

三井不動産レジデンシャル独自の品質マネジメントシステム「TQPM」がISO9001を取得 ISO9004に基づく成熟度評価「VeriCert®（ベリサート）」でもトップレベルの評価を獲得

- 三井不動産レジデンシャル株式会社（東京都中央区日本橋室町 3-1-20、代表取締役社長 松本光弘）は、首都圏の中高層マンションに関する設計・施工における当社独自の品質マネジメントシステムである「TQPM（Total Quality Project Management）」において、品質マネジメントシステムの国際標準規格であるISO9001を取得いたしました。さらに、世界有数の認証機関であるビューローベリタスジャパンから、ISO9004に基づく成熟度評価「VeriCert®（ベリサート）」において、当社の品質マネジメントシステムがトップレベルにあると評価されました。
- ISO9001（品質マネジメントシステム—要求事項）は、国際標準化機構（ISO※¹）にて1987年に制定された品質保証に関する国際規格です。製品そのものの品質ではなく、製品の品質保証体制を規定するための規格で、2000年には「品質マネジメントシステム」の規格として改定されています。「品質マネジメントシステム（QMS）」とは、組織がお客様の要求事項を満たし、顧客満足を向上させるため組織としての方針やルールを定め計画し（Plan）、それを実行し（Do）、監視・測定し（Check）、継続的に「改善」（Action）を実行していく仕組みです。
- また当社の「TQPM」は、デベロッパーとして初めて、ビューローベリタスジャパン※²によるISO9004に基づく成熟度評価である「VeriCert®（ベリサート）」※³審査を受けました。そして全35の審査項目中26項目において「クラス最高のパフォーマンスレベル」である「5」を取得し、品質マネジメントシステムの成熟度が総合的にトップレベルにあると評価されました。



ISO9001 評価書表紙

Bureau Veritas Certification Audit Report
VeriCert 評価書

ビューローベリタスジャパン株式会社 システム認証事業本部
231-0023 横浜市中区山下町1ビル2F TEL: 045-651-4784(代) FAX: 045-641-4330

組織名 Company Name	三井不動産レジデンシャル株式会社 品質企画部		
契約番号 Reference Number	2640820	審査の種類 Type of audit	VeriCert
審査日程 Audit Date(s)	2011/9/6 ~ 2011/9/9	他契約番号: なし	
審査範囲 Audit Site(s)	TQPM適用の中高層マンションに関する設計、施工における品質マネジメント		
審査チーム Audit Team	チームリーダー Team Leader	横瀬一寿	
	チームメンバー Team member	東川憲二	
審査の総括 Audit Summary			

・総合所見 (Overall Findings)

三井不動産レジデンシャル(MFR)社の品質マネジメントシステムは、ISO9001:2008に基づいて独自に開発された「TQPM」(Total Quality Project Management)という独自の品質マネジメントの手法が2002年より実践され、より高いウォリアス実現に向けた運用がなされていた。また、目標に対するパフォーマンスのレベルも高い状況にあった。一方、ISO9001への適合性の観点としては、運用開始後間もないこともあり、成熟度が高いレベルに達していない項目が若干見られた。

以下は、VeriCert審査を通した総評である。

- ・TQPMを2002年より運用し、このTQPMが顧客満足度の向上に繋がっている。すなわち、顧客満足度調査を外部機関に依頼し、毎年満足度が向上している。また、日経ビジネスによる他社との比較においても、高い満足度を獲得している。
- ・社内外関係者に対するTQPMの周知徹底、実施状況の徹底監視、フィードバックが確実に実施される体制を構築・運用している。
- ・TQPMの確実な運用により、社内だけでなく協力会社である設計、施工業者にも徹底した教育が実施されている。その結果、関係者全員のTQPMの理解及び品質管理に対する認識度が向上し、TQPMが大変有効なシステムとして機能している。
- ・年度目標は、前年度より高く設定され、トレンドで見た毎年の達成状況も良好であった。
- ISO9001適合性の観点では、運用開始後間もないこともあり、成熟度が高いレベルに達していない項目も若干見られた。なお、パフォーマンスに大きな影響を及ぼす項目は無い。

