

私たちはお客さまからの信頼を得られるよう努めます

住む人に

三菱地所グループでは、お客さまにご満足いただける高品質で安全な住まいをご提供するため、お客さまとのコミュニケーションを重視したマンションづくりを推進しています。



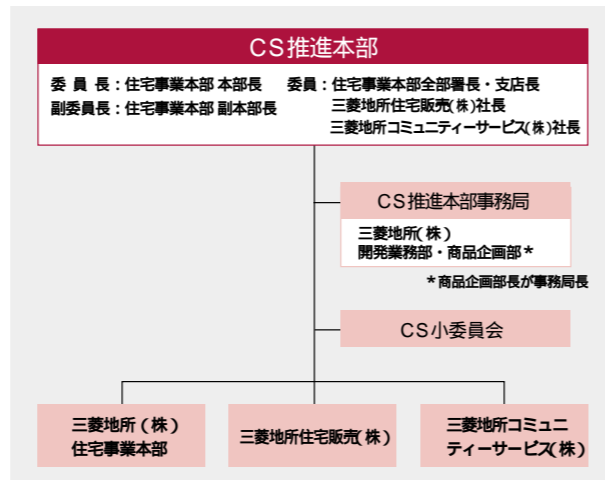
CS向上を推進するための体制

マンションに確かな品質を求め、お客さまの快適な暮らしを保証し、長期にわたってご満足いただくため、三菱地所グループでは、右の図のようなCS推進体制を整備しています。

CS活動の中心となるのは「CS推進本部」で、毎年6月・12月に本部会議を開催し、住宅事業におけるCS向上策の推進を図っています。また、三菱地所(株)、三菱地所住宅販売(株)、マンションの総合管理会社である三菱地所コミュニティサービス(株)のCS担当部署からなる「CS小委員会」の定例会議では、本部会議の決定に基づく各分野での課題を達成すべく情報交換・施策の推進を行っています。

*CS: Customer Satisfaction(顧客満足)

● CS推進体制



CS追求から生まれた独自のルール

上記体制のもと、モデルルームにお客さまをお招きする1週間前には、販売ツール一式を揃え、お客さまをお迎える準備を充実させる「販売時1週間ルール」、お引き渡し6週間前には竣工検査を行い、お客さま内覧会のために十分な準備をする「引き渡し時6週間ルール」さらには、

建設を進める過程で発生する設計変更が概ね確定する着工後6ヵ月の時点で、お客さまに変更内容を説明する「6ヵ月ルール」など、CSの向上を目指す、三菱地所(株)ならではのルールを策定し、実践しています。

設計・施工の品質管理

設計・施工段階において事業関係者が連携して品質を確保することは、CS向上のための重要な要素です。三菱地所(株)では設計・施工会社に各種技術マニュアル、業務マニュアルを発行し、一定の段階で「クオリティーインスペクター」*が設計・施工の内容を確認し、必要があ

れば是正します。また、施工の品質を管理するため、内部で抜き打ちの品質管理パトロールを行って、品質についての関係プレイヤーの意識向上を図っています。

*「クオリティーインスペクター」については18ページ「信頼性向上のための人づくり」をご覧ください。

コミュニケーションの重視

マンション事業における三菱地所グループのCS向上に向けた取り組みについて、以下、事業の流れに沿ってご紹介します。

設計段階からお引き渡しまで

設計段階では、三菱地所(株)の「設計・工事標準マニュアル」通りに設計がなされているか「チェックアイズ設計シート」に基づき、三菱地所グループの「クオリティーインスペクター」が細かくチェックしています。設計が終了すると、設計段階での住宅性能をお客さまに開示・解説する「チェックアイズブック」が発行されます。

*「チェックアイズシステム」については、19ページをご覧ください。

施工段階では、「チェックアイズブック」に示した住宅性能が実現できているか、設計通りに施工されているかなど、「チェックアイズチェックリスト」ほかの品質管理マニュアルに基づく500に及ぶチェック項目を、「クオリティーインスペクター」が厳しくチェックしています。さらに施工の状況をまとめた「チェックアイズレポート」をお客さまにお渡しします。



