

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。

開発からお引き渡しに至るまで、法遵守はもとより、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。

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。高い品質の商品・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。

マネジメント

品質保証体系

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、各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。

・品質改善活動

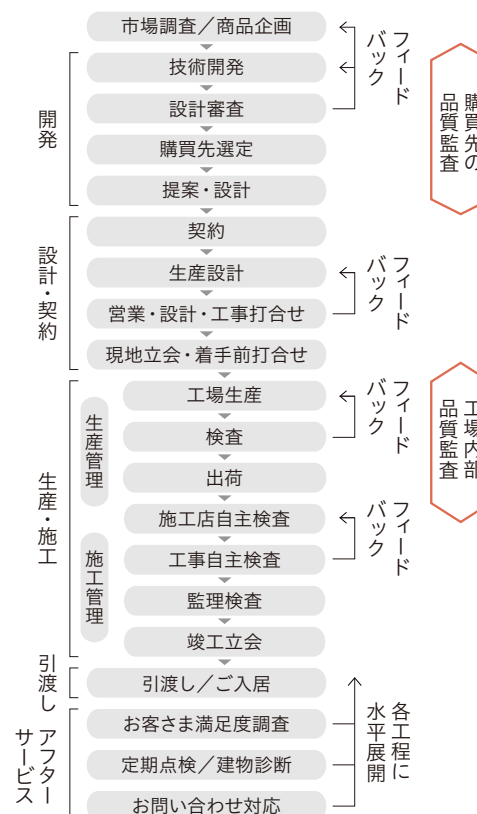
開発から施工に至るまで品質に関わる失敗事例に対して月に一度、発生した品質不良などについて部門間で議論を行い、再発防止活動を行っています。

・建築事業での品質保証体制

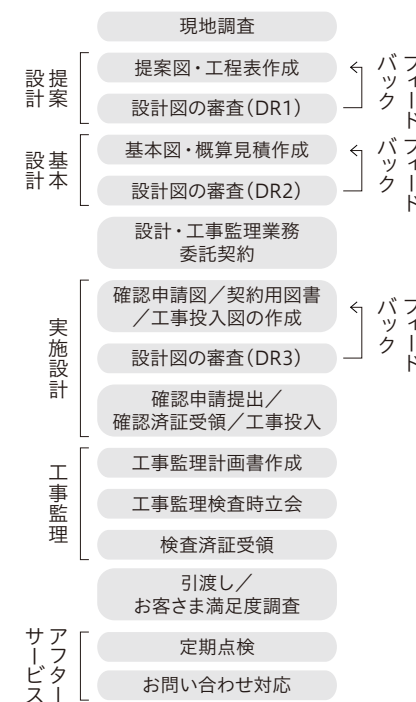
当社の建築・商業系事業では、すべての案件で、設計の各段階にあわせてデザインレビュー（DR）を行っています。デザインレビューでは、設計の責任者や設計支援室、生産技術部、施工推進部などさまざまな観点を持ったメンバーが、法令や仕様の確認、アドバイスなどを各段階に合わせて多角

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確認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(住宅系)



■品質保証の流れ(建築系)



高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

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。

・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%以上の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。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。

・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。

【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。

【建築系】専門研修の実施

当社の建築施設事業部門では、商業施設や物流センター、医療施設、食品工場など、多種多様な建築物を扱うため、建築用途ごとに、事業所の営業担当者や設計担当者をフォローする体制が本社部門に備わっています。また、時代の変化にあわせ、必要とされる建物も変化していくため、建設に関する最新の知識をインプットする研修を適宜行っています。2024年度は、データセンターや半導体工場、建物でのカーボンニュートラルなど多岐にわたるテーマで実施しました。今後も、事業所と本社部門が一体となり、社会にとっても価値のある建築物を提供していきます。

【建築系設計】建築設計における認定制度

近年、受注する物件の大型化と高度技術の利用が進み、病院、データセンター、精密機械工場などの受注獲得において構造技術力の強化が必須となっています。また、自社の開発物件でも発注時の性能決定のために、高度な技術的知見が必要とされるようになってきています。

そのため、2021年度に構造設計者の技術力を公正に評価し顕彰する制度として、「構造スペシャリスト認定制度」を社内で創設しました。同制度は、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。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。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。



河村電器産業株式会社 郡山工場 厚生棟「AQUIRIO」(福島県)