これらより、総合的に見て、三井不動産レジデンシャル社の品質マネジメントシステムは、高いレベルにあると判断する。

・強み (Strong Point)

- 組織トップの強い意志と目標設定
 - 組織トップの顧客志向視点を基本とした品質方針の明確化と周知徹底
 - 品質目標の設定、及び各グループの目標達成に向けた着実な活動の推進
- 品質活動の確実な運用
 - 設計、施工業者を含めたTQPMにおけるチェックシステムの明確化、及び進捗管理、結果評価、フィードバックの迅速性
 - プロジェクトに関わる内外関係者全員に対するTQPMを理解させる徹底した教育の実施
- 品質基準の周知と確実な運用
 - 全サイト(本社、横浜サイト、千葉サイト)においてTQPMに基づいた同一ルール、同一品質基準の確実な運用
- 人材育成の強化
 - 新規採用者に対する体系的なQMG新研修、及び適切な評価によるフォローアップ体制の確実な運用

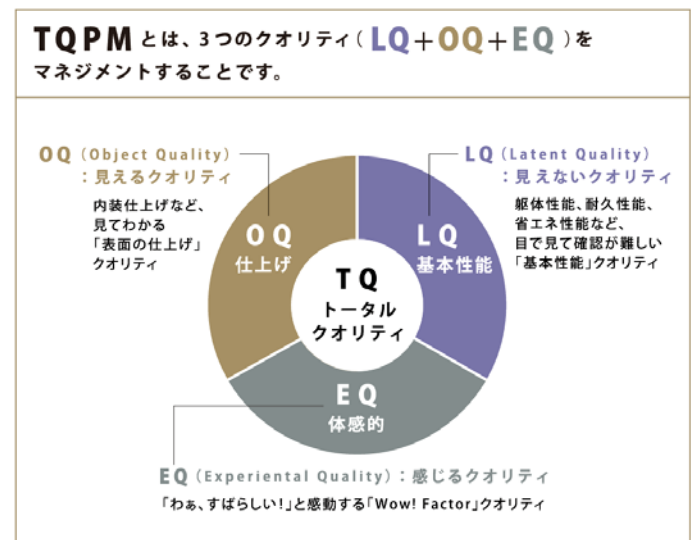
VeriCert 評価書（一部）

<VeriCert での主な評価点>

- 組織トップの顧客志向視点を基本とした品質方針の明確化と周知徹底がなされている。
- 「TQPM」の実施状況の徹底監視により、首都圏の品質管理部門全体において、同一ルール・同一品質基準の確実な運用がなされている。
- 「TQPM」の確実な運用により、社内外関係者へも徹底した教育が実施され、品質管理に対する認識度が向上し、「TQPM」が大変有効なシステムとして機能している。
- 設計・施工業者を含めた「TQPM」におけるチェックシステムの明確化および進捗管理、結果評価、フィードバックが迅速に行われている。
- 「TQPM」が顧客満足に繋がっており、自社による顧客満足度調査においても毎年満足度が向上している。

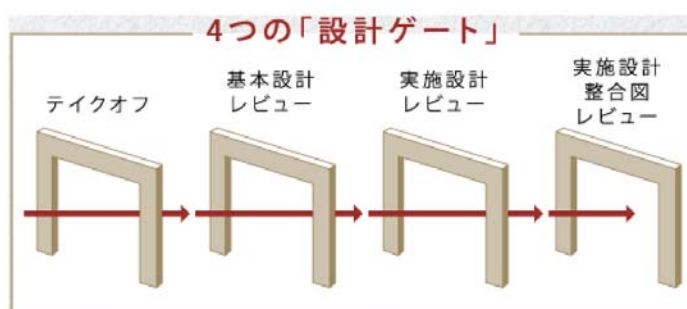
■「TQPM (Total Quality Project Management)」について

当社は、お客様へマンションを提供するデベロッパーとして自ら品質管理を行うことの重要性を認識し、2002年に当社独自のマンション品質マネジメントシステムとして「TQPM」を制定し、継続的に改善をしながら運用してきました。そして「TQPM」を確実に実施することにより、設計会社・施工会社が異なっても、三井不動産レジデンシャルとしての高品質なマンションを一貫して提供できるようになりました。この「TQPM」は、設計段階における「設計ゲート管理」と施工段階における「KQI検査業務」の「2本の柱」からできています。



