

ゼロの公開を支える人たち

ゼロは、2002年より「公開」をコンセプトに掲げ、建築現場や建築過程に留まらず、企業情報、クレーム記録、お客様アンケートの内容まで、お客様に安心してゼロとお取引いただくための様々な情報をご覧いただいております。住宅の建築には、完成までに多くの職人の出入りや様々な設備の搬入があるため、適正な管理体制がないと、本当に品質のよい家はできません。これが、住宅業界が「クレーム産業」とも言われるゆえんです。ゼロは、これらのクレームを少しでも減らし、お客様に気持ちよくお住まいいただける家づくりを確立するため、自社の中で厳しい品質管理体制を整えるとともに、さらには、お客様ご自身にも厳しい目線でチェックしていただくため、「公開」を始めました。この「公開」を徹底し、継続し続けることで、ゼロの社員のみならず、ゼロの家づくりに関するすべての関係者が、この思いを固く胸に抱き、信念を持って業務に取り組んでいます。いつ何時、誰に見ていただいても、ご納得いただける家づくりを。お客様に心からご満足いただき、いつも快適に住んでいただける家づくりを。ゼロの公開と100年住宅の高い品質は、これらの多くの関係者の高い意識により、実現しているのです。

※この後、空き缶は撤去し、基礎部分の修繕および増し打ちをした上で、問題なく施工は完了いたしました。
今もお客様には快適にお住まいいただいております。

このポスターをご紹介しますこともまた、ゼロのありのままの姿を見ていただき、その上で、信頼のできる会社としてお客様に選んでいただくための、ゼロの「公開」なのです。

しかし、この事実にも目を背けず、この会議室へ入る度に目にし、思い出すことで、全社員、全関係者が、「より高品質な住宅をお客様に提供する」という強い気持ちを持ち続けるにつながらていることは、言うまでもありません。

この件は、お客様に多大なるご心配とご迷惑をおかけしただけでなく、高品質を常に守り続けるゼロの全社員と、ゼロの建築工事に関わる多くの全関係者にとって、非常に恥ずかしく衝撃的な事件でした。ポスターを目にする度にまた心に重く響くほどです。

これは、「私たちはこの屈辱を二度と繰り返さない!」と題して、2006年11月、小さな不注意から住宅の基礎部分に空き缶が混入してしまったという大きな失敗を、当時より3年以上もの間ずっと継続して、ここに掲げ続けているものです。

下の写真をご覧ください。

会議室右側に、あるポスターが掲げられているのがお分かりいただけると思います。

下の写真をご覧ください。



私たちは、
この現場写真を会議室に
3年4ヶ月掲げ続け、
そこで、すべての会議を
行っています

**ゼロは、各種会議で
検証と改善を行っています**

ゼロでは、ゼロの品質づくりに関わる様々な部署や関係者ごとに、月にのべ15回を超える定期的な会議やミーティングを行っています。これらの会議の実施により、現場や住宅づくりでの問題点はリアルタイムに検診、議論され、決定事項は迅速にすべての関係者に伝わり、実行されていきます。ゼロは、全部署全関係者が一体となり、品質づくりに取り組んでいます。

協力業社定例会の様子