

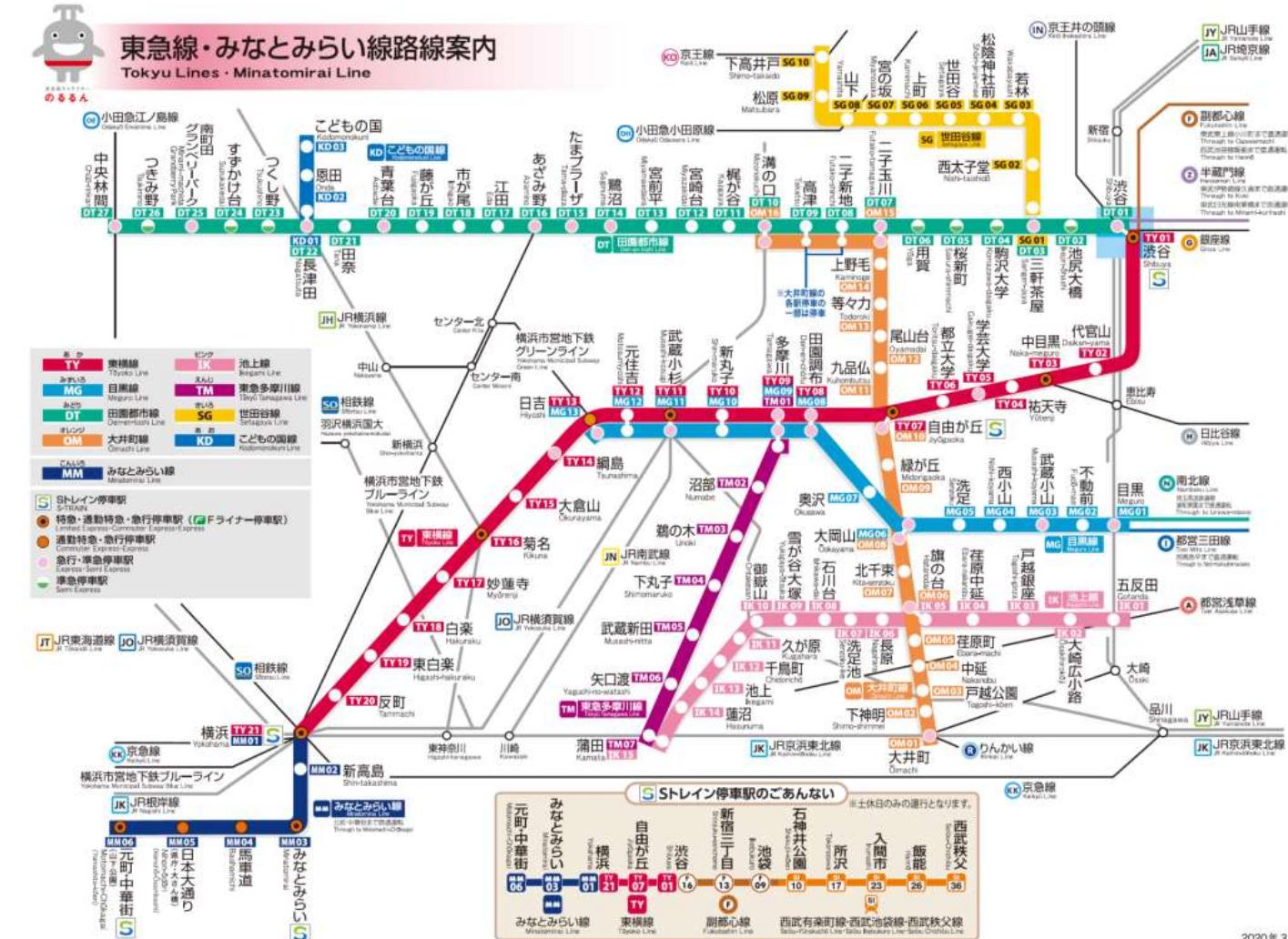
# BCM で 気候変動で変化する 気象災害に備える

～ショートプレゼンテーション～

2022年3月25日  
株式会社東急総合研究所 研究部  
主任研究員 真城源学

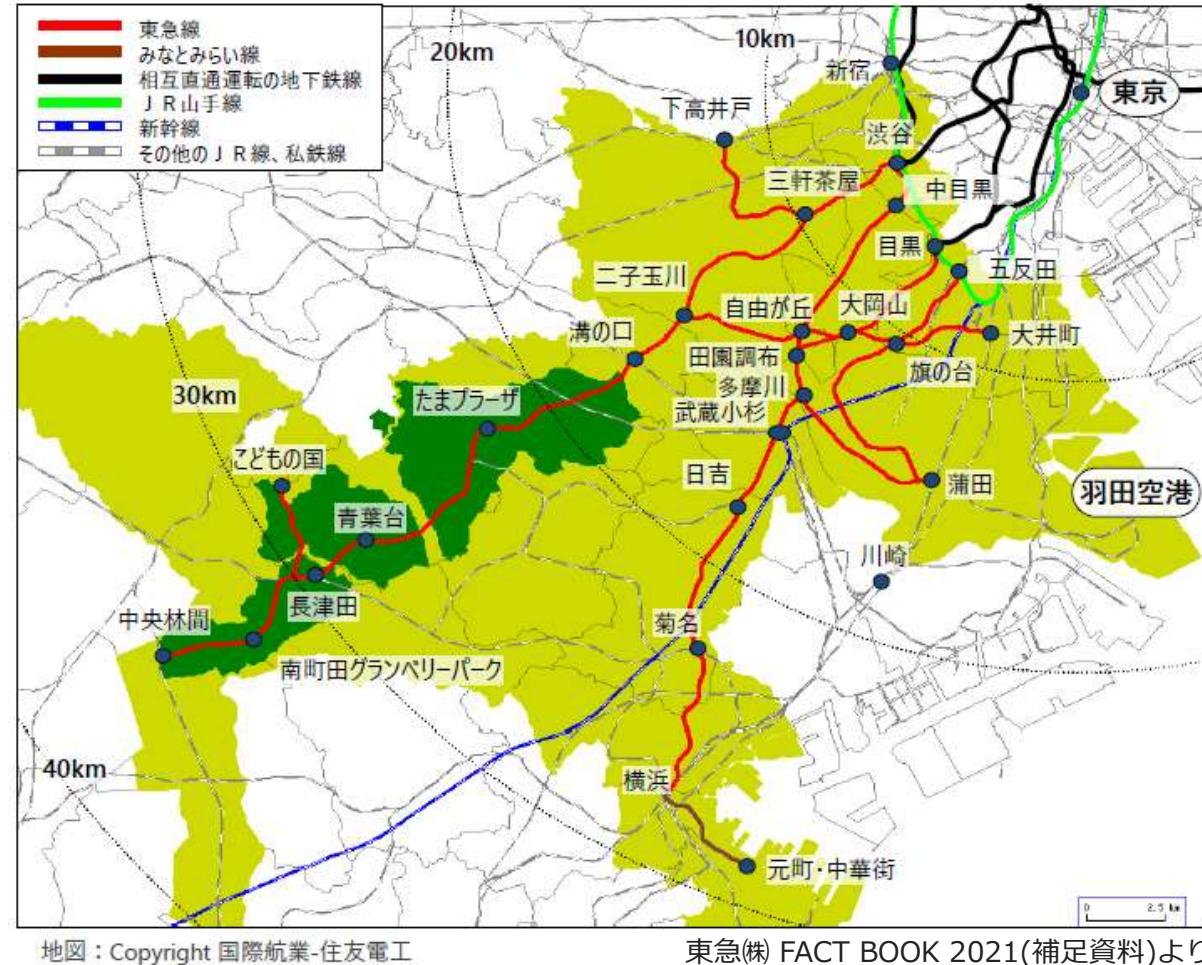
# 東急グループ 自己紹介

東急電鉄  
路線図



東急電鉄(株) ホームページ 路線図PDFより

# 東急線 沿線地域



東急グループは、1922年の「目黒蒲田電鉄株式会社」設立に始まり、沿線 550万人を超える方々の生活を支えています。

# 会社紹介



# 会社紹介

## 環境への取り組み

CO<sub>2</sub>排出量 2050年実質0を目指し、脱炭素と循環型社会への取り組みを推進していく。

### 脱炭素への取り組み

#### ■目標設定

2021年5月にサステナブル重要テーマ（マテリアリティ）を「低炭素・循環型社会」から「脱炭素・循環型社会」へと変更し、2050年脱炭素、RE100を目指す

CO<sub>2</sub>排出総量  
2050年 実質 0

- 省エネの促進と再生エネルギーの利用
  - 鉄道車両更新等による使用電力削減
  - 本社2ビル電力を再エネ100%に変更