工事のクオリティをさらにアップさせる施工品質管理の「クオリティーインスペクター」

信頼性向上のための人づくり

設計からご入居後のメンテナンスに至る各段階で物件の点検を行う三菱地所グループ独自の専門技術者「クオリティーインスペクター」は、三菱地所(株)または(株)三菱

お引き渡し後のサービス

お引き渡し時には建設時の住宅性能を報告する「チェックアイズドキュメント」をお渡しします。また、建物完成後3ヵ月、1年、2年のアフターサービス定期点検時点で「クオリティーインスペクター」が共用部分の建物診断を実施し、補修内容も記載した「チェックアイズカルテ」をまとめます。お引き渡し後の建物の状況を自主的にチェックして報告するのは三菱地所グループならではの取り組みです。また、完成後2年の時点で、既存住宅に係る性能表示制度に基づき、国土交通省指定評価機関による「共用部分検査・評価シート」を売主側負担にて発行するのも業界初の取り組みです。

お客さまの声をフィードバック

以上の情報発信にとどまらず、お客さまのご意見をうかがうお客さまアンケートを、ご契約時・お引き渡し時・お引き渡し後1年の計3回実施しています。こうして寄せられたお客さまの声は、「CS推進本部」にフィードバックされ、業務ルール制定や業務フロー見直しなどの業務改善に役立てられます。また、これらは建築現場でのさまざまな課題とともに月例のフィードバック会議にて社内でも共有し、改善すべき点についてはただちに「チェックアイズ設計シート」や、「パークハウス設計・工事標準マニュアル」「同クオリティーチェックポイント編」などに反映されます。

顧客対応の向上

三菱地所(株)が供給するマンションなどのホームページ「住まいのギャラリー」を通してお客さまから寄せられるお問い合わせに対しては、通常2営業日中に回答を差し上げるよう努めており、調査が長引く場合でも必ずその旨

をお伝えするなど、誠実な対応を心掛けています。また、お引き渡し後のお客さまからのクレームには三菱地所(株)商品企画部「カスタマー室」が対応しています。

重要事項説明検討委員会

三菱地所(株)では、OAPレジデンスタワーの販売に関する問題(7、8ページ参照)の再発防止策として、契約書、重要事項説明書作成における留意点を見直し、その徹底を図る「重要事項説明検討委員会」を2005年5月に発足させました。同年9月30日に改善案をとりまとめ、より購入者の視点に立った重要事項説明書を作成すべく、マニュアル類の整備、作成フローの明確化などを決定し、以後のすべての物件で適用しています。

