



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

【三菱地所のレジデンス ラウンジ】オープン

三菱地所グループは、住宅事業に関わるグループ内6社の力を結集し、住まいに関するさまざまな情報・サービスをお客さまにワンストップで提供する総合窓口「三菱地所のレジデンス ラウンジ」を2013年4月にJR有楽町駅前の新有楽町ビル1階にオープンしました。

「三菱地所のレジデンス ラウンジ」では、住まいの購入・マンション管理・リフォーム・賃貸運用・売却など、住まいのあらゆるフェーズにおける豊富な情報とサービスを取り揃え、それらに精通したスタッフがお客さまのご要望に応じて丁寧にご案内します。また、新しいお客さまには「まず知っていただくこと」、ご入居などを通じて私どもの商品をすでに知っているお客さまには「もっと好きになっていただくこと」を合言葉に、多彩なサービスコンテンツを用意しています。

三菱地所グループでは、住宅事業における「顧客生涯価値の追求」を目標

に掲げており、分譲マンション事業に加え、関連する管理・リフォーム・仲介などのサービスを充実させ、グループ丸となってバリューチェーンを築き、お客さまに生涯にわたる高い付加価値を提供していきます。



【三菱地所のレジデンス ラウンジ】

【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、同社独自の品質管理と性能表示システム「CHECK EYE'S」を運用しています。

これは、住宅性能表示制度と併せ、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。

【「くらしを支える3つのサポート」の開始

三菱地所レジデンス(株)と三菱地所コミュニティ(株)では、三菱地所グループのマンション契約者、入居者および所有者を対象とした会員組織「三菱地所のレジデンスクラブ」のWeb会員さま向けに、団体メリットを活かした保険サービスなどを提供する「くらしを支える3つのサポート」を、2013年1月より開始しました。

本サービスは「くらしの収入サポート保険」「家計のホームドクター制度」「交通事故傷害補償制度」の3つのサービスで構成されています。

「三菱地所のレジデンスクラブ」ではこれまでも、家具の割引サービスやさまざまな会員特典を提供するとともに、アフターサービスや管理、リフォームなどの各種サービス受付のほか、オリジナルイベントの開催により、会員さま同士のコミュニケーションを促進する活動を展開しています。今後も、会員の皆さまの暮らしをサポートするサービスを展開し、購入後

「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も説明していきます。

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できます。

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、建物共用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。

も三菱地所グループマンションに住まう方の満足度向上をめざします。

～「暮らしを支える3つのサポート」～

●「暮らしの収入サポート保険」

病気やけがによる長期就業不能時の収入を補填する所得補償保険「団体長期障害所得補償保険」に、レジデンスクラブWeb会員さまが団体割引率30%の保険料で加入できます。

●「家計のホームドクター制度」

Web会員さまが無償でライフプランについての相談を受けられるサービスで、個別のコンサルティングのほかに、FPセミナーやWebサイトのライフプランシミュレーターがすべて無償で利用できます。

●「交通事故傷害補償制度」

Web会員ご本人さまに対し、自動車等の乗り物乗車時の事故等による死亡・後遺障害等の万一の際にお見舞金をお支払いします。(交通事故傷害補償に関する会員の方の保険料負担はありません。)

【Community Eye's ライフサポートサービス】の提供

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ブルやご相談を365日24時間体制で対応します。速やかに事態を把握し、状況に応じて警備会社や緊急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。各マンションの概要や対応履歴をデータベース化することで、的確で迅速な対応を可能にしています。

また、今後の外国人居住者の増加を

見据えて、英・中・韓国語の3ヶ国語については通訳を交えて、お客さま、緊急センター24、通訳の3者間通話ができる体制をすでに構築しています。また、専有部におけるマンション居住者の皆さまのさまざまなニーズを24時間365日受け付けるワンストップサービスとして、「インフォメーションデスク」を設置、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の強かった管球交換・家具移動などのお手強いサービス、家事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、三菱地所レジデンス(株)と共同で運営しているマンション居住者向けWebサイト「三菱地所のレジデンスクラブ」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保存食セットや非常用持出袋、家具などの転倒防止器具といった防災用品を優待価格で販売しています。

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り関係を築き、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となります。今後も“顧客価値・顧客満足最大化”のもと、さまざまな施策を実施していきます。

【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ツ)では、経営理念である「Best For The Guest」に基づき、顧客満足経営の実践を基本戦略と

して、2005年よりCS(Customer's Satisfaction:お客さまの満足)の先にあるCD(Customer's Delight:お客さまの歓喜)をめざした取り組みをホテルグループ全体で進めています。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、このようなお客さまのご期待にロイヤルパークホテルズとしてお応えしていくため、グループ各ホテルにおいて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うとともに、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、グループ合同の新入社員研修時などにおいて従業員に配布、その浸透に努めています。

ホテル宿泊客満足度 6年連続No.1受賞!

