

顧客基盤

》お客さまとの長期にわたる強固な関係性の基盤

お客さまと長期の信頼関係を構築するとともに、新たなお客さまとの出会いにつながるコーポレートブランドを確立

SDGs への貢献



方針・考え方

社会的課題

日本では少子高齢化による人口減少を背景に、新設住宅着工戸数が減る半面、空き家の増加が社会問題となっています。空き家が増えることで、防災・防犯の観点から地域社会の価値を低下させかねません。

一方、増加する単身世帯や、ミレニアル世代やZ世代といった若年世代が家を購入する時期を迎える現在、従来型の「マイホームの夢」とは異なる価値観に基づく購買行動が主流になっていくことが想定されます。

住宅は新築にこだわるのではなく、中古でもかまわないといった価値観が増えてくることが想定されるほか、シェアハウスや定住しない暮らし方など、お客さまの求める住まいのあり方に変化がうかがえます。

さらに、インターネットなどを通じてお客さまが自ら情報を探す時代であること、また対面ではなくオンライン上での接客などがあることもふまえ、お客さまとの関係においては、これまで以上にコミュニケーションを深めつつ、信頼を獲得していくことが、お客さまに「選ばれる」ための鍵となります。

当社グループが社会に与える影響

当社グループは、高度先進型の物流センターなど次世代インフラの開発と雇用の創出、地域の暮らしを支え続けてきた商業施設など老朽化した施設の再生・バリューアップ、将来を見据えてまちを創り地域を活性化させていく複合再開発などの取り組みにより、地域社会の発展に貢献する価値の高い開発事業を展開していきます。

当社グループが貢献する地域社会の再生は、“創って終わり”ではありません。請負～開発～運営～管理そして改修までを一気通貫で担える強みを活かし、創り、育み、再生し、時代を超えて「再び“創る”へ循環」型バリューチェーンを構築します。生活インフラの核となる住まい・雇用・賑わいを生み出し、お客さまの資産と暮らしの価値を永続的に高めていきます。

「お客さまを支える永遠のパートナー」であり続けるためにこれからも「お客さまと共に」の姿勢を忘れずに、未来につながる新たな価値を提供できるよう、努力していきます。

当社グループのリスク・機会とその対応

新設住宅着工戸数の減少によって、住宅の提案は今後、困難をとまなうものとなっていくリスクがあります。

これに対して、コーポレートコミュニケーションの強化によって、よりお客さまに当社のことを知っていただくことで、将来の顧客獲得への道筋を創っていきます。

一方、当社がこれまで培ってきた情報力および課題解決力は、需要の変化に対応する際の強みです。当社の強みを発揮することにより、これからの時代の需要の変化に柔軟に対応し、新たな事業機会の創出につながります。

当社では、愛される大和ハウスグループを未来につなぎ、企業価値の向上を目指し、お客さまとのよりよい関係づくりに注力しています。こうした活動によって培ってきたお客さまとの長期にわたる信頼関係をさらに強化することで、お客さまのライフサイクルに合わせた提案や社会問題となっている空き家の活用につなげていきます。


顧客基盤

インクルーシブなまちづくり

課題へのアプローチ

当社グループは、「人・街・暮らしの価値共創グループ」として、お客さまをはじめ、地域住民、取引先、自治体、企業など地域社会と密接に関わることで、事業の持続的発展を目指しています。まちを取り巻く社会的課題を解決するために、「まちづくり」におけるコミュニティへの配慮や包摂に積極的に取り組んでいます。

新規の不動産開発事業においては、「まちの価値を、未来へ」というビジョンを掲げ、地域社会と共に、当社グループの幅広い事業領域を活かした社会課題解決への取り組みを進めています。また、まちづくりを通じて地域社会へ貢献し、多様化する生活者の価値観やライフスタイルに対応した不動産開発を長期視点により実施するため、2022年度より「都市環境創造部」を立ち上げました。

 P089 テナントや地域社会との連携


P089 都市開発事業を通じたコミュニティ支援


マネジメント

公民連携事業の推進

新しいまちづくり、公共サービスの効率化を図る取り組みとして、公民（行政と民間）が連携・協働し、公共施設などの建設、維持管理、運営を行う公民連携事業が注目されています。

当社グループでは、これまで培ってきたノウハウや技術、自治体や地元企業との連携効果を最大限に活かし、さまざまな社会課題を解決するとともに、地域活性化の原動力となるソーシャルビジネスモデルの創出に取り組んでいます。

 Business 領域

 P181 社会データ 2-1 主な公民連携事業事例

エリアマネジメント推進体制の構築

2022年8月に発足した都市環境創造部では、第7次中期経営計画における重要テーマの一つ「地域・お客さま視点で循環型バリューチェーンの拡充」の取り組みとして、地方中核都市を中心とした複合再開発などを推進しています。ハード面に限らず、ソフト面でもまちづくりを捉え、エリアマネジメントを通じて地域住民と関わり続け、エリアの価値を高め続けることを目指しています。