私たちはお客さまからの信頼を得られるよう努めます

働く人に

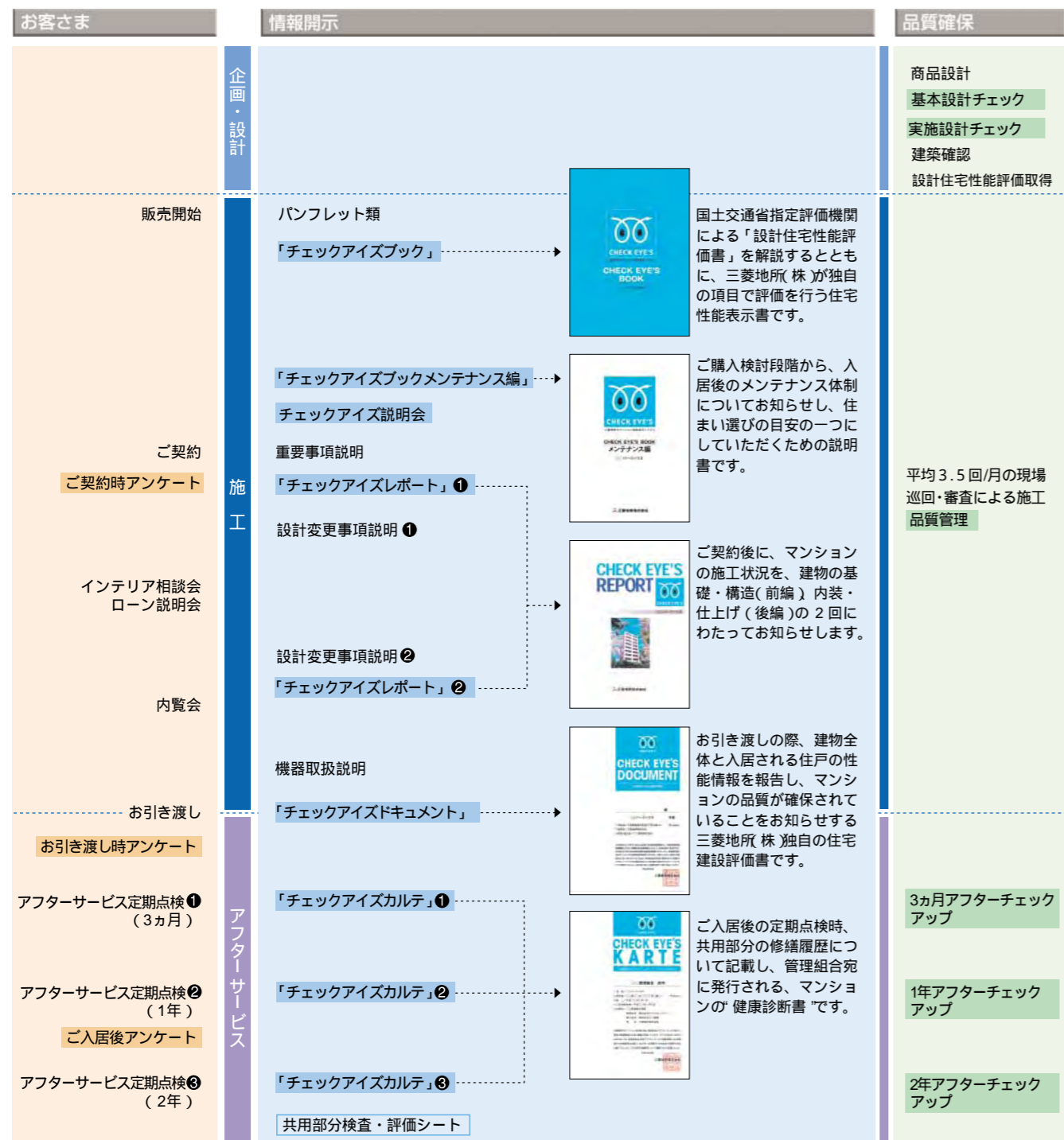
三菱地所グループにとって、働く人や街を訪れる人の安心と安全を確保することは重要な責務です。ビルの安全性、そしてまち全体の安全性を高めるための、自主的な取り組みを推進しています。



チェックアイズシステム

三菱地所(株)では、設計・施工・アフターサービスのすべての段階で、「クオリティーインスペクター」が設計・施工マニュアルなどに則って品質確保を追求しています。また、マンションの性能についての詳細な情報をお伝えするため、物件ごとに設計段階から施工、竣工時、

入居後に至る各段階において5種類の冊子を発行しています。この品質確保と情報開示の両面を備えた三菱地所(株)のマンション創りのしつこさを「チェックアイズシステム」と呼んでいます。



ビルの安全と安心の確保

三菱地所グループでは、安全と安心が都市の基本機能であると考え、利用されるすべての人に安心して頂けるよう、あらゆる段階において検討・改善を実施しています。また、事故・災害・事件などが万一発生した場合への備えや即応できる万全な体制を整えておくことも、三菱地所グループにとって優先すべき義務と考え、安全管理体制を強化しています。

「ビル安全設計ガイドライン」の策定

ビルを安心してご利用いただくためには、設計段階から事故を未然に防止する配慮を取り入れなければなりません。三菱地所(株)では、「安全設計ガイドライン」を作成しています。これは、ビルの更なる安全性確保のために必要なチェックポイントを洗い出し、例えば、階段手すりの隙間など、幼児が入り込む可能性のある隙間については、幼児の頭部の幅である110mm以下に規定するなど、建築基準法をはじめとする公的諸基準以上に厳しい基準を独自に設定したものです。