  - 世田谷線・SDGsトレインにおける再エネ100%における運行

### 気候変動への適応

#### ■TCFDの賛同と実践

開示：<https://tokyu.disclosure.site/ja/183/>



#### ■適応策の実施

- 渋谷駅東口雨水貯留施設の整備
- 法面補強・浸水対策工事



### 事業による「環境と調和する社会」の実践と普及

#### ■南町田グランベリーパーク

国際的な環境認証制度LEEDの取得

駅舎部分：「LEED NC（新築部門）」ゴールド認証  
駅舎を含む開発エリア：「LEED ND（まちづくり部門）」ゴールド認証  
いずれも国内初



南町田グランベリーパーク駅



グランベリーパーク 公園につながる広場



大階段下の雨水貯留施設と  
高効率灌水設備の植栽帯



自然環境が有する機能を活用する  
グリーンインフラ

#### ■再エネ100%で運行するSDGsトレイン

国や自治体・企業・市民団体等と連携し  
SDGs達成に向けたメッセージを発信



東急(株) ホームページより

# 自己紹介



## 真城 源学（マシロ ゲンガク）

株式会社東急総合研究所（研究部主任研究員）

専門専攻分野: B C・地域レジリエンス

米国D R I I M B C P取得

米国D R I I 公式インストラクター

(東急グループ兼務)

