

顧客との関わり

道路インフラなどの社会基盤整備を支える企業として公平・公正な事業活動を実践することで、顧客との強固な信頼関係を構築します。

同時に品質・サービス向上への取り組みを怠ることなく、時代に応じたニーズの変化を的確にとらえた付加価値の高い技術やサービスを提供します。



品質方針

私たちは確かなものづくりにより顧客・社会からの信頼に応えます。

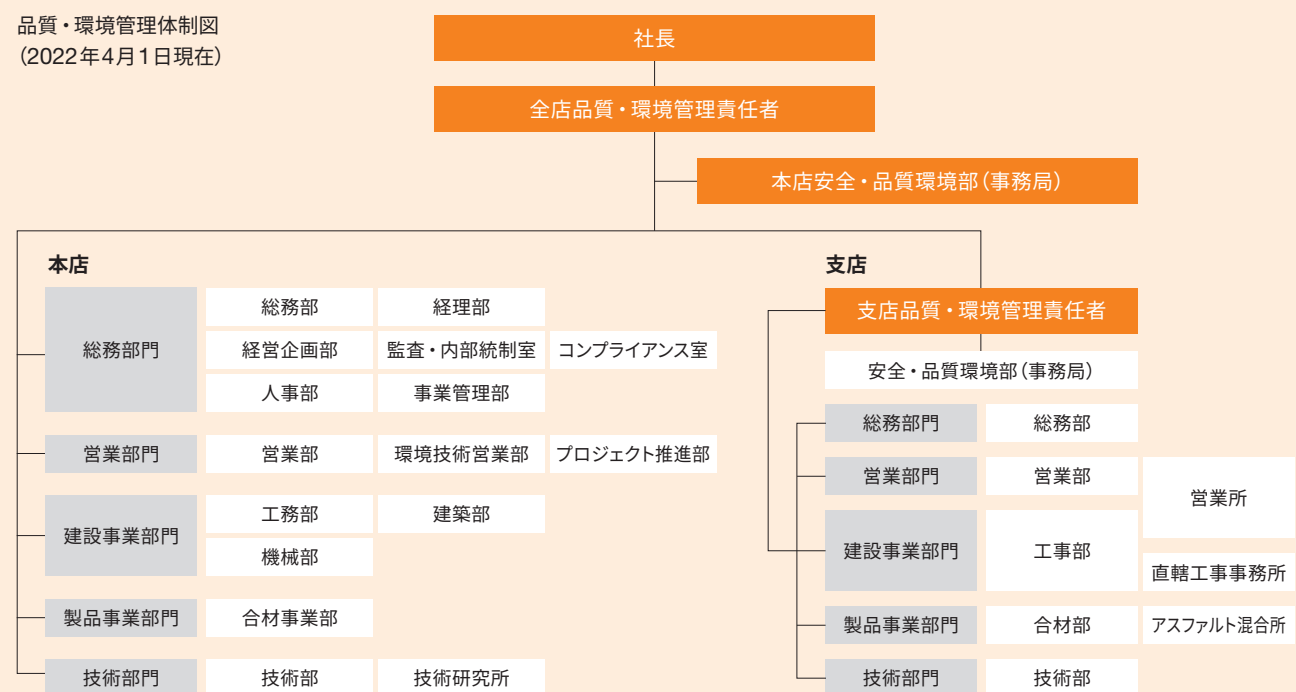
1. 顧客・社会からの要求を的確に把握して、迅速に対応します
2. コンプライアンスを徹底し、法律や倫理に対し誠実に対応します
3. 人材を育み、業務の継続的改善に努め、確かな技術を製品に活かします

品質マネジメントシステム

当社は、ISO9001に基づく品質マネジメントシステムを構築し、全店管理責任者による全社的なマネジメント統括体制を構築しています。本店・支店の各部門および各部署においては、土木構築物・建築構築物および舗装材料の製造における品質の確保と継続的なシステムの改善によって、顧客満足度の向上に取り組んでいます。

また、現場では工事着手前に実施する施工計画検討会において、顧客からの要求事項への適合およびお客様満足度向上を目的とした品質目標を決定し、定期的に確認・分析・評価することで、マネジメントシステムの有効性を検証しています。

品質・環境管理体制図
(2022年4月1日現在)



