

## 活動報告-5

## 取引先とともに

三菱地所グループでは、すべての取引先は対等な立場で信頼関係を築くパートナーであるという認識のもと、ともに発展をめざすよう取り組んでいます。



## 発注におけるコンプライアンス

三菱地所(株)では、三菱地所グループ「基本使命」および「行動憲章」を踏まえ、発注に携わる役職員が順守すべき基本的な考え方をまとめた「発注行動指針」を策定し、公正で透明な発注の実践に努めています。客観性・経済合理性はもとより、環境保全対策や情報管理、反社会的勢力との関係遮断といった内容が指針に盛り込まれています。発注にあたっては事業セクションと発注セクションを分離し、段階ごとにチェックシートによりコンプライアンスのセルフチェックを行った上で、三菱地所(株)CSR推進部にて確認するなど、適正な発注を行っています。特に大規模な工事の発注については、社長を委員長とする「発注委員会」(2008年度は5回開催)を開催し、発注コンプライアンスの観点から審議を行っています。

## ビル事業の取り組み

## ビル事業における高品質の維持管理をめざして

三菱地所(株)のPM・リーシング事業グループでは、設備運転管理・警備・清掃などの専門業務を委託している協力会社の方々も、私たちと同様にお客さまに直接接する重要な役割を担っていただいていると考えています。三菱地所グループがめざしている管理品質やサービスに関する考え方について、協力会社の経営者層と現場業務を担当する方々とも共有し、すべてのビルで一貫したサービスを提供するため、一体となって管理マインドの維持・向上をめざしています。協力会社は相互に信頼関係を築いていく重要なパートナーであるという認識のもと、以下の4つの手法によってコミュニケーションを図り、常に高品質な管理水準を提供できるよう取り組んでいます。

協力会社との接点	目的・目標
1. 協力会社評価制度による品質管理	協力会社との面談や管理評価を通じて品質向上を図る
2. 現場モニタリング	各現場状況を相互に確認し、よい取り組み事例は水平展開することで高いレベルで標準化する
3. 経営者ヒアリング	三菱地所グループが求める管理品質の情報を共有し、経営者同士でコミュニケーションを図る
4. 担当者間でのベクトル調整	上記を踏まえ、個別に現場の状況分析を行って品質向上に向けた協議を行った上で担当者間でめざす方向性を調整する

## まちづくりのパートナーとして

三幸(株)  
東京第三事業部 事業部長  
津田 孝雄氏

2002年の「丸ビル」オープン以来、三菱地所(株)の保有するビルの清掃管理業務に携わっています。まちづくりのパートナーとして、お客さまのために何ができるのか、オーナーと同じ目線に立ち、質の高いサービスを提供していきたいと思っています。



## 住宅事業の取り組み

## 協力会社勉強会を開催

マンション・ビルの総合管理業務を行う三菱地所藤和コミュニティ(株)では、管理業務における協力会社との勉強会を開催しています。クレーム、問題の報告検討や情報交換、新しい技術・商品の紹介などを通して、クレームなどの再発防止や業務内容の平準化、さらには業務品質の向上をめざします。2008年度は、清掃部会・設備部会(消防・給排水)に分かれて、年12回実施、約60社が参加しました。