ロイヤルパークホテルズは、2012年11月、顧客満足度に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である(株)J.D. パワー アジア・パシフィックが実施した「2012年日本ホテル宿泊客満足度調査SM」(※)において、6年連続で「ホテル宿泊客満足度No.1」(1泊15,000円～35,000円未満部門)に輝きました。



(※)J.D. パワー アジア・パシフィック2007～2012年日本ホテル宿泊客満足度調査SM。当部門の調査対象は正規料金の最多価格帯15,000円以上35,000円未満かつ最多客室面積が20㎡以上のホテル。直近1年間に宿泊したホテルに関して7,679名から回答を得た結果。(japan.jpdpower.com)



「だったらいいな」 シーンシナリオ活動

(株)メックecoライフでは、マンションの
つくり手からの目線だけでなく、生活
者の目線から見た「住みたいマンショ
ン」をシナリオにし、アイデアを共有し
ています。

三菱地所レジデンス(株)の社内ワーキ
ングやメックecoライフが運営する

Webサイト「スマイラボ」の定例会議
などで、「こんなマンションだったら
いいな」という生活のワンシーンを切り
取ったシナリオを募集し、約160件を超
えるシナリオがストックされています。
具体的なアイデアとしては、荷物の荷
解きができる「作業クラフト室があっ
たらいいな」や「玄関ドアが引き戸
だったら」などの設備に関するものか

ら、「近隣からも期待される防災拠点
としてのマンション」など多彩なアイ
デアがあふれています。

この活動をさらに継続・拡大しながら
アイデアをまとめ、自由に閲覧できる
ようにし、商品開発をはじめとする実
際の業務に活かしながら、お客さまと
のコミュニケーションにも役立ててい
きます。

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職員をはじめ、
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
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

災害時の速やかな 建物診断・復旧対応についての 協力体制を構築

三菱地所(株)では、地震などの大規模
災害時の建物診断や復旧工事におけ
る迅速な対応について、グループ内
の(株)三菱地所設計で専門的な技術ス
タッフを抱える強みに加え、各施工会
社と協力体制を構築し、テナント企業
や来街者の安心・安全をさらに強化し
ました。

三菱地所グループは丸の内エリアを
はじめ多数の大型ビルを保有し運営
管理しています。そのため、日常的に
建物保守などの営繕工事が発生し、
数多くの各施工会社が当社ビルにて
サポート体制を構築しています。ビル
内に専門技術スタッフが常駐する三
菱地所グループならではの強みを活
かし、かつ日頃築いた協力関係に基づ

き、災害時の迅速な建物診断・復旧体
制を構築しました。

具体的には、各社のBCP活動に支障
がない範囲で、建物応急危険度判定
(建物外装、火災などの恐れのある
場所および重要設備の点検)への協
力、建物の安全確保のための応急修
繕への協力、建物設備損傷度点検へ
の協力、災害復旧計画の立案への協
力、応急対応用資材の提供について
各施工会社合計22社と協働して、災
害時に対応します。

「大規模災害時における 被災者受け入れに関する協定」 を締結

三菱地所(株)では、大規模災害時、都心
部において発生が予想される帰宅困
難者に積極的に対応するため、千代
田区との間で「大規模災害時におけ
る被災者受け入れに関する協定」を
2012年8月に締結しました。

当社では安心・安全なまちづくりは社
会的な責務ととらえ、2011年の東日
本大震災時にも自主的に帰宅困難者
を当社ビルに受け入れましたが、地域
と連携した災害対策をさらに進める
ため、千代田区からの要請を受けて、
被災者の受け入れについて協定を締

結したものです。

協定では丸の内ビル、新丸の内ビル、丸の内パークビルなど、千代田区内14棟の当社保有ビルを千代田区が認定する「被災者一時受入施設」と定め、被災者の受け入れと支援を行うほか、千代田区との密な情報連携を図るため、区所有のMCA無線機の貸与を受けています。

千代田区は同様の協定を複数の団体・企業と締結していますが、その多くは大学やホールなどを保有する企業であるのに対し、当社は、商業施設と交通機関が集中し、多数の来街者を迎える丸の内を中心とする14棟のビルを中心に、エリア一体となって帰宅困難者に対応していきます。

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に重要な業務を中

断させないために、また、万が一中断した場合にも迅速な再開を可能とさせるために、「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、東日本大震災を受け、2012年12月に「三菱地所事業継続計画文書」および「三菱地所グループ事業継続計画文書作成の手引き」を策定しました。引き続き「災害対策要綱」との連動性を高め、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、事業の継続についてPDCAサイクルの考え方のもと日頃から備えることにより社会的責任を果たすべくさらなる改善を進めていきます。

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、事故情報など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

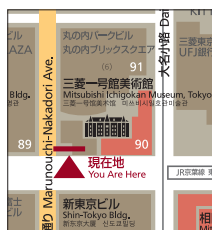
ビルのサイン計画、ユニバーサルデザイン

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。2010年からは、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設置しています。

加えて、他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。



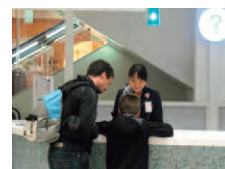
街区案内サイン(詳細)

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)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客のサービス向上を目的に、従来から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、「多言語通訳サービス」を導入しています(2012年1月より)。

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。



インフォメーションスタッフ