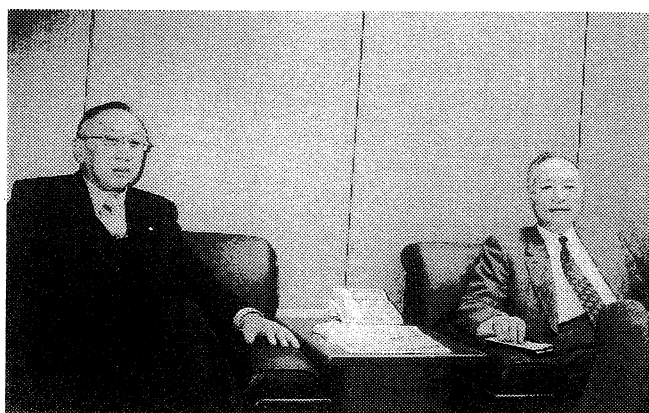


トップ対談

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 株式会社レーベンコミュニティ
代表取締役 保東 實氏



対談する保東實氏(左)と小木曾忠孝氏

クレーム産業に徹する

「迅速に動き 苦情から 逃げるな」をモットーに

小木曾 レーベンコミュニティは東証一部上場会社タカラレーベンの系列会社であるわけですが……

保東 よく聞かれることですがレーベンの語源は独語で「生活」という意味になります。母体のタカラレーベンは東京都の城北である板橋区から埼玉県にかけて当初は戸建住宅を供給していました。パブリック性のある住宅供給という理念が社名の由来となった、ともいえます。私はタカラレーベンで長らく営業本部長を経験し、ユーザーのきめ細かなニーズを感じてきたのが、現在の管理会社を運営するうえでも大変役に立っているように思えます。

保東 十年ほど前からマンションを供給するようになり、当初は独立系の管理会社に管理を依頼していたのですが、現在はレーベンコミュニティが管理の主体となり、今期三月末で管理戸数は約一万一千戸、同期の母体からの供給戸数は約一千八百戸となります。

保東 弊社はマンションの管理を手がけて以来の誇りにしている事に、ここ四、五年にかけて他社にリブレースされた物件が一つもないという点です。これは何よりも、管理運営に対する弊社の姿勢が、管理組合及び居住者の皆様から評価を頂いている事の現れだと存じます。弊社の物件の特徴を申し上げます。古い物件で築十年たらずで一次取得者が多い、若い居住者層が比較的多いこと、フットワークがよいこと、フロントの人材もすべて中途採用ではなく、新卒を積極的に採用し、一定期間教育し、物件に対する愛着を深めるように教育指導しています。

保東 現在、他社物信頼関係を築くことができるとい意味です。私が、また、弊社に対する居住者の評価について管理委託料の安値攻勢で色々な波紋を広げている業者もいます。

保東 他社にリブレースされた物件は決して安すぎるということではありませぬ。管理業というサービスは一面クレーム産業でもあるわけですが、若いフロントマンが多いということは、フットワークがよいこと、フロントの場合「迅速に動き苦情から逃げるな」といった格言があります。

保東 他社にリブレースされた物件が皆無であるばかりが弊社の取組む姿勢がレーベンのマンションは住み心地がよい」とやはり口コミで広がり、いわば個々の居住者が「モデルルーム」となつて母体の販売にも貢献して頂いているように思います。

保東 クレーム産業の延長線上でマンション関連団体のクレーム・苦情のデタラメを取り寄せ、それを徹底的に分析して指導員が現場の管理員に伝授しています。現場でクレーム・苦情が発生した場合、管理員は自分で処理するか、あるいは迅速に本社をばしめ他に依頼するかによって事の事態は大きく変化します。

保東 たしかに、適正な維持管理のためには継続性が問われます。定期的計画修繕をご提案したところ、新理事会体制が勝手に次年度以降に繰り延べされたままのものはありません。

保東 しかしながら弊社の物件は中規模以上のマンションが多く、理事会体制がきちんとして機能しています。こういった管理組合に管理者が提案していくことが、うなずかれば検討の余地があるのです。それよりも理事会体制がいかに継続性を保ちながら管理運営を成し得るか、について管理会社としてきめ細かな提案を磨いていかなければなりません。たとえば、長期修繕計画に基づく計画修繕ないしは大規模修繕工事という定義を考えてみます。あくまで建物劣化しないために日頃からきめ細かい提案を行います。

