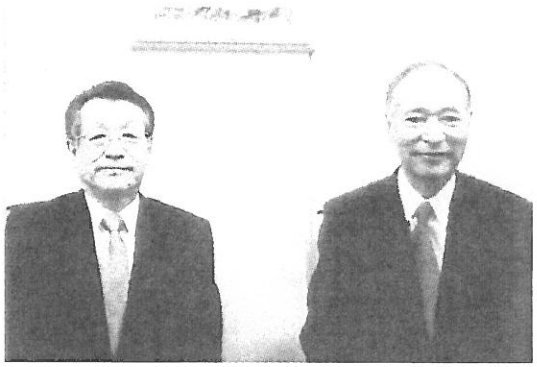
トップ対談

ホスト　有限責任中間法人 日本マンション協会
理事長　小木曽忠孝氏
URL http : //www.nmkk.jp/

ゲスト　JFEアーバンプラス株式会社
代表取締役社長　黒瀬　雅章氏



旧日本鋼管が母体
鉄鋼会社の人材ノウハウをフル活用
顧客の価値感と評価を重視

小木曽　まず、御社JFEアーバンプラスのグループ企業としての背景からお話ください。

黒瀬　JFEグループは日本鋼管と川崎製鉄が経営統合して平成一四年（〇二年）に設立されました。当社は、持株会社JFEホールディングスのもとにあるデベロッパー事業会社のJFE都市開発の子会社です。当社の前身は日本鋼管ビル管理ですが、昭和四九年竣工の日本鋼管の本社のビルメン会社として設立されました。発足時より鉄鋼会社の多彩な人材と技術が骨格となり、着実に業務内容と規模を拡大してきました。社名がJFEアーバンプラスとなった現在でもそうした経営資源をフルに活用しています。大規模なプラントのオペレーションも手がけられる技術集団なので、現在、大病院の電気・空調等の設備管理や地域冷暖房設備の運転・保守とともに、複合的なオフィス・商業施設の管理を積極的に手がけています。マンションの管理は、平成四年（九二年）の業務開始より拡大を続け、今では住宅管理本部として当社の柱の一つとなっています。

当社の住宅管理本部の特色は、六八管理組合で約六八〇〇戸ですから一管理組合あたり一〇〇戸平均と、比較的規模の大きいマンションが多いということでしょう。

小木曽　元々ハード主体の鉄鋼会社という出身母体からサービス業的なマンション管理についてどのように感じていますか。

生産性向上―
「カイゼン（改善）」で成果結実
管理員の創意・工夫を促がす

黒瀬　究極的にはお客様のニーズに的確に対応することが重要であるのは製造業と同じです。しかし、マンション管理業では、個々のお客様の価値観と評価を確認しそれに合わせて、当方の知識、経験を駆使して「満足」を実現しなければなりません。住んでいる方々の個性・考え方、価値観は当然違いますから、極端にいえば顧客の数だけ提案があり、管理の応用すなわちカスタマイズする部分が必要です。会計や事務管理のような基本業務部分では効率化とシステム化を実現したうえで、さらにカスタマイズ化に細かく応じるというのが今後のマンション管理の方向でしょう。管理委託契約書にある範囲の業務を実施するのは当然のこととして、お客様の要望に手作り的に細かく応えていくこと。これは難しいことですが、サービス業として非常に重要と考えています。

管理員やフロントマネージャーが前線で応用動作を行えるように、バックアップ部隊の会計や点検部門、技術部門、業務管理部門を当然ですが整備しています。また当社は会社規模に比して、一級建築士などの資格保有者が多く、この住宅管理部門だけでも五名の一級建築士がおります。

そこで、顧客や管理組合のニーズをいかに速やかに管理会社として把握できるかです。

当社では、製造業の場合によく言われる「カイゼン」（改善）提案活動が活発です。居住者の皆様との日頃のちょっとした会話からあるいは点検などを通じて、マンション固有の改良したほうがよい点を最前線の管理員に提案してもらい、業務の中で実施しています。

