

東京都

Your Life First
 題字人
 趙其雄 先生

出刊日期：107年6月29日
 電話：02-2393-3766
 傳真：02-2393-3778
 客服專線：0800-231-965
 地址：台北市忠孝東路一段55號3樓
 網站：www.tokyonet.com.tw

至誠之心，才是大智

吉田董事長的話

6月18日大阪發生了規模6.1的強震，日本管制中心當下立即以視訊會議確認現場狀況，首要工作是員工安危；第二個是員工的家屬；第三個是現場人員；第四個是現場有無災損，值得慶幸的是員工安全無恙，現場雖有少數輕微破壞或損毀，所幸無重大災害。

日常的準備是很重要，若突然發生災害，沒有SOP或是事先準備，突然發生事故就無法應變，日本總公司管制中心早上提交前晚問題事件，一單一案記錄，對於客訴回應，問題尚小時即需解決，否則變大，猶如千里之堤，毀於蟻穴。而設備年久一定會損毀，但何時故障無人可以預知，所以我們要有危機的管制，支店及部門常收到住戶的問題，必需共同解決，提高客訴敏感度，立即處理；遇到較為簡單的事件，也要提供資淺同仁機會教育。

對於業主文件調查，應親由該部門部長訪談，保持良好互動，業主與公司是平等的地位，業主付費，公司應提供滿足業主需求的服務；而對於業務部門應以合理利潤為原則，親自參與加價協商會議，有好的品質才能爭取好的價格，好的價格則有好的利潤回饋員工，容易走的路通常都是下坡路，上坡的路雖然難走卻永遠通往高處。

對業主最重要還是平常的互動，人與人互動都是良性的表現，當溝通不良時，一定是有問題產生，唯有秉持至誠之心互動與溝通，才能打動別人。



東京都保全 連續7年！ 榮登2018《天下雜誌》兩千大企業排行榜！

2018年天下雜誌評定2017年度2000大排行榜調查結果出爐，東京都保全公司連續7年榮登服務業650大排行之榜單，本次評定居第391名，同時也為保全業類別的第3名，營收成長率達6.04%，成長率列於服務業總排名第251名，東京都物業管理機構同時也是保全業入圍名單中，唯一一家綜合物業管理公司。 經營企劃部 陳嫻玟



東京都物業管理機構

進駐服務「臺北南山廣場」

經營企劃部 陳嫻玟

107年4月1日東京都物業管理機構進駐「臺北南山廣場」，南山廣場坐落於臺北信義區最精華的商辦地段，樓高四十八層，樓地板面積60340坪，為臺北市第二高摩天大樓，僅次於臺北101大樓，具有無可取代地標性。整體建築外觀似雙手合掌之造型，從傳遞幸福的角度，還原最真摯的尊重與祝福，寄予「為臺灣祈福」之意涵。

東京都物業管理機構將由營業推進部負責南山廣場安全服務管理、清潔服務及機電維護三大核心服務，將帶給南山廣場頂級專業的物業管理整合服務體驗。



▼近七年調查結果排名

封面、資料來源：天下雜誌雙週刊647期(2018.5.9發行)

排名(服務業-保全)							公司名稱
2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	
117	121	117	119	116	119	115	中興保全
205	203	185	202	194	194	188	台灣新光保全
479	443	438	442	415	416	391	東京都保全
508	499	497	508	513	504	482	誼光保全
-	-	-	432	615	616	597	中鋼保全

107年度董事會暨股東常會

經營企劃部 楊鳳雲 副科長

本公司107年度董事會及股東常會於107年4月18日上午，假臺北總公司會議室召開，由吉田裕幸董事長主持，NIHON HOUSING 株式會社小佐野會長也親自與會。

董事會及股東常會由林錫勳總經理提報106年度經營環境、財務決算狀況，以及107年度重要工作計劃及營運計劃，106年度財務決算表冊亦獲得出席股東追認。本屆原董事橫川武範請辭，於本次會議提請選認由法人股東NIHON HOUSING指派奧田實擔任董事，任期至108年5月1日止，亦於會中順利通過決議。