「ビル安全委員会」、「ビル安全管理室」の設置

昨今、施設の安全性に対する社会の要請は以前に増して大きくなってきています。三菱地所グループでは、働く人、訪れる人が危険にさらされることのないよう、より安全な環境をご提供するための体制を整えています。具体的には、三菱地所(株)のビル事業本部ビル管理部内に「ビル安全管理室」を設置し、全国で管理・運営するビルにおける危険箇所や、利用者が不安に感じる箇所の点検・改修などの活動をサポートしています。また、各ビルで定期的に行う安全点検のほか、毎年4月には部門・

グループ全体での安全点検を実施し、利用者の視点に立った危険箇所の特長、問題点の整理と対策の立案を行っています。さらに、こうした安全管理体制を維持し、万一の事故・災害発生時の情報収集、対策立案を協議する部門内組織として「ビル安全委員会」を設置し、安全管理体制を強化しています。「ビル安全委員会」は、三菱地所(株)ビル事業本部の各部署長・支店長とグループ会社の社長で構成され、事故・災害対策についてのグループ横断的な情報収集、対策立案を行います。

◎ 2004年度に実施した主な設備改修事例



落下防止のため、吹き抜け階の階段手すりのかさ上げを実施しました。背の低い方や高齢者、児童にも使いやすいよう、低い位置にも二重に手すりを設置しています。

エスカレーター脇の空間からの落下防止のため、手すりを延長し、足がかりをなくすなどの改修を実施しています。

防災体制

長い歴史を持つ防災への取り組み

災害に備えることも、働く人の安心を確保する上での重要なテーマです。

三菱地所(株)の防災に関わる歴史は、1923年9月1日の関東大震災に始まります。当時の三菱合資会社地所部が、この年の2月に竣工した丸ビル及びその周辺にて避難民への飲料水提供や炊き出し、臨時診療所の開設などを行いました。その3年後(1926年)から、毎年9月1日に「関東大震災記念行事(総点検)」として設備点検作動訓練・消火訓練・救護訓練など、社員全員参加による総合的な防災訓練を実施しています。