高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

【建築系】「太陽光発電設備エンジニア」任命

当社の建築系部門では、太陽光発電設備の設置促進と品質向上を目的に、太陽光発電設備工事の提案・設計・施工のサポートを行うための担当者を「太陽光発電設備エンジニア」に任命しています。任命された担当者は、太陽光発電設備工事に関する業務に積極的に関与し、技術的なサポートにより採用・搭載率向上、品質確保のための業務を行います。事業所の担当者が、太陽光発電設備工事に関する質問やサポートが必要な場合は、担当エンジニアへ相談できる体制を構築しています。

「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、社内にて公開しています。

・法令相談窓口

一般的な法令相談は、社内の法令グループ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グループから回答されます。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6月6日時点で計687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等により、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。

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で、自動化・合理化・ロボット化を推進し、均一化された品質で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部門、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、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、「ISO9001」の運用にあたっては外部審査機関によるチェックを年に一度受けており、製品・サービスの品質と安全性を確保しています。

また、建築系で使用する部材を外注で製作する場合は、国

土交通大臣認定グレードを取得している工場で作成し、なおかつ、検査会社の証明書を取得することで品質を担保しています。

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、実践できる人材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のため、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。今後、この管理のシステム化を図ります。

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、社内勉強会を開催しています。2025年3月末時点の保有状況は、QC検定は、2級:68名、3級:25名、非破壊検査技術者は、UT 3:1名、UT 2:10名、UT 1:19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、当社の工事監理者（工事監理統括部の検査員）の三階層で構成されています。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「検査マスター」をもとに、邸別で検査項目を作成しています。配筋やコンクリート打設、基礎完了などの7工程（受注状況によっては、造成、地盤補強、防耐火、外構の工程でも実施）に関する邸別の検査項目は検査システ

高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

ムに反映され、施工協力会社、工事管理者、工事監理者の三階層でそれぞれ検査した結果を検査システムに入力し、一元管理しています。

また、検査の業務効率向上を目的に、2021年度より、工事監理者による検査方法として、建設現場に映像、音声いずれも通信可能なウェアラブル機器を装着した検査員と、建設現場以外の遠隔地（事務所、サテライトオフィスなど）にいる検査員が協働して検査する実証実験を進めてきました。実証実験から遠隔検査の有効性が確認されたことを受け、2024年度には工事監理部門内で運用を開始しました。2025年度からは、工事監理部門と工事部門が連携することで、運用範囲を広げ、さらなる生産性向上を実現するとともに、ベテランの工事監理統括部の担当者が若い技術者を教育することで、技術の継承を図ります。

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を活かした多彩な研究開発を実施してきました。各事業部の戦略、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。

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。このテクノキャラバンは、2024年度に全国で計61回実施し、31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。

WEB 総合技術研究所



「テクノキャラバン」の様子(大阪本社)

技術委員会

当社では、既存事業の拡大と成長分野の強化を目指した技術開発を図るため、全事業本部と総合技術研究所が参画する技術委員会を設置しています。技術委員会では、現場のニーズに則したテーマを実施するため、研究所員に加え、事業本部や本社機能部門に所属する従業員からも広く要望を募集し、技術委員会で審査したうえで技術プロジェクトテーマを選定します。選定されたテーマは3年以内の事業運用を目標に研究・開発を実施します。当社の研究開発において、技術委員会は事業への貢献度をより高める効果を発揮しています。

知的財産戦略

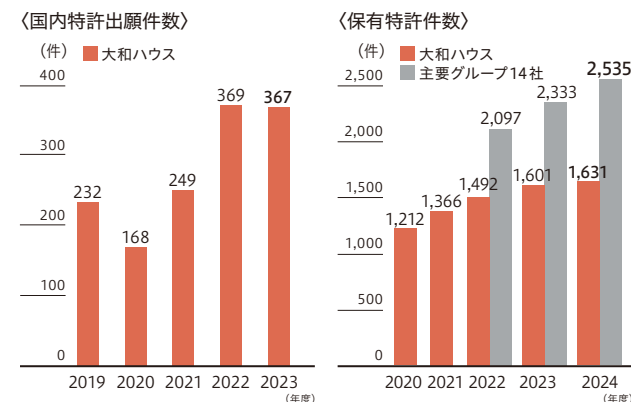
研究・開発の成果である特許権・意匠権、ブランド力の基礎となる商標権、知的創作の成果である著作権など知的財産権は会社の重要な財産であると認識し、取得・維持・放棄のすべてにおいて定められたフローに基づき厳密に管理しています。また、自社の知的財産権を主張するだけでなく、他社の権