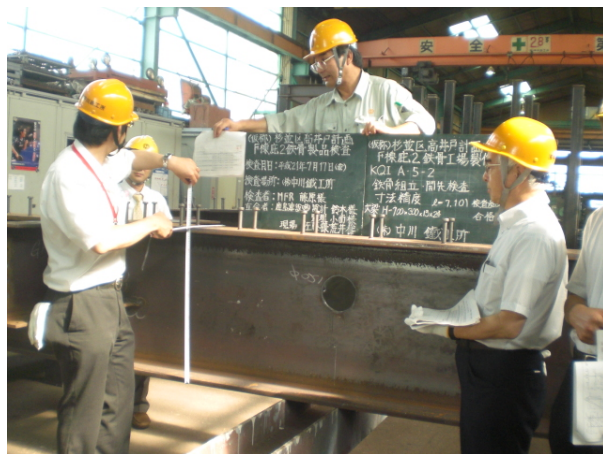
【設計ゲート管理】：設計段階の品質管理

当社はマンションづくりの中で培ったノウハウを元に、建築・構造・設備等に関する約1,600の品質要求事項を「MFR設計・施工標準」として制定しています。そしてマンションの基本設計、実施設計等の各段階でレビュー会議を実施し、独自のチェックリストに基づき、設計図書が「MFR設計・施工標準」に合致していることを設計者と共に当社の社員が確認します。この「設計ゲート管理」を行うことで、手戻りがなく完成度の高い設計図書を作り上げます。



【KQ I 検査業務】：施工段階の品質管理

当社は確認検査機関の検査、住宅性能評価機関の検査に加え、デベロッパーとして、社員自から検査する項目および施工会社が提出する書類を検証する項目（施工要領書・自主検査記録等）を、「MFR重要品質項目（KQ I）」として定めています。その「MFR重要品質項目（KQ I）」は、建築・構造・設備に関して 100 を超える項目に及んでおり、品質向上に向け約 60 の項目について社員自ら現地で立会検査を実施しております。



KQ I 現地立会検査風景

■ 「TQPM」トレーニング

当社の品質要求事項についての理解を深めるため、設計者・施工者向けの「TQPM」トレーニングを各プロジェクト単位で実施しています。当社の品質管理の理念のみならず、設計上の注意点、施工上の注意点を説明し、当社の品質に対する考え方を浸透させ、より質の高い施工が実施されるよう、設計者・施工者の教育に重点を置いています。



「TQPM」トレーニング風景

■ 人員体制

当社は上記の、「設計ゲート管理」と「KQ I 検査業務」を確実に実施するために、首都圏の品質管理部門（品質企画部）に約 120 名の社員（設計・建築・構造・設備・植栽の専門知識を持つ社員を含む）を配置しています。この充実した体制が、長年にわたって確立された品質マネジメントシステムを支える当社の強みとなり、独自に行っている顧客満足度調査において満足度が毎年向上するなどの成果につながっています。

