



## 住友不動産の「社会」に関する取り組み

P.2 地域・社会への貢献  
P.7 防災

P.12 人権の尊重  
P.17 労働環境

P.20 製品品質

2021年9月9日 更新



## 地域・社会への貢献

### 認識・取り組み方針

不動産開発、運営事業は、地域コミュニティの皆様との連携の中ではじめて実現する事業です。長期にわたる強固な関係性を築き、地域の発展に貢献するべく、住友不動産グループは各ステークホルダーと協働し、事業活動を通じて様々な地域・社会貢献活動に取り組んでおります。

### 取り組み

#### 再開発事業と地域社会投資

住友不動産グループでは、再開発事業を主たる注力分野として地域社会投資を行っており、事業を通じて、地域の「防災」・「環境」・「地域の賑わい」等の課題解決に取り組んでおります。現在、再開発事業を中心とした延床80万坪超の賃貸ビル開発の推進を中期経営計画に掲げており、地域の方々とのより強固な関係性を構築することで、当社と地域社会との持続可能な発展を実現してまいります。

六本木一丁目西地区の「泉ガーデンタワー」を中核とした街区、六本木三丁目東地区の「住友不動産六本木グランドタワー」を中核とした街区を合わせた「IZUMI GARDEN」街区の再開発事業も、「地域とともにある再開発事業」の代表例です。



IZUMI GARDEN（左：住友不動産六本木グランドタワー、右：泉ガーデンタワー）

#### ➤ 「泉ガーデンタワー」の再開発事業

従前の六本木一丁目西地区は、最大20mもの高低差があり、地域の連続性が乏しいことから、業務地としての土地利用がなされていない地域でした。その結果、傾斜地、段状地には老朽化した木造家屋が密集し、住宅環境や防災の面から改善が必要とされていました。

当事業は、約100名の地権者や港区・東京都など行政との話し合いのもと、「開かれた街づくり」をコンセプトとして、周辺地域との調和と街区ごとの特性に配慮した、メリハリのある土地利用を実現しています。

#### 【街づくりのポイント】

都心に、周辺住民が「緑」や「文化」と触れ合うことのできる空間を整備

地下鉄「六本木一丁目」駅との一帯開発により、駅直結で利便性に富み、開放感のある地下広場を創出

高低差を生かし、特色ある店舗を配置することで、「都市の賑わい」を感じられる段状広場を整備

## 地域・社会への貢献

### 取り組み

#### 再開発事業と地域社会投資

##### ➤ 「住友不動産六本木グランドタワー」の再開発事業

先行して開発が進んだ「泉ガーデンタワー」と六本木一丁目駅を挟んで隣接する「住友不動産六本木グランドタワー」を中心とする街区は、従前、駅から直接抜ける改札がなく動線が不便であったうえ、道路が狭く、歩行者の安全性にも課題がありました。

「住友不動産六本木グランドタワー」の再開発事業では、地区整備によりそれらの課題を解消し、高い利便性と防災性を持つ駅前拠点を創出いたしました。

##### 【街の課題の解決】

「六本木一丁目」駅への動線が悪く、利便性に欠けていた



- ・「六本木一丁目」駅前との一帯再開発で、西口改札を新設し、動線を改善 ※
- ・計1,280㎡にわたる駅前広場を設け、商業施設を配置することで利便性を向上
- ・高低差の解消とバリアフリー対応を目的に、複数台のエレベーターを設置

周辺に緑が少ない



- ・計2,400㎡の緑あふれる広場を新設。散策路の整備により、都心で緑を楽しむことができるように改善

道路幅が狭く、歩行者にとって危険性が高い



- ・歩道を6mから12mに拡幅し、電線地中化等と併せて、より歩行者に優しい街へと改善

※住友不動産では、上記のようにすべての開発において、公共交通機関へのアクセスに配慮しています。

##### ➤ 「IZUMI GARDEN」街区のタウンマネジメント

「泉ガーデンタワー」を中核とする街区と「住友不動産六本木グランドタワー」を中核とする街区を合わせた約6haの街区を、「IZUMI GARDEN」街区として一体で運営しています。

住友不動産グループでは、街の価値を高め、より

「賑わいのある街」とするために、周辺ビルとの連携イベントやテナントであるテレビ東京、BSジャパンとの共同開催イベントなど、季節に応じて街の就労者や居住者、来訪者に魅力を感じていただけるようなタウンマネジメントに取り組んでおります。

##### 【過去に開催したイベント】

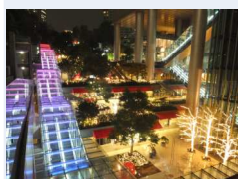
###### 「IZUMI GARDEN さくら祭り」



###### 「IZUMI GARDEN 防火防災フェア」



###### 「ロクイチイルミネーションクリスマス」



###### 「IZUMI GARDEN 夏祭り！」



###### 「マルシェ イベント」





## 地域・社会への貢献

### 取り組み

#### 西新宿エリアの活性化

##### ➤ 「三角ビル」と西新宿の賑わい

「新宿住友ビル」は、その形状から「三角ビル」と呼ばれ、1974年の竣工以来今日に至るまで、日本有数のビジネス拠点である西新宿周辺のシンボルとして親しまれ、地域に賑わいを創出してきました。オフィス専用ではなく、飲食物販、カルチャー、スポーツなど多面的な機能で構成される「複合商業ビル」の先駆けとして、「街」を創った「三角ビル」は、開業来多くの市民や観光客が訪れる「賑わいを生み出す中心地」であり続けました。

また、街区内の公開空地についても、市民が訪れ、歩き、語らう明るく活動的なヒューマンスペースとして様々なイベントが催されてきました。

2010年6月には「新宿副都心エリア環境改善委員会」が組織され、住友不動産はその委員として、周辺の当社保有ビルで横断的なイベントを実施し、西新宿エリアの活性化に貢献しております。