利も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発表会の開催なども行っています。当社の国内特許出願件数は、2023年度は367件です。出願分野の内訳では、当社の中核事業である住宅・建築分野に加え、近年は、IT・IoT、環境に関連する分野の出願割合が増加しています。

当社の保有特許件数（外国で取得した特許を含む）は、2024年度末時点で1,631件であり、2023年度末時点から30件の増加となっています。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2024年度末時点で2,535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



高品質かつ安全・安心な製品の開発・提供

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）の実施効果などを評価する仕組みとしています。そのため研究員は評価項目を参考として、より付加価値の高い発明の創出に取り組んでいます。

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目的に、社内報「FB News」を創刊しました。これは、提案されたなかから厳選した内容をまとめたもので、勉強会での活用を図っています。

・品質白書

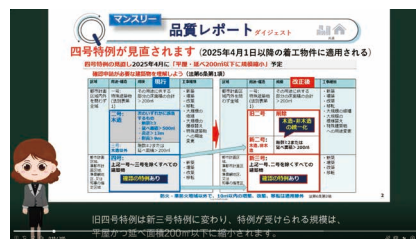
当社では、半期ごとに技術系従業員を主たる対象とした「品質白書」を発行しています。これは、品質改善を活性化するために、リードタイムの確保や工事監理記録の優良事例紹介など、品質に関する情報の提供や、事業所ごとの品質の実力値をまとめたものです。

今後も、お客さまに良品の提供ができるよう品質改善に取り組んでいきます。

・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、旬の技術に関する情報を毎月、約3分の音声入り動画でまとめています。また、レポートの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。

2024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。



「マンスリー品質レポート」画面

【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検査員が訪問し、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。

主な取り組み

総合災害モニタリングシステム「DoKo-moni」開発

当社は、物流施設の他、事務所・店舗など一般建築を対象として、地震・強風・豪雨など自然災害時の建物安全性に関わる情報を一元管理でき、複数建物のモニタリング情報を遠隔監視可能な総合災害モニタリングシステム「DoKo-moni」を株式会社ナレッジフォーサイトの技術を使い、開発しました。これは、建物に設置した加速度センサーや気象センサー、カメラで、建物状況を常時モニタリングし、地震時には発生後およそ1分程度で被災度を判定するもので、風速や雨量が設定値を超えた際にはアラートメールを発報します。これらのデータは「DoKo-moni」システム画面上で、いつでもどこでも確認できます。

大規模な自然災害発生時の一次チェックに活用することで、より早い初動対応が可能になります。今後、BCP対策の一つとして、ご提案してまいります。

[WEB](#) [総合災害モニタリングシステム「DoKo-moni」を開発](#)

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、共に改善に向けた活動に取り組みます。

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。

・協会の連合会(4,257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会の連合会は、全国に71カ所の支部をもち、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。

 **P016 サプライチェーンマネジメント(環境)**
P031 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。なお、協力会社から対象者本人への支払いは協力会社ごとの判断としています。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。

同補助の受給対象者はその翌年に、当社が実施する「住宅系新規技能者育成研修」を受講することで、国土交通省が定める制度のレベル2(中堅技能者)の判定要件における就業日数(645日)以外の要件を満たすことができます。

今後も支援を通じて協力会社と共に取り組むことで、品質向上と人財の確保、生産性向上による経営基盤の強化を図ります。

※2025年度から施工協力会社は「技能者キャリアアップ制度」へ移行

 **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。当社で審査
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
職長研修	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。各工場での予選あり
住宅系新規技能者育成研修	新規技能者のうち推薦者(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
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、検定学科試験等
専任監督員研修	施工店の監督	安全・品質・環境管理の講義、CS向上、建設DXの活用等
次期専任監督員申請予定者研修	施工店の監督	安全・品質・環境管理の講義、CS向上、建設DXの活用、基礎・建方検査実習等
準総合施工店オーナー研修	施工店のオーナー	安全・品質・環境管理の講義、CS向上、建設DXの活用等
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、検定学科試験等
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)