2005年9月1日の関東大震災記念行事

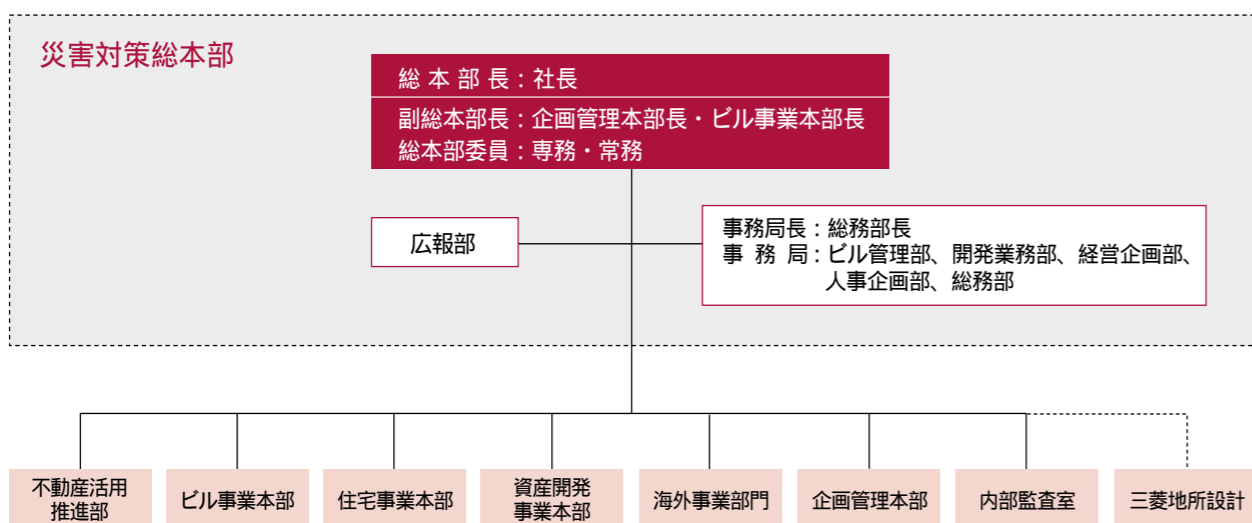
「災害対策要綱」を継続的に更新

三菱地所グループの防災体制の目的は、大地震をはじめとする災害から、人命及び関連施設を守り、災害発生時の適切かつ迅速な復旧施策を遂行することにあります。この目的をふまえ、三菱地所(株)では1981年に防災マニュアル「災害対策要綱」を策定しました。見直し、更新を進めながら、平常時からの予防措置と各部署の任務分担、防災教育と訓練計画内容、食糧や資機材の備蓄体制、災害発生時の迅速な応急措置計画や復旧対策の内容、さらには東海地震の注意情報・警戒宣言発令時の応急措置計画など、広範できめ細かな対策を定めています。

また、災害対策の円滑な遂行を図るため、「災害対策委員会」を組織しています。大地震、大火災など災害発生時は「非常災害体制」を発令した上で、以下のように社長を総本部長とする「災害対策総本部」を設置、全社を挙げて応急措置を講じます。

なお、「災害対策要綱」については、携帯用の「ダイジェスト版」を作成して社員に配付し、行動基準などについての周知徹底を図っています。

● 非常災害体制及び応急体制の組織図(本店)



*各部門の編成は、平常業務からのスムーズな体制移行を前提に、平時の組織体制を基本としています。具体的には各部門・部署においては、平時の所管業務に関わる緊急対応を行うほか、救護活動、配給、地域協力をはじめ、部門をこえた協力体制も定められています。

「緊急事態対応ガイドライン」の策定

今日、企業にとっては、緊急事態にいかに対応し、事業の継続性を維持するかということも経営の大きなテーマになっています。

三菱地所グループでは、危機の未然防止と、万が一発生した場合の影響拡大防止によって正常な事業継続に努めることが企業の大きな社会的責任の一つであるとの認識に立ち、「緊急事態対応ガイドライン」を策定してクライシスマネジメント体制を整備しています。このガイドラインでは、危機管理における基本方針を右のように定め、人命を最優先するなどの行動方針を定めています。各部門において、このガイドラインに基づく緊急連絡網を整備しているほか、携帯サイズの「緊急事態連絡カード」を作成し、周知徹底を図っています。また、三菱地所グループにおける緊急事態の内容を以下のように定義し、想定される事態例を掲げています。

- (1) 顧客、取引先、役職員その他あらゆる関係者の生命や安全にかかわる事態
- (2) 業務継続に重大な支障となるような事態
- (3) 社会的信用・ブランドを失墜させるおそれのある事態

● 想定される主な緊急事態例

- 大規模災害・事故
- 会社に対する重要犯罪(テロ、脅迫、ハッキング等)
- 会社に対する訴訟提起
- 機密情報の漏洩
- 信用失墜(不祥事、重大な過失、法令違反等)

東京駅周辺防災隣組への参画

東京にマグニチュード7級の直下型地震が発生した場合、千代田区の帰宅困難者は60万人に上るとされ、災害対策上の大きな課題になっています。このため2005年1月17日、前年に続き第2回目の「千代田区帰宅困難者避難訓練」が、千代田区と「東京駅周辺防災隣組」との共催により大規模に実施されました。参加者は「隣組」61社約180名に、陸上自衛隊、警視庁、東京消防庁など多くの参加機関を加えて2,500名に上りました。「東京駅周辺防災隣組」(東京駅・有楽町駅周辺地区帰宅困難者対策地域協力会)は、「大手・丸の内町会」「有楽町町会」「内幸町町会」を母体に組織され、地域防災活動に取り組んでいます。三菱地所(株)では長年にわたって「大手・丸の内町会」の事務局を務めており、定期的なまちの美化運動、パトロールなどを運営しています。



