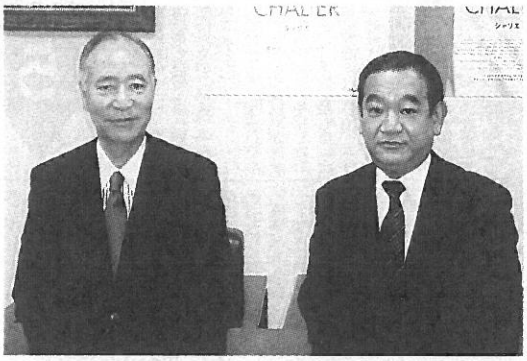
トップ対談

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　東洋コミュニティサービス株式会社
代表取締役社長　舟津　貞之氏



公認会計士による組合監査を導入
”監事”区分所有者の負担軽減
管理会社が仕切る――

小木曽　社長に就任されて約一年（平成二〇年六月三〇日付）を経過しました。長らく東レ本体に在籍し、その後、関係会社でリストラに取り組まれるなど、管理業界では異色の存在です。五年前、東洋コミュニティサービスに赴任されてからも異色ぶりを発揮されているようですね。その一つが管理組合に対する公認会計士による監査の導入とうかがっていますが…

舟　津　当社も大型マンションの管理が増えています。この種の管理組合ではある年数が経つと一億円、二億円の修繕積立金がごく当たり前にプールされてきます。

現在の管理組合では、一般の区分所有者の方が監事に就任された場合、こうした金額を監査することとなり大きな負担となっている

「住生活総合サービス」を標榜
事業フローを徹底分析、領域拡大へ
より信頼される企業を目指す

と思われます。経験や余裕のないまま承認印を押さざるを得ないこともあるようです。

管理組合会計は非常に大切なので、居住者の皆様に安心して頂くためにこうした公認会計士監査方式を一部展開し始めております。

とりあえず、新築の一〇〇戸以上のマンション管理組合に対し「管理組合会計基準」を規約に定め、公認会計士監査を当社の費用負担で実施しております。加えて、依頼している公認会計士事務所を通じてフロントの簿記教育等も開催いたしております。

小木曽　管理業はいまや成熟期に入り、単なるメンテナンス時代から居住者の生活感覚を踏まえたマネジメントの時代だといわれます。当社もいち早く「住生活総合サービス」を事業ドメイン（領域）と位置づけ全社一丸となって事業展開することとしております。

一昨年、当社では管理員による小口現金不正流用事件がありました。当社としましては直ちに原因究明、再発防止に取り組みお客様と和解に至りました。しかし、このことは当社にとって衝撃的であり会社として重く受け止めました。

これを機に全員参加の「業務改善プロジェクト」を立ち上げました。これまでの事業フローを見直し、予想される事業リスクを徹底的に洗い出し優先順位をつけ改善してフォローして行く活動です。これにより、より信頼される会社へと前進します。

今後の管理業についていえば、いかに事業領域を広げるかも課題です。管理業に携わる私共は大きな利点を持っています。最近、オートロック方式で、第三者が自由に出入り出来ないマンションが多くなっています。管理委託契約を結んでいる管理会社の優位性を今一度再認識すべきです。

まさに、その具体的なメニューは「住生活総合サービス」の方向性に共鳴しておりますが…

舟　津　その意味では高層住宅管理業協会が掲げる「住生活総合サービス」とサービス業に徹するとすれば益々人材のウエイトが高まるはずです。どんな人材の確保を目指していますか。

行動スローガン
「当たり前を真剣に！」
凝縮されている取組む姿勢

舟　津　先ず、フロントにふさわしい人材となると必ずしもトークのうまい人がすべてとはいえません。普段無口であってもいざとなると実力を発揮する人もいます。一概には人間の能力は見極め難いですね。あえていえば「人間力」という表現になります。人を惹きつける魅力であり、「コミュニケーション能力」が問われると思います。

それを前提に「管理組合が今何を求めているのかとの洞察力」あるいは「コンサルタント能力」が求められています。担当の管理組合の現在の状況を正確に把握し、管理員の情報、意見を踏まえ洞察力、コンサルタント能力を駆使して積極的に提案して行くことが大切です。

こういう姿勢で対応して行くと、管理組合からも信頼され価値あるマンション管理に繋がります。リプレイスとは無縁になります。

小木曽　人材といえば管理員のウエイトも高く評価されていますね。

舟　津　勿論です。管理員さんという存在は非常に大切です。当社では管理員の「人間力」を磨く場として管理員研修を重視しています。東京、大阪で全体研修を年間二回行うほか大阪ではブロック別の研修を行い、東京では少人数研修を行っています。

人材にかける
「人間力」を重視
高まる管理員のモチベーション

東京の場合は、支店長のもと毎月八名の管理員を集めきめ細かな研修を行っています。これにより互いの情報交換を行い仲間意識を持ってもらうことができます。人材という意味では今後、フロントと共に管理員の存在価値が益々高まりつつあります。当社の場合、管理員は多分にフロントに近い存在です。社会的な職業観からいっても、もはや時代の象徴的存在となりつつあります。理事会にも出席し、司会を任されたり、一か月の報告までこなせる管理員もいます。私共はそういった人材を意識してリクルートするせいもあって、一流企業の管理職の出身の管理員も多数おります。さらに独学で「管理業務主任者」の資格を取得するなど意欲に満ちています。こうした人材は「清掃業務」についてもいつも前向きに取り組み管理組合からも評価されています。

小木曽　私もかって独立系の管理会社を経営していた経験からいっても、まさに経営者としての「熱い思い」が伝ってきます。いつの時代でもそうですが、やはりトップの思い入れが生産性、モチベーションに関係しますね。

舟　津　管理員業務ひとつにしても機械的に縛ったところで管理員一人ひとりがどう情熱を持って管理組合、居住者のために精励してくれるかによって格段の差がでてきます。つまりサービスは数値化しにくく、モチベーションこそがキーワードです。行動スローガン「当たり前を真剣に！」を今一度噛みしめ徹底していかなければと思っています。

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