

私たちが目指すものは…

Best Amenity

自然・環境・人  
すべてにやさしさと思いやりの  
Humanize Company



### 1.東葉ビル管理株式会社は、「低価格・高品質」の時代要請に挑戦いたします。

多様化・高度化する建物において、弊社は最良の建物環境衛生サービスをご提供させていただくことを目標として常に全社員一丸となって取り組んでおります。

多種多様な建物・テナント・ご入居者・ご利用者のニーズや社会環境の変化に対しては、柔軟に且つ適確・速やかに反応し、時代の変化に敏感に対応して参ります。

さらに、「低価格・高品質時代」に適合するように、社内体制の整備、品質の向上、コストの追求を精一杯努力する所存です。

### 2.東葉ビル管理株式会社は、「シルバー人材の活用」に積極的に取り組みます。

豊かな知識と経験をお持ちのシルバー人材の雇用を促進いたします。定年退職者等の積極的な活用や、高齢者の再雇用制度等により、働くことを通じて、生きがいや健康を維持できるよう、元気に働ける職場の提供に努めています。

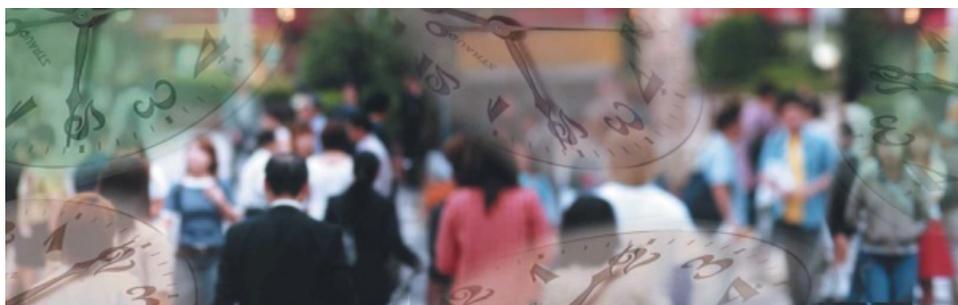
### 3.東葉ビル管理株式会社は、「24時間集中管理システム」で安全・安心をサポートいたします。

居住者・建物利用者の皆様が安全で快適な暮らしができるよう、緊急時の対応体制を完備しています。専門知識を持ったスタッフが速やかに対応させていただき「安全な暮らし」「安心な社会環境」をトータルにサポートいたします。

特に管理物件の緊急トラブル時には、365日24時間体制を敷いて、お客様のご迷惑を最小限にとどめる業務対応に取り組んでおりますが、さらに精進を重ねて参ります。

基本に対する純粋さ、高いものに対する限りない情熱で常にチャレンジし、お客様のご期待を裏切ることなく全力で取り組みます。

## 24時間集中管理システム



刻一刻と変化する社会に対応すべく、「24時間集中管理システム」で安全・安心をサポートいたします。

## 確かな品質と技術

- 建物オーナー様                      ビルオーナー様・管理会社様向けサービスのご案内
- 一般ユーザー様                      住まいの「困った!」は“あんしんネット24”で素早く解決!!



建物オーナー様向け  
サービスのご案内

一般ユーザー様向け  
**あんしんネット24**  
フリーダイヤル ナポレオン  
0120-760-889

お問い合わせ

## 東葉ビル管理株式会社

【本社】  
〒277-0843  
千葉県柏市明原1-11-12



TEL 04-7147-0808  
FAX 04-7146-2567  
E-mail : [info@toyo24.co.jp](mailto:info@toyo24.co.jp)

【東京支店】  
〒170-0005  
東京都豊島区南大塚2-39-7



TEL 03-5940-7340  
FAX 03-5940-7341  
E-mail : [toyo24@citrus.ocn.ne.jp](mailto:toyo24@citrus.ocn.ne.jp)

[WebPage印刷\(PDF\)](#)

