

お客さまとの 共創共生

長期優良住宅の割合
(住宅事業)

84.0%



再受注率
(集合住宅事業)

44.5%



担当役員メッセージ 067

高品質な商品の提供 071

お客さまとの適切なコミュニケーション 076

長期にわたる信頼獲得に向けた取り組み 079

社会課題を解決する事業・持続可能な消費 080



取締役専務執行役員
営業本部長

藤谷 修

お客さまに対して常に誠実に向き合いつつ、
良質な商品とサービスの提供に努めてまいります。

担当役員メッセージ

すべての事業に通じる「戸建ての心」

当社グループは、創業以来、すべてのお客さまに対して誠実に向き合うことを重視し、質の高い商品およびサービスの提供に努めてまいりました。これによって、お客さまのご期待に応えることで信頼を築くことを何よりも大切にしています。

その原点をたどると、創業者・石橋信夫が遺した「戸建ての心」に行き着きます。1959(昭和34)年のこと、戦後のベビーブームにおいて、家族の数の急激な増加を背景に「住宅が手狭でこどもの勉強

部屋を確保できない」という声に応えて、プレハブ住宅の原点といえる「ミゼットハウス」を開発しました。建築に要する時間がわずか3時間、価格も11万円程度と、いずれも当時の常識をくつがえす画期的なものでした。発売当初、業界では「売れるはずがない」と言われながらも、多くの家庭に受け入れられ、爆発的なヒット商品となったのです。

以来、当社グループは、プレハブ住宅の発展に尽力してきました。注文住宅として好評の「xevoΣ(ジーヴォシグマ)」にしても、「ミゼットハウス」における「住宅の工業化」を出発点に、技術開発を重ねてきた結果として誕生したものです。

そして、戸建住宅で培った建築技術は店舗や仮設住宅などで応用



され、時代ごとの社会課題の解決に貢献してきました。さらに近年、当社グループは大規模な複合開発施設や物流施設などを多数手がけています。こうしたプロジェクトにおいても「戸建ての心」を大切に、地域社会の発展に役立つことを念頭にいた事業を心がけております。

時代の変化を先読みしてお客さまが困っていることを解決していく

石橋相談役の精神は、私自身が手がけてきた流通店舗事業においても、深く根付いています。昭和50年代の初頭、石橋相談役は、日本のモータリゼーション(自動車の普及)をいち早く察知し、ロードサイド店の流行を予測しました。そのなかで、当社の営業担当は「戸建ての心」を基本にして土地オーナーの方々との信頼関係を築いてきました。

そして、全国各地の土地情報に精通したことで、ロードサイド・ビジネスにおける用地確保から店舗の建築、さらにはお客さまのビジネスのサポートに従事するようになったのです。また、土地オーナーさまに限らず、テナントのお客さま、店舗で働く従業員の方々、店舗周辺の住民の皆さまもまたお客さまであるという思いから、それぞれの課題に応えてまいりました。

自社の売上げだけを追いかけるのではなく、お客さまが困っていることは何かをしっかりとらえ、それを解決する手段を考えて提案する。この企業姿勢は創業以来変わることがなく、これからも変わることはありません。

長期にわたる信頼獲得に向けた取り組みを重視

「第5次中期経営計画」においても、冒頭で述べました通り、当社グループは、お客さまに対して誠実に向き合うことを心がけ、良質な商品とサービスの提供に努めることで、お客さまの満足と信頼を得るために尽力してまいりました。しかしながら、戸建住宅および賃貸共同住宅における建築基準に関する不適合等の問題が生じております。お客さまに対して、最も大切な信頼を損ねる事態となりましたことを、深くおわび申し上げます。問題に対して、外部調査委員会の調査結果をふまえ、原因を直視するとともに、全社的な対応を進めてまいります。

私どもは商品・サービスの提供とともに、お客さまとの適切なコミュニケーション、そして長期にわたる信頼獲得に向けた取り組みを重視してきました。特に後者について、建物などを引渡した時点でお客さまとの関係を終えるのではなく、むしろその後のリレーシ

ョンを重視しております。

建物を建てる前も建てた後も、お客さまの立場にたった営業に徹する。これによって、揺るぎない信頼関係を築くことで、新たにご用命をいただく起点となっているほか、新たなお客さまを紹介していただくきっかけともなっています。

例えば、集合住宅事業においては、「再受注率の増減」は2018年の実績が44.5%と、前年の39.5%を上回る高い数字を示しています。この理由として、集合住宅の計画立案にあたって、土地オーナーさまの課題の解消に努めているほか、建てた後も営業担当者が1棟1棟を満室にするために尽力するなど、あくまで土地オーナーさまの立場での取り組みが挙げられます。「何をしたら儲かるか」という発想で事に当たるな。どういう商品が、どういう事業が世の中のためになるか考えろ」という創業者精神を愚直に守っていることが、お客さまからの信頼獲得につながっています。

「長い目で見てよかった」のお声をいただける事業の追求

長期にわたる信頼獲得に向けた取り組みは、私が手がけてきた流通店舗事業でも同様です。土地オーナーさまはもちろんのこと、テナント企業さまもまた大切なお客さまととらえ、お役に立つことを心がけてきました。例えば、当社グループの「LOC(ロック)システム」は、土地の可能性を十分に引き出し、適切な活用方法を提案する仕組みとしてたいへん好評です。

このシステムは、不動産の有効活用を希望される土地オーナーさま(Land Owner)と、新たな事業展開のための拠点を探しておられる企業さま(Company)の双方のニーズにお応えするものです。不動産を貸す方、借りる方の両方から、「長い目で見てよかった」とおっしゃっていただくことが、私どもの何よりの喜びとなっています。そして、流通店舗事業が4,000億円を超える規模となった現在においても、お客さまとの信頼関係を第一に事業を進めております。

そして、これからの時代に向けて、お客さまとの「共創共生」を確実に進めていくためには、社会の変化に対応した新技術の開発や新規事業の創出が欠かせません。当社グループでは、社会課題を解決していくため、研究・開発や商品の開発を積極的に展開しています。

「第5次中期経営計画」における具体的な成果としては、共働き世帯の増加に対応した「家事シェアハウス」をはじめ、キャッシュレス決済を見据えた端末、労働力人口の減少に対応したロボットなど、さまざまな社会課題に対応したものを開発してきました。今後も継続して開発を進めて、世の中に役立つ商品を生み出していく考えです。

お客さまとの共創共生

これからも「夢」をお届けできる企業を目指して

「第6次中期経営計画」におきましては、長期にわたる信頼獲得に向けた取り組みのいずれかの一環として、お客さまの資産の付加価値向上に対する貢献という観点から、住宅のストックビジネスである「リブネス事業」を重点テーマに据えています。これまで当社グループを通じて建てていただいた戸建住宅や集合住宅、店舗、その他各種施設について、未来への責任を果たすべく、街と住まいの「再耕」に取り組んでまいります。

そのなかでも、当社グループがこれまでに多数手がけてきた郊外型戸建住宅団地の「再耕」は、お客さまとの約束を守り続けるという方針にとって、きわめて重要な課題の一つと認識しています。住民の方々が高齢になっている現在、住宅団地が活気を失いつつある現状を見逃すわけにはまいりません。

そして、過去にさまざまな建物の提供を通じて、お客さまに「夢」を伝えてきた責任をふまえて、数十年を経たこれからも「夢」をお届けすることが企業としての使命であると考えます。お客さまが末永く安全・安心かつ快適に暮らせる環境を提供するとともに、新たに住みたいと思うお客さまを一人でも多く呼び込むことのできる、魅力的な建物・まちづくりを実現していきたいと考えております。そのため、当社グループの総力を結集して「リブネス事業」を成功に導くとともに、事業を通じた社会課題の解決を目指してまいります。

社会課題の解決に応える新規事業の創出を目指していきます

また、「第5次中期経営計画」で取り組んできた社会課題を解決する新技術の開発や新規事業の創出に関して、当社グループにおけるイノベーション体制の構築に向けた取り組みを加速させていく考えです。すでに大阪工業大学や大阪商工会議所と連携して、オープンイノベーションのプログラムを開催しています。また、当社Webサイトを通じて、社会的な課題解決に資する事業テーマに対する提案を募集する試みも実施しています。

加えて、大手企業とのアライアンスや大学の知見を活かしたアイデアの創出にも注力しており、当社グループの枠を超えて、外部パートナーを交えて革新的な事業の創出を目指していきます。

このほか「第6次中期経営計画」では、お客さまと長期の信頼関係を構築するとともに、新たなお客さまとの出会いにつながるコーポレートブランドの確立を重要課題として挙げています。特に創業者精神をはじめ、社是や経営ビジョンを当社グループの全役職員が共有し、お客さまと接するなかで言動を通じて発信していくことが欠かせません。そのためのコーポレートコミュニケーションの強化に向けて注力していく考えです。

当社グループは、2021年までの3年間でグループ連結売上高4兆5,500億円を目指すなか、その根本はあくまで創業者精神、そして一人ひとりのお客さまを大切にする「戸建での心」であります。そして、常に世の中の役に立つ事業を追求していくなかで、お客さまとの信頼関係の構築に引き続き邁進してまいります。

