり、日本およびその他の国における登録商標または商標です。
© Copyright 2012 DAIWA HOUSE INDUSTRY CO., LTD. All rights reserved.