## 会社概要 Company

平成28年2月1日現在

■ 社名	東葉ビル管理株式会社
■ 代表者	代表取締役 水口 和夫
■ 本社	〒277-0843 千葉県柏市明原1丁目11番12号 TEL : 04-7147-0808 FAX : 04-7146-2567 URL : <a href="http://www.toyo24.co.jp/">http://www.toyo24.co.jp/</a> e-mail : <a href="mailto:info@toyo24.co.jp">info@toyo24.co.jp</a> 
■ 東京支店	〒170-0005 東京都豊島区南大塚2-39-7 TEL : 03-5940-7340 FAX : 03-5940-7341 e-mail : <a href="mailto:toyo24@citrus.ocn.ne.jp">toyo24@citrus.ocn.ne.jp</a> 
■ 資本金	5,000万円
■ 設立	昭和60年1月24日
■ 従業員数	600名
■ 取引銀行	三菱東京UFJ銀行 柏中央支店 りそな銀行 柏支店 東日本銀行 柏支店 千葉銀行 柏西口支店
■ 許認可・登録	■ 建築物環境衛生総合管理業（登録番号/柏総第10-1号） ■ 建築物飲料水貯水槽清掃業（登録番号/柏貯第12-3号） ■ 医療関連サービスマーク認定（認定番号 G（2）1406122165） ■ 特定建設業(建築工事業・内装仕上工事業 千葉県知事許可(特-20)第40195号) ■ 特定建設業(管工事業 千葉県知事許可(特-25)第40195号) ■ 一般建設業(電気工事業 千葉県知事許可（一般-22）第40195号) ■ マンション管理業（国土交通大臣(3) 第030987号) ■ 警備業（認定番号 千葉県公安委員会 第44000594号） ■ 特定労働者派遣業（届出番号 特12-080052） ■ 宅地建物取引業（登録番号 千葉県知事（5）第12800号）
■ ISO認証	■ ISO9001:2008 JISQ9001:2008取得  ■ ISO14001:2004 JISQ14001:2004取得  ■ ISO/IEC27001:2013 JISQ27001:2014取得
■ 法定資格保有一覧	・ビルクリーニング技能士・清掃作業監督者・病院清掃受託責任者 ・建築物環境衛生管理技術者・空気環境測定実施者・貯水槽清掃作業監督者 ・電気主任技術者・電気工事士・危険物取扱者・建築施工管理技士 ・特殊建築物調査資格者・消防設備点検資格者・警備員指導教育責任者 ・マンション管理士・管理業務主任者・宅地建物取引主任者
■ 関連会社	・有限会社東葉産業 ・東葉警備保障株式会社
■ 所属団体	・全国・千葉県ビルメンテナンス協会 ・千葉県宅地建物取引業協会 ・千葉県警備業協会 ・柏商工会議所会員 ・柏法人会会員



建物オーナー様向け  
サービスのご案内



一般ユーザー様向け  
**あんしんネット24**  
フリーダイヤル ナンバー  
0120-760-889



お問い合わせ

### 東葉ビル管理株式会社

【本社】  
〒277-0843  
千葉県柏市明原1-11-12  
  
TEL 04-7147-0808  
FAX 04-7146-2567  
E-mail : [info@toyo24.co.jp](mailto:info@toyo24.co.jp)

【東京支店】  
〒170-0005  
東京都豊島区南大塚2-39-7  
  
TEL 03-5940-7340  
FAX 03-5940-7341  
E-mail : [toyo24@citrus.ocn.ne.jp](mailto:toyo24@citrus.ocn.ne.jp)