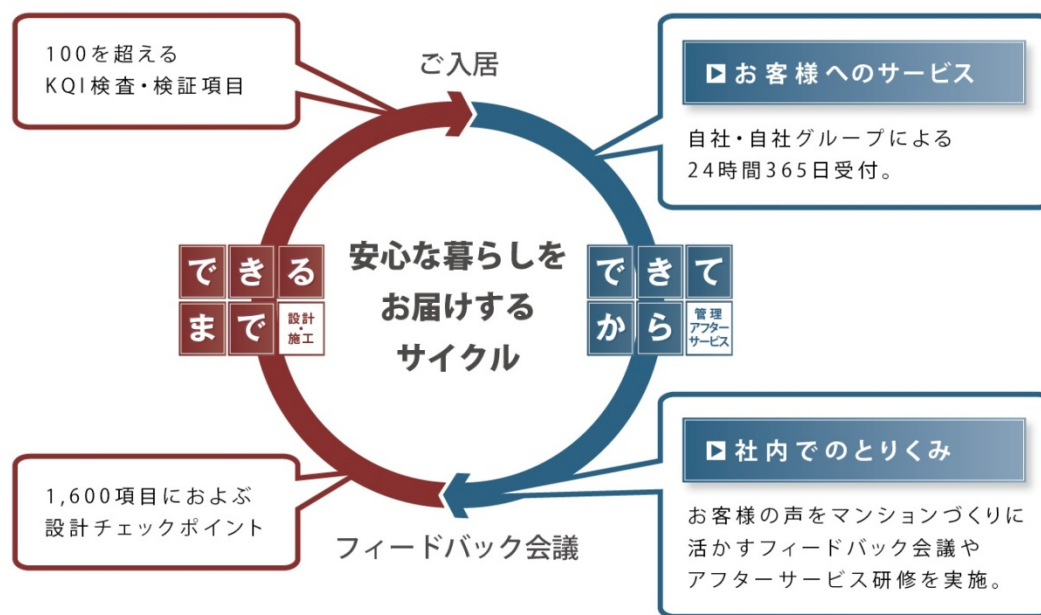
■ アフターサービスについて

2001 年、当社はそれまで管理会社に委託していたアフターサービスを、業界に先がけて直営化しました。それから約 10 年、自社で直接アフターサービスを提供することにより、不具合の本質をより正確に把握して、サービスの質を年々高めています。そしてアフターサービスを通して寄せられたお客様の声は、毎月 1 度開かれる全国規模の会議や研修会でフィードバックされます。こうしたフィードバックを重ね、当社独自の設計標準は年を経るごとに蓄積されていき、現在は 1,600 項目を超えるものになっています。この、お客様の声をさらなる品質向上につなげるフィードバックサイクルこそが、継続的に改善され進化していく「TQPM」の全体像です。



アフターサービスセンター全体会議風景

<フィードバック概念図>



- 当社は、今後も「安全・安心なすまいとくらしを創造する」というコーポレートステートメントのビジョンのもと、上質な住まいの提供と新たな暮らしの提案に努めてまいります。

以 上

- ※1：国際標準化機構（International Organization for Standardization、略称 ISO）
電気分野を除く工業分野の国際的な標準である国際規格を策定するための組織。スイス民法による非営利法人で、本部はスイスのジュネーヴ。国際標準化機構が出版した国際規格（IS）も、一般には ISO と呼ぶ。1947 年に活動停止にあった万国規格統一協会（ISA）を発展させ、2 月に設立。各国 1 機関が参加でき、1952 年に日本から日本工業標準調査会（JISC）が加盟している。
- ※2：ビューローベリタス
ビューローベリタス（本社フランス・パリ 創業 1828 年）は、世界 140 ヶ国 1,300 拠点より 48,000 人の従業員が、品質、健康・安全、環境及び社会的責任分野における適合性評価サービスを提供する、世界最大級の第三者民間検査・認証機関。システム認証（認証ブランド：ビューローベリタスサーティフィケーション）については、1988 年の業務開始以来、世界 100 以上の国において 80,000 社の顧客に 100,000 以上の認証書を発行してきた実績を有し、今日、世界のトップシェアを誇る。
日本国内においては 1989 年に日本初の ISO9001 認証書を発行。以後、ISO 認証機関のリーダー的存在として、数々のシステム認証サービスを提供し、国内の認証実績は約 3,900 件に達している（2010 年 12 月現在）。また、2002 年には建築認証関連サービスを国内で開始し、現在全国 14 拠点で展開中。建築物等を対象とする幅広い適合性評価・監査の実績では国内トップクラスの実績。
- ※3：成熟度評価（VeriCert®）
VeriCert®（ベリサート）は成熟度モデルを活用した評価の仕組み。成熟度評価については、カーネギーメロン大学を中心として開発された CMM（Capability Maturity Model／能力成熟度モデル）や、その統合モデルの CMMI（能力成熟度モデル統合）、国内では日本経営品質賞など世界で様々なモデルが活用されている。今回の VeriCert®では ISO9001 よりも広い品質マネジメントの概念を示している ISO9004（品質マネジメントシステム—パフォーマンス改善の指針）の自己評価モデルを参考に独自開発された成熟度モデルを活用して評価を実施。

<添付資料>VeriCert 審査における主要要素評価点グラフ