● 緊急事態対応ガイドライン

基本方針

危機(緊急事態)を未然に防止し、万一発生した場合の社内外への影響を最小限に止めることを基本とする。

現在の企業を取り巻く社会環境は様々な危機が身近に、且つ多様化して存在しており、三菱地所グループもその例外ではない。危機が発生した場合、グループの経営・活動及び地域社会等に重大な影響を及ぼす可能性があることから、それら危機に迅速・的確に対応することが企業の社会的責任であり、グループの健全な事業継続に不可欠である。

行動方針

1. 「人命最優先」
 - ・緊急事態での判断基準は「人命最優先」とし、被害拡大防止に努める。
2. 「企業の論理よりも社会の論理を優先」
 - ・良識ある社会人として行動。
3. 「組織的に対応」
 - ・求められるのは三菱地所グループとしての対応。
 - ・軽微と思われる事案であっても最悪の事態を想定し対応。
4. 「迅速な情報伝達」
 - ・緊急事態に遭遇した場合は直ちに上司に連絡。直属の上司が不在等の場合は、スキップしその上位職に連絡。
 - ・第1報は事実のみ。詳細は続報で。
5. 「正確な情報発信」
 - ・情報発信は広報部にて一元化。マスコミ対応は正確な情報を迅速に伝えることが重要。

憩う人に

大手町・丸の内・有楽町エリアは、新しい価値を生み出すまちへと変貌しています。三菱地所グループは、同エリアの地権者、行政と三位一体で、この地区の新しい未来像を提示し、さまざまな取り組みを推進しています。



魅力と活力にあふれたまちの創造に向けて

丸の内エリアの事業所数は約4,100、働く人の数は約24万人、そしてビジネスでこのエリアを訪れる人の数はその約3倍にのぼるとも言われ、1998年から始まった三菱地所(株)の「丸の内再構築事業」などの再開発によって、休日にこのまちを訪れる人の数も急速に増加しています。

「公民協調」をふまえたまちづくり

1988年、大手町・丸の内・有楽町地区の地権者がほぼ全員参加して「大手町・丸の内・有楽町地区再開発計画推進協議会」(以下「協議会」)が設立されました。1996年、この協議会と東京都、千代田区、JR東日本の4者で「大手町・丸の内・有楽町地区まちづくり懇談会」が設けられ、「公民協調」の考え方をふまえたさまざまな論議を経て、2000年に「大手町・丸の内・有楽町地区まちづくりガイドライン」がまとめられました(2005年9月更新)。このガイドラインは、この地区の将来に向けて「時代をリードするビジネスのまち」「人々が集まり賑わいのあるまち」「情報化に対応した情報交流・発信のまち」「環境と共生するまち」など8つの目標を掲げており、世界都市東京の中心にふさわしい活力と魅力にあふれたまちづくりの指針を提示しています。

まちづくりを支える3つのコンセプト

協議会のメンバーである三菱地所(株)では、このガイドラインをふまえ、丸の内というブランドの再構築を目指して、地域社会、行政と密接に連携しながらさまざまな取り組みを推進しています。

丸の内のブランド力を向上し、活力あるビジネスセンターとして、また魅力ある文化拠点としてこの地区の活性化を図る上で、三菱地所(株)が掲げているのは「オープン」「インタラクティブ」「ネットワーク」という3つのコンセプトです。「世界で最もインタラクションが活発なまち」を目指し、ハードのみならず、ソフト面での取り組みも積極的に進めています。

文化の力に満ちたまち

この地区を舞台としてさまざまなイベントが開催されています。三菱地所グループでは、協議会、文部科学省(2004年1月より丸の内に移転) NPO大丸有エリアマネジメント協会が2004年5月から推進している「丸の内元気文化プロジェクト」*を通じた定期的イベントをはじめ、さまざまな催しを通してまちの「文化力」を高める取り組みを進めています。

