

三菱地所グループ  
CSR報告書 2007



# 人を、想う力。 街を、想う力。

—— 私たち三菱地所グループは、チャレンジを続けます。

街に、住む人。働く人。訪れる人。  
そのひとりひとりの時間が、豊かで満ち足りたものになるように。  
さまざまな人との出会いが、心ときめくものになるように。

私たち三菱地所グループは、  
さまざまな空間やサービスに求められる  
本質的な価値を、ずっと追求してきました。  
これからも時代の先を見通して、  
お客さまひとりひとりの声に誠実に耳を澄ますことで  
真に求められる価値を創造していきます。

そして、私たち自身もその仕事を通してワクワクし、  
ほんとうの感動をお客さまと共有したいと願っています。  
そのために、私たちは常にチャレンジを続け  
自分たち自身も変わり続けていきます。



## INDEX

- |    |  |
|----|--|
| 03 | Top Message<br>三菱地所株式会社 取締役社長 木村 恵司                      |
| 07 | Special Topics 2006<br>2006年度 三菱地所グループ CSR 活動ハイライト       |
| 09 | Special Issue 1 丸の内再構築は第2ステージへ<br>地域と環境共生の新たな進化が始まる      |
| 15 | Special Issue 2 OAP 問題を契機として<br>「大切な一人」とともに家をつくるための体制を整備 |
| 19 | CSR Vision<br>CSRビジョン                                    |
| 21 | Report 1<br>私たちは誠実に行動します                                 |
| 41 | Report 2<br>私たちはお客さまからの信頼を得られるよう努めます                     |
| 49 | Report 3<br>私たちは活力のある職場づくりに努めます                          |
| 55 | Corporate Data<br>三菱地所グループ概要                             |
| 57 | CSR 報告書に対する第三者審査報告書                                      |

# Top Message



三菱地所株式会社  
取締役社長

木村 恵司

# 伝統を守り、革新を持続しながら 次世代に胸を張れるまちづくりを実践します

## 社会性と収益性の総合的な観点から まちづくりを推進しています

三菱地所グループは、総合不動産会社としてビル、住宅、設計監理、資産開発、ホテルなど、まちづくりと関連する事業を展開しています。「三菱地所グループ基本使命」では、「私たちはまちづくりを通じて社会に貢献します」と宣言し、さらに「三菱地所グループ行動憲章」では、「誠実な行動」、「お客さまからの信頼」、「活力のある職場」の3つを実践し、ステークホルダーの声を尊重して社会に働きかける企業グループをめざしています。基本使命の実践こそ、三菱地所グループのCSRであり、それによって社会への貢献と責任が果たされると考えています。

そうした実践の一つを、2009年に具体的にお見せできることになりました。1894年(明治27年)に、日本初のオフィスビルとして建築された三菱一号館の復元です。三菱地所では、「丸の内開発の原点を忘れてはならない」と、設計や施工図面を保存し、復元の機会を探ってきました。

復元される三菱一号館は、旧三菱商事ビル・古河ビル・丸の内八重洲ビルの一体的な建て替えにあわせ、経済性だけでなく歴史性や社会性、文化性を考慮した美術館とし、オフィス棟とは別に都市文化の創造と発信に努めていきます。社会性と収益性を両立させる総合的な観点からまちづくりを実践するのが、三菱地所グループの根底にある考えであり、それは私たちのDNAと表現しても過言ではありません。

三菱一号館が復元される丸の内地区では今、明治期、戦後の高度成長期に続く3度目の開発が進められています。今回の

開発のテーマを一言で表せば、「世界で最もインタラクションが活発な街」です。ビジネスに特化した街から、オープンで人々の交流によって多様なネットワークが形成される街への転換を図ろうとしています。

この開発は、大手町・丸の内・有楽町(大丸有エリア)の約120ヘクタールにおよぶエリアを、地元地権者や行政とともにこれからのまちづくりはどうあるべきかを考え、合意形成を図りながら進めています。「大丸有エリア」に三菱地所グループは土地、建物数とも約3分の1を保有しており、一民間企業が、これだけ広大なエリアのマネジメントに取り組んでいるのは、世界でも例がありません。そのうえで公民協調による大丸有再開発を推進することで、新たな都市づくりの思想を示そうと考えています。

## 望まれる社会の実現に向けて自らが取り組む コンプライアンスを実践します

まちづくりという事業は、多くの人たちとの協調が必要であり、その期待と信頼にお応えしながら事業の、そして街の継続的な発展をめざさなければなりません。それはとりもなおさず、ステークホルダーの皆さまのご要望を正しく理解し、それを事業によって実現していくことにほかならず、その前提としてコンプライアンスの強化への取り組みがあります。

三菱地所グループの考えるコンプライアンスとは、単なる「法令の順守」にとどまりません。法令順守は当然のことであり、社内ルールの順守、さらには企業倫理の保持などを通じて、望まれる社会や事業のあり方を自らが実践したり実現する活動を

支援していくことが重要だと考えています。

企業として社会的な責任を果たし、ステークホルダーの皆さまと強固な信頼関係を構築し、事業を進めていくことによって収益を上げていく、その基礎となるのが、コンプライアンスです。それゆえにコンプライアンスの強化は、経営の最も優先的な課題です。例えば、お客さまが納得のうえでマンションを購入していただけるよう、重要事項の説明内容や方法を大幅に改めるなどして、一人ひとりのお客さまに真に満足していただける方策を取り入れています。

社会貢献においても、事業活動を通じた貢献の重要性は言うまでもありません。しかし、さらに一歩踏み込んだ、事業とは直接関係がない分野での社会貢献も、重要だと考えています。例え今すぐには利益にはならなくとも、地道に取り組んだり支援したりすることで企業への信頼が醸成され、将来、大きな果実を企業にもたらしてくれる。そうした基本的な視点を忘れては、コンプライアンスの強化もCSRの構築もかなわないのではないかと考えています。

街は一度できあがると、長く利用され続けます。いわば、まちづくりは、後世の人たちへの贈り物でもあります。そう考えると、環境を守り、さらに快適な環境を創造していくまちづくりは、私たちの重要な責務です。

環境の創造は決して一つの企業のみではなしえません。多くの人たちと連携して課題を突きとめ、粘り強く改善に向けた努力を続けていかなければなりません。三菱地所グループは、「大丸有エリア」の再開発だけでなく、あらゆるプロジェクトで立地・規模などに応じたでき得る限りの環境対策を施し、後世に引き継いでいくべきだと考えています。



## 「人を、想う力。街を、想う力。」に 想いを込めて

三菱地所グループは今年から、企業グループとしての競争力を一層強固なものにするため、コーポレートブランドを強化していく取り組みをスタートさせました。そこで、現状の三菱地所グループの課題を踏まえ、私たちがめざすべき方向性を、ステークホルダーの皆さまに対するお約束として取りまとめたのが、ブランドスローガンとブランドステートメントです（1ページ参照）。

ブランドスローガンに掲げた「人を、想う」という言葉には、どうすれば三菱地所グループのすべてのステークホルダーの皆さまに心から喜んでいただけるか、どうすれば夢や感動を感じていただけるか、絶えずその答えを誠実に追い求めていきたいという意思を集約しています。「街を、想う」という言葉には、三菱地所グループのすべての事業が関わりをもつ「街」を舞台に、新たな価値創造や環境との共生に挑戦していこうという意思を集約しています。

今後、「人への想い」や「街への想い」を私たちの活力の源として、常に自己改革に挑み続けることで、時代を越えて信頼・支持される三菱地所グループを確立していきます。

## 三菱三綱領

所期奉公  
しょきほうこう

事業を通じ、物心共に豊かな社会の実現に努力すると同時に、かけがえない地球環境の維持にも貢献する。

処事光明  
しょじこうめい

公明正大で品格のある行動を旨とし、活動の公開性、透明性を堅持する。

立業貿易  
りつぎょうぼうえき

全世界的、宇宙的視野に立脚した事業展開を図る。

(三菱三綱領は三菱の創業の精神であり、三菱グループ各社共通の経営指針として位置づけられています。)

## 三菱地所グループ基本使命

### 私たちはまちづくりを通じて社会に貢献します

私たちは、住み・働き・憩う方々に満足いただける、地球環境にも配慮した魅力あふれるまちづくりを通じて、真に価値ある社会の実現に貢献します。

## 三菱地所グループ行動憲章

### 私たちは、基本使命を実践するために以下の通り宣言し、実行します

#### 1. 私たちは誠実に行動します

法と倫理に基づいて活動し、常に自らの行動を謙虚に振り返り、社会とのコミュニケーションを大切にすることで、公正、透明で信頼を第一とした企業活動を行います。

#### 2. 私たちはお客さまからの信頼を得られるよう努めます

お客さまの立場で考え、安全でより良い商品・サービスを提供するとともに、情報を適切に開示します。

#### 3. 私たちは活力のある職場づくりに努めます

自らの成長をめざし、個々の人権や多様な考え方を尊重し、創造性・専門性を高めながらチームとして総合力を発揮します。

(制定1997年12月1日、改正2002年8月1日、改正2006年1月1日)

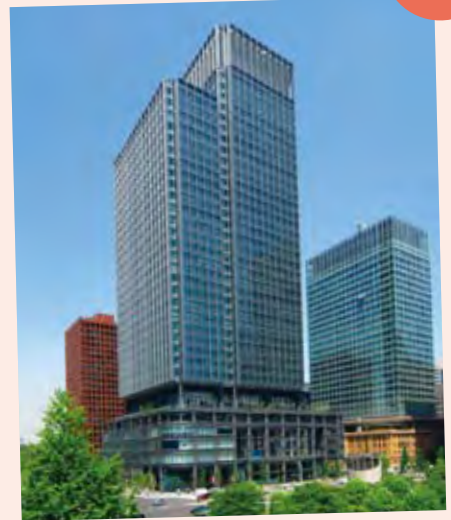
# Special Awards 2006

## 2006年度 三菱地所グループ CSR活動ハイライト

» P.09

### 新丸の内ビルディング オープン

持続可能な都市をめざして、三菱地所が1998年から手がけている「丸の内再構築事業」。その第1ステージのプロジェクトである「新丸の内ビルディング」が2007年4月にオープンしました。



### 住宅の販売における お客さま対応の改善

» P.15

お客さまに十分なご満足とご理解をいただけるよう、社外の声を積極的に取り入れながら「重要事項説明」をわかりやすくしたり、販売スケジュールを改善しました。

### 「大手町カフェ」が各賞を受賞

人と街と環境をつなぐコミュニティ空間「大手町カフェ」が2006年度エコプロダクツ大賞エコサービス部門において「エコプロダクツ大賞（環境大臣賞）」を（2006年11月）、2006年度グッドデザイン賞の「金賞」を（2006年10月）受賞しました。



» P.12

### 日本建築学会賞を受賞

三菱地所設計は国際文化会館、清水建設ほかとともに、「国際文化会館の保存再生」業務において「2007年日本建築学会賞（業績）」を受賞しました。東京都港区に所在する同会館は1955年に建築された日本を代表するモダニズム建築で、施設の老朽化にともなう耐震性、機能性などのさまざまな課題を解決し再生したことが評価されました。





## 三菱地所グループの ブランドスローガンを策定

三菱地所グループがめざす企業像の実現を、ステークホルダーの皆さまへ約束するものとして、ブランドスローガンを策定し、2007年9月に発表しました。

人を、想う力。  
街を、想う力。

—私たち三菱地所グループは、  
チャレンジを続けます。

## 『お客さまとの感動事例集』を発行

ロイヤルパークホテルズでは、日々のお客さまとホテルスタッフとの感動エピソードをまとめた『お客さまとの感動事例集』を2006年12月に発行、全ホテルスタッフに配付しました。「お客さまにCD（顧客歓喜、感動）を実感していただく」ためには日常の心遣いと真の「ホスピタリティマインド」が大切なことを、スタッフに周知させるツールで、社員の反響を呼んでいます。



## 「キラキラっとアート コンクール」を継続開催

》P.27

障がいのある子どもたちの絵画コンクール「キラキラっとアートコンクール」を2002年より毎年開催し、優秀作品の原画展を全国各地で開催しています。



## 「プレミアム現場づくり」 を推進

三菱地所ホームでは、CS（顧客満足）向上を目的に、住宅施工中の建築現場において現場の安全衛生、仮設の統一・美化を推進するために「プレミアム現場づくり」を各地域で開催しました。きれいな現場はお客さまにご満足いただけるほか、労働安全上の効果を生み、事故発生件数が前年度の半分以下となりました。また、お客さまのご近隣の方からの紹介がととも増えてきています。

## NPO、大学と協働して 子どもたちへ環境教育を実施

三菱地所は2006年4～7月に、法政大学およびNPO法人企業教育研究会などと協働して、千代田区立九段中等教育学校の1年生160人に対して環境教育を行いました。三菱地所のまちづくりにおける環境への取り組みを説明し、子どもたちは「将来の環境に配慮した千代田区のまちづくり」をテーマに、さまざまなアイデアを提案しました。



# Special Issue I

丸の内再構築は第2ステージへ  
地域と環境共生の  
新たな進化が始まる



検討開始から20年、着手から10年を経た丸の内再構築は、2007年春の

新丸の内ビルディング（以下、新丸ビル）などの竣工により第1ステージが終了し、いよいよ第2ステージに入ります。

第1ステージの東京駅前重点開発をベースに、第2ステージでは、大手町・丸の内・有楽町エリアへと開発が広がります。

それは同時に、地域の人々と環境との共生のあり方など、

「次の時代のまちづくり」に向けた進化を提言するものとなります（2007年7月10日取材）。

日本の近代都市づくりの原点である丸の内開発が始まったのは、今から120年ほど前の1890年（明治23年）。陸軍省用地が払い下げられ、三菱社が「日本の近代化を担うビジネスセンターをつくる」という理想のもとに、用地を一括して取得したのです。この1890年は、第1回衆議院議員選挙が実施されて帝国議会在開会し、電話のサービスも始まった、まさに日本が近代国家としての要件を本格的に備え始めた年でもありました。

丸の内オフィスビルの第1号である三菱一号館が竣工したのは、4年後の1894年。以来、馬場先通り沿いに並んだ長さ約200mにおよぶ赤レンガのビル街は、その西欧風のたたずまいから「一丁ロンドン」と呼ばれました。

明治・大正期の整備（第一次開発）、第二次世界大戦後の高度成長期の大型ビルの整備（第二次開発）という二つの歴史の節目を経て、大手町・丸の内・有楽町エリア（以下、「大丸有エリア」）は、約120haにもおよぶ日本を代表するビジネスセンターに成長しました。「大丸有エリア」には約4,000の企業が立地し、約21万4千人もの人々が就業しています。東証1部上場企業だけでも81社あり、これらの企業の連結売上高は約114兆円で、日本のGDP（国内総生産）の約20%にも達しています。

三菱地所は、明治・大正の第一次開発以来、「大丸有エリア」

のビルの約3分の1を所有する中心的地権者としてまちづくりを進めてきました。第二次世界大戦後の第二次開発から半世紀。三菱地所は現在、次の時代の都市開発のあり方を示すべく、第三次開発にあたる丸の内再構築に挑んでいます。

## 単なる大規模なオフィス街の 枠を超えた、先進と歴史が共存する 「まちづくり」への挑戦

丸の内の第三次開発は、1998年から始まりました。開発にあたり三菱地所は、それまでのビジネスに特化した街から、「外に開かれ、多様性があり、人々の交流（インタラクション）がある街への変身」という基本方針を策定しました。三菱地所専務執行役員の長島俊夫は、「当初、再開発プランの策定のために著名な経営者にお話を伺った際、『ビジネスセンターでありながら、ほっとする街、そぞろ歩きができる街にしてほしい』との意見をいただきました。この言葉から、次世代の丸の内がいかにあるべきかのヒントを得ました」と打ち明けています。

第三次開発の第1ステージと位置付けられた10年間では、2002年8月に竣工した丸の内ビルディング（以下、丸ビル）を皮切りに、日本工業倶楽部会館・三菱UFJ信託銀行本店ビル、丸の内オアゾ





長島 俊夫  
代表取締役 専務執行役員

(丸の内北口ビル)、東京ビル、ザ・ペニンシュラ東京、そして新丸ビルの6棟の建て替えプロジェクトを進めてきました。第1ステージの完了を象徴するとともに、丸の内再構築のフラッグシップ・プロジェクトとなったのが、2007年4月に竣工した新丸ビルです。

新丸ビルには、快適かつ高規格なオフィス環境だけでなく、利用者の活発なインタラクションを創出し、街の新たな魅力を生み出すための多様な工夫、仕組みが随所に盛り込まれています。

### ■ 三菱地所の大手町・丸の内・有楽町地区再開発プロジェクト一覧

ステージ	ビル名称	新築工事工期	
		着工	竣工
第1	丸の内ビル	1999年 4月	2002年 8月
	日本工業倶楽部会館・三菱UFJ信託銀行本店ビル	2000年12月	2003年 3月
	丸の内オアゾ(丸の内北口ビル)	2001年 6月	2004年 9月
	東京ビル	2003年10月	2005年10月
	新丸の内ビル	2005年 3月	2007年 4月
	ザ・ペニンシュラ東京	2004年10月	2007年 5月
第2	丸の内パークビル・三菱一号館	2007年 2月	2009年春
	(仮称)丸の内1-4計画	2008年度	2011年度

大人の男女に上質ですてきな時間を提供する、個性豊かな153店舗による洗練された「商業ゾーン」や、オフィスユーザー間の多様な交流活動を支援する施設、事業初期段階の企業を支援するインキュベーション拠点「日本創生ビレッジ」(14ページ参照)、そして環境戦略拠点「エコツェリア」など新たな文化やビジネスを創出する拠点機能を備えており、「世界で最もインタラクションが活発な街」という丸の内再構築のコンセプトが凝縮されたプロジェクトといえます。

また地下4階、地上38階建ての新丸ビルは、コンセプトデザイナーにはロンドンで活躍する世界的な建築家であるマイケル・ホプキンス卿を起用。先進イメージと落ち着きのある英国的発想が融合され、丸ビルとともに東京の表玄関にふさわしいゲート性を備えた都市景観をつくり出しています。

新丸ビル建設のプロジェクトリーダーである三菱地所ビル開発企画部副長の南野博男は、「ビル単体としてのデザインの追求にとどまらず、丸ビルとのツインタワーとしてのバランス、さらには東京駅前の拠点にふさわしい格調高い都市景観を実現しています。ビルの高さは198mですが、低層部においては旧丸ビルなどの高さである31mラインを表情線として残し、丸の内の歴史の記憶を継承しています」と語っています。

## 「環境への配慮」にとどまらず、 「環境への行動」を促す ハード・ソフト両面の施策

環境共生は、丸の内再構築の重要なテーマの一つとなっています。新丸ビルでは、低層部7階と高層部34階などには屋上緑化が施されており、太陽光発電パネルによる自然エネルギーの利用も採り入れられました。また、雨水を含む中水道の活用や、ヒートアイランド現象を緩和するために丸の内仲通り側歩道にナノサイズの霧を出すドライミスト装置の設置、排熱を利用したアトリウム床暖房など、さまざまな環境共生の工夫が施されています。

新丸ビルと環境共生を考えるときに忘れてならないのが、新丸ビル内10階に設けられた環境戦略拠点「エコツェリア」（営業時間10:30～19:00、土日祝祭日休館、<http://ecozeria.jp>）です。「エコツェリア」は、「エコを創る広場」というイタリア語由来の造語で、環境に関わるさまざまな「ヒト・モノ・コト・情報」の交流を通じて環境共生につながる新たな技術やシステム、ライフスタイルなどを提案していくことを目的につくられました。

三菱地所は都市と環境の共生について身近で考える場として、自然との共生をテーマに写真展や観察会、セミナーなどを開催する「Nature Info Plaza 丸の内さえずり館」（<http://www.nature.info>）、環境関連の展示やセミナーを開催できる「大手町カフェ」（<http://www.o-cafe.com>、7ページ参照）を設置・運営しています。「エコツェリア」は、これらの運営経験をもとに、さらに進化した施設として誕生しました。

「エコツェリア」は、環境関連のビジュアル展示が可能な「オープンスペース」、環境共生技術の研究会やシンポジウムを開催できる「サロンスペース」、過去から将来にいたる地球環境の変化を直径1.28mのデジタル地球儀に触って見ることができる「触れる地球ルーム」からなっています。さらに「大丸有エリア」の環境情報をリアル

タイムで確認できるシステムも導入されています。

旧ビル解体の際にも環境への配慮がなされました。例えば基礎となっていた松杭約1万本は、その一部が新丸ビルの「エコツェリア」でフローリングとして再利用されているほか、チップにしてOAフロアの充填材や紙の原料として再利用されました。また約7万8,000m<sup>3</sup>にも達したコンクリートガラ（廃材）は、専用プラントで粉碎後に不純物が除去されて高品位の再生骨材にリサイクルされ、新丸ビル1階スラブ部分のコンクリートとして打設されています。