再開発プロジェクトにおける
地域コミュニティとの関係構築のマネジメント

当社の再開発プロジェクトは、土地区画整理事業や市街地再開発事業による場合が多く、いずれも地域コミュニティの中心である地権者の方々、さらには近隣にお住まいの方々や地域の活性化や地域の課題について話し合い、課題を解決できる計画を提案し、合意形成して組合を設立し、プロジェクトを推進していきます。土地区画整理事業においては、組合より一括して業務代行を受託する例も多く、事業プロセスを明確化するため、土地区画整理組合との事業運営にかかる確認事項をチェックするフローを策定し運用しています。

住みやすいまちづくりへの配慮

都市開発事業では、「災害から人を守り、住みよいまちをつくり、快適な環境を提供する」というビジョンを掲げ、すべての物件の構想段階・設計段階における指針として、安全・安心、ユニバーサルデザイン、環境、美しさ、経年変化、保守メンテナンスという視点の施策を定めています。歩行者動線における配慮の例として、段差を無くして勾配を緩くするバリアフリー設計は当然ながら、舗装や構造物の材料は歩行者が転倒した場合の怪我を軽減できるものを選定しています。また、特定の施設（医療・商業・公共施設やサービス・ビジネ

ス拠点などの地域の中心となる場所）や交通施設（駅、バス停など）への経路についても、可能な限り車路の横断箇所を少なく計画することで、高齢者、こども、障がい者を含めた多様な人が住みやすいまちづくりを目指しています。

さらに、一定規模以上の物件では、周辺のまちなみとの調和に配慮した良好な住環境を形成するために、地区計画の策定や、任意協定として「まちづくりガイドライン」などを定めることで、まちなみ・景観の維持・保全にも取り組んでいます。

主な取り組み

土地区画整理事業・市街地再開発事業
などによる地域の活性化

土地区画整理事業は、道路、公園、河川などの公共施設を整備・改善し、土地の区画を整え宅地の利用の増進を図る事業です。当社グループでは、地域の方々が組織する土地区画整理事業組合などから一括業務代行方式により、組合事業の運営とともに保留地を取得し事業性を担保することで事業を円滑に進めていきます。地域の方々の要請に応え、道路や公園などの公共施設の整備と接道条件が悪い土地や地形の悪い土地を整形化し、土地を有効に活用できるように整備し、地域の状況に応じた土地の活用と施設建設を行っています。さらに、地域とのコミュニティ形成やレジリエンス向上に配慮した事業を推進しています。

市街地再開発事業は、既成市街地において建築物や敷地、公共施設などを一体的・総合的に整備する事業です。当社グループでは、特定業務代行者、参加組合員、保留床取得などの立場で事業に参画し、都市部における住宅供給を推進しています。また、市街地再開発事業と併せて、マンションの建替事業に取り組んでいます。老朽化が進み、バリアフリー化

顧客基盤

インクルーシブなまちづくり

の対応や空き住戸対策が求められたマンションを建て替えることで、新たな住まいの提供、建物やまちの資産価値向上に寄与しています。

当社グループでは住居系や産業系の土地区画整理事業、市街地再開発事業やマンション建替事業を行うことで、新たな住まいや雇用の場を創出し、地域の活性化に貢献しています。2020年以降、業務代行（予定者含む）にて参画した土地区画整理事業、当社にて参画した市街地再開発事業およびマンション建替事業は、進行中の事業を含め、計33件（土地区画整理事業10件、市街地再開発事業17件、マンション建替事業6件）です。

テナントや地域社会との連携

当社では、入居テナントを含めた災害時帰宅困難者への支援準備や受け入れ態勢の構築を進めており、新規の不動産開発事業における各自治体との災害時連携協定の締結や、既存住宅地「ネオポリス」のある自治体との連携協定の締結など、地域課題を解決しながら持続可能なまちづくりへの取り組みを自治体と共に推進しています。物流施設の建設に関連して締結する災害時連携協定は、災害時における避難場所の提供や物資の一時保管などを行う内容となっています。また、ネオポリスのある神奈川県横浜市においては、連携協定に基づき、「住み続けられるまち」に向けた実証イベントや実現に向けた行政協議を実施する等、連携を推進しています。

📖 P182 社会データ 2-3 主な行政との連携協定



花巻市と連携協定を締結した「DPL岩手花巻II」 外観パース

マンション入居者や
地域の防災力向上に向けた取り組み

各地域で防災について取り組まれるようになりましたが、近年も地震や気象災害が多発し、防災に対する自助・共助の役割の重要性がさらに高まっています。マンション事業をてがける当社グループのコスモスイニシアでは入居者向けの防災マニュアルの作成、大和ライフネクストでは防災サービスの実証実験に取り組んでいます。

- 🌐 [いざという時に備える「マンション防災マニュアル」
新築分譲マンション『INITIA』入居者と地域の方で共に作成し、
助け合える取り組みを開始\(コスモスイニシア\)](#)
- 🌐 [“リアル×VR”防災訓練の実証実験を実施\(大和ライフネクスト\)](#)