「新宿住友ビル」周辺で開催されたイベントの様子

##### ➤ 全天候型アトリウムイベント空間「三角広場」と更なる賑わい

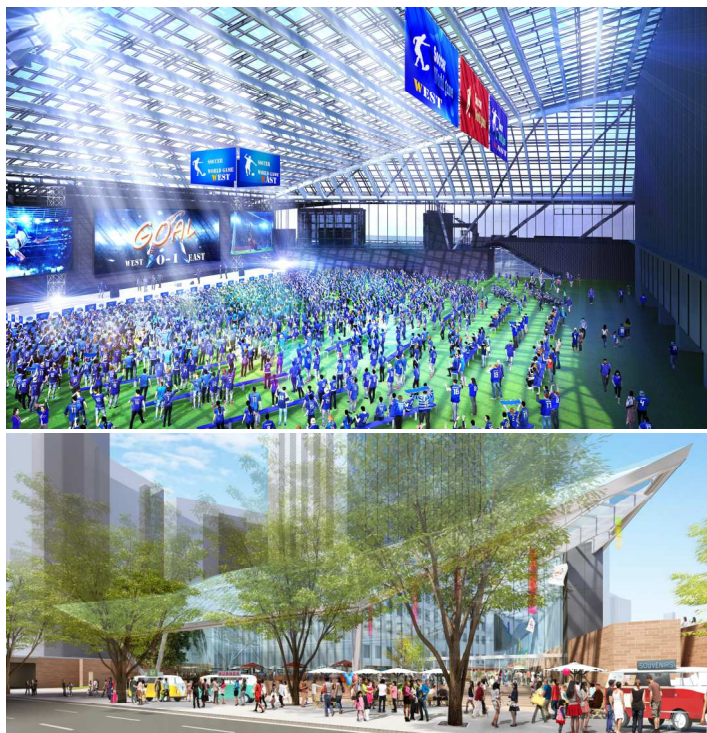
賑わいを創出し続けてきた「三角ビル」は、大規模リニューアル工事を経て、2020年6月に「三角広場」を新設し、新たに生まれ変わりました。「三角広場」は、最大収容人数2,000人の巨大空間で、屋外のようにありながら天候・寒暖の影響を受けない全天候型アトリウム広場です。ビル6階相当の高さを活かし、スポーツや大規模イベント等、様々なアクティビティに対応可能であり、災害時には帰宅困難者の受入施設・防災拠点として、都市防災へも貢献します。「三角広場」と合わせて「国際会議場施設」も新たに整備され、世界最大の乗降客数を誇る「新宿駅」周辺地区に新たなビジネス交流の場や大規模な国際催事の場を創出します。

本計画を通し、「三角ビル」は街のにぎわい拠点として新宿のさらなる活性化に貢献してまいります。

※本計画は、2017年8月に国土交通省より「民間都市再生事業計画」の認定を受けており、国家戦略特別区域計画の特定事業として内閣総理大臣認定を受け、国際的なビジネス環境および観光都市としての魅力向上と、都市防災力の強化に資する事業として評価されております。



「新宿住友ビル改修後」外観イメージ図



「新宿住友ビル三角広場」イメージ図



## 地域・社会への貢献

### 取り組み

#### ステークホルダーとともに

##### ➤ 地域社会の皆様・テナントとの対話を通じた地域課題の解決

住友不動産では、自社単体での取り組みにとどまらず、ステークホルダー全体で地域の課題解決に取り組んでいくため、地域社会の皆様やテナントと対話を行う機会を設け、課題解決に協働して取り組んでおります。

例えば、地域の共通課題である「防災」については、定期的に行われる防災訓練を、建物管理者に閉じた訓練とするのではなく、テナントや、地域社会の皆様とともに、大規模な形で実施しております。

また、「地域の賑わい創出」のため、当社オフィスビルが所在する地域のお祭りや清掃ボランティア活動など、各種活動に当社従業員が参加しており、交流・対話の機会とするとともに、地域の賑わい創出に貢献しております。



有明ガーデンの広場を活用した防災訓練の様子

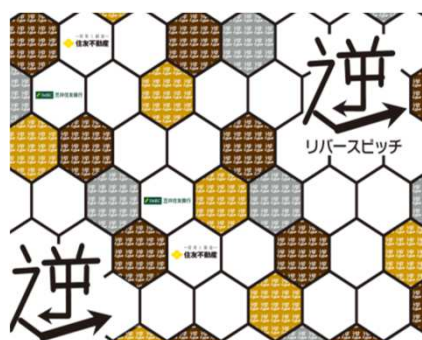
##### ➤ 地域の事業者との連携、地元採用

住友不動産グループでは、地元採用を積極的に行っています。特に「新築そっくりさん事業」は、全国の事業所において、地元採用、エリア限定勤務の従業員を多数雇用しており、その土地の特性を理解している地域の取引先事業者などとともに、地域に合った商品・サービスの提供により、顧客満足度の向上に努めています。

##### ➤ ベンチャー企業と大企業のオープンイノベーション支援

近年、大企業とベンチャー企業が協働し、新たな価値を生み出す「オープンイノベーション」が盛んになってきています。

住友不動産は、2019年12月にオープンイノベーションイベント「リバースピッチ」を、(株)三井住友銀行とともに開催しました。本イベントは、大企業がベンチャー企業に向けて情報発信を行う「逆」(＝リバース)のアプローチが最大の特徴であり、ベンチャー企業への支援を通じて、イノベーション推進に貢献しています。



同イベント懇親会の様子

##### ➤ サプライチェーンイニシアチブへの参加

住友不動産では、社会課題の解決に貢献していくために、「GREEN×GLOBE Partners」に参加しております。「GREEN×GLOBE Partners」は、環境・社会課題を解決を目指す有志の企業によって構成されるイニシアティブであり、参加企業間の共創を促進し、「環境・社会課題解決の意識と機会を流通させる」ことによって、個社では解決できない大きな課題に対してサプライチェーン全体で取り組む起点を創出することを目的としております。住友不動産グループは、今後もサプライチェーン上の各ステークホルダーとの協働を通じて、環境・社会課題の解決に貢献してまいります。

[「GREEN×GLOBE Partners」HP](#) (リンク)

## 地域・社会への貢献

### 取り組み

#### 芸術・文化に触れ合う機会の創出

住友不動産グループでは、芸術・文化活動の支援と、芸術・文化に触れる機会の創出を目的として、各種活動を行っております。

##### ▶ チャリティーコンサート

1987年からチャリティー・ボランティア活動の一環として、家族みんなで楽しめるクラシックコンサート『ステップコンサート』を開催しています。招待者数は累計で約23万名となり、児童福祉向上のために特に優れたコンサートであるとの評価から、1996年より「厚生労働省社会保障審議会特別推薦児童福祉文化財」に指定されています。

また、同会場で募金活動を実施しており、「震災復興支援の義援金」は日本赤十字社を通じて全国の被災地域支援に、「介助犬育成のための募金」は社会福祉法人日本介助犬協会に寄付しております。1995年の募金開始から、累計で16百万円強をNPO法人等に寄付しております。

	2017年度	2018年度	2019年度
来場客数（人）	6,953	6,987	6,983
募金総額（千円）	1,114	906	1,006
開催費用等（千円）	49,893	45,280	44,336

※2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、開催しておりません。



##### ▶ 芸術・文化の発信地有明ガーデン 「コモゴモ展」とのコラボレーション

コモゴモ展は、東京藝術大学出身の若手作家が主催するアートイベントです。若手芸術家たちへ芸術作品の発表や音楽演奏の表現の場を提供し、作家と来場者が直接交流することで相互に学びあえる新たな形の生涯学習の場を設けることを目的として活動が行われております。

2020年8月に、東京湾岸・有明の拠点として当社が開発した街区「有明ガーデン」において、コモゴモ展が出張イベントを開催し、期間中は大人からお子様まで幅広い来場者の方々に作品や音楽に触れていただく機会を提供しました。

「有明ガーデン」は、住宅、商業のみならず、シアター、劇団四季専用劇場、多数のイベントスペースを備え、これまで有明地区に無かった文化・アートなどによる新たな賑わい創出拠点としての機能を有しており、本イベントは開業後第一弾イベントとして開催しています。



##### ▶ 新宿クリエイターズフェスタ

新宿区では、「アートを通じて新宿の魅力づくり、イメージアップを図り、新たな賑わいと活力づくりに取り組む」という趣旨のもと、毎年「新宿クリエイターズフェスタ」を開催しています。当社はその趣旨に賛同し、実行委員として、2016年よりイベントの開催に協力しています。本イベントでは、新宿駅周辺の公共空間・施設、民間施設等を活用し、多くのアーティストの発表・発信の場として様々なアートイベントを開催しています。

