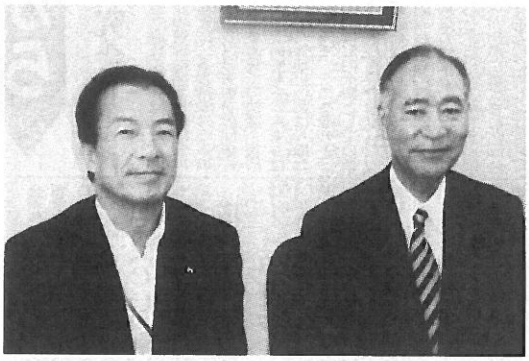
トップ対談

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　株式会社長谷工コミュニティ
代表取締役社長　大高　進氏



〈サービス業として〉
絶えず顧客の満足度を追及
期待を超えた際に付加価値が

「長谷工リフォーム」は改修工事専業
タワーマンション等の技術研究にも注力
長期修繕計画の理論武装も

小木曽　このたび、長谷工ネスグループにおけるリフォーム専業会社として「長谷工リフォーム」が四月一日に誕生しました。長谷工グループの中ではどういう位置づけとなりますか。

大高　現在、建設業の許可申請中であり本格的な稼動は一〇月早々になります。新会社は一口にいってマンションの改修工事を専業といたします。施工受注と同時にマンションのリフォーム全体の技術研究にも主力を注いで参ります。長谷工グループはすでに五〇万戸近くのマンションを創りあげていますが、そのうち、一〇万戸あまりがすでに築三〇年超です。再生、延命化のためには益々の技術革新が必要で、新会社に対する期待が大きいわけです。新会社が誕生したわけですが、長谷工コミュニティの管理マンションの改修工事等は従来通り、長谷工コミュニティが中心となって各管理組合にご提案申しあげることになります。基本的には新会社は長谷工コーポレーションが施工した物件、あるいは他社管理物件がターゲットになります。他社管理物件の中でもしょうか。それだけに技術研究のウエートも高まるはずです。

現在、国土交通省では標準管理委託契約書の改訂作業を進めているようですが、そのコメントの中で、

高齢マンションは「延命」化で
懸念される「耐震」問題
補助金制度等の誘導策も必要

特にまだ技術的に確立されているとはいえない超高層マンションなどのニーズにお応えできるのではないで

まれており、より高度な長期修繕計画を要求されることになるはずです。そういった意味でも新会社にはこれからの長期修繕計画に関する理論武装も期待されます。

小木曽　長谷工グループといえば技術者集団として定着しているわけですが、そのなかで築三〇年超が全国で一〇〇万戸を突破したともいわれます。今後、益々建替えあるいは再生・長寿命化・延命化などで議論を呼びそうですが・・・

大高　建替えについていえば、実際にマンション（建物）を壊して建替えたとして現状の戸数、専有面積からのアップがどれだけ望めるか―現在の建築基準法の規定でいえば、既存の戸数等を確保できないいわゆる「既存不適格」のマンションが圧倒的に多いといえます。

もちろん、建替えによって諸々の付加価値が期待できる管理組合には積極的に建替えをご提案申し上げるのはいうまでもありません。しかし、建替えによって容積率が減少するマンション管理組合が圧倒的に多い以上「延命」の提案が重要となります。

ところがその延命策にしても今後、克服しなければならない問題点が存在します。昭和五六年（現在築二九年）の新耐震基準以前の建物はどうするかです。というのは、こういったマンションは大地震に見舞われたら倒壊する確立が高い。同じ、延命化を図るにしても管理会社としては耐震技術を提供する責務を負います。専有部分を含めた耐震工事が必要になってくるわけで、場合によっては一時的に代替マンションなどに住んでもらう仕組みも必要になってきます。こういった耐震工事を普遍化するためには国の耐震化のための補助金制度の拡充も望まれるところです。

現状の制度を踏まえて管理組合の立場でいえば、築四〇年で三回の改修工事をすでに実施したとします。管理組合とすれば耐震問題を含めて四度目はどうするか、と悩むはずです。築三〇年以上のマンション管理組合にとって共通の課題と

諸外国に学ぶ
管理業の終着駅は「財産管理」
「PM」的発想が理想

いえます。残念ながらこういった管理組合に「当社はあと三〇年持たせる技術を持っている」と公言できる管理会社は残念ながら当社を含めて存在しない、のではないでしょうか。そこで、国（国土交通省）にお願いしたいのは、行政として延命化のための技術を確立し、これをこなせる業者で一定の水準のハードルをク

リアしていたら補助金の交付等の誘導策があってもよいのではないでしょうか。仮に自主性のない管理組合であったとしても、地震の怖さは理解しているはずです。国が技術の裏づけのもとで〝警報〟を発したら確実にニーズは増えるでしょう。

小木曽　現在でこそ業界に定着していますが、御社は早くからマンション管理業はサービス業と位置づけています。

大高　長谷工グループはホテルも経営しており、サービス業の真髄は骨身に沁みています。各デベロッパーはマンションの販売時に「このマンションはこんな住まい方ができます」と企画し売り出します。清掃、ゴミ処理一つとっても回数、やり方が異なります。四〇年で三回の改修工事中にはゲストルームを完備しているマンションも存在します。お客様の身内、親戚、友人が訪れた際に宿泊するのですが、管理会社とすればまさにホテル並みのサービス、接客マナーが要求されるのは当然でしょう。ことの良し悪しでお住まいのお客様の反応にも影響します。

私共としてはサービス業として絶えずお客様の満足度を追及しています。その満足度が期待を超えた時に、管理会社としての付加価値につながります。マンションの顧客層は千差万別です。当社の管理マンションでもコンシェルジュを導入しているマンションは約九〇の管理組合にのぼります。管理業は画一的発想では通用しない、と痛感します。

小木曽　今後のマンション管理業として「メンテナンス」から「マネジメント」時代へと標榜する向きもあります。将来の管理業について・・・

大高　かってマンション管理業界として諸外国を視察したことがあります。ある国での例ですが日本でいうフロントマンは一人で七棟ばかり担当していますが、担当マンションを絶えず巡回していて現場の人間（管理員）にてきぱきと指示を出しています。仔細に観察してみるとマンションのオーナーの立場で対応しています。「私の大切なお客様のために働いている」という気持ちなのでしょう。つまり、いかにお客様に満足してもらうか、見方を変えれば財産管理に類比されるべき感覚が定着しているのではないでしょうか。で

すから管理組合ないしは顧客の思い入れも存分に理解できるのでしょう。こうした光景に出会ってみて「これはpm（プロパティマネジメント）に近いなあ、と実感したものです。日本ではまだまだその域に達していませんが、モラル等を含めてまさに「マネジメント」としての期待を背負っているように思われます。

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