ゴーグルとコントローラーを装着して
VR消火訓練PRO(©ASATEC)体験中のお客さま

施設のテナント・地域市民との
コミュニケーション

当社グループでは「地域共生活動理念」に基づき、地域社会との共生を念頭におき、企業市民として心豊かに生きる暮らしと社会の実現を目指すため、グループ各社が展開する全国の複合商業施設などにおいて、テナントや地域市民との協働によるまちづくりの推進を行っています。当社グループの大和リースでは、地域市民とNPO、企業が協働し、少子高齢化や過疎化、無縁社会化など、社会を取り巻くさまざまな

課題を解決するとともに、地域コミュニティの活性化、にぎわいの創出に取り組んでいます。

取り組み事例「スマイルアクション」

「スマイルアクション」は、大和リースが商業施設を通じて企画提案し、実践している社会貢献・地域貢献活動の総称です。「つながる笑顔は無限大」を合言葉に、同社が運営する商業施設を通じて、テナントやお客さまと一体となって地域や環境、社会への貢献につながるさまざまな活動を行っています。お客さまには、買い物ついでにこの活動に気軽に参加いただくことで、商業施設が地域の一員となれるように活動をしています。

🌐 [大和リース株式会社公式Webサイト 地域社会への貢献](#)

都市開発事業を通じたコミュニティ支援

当社では、2020～2022年度に実施した都市開発事業の全11物件（全開発面積約15ha：当社都市開発部が設計段階から関わった10区画以上の開発事業）すべてにおいて地域コミュニティへの支援活動を実施しました。主な取り組み内容として、住民の団地管理組合の組成・活性化の支援、コミュニティ施設の設置と居住者・近隣住民との交流の支援、再生可能エネルギーの売電料金を活用したまちの管理体制構築などが挙げられます。

「日赤跡地生涯活躍のまち（CCRC）事業」では、当社をはじめとした企業・団体によりまちの魅力を高めるためにさまざまな取り組みを行う組織を組成しました。群馬県前橋市と連携協定を締結し、当社が事務局として活動を推進しています。千葉県市原市での「ちはら台公園内施設設置等事業」では、優先交渉権者として公園内へのコミュニティ拠点を建設予定です。近隣の大学と連携したまちづくりセミナーや、地域の事業者とのイベントなど、地域の方々がまちづくりへ参加するきっかけを設けています。

顧客基盤

インクルーシブなまちづくり

暮らす森のシェアサロン

全国14カ所の森林住宅地について、2020年より「暮らす森」ブランドを掲げ、森林住宅地の「再耕」に取り組み、オーナーさま、地域、行政と連携し、自然を学ぶイベントやオンライン交流を実施しています。計7カ所の自治体と連携協定を締結しており、地域づくりや移住促進に取り組んでいます。さらにコミュニティスペース「暮らす森のシェアサロン」を9カ所（新設の阿蘇・猪苗代を含む）開設したほか、防災倉庫・AEDを全国各地に配備し、地域づくりや関係人口創出に取り組んでいます。森林住宅地オーナー会員サイトの登録者数は1,300名以上となり、管理業務報告会の定期開催や、災害時・防災に関する情報共有、住民意見交換会など、災害に備えた自然豊かなまちづくりを推進しています。



暮らす森のシェアサロン

「暮らす森」の展開状況
(2023年3月31日現在)

全新築戸建住宅に「移住・住みかえ支援 適合住宅制度(家賃定額保証型)」を適用

当社は業界初の取り組みとして、2016年12月20日より、すべての新築戸建住宅※1に、一般社団法人 移住・住みかえ支援機構 (JTI) の「移住・住みかえ支援適合住宅制度 (家賃定額保証型)」を適用しました。これにより「家賃定額保証型」の認定を受けたすべての「マイホーム借上げ制度」対象住宅に対し、新築時から50年間、JTIが家賃収入の最低額※2を保証しています。また、50年以降は、最低家賃の保証はなく

なりますが、最長終身にわたり借上げが可能となります。その結果、建物のオーナーさまは安定した賃料が見込め、入居されるお客さまは賃貸市場にあまり出ない良質な戸建住宅に入居することが可能になります。当社の新築戸建住宅を購入され、適合住宅の証明書を発行されたお客さまは、年齢に関係なく現在居住中の持ち家および新築した住宅で当制度を利用でき、子育て世代などが手狭になった持ち家から住みかえる場合やシニア世代が都市部から郊外へ住みかえる場合など、さまざまな場面で活用できます。当制度は、シニア世代・子育て世代の双方のメリットだけでなく、ライフスタイルに合わなくなった住まいを「空き家」にせず、社会の財産として活用するという社会的意義もあります。