##### ▶ ステップフォトコンテスト

住友不動産販売(株)は、写真文化の向上を目的として2014年より「ステップフォトコンテスト」を開催しております。「日本の風景」をテーマに、プロフェッショナル部門と一般部門に分けて作品を募集し、コンテストを通じて才能ある若手芸術家を支援するとともに、全国の皆様に芸術に触れて頂く機会を提供しています。



## 防災

### 認識・取り組み方針

住友不動産グループでは、オフィスビルやマンションという社会資産を築き、その資産をしっかりと未来へ受け継いでこそ事業は全うできると考えています。近年、首都圏直下型地震のリスクや気候変動の影響など、年々防災に対する意識は高まっています。火災、震災などの災害に見舞われた場合にいかに被害を防ぎ、街として地域防災の機能を備えるか、お住まいの方だけでなく訪れ

る方にとっても、安心・安全な街づくりを目指しています。オフィスビルやマンションでは、免震や制振など優れた耐震性能の採用やBCP対応の強化に積極的に取り組んでおります。また、「新築そっくりさん」や注文住宅では、戸建木造住宅の防災化に貢献しています。住友不動産グループは、今後も積極的に安心・安全な街づくりを進めてまいります。

### 取り組み

#### オフィスの防災

##### ➤ 地域防災への貢献

住友不動産は、東京都心部を中心とした再開発事業により、地域の防災に寄与してきました。

現在、「住友不動産飯田橋ファーストビル」や「住友不動産飯田橋ファーストタワー」が立ち並ぶ文京区後楽二丁目地区は、かつては地盤が非常に脆く、古い木造家屋が立ち並ぶことから、震災、火災時における多大な被害が懸念されていました。こうした地域が、再開発事業により堅牢な耐火建築物に建て替わると同時に、道路や公開空地の整備によって災害に強い地域へと生まれ変わりました。

また、地域の防災化は、開発によるものだけでなく、その後もビル管理の観点から続いています。

「住友不動産飯田橋ファーストタワー」では、東京

防災隣組認定団体でもある後楽町会の皆様と共に、年次で合同防災訓練を行っています。2019年3月19日の訓練では、総勢約1,500人の参加のもと、震度6強の直下型地震とそれに伴う火災発生を想定した避難訓練に加え、小石川消防署と地域の消防団には放水演習を、富坂警察署には防災実技演習のご協力をいただきました。テナント企業と地域の皆様には、起震車、煙ハウス、まちかど防災訓練車、応急救護演習など様々な訓練を体験いただくとともに、「後楽町会婦人会」の皆様による豚汁の炊き出しの実演も行いました。住友不動産グループは、今後も再開発事業を通じてテナント、地域の皆様と協働し、地域の防災化に貢献してまいります。



起震車



まちかど防災訓練車での放水体験



煙ハウス



AED 体験コーナー

## 防災

### 取り組み

#### オフィスの防災

##### ➤ 災害時の帰宅困難者支援

住友不動産のオフィスビルでは、高い防災性能と、広い空間設計を生かし、帰宅困難者受け入れ体制を整備しています。大規模な災害の発生時は、公共交通インフラが麻痺し、大量の帰宅困難者が発生します。2019年に竣工した「住友不動産秋葉原ファーストビル」の周辺地域は、従来災害時の一時的滞留可能スペースや帰宅困難者受け入れ施設の不足が大きな課題となっていました。この課題の解消のため、「住友不動産秋葉原ファーストビル」及び「住友不動産秋葉原ファーストテラス」では、災害時の一時滞留場所となるスペースを2棟あわせて約670㎡設け、通信手段確保のためにFree Wi-Fiを整備しています。また、オフィス棟エントランスは災害時に帰宅困難者受入を可能としました。

住友不動産は、このほかにも各地域の複数ビルで、帰宅困難者を受け入れる体制を整備しています。



↑奥「住友不動産秋葉原ファーストビル」  
手前「住友不動産秋葉原ファーストテラス」



↑「住友不動産秋葉原ファーストビル」  
エントランス

##### ➤ 「構造、設備」における防災

###### 【BCP対応の強化】

###### 地震に強い安心・安全な構造

阪神淡路大震災以降、いち早くオフィスビルに免震構造を採用するなど、早くから地震対策を進めております。現在、所有ビルの約8割が免震・制振構造を採用しています。地震などによる揺れを軽減し、オフィスで働く方々や資産を守る安全性に優れた構造が、テナント企業の安心感を高めています。

###### 無停電対応

当社では、本線からの送電が停止しても予備線から受電可能な2回線受電方式の採用や、万が一の際は共用部にとどまらず、オフィス貸室内にも電力供給する非常用発電機を設置するなど、ビルの無停電対応化を積極的に進めています。現在、当社所有ビルの約7割（2001年以降の新築は全物件）が非常用発電機を備えています。

##### ➤ その他の防災取り組み

###### 【防災仕様の例】

当社職員による365日24時間監視の実施

テナント専有部用の非常発電機増設スペースを用意

震災時自動診断復旧運転仕様のエレベーターを採用

浸水の恐れがある地域の、すべての建物に防潮板を設置



## 防災

### 取り組み

#### 分譲マンションの防災

住友不動産の分譲マンションでは、安心・安全な住まいを実現するために、様々な災害対策を導入しています。

#### ➤ 「構造、設備」における防災

##### 【防災仕様の例】

##### 耐久性に優れた構造躯体

住戸のある建物は、構造躯体の耐久性を高めるため、柱・梁・床等の主要な構造部について、一定水準を満たす設計基準強度（Fc）を設定しています。

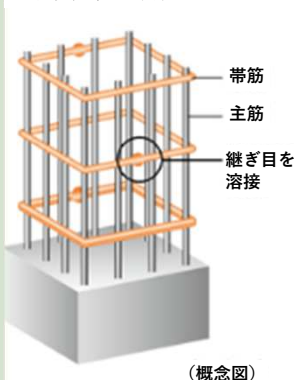
##### 溶接閉鎖型帯筋

主要な柱部分に、帯筋の接続部を溶接した溶接閉鎖型帯筋を採用することで、安定した強度を確保できます。

地震時の主筋のはらみ出しを抑制して、コンクリートの拘束力を高めます。

※柱と梁の接合部を除く。

■溶接閉鎖型帯筋



(概念図)

##### 水・セメント比

コンクリートの耐久性を高めるため、主要な構造部について、セメントの重量に対する水の重量の割合を50%以下に設定しています。水セメント比が小さくなるほど、耐久性が大きくなる傾向があるとされています。

##### 免震、制振構造

地震の発生時、建物への影響を小さくするため、物件規模に応じて免震、制振構造を採用しています。

##### 【免震】

地震の揺れを吸収し、上層階に地震エネルギーを伝わりにくくすることで、家具の転倒リスクを低減します。

##### 【制振】

地震エネルギーを制振装置が吸収することで、建物全体の変形を小さくし、構造体へのダメージも軽減します。

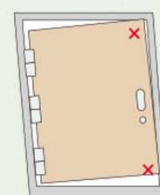
##### エレベーター安全装置

エレベーター運転中に、地震管制装置が一定値を超えた地震の初期微動（P波）・主要動（S波）を感知すると、最寄階に速やかに停止します。また、停電した際には一旦停止後、停電時自動着床装置により、最寄階に自動停止します。