## 営業内容 Service

■ 清掃管理業務	日常清掃、定期清掃、ガラス清掃、カーペット清掃、照明器具清掃、外壁清掃、ブラインド清掃、他清掃全般
■ 設備保守管理業務	電気設備、冷暖房設備、消防・防火・防災設備、エレベータ、立体駐車場設備、各種設備点検保守及び日常・定期巡回点検、所轄官公庁への報告業務
■ 衛生環境管理業務	貯水槽清掃、害虫駆除、発生予防、空気環境測定
■ 空調工事	ダイキン代理店
■ 建築工事・管工事	大規模修繕・建築・リニューアル工事・管繕
■ マンション管理	分譲マンション・賃貸マンション
■ 宅地建物取引業	駐車場管理
■ 警備業	施設警備業務等
■ 特定労働者派遣業	清掃作業員、設備保守要員、軽作業要員等
■ 受付・案内業務	公共施設内の受付業務等
■ 電話交換業務	公共施設内の電話交換業務等
■ 環境・省エネ事業	LED、ソーラー発電
■ その他事業	ファシリティマネジメント、コンサルティング

## 主要取引先（アイウエオ順）

アクティオ株式会社、株式会社六吹コミュニティ、ALSOKビルサービス株式会社、安藤ハザマ興業株式会社  
株式会社MBM、柏市、柏環境テクノロジー株式会社、柏商工会議所、関東運輸局、キリンビール株式会社  
株式会社ケイミックス、財務省、株式会社サンケイビルマネジメント、株式会社三和、株式会社シービーエス  
清水総合開発株式会社、住友不動産建物サービス株式会社、セントラルスポーツ株式会社、総合警備保障株式会社  
大和ライフネクスト株式会社、大星ビル管理株式会社、大成有楽不動産株式会社、千葉県  
株式会社ティアーアンドティアー、医療法人財団松園会東葛クリニック病院、株式会社東急コミュニティー  
東京美装興業株式会社、医療法人社団弘人会中田病院、社会福祉法人流山あけぼの会、医療法人社団流山中央病院  
ニッカウヰスキー株式会社、公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団、日本生命保険相互会社  
株式会社長谷工コミュニティ、株式会社ハマジマ、東日本旅客鉄道株式会社、株式会社日立オートサービス  
日立造船株式会社、三井不動産住宅リース株式会社、三井不動産ビルマネジメント株式会社

## 法定資格保有

ビルクリーニング技能士（10） 清掃作業監督者（6） 病院清掃受託責任者（6）	建築物環境衛生管理技術者（15） 空気環境測定実施者（6） 貯水槽清掃作業監督者（7） 一級建築士（1）	電気主任技術者（5） 電気工事士（9） 危険物取扱者（8） 管工事施工管理技士（3）
特殊建築物調査資格者（3） 消防設備点検資格者（5） 警備員指導教育責任者（3）	マンション管理士（2） 管理業務主任者（3） 宅地建物取引主任者（3） ファシリティーマネージャー（1）	