また、2022年10月1日より全国の新築戸建住宅を検討されるお客さま向けにJTIと日本住宅ローン株式会社 (MCJ) と共同開発した残価設定型住宅ローン「ローンのお守り」の紹介を開始しました。MCJが取り扱う住宅金融支援機構の住宅ローン (フラット35など) に、残価設定月以降いつでも、住宅ローンの負債残高と同額でJTIが買い取る「残価買取オプション」と、毎月の返済額を大幅に抑えた「新型リバースモーゲージ」に借換変更できる「返済額軽減オプション」の2つのオプションを付帯させた住宅ローンで、退職後の収入減少による住宅ローンの返済不安の解消や、将来のさまざまな転機に備えられるものです。

2つのオプションが利用できる住宅は、JTIが高い耐久性・耐震性を有し、長期にわたる維持管理体制を備える住宅であることを認める「かせるストック証明書 (定額型)」を発行した戸建住宅で、マイホーム借上げ制度を利用して実現可能な収益還元価値を査定したうえで、残価設定月やその他の条件を記載した「かeせるオプション証明書 (残価設定型)」を発行したものに限られます。

私たちは「リブスタイルデザイン」というビジョンを掲げ、

住まいという拠点を提供するだけでなく、住まいを通してお客さまの生きる場所をデザインすると宣言しました。20年先、30年先を見据え、ライフチェンジに柔軟に対応できる資金プランを提案する「ローンのお守り」は、私たちが提唱しているリブスタイルデザインの考え方そのものです。

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



お客さまに配付するパンフレット

～サスティナブルでインクルーシブなまちづくりに向けて～

Topics

まちを「再耕」するリブネスタウンプロジェクト

戦後の高度経済成長期の住宅不足に対応するため、当社は「ネオポリス」という郊外住宅団地を開発してきましたが、40年以上が経過し、まちは少子高齢化、空き家の増加といった課題に直面しています。これらの課題を解決するため、まちを創った責任として、まちを取り巻くステークホルダーの皆さまと共にまちの魅力を創出するべく、まちの「再耕」に取り組んでいます。

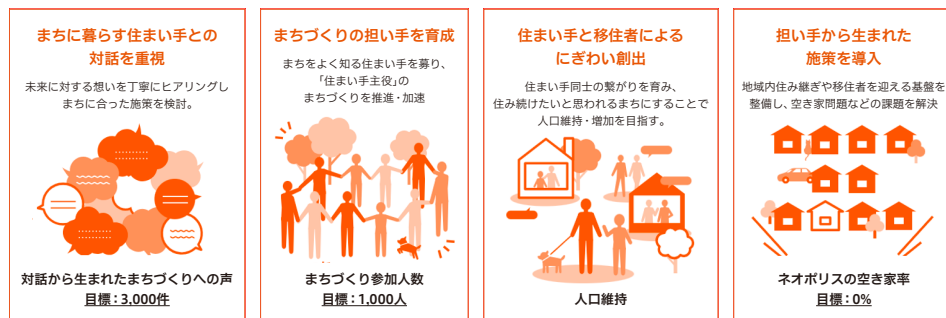
わたしたちが目指すまちづくり

リブネスタウンプロジェクトでは、まちの住まい手が生きがいを持ち、ライフステージに合わせてコミュニティ内で住み替えができ、新たに流入する住まい手も安心して快適に過ごせる持続可能なコミュニティの形成を目指しています。



まちの再耕に向けた現在の取り組み

当社は現在、全国の8カ所のネオポリスにおいて、地域との関係構築を図りつつ、まちの課題を把握するため、地域住民との対話の場づくりを積極的に行い、課題解決につながる活動を地域住民と共に行っています。



取り組み事例（兵庫県三木市・緑が丘ネオポリス）

空き家を活用したコミュニティ施設のリノベーション・運営への参画

地域の人たちの茶道教室が開かれていた戸建住宅をリノベーションしてできた「たかはしさんち」は、当時のにぎわいを再現したいという地域の人たちの想いが反映され、2022年1月にオープンしたコミュニティ施設です。子どもたちから高齢者まで、気軽に立ち寄ることができるようバリアフリー設計とし、外とのつながりを持たせた明るく開放的な空間にすることで訪れる人に快適で楽しい時間を提供しています。日常的な利用に加え、さまざまな世代の人が交流できるイベントを開催し、多様性あふれる関係を創出しています。



コミュニティ施設「たかはしさんち」
(外観)



ライフスタイルに適した住まいの住継ぎワークショップ

胡蝶蘭栽培施設による地域のコミュニティ形成

ネオポリス内にある胡蝶蘭栽培施設「ココランハウス」においても、地域とのコミュニティ形成に取り組んでいます。独自に研究開発した技術を用いて、地域の高齢者や障がいのある方と共にミニ胡蝶蘭「COCOLAN」を栽培し、地域の雇用創出に取り組んでいます。



「ココランハウス」における栽培の様子

住民の皆さまとのリレーション構築

住民の皆さま主体でのまちの魅力創出に向け、本音を言っていただける関係の構築に取り組んでいます。そのためさまざまなイベントを企画し、住民の皆さまとの対話機会を創出しています。



