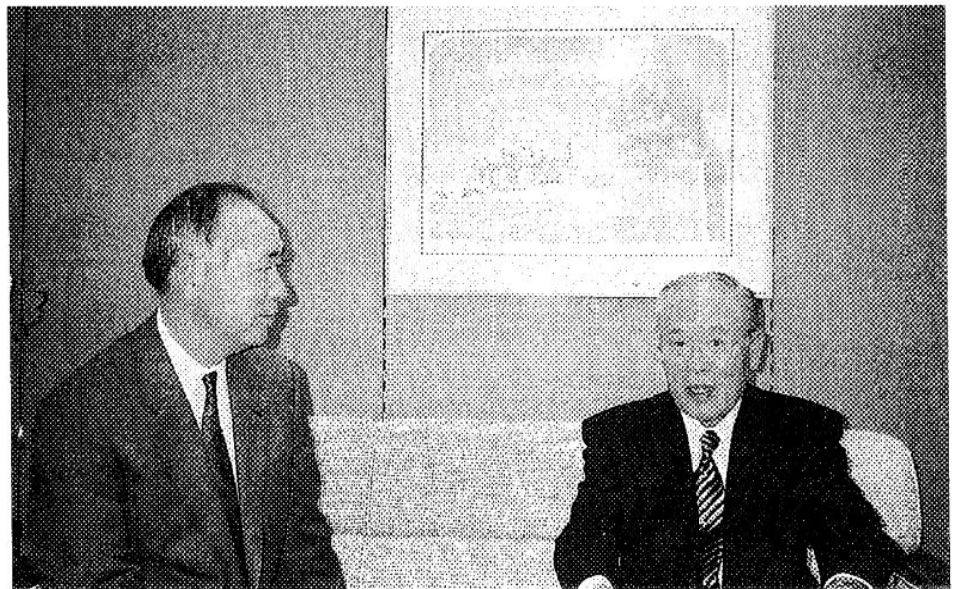


トップ対談

ホスト 有限責任中間法人日本マンション管理協会
理事長 小木曾忠孝氏
URL <http://www.nmkk.jp/>

ゲスト 株式会社コープ・ライフクリエイト
代表取締役 清水 功氏



対談する清水功氏(右)と小木曾忠孝氏

管理戸数1900戸のサバイバル

徹底したサービス業に徹す

マンションは生活ニーズの多大なマーケット

小木曾 まず、管理会社としては珍しい社名「コープ・ライフクリエイト」の由来から説明ください。

清水 コープとは「生活協同組合」の意味で私どもの親会社が生活協同組合「東京住宅供給センター」であり、ここで供給した分譲マンションを当社で管理しております。昭和四十五年に設立され現在、管理戸数は約一千九百戸です。もと、事業主体となつてゐるのが特殊法人日本勤労者住宅協会(勤住協)で、昭和四十二年に設立された

清水 現在、十八管理組合と契約しており、本社の社員は六人です。ご指摘の通り、単体事業として見れば、現在の管理戸数での共用部分の管理だけではやっていけない。単体での経常収支でマイナスだと社会的に認知されないでしょう。

小木曾 管理業界の採算ベースは三千戸とも五千戸ともいわれます。そうした中でコープ・ライフクリエイトは、現在の戸数での単体事業とうかがっていいですか。どう、やりくりされて

清水 親会社と提携する形で新築・分譲時から参入しています。新築時の内装や下駄箱などの家具類については、顧客の立場で提言し自社製作のできる家具店と提携して納入します。そして、入居する際の顧客へのオプション販売として一流ブランドの専門店とやり取り提携し、照明器具、電気機器類、カーテンなどを量

清水 先ほど述べたように共用部分、専有部分を問わずにサービス業に徹し切れるかが私どもにとって大命題です。考えてみればマンションは生活情報の宝庫です。もし、共用部分の業務代行業務の考え方では、マンションの生活情報としていろいろな業者の草刈場的な様相となります。マンションは独立したそれなりのマーケットです。まず、マーケットのニーズを得るにはお客である居住

清水 戸数が限定されていけばこそ、小回りがきくといった利点もあつて経営上いまま述べたような営業戦略を取らざるを得ない、ともいえるわけです。こうした手法の真づけが社員教育です。私が社員に常にしていることは、お客