*丸の内元気文化プロジェクト:2004年5月にスタートした、まちの文化力を高め、その力で社会を元気にする活動。2004年度には66の事業を実施しました。

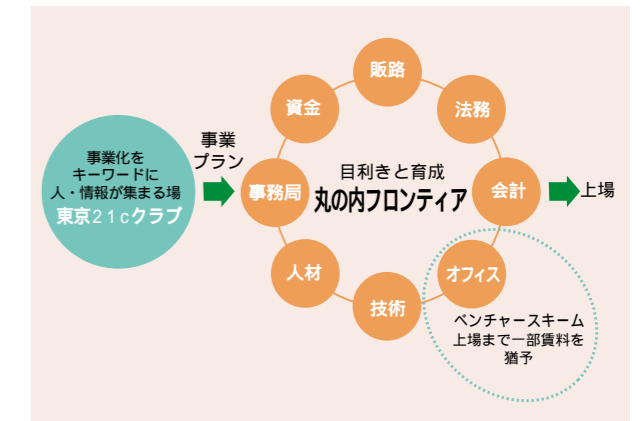


新たなビジネスが生まれるまち

インフラと企業の圧倒的な集積をベースに、丸の内を「世界で最もインタラクションが活発なまち」にすることで、ビジネスチャンスの拡大を図っています。具体的な取り組みとしては、事業化をキーワードに人と情報が集まる場「東京21cクラブ」*の運営と起業家・企業ネットワーク「丸の内フロンティア」の組織化によるビジネスインキュベーション活動が挙げられます。企業内での新規事業立ち上げやベンチャービジネスに必要な基盤をトータルにサポートし、上場するまでの賃料の猶予など、次世代事業創出の環境づくりを進めています。これにより、2004年度は2社が上場を果たしました。

*東京21cクラブ:「日本創生」をテーマとして、新事業創出に積極的なビジネスパーソンが集まるインキュベーションクラブ。「丸の内フロンティア」の拠点になっています。

● ビジネスインキュベーションの仕組み



イベント紹介

東京コンベTOKYO COMPETITION

若手アーティスト育成を目的に、丸の内エリアの都市機能のソフト面を充実させるプロジェクトで、働く人、訪れる人を楽しんでいただくパブリックアートをエリア全体に展示するなど、アーティストのエネルギーをまちに注入しています。2004年、2005年それぞれ9月に開催しました。



東京丸の内ユビキタスマジューリアム本格展開

まちの随所に設置されたQRコードを携帯電話で読み取って情報を取り出したり、自分の感想を送信することができる「街ナビゲーション」の新しい形「東京丸の内ユビキタスマジューリアム」は、2004年12月24日、「東京ミレナリオ」と同時にスタートしました。協議会では、その後アンケートやヒアリングによって利用者のニーズを把握、コンテンツ追加や使いやすさを向上して、2005年5月1日から本格展開しています。



ヘブンアーティスト IN 丸の内

東京都からライセンスを受けている「ヘブンアーティスト」や海外の大道芸人が一堂に介し、パフォーマンスを繰り広げます。2002年10月より、丸の内仲通り、丸ビル、丸の内オアゾ、東京国際フォーラムなどで、東京都、協議会などが開催しています。



ラ・フォル・ジュルネ・オ・ジャポン「熱狂の日」音楽祭2005

2005年4月24日~5月1日、ラ・フォル・ジュルネ・オ・ジャポン「熱狂の日」音楽祭2005が開催されました。「クラシック音楽を誰もが気軽に、もっと楽しめるものに」という考えのもと、1995年にフランスで始まったこのイベントの趣旨に賛同した世界各地の音楽家、日本の一流アーティストたちが、東京国際フォーラムや丸の内の周辺エリアで計209公演を行い、延べ32万人の来場者を動員しました。



「丸の内女声合唱団」を結成

「丸の内元気文化プロジェクト」の開始1周年を記念するイベントとして、丸の内エリアに勤務する女性を中心にエリア公認サークル「丸の内女声合唱団」を結成。2005年の大晦日に丸ビル1F「マルキューブ」にてベートーベン「第九」を披露することを目的に活動しています。