##### 耐震ドア枠

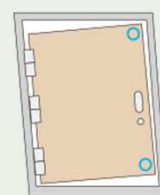
地震発生時に玄関扉の枠が歪んでも、枠と扉の隙間を大きく設けることにより、扉の開放を容易にできるように配慮した耐震ドア枠を採用しています。

■一般ドア枠



建物変形時にドア枠とドアが接触して、開かなくなる可能性があります。

■耐震ドア枠



枠と扉の隙間によって、建物変形時の開閉が容易になります。

(概念図)

#### ➤ 「管理」における防災

住友不動産では、非常時に備えて全入居者に「防災対策の手引き」と「防災リュック」を配布しています。手引きには、緊急連絡先や避難経路などが掲載されており、防災リュックには、災害保存用飲料水や長期保管が可能なパンの缶詰、防塵マスクに軍手などが備えられています。

これらの備えにより、災害発生時における安全安心をサポートしています。



「防災の手引き」



防災リュック

(参考写真)



## 防災

### 取り組み

#### 「新築そっくりさん」の防災

##### ➤ 阪神淡路大震災をきっかけに生まれた商品

業界No.1を誇る「新築そっくりさん」は、阪神淡路大震災をきっかけに、耐震補強を標準仕様とした建替えに代わる新工法として、1996年に当社独自開発により生まれました。

2018年には、熊本地震で従来の耐震基準をクリアし

た比較的新しい建物でも倒壊した事実を受け、制振補強によりさらなる安心を付加する「ジャスト制振工法」を発表。さらに2019年には、3階建て木造住宅や2×4住宅向けの制振補強工法を開発、日本のほぼ全ての木造住宅を「耐震＋制振」化できる体制としました。

##### 【「新築そっくりさん」施工事例】



施工前



施工後

##### ➤ 2000年以降の新耐震基準の住宅に対応する制振補強工法

2000年以降の新耐震基準で建てられた住宅は、制振装置の設置スペースとなる壁内に耐力壁が既設されており、追加の制振補強の障害となっていました。新工法では、耐力壁を残したままで、デッドスペースと

なっている窓上やドア上の垂れ壁部へも、小型の木造住宅用制振装置「MAMORY」を設置可能とし、耐震補強のみを施した建物と比べ、揺れを約4割抑制することができます。

#### ※MAMORYを用いた工法

住友ゴム工業が開発した木造住宅用制振装置「MAMORY」は、特殊高減衰ゴムを使用することで、地震のエネルギーを瞬時に吸収し、建物の変形を抑えます。特に熊本震災のような連続した大地震に効果を発揮し、3次元の揺れに対し連続3回の加振でも倒壊しないことを実証しています。

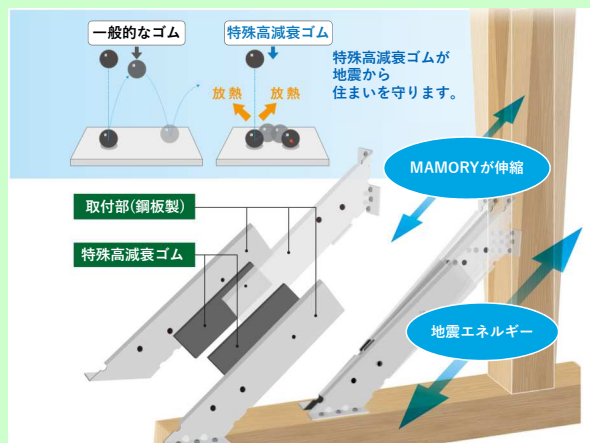
この装置を既存住宅の柱へ設置する際に、住友不動産と住友ゴム工業が共同で考案した工法を使用し、「新築そっくりさんバー※」を設置することにより、柱を欠損させずに、制振機能を得ることができます。



↑ 制振装置「MAMORY」

「MAMORY」の仕組み→

※住友不動産が独自開発した、柱の折損を防ぐ金属製専用補強バー





## 防災

### 取り組み

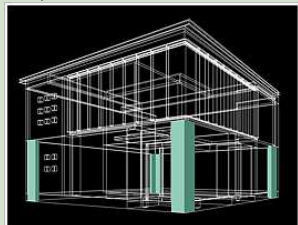
#### 注文住宅事業の防災

住友不動産の注文住宅は、長期優良住宅の基準を満たす耐震等級3に対応するツーバイフォー工法を標準仕様とし、4つの地震対策テクノロジーを顧客のニーズに応じて採用、高い安全性を実現しています。

##### 【地震対策テクノロジー】

##### ニューパワーコラム

建物の四隅にコラム（柱）を設置し、コーナー部を強固にすることで、ツーバイフォー工法の耐震性を更に30%程度アップさせる構法。工学博士 宮澤健二工学院大学名誉教授および総合エンジニアリングコンサルティング会社のアラップ社の協力のもと、住友不動産が独自開発しました。（特許第4875721号）



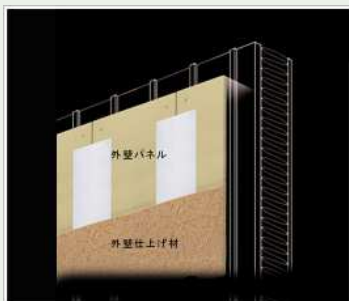
##### ニューパワーキューブ

基礎と一体化したL型のRC壁上部に制振装置を設置し、2階床と緊結することで、建物の変形を最大約55%低減します。（特許5808689号）



##### スーパーパワーウォール構法

ツーバイフォー工法に更に一枚壁を加えることで、外壁耐震性能が約30%アップします。



##### 制振システム

ダンパーに特殊粘弾性ゴムを組み込むことで、地震エネルギーを反発することなく吸収し、揺れを約50%低減、余震にも強い住戸としています。



#### ホテル事業の防災

住友不動産ヴィラフォンテーヌ(株)は、災害の発生に備え、防災訓練を実施しています。

2018年10月、「ホテルヴィラフォンテーヌ東京汐留」では、震度6強の地震が発生し、ホテルの客室から出火した想定で、外国人宿泊客を4カ国語で避難誘導する実践的な訓練を実施しました。

訓練は、多言語対応が求められるホテルでの防災訓練であることから、多言語による災害時のボランティア活動や、平常時の防災教育の普及啓発を行うNPO法人「Japan Bulletin Board」と連携して実施されました。

また、地域共助の体制を構築するべく、同エリアの「東京汐留ビルディング」、「日本通運本社ビル」と3棟同時に訓練を実施し、約3,400名の方々に参加いただきました。



4カ国語で宿泊客を避難誘導する様子



## 人権の尊重

### 認識・取り組み方針

住友不動産グループは、人権の尊重が事業推進上の重要な課題のひとつであると認識しています。国際人権章典をはじめとする各種人権規約等における自由権や社会権、付随する諸権利の普遍性や不可侵性を保護することはもちろんとして、労働基準の遵守やダイバーシティの実現についても実践しながら、サプライヤーをはじめとするステークホルダーとともに事業活動を推進しております。

