

## 活動報告

## お客さまとのコミュニケーション

## ■ 住まいの品質を創造する「5つのアイズ」

住まいの品質を追求し、お客さまにとって暮らしの心地よさや安心感があり誇りの持てるマンションを提供する三菱地所レジデンス(株)。一生ものの買い物となるマンションだからこそ、さまざまな視点から住まいの品質を追求する「5つのアイズ」で、すべてのお客さまに、いつまでも変わらない喜びを感じていただけるよう、努めています。

5つのアイズは、「CHECK EYE'S」「ECO EYE'S」「CUSTOM EYE'S」「LIFE EYE'S」「COMMUNITY EYE'S」で構成しています。



CHECK EYE'S

## CHECK EYE'S

たしかな建物品質へのこだわり。

安心とともに快適に暮らしていただくために、設計段階から入居後まで品質のチェックを行い、お客さまに情報を開示していきます。



ECO EYE'S

## ECO EYE'S

環境に配慮した、経済的で快適な暮らしへのこだわり。断熱効果を高める工夫をはじめ、エコ設備の導入、暮らしの提案など、さまざまなアプローチでエコを追求しています。



CUSTOM EYE'S

## CUSTOM EYE'S

自分だけの住空間をつくる楽しみへのこだわり。

その楽しみをさらに広げるためにカラーセレクトやオプション、専門家によるトータルコーディネートサービスなど物件ごとに多彩なサービスを用意しています。



LIFE EYE'S

## LIFE EYE'S

お客さまの暮らしを守る、安心・安全へのこだわり。「まもる」「みまもる」「そなえる」をキーワードに防災対策・防犯対策を実施します。



COMMUNITY EYE'S

## COMMUNITY EYE'S

生涯にわたる、豊かで上質な暮らしへのこだわり。

いつまでも安心して暮らしていただくために、アフターサービスや管理業務などを通じてお客さまの暮らしをサポートしていきます。

いつまでも変わらず、お客さまに誇りと喜びを感じていただけるよう、ザ・パークハウスに貫かれている「5つのアイズ」をもってモノづくりに取り組んでいます。

## ■ お客さま満足度を可視化する仕組み「NPS」の導入

マンションはお客さまにとって、生涯に関わる大きな買い物です。購入前はもちろん、ご入居後も長く満足していただけるよう三菱地所レジデンス(株)では、お客さまの満足度を可視化する仕組みNPS(Net Promoter Score)を導入しています。初来時、契約時、引渡し時、アフターサービス1年目、入居2年目と、各フェーズごとにアンケートを実施し、お客さまからの推奨度を計測すると同時に、その理由も頂戴し、各担当部署にフィードバックしています。時には厳しいご意見をいただくこともありますが、プロジェクトメンバー全員で共有し、お客さまの満足度をさらに上げるための貴重な資源としています。

## ■ お客さまの声を商品に反映「アイズプラス」

お客さまの声に耳を傾け、本当に喜ばれる商品を開発したい。その思いを形にするために、2013年6月、三菱地所レジデンス(株)は「EYE'S PLUS(アイズプラス)」を始動させました。

「EYE'S PLUS」は、お客さまの声を商品開発につなげる取り組みで、インタビューやアンケート、WEBコラムへのご意見投稿、アフターサービスや販売現場からの声など、あらゆる機会から得られるお客さまの声を、商品開発に反映させます。その活動拠点となるのが、ものづくりの研究所である「EYE'S PLUS LAB(アイズプラスラボ)」です。お客さまのご意見にプロの視点を加えて、実際の商品へとつくり上げます。また、完成品の展示や試作品を見ながら座談会を行うなど、コミュニケーションの場でもあります。

2013年11月にグランドオープンした「ザ・パークハウス 横浜新子安ガーデン」をはじめ、多くの物件でこの「EYE'S PLUS」から生まれたキッチン、「EYE'S PLUS KITCHEN」を採用。お客さまの視点がすでに実際の商品に反映されています。

