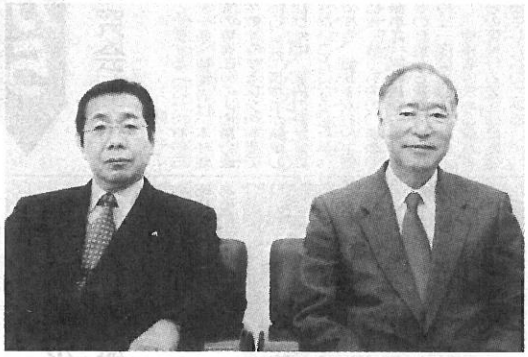
トップ対談

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　株式会社穴吹コミュニティ
常務取締役執行役員　森　雄司氏



分譲・管理を含め全国展開
全国ネットワークを活かし きめ細かな管理を追求

小木曽　御社を含めた穴吹工務店グループの殆どの企業は香川県高松市を拠点にしているわけですが、それでいてマンションの分譲、管理業務においては全国展開をしています。資料によれば御社が管理しているのは一〇五管理組合、管理戸数にして約五万九、〇〇〇戸。そして、驚くことは七支社、一センター、二八支店、一六営業所と実にきめ細かなネットワークを築いています。ここまでに至るまでの原動力は…

森　まずいえることは、地域密着型に徹しているからこそ出先機関の充実は必要不可欠であったということです。マンションメーカーとしての全国展開も地域密着型で、地元の不動産業者や施工業者の皆様とパートナーシップを発揮しながら築いてきました。開発面あるいは販促面においてもパートナーとしての地元の皆様の情報が実に貴重です。管理組合の皆様と管理委託契約を結んでいる以上、いかにしたら十分満足してもらえるかを常に考えています。効率を重視する管理会社が多い中で、当社ではマンションへの訪問頻度を高めるためにフロント社員の担当する管理組合数を一人六～七組合に設定しています。これは当社の特性を活かしたきめ細かな管理を追求した結果の形とも言えますが、後に触れるコンプライアンスにも関連してくるところでもあります。例えば、マンション管理適正化法では「管理事務の報告」は年一回管理組合の事業年度終了後遅滞なく実施すればよいこととされていますが、当社では法律で定められた年次の報告とは別に月次ベースでの業務報告を書面にして、毎月理事長様とフロント社員が面談し、報告をしています。

小木曽　そうした行為による波及効果は十分に予測できます。

森　管理組合を代表する理事長様と毎月顔を合わす即ちフェイス・トゥ・フェイスによる管理スタイルを構築できるようになりました。波及効果でいえばリプレイスの抑制、防止にも繋がっているように感じています。実際、当社設立以降で数えても解約となった物件はごく僅かです。

一方実務ベースで見ても、短期、長期を含めた管理費等未収者の抑制にも繋がっていますが、当社では法律で定められた年次の報告とは別に月次ベースでの業務報告を書面にして、毎月理事長様とフロント社員が面談し、報告をしています。

小木曽　そうした行為による波及効果は十分に予測できます。

フェイス・トゥ・フェイスの管理スタイル
一フロントの担当・6～7棟 毎月、理事長と面談で業務報告

こうした働きかけが、未収戸数率一、四%台（三カ月以上）という数値として表れていると思います。

またマンションに足を運ぶということは、理事長様とコミュニケーションを図るだけでなく、自らの目で建物全般を点検する機会でもあります。マンション内で何か変わったこと、あるいは不具合の箇所はないか、そういったところを自分の目で確かめ、状況に応じて早いタイミングで理事会において報告・提案をする、これが密着型管理の強みであると考えております。

小木曽　御社はコンプライアンスにも注力されているようですが。

森　先にも触れたように当社はここ十余年の間に全国的な事業所展開をしてきたわけですが、その裏側では法令のみならず社内ルールを含めたところでのコンプライアンスの徹底が非常に大きな課題となっておりました。

