

活動報告-3

お客さまと ともに

お客さまとのコミュニケーションは、まちづくりを進める上でとても重要なことです。三菱地所グループは、お客さまのご意見・ご要望に常に真摯に耳を傾けながら、安全かつ安心できるサービスを提供し続けます。



お客さまからのご意見を活かして

ビル事業の取り組み

商業施設のご意見箱による対応

商業施設の運営管理を行う三菱地所リアルマネジメント(株)では、お客さまのご意見を事業活動に反映させていく取り組みを進めてきています。同社の運営する「アクアシティお台場」では、ご意見箱に寄せられたご意見を、館長も含めて情報共有しています。2008年度には、海浜公園に隣接し、ペットをお連れでのお客さまのご利用も多い施設から、ご意見に基づいて、ペットの入館ルールを明確にし、ペットカートを導入しました。

不動産サービス事業の取り組み

C S 行動アンケートによる表彰制度

不動産の売買、仲介などを行う三菱地所リアルエステートサービス(株)では、C S (Customer Satisfaction: 顧客満足) は会社の重要課題としてとらえ、お客さまの声を伺い、業務改善に結びつけるため、お客さまに対して継続的なアンケート調査を実施しています。お取引全般の進め方、内容などに関して三菱地所(株)と共同でお引渡し後に実施するほか、独自でモデルルーム来場者アンケートも実施しています。お客さまからいただいたご意見は統計処理を行って三菱地所(株)の商品企画部にフィードバックするほか、お客さまからの評価が優れている社員を年1回表彰し、社内報などで全社員に周知して啓蒙しています。



接客対応に関するアンケート

お客さまにわかりやすい説明を心掛けています

三菱地所リアルエステートサービス(株)
浦和営業所 仲介課 所長補佐
田中 寿夫



今回、C S 行動に関する表彰を受けることができましたが、特別なことをしている訳ではありません。日頃からお客さまに対して早めの連絡、わかりやすい説明を心掛けています。お客さまからのクレームは、お客さまにご理解いただけないことが原因だからです。

私たちは売り主と買い手の「仲人」です。これからも自分のスタイルをくずさず、「いい方を買っていただいた」「いい買い物をした」と思っただけのよう取り組んでまいります。

ホテル事業の取り組み

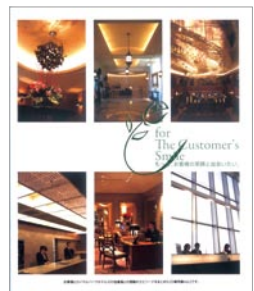
C D (お客さまの歓喜) に向けた取り組み

(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、2005年よりC S (Customer's Satisfaction: 顧客満足) の先にあるC D (Customer's Delight: お客さまの歓喜) をめざした全社的なプロジェクトに取り組んでいます。

お客さまからはホテルに対して今まで以上のサービス、すなわちホスピタリティが求められており、このようなお客さまのご期待にロイヤルパークホテルズがお応えしていくための取り組みです。

C D の実現のために、社長をはじめとする経営陣、各ホテル支配人による「トップミーティング」、各部署のコアリーダーを中心とした「コアリーダーミーティング」、各ホテルの実務者による「定例ミーティング」を継続して行っています。サービスにかかわる課題を抽出した上で、改善策を決定し、課題改善に向けた取り組みを行います。また、お客さまからいただいたコメントに対する改善事例をグループ内で共有し、業務に反映させています。

こうした取り組みにより、「2008年日本ホテル宿泊客満足度調査」において、ロイヤルパークホテルズが2007年に続いて「ホテル宿泊客満足度No.1」の評価を得ました。また、2009年3月にはお客さまとロイヤルパークホテルズの従業員との感動のエピソードをまとめた「C D 事例集 Vol.2」を作成し、社内で共有しています。



CD 事例集 Vol.2

ホテル宿泊客満足度No.1受賞

ロイヤルパークホテルズは、2008年12月、顧客満足度に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である(株)J. D. パワー アジア・パシフィックが実施した「2008年 日本ホテル宿泊客満足度調査」において、2年連続で「ホテル宿泊客満足度No.1」(1泊15,000円～35,000円未満部門)に輝きました。



安全・安心のまちづくり ～防災・災害対策への継続的な取り組み～

総合防災訓練、災害対策要綱

三菱地所(株)では、1923年の関東大震災の際に当時の三菱合資会社にて旧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端を発し、毎年9月に三菱地所(株)の全役職員をはじめ多くの関係者が参加する総合防災訓練を実施しています。また、大地震や火災といった災害や緊急事態が発生した際に人命と関連施設を守り、適切かつ迅速な復旧施策を実行するために、1981年に防災マニュアル「災害対策要綱」を策定し、継続的に更新しています。本マニュアルに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、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、広範できめ細やかな対策を定めています。この「災害対策要綱」に基づいた対応を遂行するために三菱地所(株)の社長を委員長とする「災害対策委員会」を設置し、災害発生時には全社を挙げた「非常災害体制」を組織し、緊急事態に対応します。



