

# 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、お客さまの満足向上と信頼に  
応えていくことが、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。

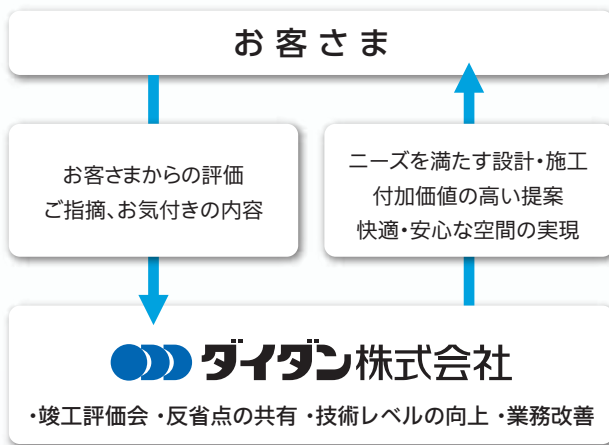
### 建物カルテシステム

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。2020年度は  
555件の回答があり、総合的評価の平均点は3.65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	2018年度	2019年度	2020年度
施工体制	3.50点	3.52点	<b>3.58点</b>
施工管理	3.46点	3.48点	<b>3.56点</b>
工夫や提案	3.46点	3.51点	<b>3.56点</b>
バックアップ体制	3.44点	3.45点	<b>3.51点</b>
総合的評価	3.53点	3.56点	<b>3.65点</b>

[回答件数]2018年度:650件、2019年度:662件、2020年度:555件