



100年後の安心という約束を、届けたい。
MED Holdings®

フォローアップ活動 **消費者志向経営 2023**



MED Holdings株式会社

世界にひとりのあなたと、
日本で一番社員とその家族が
幸せを感じる会社を、創りたい。

Creating the happiest company in Japan with you

GROUP

グループ企業

MED Holdings 株式会社

事業内容 グループ会社の管理運営
ホールディングス

代表取締役 佐々木 洋寧

MED Communications 株式会社

事業内容

総合エネルギー事業
リフォーム事業
ヘルスケア事業
医療機器製造販売業

代表取締役

佐々木 洋寧

MED Communications 東日本株式会社

事業内容

住宅衛生環境設備
合併浄化槽設置工事
リフォーム事業

代表取締役

原田 清志

MED Communications 西日本株式会社

事業内容

リフォーム事業
総合エネルギー事業

代表取締役

畑 闘志郎

MED Engineering 株式会社

事業内容

太陽光施工
蓄電池施工
オール電化施工
施工管理
アフターメンテナンス

代表取締役

代田 孝二





代表取締役社長
佐々木 洋寧

企業理念

社員の幸せを通して、お客様に満足を提供し、社会に貢献する

我が社は1993年にメッドコミュニケーションズ株式会社として産声を上げ、それ以来一貫して住環境の整備と健康寿命の伸延をテーマにB to Cビジネスを展開してまいりました。

そして我が社の独自性である徹底的なアフターメンテナンス制度は、長い年月をかけ、お客様に満足と安心をご提供するだけでなく、次のチャンスのきっかけをいただけるビジネスモデルとして確立することになりました。

新規の顧客開拓に拘らず既存顧客への手厚いフォローによりチャンスを掴むこの循環型ビジネスは、これからますますお客様にもお取引先様にも必要とされ、そしてそれを実践する我が社も社会から必要とされる企業であり続けられると信じています。

「多くの人に幸せを届けたい」我が社はそんな思いを仲間と共有しています。

仲間と共に夢を語り合い、仲間と共に達成感や充実感を味わい、仲間と共に同じ方向に向かって歩いていく、そこに私は幸せを感じています。

価値観を共にする仲間と共に我が社はこれからも未来を語り続け、100年企業に向かって歩いていきたいと考えています。

代表取締役社長 **佐々木 洋寧**



MED Holding

お客様の声を活かす 取り組み

お客様相談センター



●入電数 32,866件 (2022年4月～2023年3月)

24時間365日体制のサポート窓口で、お客様をたらい回しにしないように、ワンストップの対応を徹底しています。

お客様の声を収集・分析し、経営層及び関連部署へ情報共有し、検証と改善を行っています。

仕事の通信簿



●返信数 608件 (2022年4月～2023年3月)

工事後のアンケート調査により、仕上がりやお客様に関わったすべてのスタッフに対する評価をしています。

内容は全社員と共有し、サービスレベルの均一を目指し、お客様対応の改善に取り組んでいます。

BIG名刺



●返信数 23,038件 (2022年4月～2023年3月)

BIG名刺は、葉書サイズの大きさと、裏面はアンケートになっています。

お会いしたすべてのお客様にお渡しをして、お客様の声を数値化し、社員教育に活かしています。年に一度、お客様の声を厳選し冊子にしています。

お客様とのリレーション強化



お客様からの要望もあり、コミュニケーションツールとしてLINE WORKS (QR参照)を導入しました。電話やメール、郵送の手紙や直接訪問よりも、お客様とLINEでやり取りすることで、双方において高い反応率が期待でき、連絡やご案内がスムーズに行うことができるようになり情報共有の効率が向上しました。

コーポレートガバナンス の強化

教育プログラム



入社前の合宿や職種別、階層別など充実した研修を毎月開催して、キャリア形成をしていく上で必要となる力を身につけてもらいます。一人ひとりが法律を順守し、最高レベルのパフォーマンス、新たな価値を生み出し、結果に繋げていける人材の育成を目指していきます。

半期研修



グループの社員と全国のパートナー企業向けに、消費者志向経営の趣旨を踏まえた内容の安全研修を、4月と10月の年2回開催しています。建設業界として果たすべき社会的責任と、災害ゼロを安全衛生活動の柱に据え、推進していきます。

コンプライアンス研修



顧問弁護士から、消費者保護を目的に、法律をわかりやすく説明してもらい、関連法令に基づいた事業運営ができるように指導していただいています。消費者保護や顧客満足の追及、地球環境に貢献することで企業のサステナビリティへつなげていき、持続可能な社会を実現する一助となり社会に貢献していきます。