これまで「大丸有エリア」の再開発にあたっては、「大手町丸の内・有楽町地区再開発計画推進協議会（以下、協議会）」が約20年前に設立され、さまざまな課題に公民協調にて取り組んできました。環境については2007年度に「大丸有環境ビジョン」を制定し、当地区がめざす持続可能な環境共生都市の将来像を示しました。

三菱地所で環境問題に取り組み、「エコツェリア」のプロデューサーでもある都市計画事業室副室長の井上成は、「持続可能な社会を実現するには、経済、文化、社会、環境にバランスよく取り組んでいく必要がありますが、『エコツェリア』は環境部分の取り組みを推進させる役割を担っています。単に最先端の環境設備を導入するのではなく、エリアで働いたり買い物を楽しむ人たちの意識に働きかけ、行動を促すきっかけを提供する機能が必要なのです」と解説します。

Stakeholder  
OPINIONS

### 連携してリサイクル率を高めました

新丸ビルの新築工事では、弊社東京本店と連携してリサイクルを推進するために現場にサポートセンターを設けて取り組み、解体・新築のトータルで98%のリサイクル率を確保。解体工事ではほぼ100%のリサイクル率を達成できました。

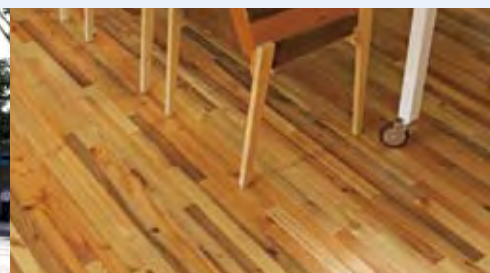
増村 清人氏  
株式会社竹中工務店  
新丸の内ビルディング新築工事 作業所長



新丸ビルの壁面緑化



新丸ビルのドライミスト



「エコツェリア」の床（旧ビルの松杭を使用）

## 地域の合意形成プロセスそのものが、 次世代の街の コンセプトになっていく

丸の内再構築は、新丸ビルの竣工などで第1ステージが終了し、2009年春に竣工予定の丸の内パークビルと、三菱一号館の復元からいよいよ第2ステージに入ります。

第1ステージを通じて、丸の内は大きく変貌しました。商業エリア開発のため、丸の内仲通りなど周辺道路を整備してブランド店を誘致し、建て替えられたビル内の商業施設の拡充を進めました。その結果、丸ビル建て替え前は「大丸有エリア」で約290店であった店舗数は、新丸ビル開業時には約740店に増加しています。

変わったのはビルや道路だけではなくありません。大道芸の「ヘブンアーティスト」公演やアートイベントの「カウパレード」、ラ・フォル・ジュルネ音楽祭などの芸術イベントが多数開かれています。さらに教育活動の場として街を探索する「親子散策会」、「夏休みエコキッズ探検隊」なども開かれ、ビジネスだけの街であった丸の内は、多様な人々が交流する賑わいあふれる街へと変わってきました。

かつてはビジネス関係者だけが行き交う街でしたが、今はまさにあらゆる人々が丸の内という街を楽しんでいます。

第2ステージで三菱地所は、約4,500億円を投じて7～8棟のビルの建て替えやリニューアルを予定しています。第1ステージでは、東京駅前を中心とする拠点開発がメインとなっていましたが、第2ステージでは「丸の内再構築の拡がり」と「深まり」がテーマとなります。つまり、第1ステージで創造されたインタラクションを、「大丸有エリア」全域に広げるとともに深みをもたせようとするものです。

それにはビジネス関連機能の一層の充実・高度化はもちろん、文化芸術機能や都市観光など、多様な要素を新たに導入しエリア全体を一体的に機能させることで、街全体としての魅力を深めていくことが大切です。エリアマネジメントや環境共生への取り組みに



井上 成  
都市計画事業室 副室長

においても、さらなる拡がり」と進化が求められており、例えば屋上緑化や保水性舗装、散水設備といったヒートアイランド対策を踏まえた都市設計を、エリア全体で研究すべき課題と認識しています。

こうした丸の内再構築の特徴は、「公民協調によるまちづくり」です。行政と地権者が共通のまちづくりの理想と協調推進体制をもつことで、円滑かつ質の高い再開発が可能となります。地権者など95者の民間組織である「協議会」、これに東京都、千代田区が参画した公民組織「大手町・丸の内・有楽町地区まちづくり懇談会」、さらには非営利組織として街の運営をサポートするNPO法人「大丸有エリアマネジメント協会」。これらの組織の活動を通じて、環境を尊重し、持続的に発展し続けるまちづくりを推進しています。

長島は、「大丸有地区再開発のスタートとなった協議会の発足からすでに20年。『大丸有エリア』は、日本が世界に誇る街であるからこそオープンに、多くの人々の意見を擦りあわせ、時間をかけて再開発を進めてきました。そうした過程そのものが新しい都市のコンセプトとなり、三菱地所のまちづくりの手法となっています」と語っています。



南野 博男  
ビル開発企画部 副長

Stakeholder  
OPINIONS

## エリア全体で環境データの共有を

「大丸有エリア」ではNPO法人大丸有エリアマネジメント協会\*によって、5年前から街・企業・人の活性化、交流促進の活動が進められています。活動目標には地域の安全・安心の実現、地域の価値向上、長期的な課題への対応の3つがあり、長期的課題への対応の中心は環境問題です。このエリアでは地域冷暖房、水の循環利用、生ごみのリサイクル、屋上・壁面緑化、物流共同化など多くの試みがあり評価できます。現在は歴史的経緯を異にする主体が個別に活動している状態で、今後は成果を見るためのデータの共有、統一に課題があるように思います。

\* NPO法人大丸有エリアマネジメント協会：「大丸有エリア」で、街をより一層活性化させ、人々の多様な参加・交流の機会をつくっていこうという主旨のもと、活動するNPO法人。地域の再開発協議会が母体となり、地区に関わりのある企業・団体、学識者、弁護士などにより結成。



小林 重敬 氏  
横浜国立大学大学院  
工学研究院教授  
大丸有エリアマネジメント協会  
理事長

## 「日本創生ビレッジ」

## 多様なネットワークを提供して新事業の創造を支援する

丸の内再構築では、街を通じて日本の明日を担う新規事業の創造を支援しようという新しい機能の構築が進められています。既に2000年には、三菱地所の呼びかけで大企業とベンチャー企業をつなぐ支援組織として「丸の内フロンティア」が設立され、2002年には「東京21cクラブ」として丸ビルにクラブスペースが確保されていました。これは「日本創生」をテーマとして、新規事業創出に積極的なビジネスパーソンが集まるインキュベーションクラブで、「丸の内フロンティア」の拠点になっていました。そして新丸ビルでは、「東京21cクラブ」と17のインキュベーションオフィスが一体になった「日本創生ビレッジ」が設けられました。

ビレッジは、ベンチャー企業向けの単なるレンタルスペースではありません。東京21cクラブの会員は、25を超えるテーマ別グループに所属して協業の相談や共同研究、さらには大企業とベンチャー企業のニーズとシーズを突きあわせることなどで新事業を創造します。そのための場がビレッジなの

です。ビレッジ内はIT環境が整理され、喫茶コーナーやオープンスペースなどもあり、例えば東京にオフィスをもたない会員でもビレッジを商談場所などとして利用することができます。

個人情報の管理代行という新ビジネスに挑み、インキュベーションオフィスに入居したeコンセルポ代表取締役の西村由美子氏は、「日本創生ビレッジは、豊富なネットワークにつながった使い勝手のある、質の高いサポートシステムです」と話しています。

ビレッジは、日本経済の活性化に貢献するだけでなく、三菱地所にとっては成長企業予備軍の確保によるリーシング基盤の拡大という狙いもあります。一連の事業を担当する三菱地所街ブランド企画部副長の田中克徳は、「かつての丸ビルのオフィスも、細かく分割されて起業家たちを支援していました。多くの事業の出会いを演出することで、『大丸有エリア』の知的資産の拡大にもつなげたんですね」と語っています。



田中 克徳  
街ブランド企画部 副長



西村 由美子 氏  
株式会社eコンセルポ 代表取締役

## Special Issue 2

# OAP問題を契機として 「大切な一人」とともに 家をつくるための体制を整備





それぞれの家族の期待、ローンへの不安、新しい街での暮らしなど、住宅購入ではさまざまな思いが錯綜する。<sup>さくそう</sup>  
 にもかかわらず、住宅を売る側は、そうした思いをきちんとすくい上げてきたのだろうか。

例えば、数百戸規模のマンション販売では、売り主にとっては数百人のうちの一人にすぎず、決して「大切な一人」とはなっていないのではないか。

三菱地所では、事業者と購入者の情報の差を克服し、「大切な一人」と向きあっていくための模索を続けている。そのきっかけとなったのが、2004年に大阪市北区の「大阪アメニティパーク（OAP）」で発覚した土壌・地下水問題だった。

## オフィスやマンションの 枠を超えた先進と歴史が共存する まちづくりへの挑戦

三菱地所は2004年10月、OAPレジデンスタワーの販売に際し、敷地の土壌汚染の事実を購入者に説明しなかったことが宅地建物取引業法違反にあたるとして、取り調べを受けた。OAP問題は、2005年6月に不起訴処分が決まるとともに、表層土の入れ替えをはじめとする対策工事を行うことで住民と合意し、2006年6月から土壌・地下水対策の工事が始まった。

OAP問題は、いわば状況の変化点で起きている。OAPレジデンスタワーの販売が始まったのは1997年だが、工場跡地の汚染の有無について自治体への報告を義務付けた土壌汚染対策法が施行されたのは2003年2月のこと。しかし問題の本質は、法の施行前であったかどうかではない。

三菱地所で住宅関係の販売促進や販売ルールづくりを担当する開発業務部副長の原一史は、「思いがいたらなかった、というのが私たちの決定的に欠如していた部分でした。お客さまの不利益に思いがいたるような仕組みをつくらなければ、大切な住宅購入に誠実にお応えしているとは言えないのです」と語る。

開発業務部ではOAPレジデンスタワー以外の物件も含めて、どのような説明が足りず、またどのような説明をしていたかを徹底的にチェックした。クレーム案件を洗い直し、個別に処理されてきた案件について、クレーム要因とその構造的な背景を探ったのである。

原によると、浮かび上がった課題は2つあった。①購入希望者などに不利益情報をどれくらい提示していたか、②どのようなタイミングで伝えるか、である。

これを踏まえて2005年9月には、『重要事項説明書作成マニュアル』を整えた。その基本的な考え方は「不利益情報はすべて出す」である。さらに、何が不利益情報と考えるかは、各事業部の担当者

や設計者、販売者では異なっている。この課題を解決するために、すべてのプロジェクト担当者が一同に会する「重説会議」の開催を義務付けた。重説会議に向けたチェック事項をまとめた「売買物件確認事項一覧表」も用意した。

「宅地建物取引業法第35条で説明が求められているものはもちろん、判断に悩むものもすべて出すように求めています。例えば、敷地内や解体した既存建物などで過去に自殺があったとしても、そういったことまでも明らかにします。重説会議は、説明すべき情報を共有するだけでなく、お客さまの大切さを全担当者に浸透させる機会でもあります」（原）

2つめの課題は、いつ情報を提示するかである。宅建業法では、重要事項の説明は「契約が成立するまでの間に行わなければならない」としており、従来契約直前に行われることが多かったが、これでは重要事項を購入予定者が吟味する時間が十分とは言えない。



「常にお客さまとコミュニケーションを深めていきたい」

原一史  
 開発業務部 副長

三菱地所では、売買契約締結の1週間前に説明するように改めた。つまり、重要事項を理解したうえで購入してもらおうというのである。

マンション分譲は、着工して2～3カ月で販売センター（モデルルーム）が開設され、申し込みの受付が始まる。契約から竣工・入居までは通常は1年から長いものでは2年程度の時間を要し、当然、建設途中で重要事項に該当するような変化も起こり得る。そこで、「引き渡しの2カ月前までに再度、重要事項の変更がないかを検証し、明らかにすべきものがあればすぐにお客さまにお伝えするようにしました」（原）。

## 重要事項説明のための ガイドブックを作成 建築進行レポートも発行

OAP問題以後、三菱地所はさまざまな改革を進めてきた。そのなかの一つに、麗澤大学の高 巖教授を委員長とした5人のメンバーからなる「コンプライアンス特別委員会」の設置がある。委員会は2006年1月に、企業体質の改善に関する「提言」を発表。そのなか「住宅販売に関するガイドラインの策定」があり、重要事項説明のあり方や販売員の対応・説明姿勢に対して一定のガイドラインを設けるよう求めている。

先に紹介した重要事項説明の改善は、この提言を「先取り」する形で始められたものだが、委員会からは、「そもそも重要事項説明書を契約者が読みこなすことができるのか」という疑問も出されていた。結論を先に書けば、この課題を克服するために購入検討者へ重要事項説明書の重要性とともに区分所有法や建築用語を解説する『重要事項説明書ガイドブック』を2007年5月から配布し、ガイドブック、説明書、販売員の丁寧な説明を「3点セット」とした新しい対応を始めている。

「コンプライアンス特別委員会」の委員であり、消費者保護の問題に長く関わってきた弁護士の片山登志子さんは「重要事項の説明が、マンション購入でいかに大切なプロセスであるかということ自体が説明されていないため、お客さまの方でもその重要性を理解していない。説明は儀式化し、お客さまからクレームが出たときの言い訳のように一方的に説明がなされているだけ。売る側は、お客さまに詳しいことを説明してもわからないだろうと考え、わかってもらうための努力をしてこなかったのではないかと厳しく指摘する。

三菱地所では「コンプライアンス特別委員会」からの提言を受けて、片山さんが副理事長を務める消費者支援機構関西（KC's）の協力を仰ぎ、販売センターでの物件説明、現地モデルルームの見学、契約前の重要事項の説明といった、一般のお客さまが契約にいたるまでの一連の流れを体験していただいたうえで、問題点と改善方法を提言してもらった。その成果を活かしたものが、2007年の『重要事項説明書ガイドブック』の作成だった。

『重要事項説明書ガイドブック』は、いわば「重要事項説明の入門書」。難解な専門用語や、各種の費用負担、契約にあたっての注意事項などをイラスト入りで詳しく説明し、ガイドブックを参考書にして重要事項説明書が読みこなせるようにしてある。さらに契約者には、工事の進捗状況をつぶさに報告する『チェックアイズレポート』

### Stakeholder OPINIONS

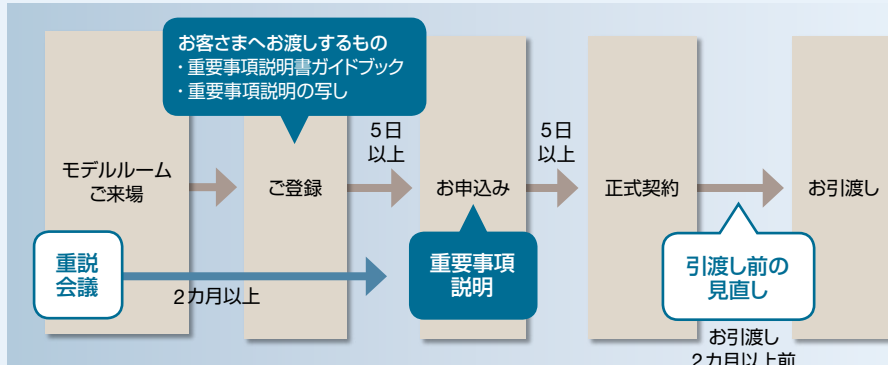
#### お客さまの立場を考えた対応を

藤 麻紀

三菱地所リアルエステートサービス 営業第一部 課長

私たちは物件の販売センターで、直接お客さまと接する立場です。お客さまの心配ごとにはいち早く対処し、重要事項説明もできるだけわかりやすく、丁寧に説明しています。お客さまが入居するときによかったなと思っていただけるよう、常にお客さまの立場に立って、これからもさまざまな情報提供を心がけたいと思います。

#### ■ 分譲マンション販売時のお客さまへの対応



重要事項説明書ガイドブック

契約前にお客さまへお渡しするもので、重要事項説明書を読みこなせるように、建築用語や法律の説明、契約にあたっての注意事項などを記載している

も発行している。マンション建設の各工程や検査結果が写真入りで報告され、契約者はガイドブックやマンションの性能を解説した『チェックアイズブック』も参考に、确实・正確に建設が進められているかを確認できる(46ページ参照)。

KC'sとの議論を重ねていくうちに、問題の本質がより鮮明になってきた。つまり、重要事項説明のテクニカルな改善はもちろん、本当に必要なのは、マンション建設・販売の全プロセスをお客さまにも理解してもらって、共有できるような仕組みをつくることであつたのだ。

「重要事項説明会も、単なる読み上げ方式による説明にしないで模型を見せながら説明するとか、難しい専門用語はわかりやすい表現に置き換えるとか、契約条件についてはなぜこのようなルールになっているのかを説明するなど、お客さまの立場に立って、どうすればわかってもらえるかを考えれば、工夫改善できるところはたくさんあつたのです」と片山さんは語る。

## 一人ひとりのお客さまに 読み・理解していただく そのための工夫こそ売り手の責任

国土交通省は、2006年12月、宅建業法第35条に規定する重要事項説明のあり方について検討を重ねてきた「不動産取引における消費者への情報提供のあり方に関する調査検討委員会」の報告書を公表した。その内容は、重要事項の説明を契約の3日前程度に行うことが適当であるとするなど契約者への配慮拡大を求めているが、三菱地所の取り組みは、さらに先行したものになっている。

既に重説会議用の売買物件確認事項一覧表を数度にわたって改訂したり、重説会議の内容を開発業務部がチェックしたり、ニュータウン開発など工期が長い場合は半期ごとに重要事項説明書を見直すことを義務付けたりもしている。原は、「私たちが業界の模範となる気概で取り組んでいます」と語る。

片山さんからは、一連の取り組みを通じて「真にお客さまの立場で考えるとどうということか」が提示された。「マンション用地の取得から、建築、販売、そして引き渡し後まで、マンション販売に関わるすべての担当者が、そこで生活する一人ひとりのお客さまをイメージすることが大切。重要事項説明も、どうしたらお客さまが関心を持ち、説明書を最後まで読み、理解してくれるだろうかを徹底して考え、そのための仕組みを用意することが大事で、そういったことが消費者の視点に立つということであり、消費者への責任を果たすことであると思います」。

OAP問題は、三菱地所にとっては不名誉な事件であつた。しかし、そこから学び、売り主と購入者の「情報格差」を解消して、購入者を「大切な一人」と考え、その「大切な一人ひとり」ときちんとコミュニケーションを図りながらマンションを建築し、販売する体制をつくり出すきっかけにもなつた。それは言葉を換えれば、家を「売る、買う」ではなく、家を「ともにつくる」ための体制づくりでもあるのだ。

(経済ジャーナリスト 船木 春仁)



「三菱地所にとっては1,000戸中の1戸でも、お客さまにとっては一生に一度の買い物である大切な1戸なのです。お客さまが求めていることが何かを常に意識して、対応してほしい」

片山 登志子 氏  
片山・黒木・平泉法律事務所 弁護士

### OAP問題に関するご報告

大阪市北区に所在する大阪アメニティパーク(OAP)の土壤・地下水問題に関しては、ご購入者の皆さまをはじめ、取引先、株主の皆さまなど関係各位にご迷惑をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。OAPレジデンスタワーの土壤・地下水汚染に対しては、管理組合との合意に基づき、2006年6月12日には対策工事に着手し、順調に工事を進めています。

■ 詳細はホームページを参照  
<http://csr.mec.co.jp/houkokusho2007.html>

# CSRビジョン

総合不動産事業を展開する三菱地所グループは、多岐にわたる「まちづくり」に関わる事業活動を行っています。「住み・働き・憩う方々に満足いただける、地球環境にも配慮した魅力あふれるまちづくりを通じて、真に価値ある社会の実現に貢献」すること、それは三菱地所グループの基本使命であり、その実践こそが私たちのCSRです。

基本使命の実践のために「誠実な行動」、「お客さまからの信頼」、「活力のある職場」を行動憲章において宣言し、社会から信頼される企業であり続けるために積極的に取り組んでいきます。

