

消費者志向自主宣言

2018年4月1日
三菱地所グループ
三菱地所株式会社

1. 理念

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。

2. 取組み方針

●経営トップのコミットメント

私たちはまちづくりを通じて社会に貢献することを基本使命とし、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。

●コーポレートガバナンスの確保

私たちは、お客さまをはじめ取引先、株主・投資家、地域社会などさまざまなステークホルダーとの対話を重視し、いただいた意見や気づき、学びを全グループ社内で共有し、今後の活動や取組みに反映します。

また透明性・客観性の高いコーポレートガバナンスの体制によるステークホルダーの信頼獲得を目指します。

●全社員による積極的活動

私たちは、誠実・信頼、顧客志向の好取組事例や成功体験を全グループ社員から幅広く募集、選考、表彰を行います。そしてその表彰事例を全グループ社内で共有することで、お客さまから信頼され、評価される企業グループを目指します。

●消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

私たちは、お客さまとのコミュニケーションを通して安全・安心でより良い商品、サービスを創造します。お客さまからいただいたご意見は、真摯に、かつ公正・公平に対応させていただくとともに、グループ全体で共有すべき内容は三菱地所(株)にて集約し、事業活動に反映します。

また、是正が求められる事項については関連部署の連携のもと、迅速に対応します。

●消費者・社会の要望を踏まえた対応

私たちは、お客さまが安全・安心に住み・働き・憩い、子育てがしやすく、高齢者の方々も生活しやすい、社会と共生したハード・ソフト両面によるまちづくりを進めます。

また、お客さまをはじめ様々なステークホルダーと対話し、事業活動による人権・環境などへの影響を理解し、適切に対応します。

以上