

安全と安心のまちづくり

三菱地所グループでは、まちづくりを通じて快適で高品質な環境を提供することを社会的使命としており、まちの安全と安心を確保することを重要な責務と考えています。その責任を果たすために、あらゆるケースを想定した自主的な取り組みを推進しています。

災害・緊急事態に備えて

「災害対策要綱」を継続的に更新

災害に備えることは、働く人の安心を確保する上での重要なテーマです。三菱地所グループの防災に関する歴史は、1923年の関東大震災において、丸ビルやその周辺で飲料水の提供や炊き出し、臨時診療所の開設などを行ったことに始まります。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」と称して、任務確認、設備点検、消火・救護訓練など、三菱地所(株)の全社員をはじめ多数の関係者が参加した総合的防災訓練を実施しています。

三菱地所グループの災害対策の目的は、大地震などの災害から人命と関連施設を守り、災害発生時の適切かつ迅速な復旧施策を実行することにあります。この目的から、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、継続的に更新を重ねてきました。本マニュアルでは、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、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、更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。

こうした災害対策の円滑な遂行を図るため、「災害対策委員会」を組織して各種施策を推進



関東大震災記念行事

しており、また、災害発生時は「非常災害体制」を発令して社長を総本部長とする「災害対策総本部」を設置し、全社を挙げて応急措置を講じます。また、「災害対策要綱ダイジェスト版」を作成して社員に携帯を義務づけ、行動基準などについての周知徹底を図っています。

「緊急事態対応ガイドライン」の策定

今日、緊急事態にいかに対応し、事業の継続性を維持するかも、企業経営における大きなテーマです。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、

● 防犯・防災QRコードシート

まちの随所に設置されたサインにQRコードシート^{*1}(2次元バーコード)を設け、これを携帯電話で読み取ることで、さまざまな情報が得られる「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」を2005年5月から本格的に展開しています。2006年3月にはさらに、このプラットフォームを使って避難所を確認するなど、防犯・防災に役立てる実証実験が行われ(シートは実験終了とともに撤去しました)、丸の内警察署、丸の内防犯協会からも高い評価を受け、2006年度中の本格稼働をめざしています。また、「東京駅周辺防災隣組」^{*2}のパトロールのプラットフォームとしても利用され始めており、まちの共有の情報プラットフォームとしての可能性が期待されます。

^{*1} QRコードシート：Quick Responseコードシート



^{*2} 「東京駅周辺防災隣組」：直下型地震時の帰宅困難者対策、BCP普及啓発、国民保護(テロ・有事対策)などのため、大手町・丸の内・有楽町・内幸町地区の企業約60社で2004年1月に結成された地域防災組織で、毎年1月には千代田区との共催による訓練も実施しています。三菱地所(株)は中心メンバーとして参画しています。(BCPについては20ページを参照願います。)

2005年10月、「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定め、人命を最優先するなどの行動指針を定めています。また、これに基づく緊急連絡網を各部門において整備しているほか、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。三菱地所グループでは、以上のようなクライシスマネジメント^{*1}の一環として、2006年より災害対策の拡充を中心としたBCP^{*2}の策定にも着手しており、お客さまをはじめさまざまな関係先の視点に立った計画のあり方について検討を進めています。

^{*1} クライシスマネジメント：企業のリスクマネジメントの一部であり、発生可能性が低いものの発生の場合の影響が著しく大きく、復旧、被害拡大の防止などの対策に緊急性が求められるリスクを対象としたものです。

^{*2} BCP：Business Continuity Plan(大災害時などの事業継続計画)

ビルの安全と安心

三菱地所グループでは、安全と安心は都市の基本機能であるとの考えから、ビルで働く人、訪れる人すべてに安心していただけるよう、企画、設計から管理運営などあらゆる段階での検討・改善を継続しています。また、事故・災害・事件など、万が一の事態が発生した場合への備えや即応体制の整備も重要な責務と考え、安全管理体制を継続的に見直しています。

「ビル安全設計ガイドライン」の策定

三菱地所(株)では、事故を未然に防止するための考え方をビルの設計段階から取り入れるため、建築基準法などの諸基準以上に厳しい基準を独自に設定する「ビル安全設計ガイドライン」を作成しています。

ビルの安全・安心のための2005年度施策例

落下防止策

三菱地所(株)では、吹き抜け部などでの落下や転落の危険性を防止するため、手すりのかさ上げによる対策を実施しています。

横浜ランドマークプラザでの安全対策



吹き抜けで行われる各種イベントの際の手荷物などの落下を防止するため、吹き抜け手すりのかさ上げを実施しました。手すりの強度についても、イベント時の荷重を想定し、十分な強度を確保しています。