吉田董事長於會中感謝大家這一年來的辛苦付出，公司營利才有所成長；亦提及東京都公司在107年邁入第24年，日本NIHON HOUSING也在今年12月邁入60周年，企業長期經營之道應莫忘「一本初衷」。

小佐野會長於會中表示，其近年參與東京都董事會暨股東常會，公司所面臨「撤哨」的問題。那麼大家知道「有效的管理」是什麼嗎？以清潔服務而言，乾淨的地方不重覆清理，髒亂之處應優先處理，以自動自發的態度清理環境。不僅清潔服務如此，保全、機電亦應秉持同樣的模式，無論是現場主管或管服科同仁，在巡邏案場皆應主動發掘服務品質不佳之處，進而改善，猶如居家清潔一般。另一方面，假如有15,000戶的撤哨，至少應透過有效管理止住5,000戶之撤哨，以避免大量進哨、大量撤哨，造成的時間與經營成本之浪費，最後如何降低大量撤哨，則在於品質的提升，服務品質的不穩，撤哨的問題將一直存在，因此務必落實人員的教育訓練。本年度董事會暨股東常會均順利於預定時間內召開完畢。



107年度全台業主聯誼活動系列報導

經營企劃部 陳婉玟



東京都物業管理機構6/5(二)下午在台大醫院會議中心R402AB室,舉辦總公司本年度業主聯誼活動「高齡化社會の住宅規劃新思維」,分別從台灣老屋健檢及相關補助、社區修繕隨選平台APP、日本住宅通用設計之實際應用與台灣社區及居家通用設計方案等社區關注的大小事件切入,活動參與人數踴躍,會場幾乎無虛席。

開場時林錫勳總經理就近期台灣正式邁入高齡社會,因應當前高齡化社會的來臨,智慧環境科技的發展,將提供高齡者居家及社區生活廣範的應用,創新服務以滿足高齡者的需求,並在高齡長照任務中,承擔應必要的社會責任。

老屋健檢 居家安全有保障

內政部營建署陳志銘課長,宣導老舊及危險建築物安全盤點作業、加速危險老舊建築物重建相關措施,經過建照快節,同時就定性與定量兩大基礎進行耐震評估後,快速補強建築物排除軟弱層,降低建築物因地震來襲瞬間坍塌之風險,並全力推動危險及老舊建築物安全盤點作業、加速重建與都市更新等相關措施,積極協助民眾瞭解居家安全及改善居住品質,使居住安全獲得保障。

共享經濟 社區修繕隨選服務平台APP再進化

東昇國際管理顧問公司(營推中心)與經濟部「工業技術研究院」共同開發之專業「家戶」及「大樓公共區域」之水電/機電修繕媒合平台,會中由東京都物業管理機構營推中心程欣恬副科長介紹,提供「簡易修繕」及需到府現勘、報價之「客製修繕」服務(包含結構、水電、土木、防水等類型)。透過簡易的線上服務申請,讓客戶能在最短的時間內,媒合可提供服務之師傅或工班,快速到府解決惱人的修繕問題。

貼心長者 台灣松下打造全新高齡宅

台灣松下營造營業部張聖昌副課長,以PanaHome的六大貼心—「容易理解操作的貼心設計」、「容易理解標示的貼心設計」、「動作輕鬆的貼心設計」、「對空間移動的貼心設計」、「對安全與安心的貼心設計」以及「對使用環境的貼心設計」的設計原則探討針對高齡長者的居家細部設計,松下營造建構優質生活環境,台灣快速高齡化已是進行式,讓長輩能有尊嚴的獨立、自主生活,是高齡社會在宅老化的目標之一。

社區節能減碳暨
設備替代人力座談會 台中篇

台中事業部 陳弘美

台中事業部業主聯誼會於5月25日假台中事業部會議室舉行,本次活動為『社區節能減碳暨用設備替代人力專題座談』,特地邀請荒野保護協會專案講師胡淑嫻講師、磐石寬頻聯網廖聰學總經理兩位貴賓蒞臨授課,課程強調貼近生活,內容生動活潑。