イベント「こどもえんにち」

顧客基盤

顧客リレーションの向上

課題へのアプローチ

当社グループは、建物を提供するだけでなく、末永く良好に保たれ、資産として価値をもち続けることで、世代を超えて長期間にわたって使用していただくことが使命であると考えています。また、お客さまに愛され、信頼される企業であることを理念に掲げ、企業活動を推進しています。特に日本では今後、空き家の利活用やリフォームなど既存ストック事業が進展し、顧客・従業員共に幅広い世代となるなか、お客さまとの個々の長期リレーションの重要性が増していくと考えられます。

当社グループは、企業として当たり前のことを当たり前に徹底して行うという「凡事徹底」を企業姿勢として全従業員が共有し、お客さまに対して実践しています。さらには「お客さま志向」から一歩踏み出して、お客さま一人ひとりの立場で考える「個客思考」を行動の規範としています。この考え方は「一人ひとりのお客さまのご要望にきめ細かに応える」戸建住宅を核とした当社ならではの特徴であり、規模の大きな商業施設や物流施設の建築においても同様の姿勢であることを重視しています。

マネジメント

長期の品質保証

当社では、建物の構造やお客さまの状況に適した長期保証・アフターサービスの仕組みを構築しています。建物の構造と防水に関する部分は初期保証期間を設けるとともに、定期的な建物診断を行っています。

お客さまを個々に訪問し、建物診断で確認した改善点についてはメンテナンス工事で修復し、資産価値の維持と向上を

行います。また、これらのアフターサービスで得られた情報は、CS統括部門が集約のうえで各部門へのフィードバックを行い、商品開発や品質保証の体制や仕組みの改善につなげています。

 [長期保証・アフターサポート](#)

3つの「質」を高める仕組み

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

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

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

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

コールセンターでのコミュニケーション

当社が目指すのはお客さまとのエンドレスパートナーシップです。お客さまの住まいに関するさまざまなご要望のコンシェルジュ窓口として「ダイワハウスお客さまセンター」を

設けています（24時間365日の受付体制）。ダイワハウスお客さまセンターは、各事業所と一体となり定期点検のご案内やお客さまの安心メンテナンスサポートを行います。さらにハウスクリーニングからリフォーム、転居にともなう自宅の売買・賃貸・引越しまで、当社グループの総合力で対応できる仕組みです。末永く、住まいのあらゆるご相談に応じていただけるパートナーを目指して「お客さまと共に」の精神を忘れずに提案してまいります。

顧客基盤

顧客リレーションの向上

主な取り組み

商品に対するお客さま満足度

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

長期にわたる信頼獲得に関するお客さま満足度

当社では、住宅を中心として複数の事業において、お客さまと長期にわたる信頼関係を構築するため、顧客満足度調査を実施しています。引渡し後のアンケートについては住宅事業で引渡し後1ヵ月・1年・2年・10年の調査を実施している他、集合住宅事業で6ヵ月、マンション事業で3ヵ月・1年・2年、建築事業で引渡し時の調査を実施しています。また、住宅事業のオーナーさま専用Webサイト「ダイワファミリークラブ」を2001年より開設し、現在、マンション事業のお客さまにもご利用いただいています。メンテナンスのお知らせや

Webアンケート実施の他、「メッセージャー」などお客さまとのコミュニケーション機能を強化しました。

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

接客品質に対するお客さま満足度

お客さまと直接関わる当社従業員が、お客さま一人ひとりの立場に立って考える「個客思考」を徹底し実践できるようにするため、お客様相談センター従業員への研修会を継続実施しています。2021年度から「お客さまの笑顔のために」という当社グループ共通のCS理念を伝える研修を、当社グループ各社に対して行っています。それらがどのようにお客さまに評価いただけているか、アンケートなどを活用し把握したうえで、人材育成に活かしています。

オーナーさま向け会員組織

全国のオーナーさま同士の親睦や経営に関する情報交換の場として、オーナーさま向けの会員組織を運営しています。資産活用の専門家による研修会や相談会の開催、最新情報の提供などを行うことで、所有している建物のメンテナンスや、賃貸住宅経営などの資産活用をお手伝いしています。また、

親睦旅行や交流イベントなどを通じて、オーナーさま同士の交流を図っています。こうした取り組みを通じて、オーナーさまと当社グループとの長期的なコミュニケーションを図り、信頼関係の構築に努めています。

商品情報の提供

当社では建物の引渡し時に、商品情報に関する書類を提供しています。例えば、戸建住宅では、お客さまへ建物のメンテナンスに関する「住まいの手引き」をお渡しするとともに、希望される方には「日本住宅性能表示基準」に基づき自主性能評価書（設計・建築の性能評価書）を開示しています。また、分譲マンションに関しては、引渡し会にて鍵と共に「建築物・設備等の利用に関する取扱説明書」「ご入居後のサポート」および「D's File」（住まいの履歴ファイル）をお渡ししています。