社会性中期計画(2016～2018年度)における考え方と成果

社会的課題

日本における住宅や建築物の役割を考える際、社会的な課題の一つとして自然災害の脅威からお客さまの人命や財産をどう守るかという点が挙げられます。大規模な地震をはじめとして台風や大雪など世界でも有数の自然災害大国であることから、建物の安全・安心を追求することが欠かせません。特に近年は集中豪雨など気候変動による異常気象が増加しており、従来以上に建物の引渡し後を見越した対策が必要となっています。

あわせて、日本においては少子高齢化やそれに伴う人口や世帯の減少、都市への一極集中と地方の過疎化、空き家の増加などが問題視されています。お客さまのライフスタイルの変化を的確に把握し、時代の先を見据えた住まいのあり方を提案していくことが欠かせません。

このほか、建物の長寿命化や省エネルギー、まちづくりという観点からみた地域の特性に応じた住まい等、社会的課題は数多く存在します。このように事業と社会的課題の関係をふまえたうえで、これからの住まいや建築物を考えていく必要があります。

当社グループのリスク・機会とその対応

住宅をはじめとする建物は、お客さまのご要望に応じたオーダーメイドが基本であり、その点において「これで完璧」ということはなく、常により良い商品、サービスの提供を心がける必要があります。このことが事業におけるリスクの一つであると共に、継続した努力が新たな事業機会を生むきっかけともなります。

また、時代と共にお客さまのニーズは変わっていくため、時代の先を見据えた事業活動が欠かせません。少子高齢化の社会においては、ライフスタイルが大きく変わり、それと共に住まいに求めるものも変わることが想定されるため、変化への対応を誤るとリスクが生じる恐れがあります。当社グループは現状の課題に真摯に対応すると同時に、中長期の視点から住まいや建物に対する課題にも積極的に取り組んでいく考えです。

さらには今後、事業のグローバル化が加速するなかで、海外における商品やサービスをどう提供していくかもまた大きな課題といえます。この点についても、リスクと機会を的確に見定めて、例えば引き渡し後の物件の管理・維持を徹底する等、国内と変わることのない「日本品質」の提供を通じて、お客さまの期待に応えてまいります。

社会性長期ビジョン【お客さま】

私たちは、誰に対しても誠実に向き合うことを心掛けるとともに、良質な商品やサービスの提供に努め、常にお客さまの満足と信頼を得るために最善を尽くします。

中期CSR計画の成果 (CSR自己評価指標の実績から)

【重要課題】

高品質な商品の提供 P071~076

住宅事業全体のなかで「長期優良住宅が占める割合」について、2018年度目標を90%以上としています。これに対して、実績は84.0%となりました。また、「引渡し後1年以内無償アフター発生指数」に関しては、集合住宅、建築、流通のいずれの事業部門でも目標を達成しました。

個別指標(抜粋)	実績	2018年度目標
長期優良住宅の割合(住宅事業)	84.0%	90%以上

■ 長期優良住宅の割合(住宅事業)



【重要課題】

お客さまとの適切なコミュニケーション P076~078

当社では新入社員への基礎研修をはじめさまざまな研修を実施しておりますが、お客さまとのコミュニケーション向上に向けたスキルアップに関して、各事業部門でも独自の研修をしています。「新入社員研修の参加率」は、住宅事業・集合住宅事業ともに昨年度に続き100%であり、2018年度目標を達成しました。今後は他の研

修においても各種研修の参加率の向上に取り組む予定です。このほか、住宅事業における「1ヵ月アンケートでの施工中、契約後対応における満足度」では、2018年度目標を80%以上としたのに対して、実績は68.5%となりました。引き続き、満足度の向上に取り組めます。

個別指標(抜粋)	実績	2018年度目標
新入社員研修の参加率(住宅事業、集合住宅事業)	100%	100%
階層別研修および地区セミナーへの社員参加率(建築事業)	80.3%	95%

【最重要課題】

長期にわたる信頼獲得に向けた取り組み P079~080

住宅事業における「10年点検アンケートの総合満足度」で、2018年度目標を100%としたのに対して、実績は96.4%でした。また、集合住宅事業における「再受注率」は、2018年度目標を20%以上に対して、実績は44.5%と、昨年(39.5%)に続き高い数字を示しています。今後もお客さまから長期にわたる信頼を獲得できるように努めてまいります。

個別指標(抜粋)	実績	2018年度目標
再受注率(集合住宅事業)	44.5%	20%以上

■ 再受注率(集合住宅事業)



第6次中期経営計画へ

社会性中期計画 エンドレス ソーシャル プログラム 2021	
主な重要課題	主なKGI経営目標指標(2021年度目標)
社会課題の解決に資するイノベーション体制の構築	社会課題解決に資する新規事業・研究・開発に関するイノベーション創出の協業数 2018年度をベンチマークに量・質の高水準を維持
コーポレートコミュニケーションの強化 (対生活者(将来の顧客))	インターブランド社 Japan's Best Domestic Brand /ブランド価値金額 1,000百万USD 日経企業イメージ調査 ①好感度(一般個人) 70% ②一流評価(ビジネスパーソン) 90%
顧客長期リレーション対応の促進	顧客基盤を活かした受注率 70% ※住宅: 紹介販売率

進めています。BIMを構築することにより、建物の3次元データを活用してお客さまとの合意形成をスムーズにし、また建物情報の一元化により設計変更等の情報のリアルタイム共有、図面間の整合性を確保するなど、お客さまの求める品質の確保に寄与します。

品質検査システム「D-Doc(ディー・ドック)」の運用

タブレット端末(携帯型情報端末)、スマートフォンを用いての、工事現場での検査結果の即時登録・情報共有、検査業務の合理化、多重チェックの迅速化を実現する「D-Doc」を全国運用し、品質検査の効率化、強化、品質向上を図っています。

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で、自動化・合理化・ロボット化を推進し、徹底した品質の均一化によって、部材加工から組み立てまでを一貫生産しています。全国の工場と本社の生産購買部門では、国際標準化機構の品質マネジメントシステム「ISO9001」の認証を取得しています。生産部門では「品質マネジメントシステム」を、製品品質の向上および安定化への改善活動を継続的に行うためのツールとして役立てています。

なお、運用にあたっては外部審査機関による監査を受けており、製品・サービスの品質と安全性を確保しています。

住宅商品の安全に関する基準

日本は、地震、火山活動が活発な環太平洋変動帯に位置し、世界の0.25%という少ない国土面積に対して、マグニチュード6.0以上地震の発生回数の割合は、全世界の18.5%と極めて高いものとなっています。近い将来、発生の切迫性が指摘されている大規模地震として、南海トラフ巨大地震、首都直下地震などがあります。これらの大規模地震だけでなく、日本では地震は全国どこでも起こる可能性があります。(内閣府:「日本の災害対策」2015年)

建築基準法では地震に対する構造躯体の倒壊、崩壊などのしにくさを「極めて稀に(数百年に一度程度)発生する地震による力(建築基準法施行令第88条第3項に定めるもの)」に対して倒壊、崩壊などしない程度」と定めています。これは日本で建築物を建設するうえで構造の安定に関する最低基準となります。さらに「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づき運用開始された住宅性能表示制度において、構造躯体の倒壊、崩壊などのしにくさを耐震等級1~3で定めています。耐震等級1は建築基準法と同じ「極めて稀に(数百年に一度程度)発生する地震による力に対して倒壊、崩壊などしない程度」とし、耐震等級2は「耐震等級1の1.25倍の力に対して倒壊、崩壊等しない程度」、耐震等級3は「耐震等級1の1.5倍の力に対して倒壊、崩壊等しない程度」と定めています。

当社の住宅商品 xevoΣ では耐震等級3を標準^(※1)とし2014年に発売しました。さらに2019年には新たにオプション仕様として巨大地震時の建物の揺れを最大1/2^(※2)に低減し内外装の損傷を抑える xevoΣ s+ (シグマエスプラス) を開発。xevoΣ s+ は建築基

準法レベルの力の2.0倍(耐震等級3の1.3倍)の強度をもつ構造躯体に強化(1階のみ)^(※3)しています。

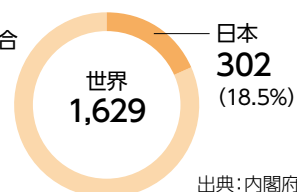
※1 建設地やプラン条件によりプラン変更が必要な場合があります。

※2 耐震等級3の xevoΣ との比較。

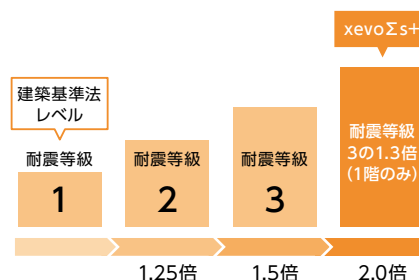
※3 1階のみ数百年に一度程度発生する地震による力に対する必要性能の2.0倍(耐震等級3の1.3倍)を想定しています。

世界の災害に占める日本の災害の割合

マグニチュード6.0以上の地震発生回数
(2004年~2013年)