- ・東急株式会社（交通インフラ事業部危機管理・事業継続シニアスペシャリスト）
- ・東急プロパティマネジメント株式会社（B C研究センター副センター長兼首席研究員）
- ・株式会社東急モールズデベロップメント（コーポレート本部総務部B C担当部長）

(大学講師・共同研究)

- ・筑波大学大学院リスク工学専攻非常勤講師
- ・お茶の水女子大学基幹研究院自然科学系生活科学部食物栄養学科共同研究

(外部団体組織の役員・委員)

- ・一般財団法人D R I ジャパン理事
- ・一般社団法人レジリエンス協会理事
- ・一般社団法人日本災害食学会理事（ほか）

# 事業内容・紹介

- i ) 東急ベル（運営：東急(株)）
- ii ) 東急プロパティマネジメント(株)

i)  
東急ベル  
運営：東急(株)



東急ベルでは、ハウスクリーニングや家事代行、「東急ストアネットスーパー」でお買い上げの商品のお届けなど、「家ナ力」を便利で快適にするサービスを提供しています。

東急線沿線にお住まいのお客さまのお困りごとをベルキャストが伺い、最適なサービスをご提案します。

東急(株) 会社案内 (e-BOOK) 「TOKYU CORPORATION 2021- 2022」より

ii)  
東急プロパティ  
マネジメント(株)



## 東急プロパティマネジメント

1961年設立。2021年4月より、  
東急プロパティマネジメント(株)へ商号変更。

新たな経営理念を定め、  
「快適で豊かな街を育む

不動産運営管理のプロフェショナル」というビジョンのもと、東急グループの総合的な不動産運営管理会社として様々な施設管理に携わり、街全体の価値を高め、それを維持・向上していく“ソフト”や“サービス”をトータルに提供していきます。

東急プロパティマネジメント(株) ホームページより

●ご清聴ありがとうございました●

# 参考

## ：東急ベル

# 東急沿線のマーケット

## 東急沿線のマーケット



※ 東京都区部、横浜市、川崎市各々の「全世帯平均消費支出」(総務省「2020年家計調査年報」)の  
速報値に沿線17市区各々の「世帯数」(総務省「住民基本台帳人口要覧」)を乗じて算出

**東急ベル**  
Tokyu Bell  
ホーム・コンビニエンスサービス

■ 東急線沿線地域（東急線の通る17市区と定義）

・面積 : 492Km<sup>2</sup>  
・人口 : 550万人（外国人含む）  
534万人（日本人のみ）  
ともに首都圏（1都3県）の15%  
(住民基本台帳 2020年1月1日現在)

・1人あたり課税所得 : 全国平均の1.5倍

・世帯年収1000万円以上 : 34万世帯  
首都圏1都3県の23%  
(平成30年（2018年）住宅・土地統計調査)

・沿線消費支出規模 : 推定8兆6,450億円 ※

■ 東急多摩田園都市

・面積 : 50Km<sup>2</sup> ・人口 : 63万人  
(2020年3月31日現在)

住んでみたい街ランキング 2021年

1位	恵比寿	11位	表参道
2位	目黒	12位	代官山
3位	吉祥寺	13位	豊洲
4位	自由が丘	14位	四ツ谷
5位	中目黒	15位	東京
6位	二子玉川	16位	飯田橋
7位	代々木上原	17位	麻布十番
8位	品川	18位	白金高輪
9位	広尾	19位	渋谷
10位	横浜	20位	田町

MAJOR7 マンショントレンド調査

2021年7月21日付IR資料 FACT BOOK 2021（補足資料）より抜粋

© Copyright TOKYU CORPORATION All Rights Reserved.

# 東急ベル 事業スキーム の全体像

## 東急ベル 事業スキームの全体像



### 商品のお届け

### サービスの提供

#### « EC・直販事業 »

顔の違うECショップの  
プラットフォームを一体的に運営



#### 御用聞き

信頼関係の強化  
顧客情報の収集  
新たなニーズの発見

#### « 家ナ力事業 »



ハウスクリーニング、家事代行など  
約80種類のサービス



#### « 配送事業 »

- ・東急ストア（ネットスーパー）
- ・東急ストア（当日お届けサービス）
- ・東急ストア（寿司弁当配達）
- ・東急百貨店（即配サービス）
- ・沿線学童施設へのおやつ配達
- ・ベネッセパレット  
(高齢者へのお食事配達)



#### 新規サービスの開発

CRM



\*東急グループの会員組織より送客

© Copyright TOKYU CORPORATION All Rights Reserved.