■主なオーナーさま向けの会員組織

	戸建住宅	賃貸住宅	流通店舗
名称	ダイワファミリークラブ	ダイワハウス オーナーズクラブ	オーナー会
会員数	307,603名	オーナー会数 88会 オーナー会員 19,573名、ジュニア会員 2,922名、レディース会員 10,607名	全国65カ所 6,623名
主な活動	・会員さま限定のインターネットサービス ・オーナーさまの将来のお住まいに関する疑問や、お悩みを解決するための情報を提供	・賃貸住宅の経営に関する新しい情報の提供を情報誌の発行、セミナーや相談会など専門家を招いて開催 ・会員さま同士の情報交換、親睦を深めるための研修旅行など（2020年よりコロナ禍の影響によりリアルイベント延期の代替えとして、Webセミナーなどのオンラインイベントなどを実施）	・Webセミナー（税務・法務ほか）の開催 ・オーナーさま向けに情報誌やお得情報などの発信


顧客基盤


地域との対話と共生

課題へのアプローチ

当社グループは、全国の事業所を通じて、地域社会との信頼関係の構築を重視しています。そのための地域レベルの社会貢献活動を「地域共生活動」と位置づけ、地域の社会的課題の解決を目的とした活動を展開しています。活動を展開する際の基本的な考え方として、「地域共生活動理念」を掲げ、地域市民との対話を通じて地域の課題を正確に認識し、その解決に向けて共に活動することで、地域社会から信頼される企業となることを目指しています。

なお、当社では「環境保全」「次世代育成」「福祉支援」を活動の軸として、地域の人々と共に社会的課題の解決に努めています。

 [地域共生活動](#)

 P182 社会データ集 2-4 地域共生活動に関する実績

マネジメント

事業所における地域共生活動の推進方法

当社では、地域共生活動の企画・実施は、事業所ごとに任命された地域共生推進委員が中心となって行っています。地域コミュニティの活性化に向け、社会的課題と事業所経営における課題と照らし合わせて、活動の企画・立案を行っています。地域の各種団体との協議を経てコミュニティ関与のプログラムを展開している事業所もあります。また、近年では事業活動と連携した活動も増えています。

その中心となっているのが、地域共生推進委員です。地域共生推進委員は、事業エリアにおける自治体の市民活動部門

やNPOなどへのヒアリング・対話や協働を通して、活動内容の充実化を図り、従業員が「また参加したい」と感じる活動の企画・実施を推進しています。



事業所における地域共生活動の様子

地域共生活動に関する数値目標

当社では一般社団法人日本経済団体連合会が設置した「1%クラブ（現：経団連1%クラブ）」への入会以来、経常利益の1%を目安として地域に貢献する活動に支出するよう努めています。

主な取り組み

ボランティア休暇制度の取得推進

当社はボランティア休暇について、2015年度より半日単位で取得できる制度に変更し、さらに2021年度からは1時間単位で取得できる制度に変更しており、より従業員が取得しやすい環境を整えています。

募金システムの導入・運用

当社グループでは従業員が身近に参加でき、かつ継続的に行える地域共生活動の一つとして、2005年度より募金システムを導入・運用しています。従業員が募金を通じて社会課題に触れ、学ぶ機会をつくることを狙いとしています。社内イン

トラネットの専用ページで任意の金額を登録すると、給与から自動的に登録した金額で募金ができます。

 [エンドレス・ハート募金](#)

企業市民としての寄付・協賛

当社はエンターテインメント、芸術・文化、スポーツ、教育などの各分野への企業市民としての寄付・協賛を通じて、新たな価値を創り、活かし、高め、人が心豊かに生きる社会の実現を目指します。

 [協賛活動](#)

顧客基盤

地域との対話と共生

Daiwa Sakura Aid (DSA)

2008年3月末、当社に1本の電話がありました。

「吉野山の桜が元気をなくしている。枯れた木を取り除き、新しい苗木を植えていかなければ桜が衰退してしまう。創業者が吉野出身である大和ハウス工業に支援をしてもらえないだろうか」という奈良県吉野町からの要請でした。

桜の名所であり世界遺産としても有名な奈良県吉野山の桜は、近年の環境変化や樹勢の衰えにより深刻な危機的状況にあります。そこで、当社は創業者のゆかりの地というご縁もあり、2008年から桜の保全・再生の支援をする活動をスタートしました。

吉野山の桜保全活動ならびに全国の小学校を中心に、和楽器の演奏・体験と桜の植樹を行う桜プロジェクトを通じて「和の精神」を象徴とした「桜」をキーワードに、「共に創る。共に生きる。」という精神のもと、桜と、桜にまつわる歴史や文化、芸術、生活を守り、後世へと伝えていく活動です。

 P182 社会データ 2-4 地域共生活動に関する実績(2022年度)

 [Daiwa Sakura Aid](#)

吉野山の桜保全活動

2022年度は全5回、苗木の植え替えや植樹場所の土壌環境改善などを実施しました。当社が吉野山保勝会と協働で管理する育成成園では、種まきから苗木の育成までを実施しています。これらの桜は、約5年間畑で育成した後に、吉野山へ植樹します。