建築基準法レベルの力の2.0倍の強度をもつ構造躯体を開発



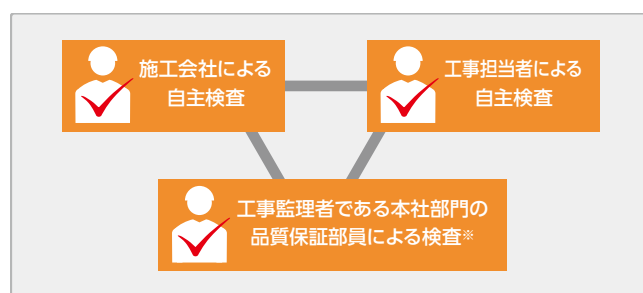
主な取り組み

商品の安全衛生への影響評価

住宅系(戸建住宅・集合住宅事業)

日本では建築基準法などによって建物の安全性について厳格な基準が設けられており、建物の所有者、使用者(消費者)の安全・安心が守られています。建築基準法などを遵守したうえで、当社では施工品質においてお客さまに安全で安心な建物を提供するため、施工会社と工事担当者による自主検査に加え、事故ゼロを目標として、工事監理者の立場から品質保証部の検査による「トリプルチェック体制」で検査に合格した建物を引渡ししています。

トリプルチェック体制 概念図



※品質保証部員による検査: 現物検査は竣工検査を必須とし、さらに他工程より一つの工程を選んで実施します。また、すべての品質記録を確認しています。
工事監理者として設計図との照合、法令に基づく許認可の状況に加えて、工程内検査の実施を通じて設計・施工プロセスの監視を実施しています。

建築系(流通店舗・建築事業)

良品をお客さまに引渡しするには、各工程での品質を管理することが大切です。当社では、お客さまに安全で安心な建物を提供するため施工店・工事担当者による自主検査に加え、意匠・構造・設備・品質保証に関わる担当者が現場立会い検査を実施し、事故ゼロを目標として、監理者として品質チェックを実施しています。

戸建住宅・賃貸住宅における 建築基準に関する不適合等について

2019年4月12日、5月13日、6月18日付のニュースリリースでお知らせしましたが、当社が建設した戸建住宅・賃貸住宅の一部の建物において、建築基準に関する不適合等があったことが判明しました。

【判明した不適合等の概要】

(1) 独立基礎^{※1}の不適合

当社が2001年から2015年にかけて供給した戸建住宅・賃貸住宅の一部において、建物を支える基礎のうち独立基礎と呼ばれる基礎の仕様が、建築基準法に基づき予め型式適合認定^{※2}を受け、型式部材等製造者認証^{※3}（以下、型式適合認定と併せ、単に「型式適合認定」と言います）を取得した仕様と異なる寸法で施工されていました（対象棟数：3,763棟）。

※1 建物の外周部分の基礎（連続布基礎）と連結せず、独立して設置される基礎

※2 建築基準法に基づく業務で、標準的な仕様書で建設されるプレハブ住宅などの型式について、一定の建築基準に適合していることを予め審査し、認定するもの。

※3 型式適合認定を受けた部材等の製造者について、その部材等を適切な品質管理のもと認定型式通りに製造できる者であるかどうかを審査し、認証するもの

(2) L字型受柱の不適合

当社が2001年から2008年にかけて供給した賃貸共同住宅の一部において採用していた2階外部片廊下を支えるL字型受柱の仕様について、型式適合認定を取得していなかったにもかかわらず、型式適合認定を取得しているものとして、簡略化した確認申請手続きを行っていました（対象棟数：192棟）。

(3) L字型受柱の防火基準に関する不適合

上記(2)に記載の不備のある建物のうち主要構造部を準耐火構造として建築する必要のある建物について、当該L字型受柱の部分につき防火基準に適合しないおそれがあるものが存在しました（対象棟数：77棟）。

なお、型式適合認定を取得している仕様で建物を建築する場合、建築確認申請手続きを簡略化することができますが、型式適合認定を取得している仕様から少しでも外れている場合は一般的な建築確認申請手続きが必要となります。

上記の不適合のうち、(1)独立基礎の不適合、及び(2)L字型受柱の不適合については、一般の確認申請手続きを行うべきところ、簡略化した建築確認申請手続きを行ったものであり（2019年6月末現在）建物の安全性に直接影響するものではありません。これらの該当物件については、社内及び第三者機関における安全性に関する再評価を実施しております。

なお、上記不適合の(3)L字型受柱の防火基準に関する不適合については、防火安全性を確保するための補修工事が全件完了しております。

【外部調査委員会について】

当社は不適合の問題に関して、より客観的な調査が必要との判断から、2019年4月26日に外部調査委員会を設置し、不適合に関する事実関係の調査、発生原因の分析及び再発防止策の提言等を委嘱しました。そして最終報告として、2019年6月17日、調査報告書を受領いたしました。

外部調査委員会による調査の概要は以下の通りです。

1) 外部調査委員会の構成

委員長：桑野 幸徳 社外監査役
（大和ハウス工業株式会社 社外監査役（独立役員））

委員：長谷川 健 弁護士
（加藤・西田・長谷川法律事務所代表）

委員：渡辺 徹 弁護士
（北浜法律事務所 パートナー（共同経営者））

2) 調査期間

2019年4月26日～2019年6月17日

3) 調査の方法

- ・当社の不適合対策本部等の調査結果・調査資料の利用
- ・当社の設計要項、各種図面、社内規定、社内通達等の精査
- ・関係者（144名）に対する調査票による調査
- ・関係者（28名）に対するヒアリングの実施
- ・CADシステムを使用した設計業務等に関する現地調査

4) 調査結果の概要

i) 確認された主な事実

1. 時期

2000年6月1日より改正建築基準法が施行され、型式適合認定・型式部材等製造者認証制度が導入。当社も型式適合認定・型式部材等製造者認証の制度を2000年12月より運用を開始した。

2. 独立基礎

- ・型式適合認定制度導入以前から、高さ620mm以外の高さの独立基礎も便宜上使用されていた。
- ・各事業所の設計責任者は、高さ620mm以外の高さの独立基礎が型式適合認定を取得していると誤信したまま建築確認申請を行っていた。

3. L字型受柱

- ・型式適合認定制度を導入する以前から、関東エリアにおいて賃貸共同住宅の居住空間を少しでも多くとりたいという顧客の要望に応えるため、2階外部片廊下を支える独立柱の代わりにL字型受柱を採用することがあった。
- ・関東エリアの事業所の設計者は、型式適合認定制度導入以前から採用していたL字型受柱については型式適合認定を取得しているものと誤信し、建築確認申請を行っていた。

4. 防火基準に関する不適合

- ・L字型受柱を採用した建物は、一般的な建築確認申請を

行い、L字型受柱について耐火被覆による防耐火処置を講ずることが建築基準法等の防火基準に照らして必要か否かを指定確認検査機関等の厳重な審査・チェックを受けるべきであった。しかし、型式適合認定を取得しているものとして建築確認申請をしたため、その必要な防火に関する審査・チェックを経ないまま、建築基準法等の防火基準に不適合のおそれがある建物が建築されることとなった。

ii) 原因分析

1. 法令遵守体制の運用上の問題

型式適合認定制度の運用を開始した当時、一応の法令遵守体制を構築していたものの、その法令遵守体制の実際の運用において、型式適合認定制度を設計者全員に理解させるという大事な目的を達成するための効果的な運用がなされなかった。また、設計者も独立基礎及びL字型受柱の設計に際して、大和ハウス工業が同制度に基づき取得した仕様を正確に理解しないまま設計した。

2. 事業所と本社(商品開発部門及び技術本部)のコミュニケーション不足

各事業所の設計者それぞれが建築士資格を有する専門家であるため、有資格者として独立基礎及びL字型受柱の設計に際して、当社が型式適合認定制度に基づき取得した仕様を正確に理解して設計する必要があったことは当然であるものの、型式適合認定制度について全社的な統括をするべき立場にあった当時の技術本部が、型式適合認定制度の下における建築基準法等の法令に従った申請手続きなどの法令遵守について周知徹底することが出来ずに、結果として個々の設計者に委ねる運用となってしまった。

3. 設計図書作成のプロセスの問題

技術本部が各事業所及び生産業務センターに対して、CADシステムにおける仕様制限の意味・重要性を十分に連絡・説明できていなかった。すなわち、設計図書作成のプロセスにおけるチェック体制を技術本部が周知徹底できていなかった。

iii) 再発防止に向けた提言

1. 全社的な法令遵守体制の再構築
2. 双方向の情報伝達機能の強化
3. 設計図書作成におけるチェック体制の構築

【再発防止策の策定について】

当社では、外部調査委員会による調査報告書を受け、2019年6月18日開催の取締役会において、以下の再発防止に関する基本方針および施策を決定いたしました。

1) 全社的な設計業務に関する法令遵守体制の再構築

- ・型式適合認定制度をはじめとする建築関連法令に関する法令遵守体制の再構築

- ・社長直轄部門として独立した(仮称)法令遵守・品質保証推進本部の設置

2) 型式適合認定制度に関する社内資格制度の導入

- ・型式適合認定制度に関する社内資格制度の導入と設計担当者の適正な配置

3) リスク情報の伝達機能の強化

- ・型式適合認定制度をはじめとする建築関連法令に関するリスク情報を社内に伝達する仕組みの強化

4) 社内監査機能の強化

- ・型式適合認定制度をはじめとする建築関連法令の社内監査体制の強化

5) 事業所の法令遵守状況に対する適正評価

- ・型式適合認定制度をはじめとする建築関連法令の遵守状況について、事業所の業績評価に反映

6) 本社・事業所間の情報共有の強化、教育の再徹底

- ・本社と事業所における情報伝達機能の強化、本社と事業所間のコミュニケーションの強化を図るため、全社に対して改めて法令遵守教育を実施

7) 社内チェック機能の強化

- ・社内の標準的な設計ルール(設計要項)=標準仕様の再整備
- ・型式適合チェック体制を強化する設計プロセスの改善
- ・BIMによる法令適合チェック機能の強化
- ・設計図書の長期保管が可能な仕組みの再構築

