

# 高品質かつ顧客ニーズに応えられる建設物の提供

## 基本的な考え方

当社は、良質な社会基盤の建設を通じ、顧客の満足と信頼獲得を目指すことをサステナビリティ基本方針に定めています。

我々建設業者が造る社会基盤は、人々が快適かつ便利に生活するため、また生命・財産を自然災害等から守るためにも高い品質の確保が求められます。

このような社会や顧客のニーズに的確かつ迅速に応えるため、当社は常に創意革新と創造的提案をすることに努めています。また、品質管理体制の充実や先進技術の開発に積極的に取り組んでおり、高品質かつ安全な建設サービスを提供することによって、顧客の満足と信頼を獲得できると考えています。

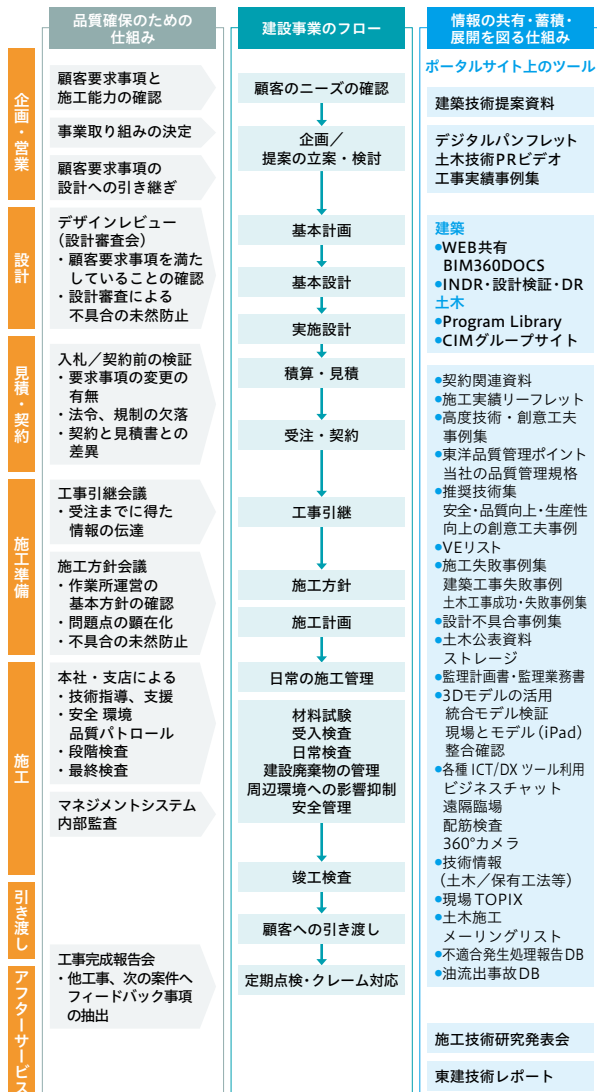
## 建設物の品質の確保

当社の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と受け止め、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。

## 顧客からの評価や反応に対する取り組み

当社の顧客からの評価を測る指標のひとつとして、表彰状・感謝状の受領件数を掲げています。また、公共工事における工事成績評点は、当社の施工に対する総合的な評価となるので、全社を挙げて評価点の向上に取り組んでいます。

### 品質確保のための仕組み



### 表彰状・感謝状内訳 (件)

分類		表彰状	感謝状	計
QMS関係	総合評価加対象	11	27	8
	官庁・協会・学会表彰	16		
QMS以外 (安全・環境・社会貢献)		13	6	19
計		40	14	54

### 国土交通省港湾局発注工事の工事成績評点 (平均)

	2019年度	2020年度	2021年度
対象件数 (件)	42	39	35
平均点 (点)	80.2	79.8	80.5

クレームには各々が真摯に対応するとともに、失敗事例集をまとめ、社内のイントラネットに公開する等、再発防止に向け水平展開しています。

### クレーム等処理報告書の内訳 (件)

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)	協力会社の施工ミス	1
剥離・浮き (タイル)	当社のミス (2)、その他 (2)	4
土間・舗装 (沈下・浮き)	経年劣化・材料問題	1
その他	その他	1
計		7

## 顧客ニーズに応えられる技術力、提案力の向上

当社は多岐にわたる顧客ニーズにお応えするとともに、工事の受注に当たり、優位性を確保するために技術力、提案力の向上に努めています。

施工技術等にかかる特許申請・取得もその一環であり、顧客はもちろんのこと、社会のニーズに合致した新たな技術の開発に取り組む、当社技術の優位性を確保してまいります。

特許保有数および特許出願数は、「財務ハイライト (単体)」(P10)へ