

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。

お客さまとのコミュニケーション

ビル事業

事業所内保育施設の設置による支援

三菱地所(株)は、丸の内エリアの多様化する保育ニーズに対応するため、所有ビルのオフィス部分を用途変更し、2010年4月、事業所内保育施設「ポピンズ ナーサリースクール丸の内」を丸の内北口ビルに誘致しました。

企業が事業所内に保育施設を設置し、国や地方公共団体の補助を受けるためには、従来は設置する企業自らが設置・運営主体となる必要がありました

が、東京都の事業内保育施設支援事業制度の一部改正(2009年4月)に伴って、保育運営事業者が主体となって設置・運営し、複数企業が利用契約をする「コンソーシアム型」事業所内保育施設が認められるようになりました。本施設は、(株)ポピンズコーポレーションが設置・運営を行い、複数企業と利用契約を締結します。各企業は利用人数に応じ必要な枠数分を購入することで、自前での設置費の負担や運営リスクなしに、従業員に保育施設サービス

を提供することが可能となりました。これまでも、三菱地所では東京ビルの東京都認証保育所をはじめ、就業者支援施設を戦略的に誘致してきましたが、今後もワーカーが働きやすい環境整備を進めていきます。



ポピンズ ナーサリースクール丸の内

住宅事業

マンション品質管理・性能表示システム「CHECK EYE'S」

三菱地所レジデンス(株)では、お客さまに安心して住まいをご購入いただけるよう、同社独自の住まいの性能表示システム「CHECK EYE'S」を運用しています。

これは、住宅性能表示制度を取り入れ、

設計・施工・完成時およびご入居後の各段階において、住まいの品質・性能をチェックしていく同社の取り組みをお客さまにお知らせするシステムです。

「COMMUNITY EYE'S ライフサポートサービス」の運用開始

三菱地所コミュニティ(株)では、快適

で安全・安心なマンション生活のための新しいサービス「COMMUNITY EYE'S ライフサポートサービス」を2011年5月から開始しました。

その一つである「緊急センター24」では、管理するマンションの設備の故障や漏水、火災や地震など緊急時の対応窓口として、お客さまからのトラ

「CHECK EYE'S」の流れ

設計段階

重要事項説明・ご契約



Check Eye's Book

写真や図解を併記し、そのマンションの設計住宅性能評価・等級などに加え、三菱地所レジデンスの設計・施工への取り組みをわかりやすく説明します。建築の専門的な用語や取り組みに関してはコラムを設けて解説しています。さらに、マンション購入のご検討段階で、お引渡し後の管理計画やアフターサービスなどを知っていただけるよう、わかりやすく説明していきます。

施工時



Check Eye's Report

工事途中段階で工事の経過報告をするとともに、完成後ではご覧いただけない施工状況を紹介するなどわかりやすいレポートにまとめ、お引渡しまでの間に、ご契約いただいたお客様にお届けします。

お引渡し時

内覧会、お引渡し、アンケート実施



Check Eye's Document

着工から完成までの工事進捗状況の結果に加え、品質管理における各工事工程でのチェックポイントを踏まえながら、最終的にとりまとめたものがチェックアイズドキュメントです。設計・建設住宅性能評価書とともにお渡しします。お住まいの完成記録として保存ください。

ご入居後

定期アフターサービス



Check Eye's Karte

建物をお引渡ししてから、3ヶ月後、1年後、2年後に行う定期点検で、建物共有部のどこを修繕したかが一目でわかるように写真を用いて、場所・修復方法などをわかりやすく説明し、管理組合様へ発行します。

ブルやご相談ごと
に365日24時間
体制で対応しま
す(従来サービス



緊急センター24

「MT24コールセンター」を「緊急センター24」と名称変更)。速やかに事態を把握し、状況に応じて警備会社や協力会社を派遣するなどして、迅速な事態収拾に努めています。また、このサービスでは、外国人居住者が今後増加することを見据えて、通訳サービス会社と提携し、外国人居住者向けに外国語対応(英語・中国語(北京語)・韓国語)を新たに開始しました。

また、専有部に対するマンション居住

者の皆さまのニーズを24時間365日受け付けるワンストップサービスとして、「kadan倶楽部インフォメーションデスク」を設置するとともに、従前より対応していたリフォーム、インテリア(オーダーカーテン・家具修理など)、ハウスクリーニングなどのサービスに加え、お客さまからご要望が多かった電球交換・家具移動などのお手伝いサービス、家事代行や買い物代行などのサービスに対し、スタッフを手配します(有料)。さらに、マンション居住者向けウェブサイトを「kadan倶楽部ホームページ」(<http://www.kadanclub.jp>)では、震災後の防災・安全意識の高まり

