

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

丸ビルの従業員休憩室 リニューアルを実施

三菱地所ビルマネジメント(株)(オフィスビル、商業施設等の建物の運営・管理サービス事業)では、2010年2月に、開業7周年を迎えた丸ビルの商業テナントの従業員用休憩室をリニューアルしました。

今回のリニューアルにより、既存の休憩室の改善に加え、女性従業員が多い丸ビルならではの試みとして女性専用休憩室を新設し、従業員のモチベーションアップ、ES(従業員満足度)向上に努めました。利用者から「以前より使いやすくなった」等のご意見をいただきました。



丸ビルの従業員休憩室

住宅事業

CS推進体制とブランド価値向上に向けた取り組み

三菱地所(株)の住宅事業グループは、2008年に「ブランド・CS委員会」を設置し、自社のみならずグループ会社(※)とともにCS向上に向けた取り組みを行っています。

パークハウスのブランドステートメント「お客さまと共に、夢をかたちに。住まいに喜びと感動を」をまとめ、パークハウスブランドロゴを設定し、ブランド価値向上への取り組みを推進しています。2009年度は分譲マンション第一号の「赤坂パークハウス」誕生から40周年を迎え、当時の最新設備を備え、お客さまの夢に少しでも近づけるよう住戸ごとに設計変更に応じるなど「パークハウス」の原点の思想は現在も受け継がれています。

2009年8月には「太陽光発電」と「高圧電力一括受電」を組み合わせた新たな取り組みを搭載したマンションの分譲を開始

し、2009年12月8日以降着工の「パークハウス」は原則として「住宅エコポイント対象基準」とすることを決めました。今後とも新たな取り組みを進め、環境への配慮に努めながら暮らしを豊かにする生活空間の創造に注力し、パークハウスブランドの価値向上につなげていきます。

※ 三菱地所リアルエステートサービス(株) (不動産活用、仲介、販売、リーシング事業等)、三菱地所藤和コミュニティ(株) (マンション・ビルの総合管理事業)、藤和不動産(株)

住まいに喜びと感動を

PARK HOUSE

マンション性能表示システム 「CHECK EYE'S」

三菱地所(株)では、マンションごとに、設計段階からご入居後まで厳しくチェックして、段階ごとに情報開示するシステム、「CHECK EYE'S」システムを導入しています(下図参照▼)。品質だけでなく、お客

「CHECK EYE'S」システムの流れ

設計段階

重要事項説明・ご契約



チェックアイズブック

個別物件ごとに国土交通大臣登録評価機関による設計住宅性能評価の紹介と、それぞれの項目ごとにクオリティインスペクターの設計チェックに基づく三菱地所(株)の取り組みを説明しています。住宅性能表示制度で規定されていないセキュリティ、情報化、管理計画といった重要な住宅性能も採り上げています。

施工時



チェックアイズレポート

工事着工から建物完成までの工事工程をご紹介しますとともに、クオリティインスペクターが施工状況をチェックした内容をお引渡しまでの間、2回ご契約者さまにお知らせします。

お引渡し時

内覧会、お引渡し、アンケート実施



チェックアイズドキュメント

お引渡し時に、「建設住宅性能評価書」とともに、チェックアイズブックで説明した三菱地所(株)の取り組みの施工結果を報告し、マンションの品質が保たれていることをお知らせします。

ご入居後

定期アフターサービス



チェックアイズカルテ

建物完成後3ヶ月、1年、2年とクオリティインスペクターがアフターサービス規程に則って行った共用部分の点検について、点検・補修の記録を記載して、管理組合さま宛に発行します。

ホテル事業

さまが知っておくべき重要な性能情報をわかりやすくお知らせしています。

藤和不動産(株)のCS推進体制

藤和不動産(株)は2009年7月にBELISTAブランド強化委員会を発足し、この委員会で立案したお客さまの視点に立った行動プランを実行してゆくため、2009年11月にCS推進室を設置しました。供給側の視点ではなく、お客さまの声をフィードバックすることでお客さまの視点に立った商品開発やサービス提供の向上をめざします。CSに終わりはないと考え、今後もさらなる改善に努めていきます。

CD(お客さまの歓喜)に向けた取り組み

ロイヤルパークホテルズ(統括会社:株)ロイヤルパークホテルズアンドリゾート)では、「Best For The Guest」という経営理念に基づき、2005年よりチェーンホテル全体で「CS(Customer's Satisfaction:顧客満足)の先にあるCD(Customer's Delight:お客さまの歓喜)の実現」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、このようなご期待に対してホテルとしてお応えしていくための取り組みです。CDの実現のために各ホテル経営陣や支配人による「トップミーティング」、各ホテルのCSコアリーダーを中心と

した「コアリーダーミーティング」、また実務者による定例ミーティングや研修会を継続して行っています。サービスに関わる課題を抽出した上で、改善策を検討・決定し、改善に向けた具体的な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、業務に反映させることや、お客さまのCD体験を共有するために「CD事例集」を作成し、従業員に配布しています。