## 私たちはまちづくりを通じて社会に貢献します

私たちは、住み・働き・憩う方々に満足いただける、地球環境にも配慮した魅力あふれるまちづくりを通じて、真に価値ある社会の実現に貢献します。

### お客さまからの 信頼

- お客さまとのコミュニケーション
- 安全・安心確保
- お客さまが感動される商品・サービスの提供
- 誠実な対応

### 誠実 な行動

- 社会とのコミュニケーション
- コンプライアンス
- コーポレート・ガバナンス
- 情報公開
- 環境配慮
- 社会貢献活動

### 活力 のある職場

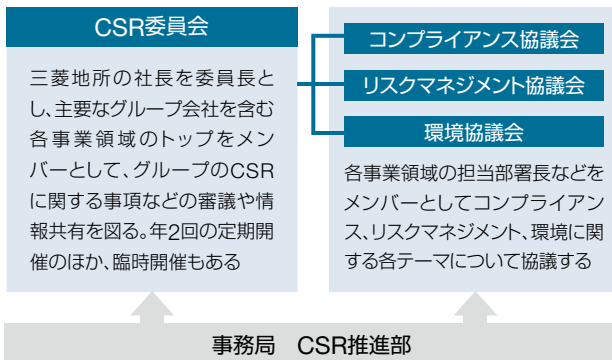
- 従業員とのコミュニケーション
- 高い価値を生み出す人材育成
- やりがいのある風土
- 安心して働ける職場
- 風通しの良い職場

# 三菱地所グループのCSR

## CSR推進体制

三菱地所では、グループとしてCSRに対して積極的に取り組み、これを推進する体制を整備するため、2005年に「CSR推進部」を設置しました。その後同年9月に三菱地所グループ全体のCSRの推進を図るため、三菱地所の社長を委員長とする「CSR委員会」を設置するとともに、その事前協議の場として「コンプライアンス協議会」、「リスクマネジメント協議会」、「環境協議会」を設けています。

### CSR推進体制



### 2006年度 CSR委員会開催概要

#### ● 第1回（2006年7月）

- リスクマネジメント体制整備について
- コンプライアンス特別委員会の提言を受けた具体的な方策の進捗状況について ほか

#### ● 第2回（2007年2月）

- コンプライアンス協議会規則の改正について
- 今後のCSR活動の目標と取り組み方針について ほか

※ 2007年2月開催のCSR委員会からは、コンプライアンス特別委員会の提言に基づき、2名の社外有識者にアドバイザーとして参加いただいています

### コンプライアンス特別委員会とは

OAPレジデンスタワー土壌・地下水問題の反省を踏まえ、再発防止に向けたコンプライアンス体制のチェック、強化と改善に関する提言、ならびに企業体質の改善についての提言をいただくことを目的に、社外有識者からなる社長直轄の諮問委員会として2005年7～12月に設置されました。

## Stakeholder OPINIONS

### CSR委員会社外アドバイザーより



高巖氏  
麗澤大学 国際経済学部 教授

委員が率直に意見を述べあい、形式的でない実態をともなった委員会です。リスクの洗い出しだけでなく、しっかりと効果について検証・フィードバックし、PDCAサイクルが機能しています。今後の取り組みが楽しみです。



江上 節子氏  
早稲田大学大学院 公共経営研究科 客員教授

顧客視点に立脚した事業推進と企業経営のあり方について、グループ各社の経営陣が真剣に議論し、模索する委員会とその活動に高い期待を寄せています。CSR活動と事業との親和性を考え、地に足のついた展開を計画、今後の取り組みの継続と成果の行方を見つめていきます。

## ご意見を受けて

### グループの目標をもって推進します



飯塚 延幸  
代表取締役  
副社長執行役員  
(CSR委員会 副委員長)

社外の方から忌憚のないご意見をいただくため、お二人には社外アドバイザーとしてご参加いただいています。グループ全体でCSRを推進していく姿勢に評価をいただいているが、今後とも各部門の事業活動のなかで実効性のある具体的な取り組みを推進し、グループ全体の目標をもって、継続してPDCAサイクルを機能させていきたいと考えています。

## 行動憲章の実践によるCSR活動の推進

三菱地所グループでは「基本使命」を実践するために、グループで共有する企業倫理規範として「行動憲章」を制定しています。また、日々の行動にあたっての具体的な行動の基準として「行動指針」を定めています。

2006年1月にまとめられたコンプライアンス特別委員会からの提言を真摯に受けとめ、今後も体質改善に向けた対策に取り組み、環境、社会貢献をはじめとするCSR活動を推進し、ステークホルダーとの対話を継続していきます。



## 私たちは誠実に行動します

三菱地所グループでは社会とのコミュニケーションを重視し、誠実かつ謙虚な姿勢でまちづくりの担い手の一人として責任を果たすために、コンプライアンスの推進や透明性の高い経営・ガバナンス、情報公開を通じて、さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションに努め、社会の要請に応えていきます。また環境対策や社会貢献活動に積極的に取り組み、次世代へ「真に価値ある社会」を引き継いでいきます。

### Report I

22	コーポレート・ガバナンス
23	コンプライアンス
25	取引先との取り組み
26	情報開示とIR活動
27	社会貢献活動
29	環境マネジメント
31	環境目標と取り組み実績
33	環境への取り組み
39	環境会計

## コーポレート・ガバナンス

### 透明性の高い経営をめざして

三菱地所では2003年4月に導入した執行役員制度のもとで、経営・監督機能と業務執行機能の役割分担を明確にし、透明性の高い経営体制づくりを進め、さらなる経営の効率化、意思決定の迅速化を図っています。また取締役会の経営・監督機能の強化の観点から2006年6月開催の定時株主総会において3名の社外取締役が選任され、さらに2007年6月開催の定時株主総会において社外取締役を4名としました。

### 経営監視の仕組み

重要な業務執行や法定事項に関する決定は取締役会が、また、業務執行の監督・監査は取締役会と監査役会が行っています。取締役会は毎月1回のほか、必要に応じて適宜開催しています。監査役監査は、各監査役の取締役会への出席、常勤監査役の経営会議への出席、業務執行状況のヒアリングなどによって行われます。また「監査役室」を設置し、監査役業務を補佐しています。さらに社長直轄組織の「内部監査室」は、リスク評価をもとに策定された年間監査計画に従って、内部監査を実施しています。

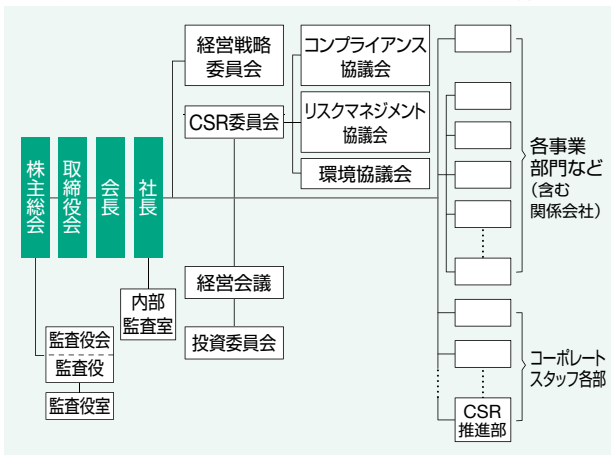
### 経営意思決定の仕組み

経営の意思決定にあたっては、決定事項のスケールや重要度に応じて委員会や会議を設けています。三菱地所グループ全体の経営戦略については「経営戦略委員会」が設けられ、社内取締役、専務以上の執行役員のいずれかに該当する者、および社長が指名する者が出席します。業務執行に関する重要案件の意思決定は、社長をはじめ各担当役員、常勤監査役、社長の指名する者で構成される「経営会議」で行い、原則として週1回開催しています。経営会議の下部組織である「投資委員会」は特に重要な投資案件について経営会議に先立って開催し、論点の整理を行います。

### リスクマネジメント

三菱地所グループすべての事業活動を対象にリスク管理体制・制度を整え、「三菱地所グループリスク管理規程」を策定しています。リスク管理の統括機関として「CSR委員会」、実務的な合議体として「リスクマネジメント協議会」を設置し、リスク管理体制の強化を図っています。リスク管理統括責任者にはCSR推進部担当役員を、リスク管理責任者には各事業部門の部署長やコーポレートスタッフ部署長などを任命し、部門内管理と統括管理を実施しています。

#### ■ 三菱地所グループのコーポレート・ガバナンス体制



### 日常の仕事のなかで確実に機能を

三菱地所では、将来のあるべき姿を見据えたうえでコーポレート・ガバナンスの仕組み、体制が確立されています。しかしそれらは実際の現場で生きてこそ意味があるもの。今後は、いかにその仕組みを日々の仕事で確実に機能させていくかが課題です。三菱地所は、ビルの賃貸やマンション販売にとどまらない「まちづくり」を事業としている企業です。その社会的責任と使命を改めて認識したうえで、社員一人ひとりがしっかりと倫理観をもって仕事に取り組んでいきましょう。



常盤 文克氏  
社外取締役

# コンプライアンス

## コンプライアンス推進体制

三菱地所グループではコンプライアンスを、「法令の順守だけでなく、社内ルールや企業倫理の順守」と定義しています。

三菱地所のコンプライアンス体制づくりの原点は、1997年の商法違反事件の反省に立った役職員の意識と組織の改革にあります。同年に「業務監理委員会（現:CSR委員会）」、「渉外監理室」を設置し、「三菱地所行動憲章」を制定して改革のための基本姿勢を明確にし、全社で危機感を共有して改革へとつなげていきました。

その後2005年4月には「CSR推進部」を新設し、同年7月には大阪アメニティパーク（OAP）の土壌・地下水問題の反省に立ち、コンプライアンス体制を客観的に見直すことを目的に、社外有識者からなる「コンプライアンス特別委員会」を臨時に設置し、行動憲章の改正など企業体質のさらなる改善に向けた取り組みを進めました。

また、コンプライアンスの総合的管理と推進業務を担当する「コンプライアンス担当役員」を三菱地所の取締役会決議によって任命しています。コンプライアンス関連の審議を行う「CSR委員会」に先立つ事前協議の場として、三菱地所コンプライアンス担当役員、コーポレートスタッフ担当役員、各部長、内部監査室長、主要グループ会社の社長が指名する者などをメンバーとする「コンプライアンス協議会」を設置しています。

## CSR推進部による啓発活動

三菱地所グループのコンプライアンスを推進するCSR推進部では、コンプライアンス担当役員の補佐、CSR委員会やコンプライアンス協議会の事務局などの役割を担っています。

コンプライアンス啓発活動の推進や情報提供、ヘルプラインなどでの相談の受け付け、コンプライアンス研修の開催やガイドブック・ビデオなどの啓発ツールの作成、グループ各社の研修支援、コンプライアンスの浸透状況をアンケートなどで確認するモニタリングなどの業務を実施しています。

## 情報管理コンプライアンスの徹底

個人情報保護や情報管理についての社会的要請の高まりを受けて、三菱地所グループでは、2003年から「情報管理コンプライアンス」という考えのもと、個人情報の管理体制を整備しました。

2003年5月に「三菱地所グループ情報管理コンプライアンス基本規程」、「三菱地所グループ個人情報保護方針」を、個人情報保護法施行（2005年4月）に先立って策定し、現在もモニタリングや監査などを通じて、個人情報の管理の充実・強化を図っています。

また職務上で知り得た情報・営業機密といった、一切の機密情報を法令などに基づいて厳重に管理し、外部への漏洩防止にも努めており、情報の適切な入手・管理のための取り組みを進めています。

## 個人情報保護に関する事故と対策

2006年4月、三菱地所を含む5社が販売したマンションで、その広告業務を委託した会社の再委託先からファイル交換ソフト「Winny」のネットワーク上でお客様の個人情報（約2,500名分の氏名、住所、電話番号など）が流出したことが判明しました。

この事態を受け、お客様の個人情報を扱う外部委託先でのデータの保管状況やファイル交換ソフト利用の有無などに関する緊急点検を実施。再発を防止するために社内外の情報セキュリティへの取り組みをさらに強化するとともに、委託先の情報管理体制の確認などを入念に実施しています。

また、不動産サービス事業を行う三菱地所リアルエステートサービスでは、お客様の個人情報を取り扱う業務が多いことから、プライバシーマーク使用許諾の認定を受けるとともに、個人情報を含む業務や作業を外部に委託する際の条件や規定を具体的に記した「個人情報保護外部委託管理規程」を策定し、委託先での個人情報保護の徹底に努めています。



## 反社会的勢力への対応

三菱地所グループでは反社会的勢力との一切の関係遮断を「行動指針」に明記しています。また専門部署を設け、反社会的勢力から接触があった場合には、関係先とも相談しながら、グループ全体で毅然とした対応をとっています。

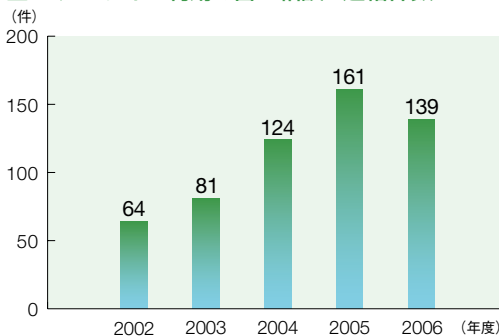
## コンプライアンス意識浸透のために

### ヘルプラインの充実

コンプライアンスに関するさまざまな疑問や相談を受け付ける、三菱地所グループの相談・連絡窓口として「ヘルプライン」を設置しています。ヘルプラインには内部受付窓口と外部受付窓口があり、グループ社員、派遣社員、パート社員、アルバイトスタッフはもとより、グループ各社の取引先も利用できます。匿名の相談も受け付けており、2006年度の相談・連絡件数は139件でした。

三菱地所では2006年4月施行の公益通報者保護法について社員へ周知・徹底するために、ポイントの解説を社内ネットで配信するとともに、グループ会社のコンプライアンス担当責任者に対しても同内容の情報提供を行いました。

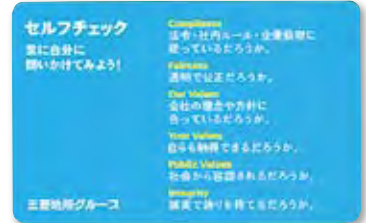
### ■ ヘルプライン利用を含む相談・連絡件数



### ツール類の配付

コンプライアンス意識を浸透させるためのツールとして「セルフチェックカード」や「三菱地所グループコンプライアンスガイドブック」などを作成し、全社員に配付しています。また「行

動憲章」のポスターや研修ビデオの作成・配付などを通じて、グループ全体へのコンプライアンス浸透を図っています。



セルフチェックカード

### コンプライアンス研修

1999年から、三菱地所の役職員を対象に、コンプライアンス意識向上を目的とした研修を行ってききましたが、2006年11月からは改めて全社員を対象に、外部講師を招いてケースメソッド研修を始めました。受講者は5～6名のグループに分かれて討論し、コンプライアンス意識のさらなる向上を図っています。

ほかにも新入社員研修や新任基幹職研修、グループ会社社長・社員対象の研修でもコンプライアンスについて取り上げ、考える機会を積極的に設けています。

### Stakeholder OPINIONS

#### 若い社員が真剣に考えています

三菱地所が2006年11月から始めた、全社員を対象としたコンプライアンス研修で講師を務めています。

これまで若年層の社員を中心に研修を実施してきていますが、過去4年間の不祥事などさまざまなことがあり、若い社員はコンプライアンスについて真剣に捉えているようです。社員のなかにも多様な意見が出てようになってきており、環境や社会貢献や地域社会に対する視点も変化してきています。



梅津 光弘氏  
慶應義塾大学 商学部  
准教授

### モニタリングの実施

三菱地所ではコンプライアンスの浸透状況を確認するため、1998年からコンプライアンスに関するアンケートを実施しています。2002年からはアンケート対象をグループ全体に拡大しました。

こうしたモニタリングの結果分析を活用し、より一層実効性のあるプログラムづくりを進めています。

## 取引先との取り組み

### 公正で誠実な取引先との取り組み

三菱地所グループでは、「行動指針」のなかに適正な取引先の実践を掲げ、公正で誠実な取引先との関係を推進しています。

すべての取引先は対等な立場で信頼関係を築くパートナーであるという認識のもと、公正かつ透明性の高い取引先を行い、相互信頼を築きながら互いの発展をめざすことを目標としています。取引先は、自由、公正、透明な市場原理に基づいたものであることを念頭において、社会の信用を第一に考えた取引先を実践しています。

### 発注行動指針を策定

三菱地所では取引先への発注に関して、発注業務に携わる役職員が順守すべき基本的考え方をまとめた「発注行動指針」を策定したうえで、公明正大な発注を実践するように努めています。

事業セクションと発注セクションを明確に分離し、発注時には段階ごとにコンプライアンスのセルフチェックをチェックシートを用いて行い、その結果をCSR推進部で確認することで、適正な発注を行っています。発注先の選定は、品質の確保、適正な市場価格に基づいた客観性・経済合理性の確保、公平かつ公正な審査と評価、発注先を選定した理由・根拠・選定経緯などについて、決裁書類や記録などに明示することなどをルール化しています。

ほかには発注先の情報管理・環境保全対策に問題がないこと、反社会勢力との関係遮断、発注先との対等な関係、個人的な利害関係の禁止といった内容が指針に盛り込まれています。

### 三菱地所ホームの取り組み

注文住宅事業を行う三菱地所ホームでは、同社の事業特性を考慮した取引先との取り組み方針を設けています。まず基本

となる発注単価を発注先との合意のもとに設定し、それぞれの発注金額の決定にばらつきが生じることを防ぎ、同時に発注先相互の公平性が保たれるように努めています。なお基本となる発注単価は定期的に見直しを行い、急激な市況変動が生じた場合には発注先との協議によって単価改定などの措置を講じています。

また主要な部材のメーカーについては、同一の業種で一社独占とならないように複数購買を前提とした選定を行っています。同一業種におけるメーカー個々のシェアに関しても、公正な市場原理によって決定されるよう自由競争とし、メーカー相互の公平性が保たれるように配慮しています。

さらに製造元の製品原価と最終納入先までの物流経費を明確に分けることによって、製品原価と物流経費の透明性を高め、資材納入会社や製造元の公平な評価を行っています。工事金額の決定においても、工事原価と経費とを別計上し、安易な価格競争が発生しないように配慮しています。

### 取引先とのコミュニケーション

相互に信頼関係を築いていくべき対等なパートナーである取引先とは、緊密なコミュニケーションと情報の共有が必要不可欠であると考えています。お客さまの取引先への評価は、三菱地所グループへの評価に直結するケースが多いことを改めて認識し、取引先との協議や交流を重視した取り組みを行っています。

三菱地所ビル事業部門においては、取引先とのコミュニケーションの機会を豊富にする手法として「委託先評価制度」を設けています。これは年度初めに三菱地所と委託先の担当者が話しあい、年度の計画および目標を策定したうえで毎週「管理定例会」を実施し、十分な情報交換、意見交換、課題確認を行い、品質向上につなげていく制度です。加えて、三菱地所と取引先の経営陣によるミーティングも実施し、取引先の状況やビル現場の職場環境、業務課題などについて入念な意見交換を行い、現場スタッフが安心して力を発揮でき、お客さまに満足していただける環境を整えています。

## 情報開示とIR活動

### 迅速・正確かつ公平な情報開示

2006年3月から「情報開示規則」を施行し、会社情報の適時適切な開示体制を整備するとともに、株主・投資家の皆さまの視点に立った迅速・正確かつ公平な情報開示を徹底しています。

適時開示規則に該当する情報は、東京証券取引所の提供する「TD-net（適時開示情報伝達システム）」などを通じて公開し、三菱地所ホームページにも掲載しています。

また、適時開示規則に該当しない情報であっても株主・投資家の皆さまにとって有用な情報は、迅速かつ公平に、三菱地所のホームページなどを通じて積極的に開示しています。

### IR活動の体制とミッション

IRの専任部署である「IR室」を、情報発信機能をもつ三菱地所広報部内に設けることで、株主・投資家、アナリストの皆さまだけでなく、お客さまやマスコミに向けても公平・公正な情報提供を行っています。

#### IR活動のミッション

- 適時・適切な情報開示
- 経営戦略の伝達
- 資本市場の声のフィードバック

### 株主・投資家、アナリストと経営陣との対話

三菱地所のホームページでの「IR情報」に加え、年2回の決算説明会、アナリスト向けスモールミーティングなどでは、経営陣も積極的に参加しています。株主や投資家の皆さまとの直接対話を通して、経営戦略をご理解いただくとともに、皆さまのご意見は経営に活かしています。株主・投資家・アナリストの皆さまからのご意見は「IR室レポート」として役員や関係部署に配付し、市場の声を経営にフィードバックしています。

### より深くご理解いただくために

株主・投資家、アナリストの皆さまに、より深く三菱地所グループについて理解していただくために、左記の活動のほかに、物件見学会の開催や年間200件以上のアナリスト・投資家からの取材に対応しています。2006年9月には個人投資家向け説明会（名古屋証券取引所主催）にも参加しました。

#### IR関連ツール

- 会社案内
- アニュアルレポート（英文）
- 決算短信（四半期ごと）
- 有価証券報告書・半期報告書
- 『株主の皆様へ』（年2回）
- CSR報告書
- コーポレート・ガバナンスに関する報告書
- ファクトブック