# 東急ベルの ベルキャスト とは

東急ベルのベルキャストとは

東急ベル Tokyu Bell  
ホーム・コンビニ エンスサービス

## すべての人に**笑顔**をもたらし 頼られる存在へ

お客様の家力でのお買い物や、  
快適な暮らしのためのお手伝いを  
させていただくのが、“ベルキャスト”と  
呼ばれる専門スタッフです。

東急ベルの窓口として  
**「常にお客様にとって身近な存在であること」**  
**「頼れる、頼られるパートナーになること」**  
を目指しています。



お客様とのコミュニケーションを大切に。

東急ベルの研修や教育をしっかり受けたベルキャストがお伺いします。

お客様の暮らしをより快適な環境に整えるため、大切にしているものはお客様とのコミュニケーションです。  
お困りごとなど、お気軽にご相談ください。

© Copyright TOKYU CORPORATION All Rights Reserved

# 「配送事業」

## 「配送事業」

東急線沿線22市区を中心とした  
エリアにてサービスを展開。



© Copyright TOKYU CORPORATION All Rights Reserved.

# これまでの 主なBC関連 の取組み

## これまでの主なBC関連の取り組み



### ・災害支援物資配布訓練(2016.2)

たまプラーザテラスでの国土交通省の訓練に民間として初の参加

### ・熊本地震からの学び(2016.7)

東急グループBC講演会に参加(鍵屋一先生)

BCPへの取り組みを本格化 → 緊急連絡網しか整備されていない状況からスタート

### ・東急ベルBC推進委員会(2017.3)

配送委託会社の全管理者を集め、東急ベルとしてBC推進に取り組む決意を表明

### ・東急ベル営業所 BC訓練(第1回：2017.4、第2回：2017.11、第3回：2018.9)

当日の全稼働ドライバーが参加し、安否確認の訓練(電話、メール)

### ・東急ベル5周年イベント(2017.12)

災害食セミナー(別府先生)、レスキューフーズの試食販売、東京大学RC77研究会ブース出展

### ・すすき野・荏子田・黒須田・虹が丘 地域防災フェスティバル(2018.2)

ブース出展、レスキューフーズの試食販売、パネル展示

### ・防災関連資格取得

現在、東急ベルでは防災士5名取得およびDRII(国際認定資格)1名取得

## 東急ベルにおけるBC全体像とスタートキット



### ■ 東急ベルが整備しているスタートキット



鶯沼オフィス  
スタートキット



営業所  
スタートキット



車載用  
スタートキット



東急ベル E C  
コンテインジエンシープラン

社屋内の被害状況確認  
対策本部の設置  
社員の安否確認  
本社への状況報告

社屋内の被害状況確認  
対策本部の設置  
社内外の稼働可能車両  
台数の把握(安否確認)

カラーラジオを使用しての  
情報収集の指示  
車両の取り扱い方法  
緊急連絡先一覧

E C サイトクローズの操作方法  
E C 障害発生時の連絡フローと体制図  
情報漏洩発生時の連絡フローと体制図

© Copyright TOKYU CORPORATION All Rights Reserved.

# 介護付き 有料老人ホーム への災害支援 (2019年10月12日発生)

介護付き有料老人ホームへの災害支援（2019年10月12日発生）



## 介護付き有料老人ホーム

10月12日(土) 台風19号による被害発生

17時30分

1階の事務所や厨房などが最高約1.8mまで  
浸水し、その後停電発生。

一部のご入居者は系列病院で受け入れ。

厨房が使用できないため、東急ベルが近隣  
の施設から食事を配達。



昼食便 10:45近隣施設にて荷受 ⇒ 11:30搬入

夕食便 16:45近隣施設にて荷受 ⇒ 16:30搬入

## 【東急ベルによる災害支援時系列】

10月15日(火) 20:15

東急グループの高齢者施設より給食運搬の相談  
が入る。まだ正式依頼ではなかったが、配送事  
業の責任者より現場管理者へ情報共有。正式に  
依頼があれば給食運搬を受ける旨の決定と、実  
務者レベルでスピーディーに進めるよう指示

10月16日(水) 12:20

午前よりやり取りが行われ、12:20の連絡にて  
東急ベルへ正式に依頼が入る見通しとなっ  
たため、現場管理者へ配送車両の調整を指示

10月16日(水) 13:30

施設側より正式に給食運搬の要請を受ける

10月16日(水) 14:30

現場管理者が依頼施設へ入り現地を確認

10月16日(水) 16:45

16日の夕方便より給食運搬を開始

© Copyright TOKYU CORPORATION All Rights Reserved.