【経営責任について】

当社では、2019年6月25日開催の第80期定時株主総会後の取締役会において、中華人民共和国の関連会社の大連大和中盛不動産有限公司において生じた不正ならびに、戸建住宅・賃貸住宅における建築基準に関する不適合問題に対して経営責任および役員の処分を決定しました。(詳細は下記の「関連ページ」をご覧ください。)

当社といたしましては、今後、このような事態を二度と発生させないよう、再発防止に専心してまいります。

関連ページ 当社グループ公式Webサイト ニュースリリース
「外部調査委員会による最終報告に関するお知らせ」(2019年6月18日)
https://www.daiwahouse.com/about/release/house/pdf/release_20190618-3.pdf
「戸建住宅・賃貸共同住宅における建築基準に関する不適合等について原因究明及び再発防止策について」
https://www.daiwahouse.com/about/release/house/pdf/release_20190618-4.pdf
(訂正)「外部調査委員会による最終報告に関するお知らせ」の一部訂正について
https://www.daiwahouse.com/about/release/house/pdf/release_20190619.pdf
当社における経営責任および役員の処分に関する代表取締役の異動・担当変更、人事異動・機構改革についてのお知らせ
https://www.daiwahouse.com/about/release/house/pdf/release_20190625.pdf

※本項目に記載の内容は2019年6月25日現在のもので、最新の情報は当社グループ公式Webサイトのニュースリリースをご覧ください。

お客さまとの共創共生

■住宅の長寿命化に配慮した外張り断熱通気外壁

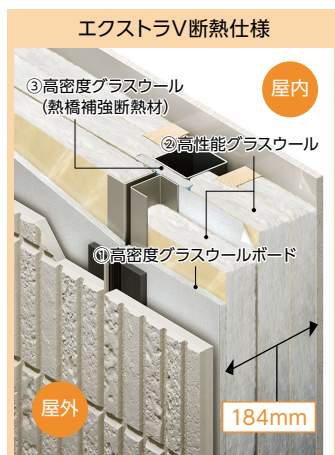
当社では戸建住宅の外壁構造に断熱性・防水性・防露性・耐火性・耐久性に優れた「外張り断熱通気外壁」を開発し、2005年より積極的に採用しています。「外張り断熱通気外壁」を採用することは壁体内の防露性能と防水性能を高め、構造体の劣化を防ぎます。また建物の耐久性能を高めることで安全性を向上し長寿命化を図っています。

建物の安全性に大きく関わる防水性能や防露性能を確保するうえで、一般的には個々の建築現場に依存せざるを得ない施工品質について、工場生産することにより安定品質を確保した当社独自の外壁システムです。2005年の発売以来戸建住宅の外壁構造に100%を目指して順次採用を進め、現在では戸建住宅商品の97% (2018年度実績) を占めています。

「外張り断熱通気外壁」は「二重のバリア」の考え方で構成されています。当社では、防露性能、防水性能それぞれにおいて一般的な建物と同様に一つのバリアで十分な性能を確保できる設計としていますが、フェイルセーフの設計思想(不具合が発生した際にも安全な方向へ制御される設計)によってさらにもう一つのバリア(二重のバリア)を施すことで安全性を高めています。防露においてはまず構造体の内側に防湿層を設け、室内からの湿気が壁体内に浸入することを防ぎます。次に構造体の外側に高密度の繊維系断熱材と通気層を設けることで、万一、室内の湿気が壁体内に浸入しても構造体を冷やさず、速やかに湿気を排出することで壁体内結露の発生リスクを大幅に低減しています。

防水においては壁体内に設けた通気層が雨水の浸入を防ぐ2次防水層としても機能しています。万一、1次防水となる外壁面の防水層が切れ、室外からの雨水が壁体内に浸入しても通気層を通じて外部へ排出することで雨水による漏水リスクを大幅に低減しています(通常の使用の場合)。

このように当社では製品の安全性を確保するために、「工場生産による安定品質」と「二重のバリアの考えを取り入れた部材構成」を採用することにより、万一のリスクに備えた安全で耐久性の高い戸建住宅商品を提供しています。



※ 図は xevo Σ の場合

商品に対するお客さま満足度

当社の基準通りに開発、設計、生産され、施工した商品が良品・高品質なものであり、かつお客さまの満足につながっているか、アンケート等を活用し把握しています。また、調査だけでなく、「お客さまの声」としてお預かりしたデータをCS推進部において分析し、各工程に関連するすべての部署に共有と提言をすることで、改善

へとつながっています。

2018年度のお客さま満足度、商品の品質に関する管理指標の結果は、CSR自己評価指標として進捗を管理するとともに以下に開示しています。

関連ページ P201～202 CSR自己評価指標 2018年度実績 お客さま
「高品質な商品の提供」
「長期にわたる信頼獲得に向けた取り組み」

商品の安全衛生に関する研究

家のなかの急激な温度変化を低減し、ヒートショック*や熱中症を減らす、健康で快適な住環境の研究・開発を進めています。

一般的に、居室向け空調設備として設置されるエアコンの場合、リビングとトイレ等の非居室との温度差は6℃～8℃と激しく、暖かい部屋から寒い部屋に移動した際の急激な温度変化で、血圧や脈拍が急変動し、身体に大きな負担がかかります。特に、高齢者や血圧の高い人にとっては脳卒中などの原因となり、家庭内の死亡事故につながる場合もあります。

お客さまの健康や生命に影響を与える家のなかの温度差を低減するには、全館空調システムが一つの解決方法となります。しかし、そのためには空調機器専用の機械室が必要となり、また、一定の温度で家全体を保つため、より多くのエネルギーを必要とします。

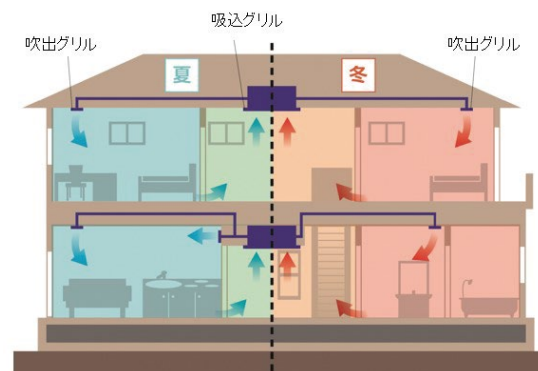
そこで当社では、これらの課題を解決し、ヒートショックの原因となる部屋間の温度差を低減する「フロアセントラル空調システム」を研究・開発しました。

空調機器を各フロアの天井裏に設置することで、空調機器専用の機械室を不要とし、家のなかをより広く利用できるようにしました。

さらに、1階、2階の異なる生活パターンに合わせて、快適な温度運転を行う週間スケジュールタイマーにより、不在時にはひかえめな温度で運転する等、フロアごとの無駄な空調運転を抑えることで、一般的な全館空調システムに比べてエネルギー使用量を約30%削減することができます。

今後も、お客さまがより健康で、快適・省エネルギーな住環境を実現する研究・開発を進めてまいります。

※ 急激な温度変化で、血圧や脈拍の急変動が身体におよぼす影響のこと。



「フロアセントラル空調システム」で一年中快適かつ安全な空調を実現

【重要課題】

お客さまとの適切なコミュニケーション

お客さまの立場に立った環境効率向上の取り組み

日本の温室効果ガス排出量を部門別にみると、家庭部門・業務その他部門が全体の約4割を占め、両部門ではこの四半世紀で約7割も増加しています。また、当社グループのバリューチェーン全体の温室効果ガス排出量をみると、自社以外の間接排出(スコープ3排出量)が98.9%と大半を占めています。特に、長期間使用される住宅や建築物の「居住・使用段階」が約6割を占めています。

そのため、当社グループでは創業100周年となる2055年を見据えた環境長期ビジョン「Challenge ZERO 2055」を策定、ZEHやZEBなど、省エネ・創エネ・蓄エネに配慮した商品の普及を図ることで、国内の家庭・業務部門における温室効果ガス排出量の削減に貢献するとともに、お客さまに快適で環境効率の高い商品をご提供しています。

また、「Challenge ZERO 2055」では2025年までに戸建住宅、2030年までに建築物において平均的な新築建築物のZEH・ZEB化を図り、居住・使用段階の温室効果ガス排出量(面積当たり)を2030年までに2015年度比30%削減することを目指しています。併せて、再生可能エネルギーによる発電や低炭素電力の供給を推進し、エネルギーゼロの街づくりを推進しています。

関連ページ▶ P155～160 地球温暖化防止(エネルギー・気候変動)