- 三菱地所ホームページ「IR情報」

<http://www.mec.co.jp/j/group/investor/index.htm>

- そのほか

四半期情報を三菱地所ホームページで開示  
投資家の声をフィードバックする社内向け「IR室レポート」を発行



#### 社外からの評価

- 「DJSI」に7年連続して選定

2006年9月、三菱地所は、Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI) に7年連続して選定されました。アメリカDow Jones社は、世界26カ国2,500社の優良企業から持続的成長が見込まれる企業を選定し、インデックスとして公表しています。



- 「FTSE4Good Global Index」に6年連続して選定

2007年3月、三菱地所は、英国FTSE社から「FTSE4Good Global Index」の構成銘柄として6年連続して選定されました。

「FTSE4Good」は、企業責任基準を満たす企業を選定することを目的とし、CSRの世界的な投資格付指数として高い評価を集めています。



# 社会貢献活動

## 社会貢献活動方針

三菱地所グループはよき企業市民として、事業内外の領域において、広く、さまざまな社会貢献活動に取り組むとともに、グループ社員の自主的な社会参加活動を支援しています。

企業が行う社会貢献活動を「社会が抱えるさまざまな課題に対して、当社グループが有する経営資源などを活用して支援、解決する活動」と定義し、事業領域を離れた本来の社会貢献活動に注力することはもちろん、広く事業領域のなかにおいても社会貢献に対する視点を積極的に取り入れるとともに、両者の中間的領域での活動も強化し、グループ全社をあげた社会貢献活動を推進していきます。

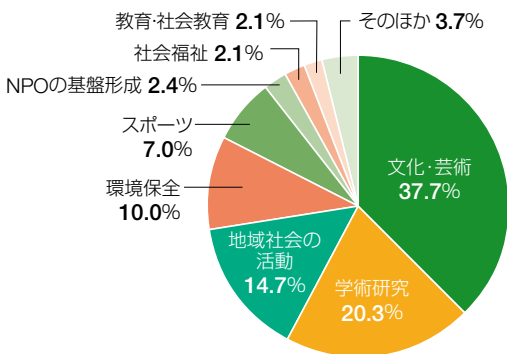
活動にあたっては、透明性、効率性、継続性を図るため、NPO団体など社会とのパートナーシップやステークホルダーとの連携、また目標管理や公表、見直しなど活動のマネジメント化を進めます。

## 社会貢献活動実績

まちづくりを通じての地域社会での活動をはじめ、文化・芸術支援、環境保全、社会福祉などの分野を中心に、三菱地所の特色を活かした社会貢献活動に取り組んでいます。

2006年度、三菱地所単体の社会貢献活動支出は約7億3千万円となりました。

### 社会貢献活動の支出内訳



## 主な社会貢献活動の内容

### キラキラッとアートコンクール

三菱地所では、障がいのある子どもたちの可能性を応援するため、障がい児童の絵画コンクールを2002年度より毎年開催しています。以来、毎年ユニークで秀逸な作品が数多く寄せられており、第5回となる2006年度は787点の応募があり、作品はすべて「こどものエコム」ホームページ (<http://www.kodomonoe.com>) で公開されています。三菱地所の社員投票、専門家による審査を経た優秀作品50点は、横浜ランドマークプラザをはじめ、仙台、大阪、東京、名古屋、福岡の6つの展覧会場で発表しました。

応募作品のなかからは、企業などのカレンダーや冊子の表紙に使用され、プロへの第一歩を踏み出した子どもたちもいます。作品の一部は本冊子の表紙にも使用しています。

### 「あなたのキラキラは？」投票

2006年度の「キラキラッとアートコンクール」では「あなたのキラキラは？」と題して、一部の展覧会場とインターネットで気に入った作品に投票していただきました。852人からの投票があり、それぞれの作者への応援メッセージが寄せられ、創作の励みになるように、作者にお届けしました。

#### ●「はなび」への投票コメント

- ドーンと開いた花火にどんな夢を想ったのでしょうか!楽しい作品です。
- 6歳なのにすごい!! せんさいでいて迫力が感じられる作品でした。



### Stakeholder OPINIONS

## 子どもがいきいきと生活するために

岡嶋 明美 氏

社会福祉法人東京コロニー アートビリティ事務局

「キラキラッとアートコンクール」に第1回から事務局として協力しています。このコンクールは、子どもたちの才能を応援する主旨で開催していますが、障がいのある子どもたちがいきいきと学校生活を送る、という意味でも大切な役割を果たしていると思います。最近は養護学校のパソコンの授業でもキラキラの作品を見せるのが定着しているようで、楽しみにしているという声もよく聞きます。

## 次世代育成のための体験型プログラム

三菱地所やグループ各社では、次世代を担う子どもたちに向けて、さまざまな体験型プログラムを提供しています。

### ● ヤングアメリカンズ丸の内プロジェクト

音楽公演と教育活動を行うアメリカの非営利団体「ヤングアメリカンズ」メンバーが来日し、首都圏各地で日本の子どもたちと歌やダンスのショーをつくり上げる、「ミュージカルアウトリーチ」に協力しています。丸の内プロジェクトは2006年8月の2日間、丸ビルホールを会場に「大丸有エリア」に在勤・在住する方々の子どもたち100名が参加。子どもたちとヤングアメリカンズメンバーが一緒になって音楽を心と身体で感じ、それを表現しながら1時間のショーをつくり上げ、最終日に家族の前で発表しました。



ヤングアメリカンズ丸の内プロジェクトの様子

### ● 夏休み!エコキッズ探検隊2006

2006年8月に「大丸有エリア」の企業が連携して、小・中学生を対象に環境教育イベントを開催しました。参加企業が取り組む環境保全活動などを題材としたワークショップや、ヒートアイランド現象や地球温暖化などの環境問題について、体験型学習プログラムを提供しました。

### ● 中学校の総合的学習の支援

建築・土木の設計監理業務を行う三菱地所設計では、建築やまちづくりを「総合的学習」の課題として取り上げた中学生に対し、その学習の支援をしています。会社訪問を受けた際には、設計事務所の役割の説明や、CADやCGの見学、実務担当者との対話を通して、建築やまちづくりについての理解を深め、職業観を養ってもらっています。

### ● 中等教育学校への環境教育

三菱地所では、社員が千代田区立九段中等教育学校で環境教育を行いました(08ページ参照)。

## そのほかの社会貢献活動(一部抜粋)

地域社会の活動	
ラ・フォル・ジュルネ・オ・ジャパン「熱狂の日」音楽祭2007	「クラシック音楽を誰もが気軽に、もっと楽しめるものに」を目的としたこのイベントに、三菱地所が協賛企業として参加 2007年度は10日間で106万人が来場
各事業エリアでの環境美化活動	商業施設やホテル、ゴルフ場などの多くのグループ会社が、近隣地域の清掃活動などに参加
丸の内シャトル(無料巡回バス)の運行(通年)	20社協働で、環境と人にやさしい「低公害」、「低騒音」、「低床」のバスを採用し、エリア内の利便性を向上
環境保全	
Nature Info Plaza 丸の内さえずり館	自然との共生をテーマに、NPO団体などと連携した展示やトークイベントなどを開催
大丸有地区「打ち水大作戦2006」	2005年より「全国一斉打ち水の日」を皮切りに、大手町・丸の内・有楽町地区「打ち水大作戦」を実施
社会福祉	
出張コンサート	子どもたちに良質な音楽を身近に感じていただくため、東京都内の養護学校などに若手演奏家を派遣して演奏会を開催(2006年度は5校で開催)
「野鳥と自然のお便り」の発行	「Nature Info Plaza 丸の内さえずり館」の関連活動として、目の不自由な方を対象に、美しい鳥のさえずりや自然に関するエッセイなどを収録したカセットテープを制作し、2000年より年4回発行(季刊)
文化・芸術支援	
アート・アワード東京	若手アーティストを支援する目的で、国内の各芸術大学の卒業制作を美術界の第一線で活躍する審査員が審査 2007年4～5月に東京駅前の「行幸地下ギャラリー」で展示会を開催

社員に対するボランティア支援制度とその利用実績はホームページ参照 <http://csr.mec.co.jp/houkokusho2007.html>

# 環境マネジメント

## 環境経営への基本姿勢

三菱地所グループでは、「私たちは、住み・働き・憩う方々に満足いただける、地球環境にも配慮した魅力あふれるまちづくりを通じて、真に価値ある社会の実現に貢献します。」を基本使命に掲げ、地球環境への配慮を、経営の重要なテーマの一つと捉えています。

この基本使命に基づき「三菱地所グループ環境基本方針」を制定し、これを実践するために「三菱地所グループ環境管理規程」を定めています。環境基本方針は国内グループ会社で共有し、企画、設計から管理運営、解体にいたるまでの建物のライフサイクルすべてを通じた環境保全活動を推進しています。

## 三菱地所グループ環境基本方針

三菱地所グループは、環境への配慮と環境負荷の低減に努め、まちづくりを通じて真に価値ある社会の実現をめざします。

### 1. 環境法規制の順守

環境法令・規則を順守し、環境保全に努めます。

### 2. 省資源・省エネルギーの推進

資源、エネルギーの効率的な利用を積極的に推進するとともに、再生可能エネルギーの利用に努めます。

### 3. 循環型社会形成への寄与

企画・開発・設計・施工・運営管理・解体などまちづくりの全ての段階において、廃棄物の抑制、再利用、再生利用に努め、循環型社会の形成に寄与します。

### 4. 環境管理体制の整備

環境活動の継続的改善を図るため、環境管理体制を整備します。

### 5. 環境教育・啓発活動の実施

社員の環境保全意識の向上を図り、実効性の高い環境活動を実施するため、環境教育、啓発活動を実施します。

### 6. 環境情報の公開

三菱地所グループ環境基本方針の公開をはじめ、環境情報の開示に努めます。

(制定) 2004年5月1日  
(改正) 2006年1月1日

## 環境経営推進体制

三菱地所グループでは、環境を含めたCSR全般の推進を図るため、三菱地所の社長を委員長とする「CSR委員会」(20ページ参照)を設置するとともに、環境関連審議事項の事前協議などを行う下部組織「環境協議会」を設置しており、そのメンバーは、グループ会社も含めた主要な事業領域の部署長などで構成されています。

また、グループ環境経営推進の責任者として「環境担当役員」を任命するとともに、三菱地所の各事業領域およびグループ会社各社で、「環境管理責任者」を置いています。

## 環境教育、啓発活動

社員の環境意識啓発のため、三菱地所ではeラーニングによる環境教育を毎年実施しています。環境問題全般に関わる基本的知識をはじめとして、三菱地所の事業活動による環境負荷などを学習します。2006年度は、昇格・進級者、職掌転換者、新入社員などの計171名が修了しました。

また三菱地所グループの役職員に向けては環境キャンペーンを毎年開催しており、2006年度は環境の日(6月5日)に、グリーン購入ネットワーク会長の中原秀樹氏をお招きし、「2℃下げるためのグリーン購入」をテーマに講演会を開催し、85名の役職員が聴講しました。さらに、東京都環境整備公社が開催している東京湾中央防波堤埋立処分場見学会へも18名の社員が参加しました。



環境キャンペーン講演会

Stakeholder  
OPINIONS

### 埋立処分場見学会に参加して

東京湾中央防波堤埋立処分場見学会に参加しました。処分場は予想以上に大きく、システムチックに処理が進められていて、廃棄物問題を正しく認識するのにとても有意義でした。現在は平日のみの開催ですが、土日にも開催されるとより多くの人が参加できるようになると思います。処分場の面積には限りがあります。個人が廃棄物の削減に取り組まなければと改めて感じました。



山田 清裕  
三菱地所 ビル事業企画部 参事

2007年4月現在、三菱地所のビル事業部門と住宅事業部門がISO14001の認証を取得しているほか、グループ会社では横浜スカイビル、三菱地所藤和コミュニティ、三菱地所設計、三菱地所ホーム、ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツとロイヤルパークホテルの7組織で、ISO14001の認証を取得し、環境保全活動を推進しています。

非外部認証の環境マネジメントシステムは、三菱地所（オフィス活動）、三菱地所リアルエステートサービス、メック情報開発で運用しており、いずれもオフィス活動を対象としたものです。

2007年4月現在の環境マネジメントシステム構築状況は下図の通りです。

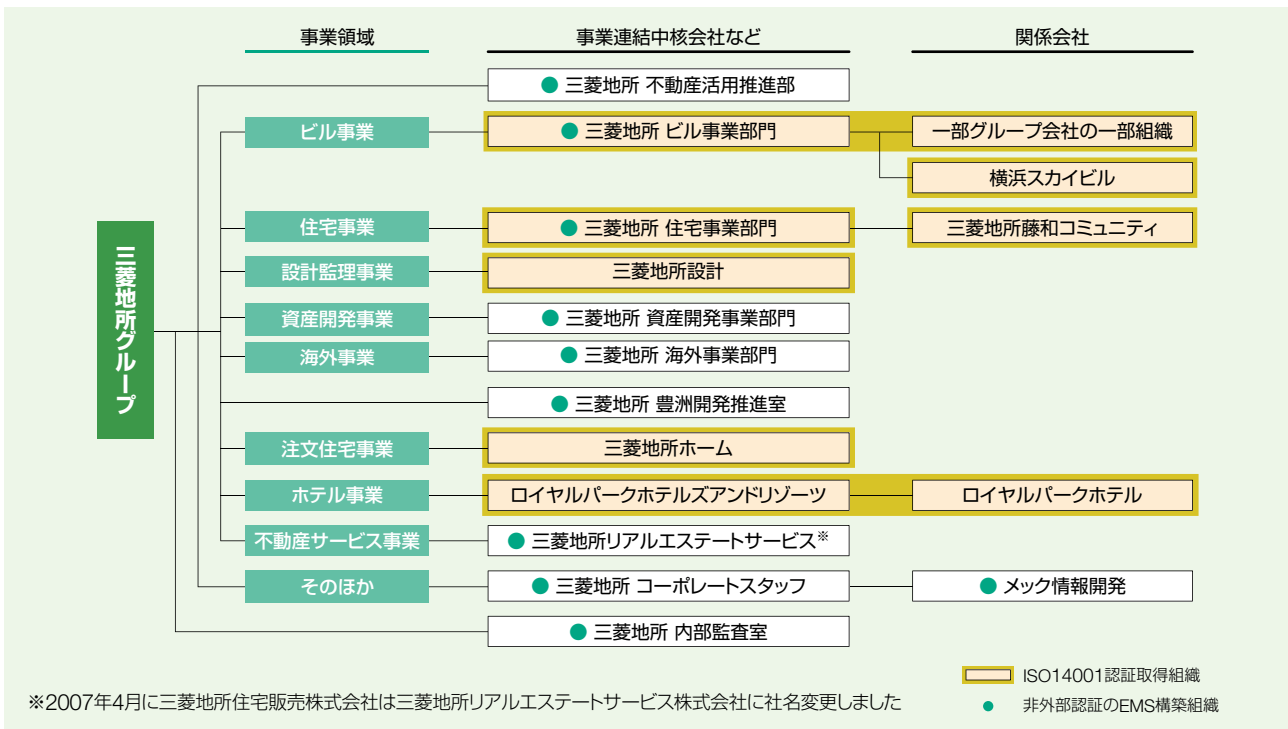
### 環境マネジメントシステムの構築

三菱地所グループでは、環境負荷の相対的に大きい組織はISO14001の認証取得を、小さい組織はISO14001に準じた非外部認証の環境マネジメントシステム（EMS）の導入をめざし、環境マネジメントシステムの構築を推進してきました。

### 2006年度の環境関連法規制違反・事故

2006年度は、廃棄物の不適切な処理が1件ありましたが、不法投棄ではない旨を行政宛てに確認し、改善措置を行いました。

#### ■ 三菱地所グループ環境マネジメントシステム構築状況（2007年4月現在）



ISO14001 認証取得組織の環境方針や監査状況などはホームページ参照 <http://csr.mec.co.jp/kankyoku/kankyoukeiei/iso14001.html>

## 環境目標と取り組み実績

三菱地所グループでは三菱地所ビル事業部門、三菱地所住宅事業部門、横浜スカイビル、三菱地所藤和コミュニティ、三菱地所設計、三菱地所ホーム、ロイヤルパークホテルズアンド

リゾートとロイヤルパークホテルの7組織にてISO14001の認証を取得し、各々の環境目標に沿った取り組みを推進しています。取り組みは、エネルギー消費量の削減など「地球温暖化

### ■ 2006年度の環境への取り組み実績一覧

取り組み分野	取り組み組織	2006年度環境目標
地球温暖化防止	三菱地所ビル事業部門	テナントに省エネルギー協力を依頼 エネルギー使用の合理化に努め、原則、各ビル前年度比1%削減 設計会社選定時などにおいて、ビルの省エネに関する技術提案を依頼
	三菱地所住宅事業部門	本方針策定(2005年8月)後の着工物件(首都圏単独事業)について、ノンフロン断熱材の採用状況を確認 年度の着工物件(首都圏単独事業)について、環境配慮型熱源機の採用状況に関するデータの整理
	横浜スカイビル	電気使用量を前年度比1%削減 ガス使用量を前年度比1%削減
	三菱地所ホーム	個別散在住宅における2006年度エアロテック搭載率80%を達成
	ロイヤルパークホテルズアンドリゾート ロイヤルパークホテル	電気使用量を前年度比2%削減 ガス使用量を前年度比1%削減
循環型社会形成	三菱地所ビル事業部門	紙ゴミのリサイクル率を向上させ、2005～2007年度の平均リサイクル率93%を達成 施工会社の選定時などにおいて、ビル解体・新築工事中の廃棄物抑制に関する技術提案を依頼 テナントに節水協力を依頼 水道使用の合理化に努め、原則、各ビル前年比1%削減
	三菱地所住宅事業部門	年度内に用地取得したすべての物件(首都圏単独事業)について、建設リサイクル法に基づき処理が適正に推進されたかを確認
	横浜スカイビル	生ゴミのリサイクルを継続的に実施
	三菱地所ホーム	廃棄物(副産物)の発生抑制(余剰材削減のため、過不足材情報をフィードバックする)
	ロイヤルパークホテルズアンドリゾート ロイヤルパークホテル	水道使用量を前年度比2%削減 食品廃棄物排出量を2001年度比20%削減
環境全般	三菱地所藤和コミュニティ	マンション管理組合に環境配慮提案(年間48件)を実施
	三菱地所設計	発注者に環境配慮提案を行ったプロジェクト数(比率)を確保(1項目以上で40%以上、かつ7項目以上で14%以上) 工事施工者に環境配慮提案(促進)を行ったプロジェクト数(比率)を確保(1項目以上で60%以上、かつ7項目以上で30%以上)
その他	三菱地所ビル事業部門	アスベスト使用部位のあるビルにつき、含有建材の状態の点検・記録を実施 アスベスト使用部位について、除去・封じ込め・囲い込みなどの対策を実施 ガラス飛散防止フィルム貼り付け工事の実施 支店の対象ビルに対して95%の貼り付けを実施 支店以外の対象ビルに対して残りの3%について引き続き協議のうえ、順次実施
		定期外装点検を実施し、適切に維持管理することにより、落下事故などの防止に努める
		設計会社の選定時などにおいて、ビルの緑化推進に関する技術提案を依頼
		大丸有協議会などで環境関連の最新情報および地域で行っている環境対策などを情報発信
	三菱地所住宅事業部門	環境関連イベント主催や場の提供 すべての物件について、土壌汚染に関する法令および社内手順を順守 PCB廃棄物を適正に管理 年度の竣工物件(首都圏単独事業)について、アスベストを適正に処理



防止」や、廃棄物のリサイクルなど「循環型社会形成」を中心に、アスベストの適正な管理や、地震等の災害発生時の安全性確保を配慮したガラス飛散防止フィルムの貼り付けなど多岐に