以上の方針を住友不動産グループ全従業員を対象とした基本方針として掲げ、徹底しております。また、サプライヤーに対してはサステナブル調達ガイドラインを通じて人権方針への協力を要請しております。

#### 【人権に関する基本方針】

対象：住友不動産グループ全従業員

- ◆事業を行う国や地域の社会規範、規則、法令、国際条約等を遵守する。
- ◆「国際人権章典」、「労働における基本的原則及び権利に関するILO宣言」、「ビジネスと人権に関する指導原則」等の人権、労働に関する国際的基準を支持、尊重する。
- ◆以下の事項による差別やハラスメントを禁止し、権利を尊重する。  
人種、国籍、宗教、性別、性的指向・性自認、障がいの有無、社会的身分、年齢、疾病の有無
- ◆児童労働や強制労働を行わない。
- ◆適切な労働時間管理を行い、過重労働を防止する。
- ◆結社の自由、団体交渉権を尊重する。
- ◆各国で定められた最低賃金以上の賃金を支払い、生活の安定に努める。
- ◆労働災害を防止するべく、対策、注意喚起を行う。

#### ➤ 事業特性を踏まえた人権課題

住友不動産グループでは、業界特性を鑑みて、事業を通じて影響を及ぼす可能性がある人権リスクを特定しております。不動産業界においては、事業の特性上、請負工事事業場における労働災害防止策等の「労働環境整備」等について、特に重要な人権課題の一つと評価しております。このような重点的に対応すべき各種リスクについて、サプライヤーなど取引先事業者との対話や研修を通じて、抑止に努めております。

#### ➤ グローバルコンパクト参加

住友不動産グループは、2020年10月に「国連グローバルコンパクト」に署名いたしました。国連グローバルコンパクトに掲げる人権・労働基準等の10の原則を支持・尊重し、人権の尊重に取り組んでおります。

WE SUPPORT



## 人権の尊重

### マネジメント体制

#### ➤ サステナビリティ委員会

グループ全体で横断的なサステナビリティを推進していくため、社長を委員長とする「サステナビリティ委員会」とその下部組織である「サステナビリティ協議会」を設置しています。協議会では、人権尊重を含むESGに関する課題やその進捗状況を管理するとともに、重要課題については、取締役会に報告いたします。

#### ➤ リスクマネジメント委員会

住友不動産グループでは、社長を委員長とする「リスクマネジメント委員会」を設置し、その下部組織である「内部統制会議」（主催：内部監査室）において、人権、労働基準等、当社のコンプライアンス推進活動のモニタリングを実施しています。各種リスクは担当部門及び各子会社が適宜監視、対応を実施し、重要事項に関しては、当社取締役その他経営会議などの重要会議において、これを討議し、決定することで、取締役会が監督する体制を構築しております。

### 取り組み

#### 人権

#### ➤ 内部通報窓口

住友不動産グループでは、コンプライアンス違反等を早期に発見し適切な対応を取るため、グループ全社を対象とする内部通報制度を構築しております。積極的な相談・報告を促進するため、報告者の厳重な法的保護を行うだけでなく、匿名での通報を選択できるほか、明確なコンプライアンス違反だけでなく、違反の可能性がある事項等も対象として対応する体制を構築しております。通報先は二つの窓口を用意しており、社内窓口として事業部門等から独立した「内部監査室」と、社外窓口として経営陣から独立した「外部弁護士事務所」がそれぞれ対応し、コンプライアンス違反を防

ぐ体制を構築しております。

また、労働環境に関するハラスメント等の相談については、別途各社人事部にも相談窓口を設けて対応しております。

連絡者の個人情報、厳重な法的保護のもと秘匿され、通報・相談行為により不利益を被ることはありません。

コンプライアンス違反が万が一発覚した場合、適切な対応を施した上で、同様の事態の再発を防ぐべく、従業員向けホームページ他で注意喚起を行います。被害者に対しては救済措置を講じます。

#### ➤ ステークホルダーと人権

住友不動産グループでは、当社の事業活動に関係するすべてのステークホルダーの人権の尊重を推進していくため、従業員に対して啓蒙するだけでなく、取引先を含むすべてのステークホルダーに対して、サステナブル調達ガイドライン等を通じて、人権尊重への配慮を要請しています。

さらに、当社が管理するすべてのオフィスビルにおいて、当社従業員が直接サプライヤーの業務内容をモニタリングし、人権侵害の発生を防止しております。また、事業活動がもたらす人権影響の継続的な評価の一環として、内部監査室が定期的に各事業部の法令遵守状況を確認しております。

#### ➤ 人権研修

住友不動産グループでは、全従業員を対象として、入社時および年に1度の人権等についての研修を行うことにより、事業活動を推進する上での人権尊重を啓蒙しています。事業を統括する立場としての見識が求められる管理職に対しては、別途ハラスメント防止等を含む人権研修を行っております。

また、法令遵守、人権尊重の姿勢を養ってもらうことを目的として入社時にコンプライアンスハンドブックを配布しております。

#### ➤ LGBTへの配慮

住友不動産では、人権基本方針において性的指向・性自認に関する差別を一切禁じています。また、万が一差別が発生した場合に備え、匿名のハラスメントに関する相談窓口を開設し、速やかに対処可能な体制を構築しております。



## 人権の尊重

### 取り組み

### ダイバーシティの推進

住友不動産グループは、社内に異なる経験・技能・属性を反映した多様な視点や価値観が存在することは、会社の持続的な成長を確保する上での強みとなるとの認識のもと、かねてよりダイバーシティ推進に積極的に取り組んでおります。

住友不動産グループでは、20年余り前から、他社での多種多様なキャリアを持つ人材を、即戦力として積極的に採用してまいりました。現在、他社での職務経験を持つ中途採用者が職員の9割を占めるまでになり、当社成長の源泉となっております。

さらに、職員のモチベーション向上のためには管理職登用における機会均等が最も重要であるとの考えから、性別・中途の別によらず、専ら意欲と能力・成果による登用を進めております。

#### ➤ 女性の活躍

住友不動産グループでは、女性活躍推進についても積極的に取り組んでおります。まず、現場の第一線を支える営業・技術職における女性採用比率の数値目標※を公表し、職員における女性比率のさらなる向上とキャリア形成に取り組むことにより、将来の登用に向けて層を厚くしていくとともに、順次、管理職への登用を進めております。

※女性採用比率目標：2026年3月までに女性採用割合を営業職員25%、技術職員13%に高める

##### 【推進体制】

住友不動産では、管理本部担当役員を責任者とし、管理本部人事部が女性活躍推進をはじめとするダイバーシティの実現に向けた各種取り組みを進めております。

人事部では、サポートセンターを設置し、面談を通じた育児休暇復職支援やセクシャルハラスメント防止等の啓蒙を行っており、こうした取り組みを通じて多様性を尊重する意識の浸透を図り、多様な人材が活躍できる環境づくりを推進しております。

##### 【従業員数】

	2018 年度	2019 年度	2020 年度
男性（人）	4,298	4,345	4,248
女性（人）	1,543	1,615	1,629
合計（人）	5,841	5,960	5,877
非正規雇用者比率	18.0%	20.8%	21.0%

