

2016年10月12日
テナントビルの低炭素化・省エネ化に向けた
普及促進セミナー

「win-win buildingの作り方」



郵船不動産株式会社

会社概要

商号	郵船不動産株式会社 (Yusen Real Estate Corporation)
設立	1953年10月1日
本社	東京都中央区日本橋茅場町一丁目8番3号 郵船茅場町ビル
支社	西日本 (名古屋、阪神各事業所)
資本金	4億5,000万円
株主	日本郵船株式会社100%出資
従業員数	74名
代表取締役社長	岩切 裕二
営業種目	<ul style="list-style-type: none">・ プロパティマネジメント・ CREマネジメント (アセットマネジメント)・ エンジニアリングマネジメント・ 不動産仲介
関係会社	<ul style="list-style-type: none">・ 横浜貿易建物株式会社・ 阪神サービス株式会社



主なビル物件



東京・横浜・名古屋
神戸・門司・・・14物件



主なレジ物件

東京・横浜・名古屋
神戸・・・約900戸弱



その他物件



- 「貸してあげる」時代は終わった。
これからは「選ばれる」時代に。

- その物件は何で勝負するのか。
それを明確にし、その情報をテナントに届ける。

- 不動産ではハード面も大事だが、ソフト面も伴ってこそ、その物件の良さを最大限に引き出すことができる。

- ホテルやレストランなどと同様、不動産でもサービスは商品を構成する重要な要素の一つ。

- 郵船不動産は「ソフトの力でvalue up」で勝負！

- 徹底したテナントリレーション
- テナントとビルオーナーはwin-winの関係に
- テナント同士も協助の関係に

□テナントのニーズを満たすには？ 郵船不動産のCSサイクル

満足を得られたか
あらゆる声を聞く「Check」

テナントの声だけではなく
テナントへの来訪者(外部から
の来館者)など、
あらゆるステークホルダーの
声も重要

ハード(多額のコスト)に頼らず、
ソフト力(顧客志向に基づく
ひらめきと自らの汗)
でどう勝負するか。

どの様にそれに応えるか
アイデアを出すのがPMのミッション
それが「Value Creation」

多数意見を満足させる
ことは当然として、
少数意見や相反する
意見を
どう満たすか。

いかにテナントの声を聞くか
Voiceだけではなく「MUSIC」を聞く
(Murmur & Sigh of the Customers)

色々手段はあるが大切なのは
「Face to face & Heart to
Heart」
これを忘れると形だけのCSになる。

□オフィスビルにおける「ソフトカ」による一連の節電活動

2011年【節電フルーツ(win-win節電)】

テナントとオーナーの努力で実ったフルーツは双方で食するべき。

【コンセプト】

東日本大震災の影響により大掛かりな節電対策に直面。
オフィスビルでの節電成果を上げるにはテナントの協力、理解は不可欠。

【内容】

- ・各社手探りでバラバラに行っていた節電をビル全体で情報共有。
- ・共通の節電メニューである「節電25ポイントチェックシート」を作成。節電努力と節電効果を「見える化」。
- ・オーナーが一番汗をかく。
新たな節電メニューにもトライし、効果がありそうなものはテナントに展開。



yes	No	分類	節電項目
<input type="checkbox"/>	1	照明	事務所内の照明を1/2点灯に間引きしている。
<input type="checkbox"/>	2	照明	事務所内の通路など、1/3~1/4点灯に間引きしている。
<input type="checkbox"/>	3	照明	昼休みは消灯している。
<input type="checkbox"/>	4	照明	就業開始時間までは点灯しない。
<input type="checkbox"/>	5	照明	終業時には一斉消灯している。(引き続き業務を行うエリアのみ再点灯する。)
<input type="checkbox"/>	6	照明	倉庫、更衣室などの常時使用しない部屋は、使用時だけ点灯している。
<input type="checkbox"/>	7	照明	〈室内に自動販売機がある場合〉自販機の照明を消灯している。
<input type="checkbox"/>	8	空調	今夏(7月~9月)は、設定温度を28℃にする。