土壌改良の様子

桜プロジェクト

吉野山の桜保全活動を続けていくなかで、全国的に寿命を迎えている桜が増えてきているという話を受けました。桜を未来につなげていくために「桜を、つなごう」をスローガンとし、2010年度より全国の地域の方々と共に実施しています。2022年度は、当社がてがけている「ロイヤルシティ佐田岬リゾート」の近隣の伊方町立大久小学校にて、地元の吹奏楽部やオーナーさまである書道家とのコラボレーションを実施し、地域の多世代交流の場となりました。



伊方町立大久小学校でのプロジェクト実施時の様子

情報発信のためのイベント

DSAの活動意義を広く知っていただき、桜の保全・伝承や日本の文化に触れる機会を創るために、積極的な情報発信を行っています。その一環として、当活動に賛同しているアーティストにご協力いただき、チャリティーコンサートを実施しています。2022年度は奈良国立博物館、東京国立博物館、大阪市中央公会堂にてコンサートを実施しました。

また、2023年3月は、東京国立博物館の「博物館でお花見を」の企画に合わせ、吉野山や全国各地の桜のパネル展を行い、多くの方に観覧いただきました。



東京国立博物館での桜のパネル展の様子

事業所やグループ会社との連携

全国の事業所やグループ会社と連携を図り、現地吉野山の桜保全活動やチャリティーコンサートなどのイベントに直接参加できない従業員やお客さまにも、寄付機能付自販機やホテルの宿泊実績に応じた寄付などによって、桜保全活動の支援に参画できる仕組みを整えています。



奈良工場に設置されている寄付機能付自販機

募金活動

2022年春には、現地吉野山で毎年恒例の桜の募金活動を実施しました。また寄付機能付自販機やグループ会社からは吉野山桜保全のための募金も寄せられました。なお、吉野山での募金者やチャリティーコンサート・イベントの来場者には、当社が毎年発行する写真集「さくら」・小冊子「ひとひら」をお渡しし、より多くの皆さまに桜の大切さや保全に対する思い、全国各地の桜にまつわる物語を伝えています。

 P182 社会データ 2-4 地域共生活動に関する実績(2022年度)



日本全国の桜の魅力を紹介する写真集「さくら」

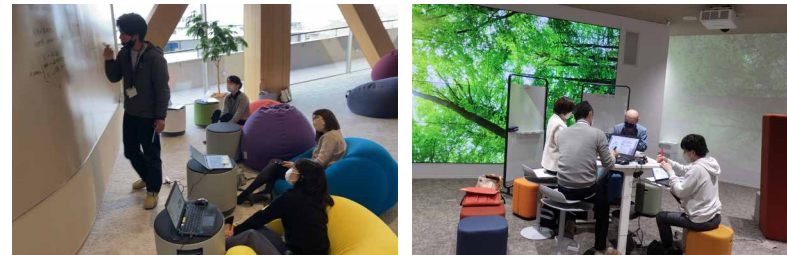
～“将来の夢”（パーパス）の実現に向けて～

Topics

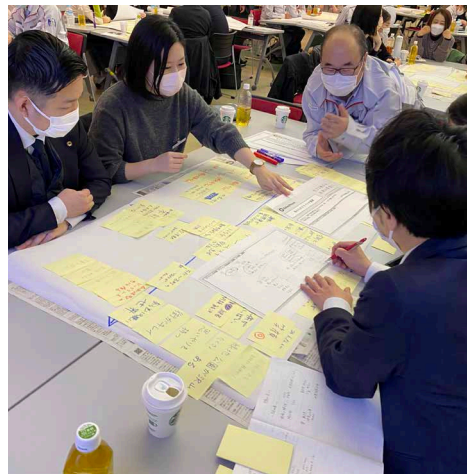
全国の事業所・工場における取り組み

当社では、“将来の夢”（パーパス）を具現化するための取り組みの一つとして、私たちがステークホルダーと共に「2055年に創り出したいマチ」を描く『ミライマチ宣言』の策定を事業所・工場にて実施しました。

策定にあたっては、まず事業所や工場の従業員の意見をとりまとめ、ゴールへと導く地域共生推進委員を全国から集め、必要となる考えやノウハウを学ぶ未来プロデュース会議を一泊二日で開催しました。32年後の「未来のマチ」を考えるという普段の業務では得られない体験から、「未来に意識を飛ばすのが難しかった」「未来のマチはどんな世界が広がっているのか、見えにくかった」という声があった一方、「自分たちが未来のマチづくりを担っている」「私たちは未来から地球を預かっているだけなので、よいマチにしていかなければならない」といった声もありました。その後は、地域共生推進委員が中心となり、普段の日常とは異なるカフェなどでワークショップを行うなど各々のマチの特性を活かしながら未来の景色を描きました。そして策定した『ミライマチ宣言』は、事業所・工場の未来に向かう方針として全国で掲げました。