ガラス飛散防止フィルム

三菱地所(株)では、地震など災害時のビルのガラス破損や落下を最小限に抑えるため、ガラス飛散防止フィルムの貼付工事を積極的に実施しています。

各ビルにAEDを設置

三菱地所(株)が管理・運営する全国のビルに、AED^{*1}を合計46台設置し、主にビル防災関係者を対象にCPR^{*2}講習を行いました。2005年12月には、千葉県松戸市の「松戸ビル」で突然心肺停止状態になった男性に、同ビル防災センター係員などが迅速な救命措置を施し、心拍の回復が確保されたことから、松戸市消防局より感謝状を贈られるという事例がありました。

^{*1} AED：Automated External Defibrillator(自動体外式除細動器)
^{*2} CPR：Cardio-Pulmonary Resuscitation(心肺蘇生法)

耐震基準について

耐震基準については三菱地所(株)独自の社内基準を定めており、これに基づいて安全なビル設計を行っています。建築基準法の「新耐震基準」の制定された1981年6月以前に確認申請を取得した既存ビルについては耐震診断を行うとともに、必要な場合は耐震改修工事を実施し、既に完了しています。

アスベスト問題への対応については48ページを参照願います。

安全と安心のまちづくり

ビルの安全管理を推進するための体制

ビルの安全性に対する社会の要求がますます厳しくなる中、三菱地所(株)では、管理運営段階においても利用者の皆さまの安全性を確保するための体制を整えています。

具体的には、三菱地所(株)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個所や、利用者が不安を感じる個所の点検・改修などの各現場での活動をサポートしています。また、各ビルで日常的に行う安全点検のほか、毎年4月にはビル事業本部のグループ全体での安全点検を継続的に実施しており、利用者の視点に立った危険個所の特定と問題点の整理、対策の立案を行っています。

こうした安全管理体制を維持・強化し、万が一の事故・災害発生時の情報収集、対策立案を協議するビル部門内組織として「ビル安全委員会」を設置しています。同委員会は、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討議を行っています。

住まいの安全と安心

住まいの安全設計基準の策定

三菱地所(株)では、かねてから安全面・事故リスクに配慮した住まいづくりを行ってまいりますが、安全性に対するお客さまのニーズが高まっていることを受け、一般的に行われている事項に加えて留意すべき点をまとめた分譲マンションの安全設計基準を策定しています。具体的には、主に次のような安全・安心への取り組みを行っています。

バルコニー、出窓からの落下物防止対策用として、別途安全仕様書を作成し、落下物発生の抑制策や転落防止策などについて、詳細に取り決めていきます。



安全設計基準のひとつである「分譲マンションの落下物安全対策マニュアル」

エントランスドアについて不正な方法によってセンサーが作動しないよう、センサーの配置やオートドア下部の構造に関する工夫を採用しています。

シックハウス対策として、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の最高等級をクリアする建材を使用した上で、壁、天井の下地にホルムアルデヒド吸収・分解ボードを標準採用しています。

構造計算について

耐震偽装問題に対応して、建築確認を民間確認機関にて取得した物件については、(株)三菱地所設計において点検を行い確認を終了しています。三菱地所(株)では、設計の初期段階から、建設会社や設計事務所に対して構造に関する三菱地所(株)の基準を説明・指導し、繰り返し設計作業の修正を行っています。まず構造計算の基になる「仮定断面」について、柱や梁の断面、鉄筋の配筋などを社内構造担当スタッフがチェックを行います。さらに構造材の大きさや鉄筋量について、設計者との間で協議を重ねて何度も計算と修正を行ったあと、確認機関に提出する確認申請図面を決定し、それまで繰り返してきたチェックを最終的に検証するための正式な構造計算を行い、構造計算書を作成しています。こうした慎重なプロセスは、数百に及ぶ検査項目を踏まえ、設計段階からご入居までの過程を厳しくチェックして、各段階ごとに情報を開示する三菱地所(株)の「チェックアイズシステム」*の一環でもあります。

*「チェックアイズシステム」については、24ページを参照願います。

お客さまの視点に立ったまちづくり

お客さまにご満足いただける空間を提供するためには、何よりもお客さまの視点を大切にし、さまざまな方法でお客さまとのコミュニケーションを深めつつ、その声を反映していく姿勢が重要です。三菱地所グループでは、その認識を新たにし、CS*向上に向けた取り組みを推進しています。*CS: Customer Satisfaction(顧客満足)

