

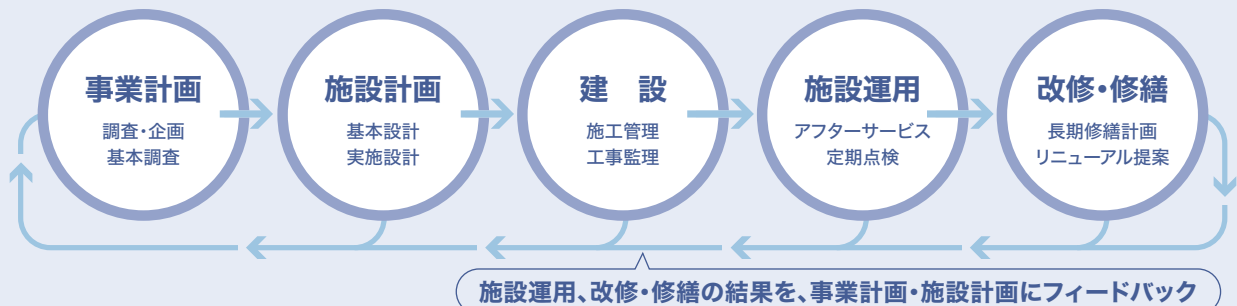
お客様の期待に応える 品質の提供

品質方針と品質マネジメントシステム

「顧客から認められ求められる品質を、タイムリーに、経済原則にのっとり提供する」

を品質方針に掲げ、営業・企画段階から施工、アフターサービスまで一貫した品質マネジメントシステムを活用し、お客様の期待に応える品質の提供と、アフターフォローを実践しています。

■ お客様をサポートする当社の一貫体制



■ 品質を支える取り組み

お客様の要望事項を共有

● 受注工事引継会

工事受注時、営業部門・施工部門・積算部門を中心に、社内関連部門が一堂に会し、受注までの経緯、お客様からのご要望、工事施工にあたっての注意点等を共有するため、「受注工事引継会」を開催しています。お客様からのご要望を踏まえた重点品質管理項目等といった基本方針を決定します。

● 作業所プロジェクト

工事着事後、作業所と店内の関連部門で構成する「作業所プロジェクト」を原則として毎月開催し、基本方針に沿った工事進捗を相互監視するとともに、母店の支援・指導体制を確立して品質確保に取り組んでいます。

施工プロセスの監視を強化

● 品質パトロール

お客様のご要望を満たすための施工が行われているか、当社の品質に関する内規を満たす施工プロセス管理の実施状況を確認するため、工事部署によるパトロールを定期的を実施し、チェック、指導を行っています。

● 品質鑑査

本社に施工の品質管理が日常的に実施されているかを抜き打ちで確認する部署を設け、全国の作業所を巡視しています。直ちに改善が必要な施工ミス等を発見した場合は、工事（一部）中止命令を発令し、改善されるまで工事をストップさせる権限を与え監視機能を強化しています。

ミス・トラブル発生時の対応体制を強化

● ハブセンター情報

施工中や引き渡し後にミスやトラブルが生じた場合、直ちに「ハブセンター情報」として全国に情報を発信しています。全社で問題を共有し、あらゆる角度から解決策を見出しています。同時に、担当者や関係者による現地確認を行い、迅速に処理を行った後、原因を究明し、その結果をもとに再発防止策を立案しています。

また、こうしたミス・トラブル事例については、情報をデータ化して蓄積するとともに、社員教育や工事着工前の検討会などで水平展開し、再発防止に役立てています。

協力会社との連携を強化

● 協力会社との連携

協力会社の経営評価・施工能力評価と、計画発注等の取り組みにより、優良な協力会社の安定確保を実施するとともに、協力会社が自主的に企画・運営する現場見学やVE/CD（バリューエンジニアリング/コストダウン）事例発表会の開催を支援し、協力会社と一体となって品質の向上を目指しています。

また、特色ある現場の見学会社や、外部講師を招いた研修会、各種制度の勉強会等を定期的で開催し、協力会社との連携を強化しています。

お客様の期待に応える品質の提供