2013年6月発表  
「アイズプラスキッチン」2014年4月発表  
「アイズプラスストレージ シューズ」

## ■ 双方向コミュニケーションサイト「スマイラボ」発 暮らしのアイデア企画コンペ開催

三菱地所レジデンス(株)が供給する分譲マンション「ザ・パークハウス」の環境、デザインに関する研究や提案を行う(株)メックecoライフ。生活者の目線から「こんな暮らしができればいいな」というシーンを、シナリオやスケッチ・図面にして応募いただく「マンション暮らしのアイデア企画 シナリオ&設計コンペ」を開催しました。

メックecoライフが運営する、双方向コミュニケーションWEBサイト「スマイラボ」等で、「集まって住むことの豊かさとは何か?」をテーマに、2013年7月から募集を開始。東日本大震災以降、人と人とのつながりの重要性が高まっている現代のコミュニティと、暮らしの器である集合住宅の関わりについて、さまざまな視点から見た暮らしのアイデアが寄せられました。2013年10月には、113件の応募作品の中から、最優秀作品「つくえのしま」を含む優秀作7作品を発表。今後も双方向のコミュニケーションを継続し、お客さまに満足いただける商品企画を続けていきます。

## ■ 「ユーザーズスマートガイド」の作成

三菱地所ハウスネット(株)では、賃貸マンションの入居者向けガイドブック「ユーザーズスマートガイド」を2012年6月から作成し、同年10月以降に竣工した「パークハビオ」を中心に、入居者に配布しています。コールセンターへの入電情報をもとに、頻度や緊急度などから、掲載すべき項目について検討を重ねて、1冊にまとめたガイドブックです。



「ユーザーズスマートガイド」

引越しに関わる手続きなどを一覧にした「入居時の確認」から始まり、賃貸マンションでのマナーを解説する「マンション居住の基礎ルール」、メンテナンス方法などを紹介する「快適な暮らしのために」、トラブルの対処法「困った時、おかしい時」、もしもの時にあわてないための「防犯・防災時マニュアル」など、賃貸マンション生活で必要な知識、知っている役立つ情報を網羅しています。

イラストとともにわかりやすく記載したことで、入居者の皆さまからもご好評をいただいています。

## ■ 職種の垣根を越えた「ベストホテリエ」投票

(株)ロイヤルパークホテルの経営理念は「Best For The Guest」。一期一会の出会いを大切に、お客さま主体の手厚いおもてなしを実践することこそ、ホテルの価値であると考えています。

(株)ロイヤルパークホテルでは、2014年6月に開業25周年を迎えるにあたって、お客さまに心に残る「ベストホテリエ」を選んでいただく投票を実施。2013年度は3回の実施により、3名のベストホテリエが選ばれました。

ホテルには、お客さまと接する機会が少ないスタッフもいますが、25周年に向けて全スタッフ一丸となって取り組むという思いから投票対象者を「全スタッフ」としました。投票では、工夫を凝らした食材によるパフォーマンスに好評価をいただき、第1回、2回ともに調理スタッフが選出され、第3回は宴会サービスのスタッフが選出されました。

お客さまとのコミュニケーションを深める良い機会になったとともに、「スタッフの士気向上」「お客さまに評価された点の共有」「部門、職種を越えた業務の相互理解」が生まれ、次の25周年に向けて、ホスピタリティにさらなる磨きをかける取り組みとなりました。

## ■ 設計監理業務のお客さま満足向上をめざして

(株)三菱地所設計では、ISO9001品質マネジメントシステムの一環として、お客さま満足度の向上を図っています。かねてより、設計監理業務における「べからず集」を作成し、社内のイントラネットで情報を共有してきました。また、プロジェクトごとに総括会議を実施し、お客さまのご要望への対応などを水平展開しています。営業から竣工までの各段階における担当者のマナーや設計の質・内容などの項目でアンケート調査を行い、お客さまからの評価も向上しています。

お客さまへのアンケートの結果はWEBで紹介しています。  
<http://www.mec.co.jp/j/csr/customers/satisfaction/index.html>

