

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、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」(2009年度は3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。

## ビルにおける 高品質の維持管理をめざして

三菱地所(株)では、専門的な業務を委託する協力会社の方々も、三菱地所グループ社員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。PM・リーシング事業グループでは、設備運転管理・警備・清掃などの協力会社の方々はそのパートナーに相当しますが、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、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。

 協力会社との日常のコミュニケーションのとり方についてはホームページ参照

## 協力会社勉強会を開催

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)では、クレーム事例、問題事例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て、マンション・ビルの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。2009年度は、清掃部会・設備部会(消防・給排水)に分かれて、年2回実施、約60社が参加しました。

## 施工会社への公正な評価を実施

三菱地所ホーム(株)(注文住宅事業)では、同社の事業特性を考慮した取引先との取り組み方針を設けています。まず基本となる発注単価を発注先との合意のもとに設定し、発注先相互の公平性が保たれるように努めています。

建築・設備・電気の業種となる取引先については、接点のある社員によるアンケート評価を行うとともに、顧客紹介数や施工能力、与信状況などを加味して、総合的かつ公正に評価し、共通単価のもとで発注する棟数を決定しています。4月に評価項目をあらかじめ取引先に明示した上で、翌年1~2月に評価を実施し、3月までに評価結果を開示します。評価する社員には営業部門の社員も含まれており、アフター対応向上によるCS(顧客満足)向上も視野に入れています。

さらに製造元の製品原価と最終納入先までの物流経費を明確に分けることによって、製品原価と物流経費の透明性を高め、資材納入会社や製造元の公平な評価を行っています。工事金額の決定においても、工事原価と経費とを別計上し、安易な価格競争が発生しないように配慮しています。

## 優れたマンション施工会社表彰

三菱地所(株)では、お客さまに高品質なマンションを提供するために、工事施工会社である建設会社に対する表彰制度を設けています。

工事中および竣工検査の際の施工状況、お客さまへのお引渡し前の内覧会での対応などを踏まえ、優れた施工を行った建設会社に対しては「ゴールドカード」を付与しています。また、お客さまへのお引渡し後のアフターサービスにおいてもサービスレベル向上をめざし、優れた対応を行った建設会社を表彰しています。さらに2008年度より、これらの物件ごとの表彰に加え、個別物件の表彰件数の多い建設会社に対し会社表彰を実施する制度をスタートさせ、一層の品質向上に取り組んでいます。

## ● Voice ●

### 「ゴールドカード」の表彰を いただいて

パークハウス宮崎台花霞新築工事(神奈川県)におきまして高い評価を受け「ゴールドカード」を頂戴いたしました。この表彰は、工事に関わるすべての人が、「住んでいただくお客さま全員に喜ばれる建物を造りたい」と気持ちを込めて造り上げた結果だと思っています。この表彰がほかの作業所の目標となり、全社的な品質向上に取り組んだ結果、2009年の施工会社表彰を頂戴することができました。今後も全社一丸となってゴールドカードをめざし、より一層の品質向上に取り組んで参ります。

木内建設(株)  
神奈川支店 工事課長  
佐野 靖氏