管理員の創意・工夫を奨励するために「住宅管理本部業務連絡会」で発表会を行い、審査のうえ優秀な「改善提案」には社長表彰を行うこととしています。この十月の連絡会では、上期の改善提案六十四件が褒章を受けました。以前の改善提案の中で社長賞となった「異常音原因箇所の発見」は「二年間原因不明で調査してもなかなか見つからなかった夜間の異常音の原因を、管理員が特定した」というものでした。地道に原因箇所をつぶしていった結果、地下ピット内の換気ものだからすっかりなついて母親が自を細めたりします。管理員と居住者のコミュニケーションが活発だと、居住者同士のコミュニケーションにも好影響を与えます。そしてそれはマンション全体の防犯機能を高め、無機質でない住み心地のいい環境につながります。

また一つのエリア内の管理員同士と、フロントマネージャーが情報交流をし社員としてまとまって会合することもあります。私自身、フロントマネージャーに同行し各マンションの巡回をできるだけ欠かさないようにしています。毎年の真夏の巡回の夜に自発的に企画される懇親会では、実に和気藹々とした雰囲気になります。

フロント―担当平均5～6組合
管理員―一組合2人の配置
「余裕」が「意欲」をかきたてる

用スリーブの給排気音であることを突き止めたのでいただきました。

小木曽　すばらしいバイタリティです。「カイゼン」で成果をあげ得る秘訣として管理員の存在価値に対してもそれなりの創意工夫があって当然でしょう。

黒瀬　当社では「手作りで心のこもった管理サービス」をモットーに人材配置をいたしております。

現在、当社には一三〇人近くの管理員がおります。いずれも通勤で、六八管理組合ですから一管理組合あたり二人の配置となります。一日交替で勤務しますが、同じマンションの管理員同士が話し合い協力して同日に作業することも良くあります。

管理員の中にはマンション内の全員のお子さんの名前を記憶していて、お子さんも会うと名前で呼ばれる

小木曽　マンション管理業は原則的に管理委託契約に基づく共用部分の管理が主体ですが、居住者のニーズが多様化した現在、管理業の付加価値についてどのようにお考えですか。

黒瀬　管理会社としては、サービス業といわれながら基本的には管理組合が求めるハード面もソフト面もいかにサポートできるかです。マンションも築年数を経るごとに変化をきたします。家族構成も変わる。居住者自身も年を召される。つまり、管理会社として今後、ライフスタイルの変化にあわせた形でどんなメニューをお客様に用意できるかです。いち早く当社から必要な提案をするにはコミュニケーションと余裕が必要となってきます。

当社のフロントマネージャーは一人平均五～七管理組合を担当しています。もちろん殆どが管理業務主任者の資格を持っています。また大部分のマンションで、月一回理事会を開催していますが、「カイゼン」の提案は、フロントマネージャーも行ないます。担当の管理組合に「改善提案」を常に行ない得るようにISOを目標設定に励んでいます。お客様の質問に絶えず懇切丁寧に対応し、そして提案します。

フロントマネージャーが余裕をもって幅広く管理組合に対応すること、さらには管理員が業務を改善していく姿勢なども、当社の管理業務への信頼の基盤ですし、お客様にとっても大きな付加価値ではないでしょうか。

小木曽　お話のISOの内容はどのようなものですか・・。

黒瀬　当社は「オフィス・マンション・商業施設の総合管理業務」として、ISO9001：2000の認証を受けています。特に当社は、営業企画や会計、運営事務管理、技術という事務所部分から、管理員業務・点検と現場作業部分までマンション管理の業務全般で認証を受けています。また、JFEグループですので、個人情報管理、コンプライアンス管理、安全衛生管理、QC活動が全社的に実施されていて、鉄鋼会社の会社システムの良い点をふんだんに引き継いでおります。これからのお客様と社会の信頼を勝ち取る上でも、このような部分は必ず寄与するものと確信しております。

ISO認証取得
管理業務の信頼性の基盤に

―個人事業主募集―

【募集情報】

仕事の内容　建物診断（建築設備検査・特殊建築物調査）
年齢　６０才以上
資格　一級建築士
応募　未経験可　履歴書（写貼）をお持ち下さい。

【応募問い合わせ先】

東京都中央区日本橋　１－７－１２　国土施設ビル
有限責任中間法人　日本マンション協会　（http//www.nmkk.jp）
お気軽にお電話下さい◆◆◆TEL０３－６２２５－４８２１　担当　宇山　迄