# 災害支援の実践を応用した事例

## 災害支援の実践を応用した事例



### 有事

#### 介護付き有料老人ホーム

東急グループが運営受託している介護付有料老人ホームにて、職員の新型コロナウィルス陽性者が発生。

食堂の業務を5日間、急遽止めることになり、入居者への食事提供の代替手段として東急ベルへ相談有り。

東急ベルの提携サービスである「メディカルフードサービス」社と連携し、相談翌日の朝食からの食事提供を受けられる体制を急務で整え対応。

ヤマト便の日付指定でも朝食に間に合わなかつたため、ヤマト営業店よりラストワンマイル配達を自社で行い、間に合わせた。

### 平時

#### 介護付き有料老人ホーム

東急グループが運営している介護付有料老人ホームにて、改修工事のため6日間厨房を止めることになり、その間の食事提供の代替手段として東急ベルへ相談有り。

東急ベルの提携サービスである「メディカルフードサービス」社と配達を受託している「ベネッセパレット」社と連携し、工事期間の食事提供を実施。

事前に計画できたため、栄養バランス等も考慮した充実のメニューを揃えて提供することができた。

入居者にも好評をいただき、満足度をキーし厨房工事を終えることができた。

自社の「ラストワンマイル配達」に対する普段からのBCへの備えより  
有事・平時問わず柔軟に対応できる力を蓄え続けている

© Copyright TOKYU CORPORATION All Rights Reserved.

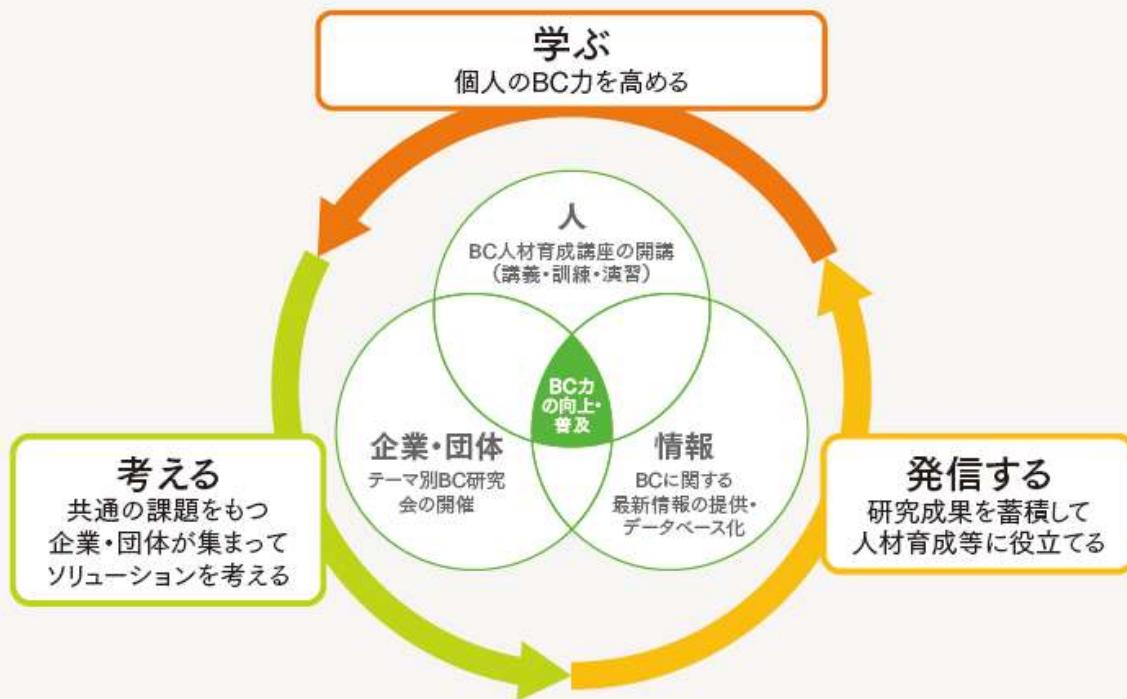
# 参考

：東急プロパティマネジメント(株)  
B C研究センター

# 東急プロパティ マネジメント(株)

## BC研究センター の活動

[講座] [研究会] [情報提供] の3つの柱を通じて、「人」「企業・団体」「情報」をスパイラルアップさせます。  
人・企業・まちがそれぞれのBC力を向上しながら、BCを通じてお互いがつながっていきます。



引用：東急プロパティマネジメント(株) ホームページより

 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

## BC研究センター 主な業務概要

### コンサルティング

SDGs視点からのアプローチを取り入れた、グループ各社BCPの策定からグループ統合のBCP/BCMを実践するためコンサルティングを行う。

### 研 究 会

地域継続・復旧の重要課題をテーマ別に分け、グループ関係者をはじめ、学識者、企業・団体、行政、地元住民等が組織・個人の垣根を越えたイノベーティブな研究を行い、その成果をグループに還元・実装させていく。