清水 これによって、お客様の日常生活における安心の確保と、利便性の向上、さらにはかかりつけ医師との信頼感の醸成を育むこと

販店並みの価格で扱っています。不動産業のライセンズもあるので、土地の仕入れなど、二重の業務も手がけ親会社に進言したりもします。

小木曾 そういったサービス業に徹するなかで入居後の顧客に対するサービスも当然積極的ですね。

清水 居住者つまりお客様とは長い付き合いなので、小修繕、住宅相談などを定期的に開いて小規模修繕などは無料サービスを開始しています。築年数に関係なく私どもの管理マンションの居住者ならキッチン、水漏れなどの問題点があったら整理しておいてもらい、特定した日(土、日)に集会所で相談会を開きます。その際、ニーズに合わせた専門業者を配置し、水漏れを止め、電気器具のゆるみを直します。無論、無料サービスなのですが、専門業者の職人には私どもで定額をお支払いします。

小木曾 限られた管理戸数の中でのまさに出皿サービスの構図ですね。

清水 先ほど述べたように共用部分、専有部分を問わずにサービス業に徹し切れるかが私どもにとって大命題です。考えてみればマンションは生活情報の宝庫です。もし、共用部分の業務代行業務の考え方では、マンションの生活情報としていろいろな業者の草刈場的な様相となります。マンションは独立したそれなりのマーケットです。まず、マーケットのニーズを得るにはお客である居住

＝マンション管理共同機構＝ "共同作戦"で管理組合の評価を得る

様との対面率を高めなさい、ということ。クレームがあつたらしくもかく現地へ足を運ぶ。最初は信頼を築くことも最後は信頼関係が深まることもありま。ピンチこそ最大のチャンスです。

そして、フロントに対してきびしくしているのはお客様に絶えずアドバイスのできるよう研鑽に励みなさい、ということ。そのために、日頃、いろいろな研修会には積極的に出席させています。でなければ、理事会に出席しても単なる御用聞きで終わってしまいます。たとえば、理事会の前にはかならず目視で建物点検し報告するのもアドバイザーの一環です。

小木曾 管理業は最先端のサービス業といった発想ですね。

清水 それも二十四時間フルタイムのサービス業といった位置づけです。そして、サービス業である以上共用・専有部分の垣根を超えて取り組まないと営業利益は期待できません。その一つの営業ツールとして管理業務の受託項目を細分化できないか、と考えています。たとえば、管理員の基本業務に伴う給与体系を決めておいて、掲示物の作成などについてはオプション契約として扱う。双方が納得するところには緊張感も生まれ私どもにとっては利益率も高まります。

小木曾 顧客へのサービス先取りという意味では「安心24システム」の提案も画期的ですね。

清水 これによって、お客様の日常生活における安心の確保と、利便性の向上、さらにはかかりつけ医師との信頼感の醸成を育むこと

販売時、物品の納入に介入／小規模修繕工事の無料サービスなど 「安心24システム」提案で顧客に付加価値を

ができません。そしてマンションそのものの付加価値を高めて行こうとの期待も背景にあります。

このシステムは、私ども管理会社が提案する形で、管理組合と地元の医療機関とが提携してもらい、24時間体制で往診・受診に応じていうようなものです。マンションの居住者といえば、周辺とのコミュニケーションは決して豊かとはいえない。私どものアンケートでも「子供が夜熱を出してどうしたらよいのかパニックになる」「更年期や老年期を迎えて往診をしてくれる先生がほしい」などさまざまな声があります。月一回の集会所などでの無料合同健康相談会が基本です。夜、子供さんが引き付けを起こした際には若いお母さんはあわてます。提携しているお医者さんに連絡すれば適切に指導してくれます。

小木曾 サービス精神もここまで徹底すれば正にマンション管理業は最先端のサービス業といえますね。

清水 管理戸数二千戸以下ぐらいの管理会社が七社ほどで結成している「マンション管理共同機構」です。端的にいえば一社では不可能なプランを共同で実施し、管理組合によりよい情報を提供しようというものです。昨年のイベントとしては「個人情報保護法」あるいは「マンションみらいネット」などのセミナーに共同で著名な講師をお招きすることができ、社員はかりでなく管理組合から大きな評価を得ました。