## ■ ロイヤルパークホテルズにおける使用食材とメニュー表示の問題について

ロイヤルパークホテルズの4ホテルにおいて、2013年11月と2014年4月に一部の料理メニューで使用食材を正確に表示していなかったことが判明いたしました。

お客様並びに関係者の皆様にはご迷惑をお掛けしましたことを心よりお詫び申し上げます。

ロイヤルパークホテルズでは、速やかに所管の消費者庁への報告を行うとともに、誠意をもってご利用のお客さまへの対応を実施し、また、今後の再発防止に向けメニュー作成運用フローの厳格化、社員教育の徹底、グループとしての監査体制の整備等の施策に全力で取り組んでおります。

活動報告

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・更新

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90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。

スタンプラリーを取り入れた大防災訓練開催

分譲マンションの総合管理を行う三菱地所コミュニティ(株)では、2013年9月、スタンプラリーを取り入れた大規模な防災訓練を大阪の「BELISTA東淀川大桐」で開催しました。



初期消火訓練ブース

ファミリー層が多い大規模マンションで初めての防災訓練であったため、居住者間のコミュニティ形成ともなるよう、スタンプラリーを取り入れた訓練を企画。水消火器による消火訓練や、AEDによる蘇生訓練などを体験しながら、参加者同士の親睦を図っていただきました。

140世帯、約400名もの参加者があり、「楽しみながら防災訓練を受けることができた」など、好評をいただきました。集合住宅であるマンションの安心・安全と快適は、管理会社と住民とが一丸となり、チームとして守っていく、という意識を形成することができました。

■ 災害時の速やかな建物診断・復旧対応

地震などの大規模な災害が起こった際には、建物診断や復旧工事など、迅速な対応が求められます。三菱地所(株)では、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・安全を図る体制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ながら、日ごろ築いた協力関係に基づき、災害時の迅速な建物診断・復旧体制を整えています。

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

大規模災害発生時、東京都心部では多数の帰宅困難者が発生することが予想されます。三菱地所(株)では、安全・安心なまちづくりは社会的責務ととらえ、2011年の東日本大震災時に自主的に多数の帰宅困難者を当社ビルに受け入れました。さらに地域と連携した災害対策をさらに進めるため、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。

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。被災者一時受入施設であるビルを中心に、エリア一体となって帰宅困難者に対応していきます。



東日本大震災発生時の帰宅困難者受け入れ

## ■ 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するために、「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」を策定しました。2012年12月には、東日本大震災を受けて「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。継続的に更新し、「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ごろから備えています。社会的責任を果たすため、今後も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、ビル運営事業部内に「ビル安全管理室」を設置して、三菱地所プロパティマネジメント(株)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。東日本大震災の経験を踏まえて、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。

## ■ 各ビルにAEDを配備強化

三菱地所(株)では、2004年より各ビルの防災センターにAED(自動体外式除細動器)を設置して緊急時に備えていましたが、AEDによる救護活動が普及してきたことから、テナントの皆さまや来街者に容易にご利用いただけるよう、2009年3月より、保有ビルを中心にエントランスロビーなどにもAEDを追加配備しています。今後も新築ビルの竣工に伴い、順次増設していきます。

## 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

街やビルの表示は、初めて目にした人にも一目でわかりやすいことが重要です。三菱地所(株)では「サインデザインブック」を作成し、これに基づき、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、統一した表示を設置しています。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新たに設置しました。

また、多言語表示も積極的に進めています。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。大丸有地区のビルのエントランスには4ヶ国語で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が不安なく街歩きを楽しめるよう、配慮しています。



多言語での表示

地下街区案内サイン

### ■ 責任ある広告宣伝活動

三菱地所レジデンス(株)では、「不動産広告制作マニュアル」を作成し、必要に応じて改訂を重ねています。不動産の広告ルールである「不動産の表示に関する公正競争規約」「不動産業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」等について、実務に則した形で整理しながら、諸規約を解説。これまでの実績の中で蓄えた事例などに鑑み、さまざまなケースについての対応策を明記し、わかりやすく、応用の効くマニュアルとしています。

広告制作や販売のガイドブックとしてはもちろん、不動産業に携わる者として、自律的なモラルを持って行動するための参考書としても活用。お客さまに必要以上の期待を抱かせたり、お客さまの不利益になるようなことを伝えなかつたりなど、お客さまからの信頼を裏切る行為がないよう努めています。