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。



全国工場技能競技会 外壁技能



コツなどを共有する出場者

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、現場作業員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、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、昭和63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を満了する場合に限り、事業主に代わり共済証紙を交付しています。

「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、新たに「技能者キャリアアップ制度」を創設しました。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す。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、2024年度のCCUSへの加入状況は87%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新設しました。住宅事業、賃貸住宅事業からそれぞれ、3部門計6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。

2024年度では、全国から推薦された279社のなかから品質最優秀施工店6社、品質優秀施工店59社が選出され、協力会連合会総会や安全大会などで表彰しました。

主な取り組み

「第3回 建設人材育成優良企業表彰」において国土交通大臣賞を受賞

当社は、国土交通省と建設産業人材確保・育成推進協議会が主催する「第3回 建設人材育成優良企業表彰」において国土交通大臣賞を受賞しました。これは、CCUSについて、現場での就業履歴蓄積環境100%を達成していることや、レベルに応じた手当を給付する新たな社内独自能力評価制度「技能者キャリアアップ制度」を創設(2025年4月～運用開始)すること、女性社員の定着を図り、全社共通の教育や職種別専門研修などの取り組みを実施していることなどが評価されました。

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

お引き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お引き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「CS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、受けつけた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・マンションのオーナーさまを対象に、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、本社部門のCS統括部門がシステム構築・教育などでサポートする体制となっています。



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、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、なおかつお客さまの満足につながっているかを確認するため、顧客満足度調査を実施しています。お引き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。

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。また、住宅事業・マンション事業のオーナーさま専用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、「メッセージャー」などでコミュニケーションを図っています。

賃貸住宅事業では、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「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、オーナーさまとのコミュニケーションを通じて引渡しした建物の長期にわたる満足度を把握しています。

さらに、建築事業では、お引き渡し後も、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)

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、階層ごとに研修を年に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。

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は期末に金額を見積り、「完成工事補償引当金」を計上することとしており、有価証券報告書に明細を記載しています。

なお、2024年度末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・四半期報告書](#)

主な取り組み

住まいの防災イベント 「だい・ぼう・けん」の開催

当社グループと大東建託グループは、2024年3月に両社のグループ会社が管理する賃貸住宅のご入居者やオーナーさまに、平時・有事において防災啓発活動や迅速な災害支援ができるよう、「災害における連携及び支援協定」を締結しました。

平時における防災イベント第一弾として2024年7月に横

浜、その後9月に名古屋、11月に大阪にて住まいの防災イベント「だい・ぼう・けん」を開催しました。

両社グループの賃貸住宅のご入居者やオーナーさまの他、地域住民の方など、各会場とも1,000名を超えるご来場をいただきました。各会場では、新聞紙スリッパ作りや、水消火器を使用した的当てゲーム、心肺蘇生・AED体験など、お子さまは楽しみながら、大人は災害時に必要な備えを体験し、防災意識を高める機会となりました。

今後も各地で防災イベントを開催するほか、有事に備えた災害時の連携訓練を共同実施するなど、地域の安全・安心の確保に努めます。



心肺蘇生・AED体験



新聞紙スリッパ

「SUUMO AWARD 2024」(首都圏版) 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(100戸以上の部)で 『最優秀賞』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 2024」(首都圏版)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(100戸以上の部)において、前回に引き続き最優秀賞を受賞しました。これは、首都圏(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、茨城県)で新築マンションを購入した人を対象に、マンションデベロッパー・分譲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

尋ねた結果をランキングにしています。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。

リレーション誌「くらし たのし」

当社の戸建住宅、マンション、流通店舗オーナーさまに向けて、豊かに暮らしを楽しんでいただきたいという想いから、年に2回、季節の節目の3月(春夏号)と9月(秋冬号)にリレーション誌「くらし たのし」を発行しています。冊子には、当社の住まいでの暮らしを楽しむオーナーさまの事例を紹介したり、日常の食や健康、収納やお手入れのヒント、当社グループのホテルを拠点とした旅のプラン、住み替えやリフォーム、アフターサービスに関する情報を掲載したりしています。

当社とご契約いただいたオーナーさまとのつながりを永く大切にしていくためのコミュニケーションツールの一つとして、2025年3月には約46万部を発行し、オーナーさま専用Webサイトにデジタルブックを公開しています。



「くらし たのし」表紙



冊子の中身