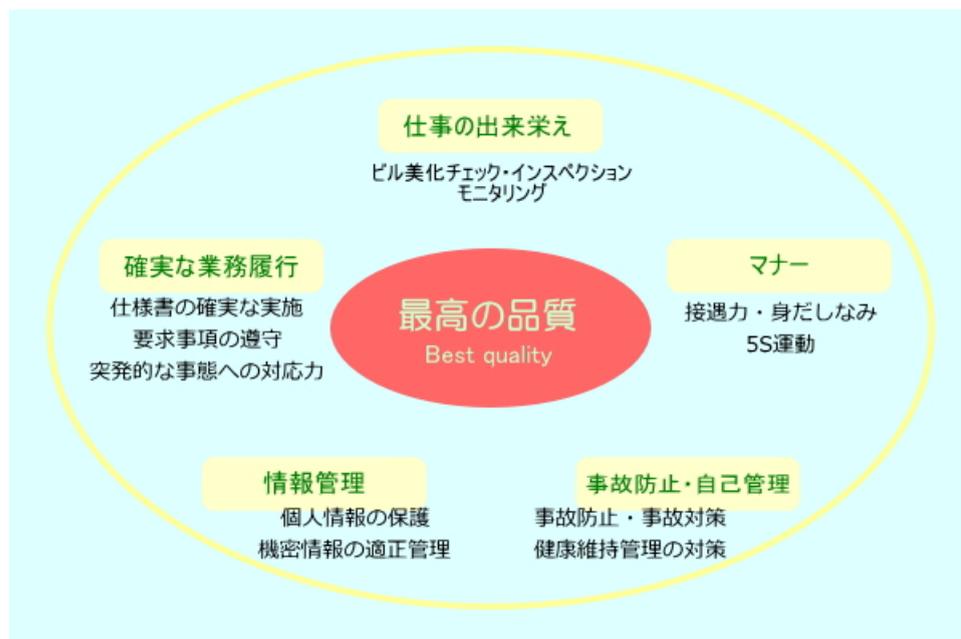
## 弊社の特徴 POINT

### I) 品質管理～品質の維持について

#### ■ 品質の維持

業務を行うに当たり、業務開始前までに各従業員が業務仕様書・業務要求水準書等の要求事項を十分に理解すると共に、各業務マニュアルに沿った業務が遂行できる技術力を取得致します。また、業務開始後は、必要に応じた各従業員の技術力を向上させる為、必要な現場研修を実施します。

#### 1.お客様に満足していただける品質の確保



#### 2.マネジメントのPDCAサイクルの確立と継続的な改善の仕組み

・弊社は、平成14年にISO9001の認証を取得して以来、PDCAマネジメントサイクルによる業務改善に取り組んでおります。多種多様な建物管理の経験からそのノウハウを活用して、お客様に満足して頂けるサービスの提供に努めています。

・ISO活動で鍛えられた、PDCAサイクルを活用した継続的業務改善を実施しており、その具体的方法として弊社は次の活動を基に業務改善を行って参ります。

- 1) 各種会議の開催
- 2) 会議の結果を基にした改善活動
- 3) セルフモニタリングの実施
- 4) 各種マニュアルの整備・改定

#### 【POINTS】

- ・会議を適宜開催し、情報の共有化や業務改善に取り組んでいます。
- ・各業務に対応した詳細なマニュアルを作成し、必要に応じ改定しています。
- ・インスペクションシートやセルフモニタリングシートを用いて、自らのチェックによる業務改善・品質の向上に取り組んでいます。
- ・管理物件のご利用者様に弊社スタッフが接することにより、定期的にセルフモニタリングを実施しています。



#### 東葉ビル管理株式会社

【本社】  
〒277-0843  
千葉県柏市明原1-11-12



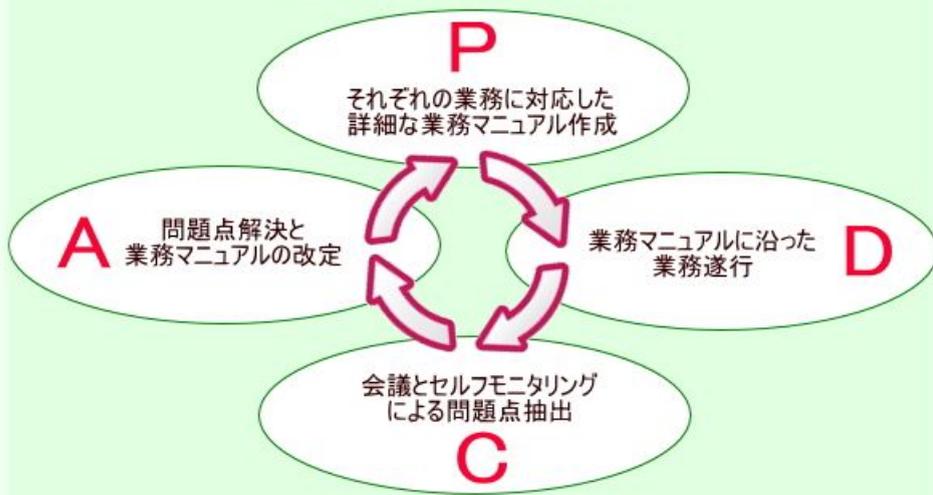
TEL 04-7147-0808  
FAX 04-7146-2567  
E-mail : [info@toyo24.co.jp](mailto:info@toyo24.co.jp)