### 情 報 管 理

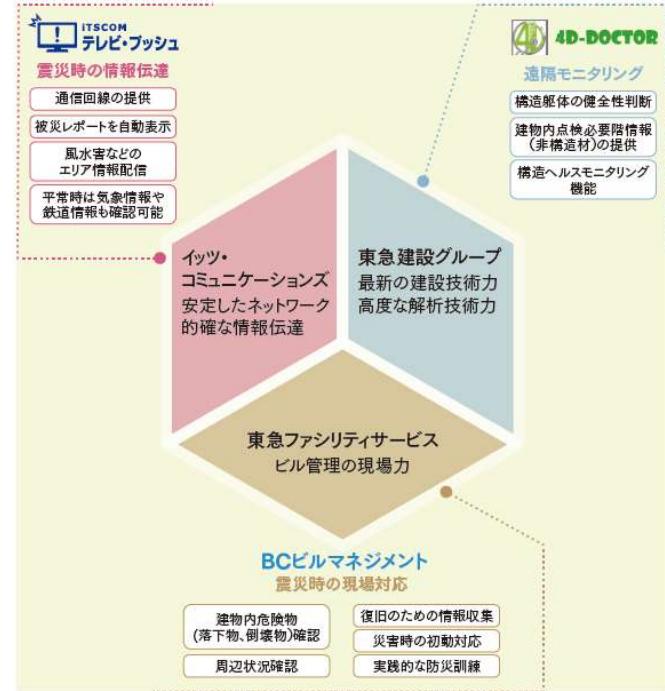
グループ連携・行政連携・地域連携に必要なバイタルレコードとして知的財産化し、またこれらを利活用し、論文作成投稿や講演活動等を通して対外的に情報発信する。

### 人 材 教 育 ・ 研 修

どのような困難な状況でも生き残れるレジリエントな人材を増やし、サステナブルな企業・まちづくりへとつなげていく。

建物利用者の  
安全・安心を  
確保する！

## 新たなソリューションサービス「Dr.BCプッシュ」



Dr.BC・プッシュのイメージ

構造見守りサービス  
4D-Doctor

防災・生活情報配信  
テレビ・プッシュ

BCビルマネジメント

Dr.BC・プッシュは、4D-Doctorと「テレビ・プッシュ」サービスをシステム的に連動させることにより、建物内外の情報を効率的に収集します。

そして、それらの情報をもとに東急プロパティマネジメントが、迅速に避難誘導などの現場対応を行います。人命の安全確保の向上に加え、入居するテナント・店舗・オフィスなどの事業継続に資するサポートができるサービスです。