本次座談會各社區委員們參與踴躍,舜元建設、喬立月河委員們的蒞臨,也讓本次聯誼會更加蓬華生輝,感謝胡資深副總細心指導及協助會場佈置、迎賓帶客、餐點招待、會場整理,讓本次座談會順利圓滿結束,期許下次座談為公司創造更佳服務口碑。



台中業主聯誼會現場實況

安心住好宅座談會 高雄篇

高雄事業部 朱詩婷 科長

高雄事業部於5月4日(五),假高雄亞洲商務中心14樓會議室舉辦「安心住好宅座談會」,本次座談會由高雄事業部謝忠達副理擔任主持人,很榮幸與工研院合作並邀請荒野保護協會專案講師黃其君老師及安博森公司總經理徐權邁先生,當天議題和內容帶來豐富且專業的知識,期待每位與會嘉賓們能安心住好宅,以實際的行動加入節能減碳的行列。

本活動主要邀請對象為社區管理委員會、相關協力廠商,參加人員共40位出席,當天講師專業內容豐富,針對社區綠化及綠屋頂補助相關法規、植栽、防水...等專業知識予以說明,讓來賓們瞭解,活動在專家們逐一回覆來賓豐富的提問後圓滿完成。



主辦單位東京都總公司代表魏雅蘭資深協理

座談專家荒野保護協會專案講師黃其君老師

【高齡化社會の住宅規劃新思維】議題

台灣老屋健檢及相關補助介紹
內政部營建署 管理組 陳志銘課長

社區修繕隨選平台APP分享
東京都物業管理機構 營推中心 程欣恬副科長

日本住宅通用設計之實際應用
台灣松下營造股份有限公司 營業部 張聖昌副課長

台灣社區及居家通用設計方案
安博森福祉股份有限公司 徐權邁總經理



▲林錫勳總經理為活動進行開場

在宅安養 讓家成為最安全的地方

安博森福祉徐權邁總經理,促進療養者自立生活,降低照護負擔,確保環境安全並推廣在地安養為最理想的生活方式,讓所有療養者都能在自己熟悉的環境得到有尊嚴又妥善的照顧,致力於提供輔具、無障礙設施與住宅改修等整合型居家服務,為每個家庭打造舒適、安全的全齡通用住宅,友善的居住環境,不僅幫助療養者維持自理能力,更可以減少照護人員的負擔。



最後的Q&A時間有多名參與者踴躍提問,總公司業主聯誼會活動於下午5點圓滿結束。

107年第一梯次現場績優員工旅遊

經營企劃部 陳焮玟

東京都公司於106年5月9~10日二天，辦理106年上半年度績優員工旅遊活動。行程安排如下：

第一天：台北/嘉義~外傘頂洲生態之旅~老楊方塊酥~嘉義

參與本次活動的同仁在總公司集合後，隨即搭乘遊覽車前往高鐵台中站，與桃園以南的同仁會合，共同驅車前往嘉義二日遊，沿途雖陰雨不斷，但出遊的好心情絲毫不受影響，一下車雖不至於艷陽高照，但雨過天晴的好天氣，更是讓人心曠神怡。

第一個行程「外傘頂洲生態之旅」，外傘頂洲是台灣沿海最大的沙洲，但受到波浪、沿岸海流及東北季風影響，每年平均會往西南方向漂移60至70公尺，還得到「移動的國土」稱號！早期外傘頂洲曾有超過千名住戶，但現在成了「忽隱忽滅」的沙洲，僅剩一棟刻意搭建的竹篙厝，重現採蚵漁民在沙洲躲避風雨的模樣。腳踏在柔軟的沙灘，環視周邊大海，給人平靜的感受。大家體驗耙文蛤、追逐角眼沙蟹(沙馬仔)、觀賞沙丘。或許外傘頂洲可能在未來幾年會消失，這片漂流的國土成為大家的回憶。