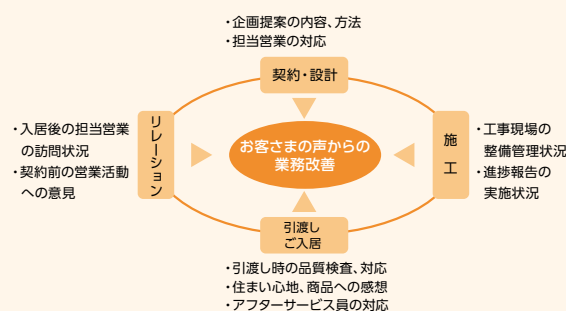
商品情報の提供

当社では建物の引き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」に基づき自主性能評価書(設計・建築の性能評価書)を開示しています。また、分譲マンションに関しては、お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」および住まいの履歴ファイル「D's File」をお渡ししています。

基本方針・考え方

大和ハウスグループは、お客さまに愛され、信頼される企業であることを理念に掲げ、企業活動を推進しています。企業として当たり前のことを当たり前に徹底して行うという「凡事徹底」を企業姿勢として全役職員が共有し、お客さまに対して実践しています。さらには、「お客さま志向」から一步踏み出して、お客さま一人ひとりの立場で考える「個客思考」を行動の規範としています。この考え方は、「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ならではの特徴であり、規模の大きな商業施設や物流施設の建築においても同様の姿勢であることを重視しています。

お客さま一人ひとりの立場に立つためには、お客さまとの良質なコミュニケーションが重要となります。当社では「企業倫理綱領および行動規範」に基づいて、お客さまに対する「誠実なコミュニケーション」を示し、個人情報(プライバシー)の保護を前提に、常に誠実で正直な姿勢で臨みます。また、約束を守るために最大限の努力を惜しまず、ご要望に対してスピード感をもった誠実な対応を心がけています。



マネジメント

3つの「質」を高める仕組み

お客さまとの適切なコミュニケーションは、信頼関係を醸成する基本であり、このことを「商品の質」「社員の質」「業務の質」という3つの「質」の観点で、あらゆる事業活動の質の向上に活かすことで、お客さまの期待に応え、お客さま満足につなげていきます。

「商品の質」では、お客さまが要求される性能以上のものをご提供することが最終的な満足へつなげると考えています。したがって、お客さまからいただいた声はCS推進部において分析し、関連するすべての部署に共有することで改善へとつなげています。

「社員の質」については、高いレベルの個人が集まって強い集団になると考えています。お客さまは一人ひとり異なったご要望をおもちであり、その場で臨機応変に対応できる能力が重要であるため、OJT・Off-JTを通じた人材育成に力を注いでいます。

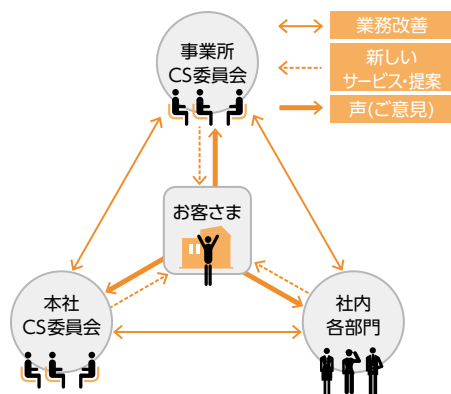
「業務の質」については、業務の基本的なやり方・ルールを把握することが大切だと考えています。当たり前のことを確実にこなしていくために担当する従業員全員が共通して把握することが欠かせません。そのうえで業務の改善についてPDCAを回していくことが重要と捉えています。

お客さまとの共創共生

CS推進体制

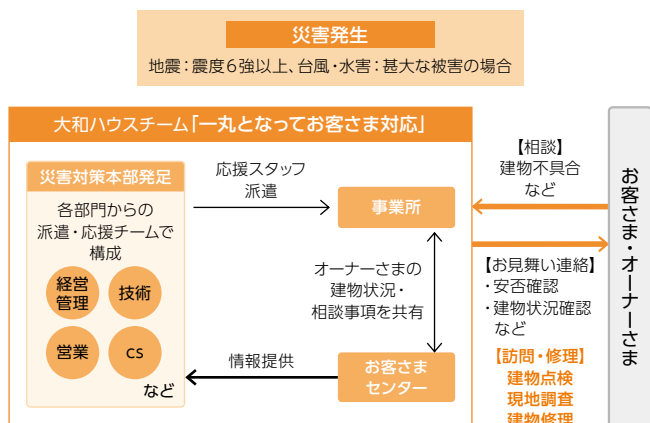
CSや品質に関わる事項について、従来は1部門での対応を行ってきましたが、お客さま満足のさらなる向上を目指し、2014年度よりCS統括部門と品質保証部門の2部門の体制へ強化しました。お客さまの声を商品やサービスの改善につなげるため、本社と全事業所にCS委員会を設置し、お客さまの声(客観的集計および「生の声」)に基づき、毎月1回の活動(委員会)を通じて事例の共有と取り組みのPDCAを回しています。他にも、商品開発部との連絡会、施工部門との連絡会などお客さまの声をもとにした改善提案、実施状況の確認を行っています。このように、各事業所でのきめ細かな取り組みを共有するとともに、各事業所での対応が難しい全社的な判断が必要な場合には迅速に対応できる体制を整備しています。

CS委員会による改善活動の推進



また災害などに備え、「事業継続規程」にて従業員への教育や定期的な訓練を実施しており、2018年度における災害時には「災害対応マニュアル」に基づく迅速な対応を行うことができました。

【ソフト面】災害時に一丸となった対応ができる体制



各コールセンターでのコミュニケーション

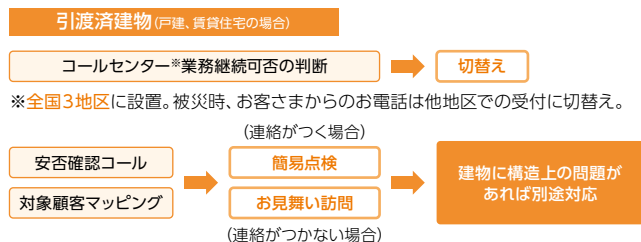
【戸建・マンション・賃貸住宅】ダイワハウスお客さまセンター

当社が目指すのはお客さまとのエンドレスパートナーシップです。お客さまの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『ダイワハウスお客さまセンター』を設けています(24時間365日フリーダイヤルにて受付)。お客さまセンターは、各事

業所と一体となり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を行います。さらにハウスクリーニングからリフォーム、転居に伴う自宅の売買・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。末永く、住まいのあらゆるご相談に応じたいけるパートナーを目指して「お客さまと共に」の精神を忘れずに提案していきます。

2018年度の災害においては、お客さまの安全確認は当然のことながら、被災された建物の状況把握や被災後の建物点検アポイントなど、災害発生後、迅速なお見舞いの連絡と、お申し出の受け付けを行いました。これらは、拠点を複数の地区に設置することで、被災地域にかかわらず、対応できる体制を構築しております。

■ お客さまの安全・安心を守る体制の整備

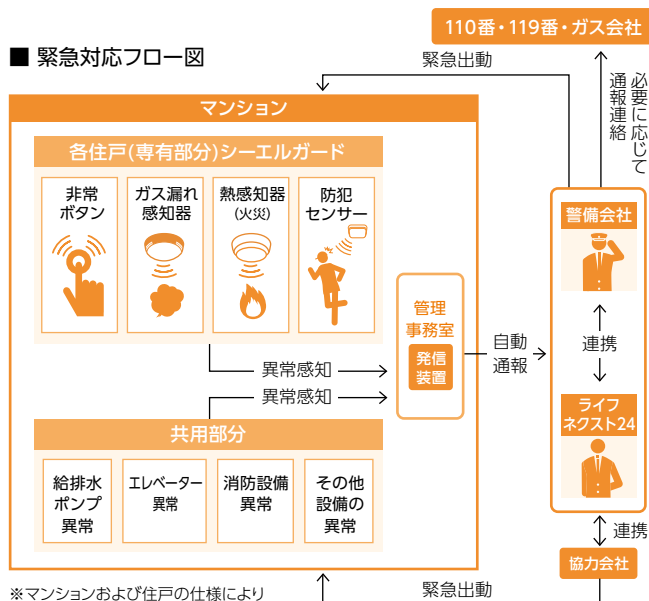


センターのスタッフ

【分譲マンション】緊急対応システム「ライフネクスト24」

分譲マンションのお客さまに対しては、緊急センター「ライフネクスト24」を設置し、24時間365日体制で対応しています。

■ 緊急対応フロー図



※マンションおよび住戸の仕様により監視項目は異なります。

◎緊急センター「ライフネクスト24」は当社グループの分譲マンション管理会社である大和ライフネクスト株式会社に設置。

Ⅰ【商業施設・事業施設】24時間受付コールセンター

お客さま※に事業用建物を安心かつ快適にご使用いただくために、引渡し後もトラブルの発生に対してコールセンターが24時間365日サポートしています。また、アドバイス機能の向上を図るとともに、いただいたご意見を分析して得られる改善情報を継続してフィードバックしていきます。