【東京支店】  
〒170-0005  
東京都豊島区南大塚2-39-7



TEL 03-5940-7340  
FAX 03-5940-7341  
E-mail : [toyo24@citrus.ocn.ne.jp](mailto:toyo24@citrus.ocn.ne.jp)

## 継続的業務改善～PDCAサイクル



## II) 教育・研修の取り組み

### ■ 充実した社員教育システム

お客様に喜んで頂ける質の高いサービスを提供していくために、教育カリキュラムを策定し、計画に基づいた教育・研修を実施しています。

安定且つ一律の品質を提供し続けていくためには、充実した社員教育が不可欠

- ☆ 教育訓練マニュアルの作成
- ☆ 教育カリキュラムの体系化
- ☆ 教育の継続実施とフォロー



### 1.品質教育の継続的实施

従業員に対する教育内容は、技術の向上、品質の向上、利用者の満足度の向上を目的として、新人受入教育をはじめ定期的に実施しています。特にお客様サービスの原点でもある「接客・マナー教育」には重点的な取組を継続しています。

現場研修や社外講師を招いての研修も取り入れており、平成24年には新幹線清掃の現場見学を実施し、平成25年・26年には社外講師を招いて接客教育を行い従事者全員が受講しております。

現場研修ではISO品質活動に沿った、OJTを活用した実技教育、法定教育を実施しています。研修の有効性をその都度検証し、記録に残すことで次の計画に活用します。また、教育・研修内容は、社会情勢やお客様のニーズに合わせて、継続的に見直すことにより、お客様により一層喜ばれるサービスを提供できるよう、従業員全員がスキルの向上に努めています。

## 本社教育実施～品質教育



## 2.最適のおもてなしをするためのマナー教育

### 従業員のマナー教育 ～最高のおもてなしをするために

#### ①良好な人間関係の維持

- ・服装と身だしなみ⇒毎朝身だしなみチェック実施
- ・利用者との対応態度
- ・あいさつ、言葉遣い⇒毎朝接遇用語の復唱実施

#### ②電話での対応方法

- ・電話のかけ方・受け方
- ・電話対応マナー
- ・取次の仕方・伝言方法
- ・声・口調・話すスピード

#### ③職場の環境維持

整理・整頓・清潔・清掃・躰～明るい職場環境

#### ④所属長・教育責任者による巡回時の実地研修、指導

# 5S

- 整理
- 整頓
- 清潔
- 清掃
- 躰

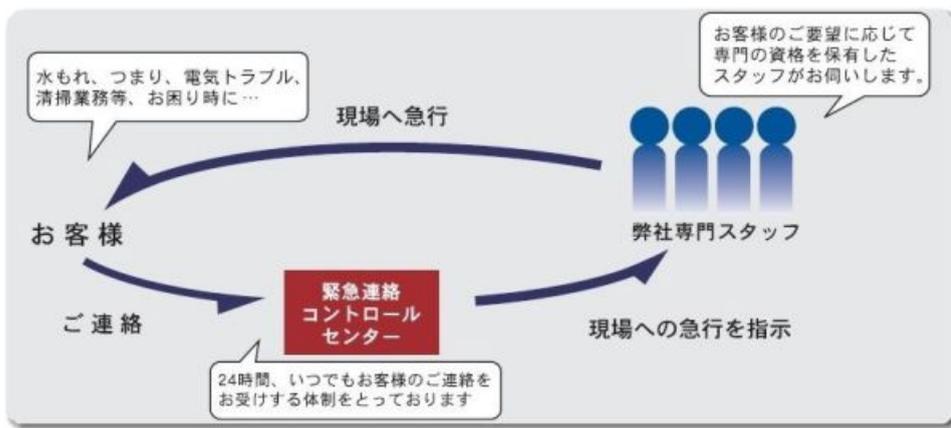
## Ⅲ) 安心の24時間集中管理システム

弊社では24時間×365日の緊急対応業務「あんしんネット24」を構築しています。

「あんしんネット24」は大手不動産会社、大手警備会社の協力会社としても実績があり、24時間緊急出動態勢を敷いております。

刻一刻と変化する社会に対応すべく、『24時間集中管理システム』で安心・安全をサポートします。

- ・365日24時間体制でコールセンターがトラブルにいつでも応答いたします。
- ・専門知識をもったスタッフが皆様に対応させていただきます。
- ・「安心の社会環境」「安全な暮らし」をトータルにサポートいたします。



