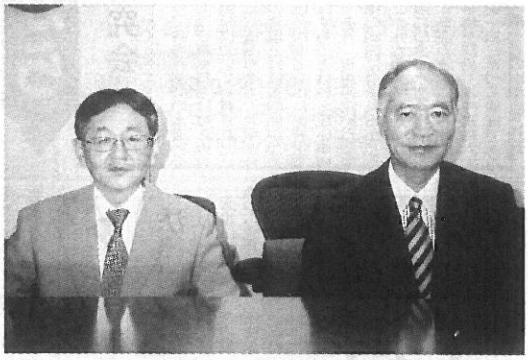
トップ対談

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　コミュニティワン株式会社
代表取締役社長　河野　由紀氏



独立系管理会社で再スタート
高まる社員の高揚感
営業戦略にも変化が

新社名「コミュニティワン」
お客様とのふれ合いを大切に
「オンリーワン」企業をめざす

小木曽　それにしても昨年から今年にかけて御社にとってはめまぐるしい歳月だったといっても過言ではないでしょう。まず、社長が就任された昨年四月にそれまでのダイア管理の母体であったダイア建設の資本系列を離れて、国内の投資ファンドの傘下となり独立系管理会社としてスタートしました。さらに同年八月一日にはダイア管理を存続会社に系列会社三社が合併し社名も「ダイアコミュニティサービス」となり、またまたこの一〇月から新社名「コミュニティワン」として再出発です。

河　野　こうした動きの激しい時期にあたっては社員の意思統一が最重要課題です。まず、昨年新社名をきめる際にはマンションパートナー（管理員）を含めた社員約二、五〇〇人にアンケート調査を実施しました。アンケートの結果は管理組合に普段接する支店社員は「ダイア」を残したい、というマンション名が圧倒的に多いこともあって「ダイアコミュニティサービス」に落ち着いた次第です。

その後、当社が独立系の会社になったことに対し顧客である管理組合から徐々に理解されるようになり、また今後、独自の営業戦略をもって「オンリーワン」企業をめざすことにしました。

顧客の身近な存在感を徹底
サービスへのこだわりが顕著に
シビアな評価にも真摯な姿勢を貫く

本社社員あるいは支店の幹部クラス社員は「ダイア」というネーミングから脱皮しようと、という傾向が見られました。最終的に管理物件に「ダイアパレス」とも含めて邁進していくためには、やはり「ダイア」から脱皮しようといった声が日増しに強くなってきました。私が社長に就任した際に社員一同にショッキングな言葉をしました。すなわち「わが社は単なるマンション管理会社ではない。いうなれば住んでいるお客様のいろいろなニーズに応える総合生活サービス業である」と。したがって、新社名についてもひと目で管理会社とわかるネーミングは避けよう、新しいイメージを持っていただけるネーミングにしよう、というコンセプトのもとで専門会社に案を出してもらいました。

選ばれたのが「コミュニティワン」です。新社名には一人ひとりのお客様とのふれあいを大切にし、お客様とともにひとつのコミュニティを育てていきたいという気持ちを込めてあります。

小木曽　ところでデベロッパーの系列を離れ独立系管理会社として再スタートしたわけですが経営姿勢にどんな変化が見られますか。

河　野　「ダイア」の傘下のもとではやはりデベロッパーの子会社にすぎなかったわけです。戸数も親会社からの供給で自然増でした。積極さに欠けていたのも事実でしょう。それがファンドの傘下に入って置かれる立場ががらりと変わりました。まさに危機感を全社で共有し独立独歩の姿勢を貫かないと企業として成り立っていきません。デベロッパーの系列時代はリプレイスで物件を失うのを警戒していればよかったのが独立系となった現在、従来のままで安閑としていたらたちまち右肩下がりが目に見えています。こうした環境に置かれて社員の意識も強烈に変わりました。自分たちの独力で戸数（顧客）を増やし、新しく管理をさせていただいたお客様に評価されて益々社員の意気が高まりこれが好循環につながっています。独立系になって目立つのは社員のサービスへのこだわり、お客様のシビアな評価に対する真摯な姿勢です。

独立系になる前から営業開発部をつくり今日に備え下地をつくっておいたのも役立っており、独立系として系列を持たないデベロッパーの開発、さらに本社をはじめ全国一七支店でのリプレイスによる物件受注などで前期ベースで四千戸近くの新規物件が受託できました。また、広報活動の活発化によりホームページなどで管理組合からの直接の引き合いも顕著に伸びています。これも独立系となった波及効果、といえます。M&Aでは本年一月に藤澤建設のマンション管理部門（管理戸数約六、〇〇〇戸）の事業譲渡を受けました。

小木曽　社長は銀行で出身ですが、管理業という異質の業界に入ってどんな姿勢で臨まれていますか。

河　野　さきほども申し上げましたが、総合生活サービス業的発想です。私自身、長らくマンションに住んでおり、理事長をはじめ管理組合役員も経験しています。管理業に入ってまず肝に銘じたことは私の役員経験を踏まえて、居住者の目線で物事を進めて行こうということです。管理会社は、住生活つまり住まいに関することでは居住者にとって一番身近な存在です。そして一番安心感を与えてくれる存在でもあります。

避けて通れない高齢者問題
認知症サポーター資格取得も最優先
長期修繕計画案作成も万全体制で

小木曽　ストック重視時代となって管理会社としての役割と社会的存在感が益々高まりつつあります。ご所見を・・・

河　野　マンションの高齢者に対する管理会社の役割は今後益々高まってくるはずです。当社ではまず、共用部分のバリアフリーなども積極的に提案し施工も手がけています。そして、ソフト面では早くから認知症問題に着目し、認知症サポーターの認定資格取得に取り組んでいます。マンションパートナーを中心に認定取得者の数は管理業界では上位にランクされており、たとえば専有部分のリフォームや、転居の際の賃貸や売却の仲介においても、身近な存在である管理会社にシビアな評価に対する真摯な姿勢です。

小木曽　ようやくこれまでの「オンリーワン」企業としての評価が定まってきたようなまさにお客様にとって安心して任せていただけるようなまさにお客様にとっての「オンリーワン」企業でありたい、と考えております。そのためにはお客様への広報活動として業務の内容、実績、安心感の裏づけなどをメニュー化したうえでの情報発信が必須条件です。当社ではホームページのフル活用、広報誌「マンションスタイル」等によりサービスメニューの情報発信を行っております。新社名に変後されるように管理業界発想を脱皮した情報発信こそ総合生活サービス業としての生命線といえるのではないでしょうか。

最近では一般居住者向けの「二十四時間駆けつけサービス」も導入しています。

小木曽　ストック重視時代となって管理会社としての役割と社会的存在感が益々高まりつつあります。

河　野　マンションの高齢者問題は、長寿命化等に伴って管理会社に求められる技術を中心とした社会的役割は今後一段と顕著になることでしょう。そうした管理業界に対する展望と役割分担を象徴しているのが国土交通省が打ち出した「長期修繕計画案作成等業務を標準管理委託契約書において別個の契約とする」ことだと思います。当社ではこうした一連の流れを長期修繕計画と施工をリンクさせる形で捉えています。すなわち、長期修繕計画の作成・見直し部署と工事・施工部署は同じ事業部で統一した形で運営しています。建物調査診断だけでマンションパートナーの高齢者に対するマナーは著しく違ってくるようです。基本的にいえば、高齢者問題はマンション全体の課題となりつつあるので、マンションとともに管理組合あるいは自治会と良く話し合い管理会社に求められる役割を担って参りたいと思います。

一方でマンション再生、建物診断（建築設備検査・特殊建築物調査）

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