総合防災訓練風景

BCPへの取り組み

三菱地所グループでは、災害や事故が発生した場合、重要な業務を中断させないこと、万が一中断した場合にも迅速に再開させる「事業継続計画」(BCP: Business Continuity Plan)に取り組み、2006年10月に「三菱地所グループ事業継続計画ガイドライン」を策定しました。「グループ基本使命」に基づき、お客さまおよび三菱地所グループ社員の安全を確保し、事業が継続できるよう日頃から備え、社会的責任を果たすことをめざします。また、新型インフルエンザ対策についても、対応マニュアルを2009年4月より施行するとともに、状況に応じた対応を行っています。

「緊急事態対応マニュアル」の策定

三菱地所グループでは、さまざまな危機発生の場合、その危機に迅速かつ的確に対応することが三菱地所グループの健全な事業継続には不可欠であり、企業の社会的責任であるとの認識のもと、2009年4月に緊急事態全般に対応する「緊急事態対応マニュアル」を策定しました。このマニュアルは、2005年10月に策定した「緊急事態対応ガイドライン」の内容を包括し改訂したもので、危機管理における基本方針のほか、人命を最優先するなどの行動指針を明示しています。また、緊急事態発生時の初動対応体制、連絡体制から緊急事態対策本部の体制、任務などを定めています。同マニュアルに基づく緊急連絡網を各事業グループにて整備し、携帯サイズの「緊急事態連絡カード」を作成、配布して、周知徹底を図っています。



緊急事態連絡カード

普通救命講習を全社員に実施

三菱地所(株)では、防災対策の一環として、2008年9月より社員を対象とした普通救命講習(AED付)を実施しています。本店勤務者に対しては毎年約250名に講習を行います(認定証を受領)、3年間で本店全社員約750名への講習受講を完了させる予定です。なお、2009年2月に東京消防庁より「救命講習受講優良証交付事業所」の認定を受けています。



普通救命講習会風景

公正な表示・説明

各ビルにAEDを配備強化

三菱地所(株)では、2004年より各ビルの防災センターにAED(自動体外式除細動器)を設置していますが、AEDの普及に伴って、テナントや来街者に容易にご利用いただけるよう、2009年3月、所有ビルを中心に35棟の1階ロビーなどに追加配備しました。



新丸ビル1階ロビーに設置したAED
素早くAEDをご利用いただけるよう、視認性の高い場所に設置するとともに、救護活動時の傷病者のプライバシーに配慮し、収納ケース裏側にAED救命テントを設置。

ビルの安全管理への取り組み

三菱地所(株)では「ビル安全管理室」を設置して、三菱地所グループが管理運営する全国のビルの点検を実施するほか、改修などの情報を一元管理しています。事故情報はグループが管理運営するビルに限らず情報を収集し、原因究明の上、必要に応じて対応の指示・支援を行います。また、「ビル安全設計ガイドライン」の作成や、安全管理体制の見直しなど事故の未然防止の取り組みも継続して行っています。

ビルの耐震対策

三菱地所(株)では、1995年1月に発生した阪神淡路大震災の被害状況を踏まえて、所有ビルについて順次、耐震診断を実施しました。その結果、一部のビルについては「新耐震設計法」の基準に照らして耐震補強を実施することが望ましいと認められ、加えて1995年12月には「耐震改修促進法」が施行されたことにより、より安全性を追求するべく、同法に準拠した耐震補強工事を実施してきました。その結果、現状では新耐震基準制定前に建設したビルについても、阪神淡路大震災で被害の少なかったレベルの耐震性能を確保しています。

ビル事業の取り組み

ビルのサイン計画、ユニバーサルデザイン

三菱地所(株)では「サインデザインブック」を作成し、それに基づく共通サインを、ビルの内外に設置しています。色やデザインを含め、誰にでもわかりやすい案内表示を心がけています。

特に近年「バリアフリー新法」に基づいて設置された多目的トイレは、身体障害者、オストメイト^{*}、乳幼児用の設備を備えており、わかりやすいサインを近くに表示しています。

多言語表示も進めています。日本を訪れる観光客の7割が中国語・韓国語を母国語とする人たちであるとの調査結果を受け、丸の内のビルエントランスに日本語、英語のほかに中国語、韓国語でビル名表示を設置しました。

^{*}オストメイト:人工肛門・人工膀胱などを造設した方



4カ国語で表示されたサイン

住宅事業の取り組み

重要事項の説明についての取り組み

三菱地所(株)では、2006年1月の「コンプライアンス特別委員会」の提言を受けて、マンションを購入されるお客さまに対し実施される重要事項説明を、お客さまにわかりやすく理解していただくための取り組みを進めています。難解な専門用語が多く、わかりにくい重要事項説明書をお客さまが読みこなせるように、専門用語の解説や、契約にあたっての注意事項などをイラストつきで詳しく説明した「重要事項説明書ガイドブック」を、2007年5月から、重要事項説明書と一緒にお客さまにお渡ししています。三菱地所(株)は、お客さまの立場にたって、お客さまに理解していただくためにはどうすれば良いのかを常に意識しながら、情報の提供に努めています。



重要事項説明書ガイドブック