「丸の内ガイドツアー」

「丸の内元気文化プロジェクト」の一環として、2005年7月22日から、徒歩で大手町・丸の内・有楽町エリアを巡りながら、その魅力をボランティアガイドがご紹介する「丸の内ガイドツアー」が始まりました。NPO大丸有エリアマネジメント協会により、毎週火・木・金曜日、それぞれテーマ別に実施しています。



人とまちと環境をつなぐコミュニティ空間

「大手町カフェ」

三菱地所(株)は、2005年8月30日、東京都千代田区の手町ビル1階に「大手町カフェ」をオープンしました。このカフェは“丸の内型サステナビリティー～人とまちと環境をつなぐ～”をテーマとし、カフェスペースと展示・セミナースペースから成るコミュニティ空間です。

ここを訪れる方々が、くつろぎの中で自然や都市環境について考えるきっかけを提供すること。丸の内エリアの企業や就業者に、この施設の活動への参加を呼びかけること。さまざまな研究機関や企業のネットワークを構築し、循環型社会の形成に必要な情報の交流拠点とすること。「大手町カフェ」の目的はそこにあります。三菱地所(株)は、ここで蓄積されるノウハウを今後の丸の内のまちづくりに積極的に活かしていきます。

カフェスペース

生産者の顔が見える食材、機能性食材を使用した、体にやさしい料理や飲み物を提供します。生産者や農法についての情報はトレーサビリティシステムを活用して公開しています。

展示・セミナースペース

環境関連の最新の研究・技術情報を映像やパネルで紹介するほか、研究者や企業のためのワークショップや、一般の方々のための定期的セミナーやサロンを開催するなど、知的交流の場となっています。また、都市型のコンパクトなバイオマスエネルギー装置“亜臨界プラント”の大型オブジェでは、生ゴミから有価物やエネルギーを抽出するしくみを紹介しています。



大手町カフェ

千代田区大手町1-6-1 大手町ビル1階
 TEL: 03-3211-7692 <http://www.o-cafe.com>
 営業時間(日・祝定休)
 展示・セミナースペース 月～金 9:30～17:00
 土 12:00～17:00
 カフェスペース 月～金 11:00～23:00
 土 12:00～17:00

「Nature Info Plaza 丸の内さえざり館」

1999年より三菱地所(株)と(財)日本野鳥の会との協働により運営されてきた「丸の内さえざり館」は、2005年3月、新国際ビルから新有楽町ビルへ移転し、三菱地所(株)の直営施設としてリニューアルしました。

名称も新たに「Nature Info Plaza 丸の内さえざり館」とし、野鳥に関する情報だけでなく、持続可能な社会のための「共生」をテーマに多様な環境活動を行うことを目標に掲げています。今後は、ギャラリー展示やセミナーなどを通じ、地球・環境について「知る・考える・行動する」ためのきっかけとなる情報提供を行っていきます。また、NPO・NGOとの協働により、地球環境のコミュニケーション広場として、さまざまな活動を展開していきます。

事業内容

自然環境情報の収集、ライブラリーなどによる自然情報提供
 NPO・NGO紹介やネイチャーギャラリー(展示スペース)
 NPO・NGOとの協働:
 観察・教育・保全活動、イベントなどの広報協力、商品販売協力など
 丸の内地区周辺の自然調査
 “丸の内の森”としてのヒーリング機能
 野鳥の声音アーカイブスなどによる野鳥情報の提供
 社会福祉活動
 ・都内福祉施設対象の「出張!野鳥のお話隊」
 ・テーブル雑誌「野鳥と自然のお便り」、「触って聴く野鳥立体図鑑」、野鳥観察会などの視覚障害者サービス



Nature Info Plaza 丸の内さえざり館

千代田区有楽町1-12-1 新有楽町ビル1階
 TEL / FAX: 03-3283-3536
<http://www.m-nature.info>
 開館時間: 月～土 11:00～19:00(日・祝定休)