を受けて需要が増えている防災用品(保存食セット、非常用持出袋、家具等の転倒防止器具ほか)などを優待価格にて販売しています。

三菱地所グループとして、マンションを購入いただいたお客さまと生涯にわたって関係を築き、グループのバリューチェーンを活かした“顧客価値・顧客満足の最大化”を図っていくことが重要であると考えており、本サービスもその強化の一環です。今後も“顧客価値・顧客満足の最大化”をめざして、さまざまな施策を実施していきます。



居住者用案内シール

安全・安心のまちづくり

(東日本大震災における取り組みはP38-39に掲載)

総合防災計画の実施と 災害対策要綱の策定

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をきっかけに、毎年9月に三菱地所のすべての役員・社員をはじめグループ各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、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および組織の任務分担、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への取り組みと見直し

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)の立案に取り組み、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ています。

なお、2011年3月に発生した東日本大震災を受けて、現在、「事業継続計画」の見直しを実施し、さらなる改善を進めています。

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「耐震改修法」が施行されたことにより、さらに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2002年度に対応を完了しました。

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。東日本大震災においても、一部で設備への影響があったものの被害は軽微であり、構造上の影響はありませんでした。

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など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、事故情報の三菱地所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他社の情報も含めて収集

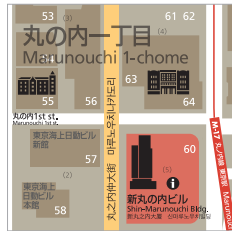
し、原因究明の上、対策の必要があるかどうかとも速やかに検討しています。東日本大震災の経験を踏まえ、対応できていること、強化すべきこと、見直すことを整理し、順次安全対策の向上に努めています。また、事故の未然防止のため、ビルの設計段階から「建築基準法」などの諸法令以上の厳しい基準を独自に設定した「ビル安全設計ガイドライン」を作成し、都度見直しを実施しています。

公正な表示・説明

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。また、2010年11月には、地下通路をわかりやすく表示した地下街区案内サインを新たに設置しました。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方々であるとの調査結果を受け、丸の内仲通りを中心に、日本語・英語のほかに中国語・韓国語で表示した街区案内サインを設置しています。また、大丸有地区のビルのエントランスには4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思います。



街区案内サイン(詳細)

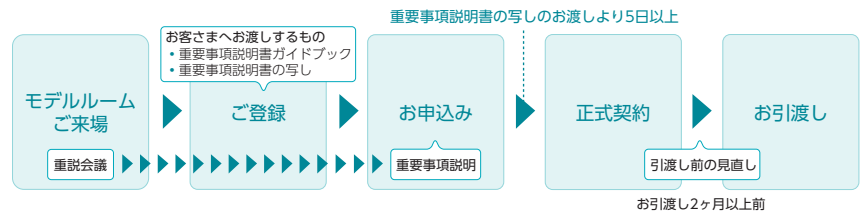
難解な専門用語が多く、わかりにくい重要事項説明書をお客さまが読みこなせるように、専門用語の解説や、契約にあたっての注意事項などをイラスト付きで詳しく説明した「重要事項説明書ガイドブック」を、2007年5月(当時三菱地所(株))から、重要事項説明書と一緒にお客さまにお渡ししています。お客さまの立場に立って、お客さまに理解していただくためにはどうすれば良いのかを常に意識しながら、情報の提供に努めています。

重要事項の説明についての取り組み

三菱地所レジデンス(株)では、マンションを購入されるお客さまに対して、実施される重要事項説明(※)を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。

※重要事項説明とは、土地建物やマンションの売買に際して、売買に関する重要な事項について、売主から買主に書面(重要事項説明書)を交付して説明を行うもので、「宅地建物取引主任者」が実施することが法律(宅地建物取引業法および同法施行規則)で義務づけられています。

分譲マンション販売時のお客さまへの対応



その他の活動報告については、ホームページをご覧ください。

お客さまとのコミュニケーション

- 商業施設のご意見箱による対応/三菱地所リテールマネジメント(株)
- LIFE EYE'S の運用/三菱地所レジデンス(株)
- 販売開始前ルール/三菱地所レジデンス(株)
- 「オーナーズアンケート」の実施/三菱地所ホーム(株)
- CD(お客さまの歡喜)に向けた取り組み/ロイヤルパークホテルズ

- 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)
- 設計監理業務のお客さま満足向上をめざして/三菱地所設計

安全・安心のまちづくり

- 「緊急事態対応マニュアル」の策定
- 普通救命講習を社員に実施/三菱地所(株)
- 各ビルにAEDを配備強化/三菱地所(株)

- 消防機関と情報提供への協力の覚書を締結/株式会社横浜スカイビル
- 来館者救命活動において感謝状を受領/オー・イー・ピーマネジメント(株)

公正な表示・説明

- 商業施設を快適に便利にご利用いただくために/三菱地所リテールマネジメント(株)
- マンションにおける土壌汚染対策/三菱地所レジデンス(株)