當日晚間全體同仁在飯店享用美味的晚餐後，由研發部所策畫的晚會活動「野蠻遊戲」正式開始！為了讓所有參與遊戲的「探險家們」能認識彼此，現場以抽籤的方式來決定探險家們的隊友，每回合遊戲獲勝的隊伍能夠以骰子擲點來決定得分，分數累計最多的隊伍就是贏家！各個遊戲考驗的不只是團員之間的默契、體力、腦力，最重要的是運氣！整場晚會活動隊伍互相激烈廝殺之外，每回合競賽也是笑聲、加油呼喊聲接連不斷，最後由事業六部許嘉望副科所帶領的團隊榮獲第一名！



第二天：嘉義~太平雲梯~古坑綠色隧道~福祿壽酒廠~快樂賦歸

第二天抵達太平雲梯，太平雲梯長度281公尺、海拔約1000公尺為全台最長、海拔最高之景觀吊橋，吊橋從梅山太平村望風台橫跨三原彩虹瀑布通往龜山，能俯瞰嘉義風光及雲海，知名梅山36彎美景盡收眼底，遠眺嘉南平原，美麗的景致一覽無遺。中午用膳完畢後，經過了古坑綠色隧道，隧道兩側種植五十年歷史的芒果樹，綠蔭蔽天形成美麗的綠色隧道。最後來到福祿壽觀光酒廠，該酒廠為保留台灣製酒文化，於96年設立「福祿壽酒博物館」。讓遊客了解製酒過程，館內重現百年米酒蒸餾法之製酒設備，最後同仁們體驗製作紹興酒蛋，簡單好上手，在家也能輕鬆DIY。感謝職福會的安排，兩日行程玩得十分盡興，不僅調劑了平日繁忙的身心，也拉近了同仁之間的距離，更讓在場每個人留下一個很美好的回憶。



全體同仁在古坑美麗的綠色隧道留影

1

北區基礎班第一名心得

歐洲學苑 顧欣雲主任

感謝公司擁有豐富的資源以及長官跟前輩們細心指導，讓我學到處理事情的應對方式及事務管理的專業知識，這一路走來艱難辛苦，也面對很多從未碰過的難題，甚至懷疑自己的能力是不是無法勝任，特別謝謝長官、前輩的鼓勵以及委員、住戶的贊同，讓我感到溫暖。

很開心能參加基礎班培訓課程，經過這幾天講師細心解說及案例分享與自己的實務經驗結合，讓我加深印象也增加自信心，現在知道困難的路雖然不好走，但卻是最讓人成長且收穫豐富的，感謝公司提供學習平台，無論是培訓課程或是部門的現場主管會議，尤其前輩們分享寶貴實務經驗及各方面資訊交流，透過這些交流記取前輩的實務經驗提升職能，回到社區執行業務時，運用前輩的經驗及所學到的專業替社區服務，提升自我的價值同時累積更多經驗。

1

南區基礎班第一名心得

國家音樂廳大廈 林哲旭主任

很高興有機會參加公司舉辦107年度南區「基礎班」教育訓練課程，感覺受益良多，也讓我們這些新進的總幹事們，在面對未來的工作挑戰，透過教育訓練，更能得心應手，事半功倍。

雖然大廈的事務繁雜，透過專業的教育訓練，間接汲取別人的經驗，讓我們可以少走許多冤枉路，也可以避免許多不必要的麻煩。總幹事的工作本身就是個服務性質的工作，有句話說得好「人生以服務為目的」，珍惜每次為大家服務的機會，因為幫住戶解決問題，其實也蠻有成就感的。

最後，我想用八個字跟大家共勉，那就是「人情練達、律令嫻熟」，「人情練達」，可以使大家在工作環境相處融洽；「律令嫻熟」，不但可以幫助委員會順利推展各項工作事務，進而展現我們的專業形象，另外遇到法律爭端或是糾紛時，更可以用來保護自己，所以相信大家只要能確實做到這八個字，相信以後不管到任何案場，都能夠如魚得水，游刃有餘。