※年度末時点実績

##### 【女性労働者比率、女性管理職比率、女性役員比率】

女性労働者比率	28%（2021年3月末時点）
女性管理職比率	4.5%（2021年3月末時点）
女性役員比率	7.1%（2021年6月末時点）

##### 【平均勤続年数男女差、新規採用者女性比率】

平均勤続年数男女差	1.2年（男性：8.8年、女性7.6年）
新規採用者女性比率	38%

※年度末時点実績

##### 【採用した労働者に占める女性労働者の比率】

	2016 年度	2017 年度	2018 年度	2019年度	2020年度
営業職	20.7%	23.7%	26.5%	24.6%	23.5%
技術職	8.2%	9.2%	9.2%	11.3%	12.5%

※年度末時点実績

## 人権の尊重

### 取り組み

### ダイバーシティの推進

#### ➤ シニア雇用

住友不動産では、60歳以上職員の新規採用や定年後の再雇用制度により、豊富な経験を有するシニア従業員の活躍の場を広げています。

#### ➤ 育児、介護支援

住友不動産では、育児や介護など、家庭の事情がある方にとっても働きやすい職場環境を実現するため、各種支援制度を用意しています。

##### 【育児、介護支援制度】

育児休暇制度
介護休暇制度
短時間勤務制度 (法定基準の「3歳未満の子供」を「小学校入学前」に延長して適用)
在宅勤務制度
変形労働時間制度

##### 【育児、介護支援に関するデータ】

育児時短勤務者数	49名 (2020年度実績)
介護休暇取得者数	0名 (2020年度実績)
育児休暇取得者数	56名 (2020年度実績)
育児休暇後復職者率	100% (2020年度実績)

※単体実績

#### ➤ 障がい者雇用

住友不動産グループでは、障がい者雇用に積極的に取り組んでいます。2021年3月時点で、「障がい者雇用率制度」において定められた2.2%を上回る、2.4%の障がい者雇用率を達成しています。

年齢、性別、地域を問わず採用活動を実施しており、障がい者の方が働きやすい職場とするため、多目的トイレやバリアフリー対応エレベーターを整備しています。

### ◆可能性アートプロジェクトへの参画

住友不動産は、凸版印刷株式会社が2018年より事業推進する、障がいを持つアーティストの作品を商品などに活用した「可能性アートプロジェクト」に参画しています。

同社の「障がい者への一方的な支援に留まらず、ビジネスパートナーとして持続可能な取り組みを構築していく」という考えに賛同し、同アート作品を当社が開発する物件の建設現場の仮囲いに展示しています。



アーティスト：RINA 作品名：雪豹



## 人権の尊重

### 取り組み

## ダイバーシティの推進

### ➤ 事業におけるダイバーシティ推進

住友不動産では、自社でダイバーシティを実現するだけでなく、当社のオフィスビルやホテル、イベントホールなど各事業においてダイバーシティを推進するため、以下の取り組みを実施しています。



#### 【取り組みの例】

- ・新築オフィスビルの女性トイレ内にパーソナルボックスを設置
- ・開発するすべての物件で、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」を遵守し、スロープ設定や障がい者用トイレの設置等のバリアフリー対応を実施
- ・一部事業所に、保育所を併設することで、育児と仕事の両立をサポート
- ・大型オフィスビルやホテルにおいて、館内案内表示を多国語で表示し、館内放送を英語を含む複数言語で放送

## 労働基準

住友不動産グループでは、労働基準に関して、以下の取り組み方針を掲げ、事業を推進しております。

### ➤ 採用活動

住友不動産グループでは、採用活動に際して、人種や宗教、信条、性指向、出自、地域等に関して差別をすることなく、公平な就労の機会を提供しています。また、新卒採用の学生に対してインターンシップを開催することで広く業務を体験する機会を創出しています。

採用形態によっては、建築士等の資格を保有していることが望ましい職種について、入社時点で有資格者であることを必ずしも求めず、入社後に資格取得費用の補助や研修を行っております。これにより、無資格者の雇用拡大および成長にも貢献しております。

### ➤ 過重労働の削減・労働災害の防止

住友不動産グループは、現地法令を遵守し、過度な労働時間の削減により過重労働の防止に努めるとともに、労働災害の発生防止に向け、各種安全対策を講じております。

### ➤ 団体交渉権、結社の自由

住友不動産グループでは、団体交渉権と結社の自由に関する権利について、現地法令を遵守し、尊重いたします。

### ➤ 最低賃金以上の支払い

住友不動産グループでは、従業員に対して最低賃金以上の給与支払いを行っています。2020年度の従業員平均年収は669.1万円であり、日本国における生活賃金水準を大幅に上回る給与支払いを行っています。

### ➤ 児童労働・強制労働

住友不動産グループは、「子どもの権利とビジネス原則」等の国際規約および現地法令を遵守し、児童労働や強制労働を一切禁止しております。

## 労働環境

### 認識・取り組み方針

住友不動産グループでは、以下の2点を労働環境において実現することが企業の持続的成長にとって重要であると認識し、健康経営を推進しております。

- ①健康かつ安全に、いきいきと、能力を最大限発揮できる環境を構築する。
- ②能力開発に積極的に取り組むことで、企業発展の基盤たる人材を育成する。

### マネジメント体制

#### ➤ サステナビリティ委員会

住友不動産グループでは、グループ全体で横断的なサステナビリティを推進していくため、社長を委員長とする「サステナビリティ委員会」とその下部組織である「サステナビリティ協議会」を設置しています。協議会では、健康で安全な労働環境を含むESGに関する課題やその進捗状況を管理するとともに、重要課題については、必要に応じて取締役会に報告いたします。

#### ➤ 安全衛生委員会の設置

労働安全衛生法において、従業員数が50人以上の事業場においては安全衛生委員会を設置することが定められています。住友不動産グループでは、法定基準よりも厳しく、従業員数が50名以下の事業場においても安全衛生委員会を設置し、従業員の代表者が推薦する委員参加のもと、安全衛生に関して調査・審議を実施しています。

## 取り組み

### 健康と安全

#### ➤ 健康管理、増進

住友不動産グループでは、下記の取り組みにより、従業員の健康管理、健康増進を図っています。

全従業員を対象として、年一回健康診断または人間ドック（費用補助）を実施
提携クリニックにおいて、インフルエンザ予防接種を無償で実施
「体」、「心」の不調などに関して、専門医と無料で相談できる制度を用意
住友不動産エスフォルタのフィットネスクラブ法人会員となり、従業員の健康増進を支援
時間外勤務の多い従業員に対し、産業医の健康チェック、面談を実施
当社従業員専用のPCR検査体制を構築し、コロナ禍において安心して業務を行えるように配慮

#### ➤ 健康に関する定量指標を用いた、パフォーマンス管理

住友不動産では、第三者機関の検証、モニタリングのもと、従業員の健康管理を実施しています。定量指標でパフォーマンスを管理するとともに、ストレスチェックにより懸念事項が見つかった従業員に対しては、産業医面談等に対応しています。2020年度は健康管理上の数値目標を達成いたしました。

##### 【健康に関する定量指標】

	2018 年度	2019 年度	2020 年度	目標
健康診断（または人間ドック）受診率	100%	100%	100%	100% （全従業員の健康診断 または人間ドックの受 診）
ストレスチェック受診率※	89.5%	89.4%	90.0%	

