

## オープンハウスグループ安全安心・お客様満足向上方針

当社グループのコア・コンピタンスは、『お客様が求める住まい』を愚直に追求し続けることにあります。私たちは、常にお客さまの声に真摯に向き合い、住まいに関する喜びや悩みを当事者として共感できる存在でありつづけ、お客様の満足度向上を追求してまいります。

### 安全安心な商品・サービスの提供

当社グループが提供する住宅等の商品・サービスは、お客様が日々の生活を営む大切な「住まい」であり、また「財産」でもあります。安心して長く住んでいただける住まいづくりは「お客様満足度向上」の大前提であり、用地仕入・設計・資材調達・建築・販売・アフターサービス等、すべての事業プロセスにおいて、安全安心への十分な配慮と改善へ向けたたゆまぬ努力を行います。

また、商品やサービスの安全性等にかかる情報は、お客様に対して、また広く社会に対して、適時適切に説明・開示を行い、説明責任を果たします。

### お客様満足の向上

安全安心はもとより、お客様が求める快適で魅力的な住まいの手頃な価格での提供を実現するため、用地仕入・設計・資材調達・建築・販売・アフターサービス等、すべての事業プロセスにおいてお客様の声に真摯に向き合い、お客様ニーズの実現へ向けて、創意工夫を重ねます。当社グループの「お客様相談室」は、お客様の声を関係部署へ適時適切に共有するとともに、改善へ向けた PDCA サイクルの推進役を担います。

また、当社グループの事業は、住宅等を直接提供するお客様のみならず、その周辺地域のみなさまに対しても影響を与えます。当社グループが提供する住宅が、魅力あるまちづくりや持続可能なまちづくり、コミュニティ活性化等に貢献できるよう、社会の声に向き合ってまいります。