品質・信頼向上への取り組み

建設現場における取り組み

— 施工情報の共有徹底

数多くの施工を手掛ける当社では、現場での創意工夫から不具合の発生まで、全技術職員に情報の水平展開を行っています。「不具合管理記録簿」に記載された事例を活用したウェブ研修などを通じて教育を図っているほか、アスファルト舗装をはじめとする専門工事では、お客様からの評価や現場のノウハウをまとめ、正負双方の情報を品質向上に活かしています。また、全ての工事において社内検査を実施し、品質確保を徹底しています。

機械部における取り組み

— 不具合工事ゼロに向けた取り組み

高速道路や空港滑走路などの特殊工事で使用する機械については、機械の改良や、日々の点検・整備を徹底しています。これに加え、特殊施工現場への技術指導や運転操作要員の派遣などの取り組みを重ねることで不具合工事ゼロを目指しています。

— ICT施工の指導

支店機械課と連携し、建設現場の生産性向上・品質確保を目的に各工程でICTを活用する「ICT施工」の指導・普及に取り組んでいます。

設計データを搭載した重機の使用は、高効率かつ高精度な施工を可能にします。また現場におけるICT機器の活用により、測量や現場確認作業の省人化と効率化を図るとともに、「安全・安心な施工も品質のうち」という観点から、VRを活用した安全訓練や自社開発による重機の自動停止装置などの活用を通じて、作業員の安全確保を含めたICT施工の推進を図っています。

— 工事機械の改良・開発

工事現場の生産性向上を目的に施工機械の改良や新技術の開発、労働災害防止を目的に既存機械の安全対策に注力しています。

また近年、ICT施工に対応する小型重機の配備を順次進めています。道路が狭い中小規模の工事でもICT施工を可能にすることで、精度向上による施工の効率化と工期短縮につなげています。

— アスファルト混合所における

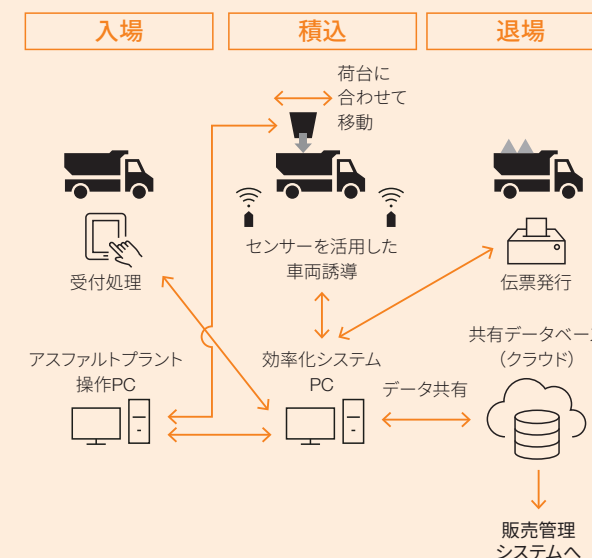
DXによる製造品質の安定と省人・省エネ対策

全国49カ所のアスファルト混合所において、製造データ収集と分析によりシステム全体の自動化、効率化を進めています。たとえば、製造材料に異常が認められた場合、直ちに原因の追究と的確な対策を講じることで、品質の安定と「全体最適化」を行うことが可能となります。

当社が2021年度より構築を開始した「統合管理システム」は、製造・品質データだけではなく、作成書類の自動化、営業情報の収集、製造計画作成補助および顧客とのコミュニケーションを可能とするものです。このシステムの活用により、省人・省設備・省エネルギーの「次世代プラント」の実現を目指します。

当社では建設業界におけるサステナビリティの推進に寄与するDXを推進し、2050年を目標としたカーボンニュートラルに向けてCO₂排出量の削減に段階的に取り組んでいきます。

アスファルト混合所における業務自動化イメージ



顧客満足向上への取り組み

顧客満足度調査の実施

当社では、施工終了時に営業所主体で顧客満足度アンケートを実施し、結果を営業所内にフィードバックしています。さらに、アンケート結果は営業所を取りまとめる各支店にも報告し、顧客の声を現場が共有することで日々の業務に活かしています。

全国にあるアスファルト混合所においても、製品の品質向上を目的に、顧客からの声を収集しています。寄せられた要望や依頼は、製品の改良、製造方法の改善に役立てることで品質の向上につなげています。