



品質保証活動

安全で安心なサービスをお届けするために、品質保証活動に取り組んでいます。より良いサービスの提供ができるよう、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。

関連するSDGs



最良の品質をお届けするために

基本的な考え方

当社は、竹中グループの一員として、一つひとつの建物に精魂を傾け「最良の品質」を提供していかなければならないと考えています。

竹中グループ 品質経営基本方針

品質経営基本方針

品質重視の経営に徹し
新しい環境創造への挑戦により
お客様満足と社会の信用を得る

アサヒファシリティズ 品質方針

品質方針

お客様の課題解決を図り
建物管理の質を向上させる

活動指針

1. お客様の建物のライフサイクルにおける品質を確保する
2. 総合品質の向上によりお客様の信頼を獲得する
3. 品質保証体系に基づき確実なプロセス管理を実施する
4. 教育、訓練の継続により品質管理意識の向上を図る

ISO9001の認証

お客様満足のさらなる向上を目指して、あらためて「お客様視点に立ったサービス提供」を強化し、より積極的に品質保証活動に取り組むため、ISO9001の認証を取得しています。

事業所：東京本店、大阪本店

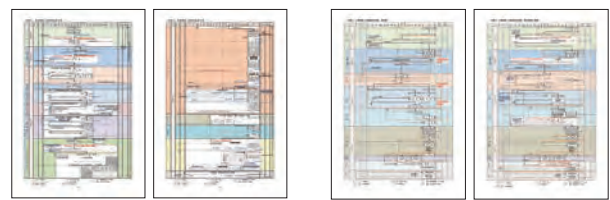
認証範囲：不動産管理業務における維持保全業務、設備管理業務、警備管理業務、清掃管理業務、付帯および工事

ISO9001登録証



● 品質保証体系

お客様との契約内容を確実に遂行し、期待される業務品質を提供すべく、当社では品質保証体系に基づいた品質保証活動を展開しています。この品質保証体系は関連法の改定や組織変更等が行われる際に見直しをしており、2019年11月には工事業務、2021年2月には建物管理業務の品質保証体系を改定しました。



建物管理業務 品質保証体系図

工事業務 品質保証体系図

● インスペクションを用いた品質管理活動

当社は、全社的な業務プロセスの標準化による品質管理強化を目的として、業務計画から実作業までの一貫した業務遂行や全社統一のインスペクションを実施することで、継続的な業務改善活動に取り組んでいます。

※インスペクション：品質評価基準を設定して点検を行い、品質を確保する手法

インスペクション内容

- | | |
|---------|--------------------------------|
| 1 契約履行 | 契約業務の履行、鍵管理および検針業務等の実施状況の確認・評価 |
| 2 安全 | リスクアセスメントに基づく、建物管理に係るリスクの確認・評価 |
| 3 設備 | 設備機器の劣化状況の確認・評価 |
| 4 清掃・警備 | 清掃業務、警備業務の業務品質と管理品質の確認・評価 |



警備インスペクション(出入管理状況の確認)



警備インスペクション(消防設備操作状況の確認)



清掃インスペクション



清掃インスペクション(光沢度計使用)

不動産管理事業の取り組み

● お客様満足の上に向けて

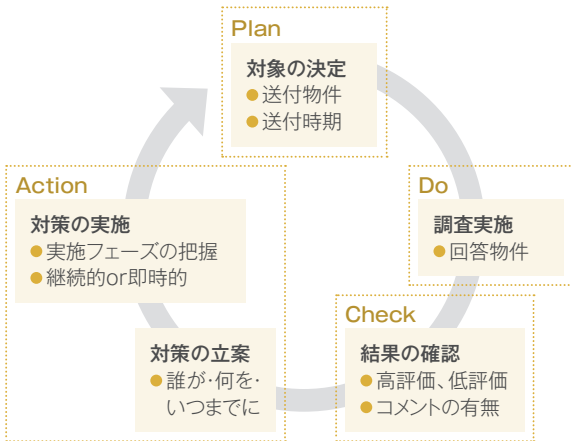
当社では、建物管理を通じ、お客様や施設利用者に安全・安心・快適で魅力的な施設空間を提供し続けるため、ステークホルダーとのコミュニケーションを大切にしています。

当社の建物管理をお客様がどのように評価してくださっているかを把握するため、定期的にCS調査を実施しています。2021年より調査をWEB化しました。

● CS調査のサイクル

4月から9月にかけて調査を実施し、お客様からのご意見やご要望があった物件について、対策を検討・実施します。

また、10月から翌年3月にかけて、対策がどの程度実施されているかの確認や、次年度の調査に向けた計画の立案などを行っています。

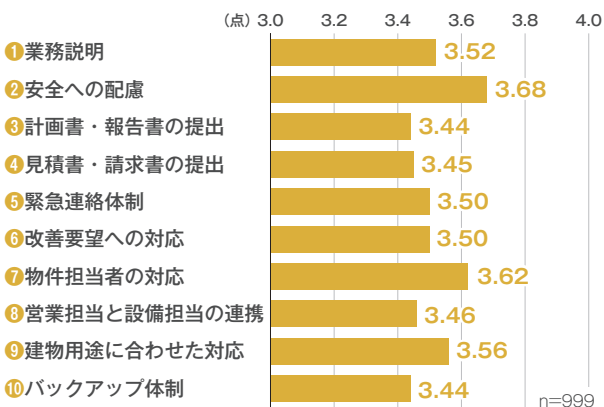


● 調査結果

2021年度に実施したCS調査では、共通の質問10項目に加えて、各物件の管理項目に応じた追加質問にご回答いただきました。お客様には各項目に対して4点満点(良い:4点、やや良い:3点、やや悪い:2点、悪い:1点)で評価していただき、その回答をもとに集計を行いました。

共通10項目についての結果は以下のとおりとなりました。

2021年度CS調査結果(共通10項目)



調査の結果、「安全への配慮」、「物件担当者の対応」、「建物用途に合わせた対応」の項目については、比較的高い評価をいただけていることが分かりました。

それに対し、「計画書・報告書の提出」、「見積書・請求書の提出」、「営業担当と設備担当の連携」、「バックアップ体制」については、改善が必要であることが分かりました。

● お客様からの声および改善に向けた対応

今回のCS調査では、当社に対するお褒めの言葉や、業務に関するご要望など、さまざまなお客様からの声をいただきました。

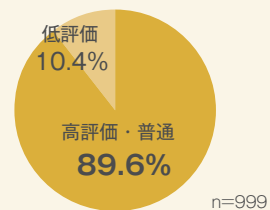
一つひとつのご意見・ご要望を真摯に受け止め、改善に向けた対応に取り組むことにより、お客様との信頼関係構築およびお客様満足の上を目指します。

お客様からの声(一例)

お褒めの言葉

- いつも迅速に丁寧にご対応いただき助かっております。相談もしやすく、ありがとうございます。
- 新型コロナウイルスの対応等も含めて安心して任せられます。今後ともよろしく申し上げます。
- 無理難題にも誠実にご対応いただき、たいへん感謝しています。
- 「自分事」の思考で業務を遂行していただき、助かっております。まさに最良のパートナーです。

2021年度CS調査全体評価内訳



低評価への対応フェーズ内訳(2021年12月時点)