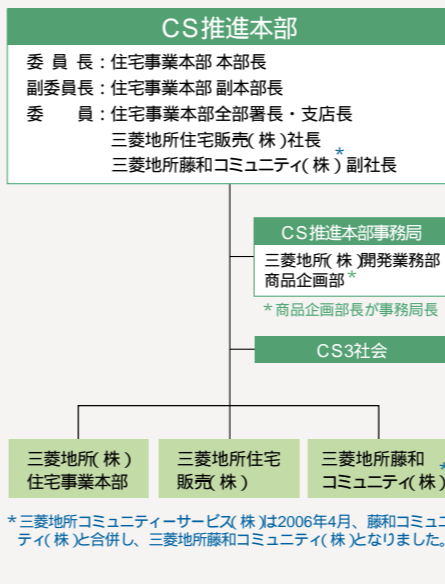
住宅事業の取り組み

住宅のCS向上に向けた体制づくり

CS推進体制

マンションに確かな品質を求める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、下図のようなCS推進体制を整備しています。「CS推進本部」を中心として、毎年6月・12月に本部会議を開催し、住宅事業におけるCS向上策について討議しています。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藤和コミュニティ(株)からなる「CS3社会」では、月1回の定例会議において、本部会議の決定に基づく各分野の課題を達成するため、情報交換・施策の推進を行っています。

● CS推進体制



CS向上のための独自のルール

従来より、モデルルームにお客さまをお引きするのに先立って販売ツール一式を揃え、準備の充実を図るルールを設けていましたが、2005年度からは、準備期間をこれまでの1週間前から2週間前に強化し、「販売時2週間ルール」としてよりきめ細かな体制にしました。これは、お客さまへのアンケート結果を反映したものです。また、お客さま内覧会に向けて準備の充実を図る「引き渡し時6週間ルール」も、建設会社への指導を徹底するなどいっそうの強化を図っています。そのほか、着工後6カ月の時点で、パンフレットにおいて提示した図面に変更があった場合には、お客さまに変更内容をご説明する「6ヵ月ルール」など、CS向上を追求する三菱地所(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が、CS向上のためには重要な要素です。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た上で、一定段階でクオリティ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。特に、施工の品質を保つため、クオリティインスペクターが抜き打ちの品質管理パトロールを行って、品質について施工会社をはじめとする関係者の意識向上を図っています。

なお、クオリティインスペクターは、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(株)または(株)三菱地所設計の専門技術者で、国土交通省の定める住宅性能評価の評価員講習修了者とその予定者です。

まち
ひと
未来



お客さまの視点に立ったまちづくり

365日24時間体制の「MT24コールセンター」マンションの総合管理業務を展開する三菱地所藤和コミュニティ(株)では、管理するマンションでの水漏れや設備の故障、あるいは火災や地震などの緊急事態発生時への対応窓口として、三菱地所コミュニティサービス(株)と藤和コミュニティ(株)それぞれが365日24時間体制で対応していた緊急コールセンターを、2006年4月1日両社の合併に伴い統合し、「MT24コールセンター」を開業しました。緊急事態発生時は、すみやかに事態を把握し、状況に応じて警備会社や緊急協力会社をただちに派遣するなど、一刻も早い事態収拾に努めています。各住戸の概要や対応履歴はデータベース化されているため、的確・迅速な対応が可能です。また、故障、緊急事態発生以外にもマンションライフに関するお問い合わせやご相談にも対応し、お客さまのご要望にお応えしています。

アンケートやセミナーによる居住者サービス
三菱地所藤和コミュニティ(株)では、管理組合理事長や居住者の皆さまへのアンケートを適宜実施しているほか、健康、防災関連の巡回セミナーなど、専門家や行政との連携によるサービスも展開しています。また、2006年度はコミュニケーション誌「家暖」も創刊しました。2006年4月には「CS推進部」を新設し、更なるCS向上のための施策について検討を進めています。

重要事項説明書の外部モニタリング
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の再発防止策として、2005年5月に「重要事項説明検討委員会」を設置し、お客さまの視点に立った重要事項説明書の内容、作成方法、組織体制を明確化し、適正な重要事項説明の実施に努めています。2006年5月からは、更に一歩進んで、消費者団体に重要事項説明書の内容、説明方法などについて、さまざまな観点から率直な意見をいただくプロジェクトを進めており、お客さまの立場をより

尊重した重要事項説明への改善に取り組んでいます。

対話を重視したマンションづくり

マンション事業における三菱地所(株)のCS向上への取り組みとしては、各段階の品質確保と情報開示を徹底する独自の「チェックアイズシステム」*に基づき、設計からお引き渡しまで終始一貫した取り組みを行っています。