※お客さま：これまでに建物を引渡したオーナーさま

勧告・命令はありませんでした。

2018年に施行された欧州一般データ保護規則(GDPR)については、当社グループにおいて適用対象となりうる取引などが存在しないかの調査を実施しました。調査結果をふまえGDPRの各規則への具体的な対応を進めています。

主な取り組み

接客品質に対するお客さま満足度

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」を徹底し実践できるようにするため、従業員の全階層にわたって研修会を継続実施しています。一例として、「ロールプレイング大会」を開催し、現場における対応の応用力や知識の共有などを強化しています。これらがどのようにお客さまに評価いただけているか、アンケートなどを活用し把握したうえで、人材育成に活かしています。

2018年度のお客さまとの適切なコミュニケーションに関する管理指標の結果は、CSR自己評価指標として進捗を管理するとともに開示しています。

関連ページ ▶ P201～202 CSR自己評価指標 2018年度実績 お客さま「お客さまとの適切なコミュニケーション」

マーケティング・コミュニケーションにおける自主規制

当社では広告物について、法規制、業界内規制に加え、人権配慮などさまざまな広告表現の自主規制を設けています。また、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」の活用を促進し、作成段階での表現上のリスクを軽減しています。

さらに、最終チェック部門として専門チームを設置しチェック体制を強化することで、最大限のリスク管理に努めています。

個人情報の管理への対応

当社は、個人情報保護の重要性を認識し、個人情報を適切に利用し保護することが事業活動の基本かつ社会的責任であると考え、個人情報保護方針(プライバシーポリシー)を定めて社内外に公表しています。この方針のもと、社内規程の策定・個人情報管理者の設置など、組織的・人的な安全管理体制を整備するとともに、個人情報保護の考え方や社内規程を定期的な研修などの実施により、周知徹底しています。また、情報技術による対応においても、個人情報は最重要の情報と認識しており、利用者認証統制やアクセス制限、操作ログ管理などを行うとともに、ハードディスクの暗号化、外部からの不正なアクセスの検知など多段階の対策を実施しています。なお、2018年度において、監督官庁などからの指導・助言・

お客さまとの共創共生

【最重要課題】

長期にわたる信頼獲得に向けた取り組み

基本方針・考え方

建物は生活やビジネスと共にあるものであり、お客さまや社会にとっての大切な資産です。そこで大和ハウス工業では、建物を末永く良好に保ち、資産としての価値を持続し、世代を超えて建物を長期間にわたって使用していただくことが使命であると考え、適切なメンテナンスとアフターサービスの体制をさらに発展させ、良質なストックを次の世代へと受け継いでいきます。

また、お客さまとの長期にわたる信頼関係の構築も同様に重要であると考えます。戸建住宅や分譲マンションなど建物を利用されるお客さまだけでなく、賃貸住宅や商業施設、事業施設などを資産活用のために建設したオーナーさまに対しても、長期コミュニケーションを重視し、安全・安心に建物を活用していただきたいと考えています。

マネジメント

長期の品質保証

大和ハウス工業では、建物の構造やお客さまの状況に適した長期保証・アフターサービスの仕組みを構築しています。建物の構造が防水に関する部分は、最長30年の初期保証期間※を設けるとともに、定期的な建物診断を行っています。

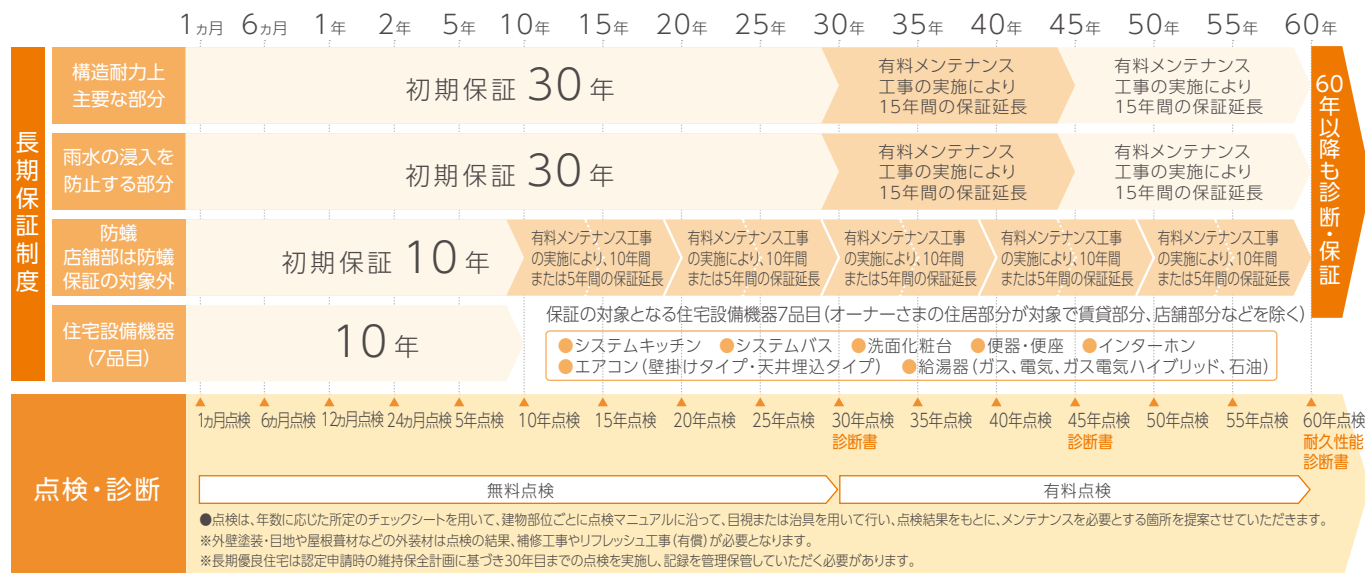
お客さまを個々に訪問し、建物診断で確認した改善点についてはメンテナンス工事で修復し、資産価値の維持と向上を行います。また、これらのアフターサービスで得られた情報は、CS統括部門が集約のうえで各部門へのフィードバックを行い、商品開発や品質保証の体制や仕組みの改善につなげています。

※商品により異なります(xevoΣ系、GranWood等商品の場合)。

オーナーさま向け会員組織

全国のオーナーさま同士の親睦や経営に関する情報交換の場として、オーナーさま向けの会員組織を運営しています。資産活用の専門家による研修会や相談会の開催、最新情報のご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。また、親睦旅行や交流イベント等を通じて、オーナーさま同士の交流を図っています。こうした取り組みを通じて、オーナーさまと当社グループとの長期的なコミュニケーションを図り、信頼関係の構築に努めています。

■ 戸建住宅 鉄骨・木造(平屋・2階・3階建ての場合) ※xevoΣ系、GranWoodなどの商品の場合



60年以降も診断・保証

60年以降は、お客さまのご要望により、耐久性性能調査(試験)を行い、耐久性性能診断書を作成します。また、部位ごとに必要な有料メンテナンス工事の項目と保証年限を提示します。※耐久性性能調査(試験)費用は別途お見積りとなります。

- 1.「構造耐力上主要な部分」および「雨水の浸入を防止する部分」の初期保証期間は、保証期間内に当社が実施する点検を受けられることを条件に、お引渡しの日から30年間となります。点検を受けられなかった場合、原則としてそのときから保証が受けられなくなることをご承知ください。
- 2.保証満了時に、点検・診断に基づく有料メンテナンス工事(以降、保証延長工事という)を実施された場合に限り、保証を延長させていただきます。なお、「構造耐力上主要な部分」の保証は、「雨水の浸入を防止する部分」の保証延長工事の実施を条件に15年間延長させていただきます。
- 3.保証が途切れた場合でも保証延長工事を実施されれば、保証を再開(再保証)できます。この場合、点検・診断は有料となります。保証が途切れた期間によっては、保証を再開(再保証)できない場合があります。
- 4.外壁がタイル張り、または塗壁仕様の場合、点検時に経年による補修が必要な箇所が見つかることがあります。それらについては、外壁(外装面・目地)の保証期間(5年)、保証対象に基づき必要な措置をさせていただきます。
- 5.「防蟻」の保証満了時に保証延長工事を実施されなかったことに起因する「構造耐力上主要な部分」および「雨水の浸入を防止する部分」の損傷は、保証の適用除外となります。
- 6.保証期間内であっても、使用している部品・建材等については、予告なしに廃盤品となる場合があります。その場合は、代替品をもって対応させていただきます。
- 7.保証満了後のお申し出については、補修またはお取り替えを有償にて承ります。
- 8.水害、地震、土砂崩れなどの災害および火災、爆発などの外來事故や当社が関与しない増改築および補修に起因するなど当社保証内容に満たない場合は適用除外となります。
- 9.保証・点検プログラムの内容は、変更する場合があります。

※上記保証内容は2019年1月1日新規契約分以降が対象となります。

■ 主なオーナーさま向けの会員組織

	戸建住宅	集合住宅	流通店舗
名称	ダイワファミリークラブ	ダイワハウスオーナーズクラブ	オーナー会
会員数	25.1万人 (2019年3月末現在)	全国93カ所 36,392名 (2019年4月末現在)	全国65カ所 6,659名 (2019年3月末現在)
主な活動	・会員さま限定のインターネットサービス ・オーナーさまの将来のお住まいに関する疑問や、お悩みを解決するための情報を提供	・賃貸住宅の経営に関する新しい情報の提供 ・会員さま同士の情報交換、親睦を深めるための研修旅行など	・不動産の有効活用に関与する勉強会 ・会員同士の親睦を深める研修旅行など ※テナントさま向けには出店商談会などを開催 (2019年3月末現在、4,200を超える取引実績があります。)

