

施工品質の確保・高度化 S

品質の向上・顧客満足・社会的信頼

「顧客満足」「社会的信頼」を基本とし、品質管理の徹底とともに、顧客ニーズに即した製品、技術、サービスの提供に努めています。

■技術の向上と水平展開

当社が開発した新しい技術や注目すべき施工事例を発表し、議論し合うことで会社全体への普及展開と技術力を向上させることを目的として、1978年より技術発表討論会を開催しています。

2020年9月25日に開催した42回目となるこの討論会は、新型コロナウイルス感染症対策のため、東京本社と大阪本社での分散開催とし、約90名の職員が参加の上、オンライン会議システムを利用し活発な議論を展開しました。また、本討論会前日には大規模リニューアルを実施した技術研究所(茨城県つくば市)の見学会も開催しました。

また、東京本社と大阪本社を結んで行ったICTをテーマとした体験型のポスターセッションでは、BIMコンテンツの紹介や、施工現場の3次元モデルをVR化し、そのVR空間内で打合せを行う技術などを体験することで当社の現状や技術に対する理解を深めました。



討論会の様子



VRの体験

■緊急事態宣言下における顧客対応

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言下(2020年4月)において、全国の支店を通じて感染防止用品が不足している医療機関のお客さまを中心に、10万枚のマスクを提供しました。また、当社オリジナルの抗菌マスクケースを累計13,500枚製作し、全国のお客さまへ配布しました。

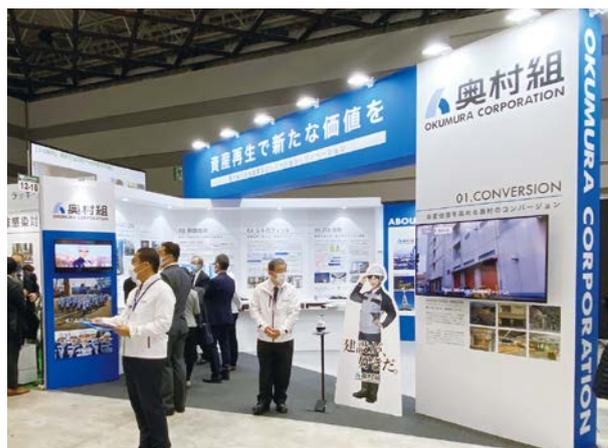


オリジナル抗菌マスクケース

■施設リノベーションEXPOへの出展

2020年12月2日～12月4日の3日間、東京ビッグサイトで開催された「第3回 施設リノベーションEXPO」に初出展しました。

同イベントでは、当社で施工した建築改修事例と技術を基にリノベーション事業とソリューション提案力を幅広く紹介しました。主に建築改修工事を検討されているお客さまに向けて当社ブースを積極的にアピールしました。



施設リノベーションEXPOへの出展

■お客さまアンケート

お客さまに長年にわたって満足してお使いいただけるものづくりにつなげるため、お客さまの想いを基に、当社がつくり上げた一つ一つの作品(構築物)に対する率直なご意見やお考えをお聞きする「お客さまアンケート」を竣工時と定期点検時に実施しています。このアンケートの評価項目(営業、設計、施工、品質、工期、安全、環境およびアフターサービスなど)に対してお寄せいただいたご意見から、評価いただいた点、改善すべき点を分析し、営業活動～設計・施工～引き渡し～アフターケアに至るまで、当社のあらゆる業務へフィードバックを行い改善に取り組んでいます。

■アフターケア

竣工後の定期点検やアフター対応、メンテナンスなどを担当するアフターケア窓口を設置し、建物の不具合にお困りのお客さまに対して迅速に対応できる体制を整えています。また、竣工した建物ごとに「建物カルテ(修繕・改修記録等を含む)」を作成しており、工事竣工後も、長期修繕計画の補佐的な対応から、運用状況の変化に対応した設備機器の更新等に至るまで、担当者を選任して建物に関するお客さまのさまざまなニーズに応じたサポートを行っています。