

お客様センターを開設

— 「施設まるごと」の実現に向けた取り組みを加速 —

戸田建設(株) (社長：今井雅則) は、中長期経営ビジョン (平成 24 年 5 月公表) に掲げる「施設まるごと」を実現するべく、組織・業務改革に取り組んでいます。「施設まるごと」とは、建設ライフサイクルを通じてお客様をご支援し、このことを通じて継続的な信頼関係を確立していくという、当社独自の考え方です。

このビジョンの実現に向けた取り組みを加速するべく、平成 25 年 10 月 1 日より本社建築本部内に「お客様センター」を開設し、これにより当社施工物件におけるアフターケア (建物維持管理、リニューアル等) をワンストップで受け付ける体制を確立します。

お客様第一の考え方に立ち、様々なご要望に対しより早く的確な対応を行っていくことで、更なるご満足を提供していきたいと考えています。

《お客様センター 概要》

1. 目的

- ・当社施工物件におけるアフターケアをワンストップで受け付ける。
 - ①24 時間、365 日の受付体制
 - ②建物不具合や建物維持管理に関するあらゆるニーズに対応
 - ③戸田建設グループ各社との連携、情報共有を強化

2. 主な機能

- ・電話受付、不具合受付 (初動対応)
- ・当社支店及びグループ会社への対応指示、フォロー
- ・新築・アフターケアに関する工事情報の集約、取り纏め
- ・上記データの分析、水平展開

なお、当センターは、構造改革委員会 (平成 24 年 10 月設置、委員長：社長) の下部機関である「施設まるごとワーキンググループ (リーダー：大内執行役員・リニューアル営業部長 (兼) お客様センター長)」の答申に基づき創設されたものです。

当センターを核に「オール TODA 体制」を確立し、お客様価値の最大化とともに、新たなビジネスモデルの構築に向けた取り組みを推進していきます。戸田建設グループのこれからの事業展開にご期待ください。