冷房中は、扉を開けている。

冷房中は、ブラインドを下ろしている。

退室時にはブラインドを下ろしている。

外出時にはPCの電源をoffし、離席時にはスライドスイッチ(ノートPCであればフタを開ける)などをやっている。

ノートPCは、夜間に充電して日中はバッテリーで使用している。

コピー機、プリンター、冷蔵庫、給茶機などの使用台数を減らしている。

OA機器などは、こまめに電源をoffしている。

最終退出者は、コピー機、プリンターなどの電源がOFFになっているか確認し、退出している。

ハード面だけでなく、
ワーキングスタイルも含め
“バランス良い節電対策”
を提案

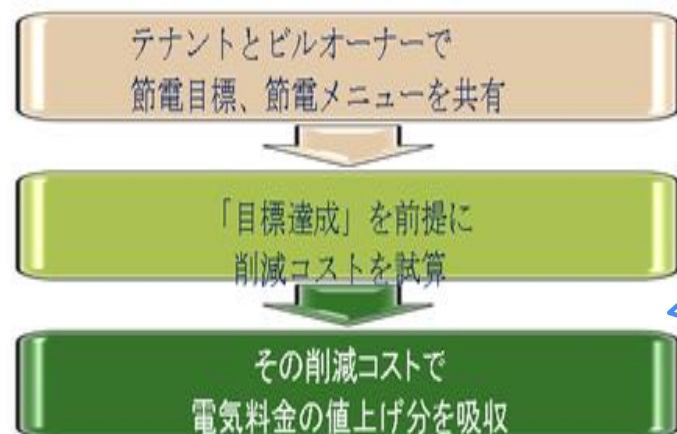
□オフィスビルにおける「ソフト力」による一連の節電活動

2012年 【We are on the same boat節電】（攻めの節電）

【コンセプト】 電力供給会社による値上げ要請を受け、
「テナントとの協働節電」により値上がり分を吸収することにチャレンジ。

【内容】

- ・節電目標は「無駄は省くが無理はしないレベル」に見直す
- ・節電メニューも見直し、「節電を楽しむ」新たな節電項目を追加
- ・「楽しんで節電を行う」ために、夏季節電実績を競う「節電コンテスト」を企画
各物件の節電コンテスト上位社を招き、慰労と懇親の場として「節電サミット」を開催



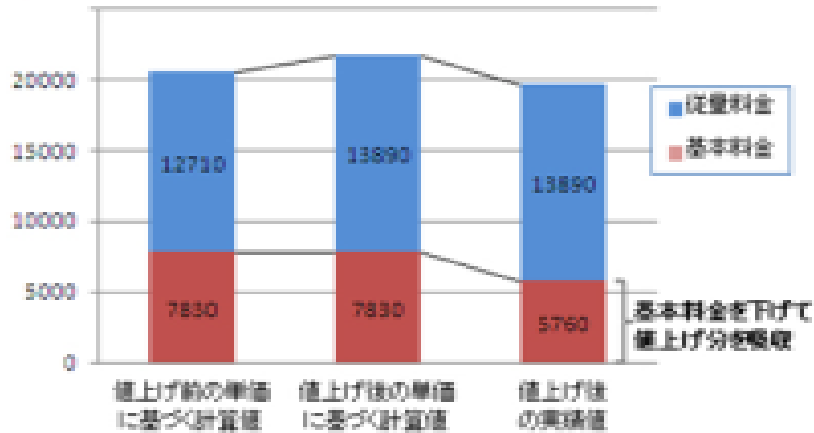
**電力会社による値上げ要請を受け、
テナントとの協働を
更に推し進めた節電活動。**

**合言葉は
「We are on the same boat. !」**

2012年の節電実績

郵船不動産のビルの電気料
(4月～12月の8物件合計)

電気料金(万円)



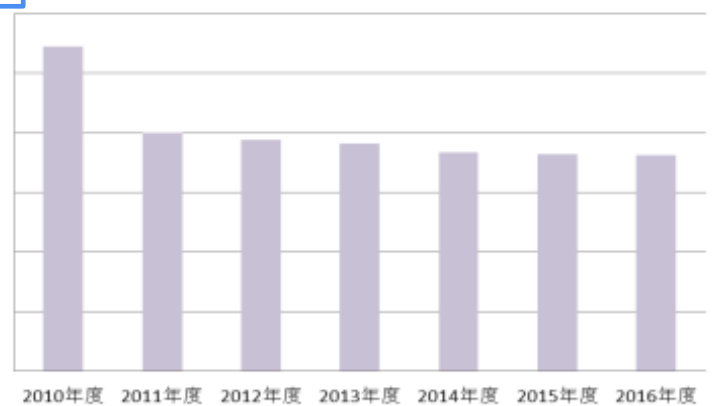
そして現在へ

No.	分野	実施項目
1	節エネ (照明)	省エネ型照明を決めている。
2	節エネ (照明)	昼休みは消灯している。
3	節エネ (照明)	出張印刷機、複写機は「人がいる場所」以外は消灯している。
4	節エネ (照明)	会議室、更衣室などの常時使用しない部屋は、使用時だけ点灯している。
5	節エネ (空調)	空調効率が落ちるので、入口扉を開けっ放しにしない。
6	節エネ (空調)	日差しが強い時は百葉をブラインド等で遮っている。
7	節エネ (空調)	クールビズ、節電ビズを導入している。
8	節エネ (空調)	クールビズ商品(サーキュレーター、扇風機、クールタオルなど)を活用している。
9	節エネ (OA)	健康増進(EPO)をスリープ状態にしている。 ※「液晶の輝度を下げる」、「スクリーンセーバーをブランクにする」なども省エネ効果があります。
10	節エネ (OA)	コピー機などの待機電力を消費する機器は、最終退社者が電源をOFFにしている。
11	節エネ (OA)	常時使用しない機器は、コンセントを抜いている。
12	節エネ (WORK)	節電とワーク-ライフ-バランス充実を目的にノー残業デーを導入している。