*「チェックアイズシステム」については、24ページを参照願います。

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「パークハウス設計・工事標準マニュアル」通りに設計されているかについて、三菱地所グループのクオリティーインスペクターが「チェックアイズ設計シート」に基づく詳細なチェックを行います。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。

施工段階では、「チェックアイズブック」に示した性能が実現できるか、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ています。



クオリティーインスペクターによる施工品質管理

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ヵ月後、1年後、2年後

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(株)ならではの取り組みです。また、業界で初めて、建物完成後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」を売主側負担にて取得しています。(2006年7月以降建築確認を申請する物件から、「チェックアイズシステム」に住宅性能表示制度上の建設住宅性能評価書の取得を組み込むことといたしましたので、該当物件では「共用部分検査・評価シート」は取得いたしません。)

お客さまの声のフィードバック

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、その内容を「CS推進本部」にフィードバックして、業務ルール制定や業務フロー見直しなどの業務改善に活用しています。また、これらの情報は、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おいて社内でも共有し、改善すべき点についてはすみやかに「チェ

ックアイズ設計チェックシート」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。

お客さま対応の向上

三菱地所(株)のマンションについての情報を提供するホームページ「住まいのギャラリー」を通じてお客さまから寄せられるお問い合わせには、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、誠実な対応を心がけています。また、お引き渡し後の商品についてのご要望、お問い合わせには三菱地所(株)住宅事業本部商品企画部「カスタマー室」が対応しています。

「生活散歩」を通じたコミュニケーション

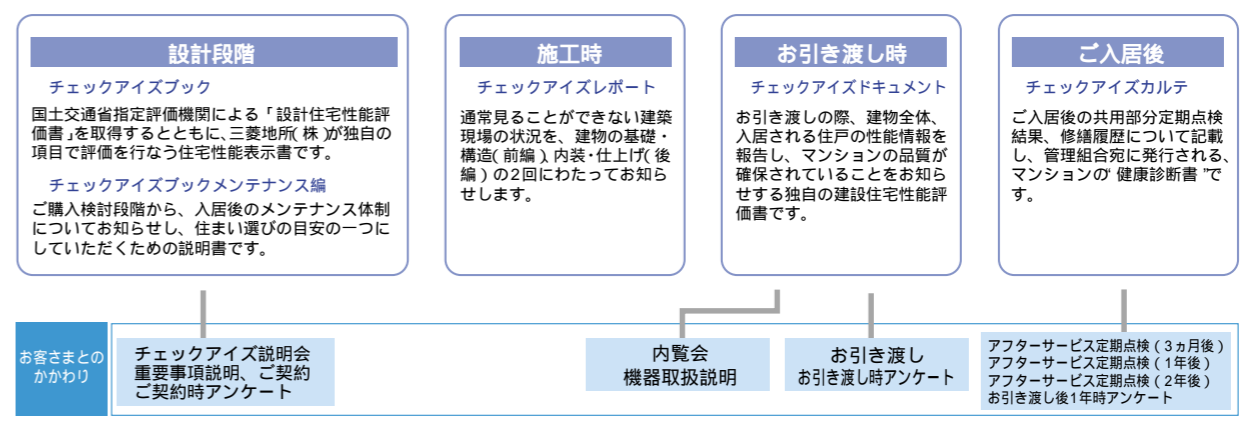
「三菱地所ホームサークル」会員の皆さまのための情報誌「生活散歩」は、住まいに関する情報、ライフスタイル情報を提供しているほか、快適な住まいづくりのための意見交換の場にもなっています(発行部数12万部、隔月発行)。2005年12月からは、web会員組織「生活散歩online」を通じてのメールでの情報提供など、インターネットを活用したお客さまとのコミュニケーションも開始しており、会員数は2006年6月末現在、約1万2,000人にのぼっています。



まちひと未来

チェックアイズシステム

三菱地所(株)では、一つひとつの物件ごとに、設計段階から施工、竣工時、入居後に至る各段階においてクオリティーインスペクターが品質管理を行うとともに、お客さまに向けて5種類の冊子を発行しています。品質確保と情報開示の両面を備えたこの仕組みを「チェックアイズシステム」と呼んでいます。



お客さまの視点に立ったまちづくり



ビル事業の取り組み

3部一体によるまちづくり計画

三菱地所(株)では、丸の内エリアにおいて「真に価値あるまちづくり」を推進する上で、主にハード面の計画を立案する「ビル開発企画部」、地権者や行政とエリア全体のあり方の協議などを担当する「都市計画事業室」、まちのブランド価値向上をソフト面から支える「街ブランド企画部」の3部一体の体制により、まちづくりを計画・推進しています。