わたっています。

2006年度の主な環境目標と実績、評価、2007年度の環境目標は、下表の通りです。

○:達成 △:ほぼ達成 ×:未達成

2006年度実績	評価	2007年度環境目標	関連ページ
テナントに協力を依頼、啓蒙ポスター掲出(6月、11月)	○	継続実施	33
既存ビル31棟の比較で前年度比1.7%削減	○	継続実施	33
(仮称)丸の内1-4計画について依頼	○	継続実施	37
6物件/6物件にて採用 CO <sub>2</sub> 削減効果:351t(=483kg・CO <sub>2</sub> ×726戸。戸数はISO認証対象分)	○	継続実施	34
13物件/14物件にて採用 CO <sub>2</sub> 削減効果:216t(=205kg・CO <sub>2</sub> ×1,055戸。戸数はISO認証対象分)	○	継続実施	34
前年度比1.2%(317,072kWh)削減	○	継続実施	—
前年度比2.7%(61,071m <sup>3</sup> )削減	○	継続実施	—
79.2%を達成	△	継続実施	34
前年度比0.5%(51,058kWh)削減	×	電気使用前年度比1.5%削減	—
前年度比4.4%(63,973m <sup>3</sup> )削減	○	継続実施	—
97%を達成(古紙の処理量は9,958,569kg)	○	継続実施	35
丸の内パークビル計画について依頼、施工会社より技術提案書受領	○	継続実施	—
テナントに協力を依頼、啓蒙ポスター掲出(6月、11月)	○	継続実施	36
既存ビル31棟の比較で前年度比1.2%削減	○	継続実施	36
24物件/24物件を確認	○	継続実施	—
年間189tをリサイクル	○	継続実施	—
過不足材情報のフィードバックを受けたが、フィードバックされない物件もあった	×	単位面積あたりの廃棄物発生量を0.2m <sup>3</sup> 以下に抑制する	—
前年度比2.7%(5,151m <sup>3</sup> )削減	○	継続実施	—
2001年度比42.1%(244.4t)削減	○	食品廃棄物排出量 2001年度比20%削減	36
45件の提案を実施	△	継続実施	34、35
1項目以上 50.8%	○	継続実施	37
7項目以上 23.8%	○	継続実施	37
1項目以上 48.3%	×	継続実施	—
7項目以上 34.5%	×	継続実施	—
対象ビル10棟で目視点検実施(4,965カ所)、空気環境測定実施(1,377カ所) 12棟のビルで対策工事を継続実施	○	継続実施	38
支店の対象ビルに対して100%(706m <sup>2</sup> )施工 支店以外の対象ビルに対して1,557m <sup>2</sup> を施工し、累計施工率98.8%の貼付を達成	○	支店以外の対象ビルの残り1.2%分について、引き続き協議のうえ、順次実施	43
春点検32棟、秋点検28棟を実施(ISO対象外ビル含む) 補修工事を10棟で実施	○	継続実施	43
(仮称)丸の内1-4計画について依頼	○	継続実施	37
大丸有協議会・大丸有エリアマネジメント協会などで合計35回のイベントを実施 (講演会、アースデイ丸の内2006、打ち水大作戦2006、夏休み!エコキッズ探検隊2006など)	○	継続実施	28
大手町カフェで116回のイベントを実施 (地球大学、ロハスダイアログ、デザイン窓、ミズゴケ研究会など)	○	継続実施	—
231物件/231物件で順守	○	継続実施	38
適正に管理	○	継続実施	—
17物件/17物件で適正に処理	○	継続実施	—

環境目標と実績の詳細はホームページ参照 <http://csr.mec.co.jp/houkokusho2007.html>

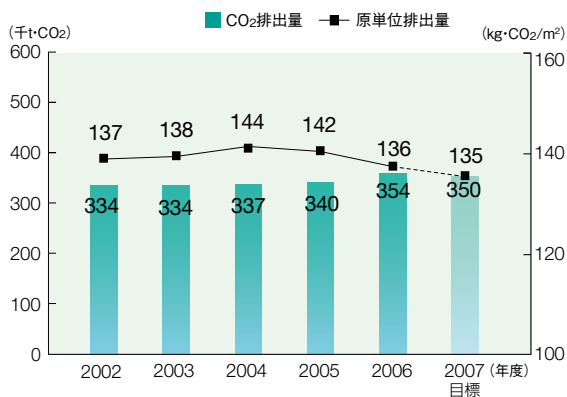
# 環境への取り組み

## 地球温暖化防止に向けて ビルのCO<sub>2</sub>排出量とエネルギー使用量

2006年度の三菱地所ISO対象ビルからのCO<sub>2</sub>排出量は約354,000tで、2005年度比4.1%増加しました。またエネルギー使用量は約6,515,000GJで、2005年度比8.8%増加しました。これは、建て替えた東京ビルが通期稼働を始めたことやISO14001対象範囲が拡大（対象ビルは29棟から32棟へ増加）したことなどが影響しており、単位床面積あたりの原単位では136kg・CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>と2005年度比4.2%削減しました。

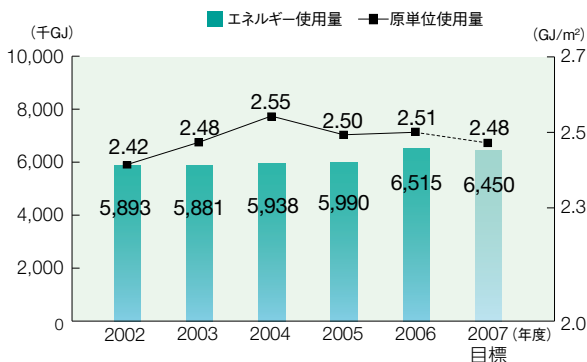
今後も地球温暖化対策に力を入れ、CO<sub>2</sub>排出量・エネルギー使用量ともに、各ビルの2007年度目標は2006年度比-1.0%としています。

### ■ 三菱地所ISO対象ビルのCO<sub>2</sub>排出量・原単位推移



※ CO<sub>2</sub>換算にあたっては地球温暖化対策推進法に定める排出係数を使用しています  
※対象ビル数は建て替えや売買などの理由で年度により異なります

### ■ 三菱地所ISO対象ビルのエネルギー使用実績・原単位推移

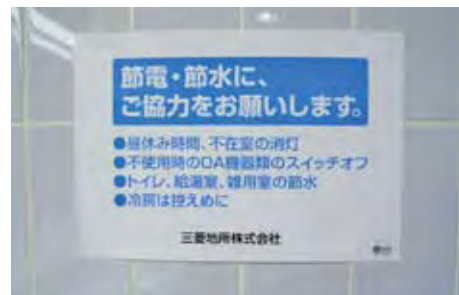


※対象ビル数は建て替えや売買などの理由で年度により異なります

## 地球温暖化防止に向けて ビルの管理運営における取り組み

### テナントの皆さまへの呼びかけ

ビルのエネルギー使用量の4割以上はテナント分です。三菱地所ではテナントに対して啓蒙ポスターを作成するなど、定期的に省エネ活動への協力をお願いしています。夏季のクールビズ活動に対応して、希望のあったテナントに対して空調温度設定を1~2℃上げました。ほかに環境意識の啓発を目的として、環境省主催のライトダウンキャンペーンにも参加しています。



啓蒙ポスター

### 省エネ設備への更新

三菱地所では、ビルの冷凍機、冷却水ポンプ、冷水ポンプ、温水ポンプなどの熱源機器、空調機、照明器具、エレベーターの改修工事において、積極的に省エネ型の機器を採用しています。2006年度には日比谷国際ビルや三田国際ビルで大規模な改修工事を行い、省エネ型の機器を導入することで、エネルギー使用量を2005年度比で4%前後削減できました。

### 設備の適切な運転

三菱地所では、ビル設備の運転面では、室内の温湿度の適正化、冷凍機・ポンプなどの運転台数の適正化、熱源機器の高効率運転などを日常的にチェック・確認しているとともに、エントランス・共用廊下・トイレ・給湯室の一部消灯、トイレ洗浄水や給湯・雑用室の節水、トイレ手洗いや給湯室の夏期給湯停止、温水洗浄便座の温水・便座温度の夏期における設定変更などを実施しています。

2006年度には、一部のビルで土曜日の照明・空調の点灯、運転時間を短縮しました。

### 地球温暖化防止に向けて マンションの管理運営における取り組み

マンションの総合管理業務を行う三菱地所藤和コミュニティでは、主に竣工後3年を経過したマンションの管理組合に対して「省エネ計画書」を作成し、省エネルギー提案を行っています。2006年度は45件の提案を行いました。

マンション管理運営段階における省エネルギーとして、電力使用量の多くを占める共有廊下、エントランス、外周部分などの照明について、タイマー設定時間の見直し、常時点灯部分のセンサーライトへの変更など、生活環境を低下させることのない、きめ細かな提案を行っています。

### 地球温暖化防止に向けて マンション・住宅の開発・販売における取り組み

#### 環境共生技術の標準仕様

三菱地所では首都圏のマンションにおいて、次のような環境共生技術の導入を標準仕様としています。

#### 標準仕様の環境共生技術

##### ● ノンフロン断熱材

ウレタン吹き付け断熱材には発泡剤として炭酸ガスを使用し、フロンや代替フロンを一切使用しないノンフロン断熱材を使用しています。

##### ● 潜熱回収型ガス給湯器

ガス給湯器にはエネルギーを有効に利用する潜熱回収型ガス給湯器を使用しています。

##### ● 断熱等級：3+α

各住戸の断熱等級は住宅性能表示制度の断熱等級3（新省エネ基準）を上回る性能（ペアガラスの使用や、断熱材の折り返し施工など）を標準としています。

##### ● ホルムアルデヒド吸収・分解ボード

壁や天井の下地にはシックハウス症候群の原因となるホルムアルデヒドを吸収・分解するボードを使用しています。

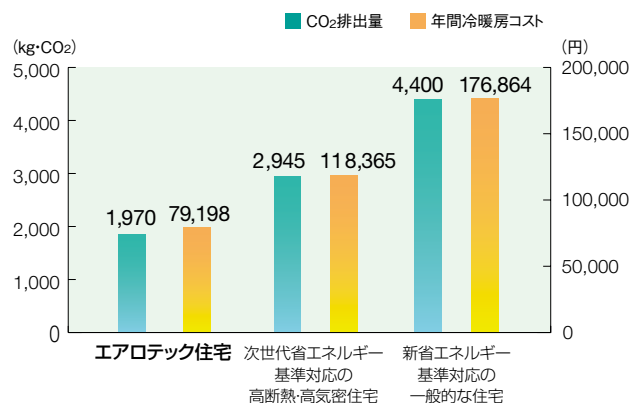
#### 「エアロテック住宅」の普及

「エアロテック住宅」は注文住宅事業を行う三菱地所ホームが三菱電機と共同開発した、住戸全体に冷暖房と換気を行い24時間コントロールするエアコンディショニングシステムです。

「エアロテック住宅」のCO<sub>2</sub>排出量は一般的な住宅の半分以下で、三菱地所ホームでは「エアロテック住宅」の普及こそが事業を通じた環境への取り組みと考え、「エアロテック住宅」の普及促進を環境目標（31～32ページ参照）に設定しています。

国土交通省の「住宅・建築関連先導技術開発助成事業」として、2005～2007年度までに実証用「エアロテック住宅」を2棟建設し、効果を測定しています。この住宅で採用した技術開発項目や測定結果を活用し、さらなる「エアロテック住宅」の普及をめざしています。

#### CO<sub>2</sub>排出量・年間冷暖房コスト比較



地域：東京  
 延床面積：149.05m<sup>2</sup>（約45坪）  
 熱源：電気  
 冷暖房形式：ヒートポンプ式エアコン  
 冷暖房・セントラル換気範囲：全館  
 冷暖房時間・期間：24時間/日、365日/年  
 設定温度：夏26℃、冬20℃

※財団法人建築環境・省エネルギー機構の熱負荷計算プログラム「SMASH for Windows」より算出  
 ※消費電力1kWhあたり22.31円で換算  
 ※CO<sub>2</sub>換算にあたっては地球温暖化対策推進法に定める排出係数0.555kg・CO<sub>2</sub>/kWhを利用

#### 技術開発による普及促進

注文住宅の「エアロテック住宅」は、主に30～60坪の家を対象としていましたが、2006年4月に小規模住宅用「エアロテックCB」の販売を開始しました。30坪未満の住宅はもちろん、従来タイプと組みあわせることで60～80坪の大型の住宅へも搭載できるようになりました。また「エアロテックCB」ではフィルターボックスやファンなどの部品をユニット化し、設計施工

を簡略化する技術を開発して特許を出願しました。

一方「エアロテック住宅」では、アルミ樹脂複合サッシと遮熱・断熱複層ガラスの2つの技術を組み合わせた「ECOウインドウシステム」を標準仕様としています。これにより、エアロテック住宅の年間冷暖房コストは従前の85,700円から79,198円に、CO<sub>2</sub>排出量は2,132kgから1,970kgに削減されました。

### 地球温暖化防止に向けて 自然エネルギーの活用

三菱地所では、自然エネルギーの利用を促進するため、風力発電を支援する「グリーン電力証書システム」に参加しています。2006年度の発電実績は900,000kWhで、三菱地所の本社オフィス（大手町ビル内当社使用室の電気使用量、1,446,002kWh）の62.2%を風力発電で賄ったことになります。

また、横浜市が横浜港臨海部瑞穂埠頭にて進める「横浜市風力発電事業」にも、協賛しています（契約期間は2007年4月より）。



「横浜市風力発電事業」の協賛企業認定証授与式

### 循環型社会形成に向けて ビルの管理運営における取り組み

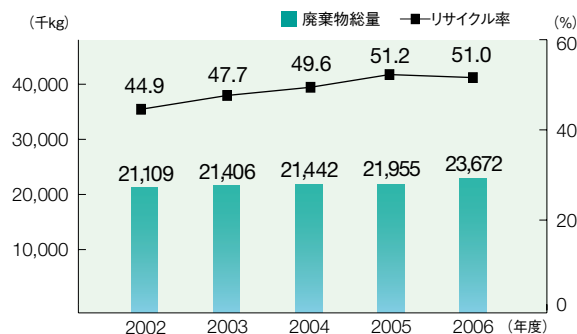
#### 廃棄物のリサイクル率の向上に向けて

三菱地所ではビルの管理・運営段階において、テナントの皆さまへ廃棄物分別の啓蒙活動を進めるとともに、生ごみを飼料や肥料にリサイクルするなど、リサイクル率の向上を推進

しています。

また、ビルの設計・開発段階においては、細分化された分別が容易に対応できるようなスペースの計画としています。

#### ■ 三菱地所 ISO 対象ビルの廃棄物総量とリサイクル率



※対象ビル数は建て替えや売買などの理由で年度により異なります

#### ■ 三菱地所 ISO 対象ビルの各廃棄物量と主なリサイクル先

(単位:kg)

種類	2006年度	主なリサイクル先
再生に適した紙	9,958,569	トイレットペーパー、ダンボール
瓶・缶	1,168,166	ガラス、金属
蛍光管	25,361	ガラス、アルミ
発泡スチロール	40,931	プラスチック加工品
ペットボトル	389,726	プラスチック加工品
生ゴミ	488,171	有機肥料、飼料
厨芥・雑芥 <sup>*1</sup>	10,912,599	—
産業廃棄物 <sup>*2</sup>	688,889	—
<b>合計</b>	<b>23,672,411</b>	

上記データはISO14001取得ビル（2006年度は32棟）が対象  
 ※1：厨芥・雑芥とは、最終的に焼却処分するもので、再生に適さない紙ごみ  
 2006年度は295,900kg）を含む  
 ※2：産業廃棄物とは、プラスチック製品、金属くず、陶磁器、ビニールなど  
 最終的に埋め立て処分するもの

#### 松濤パークハウスが表彰されました

松濤パークハウス管理組合は、渋谷区から10年以上にわたるリサイクル活動について表彰されました。資源ごみの分別などをMTコミュニティスタッフの二代にわたる管理員の協力が実を結びました。



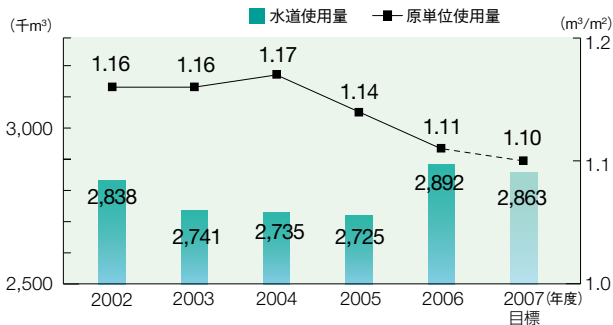
空缶圧縮器

## 水資源の有効活用

三菱地所では、管理しているビルごとに水道の使用状況を把握し、トイレや給湯室の水量調節など消費を抑えるための改善策を検討し、使用の合理化に努めています。2006年度の三菱地所のISO14001対象ビルの水道使用実績は約2,892,000m<sup>3</sup>で、2005年度と比べて6.1%増加しました。この総量の増加は、建て替えた東京ビルが通期稼動を始めたことやISO14001対象範囲が拡大(対象ビルは29棟から32棟へ増加)したことなどが影響していますが、単位床面積あたりの原単位では2005年度と比較して、0.03m<sup>3</sup>減少しました。

今後も水資源の有効活用に力を入れ、水道使用量は各ビルで2006年度比-1.0%が2007年度の目標です。

### ■ 三菱地所 ISO 対象ビルの水道使用量・原単位推移



※対象ビル数は建て替えや売買などの理由で年度により異なります

## 中水の利用

冷却塔ブロー水、厨房などの排水を浄化してトイレ洗浄水に再利用するなど、中水の利用を行っています。2007年3月現在、中水を利用しているビルは、横浜ランドマークタワー、赤坂パークビル、丸ビル、三菱UFJ信託銀行本店ビル、丸の内北口ビル、東京ビル、新青山ビル、日比谷国際ビル、北海道ビルで、中水使用量は年間約424,000m<sup>3</sup>となり、水資源の節約に貢献しています。

### 循環型社会形成に向けて ホテルにおける取り組み

ロイヤルパークホテルでは、食品廃棄物の削減について計量機を導入して徹底管理を始めました。食品廃棄物は飼料化

会社と提携して、養豚用の配合飼料としてリサイクルされ、対2001年度比42.1%排出量を削減しました。

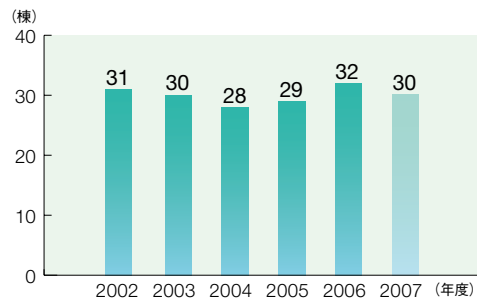


ロイヤルパークホテルの廃棄物計量機

### 数値の算定にあたっての対象ビル数

三菱地所のビル事業部門の算出数字については、ISO14001対象ビルを対象としているため、年度によって対象ビル数が違います。そのため、一定の基準で比較できる原単位数値も一緒に掲載しています。33～36ページの経年数値につきましては、この点をご確認ください。

### ■ ISO14001 対象ビル数の推移



### ■ 2006年度のISO14001 対象ビル (32棟)

文部科学省ビル	日本ビル	丸ビル
丸の内仲通りビル	新日鐵ビル	三菱UFJ信託銀行本店ビル
三菱ビル	大手町ビル	丸の内北口ビル
東銀ビル	新大手町ビル	東京ビル
新東京ビル	JFE商事ビル	北海道ビル
富士ビル	晴海パークビル	花京院スクエア
新国際ビル	晴海パークビル新館	横浜ランドマークタワー
国際ビル	青山ビル	大名古屋ビル
新有楽町ビル	三田国際ビル	梅田新道ビル
有楽町ビル	新青山ビル	広島パークビル
日比谷国際ビル	赤坂パークビル	

## 地域との協力

ロイヤルパークホテルは、地域の環境活動にも積極的に参加しています。ホテルがある東京都中央区の蛸殻町東部町会や人形町商店街協同組合が開催する地域美化活動に参加しています。

2006年12月に中央区環境保全ネットワークが開催した「子どもとためす環境まつり」には「究極のエコカー人力車に乗ってみよう」のテーマで参加しました。



ロイヤルパークホテルで展示している人力車

### 環境全般 ビルの企画開発における取り組み

環境に配慮した工事を進め、竣工後も環境にやさしい建物として管理運営していくには、企画開発段階からの多くの設計・施工関係者との協力体制が必要です。新規ビルの開発業務では、三菱地所のビル事業部門と三菱地所設計、施工者が一丸となり、省エネ、省資源、廃棄物削減に配慮した工事や建物の企画・設計を行っています。

三菱地所のビル事業部門は設計会社や施工会社に環境に配慮した技術の提案を依頼し、設計監理業務を担当する三菱地所設計では環境共生技術を提案しています。

こうした形で積極的に情報を交換し「環境に配慮したまちづくり」の一端を担うビル開発を行っています（新丸ビルにおける環境共生技術については、9ページのSpecial Issue 1を参照）。

### 環境全般 設計監理における取り組み

設計監理事業を行う三菱地所設計では、地球環境保全を重要なテーマと捉え、また建築物のライフサイクルで発生する環境負荷は設計段階で低減できるとの考えのもと、環境問題に