企業標語

現場第一·顧客第一·行動第一

東京「社區修繕隨平台APP」6月份正式上線! 營推中心 程欣恬 副科長

本款APP為東京都與「工業技術研究院」共同研發,透過線上媒合機制及推播功能,由東京都協力廠商提供家戶端、公共區域快速便利之修繕服務,可謂修繕版之Uber。服務內容除了水龍頭、燈泡等簡易水電修繕;更能配合住戶及總幹事需求進行現勘評估,提供客製化之專業修繕服務。

7月底前特別推出「**壁掛式冷氣機清洗95折限時優惠**」!邀您在炎炎夏日到來前,感受舒適清新的室內環境。趕快掃描QR Code,或於APP商店搜尋關鍵字:「**社區修繕**」下載APP,一起來體驗「社區修繕隨選平台APP」的即時修繕服務吧!

另外,每年度最受東京都社區小朋友們歡迎的「東京都著色比賽」也推出「修繕達人到你家」主題的著色比賽(投稿截止日為7月13日),小朋友們快來揮灑色彩、踴躍投稿,豐富獎項等著您喔!



安卓用戶下載碼



蘋果用戶下載碼



東京都端午節職福會 藝起慶端陽 仲夏繪精彩

經營企劃部 陳婉婷

端午節是傳統三大節慶之一,與春節、中秋節同屬國人團聚重要的節日。為紓解同仁平時工作的積壓,並延續傳統文化,東京都物業職福會於6/8(五)端午節前舉辦多元且有趣的活動,分別有端午饗宴與手繪彩蛋兩樣活動。

午間時刻,大夥們享用粽橫海陸肉粽及清涼不膩冰粽還有IG最火紅的新鮮果飲,吃得亦不樂乎。飽食一頓後,當然不能忘記傳統活動-立蛋,相傳端午節的正午是陽氣最重的時刻,所以能輕易將雞蛋立起。而將雞蛋立起的人,未來一年都會具有好運氣。另一個有趣的傳說是相傳明朝時,一般平民想要讀書考試並不是件易事,所以要進京趕考的前一天,全村便會為他舉辦立蛋儀式。若能成功將蛋立起,則代表「高」,而蛋立起又不倒,則稱「中」,所以立蛋亦有「高中」之意。因此,職福會特別規畫彩繪立蛋活動,讓公司同仁體驗端午節傳統習俗,更希望透過體驗趣味活動,為同仁們祈求一整年的好運氣。



松江敦華 母親節感恩活動

事業一部 林翰威

為體恤各位母親全年無休的辛勞,松江敦華社區特地舉辦下午茶活動。這天各位媽媽化身為貴婦,享受社區準備的各類茶點。選擇熱情洋溢的玫瑰花作為活動的一線配角,與各位媽媽們交流製作花草茶,以及玫瑰花的各種運用方法,增添生活趣味性。其中穿插親子馬賽克磚的拼貼活動,由小孩親手製作禮物贈給母親,表達心意。活動伴隨各位住戶的歡笑聲直到圓滿結束。



宜誠天匯 馬賽克磚拼貼DIY活動

桃園分公司 吳美娟

宜誠天匯社區配合四月份兒童節,於4月21日星期六上午辦理一場馬賽克磚拼貼課程。上午9:30老師提前到達社區交誼廳,安排座位及材料分配,家長帶著小朋友陸續進入交誼廳就座,大家非常期待又興奮。課程正式開始,老師講解馬賽克磚拼貼技巧及注意事項,這時小朋友們已經等不及開始動手做了,家長們也非常有耐心在旁陪伴及照相,所有的孩子最後都在老師指導下和家長陪同下順利完成作品。

最後,一個個漂亮的馬賽克磚拼貼經過孩子們的巧手順利完成,家長和小朋友都非常開心,整場活動於上午11:30圓滿結束!

