

品質

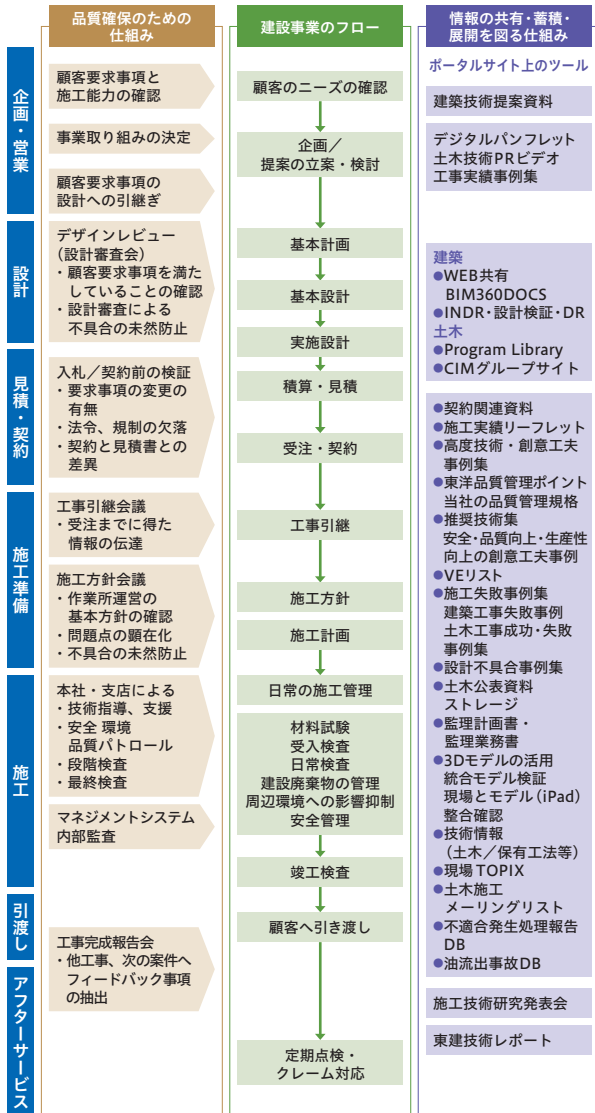


品質確保と向上の取り組み

当社は、品質、環境、労働安全衛生の3つのマネジメントシステムを一体運用することにより、安全を第一とし環境に配慮しながら品質の確保に努めています。

品質確保の取り組みは、企画・提案から、工事受注、施工、引き渡し、アフターサービスまで一貫して行っており、また、クレームや竣工後の顧客からの評価やご意見をしっかり受け止め、その後の対応や品質管理、顧客満足度向上に活かしています。

品質確保のための仕組み



顧客からの評価や反応に対する取り組み

技術提案の評価向上に対する取り組み

土木事業本部、建築事業本部および各支店で、技術提案の向上を図り、受注増に結び付ける取り組みを行いました。技術提案の結果を分析し、工事獲得を目的とした顧客への提案にフィードバックする取り組みを行ったほか、技術提案が不採用となった原因を明らかにし、次期受注計画の策定に反映しています。

各種表彰一覧

表彰状・感謝状：表彰状 29件、感謝状 17件 合計 46件 (2020年5月12日～2021年1月15日 集計)

今回は集計期間が短いため、例年よりは件数が少ないものの、品質および顧客満足度の向上を図るための取り組みの効果(QMSのパフォーマンス)は維持されていると評価しています。カテゴリごとに整理した内訳を以下のとおり表にまとめました。

表彰状・感謝状の内訳(件)

分類		表彰状	感謝状	計
QMS関係	総合評価加点对象	10	21	9
	官庁・協会・学会表彰	11		
QMS以外(安全・環境・社会貢献)		8	8	16
計		29	17	46

クレーム等処理報告書

(2020年4月～2021年1月 集計)

クレームの発生状況は以下のとおりですが、各々真摯かつ適切な対応を行っており、発生した事象の内容、原因、対応、処置(修正)方法および再発防止策を社内にて水平展開しています。

- ①土木・瑕疵：クレーム等処理報告書による報告 3件
- ②建築・瑕疵：クレーム等処理報告書による報告 3支店 7件

建築・瑕疵：クレーム等処理報告書の内訳(件)

店所 件数	関東建築	中国	九州	計
	5	1	1	7

クレームの内容	主たる責任区分	件数
漏水(クラック由来含む)	当社のミス	1
クラック(エフロ含む)	当社のミス	1
汚れ、キズ	業者の施工ミス	1
土間・舗装(沈下・浮き)	当社のミス	1
その他	当社のミス(2)、 設計上の問題(1)	3
計		7