※SB アットワーク（株）により実施され、検証、モニタリングを受けています。



## 労働環境

### 取り組み

#### 健康と安全

##### ➤ 過重労働防止策

住友不動産グループでは、過重労働を防止するため、以下の取り組みを実施しています。

- ・ 残業時間上限を労働基準法の宣言より厳しく設定
- ・ 残業時間が多い従業員に対して、本人及び上長に通知
- ・ 21時に従業員のパソコンを原則使用不可能とする。
- ・ 21時以降や休日のパソコン利用を上長許可制とする
- ・ 一定の残業をした従業員に、問診票の提出を義務付け、産業医面談を実施

##### ➤ 安全な職場の実現

住友不動産グループでは、請負事業者を含むステークホルダー全体で、「健康かつ安全に、いきいきと、能力を最大限発揮できる職場環境を構築する」ことを安全衛生方針としており、継続的な労働環境の改善に向けて取り組んでおります。

具体的には、安全管理専任の従業員が全国の建設現場や管理現場を定期的に巡回して現地のモニタリングを行い、指導や是正を行うほか、新規・既存のプロジェクトにおけるオペレーションに関して、安全に関するリスクアセスメントを適宜実施することで、安全な職場を実現しています。

巡回により得られた重要事例は、当社の全工事担当職員及び取引先事業者が参加する安全大会の場で優良事例とともに周知され、正しい施工方法等を徹底しています。

また、安全管理課では、労災件数を部門別に記録して定量指標としています。労災や危険性の高い事例が生じた場合は、原因を詳しく分析し、再発防止に向けて周知、指導を実施することで、更なる安全性の確保に努めています。その結果、2018年度から2020年度にかけて、契約社員を含む従業員と当社元請工事の取引先事業者に致死労災は発生していません。

※2020年度末時点で、OHSAS18001（労働安全衛生マネジメントシステムの国際規格）に基づく認証を受けている事業所はありません。

##### ➤ 安全衛生に関する研修、従業員との対話の場

住友不動産グループでは、当社従業員と請負事業者などのサプライヤーを対象として、安全衛生に関する研修を実施しています。2020年度は従業員14,828名、サプライヤー5,864名に対して研修を実施しました。

また、現場の意見を経営に反映し、労働安全衛生環境の改善に役立てるため、社長が全国の拠点を訪れ、現場の従業員と対話する場を設けております。

※2020年度は、新型コロナウイルスの影響で年次の研修会開催を見送ったため、月次の研修会の延参加者数を記載しています。



#### 人材の高度化

住友不動産では、OJTや研修、資格取得やセミナー参加に対する補助などにより、人材の更なる高度化を図っています。成長に対するインセンティブを付与す

るべく、年齢や役職を問わない同一基準による賞与査定制度、若手を抜擢する昇格制度、業界トップクラスの高率累進業績給などの制度を導入しています。

##### ➤ OJT

実務を遂行する中で、上司の指示や同僚とのコミュニケーションを通じて、従業員の知識や経験の高度化に努めています。

##### ➤ 研修

様々な分野の研修を実施することで、従業員の見識を広げるとともに、住友不動産グループの従業員としてふさわしい行動規範を周知、徹底しています。

##### ➤ 住友不動産グループ・チャレンジ制度

住友不動産グループ従業員を対象として、従業員自ら手を挙げ、新しい業務にチャレンジすることのできる制度を用意しています。意欲の高い従業員に成長の機会を与えるとともに、人材の適所配置に役立てています。

## 労働環境

### 取り組み

#### 人材の高度化

#### 【住友不動産グループが2020年度に実施した研修実績、詳細内容（抜粋）】

全社延べ研修時間：78,216時間 一人当たり年間研修時間(年間日数)：13.3時間(1.5日) 研修総費用：24,448千円

研修名称	対象者	目的	研修内容（抜粋）
<b>人事研修</b>	全従業員	年に一度、安全衛生やコンプライアンス等の意識を啓発するため	・働き方改革 ・パワーハラスメントの防止 ・コンプライアンス遵守の徹底 ・ESGと労働衛生 他
<b>管理職研修</b>	管理職員	部下のマネジメントにおけるハラスメント防止等を啓発するため	・部下の労務管理や、ハラスメント・コンプライアンス違反等について、事例を交えて適切な対応を研修 他
<b>職種別研修</b>	技術職、営業職、 カスタマーセンター 従業員	職種別に必要な知識、技能を身につけるため	・技術指導、リスクアセスメント手法、工事手法（技術職 従業員） ・営業研修（営業職 従業員） ・顧客対応マナー研修、顧客クレーム対応研修（カスタマーセンター 従業員） 他
<b>新入社員研修</b>	新卒、中途入社 全従業員	住友不動産グループの従業員として求められるマナーや知識、コンプライアンスなどを身につけるため	・会社沿革 ・マナー講習 ・人権講習 ・コンプライアンス研修 ・労働衛生研修 ・職種別研修 他
<b>労働安全研修</b>	技術職全従業員、 サプライヤー (取引先請負事業者)	年に1度、工事現場等における危険事例、優良事例を共有し、意識を啓発するため ※2020年度は新型コロナウイルスの影響で開催せず、月毎の研修のみ	・労働安全基本計画の説明 ・所管労基署長からの講演 ・安全優良事例の共有、表彰 ・安全講習 他
<b>広告コンプライアンス研修</b>	広告関連業務担当全従業員	広告コンプライアンスの遵守を定期的に啓発するため	・前年度コンプライアンス差し戻し件数の発表 ・差し戻し事例の共有、啓発 他 ※社内広告の内部監査を担当する広報部広告企画課の従業員によって実施される
<b>資格取得研修</b>	資格取得対象従業員	業務上必要な資格の取得を補助し、専門家としての技能を向上するため	「宅地建物取引士」、「建築士」、「フィナンシャルプランナー」、「建築物環境衛生管理技術者」、「再開発プランナー」など業務に関連する資格の取得について、必要な講習を実施し、資格取得のための費用補助を行う。

#### 新しい働き方の提案

住友不動産は、2020年2月に「230棟超 東京No.1」のオフィスビルオーナーとして、働き方改革に注目した「人材確保に強いオフィスづくり」をテーマとする「オフィス未来サミット」を開催いたしました。当社のテナントの中で、先進的なオフィスを具現化することで人材確保に成功した5社が登壇し、パネルディスカッション形式で「これからの働き方」や「あるべき次世代のオフィス」について議論がなされました。今後も、新しい未来のビジネスの形を自ら情報発信する機会を創造してまいります。





## 製品品質

### 認識・取り組み方針

住友不動産グループは、オフィスビル・マンション分譲・賃貸、不動産仲介、注文住宅・リフォームなど、皆様の日々の営みに密接に関わる事業を手掛けています。製品品質は、皆様の生活や資産に直接影響を与える最も重要な要素の一つであると認識しています。「信用と創造」をスローガンとし、「より良い社会資産を創造し、

後世に残していく」を基本使命としている住友不動産グループとして、これまで維持してきた高い製品品質を、さらに高めていくべく、サプライヤーや設計、施工事業者、建物管理にかかわる取引先などと協働し、事業活動に取り組んでまいります。

