

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。

<2020 年度取組み>

経営トップのメッセージにて、人を主役にしたまちづくりの重要性を社内外に向けて明確に発信しています。詳細は以下 URL よりご確認ください。

<https://www.mec.co.jp/j/sustainability/commitment/message/>

●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。

<2020 年度取組み>

取締役会の実効性評価における第三者評価等を実施しました。

詳細は以下 URL よりご確認ください。

<https://www.mec.co.jp/j/investor/governance/strategy/index.html>

●全社員による積極的活動

私たちは、「誠実・信頼」「顧客」「チャレンジ」「価値創造」といったコーポレートブランドに関するキーワードについて、それぞれ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。

<2020 年度取組み>

2011 年度に、三菱地所グループ全社員を対象にブランド向上に寄与した取組みを募集し、事務局にて選考・表彰する「ひとまち大賞」を創設し、2019 年度で第 9 回目の表彰を迎えました。

(参考/2012 年 3 月 12 日プレスリリース「ひとまち大賞」創設)

https://www.mec.co.jp/j/news/archives/mec_120312_1.pdf

本表彰制度を活用し、社員の優れた活動を生み出すインセンティブをつくり、三菱地所グループのブランド向上・お客様からの更なる信頼向上に努めていきたいと考えております。

●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。

<2020年度取り組み>

詳細については、以下 URL をご覧ください。

<https://www.mec.co.jp/j/sustainability/activities/social/client-satisfaction/>

●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。

<2020年度取り組み>

詳細については、以下 URL をご覧ください。

- ・コミュニティ（お客様とのコミュニケーション）に関する取り組み

<https://www.mec.co.jp/j/sustainability/activities/community/>

- ・協働、連携によるイノベーションの創出

<https://www.mec.co.jp/j/sustainability/goals/innovation/innovation/>

- ・環境に関する取り組み

<https://www.mec.co.jp/j/sustainability/activities/environment/>

- ・人権に関する取り組み

<https://www.mec.co.jp/j/sustainability/activities/social/human-rights/>

以 上