積極的に取り組んでいます。

特に発注者への環境共生技術の提案をISO14001環境マネジメントシステムの中核に位置付けています。

### 三菱地所設計が提案する環境共生技術

- **ロングライフにまつわる技術**  
建築物を永く使い続けるためのゆとりの確保、耐震補強など
- **自然共生・環境保全にまつわる技術**  
屋上緑化、壁面緑化、透水性舗装、ビオトープ、歴史的建造物の保存など
- **省エネルギーにまつわる技術**  
自然採光、自然通風、ナイトパーシ、太陽光発電、蓄熱システム、BEMS（ビルエネルギーマネジメントシステム）、照明、空調システムの効率化、エアフローウィンドウ、地域冷暖房など
- **省資源、廃棄物削減にまつわる技術**  
再生資材、雨水の再利用、トイレのユニット化などの省資源系の技術、ゴミ処理システムなど



壁面緑化



ビオトープ

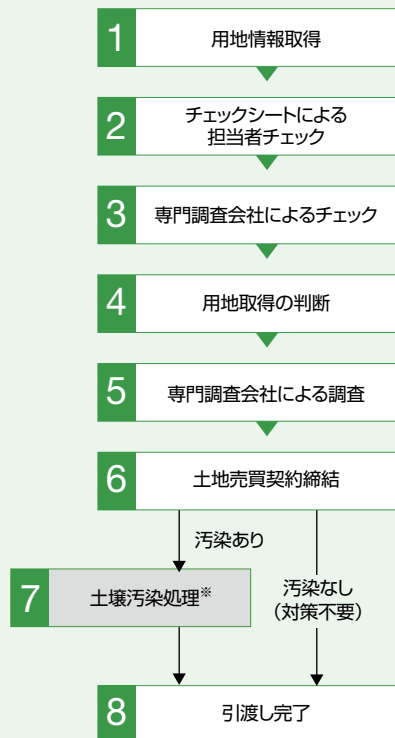
### そのほかの取り組み 土壌汚染対策

三菱地所住宅事業部門では、すべての開発物件の用地取得について、事前に土壌汚染調査を行い、必要に応じて対策・処理をしています。

用地取得にあたっては担当者がチェックシートを使ってチェック（下図②）し、さらにその内容を専門調査会社がチェック（下図③）します。用地取得の際には、専門調査会社による調査報告書の添付・提出を義務付け（下図④）、用地取得の判断後は汚染の危険性の有無にかかわらず、専門調査会社の詳細調査（下図⑤）を義務付けています。

土地売買契約にあたっては、汚染に関しての土地売主の責任・負担を明確にし（下図⑥）、必要に応じて対策を実施しています。

#### ■ 土壌汚染調査から引渡しの流れ



\*引き渡し後処理の場合もある

### そのほかの取り組み 既存ビルにおけるアスベスト問題への対応

三菱地所ビル事業部門では、アスベストの使用実態調査を行い、すべてのテナントに対してアスベストの使用状況の情報開示を終了しています。1989年に制定した「既存ビルアスベスト対策指針（2004年改訂）」によって、現在も改修を行うとともに、点検や空気環境の濃度測定を定期的実施し、アスベスト管理を続けています。点検と調査により、現在のアスベスト使用部位は安定した状況にあることを確認しています。

### そのほかの取り組み PCBの管理

三菱地所所有のビルにおいて、使用中のPCB製品およびPCB廃棄物については、適正に管理・保管しています。

また、保管中のPCB廃棄物は処理施設へ早期登録済みで処理待ちの状況です。

#### 環境に配慮したビルの清掃

ビルの総合管理業務を行うメック・ビルファシリティーズでは、環境に配慮したビル清掃の取り組みを始めています。

- **洗剤を使わないカーペット清掃**  
「炭酸洗浄液」や「アルカリイオン清掃水」を用いた環境負荷低減型清掃システムの導入を進めています。
- **高圧ガス式スプレー缶の順次廃止**  
高圧ガス式スプレー缶は順次取り扱いを中止しています。
- **環境に配慮したコードレス掃除機の一部導入**  
ゴミパックを使用せず、ニッケル水素電池はリサイクルしています。
- **環境に配慮したケミカルの選定**  
ケミカルは環境に配慮したものに順次切り替え、使用方法の確立に取り組んでいます。



洗剤を使わないカーペット清掃の様子

# 環境会計

## 環境会計の考え方

三菱地所グループでは社外への情報開示と内部管理を目的に、2000年度発行の『環境報告書2000』から、環境会計を集計し、公表しています。

三菱地所グループの環境会計は、環境省「環境会計ガイドライン2005年版」を参考にしながら、三菱地所グループで運用しているISO14001に基づく環境保全活動との関連性を明確にすることを主眼において、独自の集計基準を構築しています。この集計基準における環境保全コストの分類と集計対象期間、集計対象組織は以下のとおりです。

### 環境保全コストの分類

- 目的・目標コスト  
ISO14001で設定している目的・目標達成のためのコスト
- 法規制対応コスト  
法規制順守のために必要なコスト
- その他管理コスト  
その他環境活動の維持・運用活動コスト
- 環境損失コスト  
環境保全に関する損害賠償のためのコストなど偶発的なコスト

### 集計対象期間

2006年4月1日～2007年3月31日

### 集計対象組織

ISO14001の認証を取得し、通期にて運用している組織は以下のとおりです。

- 三菱地所ビル事業部門（ビル管理運営部署・ビル開発部署）
- 三菱地所住宅事業部門
- 横浜スカイビル
- 三菱地所藤和コミュニティ
- 三菱地所設計
- 三菱地所ホーム
- ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ、ロイヤルパークホテル

## 集計にあたって

2005年度の環境会計では、一部組織において「目的・目標コスト」を計上していませんでしたが、環境保全活動を財務数値化して表すという主旨のもと、2006年度では可能な限り計上しています。また設備機器の更新などについては、環境省「環境会計ガイドライン2005年版」に準じて、原則環境保全対策を行わなかった場合との差額を計上しています。なお、固定資産の減価償却費は計上していません。

## 2006年度の集計結果

2006年度の環境会計の総額は、費用額約3,510,531千円、投資額約39,210千円でした。集計結果の詳細は、40ページ「2006年度三菱地所グループ環境会計」のとおりです。

また、2006年度より環境会計の表は、対象組織ごとの金額がわかるように改善しました。それぞれの環境保全効果は31～32ページ「2006年度の環境への取り組み実績一覧」に掲載していますので、あわせてご覧ください。

### 目的・目標コストの内訳

目的・目標コストのなかで大部分を占めているのは、三菱地所ビル事業部門のアスベスト対策工事で、約2,054,219千円（三菱地所ビル事業部門の目的・目標コストの76.2%）です。ほかには古紙、瓶、缶、ペットボトル、発泡スチロール、生ゴミ、蛍光管のリサイクルに要した費用などの循環型形成のためのコストと地球温暖化防止のためのコストなどがあります。

三菱地所ビル事業部門の投資額や、地球温暖化防止のためのコストが少ない理由としては、ビルの新築工事で発注した環境保全設備の投資額を集計していないことがあります。

### 法規制対応コストの内訳

法規制対応コストは約686,460千円でしたが、その主な内容は三菱地所ホームの建設廃棄物処理費用（約362,510千円）

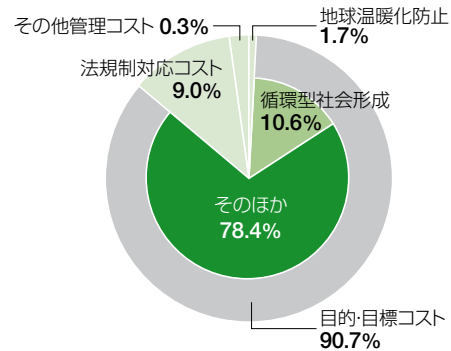


や、ビル管理運営業務やホテル運営業務における廃棄物処理費用となっています。

### ■ その他管理コストの内訳

その他管理コストは、環境管理委員会や内部監査の人的費用、教育活動の人的費用・経費、外部審査の経費などから構成されます。

### ■ 三菱地所のビル事業部門における環境保全コスト内訳



三菱地所のビル事業部門における環境保全コストは、全体の83.8%を占めています。

### ■ 2006年度三菱地所グループ環境会計


(千円 ※千円以下四捨五入)

	目的・目標コスト		法規制対応コスト	その他管理コスト	環境損失コスト	合計	
	費用額	投資額				費用額	費用額
三菱地所 ビル事業部門	地球温暖化防止		267,275	9,637	0	2,936,966	36,690
	14,978	36,690					
	循環型社会形成						
	315,197	0					
	そのほか						
2,329,878	0						
	小計						
	2,660,053	36,690					
三菱地所 住宅事業部門	31,150	0	0	3,931	0	35,080	0
横浜スカイビル	56,516	170	28,735	857	0	86,108	170
三菱地所藤和コミュニティ	4,487	0	0	8,268	0	12,754	0
三菱地所設計	24,710	0	0	4,479	0	29,188	0
三菱地所ホーム	11,591	0	363,939	3,176	0	378,706	0
ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ ロイヤルパークホテル	969	2,350	26,511	4,248	0	31,728	2,350
<b>合計</b>	<b>2,789,475</b>	<b>39,210</b>	<b>686,460</b>	<b>34,596</b>	<b>0</b>	<b>3,510,531</b>	<b>39,210</b>

※千円以下四捨五入のため、本表の数値を合計しても「小計」や「合計」数値と一致しない場合があります

→ 環境保全効果は 31 ~ 32 ページを参照

# Report 2



## 私たちはお客さまからの信頼を得られるよう努めます

三菱地所グループでは、あらゆる機会を活用してお客さまの声に耳を傾け、緊密なコミュニケーションを取ることに努めています。お客さまの希望やニーズに誠実かつ迅速に対応し、高品質な商品やサービスの提供をグループ全体として実践していくことが、私たちの使命であり、事業を通して社会に貢献することであると考えます。安全性や安心感、快適性といったさまざまな面で、お客さまにより高い満足感と感動とを提供し、信頼を寄せていただけるよう、常にお客さまの視点で考え、行動し、成果を上げていくための活動を進めています。

### Report 2

---

42 安全と安心のまちづくり

---

45 お客さまの視点に立ったまちづくり

---

48 お客さまとのコミュニケーション

---

## 安全と安心のまちづくり

### 災害・緊急事態への対策

#### 防災・災害対策を整備

三菱地所グループの災害対策は、大地震や火災といった災害や緊急事態が発生した際に人命と関連施設を守ることに全力を傾け、災害発生時の適切で迅速な復旧施策を実行することを最大の目的としたものです。

三菱地所グループの防災対策の歴史は古く、1923年の関東大震災の際に旧丸ノ内ビルやその周辺で飲料水の提供や炊き出し、臨時診療所の開設などを行ったことに端を発しています。

その後1926年より、毎年9月に三菱地所の全役職員をはじめ多数の関係者が参加する総合防災訓練を実施しています。

#### 災害発生時の行動マニュアル

三菱地所には平常時からの予防措置と各部署の任務分担、防災教育と訓練計画、食糧や資機材の備蓄体制、災害発生時の迅速な応急措置計画や復旧対策、さらには東海地震の注意情報・警戒宣言発令時の応急措置計画などを定めた独自の防災マニュアル「災害対策要綱」があります（1981年策定）。本マニュアルは随時、更新を重ねて内容の充実を図っており、社員への周知徹底を図るために『三菱地所の災害対策 ダイジェスト版』を作成し、社員に携帯を義務付けています。

この「災害対策要綱」に即した対応を円滑かつ迅速に遂行するために「災害対策委員会」を設置しています。災害発生時には非常災害体制を発令すると同時に、三菱地所社長を総本部長とする「災害対策総本部」を立ち上げ、全社をあげて緊急事態に対応します。



三菱地所の災害対策ダイジェスト版

#### 緊急事態対応ガイドライン

「クライシスマネジメント」とは緊急事態に際して迅速に対応し、事業を継続するための企業の危機管理システムを意味し、現代企業の重要課題の一つとされています。三菱地所グループ

ではあらゆる緊急事態発生時の行動指針の基本方針として、2005年10月に「緊急事態対応ガイドライン」を策定しました。このガイドラインでは人命を最優先する迅速な情報伝達・初動体制・組織的対応の方法について行動指針を定めています。

また緊急連絡網を各部門において整備するとともに、携帯サイズの「緊急事態連絡カード」を作成し、周知徹底を図っています。

#### 「事業継続計画ガイドライン」を策定

三菱地所グループでは、災害対策や危機管理の拡充を図るべく、事業継続計画（BCP:Business Continuity Plan）の策定に2006年度より本格的に着手しています。お客さまや取引先をはじめとするさまざまな関係先の視点に立った計画のあり方について検討を進め、同年10月に「三菱地所グループ事業継続計画ガイドライン」を策定しました。

大規模地震をはじめとする自然災害・事故や通信・電気などの各種インフラ障害、情報システム障害、犯罪・テロ行為などの脅威によって生じる被害から、三菱地所グループのお客さまおよび社員の生命の安全と事業継続を確保すべく、重要な業務を優先して継続・復旧するためのさまざまな具体的施策について、各部門において順次策定を進めています。

### ビルの安全・安心

#### 独自の「ビル安全設計ガイドライン」を策定

三菱地所では、事故を未然に防止するための考え方をビルの設計段階から取り入れるため、建築基準法などの諸基準以上に厳しい基準を独自に設定する「ビル安全設計ガイドライン」を作成しています。このガイドラインに沿って、企画や設計から管理・運営までのあらゆる段階での検討を重ね、課題の改善に取り組んでいます。

また事故や災害、事件といった万が一の事態が発生した場合の備えや即応体制の整備を中心とした安全管理体制を継続的に見直しています。

## ビル安全管理室で安全情報を一元管理

三菱地所ではビル管理部内に「ビル安全管理室」を設置しており、管理運営する全国のビルにおける危険箇所や利用者が不安を感じる箇所の点検・改修など、各現場での活動や情報を一元管理し、指示やサポートをしています。また各ビルでの日常点検のほか、安全点検を継続的に実施しています。

ビルでの事故に関する情報は、三菱地所グループ以外のビルで発生したのもも収集、原因を究明し、対策の必要があるかどうかを判断しています。このような「ビル安全管理室」を中心とした事故の情報分析や安全点検体制により、事故を未然に防ぎ、災害に備えています。

### ビルの安全・安心のための事例

#### ● 落下防止策

吹き抜け部などでの落下や転落の危険性を防止するため、手すりのかさ上げなどによる対策を実施しています。

#### ● ガラス飛散防止フィルム

地震など災害時のビルのガラス破損や落下を最小限に抑えるため、ガラス飛散防止フィルムの貼り付け工事を積極的に実施しています。

#### ● 外装点検

外装材などの落下による事故を防ぐ観点から、外壁に設置した看板類を含め、外装の目視点検を毎年1回以上実施しています。

## 住まいの安全と安心

### 住まいの安全設計基準の策定

#### 三菱地所の分譲マンション安全設計（一部）

##### ● バルコニー、出窓からの落下物防止対策

安全仕様書を作成し、落下物発生抑制策や転落防止策などを詳細に取り決めていきます。

##### ● エントランスドアの不正な方法によるセンサー作動防止

不正な方法によりセンサーが作動しないように、センサーの配置やオートドア下部の構造に関する工夫を採用しています。

##### ● シックハウス対策

「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の最高等級をクリアする建材を使用し、壁、天井の下地にホルムアルデヒド吸収・分解ボードを標準採用しています。

三菱地所では従来より安全・安心に配慮した住まいづくりを行っています。安全性に対するお客さまのニーズが高まっていることを受け、一般的な事項に加えて留意すべき点をまとめた分譲マンションの安全設計基準を策定しています。

### 設計段階から入居までの安全設計チェック

建設会社や設計事務所に対して、設計の初期段階から三菱地所の基準を説明・指導し、設計から入居までの過程を厳しくチェックしています。

例えば構造強度については、三菱地所の構造担当スタッフが柱や梁の断面、鉄筋の配筋などをチェックし、構造材の大きさや鉄筋量についてなど、さまざまな項目を確認し、設計者との間で協議・修正を重ねて、構造設計を進めています。

このように設計のチェックと修正を重ねたうえで、第三者機関の「設計住宅性能評価書」を取得し、その内容は「チェックアイズブック」でお客さまにお知らせしています。

また、施工中にもチェックアイズパトロールを行い、基本性能や重要工事部分を検査しています。



チェックアイズパトロールの様子

### マンション入居後の安心のために

マンションの総合管理業務を行う三菱地所藤和コミュニティでは、365日24時間体制で対応する「MT24 コールセンター」を設けています。

水漏れや設備の故障はもちろん、火災や地震などの緊急事態にも対応し、緊急事態が発生したときには、状況に応じて警備会社や緊急協力会社を派遣しています。

また、前記以外にもマンションライフに関するお急ぎの相談も受け付けています。

### 誰にでもわかる「サイン」のデザイン

三菱地所では、高齢化社会の到来や国際化社会のなかで高まるバリアフリーやユニバーサルデザインへのニーズに応じたハード、ソフト両面の開発に取り組んでいます。ビルや住宅などのユニバーサルデザインを以前より進めていますが、現在「大丸有地区」のまちづくりの一環として、サイン（駐車場や化粧室などを示す案内表示）のユニバーサルデザインに取り組んでいます。

日本有数のビジネス拠点であると同時に、観光の拠点としても注目度が急激に高まっている「大丸有地区」では、さまざまな人が往來します。外国からの観光客、障がい者の方も含む幅広い年齢層の方にわかりやすいデザインが大切です。

また日本の玄関、美観地区としての景観を損なわない洗練されたデザインである必要もあります。

三菱地所ではサイン作成の規定として「サインデザインブック」を作成し、サインデザインの基本方針・コンセプト、具体的な規定などを盛り込んでいます。新しいサインデザインは新丸ビルをはじめ、「大丸有地区」内で導入し、誰にでもやさしいまちづくりを進めています。



新丸ビル内の案内サイン（左から乳幼児用設備、身障者用設備、化粧室）

### 東京駅周辺防災隣組

東京駅を中心とする大手町・丸の内・有楽町・内幸町エリアの企業約60社で2004年1月に結成された自主防災組織が、東京駅周辺防災隣組です。三菱地所はその中心メンバーとして活動に参画しています。企業間の共助による防災活動は全国でも珍しく、ほかの地域の模範になるとの視点から、東京駅周辺防災隣組は総務大臣表彰（2007年1月）、消防総監表彰（2007年1月）、総理大臣表彰（2007年9月）を受けました。

#### ● 主な活動

「ビジネス街らしい防災」、「企業間の共助」の考えのもと、毎年1月に千代田区との共催による訓練を実施しているほか、防災情報システムの導入、防災啓発活動、災害時の帰宅困難者支援対策、テロなどの新たな脅威への対応について活動を展開しています。

#### ● 地域機能継続（DC）への取り組み

BCP（事業継続計画）策定の普及啓発とともに、この街の取り組みとしてDC（District Continuity: 地域機能継続）を提唱し、電力・通信の確保、食料・水・トイレの確保、全国の防災団体との連携促進に向けて公民協調し活動しています。

DCにより、個々の企業BCPの足場が強化され、より効果的なBCP策定が可能になります。三菱地所はDC活動への参画を通じて社会的責任である「地域防災への貢献」を行っています。



路上でのマンホール直結型トイレ組み立て訓練



訓練の一環の外国人避難訓練

# お客さまの視点に立ったまちづくり

## 丸の内エリアでの取り組み

### ハード・ソフト両面から支えるまちづくり

三菱地所グループの事業はビルやマンションなどの建物の提供だけでなく、そこにいかに有意義な空間を存在させるかという点も含まれます。

そのために、三菱地所ではハード面の計画を立案する「ビル開発企画部」、地権者や行政とエリア全体のあり方の協議などを担当する「都市計画事業室」、街のブランド価値向上をソフト面から支える「街ブランド企画部」を中心に関係部署が協力し、ハードソフト両面から丸の内エリアの「真に価値あるまちづくり」を計画、推進しています。

### 丸の内エリアの情報発信

丸の内エリアの事業所数は約4,000、働く人の数は21万4,000人、ビジネスで訪れる人の数はその3倍ともいわれますが、1998年から始まった三菱地所の「丸の内再構築事業」により、ビジネスパーソンだけでなく、街を楽しむために訪れる人も急激に増えました。

さまざまな人が訪れ、その人たちが価値あるものやサービスを享受し、互いに情報を交換できるエリアになることが、三菱地所グループがめざす「インタラクティブな街」につながります。

丸の内に集う人々の声を聞き、情報を発信していくことでエリアの活性化とコミュニケーションの深化を図り、事業展開に活かしていく仕組みを整えています。

#### 「丸の内ドットコム」 <http://www.marunouchi.com/>

丸の内エリアのイベント、ショッピング情報などを総合的に紹介するホームページです。



## 住宅事業の取り組み

### CS推進体制

お客さまに快適なマンションライフを提供し、長期間にわたって満足いただける住まいづくりを実践するため、三菱地所グループでは「CS推進本部」を中心として、毎年6月と12月に本部会議を開催して住宅事業におけるCS (Customer Satisfaction: 顧客満足) 向上策について討議しています。