みらい価値共創センター「コトクリエ」で実施した未来プロデュース会議の様子



事業所での『ミライマチ宣言』策定の様子(左:京都支店、右:新潟支店)

今回、初めてそれぞれのマチの未来に向けた対話を行いました。策定の中心となった地域共生推進委員からは「今まで以上に支店と自分たちが根ざすマチに親しみや愛着がわいた」「これからの大和ハウスをどんな会社になりたいのか、自分たちがどのように働きたいのか、どんな暮らしを創っていきたいのかを、トップダウンでなく自分たちで考えられたのは貴重な経験となった」といった声もありました。

2023年度は、『ミライマチ宣言』の実現に向け、アクションプラン（行動計画）を定め、さまざまなステークホルダーと共によりよい未来の景色を描いていきます。

顧客基盤

株主・機関投資家との対話

課題へのアプローチ

当社の持続的な成長と中長期的な企業価値の向上に資するよう、社内各部門の協力体制のもと、財務・非財務情報の両面から株主・投資家の皆さまとの建設的な対話を実施しています。投資判断に必要な情報（中長期の経営戦略や、財務・非財務の経営指標、マテリアリティ、リスク情報など）の適時適切な情報開示とともに、継続的なIR活動の実施を通じて、企業価値が適正に評価されるよう努めています。

株主・投資家の皆さまとの対話を通じていただいたご意見・ご要望は、取締役会などを通じて、IR部門から経営陣ならびに取締役に定期的に報告しており、社外取締役に対しては年2回の報告会を実施する等、客観的かつ独立した観点から課題認識を共有しています。今後もよりよい経営判断のために適時適切にフィードバックし、企業価値のさらなる向上を図っていきます。

主な取り組み

機関投資家・アナリストとの対話・コミュニケーション

2022年度は、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けるなか、Webミーティングや電話会議を活用した個別面談・スモールミーティングなどを通じて、国内や欧州・北米を中心とした海外の機関投資家を含め、のべ835社との対話を実施しました。また、2019年度以来となる現場・施設見学会を実施し、第7次中期経営計画の戦略「地方中核都市を中心とした複合再開発」の実例として広島での事案をご見学いただきました。加えて、海外事業説明会を開催し、海外での取り組みやガバナンス体制に関する理解促進にも注力しました。

2022年9月に発行した「統合報告書2022」では、2055年に

向けた“将来の夢”（パーパス）と持続的な企業価値向上の実現に向けた取り組みについて中期経営計画を基軸に紹介しました。毎年12月に開催しているESGスモールミーティングは7回目の開催となり、42名の機関投資家に参加いただきました。

個人投資家との対話・コミュニケーション

2022年度は、個人投資家向けオンライン会社説明会を2回実施し、のべ4,525名にご視聴いただきました。「世の中の役に立つからやる」という創業者精神を判断基準として事業展開をしてきた当社グループの歴史や概要、事業ごとの取り組み内容などをわかりやすくご説明することで当社グループの安定性・成長性への理解を深めていただけるよう注力しました。また昨今注目されている環境対応（カーボンニュートラル戦略）や、人的資本の価値向上（人財戦略）もご紹介す

るとともに、12期連続の増配を実現している株主還元についても丁寧にご説明しました。

オフィシャルサイトを活用した情報開示

より高い利便性と有用性に向けて、日本語・英語での情報開示を積極的に行っています。月次契約状況の開示、四半期ごとの定性情報・業績ハイライトだけでなく、決算の概要説明については、補足説明として音声でWebサイトへ公開するなどわかりやすい情報発信に努めています。その他、経営陣による経営説明会や個人投資家向け会社説明会でのプレゼンテーションの動画も後日オンデマンド配信する等、さまざまな形態での情報開示に注力しています。

 P131 ~ 132 ESGインデックス組み入れ状況

 IR情報

2022年度の主なIR活動

	随時	四半期ごと	半期ごと	年1回
・決算概要の説明を音声にてWebサイトで開示		●		
・決算説明会や経営説明会の内容を音声・テキストにてWebサイトで開示		●		
・IR情報誌への記事掲載	●			
機関投資家・アナリスト向けに実施した活動				
・国内外の機関投資家との個別面談・電話取材の対応	●			
・電話カンファレンスでの決算説明会		●		
・経営トップによる経営説明会			●	
・経営トップによる海外ロードショー				●
・ESGに特化した個別面談	●			
・ESGスモールミーティング	●			
・証券会社主催のスモールミーティング	●			
・証券会社主催のIRカンファレンスへの参加	●			
・米国住宅を中心とした海外事業説明会	●			
・現場・施設見学会	●			
個人投資家向けに実施した活動				
・オンライン会社説明会	●			
IR活動を通して得た意見の社内へのフィードバック				
・取締役会での活動報告				●
・社外取締役への活動報告			●	
・事業部門との業績・市場動向についての意見交換		●		



経営説明会の様子

個人投資家向け
オンライン会社説明会の様子米国住宅を中心とした
海外事業説明会の様子