[「あんしんネット24」はコチラ⇒](#)

## IV) 情報セキュリティ

### ■ 情報管理に対する考え方

お客様の信頼を保持し、競争力を維持していくためには、情報資産に対して適切なセキュリティ対策を実施する必要があります。弊社は2013年にISO/IEC27001を取得し、「情報セキュリティ基本方針」に基づいた活動を実施しています。

全従業員が質の高い、画一化したサービスを提供すると共に、苦情やトラブルの発生を未然に防ぐことを目的とし、組織内の情報を適切な管理体制のもとで共有化しています。また、JIS Q 27001：2014、「個人情報保護法」等の法令を遵守し、ISO/IEC27001に基づいた情報管理対策を講じております。



本社教育：ISO/IEC27001情報セキュリティ取得教育

【具体的取組】

- ・情報取扱ルール・PC運用ルール等の情報セキュリティルールの作成・遵守
- ・ウイルス対策ソフト導入等による電子媒体情報のスパイ攻撃からの保護
- ・入退室管理や鍵・カード持ち出し管理の厳格な運行

[プライバシーポリシーはコチラ⇒](#)

## V) 信頼と実績に基づく業務遂行・提案力

### ■ 大手ビルメンテナンス会社との業務委託実績

三井不動産グループをはじめとする大手ビル管理会社との長い間の取引実績があります。その経験から、大手ビル管理会社の管理手法を学び吸収し、弊社業務管理システムとして取り入れて参りました。その結果、現在の弊社品質管理システムによって大手ビル管理会社にも劣らないサービスを提供しております。

### ■ 優れた提案能力

平成23年において柏商工会議所会館の空調設備更新工事に係る市内業者（約60社）によるプロポーザル方式によるコンペティションが執行され、その中から弊社提案が採択されました。現行に比べ高い省エネ率を可能にしたシステムの導入等により国土交通省からの補助金（約3000万円）を得、施主の費用負担を軽減するなど弊社の優れた提案能力が認められました。国土交通省補助事業におきましては、他の物件においても提案並びに施工実績を持っております。

### ■ 経費削減化

建物本体及び設備機器等に不具合が生じた際に、弊社スタッフの技術力をアップさせることで極力内製化するよう努めております。その結果、代表的な弊社管理物件において、約100万円程度（弊社積算）のお客様コストの削減を実現した実績があります。

## VI) 地域貢献・社会貢献活動

### ■ クリーン活動

地元ビルメンテナンス企業として過去には柏ふるさと公園等の清掃ボランティアを、現在は福祉施設の清掃等を毎年実施しております。

### ■ 協賛

各種コンサート・講演会・研修会等の文化活動・芸術活動や、桜まつり・柏まつり・手賀沼花火大会等地元開催行事には積極的に協賛しております。  
サッカー協会、水泳協会にも参画し、「We Love Kashiwa」への協賛や東日本大震災への寄付等社会貢献にも取り組んでおります。



# We Love Kashiwa



## 業務内容 SERVICE

### 清掃管理業務

#### 「建物の清掃業務全般」

日常清掃、定期清掃、ガラス清掃、カーペット清掃、照明器具清掃、外壁清掃  
ブラインド清掃、廃棄物収集管理、他清掃全般



### 設備保守管理業務



#### 「建物の設備を安全に保ちます」

電気設備、冷暖房設備、消防・防火・防災設備、エレベータ、  
立体駐車場設備、各種設備点検保守及び日常・定期巡回点検、  
所轄官公庁への報告業務、各種メーター検針（請求代行）業務