三菱地所、三菱地所リアルエステートサービス、三菱地所藤和コミュニティからなる「CS3社会」では、月1回の定例会議で本部会議の決定に基づく各分野の課題を達成するため、情報交換と施策の推進を図っています。

### 設計・施工の品質管理

設計・施工段階で事業関係者が連携して品質を確保することが、CS向上に不可欠です。三菱地所では設計・施工会社に技術マニュアル、業務マニュアルを発行し、一定段階でクオリティインスペクター\*が設計・施工内容を確認、必要があれば正します。クオリティインスペクターが品質管理パトロールも行い、関係各社の意識向上を図っています。

\*クオリティインスペクター：設計からご入居後のメンテナンスにいたる各段階で物件の点検を行う、三菱地所または三菱地所設計の専門技術者で、国土交通省の定める住宅性能評価の評価員講習修了者とその予定者

### お客さまが安心・満足できる販売ルール

モデルルームのオープンに先立って販売ツール一式を揃え、準備の充実を図っていましたが、2005年度より準備期間を従来の1週間前から2週間前にし、お客さまへよりきめ細やかな対応ができるように体制に変更しました。この「販売時2週間ルール」は、お客さまのアンケート結果を反映した改善策です。また、着工後6カ月の段階でパンフレットで提示した図面に変更があった場合には、お客さまに変更内容をご説明する「6カ月ルール」などを策定し、実践しています。

こうした三菱地所独自のルールは、お客さまが求めている説明、満足いただける情報提供により、疑問や不安を感じることがないように策定されたルールです。

## チェックアイズシステム

三菱地所では、一つひとつの物件ごとに設計段階から施工、竣工時、入居後2年にわたる各段階においてクオリティインスペクターによる品質管理を徹底し、その結果を4種類の冊子でお客さまにお伝えしています。品質確保と情報開示の両面を備えたこの仕組みを「チェックアイズシステム」と呼んでいます。

「チェックアイズシステム」では単に品質について伝えるだけでなく、お客さまが契約から入居前・後の間で知っておくべき情報について、わかりやすく伝えることに重点をおいています（重要事項説明、マンションの販売に関する取り組みについては15ページのSpecial Issue 2を参照）。

### 注文住宅事業の取り組み

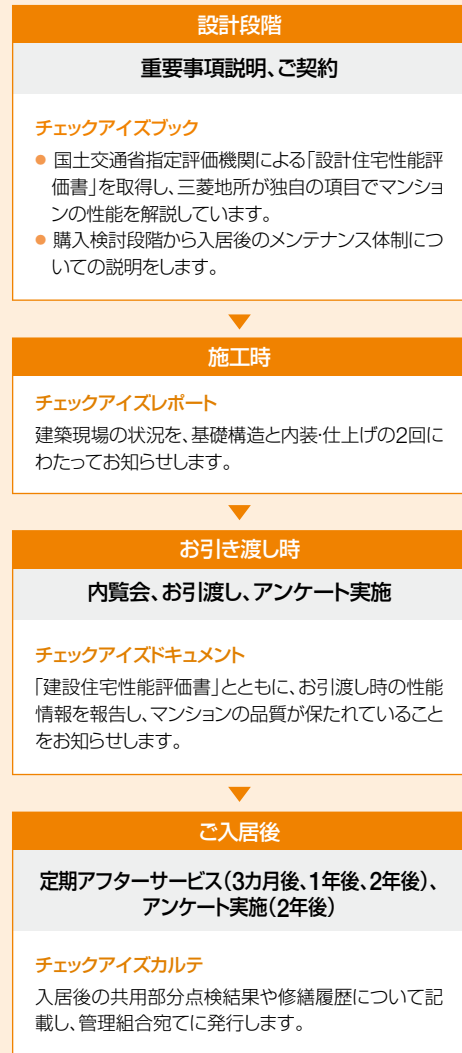
三菱地所ホームでは、注文住宅におけるCS向上の取り組みとして「プロダクトマネジメントシステム」を展開しており、お引き渡しにわたる各段階で、お客さまに施工状況についての定期的な報告を行っています。

また1998年より職方（建築関係などで、特定の技術をもっている作業員）および協力会社担当者全員に施工登録者研修会への参加と写真入りの施工登録者証、および指定ヘルメット（プレミアムヘルメット）の携帯を義務付けています。2006年度の研修会は東京、神奈川、千葉、埼玉、大阪など6会場で計11回開催し、のべ2,733名が参加しました。



施工登録者証とプレミアムヘルメット

## ■ チェックアイズシステムの流れ



お客さまにお渡しする冊子類

## 不動産サービス事業の取り組み

不動産サービス事業を行う三菱地所リアルエステートサービスでは、「お客さまのベストパートナーになること」を目標として掲げ、新入社員は「CSマインド研修」でCSについて学び、社員全員に「CS行動基準」の携帯を義務付けています。

お客さまの疑問やニーズに応えるために、お客さまに対し「引渡時アンケート」を実施し、年4回集計して内容を分析しています。その結果をもとに、充分なご理解とご満足いただける説明方法や対応に関して社内訓練を行っています。

現在は購入にいたらなかったお客さまの声を集めるため「販売センター来場者アンケート」を実施し、さらなるサービスの向上に努めています。

## ホテル事業の取り組み

### CD（顧客感動）に向けたプロジェクト

ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツは、「Best For The Guest」という経営理念に基づき、CSを超えたCD（Customer Delight：顧客感動）を追求することを目標とした全社的プロジェクトを2005年度よりスタートさせました。

プロジェクトでは顧客満足経営の実現に向けて、社長、経営陣、各ホテル支配人を集めて年に2～3回開催される「トップミーティング」、各部署の責任者を中心とした「コアリーダーミーティング」、各ホテルの実務者レベルで開催される「定例ミーティング」を通して、現状の把握から課題を抽出し、改善策を決定し、各ホテルは課題改善に向けて取り組んでいます。またアンケート調査から課題を抽出し、課題改善策の検討・実行・振り返りを、1年をかけて実施、その間に課題改善策の進捗状況を発表する中間発表会も設けられています。

例えばロイヤルパークホテル（東京都中央区）の場合は改善策の一つとして、ホテル内の「品質向上委員会」で味・雰囲気・サービスの3つの分科会を開き、サービス向上に向けて取り組んでいます。

### ホスピタリティを育てる研修

プロジェクトのなかで、各ホテルではそれぞれ個別の課題改善プランを推進、実施しています。

しかしCDをお客さまに実感していただくためには、社員一人ひとりの「ホスピタリティマインド」が欠かせません。そしてその「マインド」はシステムやルールではコントロールできない部分です。新入社員はもちろん、中堅社員に対しても「ホスピタリティマインド」を育てるために妥協せず、教育・研修を実施しています。

また、2006年度は社員自身が経験したお客さまの感動体験を紹介するCD実例集を制作し（8ページ参照）、より具体的なCDを社員に伝えることができ、各ホテル社内でも好評でした。

### CS調査とES調査で課題を抽出

プロジェクトにおける現状の把握と課題の抽出は、お客さまに対して行う詳細なCSアンケート調査（48ページ参照）と、ES（Employee Satisfaction：従業員満足）調査と呼ばれる社員へのアンケートによります。

ES調査では「Best For The Guest」という理念の浸透状況やホスピタリティについての社員の意識、普段の行動などを調査していきます。

CS調査とES調査は、一つひとつの課題について綿密に分析し、各ホテル個別の課題解決プランとして、フィードバックされます。

### プロジェクト3年目を迎えて

顧客満足経営の実現に向けたこのプロジェクトは2007年に3年目を迎え、現在も取り組みは道半ばです。プロジェクトが始動してからこの2年で、社員の意識は変わり「Best For The Guest」という理念を踏まえたお客さまへのCDの提供が実現されてきています。

一つひとつの取り組みを確かめながら進む現段階から、今後は全社員が無意識のうちにCDを実践できるレベルまで向上させていきます。



## お客さまとのコミュニケーション

### アンケートでお客さまの声を聞く

#### ホテルのお客さまへのアンケート

ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツでは、お客さまの評価や意見などを詳細、かつ具体的に把握するために、お客さまを対象にアンケートを年に1回実施し、CS調査をしています。2006年度の調査は1～2月に実施され、インターネットや電話、旅行代理店の窓口などでの予約からチェックアウトまで、サービスに関するありとあらゆる項目を評価していただきました。これにより、お客さまにご満足していただき、感動を実感していただくための活動や取り組みに役立つ意見を数多くいただきました。

#### マンション・住宅販売後のアンケート

三菱地所住宅事業部門ではお客さまアンケートを、お引き渡し時、お引き渡し後2年の計2回実施し、その内容を「CS推進本部」にフィードバックしています。その結果は業務ルール制定、業務フロー見直しといった業務改善のための資料として活用し、これらの情報は月例のフィードバック会議においても社内内で共有しています。

マンションの総合管理業務を行う三菱地所藤和コミュニティでは、管理組合理事長などへのアンケートを適宜実施し、2006年4月にはさらなるCSの向上に向けて「CS推進部」を新設しました。

### お客さまへの情報発信

#### 地元へ密着した会報誌

ロイヤルパークホテルでは、地元・日本橋に密着した編集方針で、ユニークな工芸品や日本橋周辺の行事などに関する情報や、経営トップと著名人の対談スタイルで同ホテルの事業姿勢やホスピタリティに対する考えなどを紹介する会報誌を年4回発行し、約1万5,000名の同ホテル会員に配布しています。



#### 快適な住まいづくりを提案する情報誌

三菱地所住宅事業部門では、快適な住まいづくりとライフスタイルに関する情報誌『生活散歩』（発行部数12万部・隔月発行）を、三菱地所藤和コミュニティでは『家暖』（年4回発行）を発行しています。

インターネット上の会員組織「生活散歩online」では住まいに関する多種多様な情報を提供し、意見交換の場にもなっています。「生活散歩online」は2007年度から札幌、大阪エリアへもサービスエリアを拡大し、会員数は2万8,000名（2007年7月末現在）にのぼっています。



### お客さまとのコミュニケーション

#### ホテル宿泊客とのコミュニケーション

ロイヤルパークホテルではインターネットより宿泊などのご予約をされたお客さまからの感想や意見を参考にさせていただき、今後のサービス向上に役立てています。また、このような感想やご意見のすべてに対して、総支配人よりメールで返信しています。日常の業務においてもお客さまとのきめ細かなコミュニケーションを何よりも重視しています。

ロイヤルパーク汐留タワー（東京都港区）ではサービス業務にあたるスタッフはメモ帳を携帯し、お客さまからのリクエストや情報を確実に処理・伝達できるよう努めています。

#### マンション居住者とのコミュニケーション

三菱地所のマンションについての情報を提供するホームページ「住まいのギャラリー」や「生活散歩online」を通じてお客さまから寄せられるお問い合わせには、通常2営業日中に回答をさしあげるよう努めており、調査が長引く場合はその旨をお伝えするなど、誠実で迅速な対応を心がけています。お引き渡し後の商品についてのご要望、お問い合わせには三菱地所商品企画部「カスタマーセンター」が責任をもって対応しています。

# Report 3



## 私たちは活力のある 職場づくりに努めます

三菱地所グループでは、個々の社員が専門知識やスキル、創造性を伸ばしていく環境を整備し、新たな価値を創出する人材を育成することが、活力のある職場づくり、ひいてはグループ全体の総合力を高めることに直結すると考えています。社員一人ひとりが仕事に対してやりがいを持ち、安心して働くことのできる環境の整備をめざして、研修・評価・採用など各種制度の改善に努めています。また、個々の価値観や生活スタイルを尊重し、社員それぞれのライフプランや健康維持を支援するための取り組みを実施しています。

### Report 3

---

50 社員一人ひとりの力を引き出す職場づくり

---

54 誰もが安心して健康に働ける職場づくり

---

## 社員一人ひとりの力を引き出す職場づくり

### 社員の意欲と能力を引き出す制度

企業が新しい価値を創造するためには、社員が安心して働ける環境、仕事や人生の目標に向かってチャレンジできる環境が必要です。三菱地所では能力主義に基づく月例給与制度、成果主義に基づき目標管理制度（MBO）と連動した賞与制度、オープンで納得性の高い考課・昇格制度などを導入しています。

社員一人ひとりが有する「人の力」に焦点をあて、それを最大限に活かすとともにその主体的な向上への取り組みを支援することで、社員のプロ化を進め、モチベーションの向上を図っています。

### 社員相互のコミュニケーションを促進

三菱地所では2006年の各階層別・役職者研修から「360度フィードバック」を導入しています。これは上司や部下・同僚といった、研修受講者の周囲の人々からのフィードバックを通して、普段認識することのできない自分の姿を客観的に見つめ直す機会を提供するものです。

この「360度フィードバック」の導入により、社員個々が自身自身の仕事への取り組みを再検討して今後の業務に活用するだけでなく、社員同士のよりよい人間関係や密度の濃いコミュニケーションを促進するきっかけにもなっています。

### 真のプロを育てる教育研修

三菱地所の教育研修制度は、中期経営計画（2005～2007年度）に基づいて以下の2点をキーワードに研修体系を構築・運用しています。

- 組織マネジメント・業務マネジメントのできる人材の育成・強化
- 組織として「人を育てる」企業風土の醸成

若手、中堅、基幹職\*といった各資格・階層に応じた階層別研修を能力開発の中心に位置付け、それぞれの段階で社員が自

らの役割やキャリア意識を認識するよう配慮しています。また、社員の自己啓発の取り組みとして、選択型研修「マイ・セレクトプログラム」を通して、社員の自発的な取り組みを促すようにプログラムの充実を図っています。さらに不動産に関する広範な知識やスキルをより多くの社員に身に付けてもらうため、従来は部門別に行われていた導入研修の受講者を若手層を対象に拡大しました。

\* 基幹職：一般的には「管理職」という名称ですが、三菱地所では、会社運営の中核を担うという意味で「基幹職」の名称を使用しています

■ 三菱地所の教育研修体系図はホームページ参照  
<http://csr.mec.co.jp/houkokusho2007.html>

### 三菱地所の役職者を対象とした人材研修

三菱地所では2006年度から「マネジメント力強化」、「人を育てる風土の醸成」を目的としたマネジメント教育を強化しました。新任・既任の役職者へ定期的なフォロー教育を実施しています。

#### 【2006年度研修実績】

#### ● マネジメント・フォロー I 「人事考課」

関係会社への出向者を含む97人を対象に、人事考課の目的を再確認したうえで、考課スキル強化・考課基準のすり合わせなどを行いました。

#### ● マネジメント・フォロー II 「人材育成」

本支店の役職者103人を対象に、人材育成のポイントや育成スタイルを共有し「より高い価値を生み出す人材」を育成する風土づくりについて議論を深めました。

#### ● マネジメント・フォロー III 「職場ビジョン」

本支店の役職者103人を対象に、活力のある職場づくりのために個々の部署のビジョンとミッションを再設定し、部下の育成や活用のあり方を考えました。

Stakeholder  
**OPINIONS**

### マネジメントフォロー研修を受けて

渡部 まゆみ

三菱地所株式会社 パートナー事業部 副長

2006年度にマネジメントフォロー研修に参加しました。「人材の育成」研修で木村社長から「マネージャーの仕事の半分は人材育成である」という話があり、「熱狂する社員」をどうしたら増やせるのか、ということことで基幹職として認識を新たにしました。

従来の研修では専門的な技術習得がメインでしたが、人間的な成長こそ顧客満足への一歩です。部下や新入社員が成長するには、私たち基幹職こそが、こういった研修を通して気持ちを引き締めていかなくてはと思いました。

## 各事業部門およびグループ会社における取り組み

### 【住宅事業に関する研修】 三菱地所住宅事業部門

三菱地所では、2005年6月から「重要事項説明検討委員会」を設置し、住宅販売における重要事項説明とお客さまへの対応について改善を図っています（15ページ参照）。

それにとめない三菱地所住宅事業部門では、改善後の重要事項説明とお客さまの対応のあり方をはじめとした業務知識を理解し、実践できるように全社員に向けて研修を行っています。研修ではグループ内の専門事業者や外部の専門家を講師に招き、最新かつ実際の現場の情報を学ぶことができます。

研修を通して、全社員がお客さまの課題に真摯に対応し、解決できるように住宅販売の顧客満足に対してさらなる意識向上をめざしています。

#### ● 法令順守と円滑な業務推進のための研修（部門内全社員対象）

- 住宅金融支援機構関係説明会
- 重要事項説明に関する研修
- 土壌汚染研修
- 広告研修

#### ● 業務知識の深化のための研修（新入社員、部門外からの異動者対象）

- 販売業務研修
- 経理研修
- 企画設計業務研修
- 管理業務研修
- チェックアイズ研修
- 現場見学会



### 【専門職種に合わせた人事評価】 三菱地所設計

#### ● 職種に応じた人事評価制度

三菱地所設計では

「『プロ人材』を育て活かし処遇する人事管理の実現」

「『ビジネス成果』を追求し、変革を推進する風土づくり」

の2点を基本コンセプトとした、組織設計事務所にふさわしい新人事評価制度を、2006年4月より運用しています。設計事務所では、職種や専門分野によって業務内容が大幅に違うため、従来の一律の人事評価では、評価があいまいとなっていました。

新人事評価制度では、技術系や営業系、スタッフ系などの職種に応じた評価基準を策定し、技術系については上司による評価だけでなく、各プロジェクトの責任者がメンバーの貢献度を評価して総合評価に反映させています。

#### ● 成果だけでなく、プロセスを重視

成果だけでなく、よりよい成果を生み出すための活動プロセスやその内容についても評価します。

評価の視点としては収益性の持続的向上、顧客満足度の継続的改善、業務プロセスの変革、人材の育成、行動憲章の実践といった具体的項目を設定しています。また考課者に対しても、公平で適正な評価をするために継続的に研修を行っています。

この制度を従来の目標管理制度と連動させることで、個々の目標が組織の目標と有機的につながります。一人ひとりが目標に向かって真摯に取り組むことで、前向きで明るい風通しのよい企業文化を創造しようとしています。

### 【マンション管理業務に関する研修】 三菱地所藤和コミュニティ

マンションの総合管理業務を行う三菱地所藤和コミュニティでは、全社員が「快適住まいを真心サービス」のキャッチフレーズをもとに、お客さまの満足を得られる誠実な行動と、管理の質の向上をめざしてさまざまな社員研修を実施しています。お客さまの直接の窓口となるフロント（管理組合事務管理担当者）および管理員については、三菱地所グループの研修専用施設「パークハウスラボラトリー」を活用し、配属前研修を徹底するとともに、その後のフォローアップ研修や各管理物件にあわせたOJT研修も充実させています。

管理員業務を担当するMTコミュニティスタッフでは普通救急救命（AED従事者）の認定資格の普及に努めており、2007年度には全管理員の取得をめざしています。



MTコミュニティスタッフの救急救命研修

### 全社員との面談を実施

三菱地所では毎年10月から翌年始めまでの期間に、人事企画部が所属長などを除く総合事務職群全社員を対象に面談を行っています。

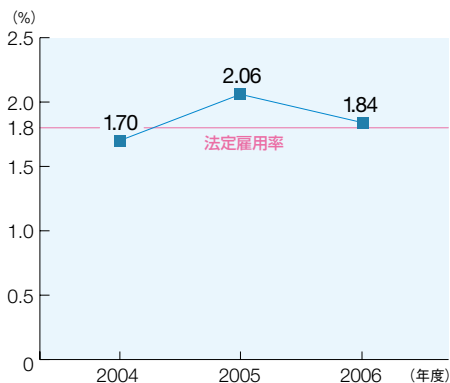
この面談では各社員から異動の希望、人事制度への要望、提案などを直接ヒアリングし、異動についてはできるだけ社員自身の希望を反映するように努めています。

### 職場における人権や多様性の尊重

三菱地所グループでは、国籍や人種、宗教、思想、性別、年齢、身体上のハンディキャップなどに基づく差別をなくすことはもちろん、相手の意に反したり、不快感を与えるような言動といった一切のハラスメントのない職場づくりを推進しています。

三菱地所では「人権啓発委員会」を設置し、人権問題についての研修の継続的な実施や、パンフレットの作成・配付などにより、社員の人権意識向上に努めています。障がい者雇用については、国連の提唱するノーマライゼーションの理念に則って積極的に推進しており、三菱地所の2006年度末の障がい者雇用率は1.84%と法定雇用率(1.8%)を上回っています。今後も雇用維持に努めていきます。

#### ■ 障がい者雇用率の推移



### セクハラ、パワハラ防止への取り組み

セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントについては相談窓口を設置し、社員からの申し立てがあった場合には人権啓発委員会と協力して厳正な対応を行っています。

