



# お客さまとともに

お客さま満足度のさらなる向上のため  
品質の確保に取り組んでいます。



## 品質向上への取り組み

### 品質に対する考え方

確かな品質の提供により、お客さまの満足度向上と信頼に添えていくことが、当社の使命であると考えています。当社は、ISO9001の国内全事業所一括認証を維持し、マネジメントシステムの運用を通じてお客さまにご満足いただける品質の提供に努めています。そのために、施工着手前の事前検討の充実、各種検査試験の確実な実施に取り組んでいます。また、各種教育訓練により、社員ならびに協力会社のレベルアップに取り組んでいます。

### 施工検討会

当社は、長い社歴の中でさまざまな産業や建物用途のお客さまに建築設備を提供してまいりました。多くの施工実績と知見をお客さまの設備に活かすため、営業部門や技術部門、該当する専門部署などの関係者一同が参加する、プロジェクトごとの検討会を開催しています。機能・品質・コスト・省エネルギー性など、さまざまな視点から見て、お客さまにとって“最適品質”となる設備の提供を目指しています。

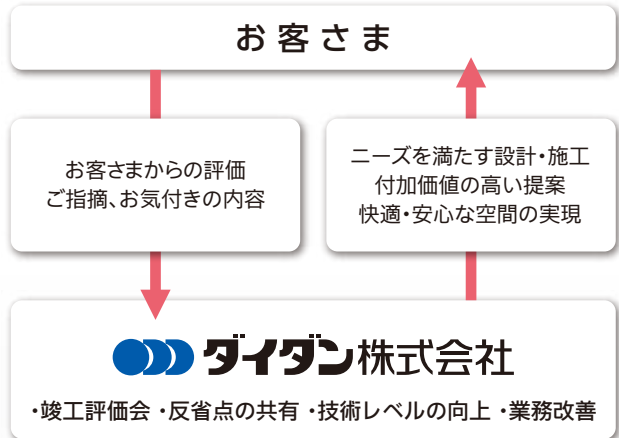
### 建物カルテシステム

豊富な施工実績を活かすため、社内情報システム「建物カルテシステム」を運用しています。建物ごとに、「実施した工事の内容」や「ご提案内容」「お客さまからの要望事項」等をカルテ(履歴情報)として記録しています。建物を快適にお使いいただくためのきめ細かい設備改善提案をさせていただくことで、お客さまの満足度向上を目指しています。

### お客さま評価

当社は、竣工引渡しを行った建物について「お客さま満足度調査」を実施しています。この調査は、お客さまから当社の技術力や施工管理について4段階(4点満点)で評価していただき、満足に至らなかった事項や当社への要望なども記載していただいています。2019年度は662件の回答があり、総合的評価の平均点は3.56点でした。お客さまの満足している点、満足していない点を把握し、業務を見直す機会として活用しています。

今後も満足度調査や直接対話を通じて、お客さまとのコミュニケーションを深めていきます。



### ■お客さま満足度調査結果

4点満点(4点…満足、3点…概ね満足、2点…やや不満、1点…不満)

| 項目       | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 |
|----------|--------|--------|--------|
| 施工体制     | 3.54点  | 3.50点  | 3.52点  |
| 施工管理     | 3.51点  | 3.46点  | 3.48点  |
| 工夫や提案    | 3.48点  | 3.46点  | 3.51点  |
| バックアップ体制 | 3.47点  | 3.44点  | 3.45点  |
| 総合的評価    | 3.56点  | 3.53点  | 3.56点  |

[回答件数]2017年度:613件、2018年度:650件、2019年度:662件