マネジメントの強化



全国の消費者センターを巡回し、グループの情報を吸い上げています。収集した相談内容やわが社のお客様相談センターで収集した声、アンケート内容を、グループ内で共有し、是正措置を検討してマネジメントの強化につなげています。

未来・次世代への取り組み (再生可能エネルギー普及)

太陽光発電システム



●設置 217.94Kw (2022年4月～2023年3月)

【CO2削減量】



杉の木に換算すると
約5,385本分

エコキュート



●設置 2484台 (2022年4月～2023年3月)

【CO2削減量】



杉の木に換算すると
約91,553本分

IHクッキングヒーター



●設置 699台 (2022年4月～2023年3月)

【CO2削減量】



杉の木に換算すると
約299本分

蓄電池



●設置 498台 (2022年4月～2023年3月)

【CO2削減量】



杉の木に換算すると
約29,524本分



未来・次世代への取り組み (環境保全)

合併処理浄化槽



●設置 483台 (2022年4月～2023年3月)

【CO2削減量】



杉の木に換算すると
約704本分

トイレ(節水・節電)



●設置 120台 (2022年4月～2023年3月)

【CO2削減量】



杉の木に換算すると
約153本分

緑化活動



東京ふれあいロードプログラムの団体として緑化活動を行っています。
今回は日本テレビ協力のもと、お天気キャラクター「そらジロー」をお花で描きました。日本テレビのソーシャルメディアに掲載されています。
地域の緑化支援の取り組みで、低炭素社会へ貢献していきます。

清掃活動



緑化活動の他、定期的に清掃活動を行っています。綺麗な街づくりを目指すことで、従業員の運動量も増え健康的に、そして地域にも貢献することができます。
清掃が行き届いている状態というのは「防犯」にもつながるので、継続的な活動で「住み続けられる街づくり」に寄与していきます。

企業文化醸成 の取り組み



チャペルで入社式



会社と社員を夫婦にみたと、面接を「お見合い」、内定書を「婚約」、入社式を「結婚」と位置付けています。入社式は、新入社員の家族も参列し、式典を通し企業の一員としての自覚、今まで支えてくれた家族への感謝、お客様や取引先様はもちろん、職場の仲間、周囲の人々の支援があるからこそ今日、未来があることを学ぶ場としています。

健康経営



社員の健康増進のための取り組みとして、建設業界の工事を模した動きを取り入れたオリジナル体操「ネクステージ体操」をつくりました。また、「これだけ体操(3秒)」(※東京大学医学部附属病院の松平浩特任教授が考案)を導入し、毎朝、各拠点で実施して、腰痛の予防をしています。

喫煙者0ブランド



**喫煙者ゼロ
ブランドにする!!**

全社員が非喫煙者であることが、私たちのブランドです。お客様に更なる高い満足を提供し、社員とその家族においても安心して健やかに過ごせるような健康職場づくりに取り組み、元気に健康で楽しく毎日が送れるよう、そして喫煙による疾患リスクの軽減や受動喫煙のない社会に寄与し続けます。

パートナーシップ



提携企業とのパートナーシップを通して、お客様の住まいの夢をカタチにしていきます。そして、安全衛生の向上を目的として発足した協力会は、施工現場で働く全員の安全と健康、労働者とその家族の幸せを願い、安心して快適に働くことができる職場の環境づくりに日々取り組んでいます。

価値創造への取り組み

スマート・ライフ・プロジェクト



◆厚生労働省健康局長 優良賞

「健康寿命をのばしましょう」をスローガンに、運動、食生活、禁煙の3分野を中心に、具体的なアクションを呼びかけ、更なる健康寿命の延伸を、グループ全体で目指しています。

環境美化の推進



◆港区 みなとタバコルール賞 銀賞

全国の拠点において、環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止への貢献をしていき、暮らす人、働く人、学ぶ人、訪れる人、全ての人にとって快適な街を実現していきます。

スポーツエールカンパニー



◆スポーツ庁 Sport in Life 2022賞

健康的なライフスタイルを定着させるためには、一日の大半を過ごす職場において、運動に親しむキッカケづくりが重要で、ユニークなオリジナル体操など、楽しみながら社員の健康増進のための取り組みを進めていきます。

おもてなし規格認証



◆経済産業省創設 金認証

「お客様の期待を元に共に価値を創ること」「地域・社会と共生していくこと」「社員の意欲と能力を引き出すこと」「継続・発展していくこと」この4つに挑戦しています。