

お客さまとともに

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

外国人向け総合観光案内所の運営

三菱地所(株)は、日本政府観光局(JNTO)より外国人向け総合観光案内所「ツーリスト・インフォメーション・センター(TIC)」の運営業務を受託し、2012年1月に新東京ビル1階に移転しました。

日本への外国人来訪者を増やす取り組みは、かねてから国をあげて進められていますが、訪日外国人の受け入れ環境整備が課題となっています。三菱地所は、東京・丸の内地区において、都市の国際競争力強化の一環として都市観光拠点の整備を進める中、日本の玄関口であり、東京や皇居といった観光資源に隣接する丸の内に「TIC」を設けることが、来訪者の利便性向上や日本の魅力発信力の強化、また街の活性化を通じた日本全体の活力創出に寄与すると考え、丸の内への誘致を提案し、業務受託が実現しました。

「TIC」は、丸の内の賑わいとアメニティの軸として魅力的な商業集積が進む

丸の内仲通りに面しており、今後は街全体のエリアマネジメント活動との連携を図っていきます。



ツーリスト・インフォメーション・センター(TIC)

就業者の子育て支援

三菱地所(株)は、2012年1月に竣工した丸の内永楽ビル内に、丸の内でも2ヶ所目となる東京都認証保育所「キッズスクウェア 丸の内永楽ビル」を誘致しました。

2005年に開設した「キッズスクウェア 丸の内東京ビル」は、開設以来、常に多くの待機児童を抱えており、丸の内エリアにおける保育所は極めて高い需要がある中、丸の内エリア内の待機児童解消および「就業者に対するサポート機能の充実」の観点から、必要と判断しました。

本施設では、月極保育、一時保育のほか、「キッズスクウェア 丸の内東京ビ

ル」で要望の高かった幼児教育プログラムを加え、これまでよりさらに充実したサービスを提供します。

今後も、子育て支援などさまざまな観点から、就業者が働きやすい環境づくりを進めていきます。



キッズスクウェア 丸の内永楽ビル

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)(不動産開発全般並びに販売事業)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品質管理・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。

「Check Eye's」の流れ

設計段階について
モデルルームご来場時



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。

施工段階について
ご売約からお引渡しまでの間



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さまにお届けします。

建物の完成まで
お引渡し時



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。

ご入居後の住まいの状況
定期アフターサービス時



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、管理組合さまへ発行します。

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) (不動産仲介、賃貸事業など)では、CS (Customer Satisfaction:顧客満足)を会社の重要課題としてとらえ、お客さまの声を伺い、業務改善に結びつけるため、お客さまに対して取引全般の進め方など継続的なアンケート調査を実施しています。

また2011年秋からは、従来のアンケート内容に新たにNPS評価項目(次回も同じ営業担当に仕事を依頼する希望度合い)を追加しました。

お客さまからいただいた意見を真摯に受け止めて対応するとともに、統計処

理を行って、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

CS表彰最優秀賞 受賞者の声

このたびは、CS表彰最優秀賞をいただき、ありがとうございました。

中途採用で入社させていただき、3年半を迎えます。

これも、入社時より業務に関してサポートいただきました社内の方々や以前から取引のあるお客さま、協力業者の方々の応援のおかげだと思い、大変感謝しております。

引き続き、「お客様第一主義」の気持ちを持ち、「自分がお客さまだったら何をしてほしいか?」と、お客さまへの配慮を意識

して業務を行い、お客さまから信頼いただく営業をめざします。



三菱地所リアルエステートサービス(株) 渋谷流通営業部 大島 豊司

安全・安心のまちづくり

総合防災訓練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いました。以来80年以上にわたって、毎年9月に三菱地所のすべての役職員をはじめ、グループ各社やその他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、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あげた「非常災害体制」を組織し、緊急事態に対応します。2011年3月に発生した東日本大震災においては、これらマニュアルの規定に沿って、スムーズかつ的確な対応を実施することができました。



総合防災訓練風景

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。引き続き「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性を確保するとともに、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。そのために「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きます。

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」

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

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)(ビルの総合的運営管理事業)、(株)三菱地所プロパティマネジメント(ビルの総合的運営管理事業)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。



街区案内サイン(詳細)

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。

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)(商業施設の運営管理事業)が管理・運営する「アクアシティお台場」では、増加している外国人旅行者のサービス向上を目的に、従来のインフォメーションスタッフ・フロアガイド・ホームページの多言語対応に加え、2012年1月

1日より「多言語通訳サービス」を開始しました。

接客時において外国人のお客さまとテナントの販売スタッフで意思疎通ができない場合、コールセンターのオペレーターが英語・中国語・韓国語の3ヶ国語で通訳することで、お客さまのお買物をサポートしています。



通訳スタッフ



多言語通訳サービスの表示マーク