丸の内エリアの情報発信

丸の内エリアの事業所数は約4,100、働く人の数は24万人、ビジネスで訪れる人の数はその3倍とも言われますが、1998年から始まった三菱地所(株)の「丸の内再構築事業」により、休日の来街者人口も急速に増えています。三菱地所(株)では、このエリアに集う人々の声を聞き、また、情報を発信することでエリアの活性化とコミュニケーションの深化を図り、事業展開に活かしていく仕組みを整えています。

「丸の内ドットコム」: 丸の内エリアのイベント、ショッピング情報などを総合的に紹介するwebサイトです。 <http://www.marunouchi.com/>



スカイビルの取り組み

(株)横浜スカイビルでは、2005年度、同社が管理するスカイビル(神奈川県横浜市)の店舗テナント従業員用休憩室をリニューアルし、女性用休憩室を新たに設けるなど、設備をより充実させました。また、テナントの皆さまよりいただいたご意見を反映し、お客さま向け女性用トイレの快適性向上のため、空調に香りをつけ、ドライヤーを設置するといったCS向上の施策を実施しました。

一方、例年、ペDESTリアンデッキを横浜市最大規模のフリーマーケットの会場としてご利用いただいております。2005年度は20回開催されました。



改修後のお客さま向け女性用トイレ

注文住宅事業の取り組み

プロダクトマネジメントシステム

三菱地所ホーム(株)では、注文住宅におけるCS向上の仕組みとして「プロダクトマネジメントシステム」を展開しており、マンション事業における「チェックアイズシステム」同様、お引き渡しに至る各段階で、施工状況についてお客さまに定期的な報告を行っています。また、1998年より職方(協力会社)全員に施工登録研修会への参加と写真入りの施工登録者証の携帯を義務づけています。2005年度は、東京、神奈川、千葉、埼玉、大阪など8会場で延べ約2,700人の職方ほかに参加しました。

ホテル事業の取り組み

CSから「顧客感動」の追求へ

(株)ロイヤルパークホテルズアンドリゾーツでは、「Best For The Guest」という経営理念に基づき、CS(顧客満足)を超えたCD*、すなわち「顧客感動」を追求するという考え方をロイヤルパークホテルズチェーン内に徹底しています。社長、経営陣、支配人を集めて年に数回開催される「トップミーティング」においても、「CSからCDへ」という意識をまずトップが持ち、率先垂範してホテル内にその意識を浸透させていくことを図っています。

*CD: Customer Delight (顧客感動)



CSはES(従業員満足)から

サービス品質の向上は、従業員の意識をアンケートによって探るES*調査から始まります。「Best For The Guest」の理念の浸透度などを調査した上で、課題を抽出し、解決につなげています。また、CS調査もアンケートにて行っており、例えば、ロイヤルパークホテル(東京都中央区)の場合、その調査結果を「品質向上委員会」で審議し、味、雰囲気、サービスの3つの分科会で審議し対応する体制を整備しています。そのほかのホテルでも同様の仕組みを整えており、2005年度末には、ES、CS調査の結果を各ホテルで検討した上で「課題改善プラン」をそれぞれで策定し、2006年度はこれに則った取り組みを推進しています。

また、お客さまからのコメントには総支配人が必ず目を通し返信するなど、お客さまとのきめ細かなコミュニケーションを常日頃から心がけています。

*ES: Employee Satisfaction(従業員満足)

不動産サービス事業の取り組み

お客さまの「ベストパートナー」として

不動産仲介、マンションなどの販売代理などを行う三菱地所住宅販売(株)では、新入社員に対して「CSマインド研修」を実施し、お客さまの「ベストパートナー」となることを目標にCS向上の方針を徹底しており、社員全員に「CS行動基準」の携帯を義務づけています。お客さまには「契約時アンケート」、「引渡時アンケート」を実施し、年4回集計して内容を分析しており、その結果を踏まえて、例えば、引越会社に対する指導を行うなど、お客さまの声を反映したサービスの向上に努めています。今後は、購入に至らなかったお客さまの声をどのように集約するかなども課題として、更なるCS向上策を検討していきます。一方、多くのお客さまの個人情報を取り扱うことから、2005年12月にはプライバシーマークの認定を取得しました。



CS行動基準ほかの携帯用ホルダー



まち
ひと
未来

私たちはお客さまからの信頼を得られるよう努めます

お客さまの視点に立ったまちづくり