

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、発注に携わる役員・社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」(2010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。

優れたマンション施工会社を表彰

三菱地所レジデンス(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。工事中の中間検査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の現場所長に対して「ベストクオリティー」表彰を行います。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の向上をめざし、優れた対応を行った建設会社を表彰して

います。さらに、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きます。

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パートナーと考えています。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。また、「協力会社評価制度」(下表参照)を2010年度に一部見直し、評価項目・評価基準を明確にして、協力会社の方々への説明会を実施しました。この制度を通じた品質管理の一環として、2011年6月には優秀現場を表彰し、お互いの信頼を深めるための懇親会も開催しました。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。

協力会社とのコミュニケーション

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。

VOICE

同じ想いをもつパートナーとして

私どもは、三菱地所グループにおいて、丸の内ビル(東京)をはじめとしたビルの設備管理、清掃業務などのメンテナンス業務に携わっています。評価制度による品質向上への取り組みや日々前向きな問題解決の議論を通して、現場と本部が一体となり「まち」そして「ビル」の「あるべき姿」にベクトルをあわせ

て、魅力あふれるサービスを提供し、すべての方々に満足していただくことができると考えています。



大成株式会社
東京本部 東京営業統括部
営業部 課長
豊田 泰直様

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。

- 施工会社への公正な評価を実施/三菱地所ホーム(株)
- 注文住宅におけるCS向上の取り組みと施工登録者研修会の開催/三菱地所ホーム(株)

- 協力会社勉強会を開催/三菱地所コミュニティ(株)
- ホテルにおける購買基本方針の運用/ロイヤルパークホテル