

イワサ・アンド・エムズ消費者志向自主宣言

1. 理念

株式会社イワサ・アンド・エムズは、建設関連専門工事の分野において、継続的にお客様に満足を提供し、信頼を得ることを当社の存在価値とし、次の五つの原則を社員の行動指針としています。

Idea「発想」

私たちは常にお客様に満足していただける発想を持って提案を行います。

Wish「願い」

私たちはお客様の幸福を願い、お客様の安全の確保とご負担にならない施工環境をつくります。

Action「行動」

私たちはお客様の立場にたち、お客様と同じ目線で日々行動して参ります。

Smile「笑顔」

私たちはお客様に笑顔になっていただく仕事をし、お客様に笑顔をお届け致します。

Achieve「達成」

私たちはお客様満足度 100%を目標に掲げ、それを達成する仕事をお約束致します。



2. 取組方針

(1) 経営トップのコミットメント

お客様と真摯に向きあい、お客様のニーズに可能な限り応えていくことで、社会の持続可能な発展と、真の豊かさの実現に貢献できるよう、全社員へ理念の徹底と意識の向上を図ります。

(2) コーポレートガバナンス

関係する法令や規則・ルールとその精神にもとづく行動規範を遵守し、常にお客様へ誠実な対応を行うよう社内体制の継続的な改善と教育・研修を実施します。積極的にお客様の声を収集し、課題や問題点を共有しながら速やかにその問題解決を実行します。

(3) 社員の積極的な取り組み意識の醸成

お客様からいただくご意見・お問い合わせ・ご要望、関連する情報、業界動向等を集約し、必要に応じてすみやかに社長に伝達し共有できる体制を構築していきます。またそのご意見や情報を関連部署へ伝達し、迅速・丁寧な対応を行うように日々指導して、社員の意識向上を行います。

(4) 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

工事前の工事内容説明会から工事期間中の様々な情報提供、さらに工事終了後のアフターケアにいたるまで、お客様のニーズや立場を十分に考慮して適切な情報、有益な情報、正確な情報をより多く提供していけるよう、常にその手法や体制の改善を行っていきます。またお客様からの問い合わせに迅速かつ丁寧に調査して回答できる仕組みの強化につとめています。具体的には下記のような取り組みを行っています。

- ・継続的に企業のホームページにお客様に有益なニュースや情報を収集して掲示。
- ・各現場の住民の方々の方々の状況に合わせた内容の工事説明会の実施(子供向け説明会も有)
- ・集合住宅の建物内掲示板や、各工事現場専用のホームページなどへの丁寧かつ適切な情報掲示
- ・住民の方々のご意見やご要望をご提出しやすくするための意見投函ポストの設置(毎日点検)
- ・各工事現場専用に設置されるホームページに「お問合せコーナー」を設置し、入力があれば現場と本社の両方で即座にその内容を共有・確認し、すみやかに適切な回答や情報の交換・共有を図れるシステムの設置(24時間受付)

(5) 消費者・社会の要望を踏まえた開発と改善

お客様の資産価値の創出や維持に貢献することにより「持続可能な社会を実現する」ことを踏まえた高品質な技術力や手法の開発・改善に努めます。お客様が気軽にご相談をいただける環境(ホームページ等)を整備・拡充することで、お客様からのサービスに関する評価やご意見を積極的に伺い、真摯に受け止めて、さらなるサービスの向上につとめます。産業廃棄物の排出量・水使用量・化学物質使用量の削減、リサイクルの推進などにつとめます。