トップ対談

ホスト　一般社団法人 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　株式会社セイビ
代表取締役社長　島田　四郎氏

資産管理の時代へ
「新管理者方式」へどう取り組む
建物の維持管理こそ基本

創立50周年（新社屋に移転）
ワンフロアの一角をホテルの客室に
実務研修に徹する

ビルメンテナンス業と管理業は車の両輪で
「コンシェルジュ」的発想でサービスを重視
多様な顧客のニーズに応える！

現場の実務を優先
「労働管理」「衛生管理」「健康管理」と万全

小木曽　平成二〇年の四月に創立五〇年を迎えられたそうでお目出とうございます。これを機に自社ビルの新社屋に引っ越されるとうかがっています。

島田　私共の本業はビルメンテナンス業ですが、マンション管理業（管理戸数約八千戸）の歴史も古く、本年一〇月に創立三〇周年を迎える高層住宅管理業協会の設立時には理事の一翼を担っております。お陰様で当社は創立五〇周年を迎えることができ、本業とマンション管理業が車の両輪のごとく支えあった集積ではないかと自負しています。

近く、日本橋（中央区）人形町の一角に移転するわけですが、何と申しましてもマンション・ビルを含めたメンテナンス業の技術集団としていかに新社屋で切磋琢磨しお客様にお応えできるかです。そのために新社屋のセールスポイントとしてワンフロア全体を研修施設としました。大手の管理会社の中にはすでにマンション管理のための研修施設を備えているところもありますが、当社ではワンフロアの一角にホテルの客室そのものを再現しました。

ビルメンテナンス業の基本は何といっても清掃です。ホテルの客室を再現することできめ細かな清掃の技術と接客の基本を教え込むことができます。

小木曽　最近、マンション管理のジャンルでもホテル並みのサービスといえば、新たな研修施設の中で管理員等を対象にしながら新たな教育も考えています。いわゆる「ホスピタリティ」研修に似たようなものですが、とにかくお客様満足をどう実現できるかです。先ほどの「コンシェルジュ」にも通じることですが、一例をあげると管理員がエントランスで荷物を携えた高齢者に出会ったとします。管理員としてサッと荷物を受け取りエレベーターのそばまで運んでさしあげるセンスが問われるわけです。もちろん、専有部分のドアまでというわけにはいきませんが。

島田　デベロッパー系列の管理会社の施主は親会社に特定されていますが、私共の場合の契約先は多様です。独立系や系列管理会社を持つ前の大手デベロッパーであったり、あるいはビルメンテンスでお世話になっているオーナー様の遊休土地に建てたマンションなどです。当社の管理しているマンションのなかで際立っているのは、施主が二五年もかけて開発した全戸数で三千戸以上の団地タイプです。管理組合も多数存在します。管理組合の規模も一〇〇戸以下から九〇〇戸近くまで混在しています。当社では現地事務所に三〇人近くのスタッフで日常管理業務はもとより管理組合関係の利害調整にあたることもあります。

ビルメンテナンス業を本業とするマンション管理業というのは、何といっても基本は建物の維持管理に尽きますが、契約先・オーナー様のニーズに応えるべく設備の専門家ばかりでなく一級建築士事務所でもあります。建物の維持管理はそのまま資産価値の付加を求められていることにもなり、管理マンションの大規模修繕工事に対してはコンサルタント業務を重視しています。

小木曽　ビルメンテナンス業といえば、「プロパティマネジメント」「ファシリティマネジメント」さらには「指定管理者制度」と単なるメンテナンスというより建物の資産管理を彷彿させます。マンション管理業においても資産管理たるマンションの管理組合では、私有財産的感覚で自ら適正な維持管理を行うには限界と不安感を抱くケースが多くなっています。

では、なぜ「新管理者方式」が現状で定着しないかというと、管理組合そのものに「新管理者方式」が浸透していないせいもあります。行政も含めてPRに努めるべきでしょう。それとともに、資格要件のある管理会社がストレートに提案しても素直に耳を傾けていただけるような安心感・信頼性を培うことが望まれます。

小木曽　さすがにビルメンテナンス業がメーンだけに「安全・衛生管理」においてもシステム化されているようですね。

島田　一種のリスクマネジメントといえるでしょう。現在「労働安全衛生マネジメント」（OSHMS）のシステム構築に取り組んでいる最中です。私共の業務は圧倒的にそれぞれの現場での実務が多いわけです。「保健師」さんと契約し、現場に出向いてもらいながら「労働安全」「衛生管理」「健康管理」を通じながらメンタル面のケアも行なっています。「お客様を大切にしながら社員の働きやすい環境づくり」をめざしています。これまではビルメンテナンスの現場が中心でしたが、今後は管理マンションの管理員、清掃員もターゲットにプログラムを作成しつつあるところです。

「新管理者方式」が標榜されて久しいのですが…

島田　メンテナンス業といえば、従来は請負的発想だったわけですが、一連のネーミングに象徴されるスタンスは清掃一つとっても付加価値を高めるための創意工夫だと思います。ですから、冒頭のようなホテル並みのトレーニングがものをいう時代がきつつあります。

マンション管理業もいわば基本は適正な維持管理を通していかに建物の資産価値を高める提案をできるかでしょう。コンサルタント業務に徹しているユエンです。

「新管理者方式」においても、私共が基本的な建物維持管理を遂行し、さらに大規模修繕工事等に対し提案型のコンサルタント業務に徹しているせいか信頼性においては自信をもっています。ある築四〇年近くのマンションですが、やはり、役員のなり手がなく、管理組合自ら当社に「管理者」を要請してきたケースがあります。いわば、ガラス張りの経営・業務が安心感を与えているのではないでしょうか。私共の経験からいって、一定の築年数を経た

―― 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