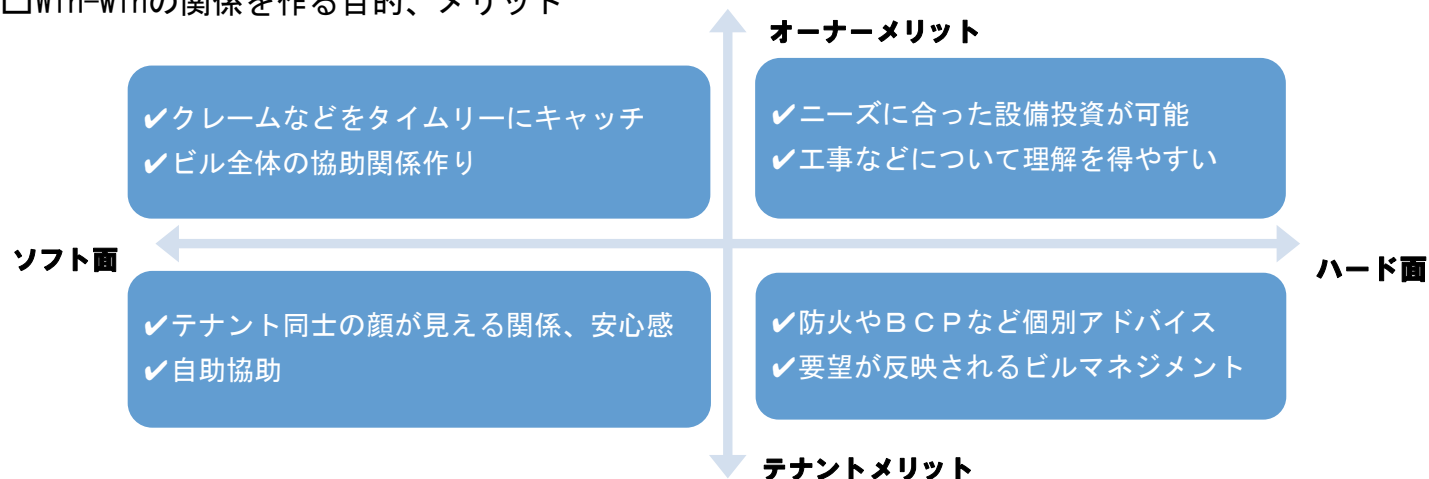
現在は節電だけではなく、
廃棄物削減なども加えた
「環境コミットメントシート」に

13	廃棄物	紙類を適切に分別している。
14	廃棄物	文書は個人で所有せず、共有ファイリングシステムなどにより文書を共有化している。
15	廃棄物	再生紙コピー、2in1印刷などによりコピー機の使用を減らしている。
16	廃棄物	定期的な不用品事務用品などを回収し、他の社員が再使用するようしている。
17	廃棄物	紙コップは極力使用せず、マイボトル・マイカップの使用を推奨している。
18	廃棄物	事務用品などを購入する時はエコマーク商品を優先的に購入している(グリーン購入)。
19	廃棄物	資源ゴミ(OA機、新聞雑誌、音、ペットボトル、紙など)分別の通知徹底に取り組んでいる。
20	廃棄物	ゴミ排出量削減を目的にゴミ箱を率的に10人以上で一つを共用している。
21	廃棄物	ビル周辺の清掃活動やビーチクリーン活動にも積極的に参加している。
22	廃棄物	
23	節エネ (空調)	1)空調温度を設定可能な場合のみお預えください 2)空調は省エネ運転(稼働有無)の目安は室温25℃です)にしている。

東京横浜地区5物件 ビル電気使用量(7月～9月)



