

顧客との関わり

関連するSDGs



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、時代に即したニーズの変化を的確に捉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。

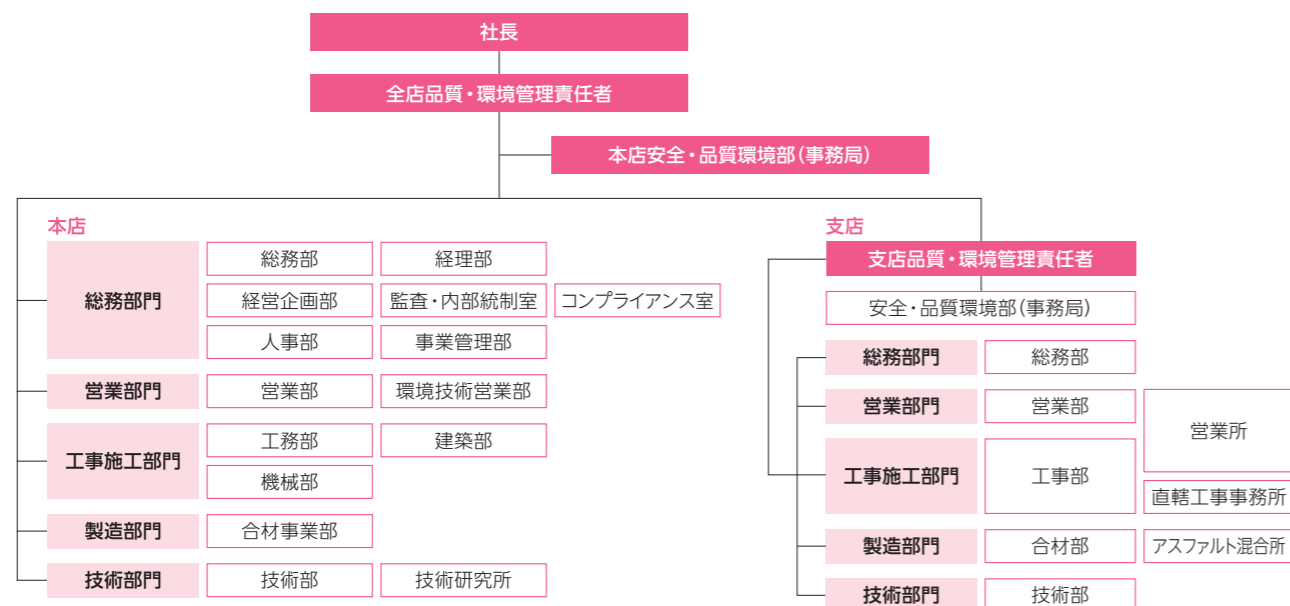
- 顧客・社会からの要求を的確に把握して、迅速に対応します
- コンプライアンスを徹底し、法律や倫理に対し誠実に対応します
- 人材を育み、業務の継続的改善に努め、確かな技術を製品に活かします

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の統括のもと、本店・支店の各部門および各部署において土木構造物・建築構造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の上に取り組みんでいます。

本店・支店の各部門および各部署では中期経営計画の策定において、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に品質目標を決定し、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(2020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ます。また、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。

> 施工技術発表会

社会インフラ整備を支える企業として、新たな価値の創出には顧客ニーズの変化を的確にとらえた技術革新が不可欠と考え、技術開発に注力しています。毎年社内で実施する「施工技術発表会」では新技術採用や特殊な施工事例などに関する発表を通じて、全社的な技術力向上を図っています。

2019年度は「おもしろいことにチャレンジ」をテーマに、現場で実践した技術の活用方法やさまざまな工夫、新技術が発表されました。今後は各現場で発生する疑問や、そこから派生する課題を解決に導く方法などもテーマに取り上げていく予定です。

● 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行った結果、2019年度の派遣現場において、不具合工事の発生はありませんでした。

> 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で高効率かつ高精度な施工が可能となります。またICT機器の活用によって、測量や現場確認作業の省人化が可能となります。加えて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を活用することで、作業員の安全確保につなげています。

> 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。

2019年度は4支店でICT施工対応可能な小型重機を配備しました。これにより道路が狭い中小規模の工事でもICT施工が可能となり、精度向上による施工の効率化と工期短縮につながっています。



ICT搭載 小型バックホー

> アスファルト混合所の巡回点検とメンテナンス・設備投資支援

全国51カ所のアスファルト混合所の設備が十分に能力を発揮し、製造工程で発する騒音・粉じん・臭気などを最小限に抑える装置に異常がないよう、巡回点検やメンテナンス・設備投資支援を行っています。

また、混合所の修理履歴を設備管理者と情報共有することで、安定した品質の製品を継続的に出荷できる体制を整えています。

現在は合材事業部と連携してICTを活用した混合所業務の効率化に取り組んでおり、省人・省設備・省エネルギーの「次世代プラント」を推進しています。

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、結果を営業所内で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ており、顧客からの評価が品質向上につながっています。