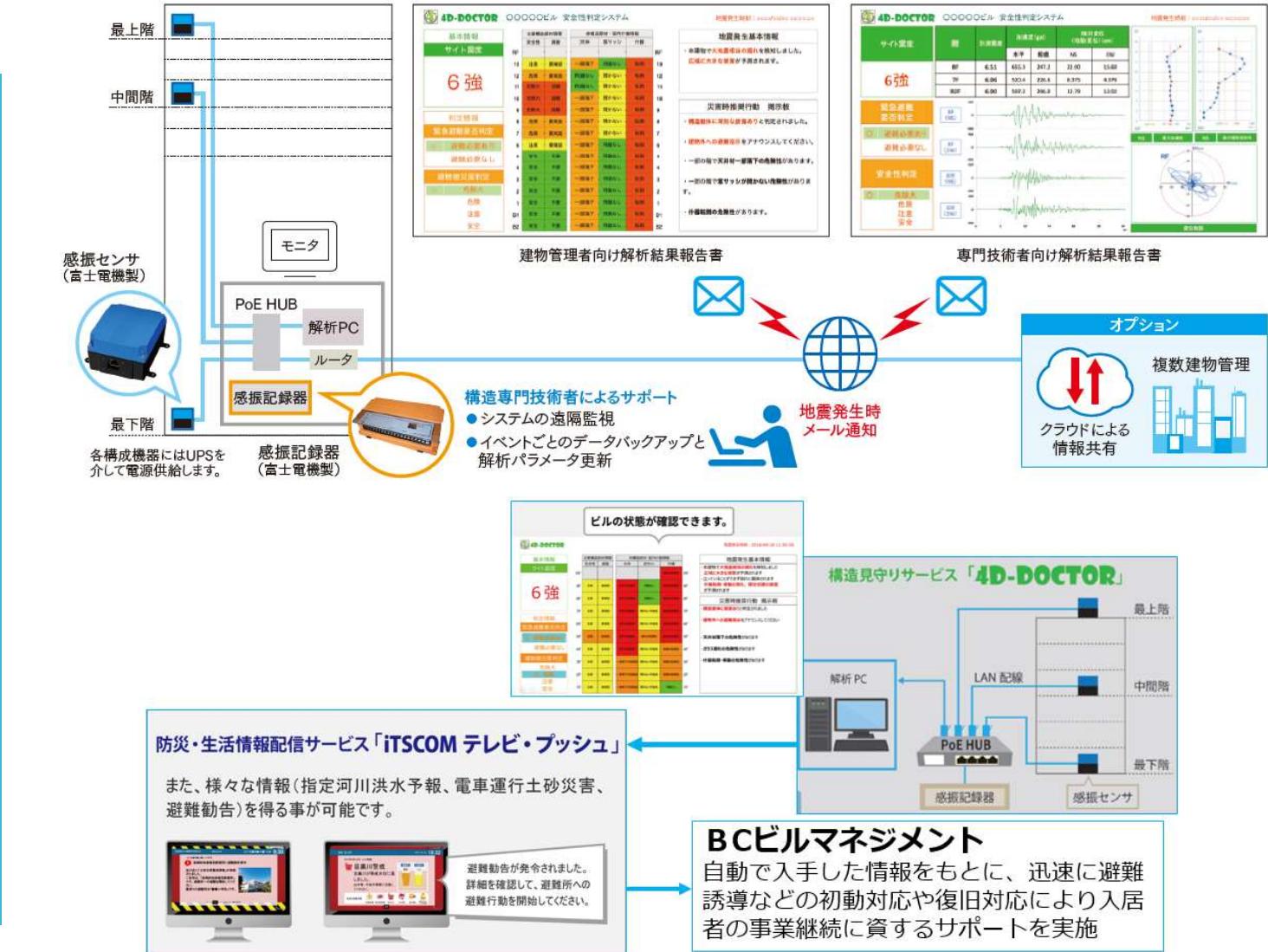
TOKYU GROUP BC FACT BOOKより

注) 東急ファシリティサービス(株)は、2021年4月1日より東急プロパティマネジメント(株)に商号変更いたしました。



 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

# 建物利用者の安全・安心を確保する！



 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

災害食で  
活力を得て、  
BCPを実行する!

## 災害食=元気に働き続けられる食事の導入



発災後に集められる救援物資は企業に届くものではないため、企業は自力で物資を調達して、BCP（事業継続計画）を実施しなくてはなりません。

これらのことから、1週間分の災害食を組み込んだ備蓄を導入することで、ライフラインが止まったなかでも働き続けるための環境を整えました。被災時において、生活インフラであるビルや施設の管理を継続するための取り組みです。

TOKYU GROUP BC FACT BOOKより

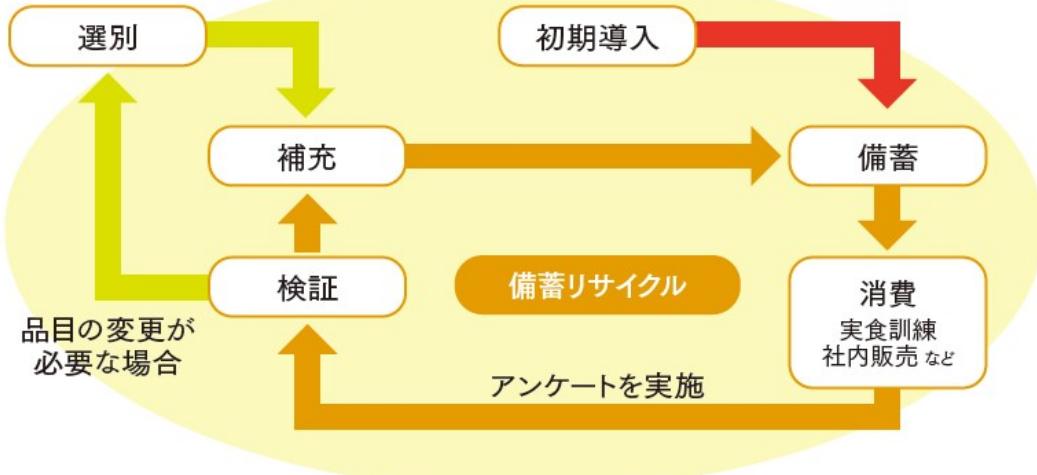
 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

災害食で  
活力を得て、  
BCPを実行する!

## 災害食マネジメントの実践



災害食マネジメントのイメージ



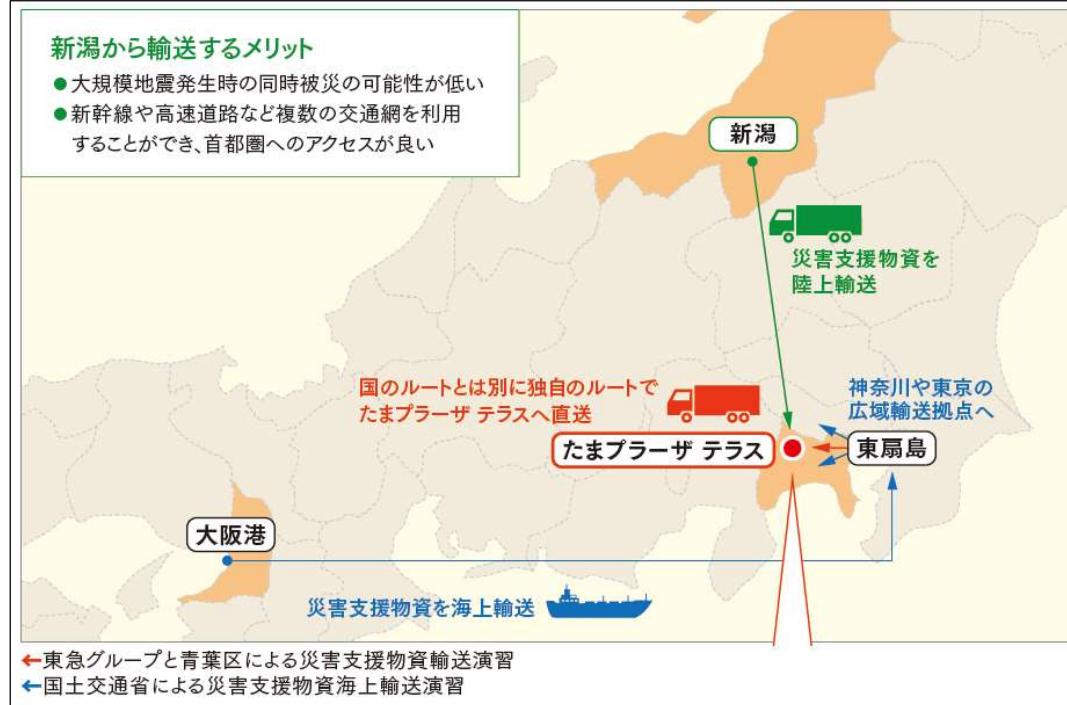
賞味期限が近づいた食料を廃棄するのではなく、実食訓練や社内販売を行うことで有事に関する啓発に活用しています。備蓄食料費を訓練・啓発のための経費と捉えることで、有用な支出に変えることができました。

