

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、三菱地所グループの「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、法務・コンプライアンス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」(2013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。

## ■ 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。

ビル事業グループでは、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」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、2012年より優秀現場を表彰しています。

## ■ 施工会社への公正な評価を実施

三菱地所ホーム(株)では、同社の事業特性を考慮した取引先との取り組み方針を設けています。まず基本となる発注単価を発注先との合意のもとに設定し、発注先相互の公平性が保たれるように努めています。

建築・設備・電気の業種となる取引先については、接点のある社員によるアンケート評価を行うとともに、顧客紹介数や施工能力、与信状況などを加味して、総合的かつ公正に評価し、共通単価のもとで発注する棟数を決定しています。4月に評価項目をあ

らかじめ取引先に明示した上で、翌年1~2月に評価を実施し、3月までに評価結果を開示します。取引先を評価する社員には営業部門の社員も含まれており、アフター対応向上によるCS(顧客満足)向上も視野に入れています。

さらに製造元の製品原価と最終納入先までの物流経費を明確に分けることによって、製品原価と物流経費の透明性を高め、資材納入会社や製造元の公平な評価を行っています。工事金額の決定においても、工事原価と経費とを別計上し、安易な価格競争が発生しないように配慮しています。

## ■ 「品質安全推進大会」の開催

三菱地所コミュニティ(株)では、2013年9月、2013年秋に同社管理マンションの大規模修繕工事を予定している施工会社の現場代理人と営業担当者、技術社員等総勢130名を集め、品質安全推進大会を開催しました。

2012年度の秋工事安全パトロール報告と対策や、塗装や防水のプロフェッショナル技能員を育成し認定する「プライベートライセンス制度」の今後の展開、CSアンケート結果報告とCSマナー等の説明を行いました。

また、設備工事における注意点と会社の個人情報保護方針について理解を深めました。

大会の最後に、CSアンケートや担当者の評価、プライベートライセンスの取り組み状況を踏まえ、最優秀工事・優秀工事を選定し、現場代理人に感謝状を授与し、2012年度のプライベートライセンス(塗装・防水)技能検定試験のゴールド合格者14名に表彰状を授与しました。今後も、お客さま視点に立ち、安全で高い品質の工事を提供してまいります。



品質安全推進大会