主な取り組み

長期にわたる信頼獲得に関するお客さま満足度

当社では、住宅を中心として複数の事業において、お客さまと長期にわたる信頼関係を構築するため、顧客満足度調査を実施しています。引渡し後のアンケートについては住宅事業で引渡し後1ヵ月・1年・2年・10年の調査を実施しているほか、集合住宅事業で6ヵ月、マンション事業で3ヵ月・1年・2年、建築事業で引渡し時の調査を実施しています。

また、住宅事業については、オーナーさま専用Webサイト「ダイワファミリークラブ」を2001年より開設。Webアンケートを実施してきた他、2014年度にサイトをリニューアルし、「メッセージ」等お客さまとのコミュニケーション機能を強化しました。

集合住宅事業、流通店舗事業は「オーナー会」でのコミュニケーションを通じて引渡した建物の長期にわたる満足度を把握しています。

2018年度の長期にわたる信頼獲得に向けた取り組みに関する管理指標の結果は、CSR自己評価指標として進捗を管理するとともに以下に開示しています。

関連ページ P201～202 CSR自己評価指標 2018年度実績 お客さま「長期にわたる信頼獲得に向けた取り組み」

社会課題を解決する事業・持続可能な消費

基本方針・考え方

大和ハウスグループは、創業の精神である「何が世の中の役に立つか」を常に考え、持続可能な社会を築くため、地球環境や社会への負の影響を低減しながら社会的課題を解決する事業を創り出すことを重視してきました。

部材の調達や生産、建物を建設する際に省エネやリサイクル等の、環境負荷の低減に努めるとともに、お客さまが建物を使用する際の温室効果ガス排出量も削減し、長期間にわたりその性能を維持できることが重要であると考え、商品開発時の設計思想やアフターメンテナンスの体制に反映させています。こうした取り組みを通じて、負荷が大きいとされる引渡し後のお客さまの「建物使用時」にも、環境・社会への貢献ができるものと考えています。

時代の要請として、より耐震性に優れた建物の追求、誰もが活躍できる社会に相応しい住まいの追求など、取り組むべき社会的課題は数多くあります。ステークホルダーと当社が、互いに教え、学び、理解を深めながら連携することで持続可能な社会の実現に貢献していくことが使命であると考えます。

関連ページ P127 教育機関での講演活動など
P159～160 商品・サービスの提供による温室効果ガス削減貢献

マネジメント

研究・開発・新規事業開発における社会・環境への対応

当社の総合技術研究所は、社会課題として「ストック社会」「少子高齢社会」「環境エネルギー」「食料安定生産」の4つを重点領域と捉え、快適で健康に配慮した住まいや、エネルギーゼロの住まい、街づくりなどを目指して、世の中が必要とする価値を見出す研究・開発に取り組んでいます。また、そのために「研究開発規定」のもと、研究・開発プロセスを明確化したテーマ設定を行っています。初期段階である「探索」、仮説の有用性・優位性・実現可能性の検証を行う「フィージビリティスタディ」、中盤にあたる「応用研究」の段階では、実用化の要件となる目標を、技術の品質、性能だけでなく自然環境への配慮、社会通念上の要求事項や利用者の安全性などの項目も加えて設定し、検証を行います。

また新規事業開発においては、福祉や医療・介護など社会課題をふまえた商品開発を行うベンチャー企業への出資、協力を強めています。

なお、2018年10月1日に未来共創センターが設置されました。経営ビジョン「人が心豊かに生きる社会の実現」に寄与する事業シナリオを創出するために、長期的な観点からビジネス・テクノロジーを発掘し、将来の事業や商品につなげることを目的としています。社内外のさまざまな関係者と連携し、解決すべき課題や課題解決

に必要な技術を検討し、そこから事業化・商品化のための研究・開発に向けた「共創」を行っています。

関連ページ ▶ P054 事業投資におけるESG側面の評価

イノベーション体制の構築に向けた取り組み

大阪 梅田駅から徒歩圏立地にある大阪工業大学 梅田キャンパス8階において、大阪商工会議所が開設した「都心型オープンイノベーション拠点 X-Port(クロスポート)」にいち早く主幹事企業として参画し、「ダイワハウスオープンイノベーションプログラム【Daiwa House Future Labo】」を開催しております。

当社WEBサイトでも、社会的な課題解決に資する事業テーマとして「新しいライフデザインを支える住宅」「これからのデジタル建設業」「不動産の流動性を促すサービス/技術」「豊かな暮らしを支える新しい街のインフラ」など、4セグメント・15テーマを公開して随時提案を募集するとともに、具体的な事業プロジェクトを起案・推進する試みを実施しております。

ベンチャー企業との協業だけでなく、技術や研究に長けた大手企業とのアライアンスや大学などの知見を活かしたアイデア創出にも注力して活動を続けており、単にベンチャー企業の支援アクセラレーション*や資本投資を目的とするのではなく、自社自前のリソースだけでは成し得ないイノベティブな事業を外部パートナーを交えて自社で実現していくことを目的としております。

また、学生からの柔軟なアイデア抽出や国内外のインキュベーション施設とのコミュニケーションネットワーク構築のハブ基盤として、機能する場所にしていきたいと考えます。

加えて本取り組みを大和ハウスグループの新規事業企画担当者にも広く利用してもらうことで、グループ全体における基盤構築としての波及効果を担っています。

※事業創造と初期段階の成長工程を加速させるプログラム。

関連ページ ▶ 当社グループ公式Webサイト オープンイノベーションプログラム https://www.daiwahouse.com/open_innovation/

大和ハウス工業 オープンイノベーション

Build the Future. 築こう、未来を。



Future Labo
施設の内観

主な取り組み

社会課題を解決する事業を生み出す研究・開発

新興国などでの大気汚染が深刻な問題となっていますが、日本においても自動車からの排気ガス排出量の多い都市部などを中心に、大気汚染問題は未だ解決していないのが現状です。近年ではPM2.5が話題となっており、私たちの健康におよぼす影響にも関心が高まっています。

そこで大和ハウス工業は、都市部の大気環境を改善する「大気浄化壁面緑化システム」を大和リース株式会社と2015年に共同開発しました。

壁面緑化の土壌基盤を浄化フィルターとして活用し、ファンから吸い込まれた大気汚染物質は背面から土壌に通気され、前面から清浄な空気となって排出されます。

また、当社ではこれまでの研究成果を活かし、自然の力を利用した屋内の空気浄化にも取り組んでいます。近年では企業などにおける健康経営が推進されるようになり、癒やし効果のある緑ときれいな空気で心身ともにリフレッシュできる空間は、従業員のストレス軽減や、生産性の向上が期待できると考えています。

今後もより良い暮らしと社会を実現するために、植物や微生物を活用した技術開発を進め、緑の機能をさらに高めるグリーンイノベーションを推進していきます。

社会課題を解決する商品の開発

女性の活躍をサポートする家事シェアハウス

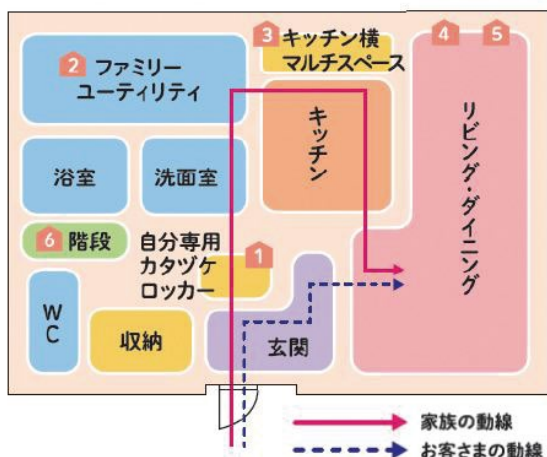
当社では、共働き世帯の増加を背景に、家事をまるごと家族全員で「シェア」することで家事負担を軽減するための工夫やアイテムを盛り込んだ戸建住宅「家事シェアハウス」を提案しています。日本国内の共働き世帯数は、2008年から2017年までの10年間で約17.5%増加し、1,188万世帯^{※1}となっています。また、雇用者における女性の比率も1985年の35.9%から2018年の45.0%^{※1}と、年々高まっており、女性の社会進出とともに職場における女性活躍への期待が高まっています。一方、家庭においては女性の家事負担軽減のため、男性の家事参加・家事分担が少しずつ浸透してきていますが、一日の家事時間は平均で28分^{※2}と、アメリカやドイツ、スウェーデンと比較しても4分の1以下^{※2}であり、女性の家事負担がいっこうに減らないとの声があるのが実態です。そのようななか、女性社員を中心としたプロジェクトチームを立ち上げ、社内でアンケートを行ったところ、単純に女性の家事負担量が多いということだけではなく、家事として認識されていない「名もなき家事」に対する男女間の意識のずれが女性の不満を生んでいることも判明しました。そこで当社は、特定の家事を分担するのではなく、家族全員で家事全体を把握し、コミュニケーションをとりながら、家事を分け合う「家事シェア」の考え方を住まいに取り入れ、間取りの工夫やアイテムを導入した「家事シェアハウス」を全国で展開しています。