実食訓練では役員をはじめ、BCPを実行する社員が定期的に災害時と同様の方法で災害食を食べています。そして、アンケートを実施して、「野菜が足りない」「女性にはカロリーが高すぎる」といった課題を抽出し検証することで、よりニーズに沿った災害食を補充しています。普段より災害食を食べて、その調理法や味に慣れておくこと、そして被災時の状況を想像しておくことは重要です。

TOKYU GROUP BC FACT BOOKより  
 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

地域と連携して、  
危機対応力を  
強める！

## 災害支援物資輸送演習



「災害支援物資輸送演習」は、国土交通省による首都直下地震を想定した「災害支援物資海上輸送演習」に参加するとともに、横浜市青葉区と連携して物資の代替輸送演習を実施したものです。

民間で初めて避難所へ支援物資を運び、引き渡すところまで検証しました。

TOKYU GROUP BC FACT BOOKより

 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

地域と連携して、  
危機対応力を  
強める！

## 災害支援物資輸送演習



「災害時に物資集配拠点から避難所までの物資到達が難しくなる問題に対し、商業施設や宅配サービス等の生活に密着した企業の資源やノウハウを活用して、災害支援物資を避難所まで運ぶ先進的な官民連携の検証」

TOKYU GROUP BC FACT BOOKより

 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

## BC人材育成講座

BCを推進する、  
レジリエントな  
人材を育成する!



「真のBCを知る。」



「被災生活体験。」



「人命救助訓練(搬送)。」



「東日本大震災被災地視察(気仙沼など)。」



「BCP策定プロセス演習。」

### <プログラムの流れ>

#### 東日本大震災の被災地を視察

被災地を訪れて体験談を傾聴し、「災害は必ずやって来る」ことを実感する。

#### 被災地を視察した受講者の声

- 自分の目で被災地を視察できたことは大変有意義だった。
- 仮設住宅、防潮堤、人口流出など、さまざまな問題により、復興が進んでいないことがわかった。
- 東日本大震災を体験された方々の話を、アリティをもって聞くことができた。「大災害は必ず来る」という当事者意識が芽生えた。



#### 「真のBCを知る(講義・演習)」

BCM(事業継続マネジメント)の専門家育成講座を通じて、BCを推進するための必要な知識を修得する。



#### 被災生活体験(1泊2日)

被災状況を設定し、その環境のもとで食事や宿泊、トイレなどを体験する。



#### さまざまな状況に応じた人命救助訓練

複数の訓練を通じて、人命救助に必要な知識や人材、資機材の必要性を知る。



#### 企業のBCを考える/ BCP策定プロセス演習/認定試験

各社のBCについて考え、図上でBCP(事業継続計画)を策定する。認定試験を受ける。

施設利用者を  
守るために、  
演習・訓練を  
重ねる！

## 東急グループ3社による合同演習



2018年2月、大型商業施設の管理を担う、東急プロパティマネジメント、東急セキュリティ、東急モールズデベロップメントの3社合同で「BC演習」（図上演習）を開催しました。

3社の経営層（役員・部長クラス）のほか、東京急行電鉄（当時）をはじめとする東急グループ各社、お互いさまBC連携協定締結先各社が参加して、災害時の初動対応訓練に取り組みました。

TOKYU GROUP BC FACT BOOKより

 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

施設利用者を  
守るために、  
演習・訓練を  
重ねる！

## セルリアンタワー 春季自衛消防訓練



東京都渋谷区にあるセルリアンタワーは、ホテル、オフィス、文化施設などが入る超高層ビルです。2018年5月、開業以来初めてとなるテナントも参加した大規模な「春季自衛消防訓練」を実施しました。

訓練は、ビル管理を担当する東急プロパティマネジメントが主催。テナント10社の計1,100名以上が、火災を想定し、階段などを使用して屋外の一時避難場所へ避難しました。

TOKYU GROUP BC FACT BOOKより

 TOKYU PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

以 上