### 衛生環境管理業務

#### 「安心・快適な環境を・・・」

貯水槽清掃、害虫駆除、発生予防、空気環境測定



### 空調工事



#### 「快適な空間をご提供します」

空調機設置、リニューアル、メンテナンスまで、空調機器のことはお任せください。

【[ダイキン工業株式会社](#)代理店】



建物オーナー様向け  
サービスのご案内



一般ユーザー様向け  
**あんしんネット24**  
フリーダイヤル ナローダイヤル  
0120-760-889



お問い合わせ

#### 東葉ビル管理株式会社

【本社】  
〒277-0843  
千葉県柏市明原1-11-12



TEL 04-7147-0808  
FAX 04-7146-2567  
E-mail : [info@toyo24.co.jp](mailto:info@toyo24.co.jp)

【東京支店】  
〒170-0005  
東京都豊島区南大塚2-39-7



TEL 03-5940-7340  
FAX 03-5940-7341  
E-mail : [toyo24@citrus.ocn.ne.jp](mailto:toyo24@citrus.ocn.ne.jp)

## マンション管理

---



**「分譲マンションの快適・豊かな生活をお手伝いいたします。」**

- ・事務管理業務（基幹事務、基幹事務以外）
- ・管理員業務
- ・清掃業務
- ・建物設備管理業務

## 警備業

---



**「確かな安心と安全をご提供いたします」**

日々、教育・訓練された警備員が、皆様の安心と安全をご提供いたします。

## 受付・案内業務

---



**「さわやかな笑顔で、皆様をお迎えいたします」**

建物をご利用の皆様に、迅速に適確にご対応し、適確にご案内いたします。

## あんしんネット24

ビルメンテナンス業専業の経験と実績をベースに、建物に関するあらゆるトラブルに24時間365日対応で、「安心」と「快適」をご提供いたします！

### こんなことに困ったら！

住まいのスマイル  
24時間、365日対応！  
受付専用ダイヤル **0120-760-889**  
ナオロー ハヤク

- 断水トラブル 水が出ない、水の出が悪い！
- 漏水トラブル 天井から水が漏れている！階下に水が漏れている！
- トイレのトラブル トイレが詰まって水が流れない！水が溢れてしまった！
- 排水トラブル 排水しない！排水が悪い！
- 鍵のトラブル 鍵が開かない！オートロックの調子が悪い！
- ガラスのトラブル ガラスにヒビ・割れ！
- 照明のトラブル 共用通路・玄関・廊下の照明が切れて暗い！
- エアコンのトラブル エアコンの効きが悪い！エアコンが動かない！
- ガス器具トラブル お湯が出ない！お湯の出が悪い・ぬるい！
- その他のトラブル インターホン、水道パッキン、建具、網戸の不具合等

あらゆる建物設備等のトラブルに全力で対応いたします！

### マンションオーナー様・管理会社様向けサービス



#### 「お得なパックシステム」

- ①建物設備保守管理+「あんしんネット24」
- ②建物設備保守管理+清掃管理+「あんしんネット24」

建物丸ごとメンテナンス。しかも入居者からの設備等トラブルには「あんしんネット24」で対応いたします！  
マンションオーナー様・管理会社様のあらゆるご要望に対応させていただきます。お気軽にご相談・ご連絡ください！

#### 東葉ビル管理株式会社

【本社】  
〒277-0843  
千葉県柏市明原1-11-12



TEL 04-7147-0808  
FAX 04-7146-2567  
E-mail : [info@toyo24.co.jp](mailto:info@toyo24.co.jp)

【東京支店】  
〒170-0005  
東京都豊島区南大塚2-39-7



TEL 03-5940-7340  
FAX 03-5940-7341  
E-mail : [toyo24@citrus.ocn.ne.jp](mailto:toyo24@citrus.ocn.ne.jp)