女性活躍推進が国家プロジェクトとして展開されるなかで、当提案を通じて、女性の家事負担を軽減させ、社会での活躍をサポートします。

※1.内閣府「男女共同参画白書 平成30年版」および総務省「労働力調査」より。

※2.内閣府ホームページより(6歳未満のこどもを持つ夫の育児を除く家事時間)。

■「家事シェア動線」参考例



■ 社会課題であるキャッシュレス決済事業へ参入 「株式会社ロイヤルゲート」のM&Aによる事業推進

訪日外国人の増加や労働力不足を背景に、キャッシュレス推進が社会課題となっています。政府がキャッシュレス推進を掲げるなか、加盟店にとって望ましい商品・サービスが充実していないことが国内のキャッシュレス化を妨げる一因となっていることから、2018年4月に株式会社ロイヤルゲート(以下、ロイヤルゲート)を買収しキャッシュレス決済事業に参入、お客さまに必要とされる商品の開発を進めています。

ロイヤルゲートが開発・販売する「PAYGATE Station(ペイゲートステーション)」は、クレジットカード決済、QR決済、共通ポイント、電子マネーなどさまざまな決済を1台のモバイル型端末で処理することで加盟店のキャッシュレス導入を簡単に実現し、加盟店の課題となっている訪日外国人対応や労働力不足による生産性向上のニーズに貢献します。また、業界他社に先駆けて世界基準のセキュリティ基準PCI P2PEに準拠するなど「安全・安心」な社会インフラの整備に向け、国内の業界スタンダードの向上にも貢献していきます。



モバイル型端末
PAYGATE Station
(ペイゲートステーション)

関連ページ ▶ PAYGATE Station
<https://www.paygate.ne.jp/station/>

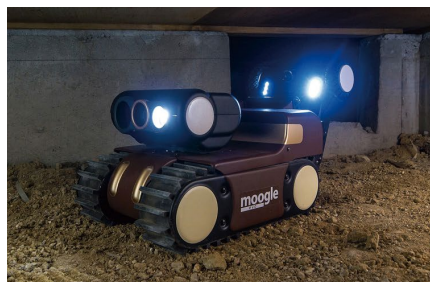
■ 働き方改革の実現を目指して

少子高齢化が進み、労働人口がますます減りゆく日本では、労働現場における働き方改革に大きな期待が寄せられています。当社は、医療・介護現場や工場、建設現場において、ロボット・IT技術を活用した「働き方改革」のモデル構築に取り組めます。

さらに、AI・IoT技術を活用して街のセーフティーネットを構築し、「安心して歳をとることができる暮らしの実現」を目指しています。



ロボットスーツ「HAL」 介護現場や作業現場での使用例
©Prof. Sankai, University of Tsukuba / CYBERDYNE Inc.
HAL®はCYBERDYNE(株)が開発・製造する製品です。



床下点検ロボット
「moogoo(モーグル)」

■ 充実ネクストライフサポート(リブネスタウンプロジェクト)

当社グループの「共に創る。共に生きる。」という基本姿勢のもと、お客さまと共に新たな価値を創り、誰もが生涯を通じて元気で生き生きと過ごすことができる社会の実現を目指して、さまざまな活動や仕組みづくりに取り組んでいます。

具体的には、高度経済成長期に当社が開発し高齢化が進む郊外型戸建住宅地(ネオポリス)において、地域住民・大学、行政などとともに地域のコミュニティ形成や活性化につながるイベント・セミナー、コミュニティ拠点の開発など新たなまちづくりに挑戦しています。



地域共生活動



神奈川県横浜市
「上郷ネオポリス 野七里テラス」
2019年度完成予定

関連ページ ▶ 充実ネクストライフサポート事業
<https://www.daiwahouse.co.jp/jujitsu/>

持続可能な利用を目指した商品の開発

■安心して住み継げるサステナブルな住まい

東日本大震災以前の住宅は、主に巨大地震の本震に対して備えるという思想で建てられてきました。それは、揺れにくく、倒壊せず人命を守る、いわば「プレクエイク」の思想です。しかし、東日本大震災では本震に続き大きな余震が繰り返し発生し、設計時の耐震性能を低下させる「ゆれ疲れ」という現象が起り、罹災後に暮らし続けることができないケースがあることがわかりました。これを受け当社では、地震の後も被害を最小限にとどめることができ、安心して暮らし続けられる家であるために「ポストクエイク」という思想に至りました。

従来型の一度の巨大地震への備えの考え方から、繰り返す巨大地震や余震に備え、初期の性能を維持する「持続型耐震」という考え方への転換です。

「持続型耐震」の技術は、地震のエネルギーを吸収する耐力デバイスをΣ形の断面形状にしたエネルギー吸収型耐力壁「D-NΣQST（ディーネクスト）」で構成されます。

Σ形の耐力デバイスは、地震の揺れを受けると上下にしなやかに動き、地震エネルギーを効果的に吸収すると同時に、建物全体の揺れを集中させることで、外壁や梁や柱など他の構造体の損傷を最小限に抑えることができます。

戸建住宅商品「xevo Σ（ジーヴォシグマ）」はこのエネルギー吸収型耐力壁「D-NΣQST」を標準搭載しています。被害を最小限に抑え、繰り返し起こり得る巨大地震や余震に耐えることができる持続型耐震性能を備えた住まいです。構造を強化し、柱を最小限にすることで、将来的に間取りの変更を容易にできるよう配慮しており、また「外張り断熱通気外壁」を採用することで、耐久性と省エネルギー性を兼ね備えた「安心して住み続けられるサステナブルな住まい」を目指しています。



エネルギー吸収型耐力壁
「D-NΣQST（ディーネクスト）」

全新築戸建住宅に「移住・住みかえ支援適合住宅制度（家賃定額保証型）」を適用

当社のすべての新築戸建住宅は、2011年11月より、一般社団法人 移住・住みかえ支援機構（以下、JTI）が実施する「移住・住みかえ支援適合住宅」と認定され、「マイホーム借上げ制度」の対象住宅となりました。これにより、当社の新築戸建住宅が空き家となつてJTIに依頼した場合、JTIの査定に基づいた家賃が建物のオーナーさまに支払われることになりました。

さらに、2016年12月20日より、業界初の取り組みとして、すべての新築戸建住宅※1に、JTIの「移住・住みかえ支援適合住宅制度（家賃定額保証型）」（以下、「家賃定額保証型」）を適用しました。これにより、JTIが定める「家賃定額保証型」の認定を受けたすべての「マイホーム借上げ制度」対象住宅に対し、新築時から50年間、

JTIが家賃収入の最低額※2を保証しています。また、50年以降は、最低家賃の保証はなくなりますが、最長終身にわたり借り上げが可能となります。

その結果、建物のオーナーさまは安定した賃料が見込め、入居されるお客さまは周辺相場より安価な賃料で住まいを借りることが可能です。当社の新築戸建住宅を購入され、適合住宅の証明書を発行されたお客さまは、年齢に関係なく※3、現在居住中の持ち家および新築した住宅で当制度を利用でき、子育て世代などが手狭になった持ち家から住みかえる場合や、シニア世代が都市部から郊外へ住みかえる場合など、さまざまな場面で活用できます。

当制度は、シニア世代・子育て世代の双方のメリットだけでなく、ライフスタイルに合わなくなった住まいを「空き家」にせず、社会の財産として活用するという社会的意義もあります。

※1.建設地や所有形態などの条件によっては、対象住宅とならない場合もあります。

※2.地域によって異なります。

※3.通常、JTIの制度を利用する場合は、50歳以上の方が対象となりますが、当社は年齢に関係なく利用可能です。

地震対策のさらなる取り組み

当社では、持続可能な社会へ貢献する一環として、建物の地震対策を重点実施項目の一つとし、近年の大震災を通じて得た知見や教訓をもとに、建物の耐震性能や部材・設備機器の仕様などを継続して見直すことに取り組んでいます。

2016年に発生した熊本地震では復興支援に取り組むとともに、地盤の常時微動※の計測を実施し、地盤の特性と建物の被害状況との関連性を把握しました。この常時微動計測の活用により、将来的には設計の際、地盤性状に合わせた建物耐力の検討ができるなど、研究を進めていきます。

また、目視での損傷度の判断が難しい場合は、外壁面材をはがさずに損傷程度を測定する手法を用いて調査を行いました。さらに、補修の必要性の判断基準の検討、新たな補修方法の開発、梁の再使用可能性の判断なども実施しました。

今後も、南海トラフを起因とする地震など、大地震の発生が高い確率で予測されています。熊本地震から得られた教訓に真摯に向き合い、基礎補強や耐力補強の考え方の見直しや、迅速に点検・診断を行う技術、被災後の建物の速やかな復旧に関する技術などの研究に取り組み、さらなる「安全」「安心」の実現に向けた研究・開発を進めていきます。

※自動車走行などによる人工の振動源や、風で揺れる木々などの自然現象の影響による建物地盤などの振動