□Win-winの関係を作る目的、メリット



オフィスビルの問題は実はテナント、オーナーで共通

目標を共有し、それを一緒に達成する
そしてその成果物、達成感を共有

それが最強のテナントリレーションであり、CS活動

このWIN-WINの関係は様々問題解決にも役立つ！
環境対策、BCP、CSRなど

Win-winの関係を作るために

「Face to Face & Heart to Heart」のコミュニケーション。
これらの取り組みは『MUSIC』実践の場でもあるが

- ・テナントと成功体験共有
- ・テナント同士の協働関係作りなどにも活用

平成28年 山王祭



南青山郵船ビル FASHION NIGHT OUT



天王洲郵船ビルNAGI MUSIC LIVE



□テナント同士のコミュニケーション向上・テナントとのCSR

障がい者自立支援ベーカリーとのパン販売会



テナント・町内会との清掃活動



ビル全体が「協助の関係」になる環境作りは、ビルオーナーとしての重要な役割

鵜沼海岸でのビーチクリーン活動



□ソフト力によるBCP／“向こう三軒両隣り”

消防訓練(テナント同士の協助関係を深める訓練)



賃貸住宅物件での消防訓練(入居者同士の協助関係を深める訓練)



□サービス不動産委員会 (WIN-WIN BUILDING ASSOCIATION) の活動について

2012年 ノウハウ共有することによりお互いのソフト力を上げて
いくことを目指し同業他社4社で勉強会スタート
初回のテーマは「テナントイベント」について

2015年5月 会員7社のソフト面での取り組みを一冊にまとめた
『サービス不動産ガイドライン (win-win bldgの作り方)』を
リリースし、ご希望者には無償で配布を開始

会員数を26社に増やして引き続き活動中
ここ最近の勉強会のテーマは

- ・内装承継で3社ともwin-winになった事例
- ・ソフト面でのBCP対策
- ・廃棄物ゼロエミッションの概要
- ・今夏実施したテナントイベントについて、その目的と効果



□「サービス不動産委員会」とは

- 「ソフトの力」で不動産をvalue upさせることを目指すビルオーナーやPM会社が 集まり、 2012年から活動開始。
- 毎回テーマを決めてお互いの取り組み事例などを情報交換。 合言葉は「競合から協働へ」

□「サービス不動産ガイドライン」作成の背景

- ホテル業界や飲食業界同様、不動産業界でもサービス面はその物件の商品価値を決める重要な要素の一つ。
- 重要な要素の一つでありながら、サービス面については軽視されがち。 それは「見える化」が 難しいから？
- サービス面についての参考事例集となり、サービス度合を測るチェック シート(ベンチマーク)ともなるものを作れないか。

□「サービス不動産ガイドライン」の概要

「良いサービスを継続的に提供」していく為に不可欠な要素を五つに分類。

- ①経営層が良いサービス提供をコミット、そのメッセージを社内外に発信
- ②社員や協力業者に対する継続的な顧客志向教育
- ③テナントとの関係を強く、太いものにするテナントリレーション
- ④キャッチした「テナントの声」を記録し、関係者で共有し、業務に反映させ、フィードバック
- ⑤テナント担当者だけではなく、社員やゲストの方々の満足度も常時チェック

**当初は5社でスタートした本会も現在は26社に増。
今後は「同じ志」の方々にもご参加いただき、
更に内容を厚く、濃いものに!!!**



『サービス不動産ガイドライン ～「win-win building」の作り方～ 』



サービス不動産check sheet

大項目	中項目	確認事項
2. 顧客との関係	2-1 社員への教育	<input type="checkbox"/> サービスプロフェッショナルの教育 <input type="checkbox"/> 顧客対応の心得を共有している。 <input type="checkbox"/> CSに関する行動結果が組織から確認・評価されている。 <input type="checkbox"/> 情報セキュリティに関する教育がある。
	2-2 必要の能力への教育	

サービス不動産check sheet

大項目	中項目	確認事項
3. 顧客とのコミュニケーション	3-1 コーポレートサイト	<input type="checkbox"/> 最新の情報が提供されている。 <input type="checkbox"/> サイトの更新が定期的に行われている。 <input type="checkbox"/> サイトのデザインが魅力的である。 <input type="checkbox"/> サイトの操作性が良好である。 <input type="checkbox"/> サイトのセキュリティが確保されている。 <input type="checkbox"/> サイトのアクセス速度が速い。
	3-2 サービスコールセンター	<input type="checkbox"/> 24時間体制で対応している。 <input type="checkbox"/> 対応のスピードが速い。 <input type="checkbox"/> 対応の丁寧さが高い。 <input type="checkbox"/> 対応の柔軟性が高い。 <input type="checkbox"/> 対応の透明性が高い。

copyright©2016 サービス不動産委員会

御清聴ありがとうございました。

ご質問お問い合わせ等は以下連絡先までお願い致します。
郵船不動産株式会社 PM第一グループ
TEL03-5644-7442
E-mail : yfkleasinghp@yfk.co.jp