### 取り組み

#### 建築品質

##### ➤ 請負事業における建築品質の管理

住友不動産は元請会社として、ハウジング事業(注文住宅、新築そっくりさん)やテナント工事などの請負事業において、サプライヤーと協働し、設計・施工品質を高めるために以下の取り組みを実施しています。

- ・ 当社の製品品質基準を満たす製品・部材の使用を原則とし、サプライヤーと共に製品リストを都度更新
- ・ 各事業の施工基準に基づき、工事段階毎の工事品質管理及び竣工検査を実施
- ・ 竣工後も定期的にアフター点検を実施
- ・ 工事中の施工管理において、社内専用の情報共有ツールを活用し、問題点、注意点を迅速に共有し、工程の管理を行う従業員より都度指導を実施
- ・ 月に一度、全請負事業者参加の安全協議会を行い、前月の事例や顧客アンケートの結果を共有し、適切な施工方法の指導を実施
- ・ 年に一度、全請負事業者参加の安全大会を行い、グループ全社的な品質管理への方針及び取り組みを共有し、高い品質意識の浸透を徹底
- ・ リフォーム事業においては、新規発注先に対し、経験豊富な施工統括者のもとで一定期間の現場研修を義務付け、施工業務全体の指導を実施

##### ➤ 分譲マンション事業における建築品質の管理

分譲マンション事業では、良質な分譲マンションを提供していくために以下の取り組みを実施しています。

- ・ 設計、施工会社の品質管理に関する取り組みの確認
- ・ 設計、施工会社に対し、設計、施工の当社品質基準を周知、共有
- ・ 過去事例をもとに、工事段階毎の設計施工フロントローディング<sup>※1</sup>を実施

※1 フロントローディング：工事初期段階で設計、施工会社と共に完工に至るまでの各工事段階の作業確認を行い、品質の作り込みを綿密にする作業

##### ➤ 建築品質の第三者認証の取得

住友不動産の分譲マンションでは、国土交通大臣登録の第三者機関が客観的に住宅性能を評価する「住宅性能評価書」を取得しています。

## 広告品質

### 認識・取り組み方針

住友不動産グループでは、以下の広告ポリシーのもと、適切な研修を実施するとともに、監査体制を構築することで、責任ある広告宣伝活動に努めております。

### 【広告ポリシー】

- ◆住友不動産グループは、企業姿勢を示すスローガン「信用と創造」のもと、お客様との信頼関係を第一に掲げ、責任ある広告宣伝活動を行う。
- ◆広告宣伝を実施する上で、景品表示法等の関連法規の遵守を徹底するとともに、お客様の誤解を招くような表現および企業倫理に反しうる表現を固く禁じる。

### 取り組み

#### 責任ある広告宣伝活動

##### ➤ 研修・啓発

住友不動産グループでは、全従業員にコンプライアンスハンドブックを配布し、具体例を交え広告物関連法規についての啓発を行っております。

また、広告作成業務を担当する従業員には、広告監査部門による、広告に関する規制や問題となる事例等についての基礎的な研修を新規配属時に行うとともに、時流に応じた内容や実際に問題となった事例等を盛り込んだ実践的な定期研修を年一回以上行っております。

さらに、広告宣伝業務に携わらない従業員についても、SNS等新広告媒体の活用を始める際など、必要に応じて臨時研修を実施しております。

以上の取り組みを通じて、全従業員に対して広告コンプライアンス意識の浸透を図っております。

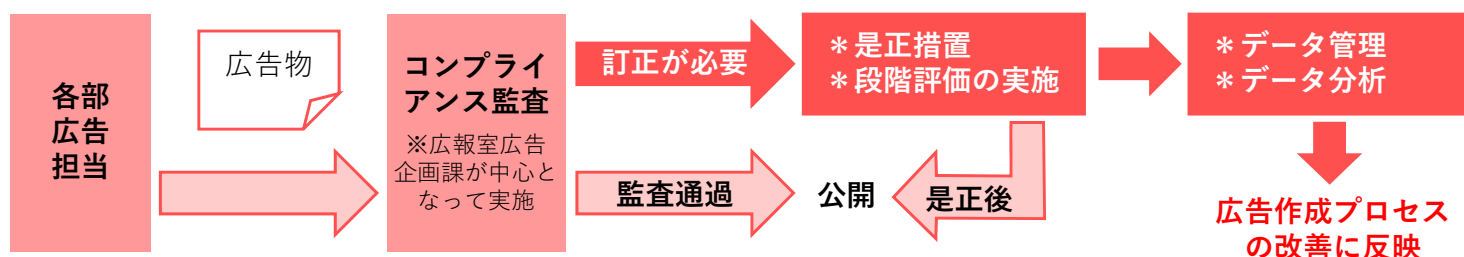


##### ➤ 監査体制

住友不動産グループでは、ポリシーに則った広告物の作成に向け、広報室広告企画課を中心とした組織的な監査体制を構築しており、広告物作成ガイドラインに基づいて、作成された全ての広告物について、厳密なコンプライアンス監査を行っております。

監査の結果、訂正が必要と判断された事例については、公開前に是正措置をとるほか、訂正の重要度に応じた段階評価を実施し、定量データとして管理しております。これらのデータを分析することで、不適切な表現に繋がりがやすいケースを洗い出し、広告作成プロセスの改善に反映する体制を構築しております。

ルールの修正追加等、広告作成プロセスの改善を行った点に関しては、年に一度の定期研修において各部署の広報担当者に共有し、その都度全社的な基準統一を行っております。





## 製品品質

### 取り組み

#### 管理品質

##### ➤ ビル管理における品質管理

住友不動産は、「230棟超 東京No1」のオフィスビルオーナーとして蓄積してきたノウハウを生かして高品質のビル管理を実現しています。住友不動産の従業員が直接管理業務を統括し、建築、設備においては定期的な保守点検や予防修繕を行うことで不具合の発生を抑制しています。また、各ビルで起きた事象は全ビルで情報共有し、管理品質の均質的な向上を図る体制を構築しています。

清掃業務については、各ビル責任者と本部の清掃スタッフによる清掃インスペクションを、年数回程度実施しています。結果は項目別に詳細に点数化、定量指標として改善点を明確にし、清掃計画の見直しなど具体的な対策を講じて品質の向上を図っています。



##### ➤ マンション管理における品質管理

住友不動産建物サービスは、マンション管理組合より管理業務を受託しています。従業員による日常的な設備巡回に加え、24時間対応の顧客センターを設置することにより、管理組合や居住者に対するクイックレスポンスを実現できる体制を構築しています。

また、業務を詳細にマニュアル化したうえで、座学やケーススタディを行うことのできる研修センターを

整備し、管理水準の均質化、向上に努めております。加えて、生活をより便利で豊かにするために居住者専用サイトを開設し、専有部修繕他を迅速に解決する「駆けつけサポート」や清掃代行の「お手伝いおそうじ宅配便」、家事代行サービスなどを展開しており、居住者の皆様にご好評いただいております。



##### ➤ お客様の生のフィードバック

住友不動産グループでは、ビルやマンションの管理運営業務において、お客様から頂戴したご意見やカス

タマーセンターに寄せられたご意見は新商品の企画や改修工事に反映しています。