今後も「CS(顧客満足)からCD(お客さまの歓喜)へ」というマインドを持って、ホテル運営を進めていきます。



2010年に開業15周年を迎えた
仙台ロイヤルパークホテル

不動産サービス事業

CS行動アンケートによる表彰制度

三菱地所リアルエステートサービス(株)(不動産活用、仲介、販売、リーシング事業等)では、CS(Customer Satisfaction:顧客満足)を会社の重要課題として捉え、お客さまの声を伺い、業務改善に結びつけるため、個人の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、



接客対応に関するアンケート

独自でモデルルーム来場者に対する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真摯に受け止めて対応するとともに、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、CS向上に努めています。

● Voice ●

親しみを持ってもらい信頼していただくこと

このたびのCS表彰は大変光栄に思います。

新築マンション分譲の販売担当として、お客さまがモデルルームへご来場されて接客の始まりに心がけていることは、親しみを持ってもらい信頼をしていただくことです。

あるときはお母さん・お姉さんのように何でも話しやすい雰囲気づくりを、また、あるときはマンションのプロとして専門的なアドバイスを心がけています。内覧会まではお客さまと会話することも多いのですが、お引渡し以降はほとんどお会いすることが少なくなります。ところが、購入したマンションにご入居されたお客さまから時折嬉しい内容のお便りを頂戴することがあり、販売担当者冥利につきます。今後もお客さまの輝く笑顔を励みとして頑張っていきたいと思っております。



三菱地所リアルエステートサービス(株) 住宅営業本部 営業第二部 東京第四ブロック 青木 京子

安全・安心のまちづくり

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、グループ会社や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、社会情勢の変化に合わせて更新を行っています。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。

「防災イベント」を実施

(株)東京交通会館(不動産の所有、管理、運営事業)では、2009年9月に、防災訓練の実施に合わせて、丸の内消防署の協力を得て「防災イベント」を開催しました。これは、入居者や館内利用者に防災知識を高めてもらうことを目的としており、3階グリーンルームで実施された防災グッズ・防災資器材・電気火災予防資料の展示やAED・消火器・簡易担架等の体験に、多くの人が参加しました。



防災イベント風景

「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、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、配付して、周知徹底を図っています。

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(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、三菱地所は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

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。

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)を設置して緊急時に備えていましたが、AEDによる救護活動が普及してきたことから、テナントの皆さまや来街者に容易にご利用いただけるよう、2009年3月、保有ビルを中心に35棟の1階ロビーなどにAEDを追加配備しました。また、丸の内パークビル、三菱一号館、広島鉄砲町ビル等、新築ビルの竣工に伴い、順次増設しています。



新丸ビル1階ロビーに設置したAED

ビルの安全管理への取り組み

三菱地所(株)では、ビル管理企画部内に「ビル安全管理室」を設置して、三菱地所ビルマネジメント(株)、(株)三菱地所プロパティマネジメント等のグループ会社と連携し、三菱地所グループが管理運営する全国のビルでの日常点検や安全点検などを継続的に実施しています。また、安全点検・改修など、各現場での活動や情報を一元管理し、事故情報のグループ内の共有化や必要に応じた対応の指示・支援を行っています。ビルに関する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、対策の必要があるかどうかにも速やかに検討しています。

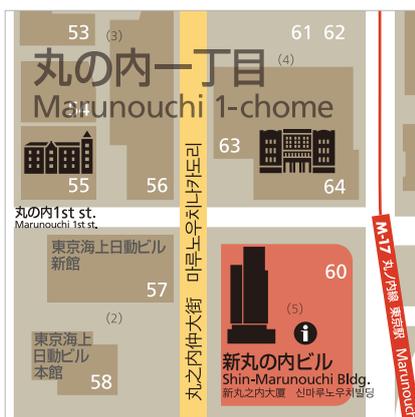
また、事故の未然防止のため、ビルの設計段階から「建築基準法」などの諸法令以上の厳しい基準を独自に設定した「ビル安全設計ガイドライン」を作成し、都度見直しを実施しています。

ビル事業

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、「大手町・丸の内・有楽町地区」を中心とした街中、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。

デザインだけでなく、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、日本語・英語のほかにも中国語・韓国語での表示を行った街区案内サインを丸の内仲通りを中心に設置しています。また、大丸有地区のビルのエントランスには四ヶ国語でのビル名表示を行っています。こうしたサイン配置により、大丸有地区を訪れる方々に、不安なく街歩きをしていただきたいと考えています。



街区案内サイン(詳細)



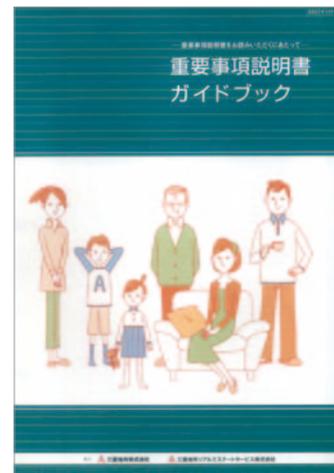
街区案内サイン(外観)

四ヶ国語で表示されたビル名サイン

住宅事業

重要事項の説明についての取り組み

三菱地所(株)では、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。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