そうした中、平成二三年のマンション管理適正化法の施行を機に、情報の共有化及び業務の効率化、そしてコンプライアンスの徹底を目的とした独自の社内システムを構築いたしました。

現在では、同システムを柱に、スケジュール管理から業務履行管理まで徹底した管理体制が構築されています。委託契約上の業務と法律上の義務、それぞれ「管理組合の事業年度に準ずる業務（義務）」と「管理組合との委託契約期間に準ずる業務（義務）」に分類し、予め管理組合の基礎データを基に、それらの業務期日を設定し、スケジュールに合わせて警告シグナルを表示させるなどして業務の未実施や遅延を未然に防いでいます。

平たくいうと、やらねばならないことは期日までにならずやる、ということです。

小木曽　うかがっている内容から管理業務のシステム化の何たるを彷彿させます。

森　同時に管理組合との契約文書や各種提出文書等についても前述のシステム上に登録することで、作成ミスや誤記等のリスクを防止するといった効果もあります。

一方、システム外の面では、"コンプライアンス室"による法令や社内ルールに基づいた業務監査を実行しています。是正事項が発見された場合は、直ちに事例の公開とともに再発防止に努めているのはもちろんのことです。

コンプライアンスを重視
社内システムを有効に活用
～徹底したスケジュール管理により 不履行・遅延ゼロを目指す～

小木曽　穴吹工務店グループは分譲マンションの用地取得から企画、設計、施工、販売、アフターサービス、管理業務に至るまで一体となって取り組んでいる感じですがその相乗効果はどんな形で現れていますか

森　高層住宅管理業協会でも「マンション総合生活サービス業」をめざすべく具体策を練っているようですが、この四月に当社はグループ会社「穴吹不動産センター」、「穴吹ライフサービス」との統合を予定しています。これにより「共用部分の管理会社」から「専有部分を含めた総合的な管理会社」への脱皮が益々可能となります。具体的にはマンションの売却や賃貸等のニーズにも確実かつスピーディに対応できるようになります。当面のところは速やかに軌道にのせるために基盤の整備に重点を置きながら、社内体制や組織の強化を図ってまいります。

一方、お客様のリフォーム等のニーズに対しては穴吹工務店グループとして応えたいと考えております。今後は共用部分の管理に留まらず、お客様一人ひとりをターゲットにまさに総合的なサービスを提供していくことで管理組合の評価を益々高めて参ります。

小木曽　非常にお客様に密着した管理を追求されていることが窺えます。

森　近年建物の老朽化や賃貸化、またマンション形態の複雑化により、企業として専門的な要素も問われていますが、やはりサービスの原点は「人」にあります。フロント社員はもちろんのこと、マンションの顔としてお客様に最も近いところでサービスを提供する管理員についてもその「質」は非常に重要な要素であり、同時に大きなテーマでもあります。当社ではこの管理員を「ハウスマネージャー」という呼称で統一し、長期的な視点で人材育成に取り組んでおります。

具体的にいえば、採用時の研修から入社半年後のフォロー研修、さらにはそれぞれの事業所で定期的に、「管理規約・使用細則の基本的事項」から「受付業務」「設備関係」等の幅広い項目を継続してレクチャーしております。また、年間を通じてハウスマネージャーより業務改善事項について受付し定期的に審査を行なっています。全社へ波及させたい案件については、研修等を通じて社内にフィードバック、同時に案件のレベルに応じて実施する表彰制度を採り入れることで、現場の声を業務に反映させるとともに、スタッフのモチベーションアップに繋げております。

小木曽　大変ユニークな発想をもとに管理業務を担っているようですが、将来に対してどんなお考えをお持ちですか。

森　あくまで「受動的」ではなく「能動的」なスタンスで、プロ集団としての自覚を持ち、理事会等を通じて適時適切な情報提供・提案を行なっていくことで、今後も引き続き安全で快適なマンションライフをサポートしていきたいと考えております。

総合的な管理会社へ
グループの総合力を活かしつつ、「能動的」なスタンスでお客様の安全で快適なマンションライフをサポート

職　員　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
一般社団法人　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