同時に役職員をはじめ、社員に対する研修も実施し、三菱地所グループ全体でセクハラ、パワハラをなくすための取り組みを推進しています。

### ライフスタイルに応じた働き方を支援

三菱地所ではライフスタイルや性別などにとらわれることなく、社員一人ひとりが最適な働き方を選択でき、能力を最大限に発揮できる職場づくりを促進するため、育児休業制度や育児短時間勤務制度、介護休業制度を設けています。

2005年4月に施行された次世代育成支援対策推進法を受け、社員が仕事と子育てを両立できるよう一般行動計画を策定しました。関連する制度の概要や解説を「出産・育児ガイドブック」としてまとめ、社内ネットに掲示しています。また育児のための短時間勤務制度の対象は、これまでは子どもが満3歳に達した後の3月末までの期間でしたが、2007年1月より小学校就学の始期に達するまでの期間に延長しました。

#### ■ 育児休業・介護休業の利用者数

	2004年度	2005年度	2006年度
育児休業	11	9	8
育児短時間勤務	6	10	7
介護休業	1	0	0
介護短時間勤務	0	0	1

## ベテラン社員を支援し、知識やスキルを継承

2006年4月1日に施行された改正高齢者雇用安定法の趣旨に沿って、三菱地所では定年退職を迎えた社員のうち、一定の基準を満たす希望者が定年以降も働き続けることのできる再雇用制度「ジョブマッチング制度」を導入しています。この制度は定年後の社員に働く機会を提供するだけでなく、ベテラン社員が蓄積してきた専門知識や業務スキル、ノウハウ、人脈などの伝承と会社の活性化、三菱地所のサービス品質の維持を企図しています。2007年3月末時点での再雇用契約社員は19名です。

また、再雇用を希望しない社員に対する選択肢を設け、多様なセカンドライフを支援する「セカンドライフ支援制度」もあわせて導入しています。

## オープンでフェアな採用制度を徹底

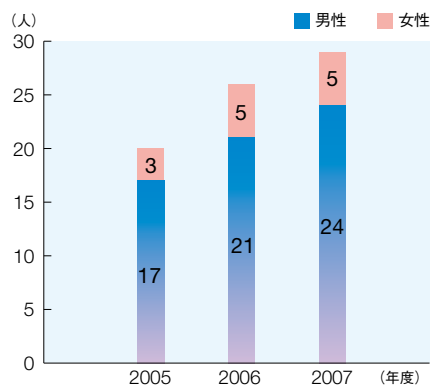
三菱地所では新卒採用において大学や学部、男女を問わない完全オープンエントリー制度を徹底し、募集条件や採用方法、スケジュールといった採用関連の情報はすべてホームページ上に開示しています。社員訪問会などによる学生とのコミュニケーションを通じ、企業研究の段階から三菱地所についての理解を深めてもらうための努力を継続しています。

2007年度の新卒採用者数（総合職）は男性24名、女性5名でした。



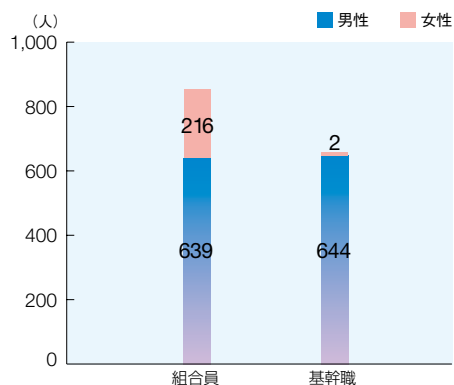
三菱地所の採用ホームページ

## ■ 新卒採用者数（総合職）



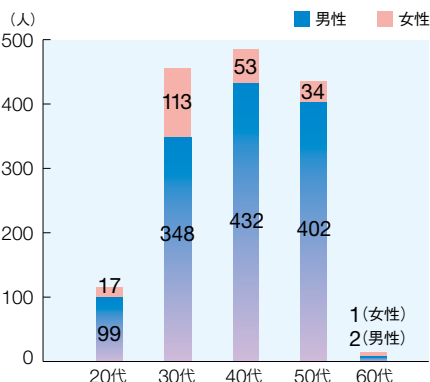
## ■ 正社員の構成

### 【性別・階層別】



三菱地所の正社員の構成は、組合員が約57%を占めています。2007年4月時点の女性基幹職は6名です。

### 【性別・年代別】



## 誰もが安心して健康に働ける職場づくり

### 社員の健康維持・増進に向けて

三菱地所の「衛生委員会」は人事企画部長、産業医、衛生管理者、労働組合推薦の社員から構成される委員会で、社員の健康維持・増進のための取り組みをさまざまな面から検討しています。三菱地所健康保険組合による人間ドック・健康診断費用、医薬品費用の援助、体育奨励費の補助なども行われています。

さらに健康な職場づくりに欠かせない重要な課題として、喫煙についても厳正なルールを策定しています。三菱地所では喫煙ルームの設置により空間分煙を実施し、部署ごとに喫煙対策責任者・担当者を置いて分煙化に努めています。



喫煙ルーム

### 定期健康診断の実施状況

三菱地所では定期健康診断を年1回、全社員を対象に実施し、生活習慣病の検査項目を充実させるとともに、二次健診や要注意者健診などもきめ細かに実施しています。2006年度からは社員の関心が高いメタボリック対策として、希望者を対象に腹囲測定を検査項目に加えました。

また受診可能期間も2005年度より従来の1カ月から3カ月に拡大し、受診していない社員に対しては注意喚起をして追加の受診日程を設定するなど、受診率を高めるための方策も実施しています。

### メンタルヘルスのための施策

社員のメンタルヘルス、心の健康維持・増進も、身体面の健康維持・増進と同様に重要なテーマです。三菱地所では社員のメンタルケアを支援する施設として「メンタルディベロップメント (MD) ルーム」を開設し、三菱地所健康保険組合加入各社の社員と家族が、心の悩みや不調を気軽に相談することのできる環境を整えています。またグループ合同メンタルヘルス研修などを通じて、MDルームの周知や利用促進、メンタルヘルスに関する正しい知識や理解、意識の啓発にも取り組んでいます。

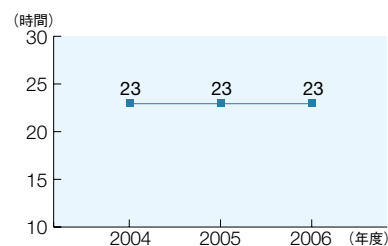


MDルーム

### 長時間労働・過重労働の防止

三菱地所では社員の長時間労働・過重労働を防止するため、毎週水曜日を「ノー残業デー」としています。また上長と部下との日常のコミュニケーションを通じて、個々の社員の業務量や難易度、体調などについて話しあい、過重労働とみなされる状況があれば、注意喚起するなど、改善に努めています。

#### ■ 1人あたり1カ月の平均時間外労働 (総合職・事務職)



## 三菱地所グループ概要

### 三菱地所グループ概要 (2007年3月末)

連結対象会社	連結子会社	164社
	(国内45社、海外119社)	
	持分法適用関連会社	34社
連結営業収益	947,641	百万円
連結経常利益	151,674	百万円
従業員数	6,246	人

### 三菱地所株式会社概要 (2007年3月末)

商号	三菱地所株式会社
本店	〒100-8133 東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビル
設立	1937年5月7日
資本金	136,534,164,832円
代表者	代表取締役 取締役社長 木村恵司
営業種目	オフィスビル・商業施設などの開発、賃貸、管理／マンション・建売住宅などの建設、販売／住宅用地・工業用地などの造成、販売／余暇施設などの運営／不動産の売買、仲介、コンサルティング
営業収益	510,190百万円
従業員数	1,501人

## 三菱地所グループの事業

三菱地所グループでは、デベロップメントを核として、不動産に関わる各事業の価値連鎖により、シナジー効果を発揮することで、グループ全体の価値向上を図っています。

### ビル事業

国内主要都市でのビル開発・賃貸・運営管理、大型ショッピングセンター運営、駐車場事業、地域冷暖房事業などを全国規模で展開し、エリアマネジメントの観点から都市機能の充実を図っています。



### 住宅事業

優れた住環境と健康的で充実した生活の提供を目的に、マンション・建売住宅・宅地の開発、分譲のほか、不動産の有効活用に関するコンサルティング、マンション管理業務、フィットネスクラブの運営などを行っています。



### 資産開発事業

不動産投資マーケットにおいて、投資家の収益用不動産に対する需要が高まっていることを受け、そのニーズに応える優良な収益用不動産の開発・運営を基本戦略としています。「開発」機能としてのデベロップメントビジネス、「運用」機能としてのマネジメントビジネスを両輪に2段階での事業展開を進めています。



### 海外事業

ロックフェラーグループ社 (RGI) を中核に、全米各地とロンドンなどにおいてオフィスビルの所有・運営や不動産開発を行っています。2007年3月に不動産サービス会社であるクッシュマン&ウエイクフィールド社を売却し、今後は不動産開発事業に加えて不動産投資顧問事業の拡大を図っていく方針です。



### 設計監理事業

三菱地所設計を中心に、建築と土木関連の設計・監理をはじめ、リニューアル業務、都市・地域開発関連業務、各種コンサルティング業務を行っています。



### 注文住宅事業

高い信頼性に応え、受注からアフターフォローまでプレミアムな価値をお客さまに提供することをめざし、三菱地所ホームを中心に個人注文住宅、法人建売住宅の建築請負を行っています。



### ホテル事業

ホテル統括会社であるロイヤルパークホテルズアンドリゾーツが、各ホテルの経営・運営を統括し、ホテルチェーンの統一化、経営の効率化、運営レベルの向上を図っています。「ロイヤルパークホテルズ」として国内6ホテル2,056室を展開しています。



### 不動産サービス事業

三菱地所リアルエステートサービスを中心に、お客さま一人ひとりのニーズにきめ細かく対応できる体制を整え、不動産の仲介、マンションなどの販売代理、事務所や住宅の賃貸借事業、不動産の有効活用、証券化などを行っています。



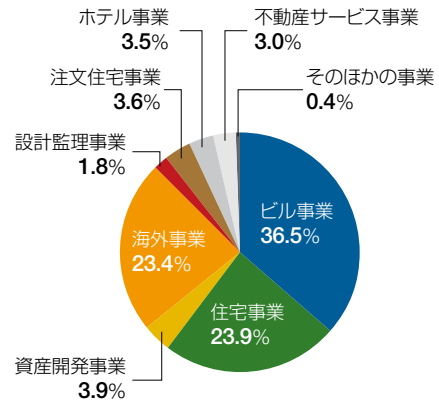


## 財務データ (連結)

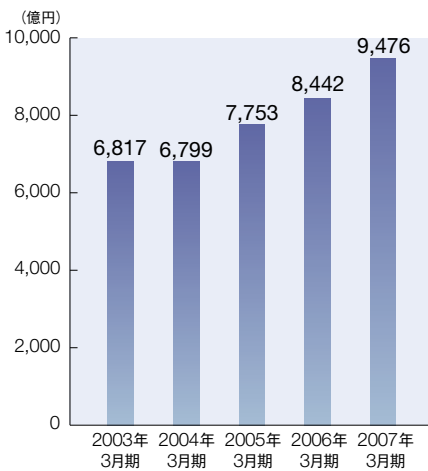
(単位: 百万円)

	2003年3月期	2004年3月期	2005年3月期	2006年3月期	2007年3月期
営業収益	681,726	679,918	775,381	844,217	947,641
当期純利益	36,039	34,989	36,245	55,825	97,662
売上高当期純利益率	5.3%	5.1%	4.7%	6.6%	10.3%
株主資本当期純利益率	4.3%	4.0%	4.0%	5.4%	8.3%
総資産額	3,007,927	3,068,842	3,124,514	3,280,209	3,447,272
純資産額	839,953	897,499	920,930	1,133,623	1,260,908
資本金	86,534	86,534	86,534	129,736	136,534
一株当たり					
当期純利益	27.61	26.96	27.93	42.60	70.95
配当金	8.00	8.00	8.00	10.00	14.00

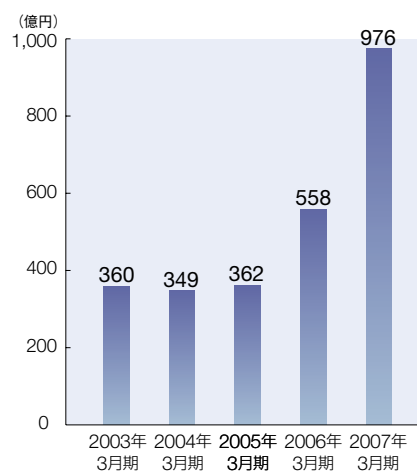
## ● セグメント別営業収益 (2007年3月末)



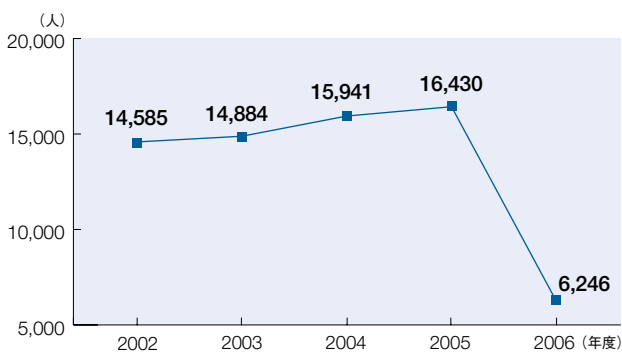
## 営業収益の推移 (連結)



## 当期純利益の推移 (連結)



## 従業員の推移 (連結)



※ 2006年度の従業員数が大幅に減少していますが、主な原因は2007年3月に連結子会社 Rockefeller Group International, Inc. が、同社の保有する連結子会社 Cushman & Wakefield Holdings, Inc. (不動産賃貸・売買仲介業、2006年3月31日時点従業員数9,900人) の全株式を売却したためです

## CSR 報告書に対する第三者審査報告書

三菱地所グループでは『CSR 報告書 2007』に掲載した情報の信頼性確保のため、重要な環境定量情報に関して ISAE3000\* および日本環境情報審査協会の「環境情報審査実務指針」を参考にして外部の第三者による審査を受け、「第三者審査報告書」を受領しています。今後とも、信頼性の高い CSR に関する情報の開示に努めていきます。

\* ISAE3000：国際会計士連盟「過去財務情報の監査またはレビュー以外の保証業務」



### ● 第三者審査実施手続の補足説明



株式会社トーマツ環境品質研究所による第三者審査

## 編集方針

三菱地所グループでは2000年12月より『環境報告書』を発行し、環境への取り組みを主体に報告してきました。2005年度からは『CSR報告書』として、環境への取り組みだけでなく、企業の社会的責任（CSR：Corporate Social Responsibility）に範囲を広げて報告しています。

本報告書では、2007年4月27日にオープンした「新丸の内ビルディング（東京都千代田区丸の内）」を中心にビル事業における取り組み、重要事項説明書の見直しなどをはじめとした住宅事業における取り組みを巻頭の特集記事として掲載するなど、これまでの体裁を見直し、読みやすさを考慮して編集しました。

※ 本報告書では「株式会社」を省略して掲載しています。また、三菱地所株式会社は「三菱地所」、三菱地所株式会社と国内グループ会社については「三菱地所グループ」と表記します

### ● 報告対象組織

本報告書における対象組織は、三菱地所株式会社と、以下の国内グループ会社40社です。

#### ビル事業

三菱地所ビルマネジメント株式会社  
株式会社三菱地所プロパティマネジメント  
株式会社メックビルファシリティーズ  
株式会社北陸シティサービス  
株式会社日比谷シティ  
株式会社グランドパーキングセンター  
有電ビル管理株式会社  
三菱地所リテールマネジメント株式会社\*1  
株式会社北陸シティマネジメント\*2  
株式会社エムジェイビルサービス  
丸の内熱供給株式会社  
株式会社横浜スカイビル  
株式会社横浜スイミングセンター\*3  
陽光ビルサービス株式会社\*3  
株式会社イムズ  
丸の内ダイレクトアクセス株式会社  
東京ガラーチ株式会社

#### 住宅事業

株式会社三菱ライフサービス  
三菱地所藤和コミュニティ株式会社  
MTコミュニティスタッフ株式会社  
株式会社泉パークタウンサービス  
株式会社メックアーバンリゾート東北  
東日本開発株式会社  
株式会社リーヴ・スポーツ

#### 資産開発事業

三菱地所投資顧問株式会社

#### 設計監理事業

株式会社三菱地所設計  
株式会社メックデザイン・インターナショナル

#### 注文住宅事業

三菱地所ホーム株式会社  
株式会社三菱地所住宅加工センター

#### ホテル事業

株式会社ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ  
株式会社ロイヤルパークホテル  
株式会社横浜ロイヤルパークホテル  
株式会社ロイヤルパークイン名古屋  
株式会社東北ロイヤルパークホテル  
株式会社ロイヤルパーク汐留タワー

#### 不動産サービス事業

三菱地所リアルエステートサービス株式会社\*4

#### その他

株式会社四季リゾート  
メック情報開発株式会社  
株式会社メックヒューマンリソース  
京葉土地開発株式会社

※1 2007年7月1日付にて、株式会社アクアシティから社名を変更しました  
※2 2007年4月1日付にて、三菱地所プロパティマネジメント株式会社と合併し、この合併により解散しております  
※3 非連結対象  
※4 2007年4月1日付にて、三菱地所住宅販売株式会社から社名を変更しました

環境パフォーマンスデータについては、報告対象組織のうちISO14001の認証を取得している以下の組織を主な報告対象としています。

三菱地所株式会社ビル事業部門  
株式会社横浜スカイビル  
三菱地所株式会社住宅事業部門  
三菱地所藤和コミュニティ株式会社  
株式会社三菱地所設計  
三菱地所ホーム株式会社  
株式会社ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツ  
株式会社ロイヤルパークホテル

### ● 報告対象期間

2006年度（2006年4月1日～2007年3月31日）を報告対象期間としていますが、一部当該年度以外の内容も記載しています。

### ● 参考としたガイドライン

- GRI (Global Reporting Initiative)  
「GRI サステナビリティ・リポーティング・ガイドライン2002」
- 環境省「環境報告ガイドライン」（2007年版）

■ GRIガイドライン対照表はホームページ参照  
<http://csr.mec.co.jp/houkokusho2007.html>

### ● 第三者による審査

報告書全般にわたって記述内容の正確性を担保するため第三者による審査を実施し、その結果を「第三者審査報告書」にて掲載しています（57ページ参照）。

### ● 次回の発行予定

2008年9月を予定しています。

### ● 作成部署

三菱地所株式会社 CSR推進部  
〒100-8133 東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビル  
TEL 03-3287-5780 FAX 03-3211-5290

本報告書は、ホームページでもご覧いただけます  
<http://csr.mec.co.jp/houkokusho2007.html>



本誌に使用されている紙は、FSC（森林管理協議会）の規程に従って環境に配慮し、適切に管理された森林から切り出された木を原料としています。また、インクは生分解性に優れた植物性大豆油インクを使用しています。



上記の作品は、三菱地所株式会社が主催する障がい児童の絵画コンクール2006年度第5回「キラキラとアートコンクール」(本誌27ページ参照)にて優秀賞を受賞した作品の一部です。

19	18	17	16	15	5	4	3	2	1
	23	22	21	20		9	8	7	6
	28	27	26	25	24	14	13	12	

## 三菱地所株式会社

〒100-8133 東京都千代田区大手町一丁目6番1号 大手町ビル  
 TEL 03-3287-5100  
 URL <http://www.mec.co.jp>

2007年9月 発行

1「森のなかまたち」しむらまさと / 2「ゆりparkに行ったよ」かたぎりみさ / 3「彩」すみひろあや / 4「レインボータウン」かめやまひろき / 5「躍動」やまざしかつひこ / 6「雪原のオオワシ」たなかたかあき / 7「夕陽にたたずむ今和泉先生」たかざわともゆき / 8「はなび」みよしあおい / 9「福光と恐竜」みもりせいご / 10「特急電車」ひろおかまさと / 11「友だち」さえきよしき / 12「石頭」しいのきけんすけ / 13「くるまランド」こたささちお / 14「昆虫」とがりこうじ / 15「ゆうぐれをとんでいるクワガタ」なかがわなおや / 16「宙—SORA—」くぼさとし / 17「背中」やまもとこうたろう / 18「帰ってきたジョン」あきともようすけ / 19「あ、でっかいざりがにだ」よねやまたく / 20「青海の夜の夢」みやがわまさひと / 21「いろいろなわがたとかぶとむし」すだゆうと / 22「水滸伝 九紋竜・史進」ささじまなおゆき / 23「聞の中の蝶」すなづかはなみ / 24「Animal World II」ゆうやあつし / 25「友達顔」なかもらやすり / 26「怪獣ブランク」えばたけいすけ / 27「サカナのワルツ」もりあいのりあき / 28「ひまわり」おたにえみ