保東 母体を含めたグループの経営理念である「低価格にこそ知恵をほさつた、よりよい商品を積極的に提供していく」といった、逆説的思想を彷彿とさせます。

保東 他社にリブレースされた物件が皆無であるばかりが弊社の取組む姿勢がレーベンのマンションは住み心地がよい」とやはり口コミで広がり、いわば個々の居住者が「モデルルーム」となつて母体の販売にも貢献して頂いているように思います。

保東 クレーム産業の延長線上でマンション関連団体のクレーム・苦情のデタラメを取り寄せ、それを徹底的に分析して指導員が現場の管理員に伝授しています。現場でクレーム・苦情が発生した場合、管理員は自分で処理するか、あるいは迅速に本社をばしめ他に依頼するかによって事の事態は大きく変化します。

保東 たしかに、適正な維持管理のためには継続性が問われます。定期的計画修繕をご提案したところ、新理事会体制が勝手に次年度以降に繰り延べされたままのものはありません。

保東 しかしながら弊社の物件は中規模以上のマンションが多く、理事会体制がきちんとして機能しています。こういった管理組合に管理者が提案していくことが、うなずかれば検討の余地があるのです。それよりも理事会体制がいかに継続性を保ちながら管理運営を成し得るか、について管理会社としてきめ細かな提案を磨いていかなければなりません。たとえば、長期修繕計画に基づく計画修繕ないしは大規模修繕工事という定義を考えてみます。あくまで建物劣化しないために日頃からきめ細かい提案を行います。

保東 たしかに、適正な維持管理のためには継続性が問われます。定期的計画修繕をご提案したところ、新理事会体制が勝手に次年度以降に繰り延べされたままのものはありません。

建物維持管理では日常提案に注力 今後サブリース事業を計画 信頼関係に基づく「信託方式」で

保東 いろいろの意味を含めて管理業を最先端のサービス業だと思います。それには管理組合ないしは各居住者との信頼関係を築くことが何よりも大事です。

保東 いろいろな意味を含めて管理業を最先端のサービス業だと思います。それには管理組合ないしは各居住者との信頼関係を築くことが何よりも大事です。

保東 いろいろな意味を含めて管理業を最先端のサービス業だと思います。それには管理組合ないしは各居住者との信頼関係を築くことが何よりも大事です。

保東 いろいろな意味を含めて管理業を最先端のサービス業だと思います。それには管理組合ないしは各居住者との信頼関係を築くことが何よりも大事です。

ピンチからチャンスへ顧客の信頼を得る

古い物件で築10年 若い人材を配置

指導員制度で管理員教育を徹底

保東 よく聞かれることですがレーベンの語源は独語で「生活」という意味になります。母体のタカラレーベンは東京都の城北である板橋区から埼玉県にかけて当初は戸建住宅を供給していました。パブリック性のある住宅供給という理念が社名の由来となった、ともいえます。私はタカラレーベンで長らく営業本部長を経験し、ユーザーのきめ細かなニーズを感じてきたのが、現在の管理会社を運営するうえでも大変役に立っているように思えます。

保東 十年ほど前からマンションを供給するようになり、当初は独立系の管理会社に管理を依頼していたのですが、現在はレーベンコミュニティが管理の主体となり、今期三月末で管理戸数は約一万一千戸、同期の母体からの供給戸数は約一千八百戸となります。

保東 弊社はマンションの管理を手がけて以来の誇りにしている事に、ここ四、五年にかけて他社にリブレースされた物件が一つもないという点です。これは何よりも、管理運営に対する弊社の姿勢が、管理組合及び居住者の皆様から評価を頂いている事の現れだと存じます。弊社の物件の特徴を申し上げます。古い物件で築十年たらずで一次取得者が多い、若い居住者層が比較的多いこと、フットワークがよいこと、フロントの人材もすべて中途採用ではなく、新卒を積極的に採用し、一定期間教育し、物件に対する愛着を深めるように教育指導しています。

保東 現在、他社物信頼関係を築くことができるとい意味です。私が、また、弊社に対する居住者の評価について管理委託料の安値攻勢で色々な波紋を広げている業者もいます。

保東 他社にリブレースされた物件は決して安すぎるということではありませぬ。管理業というサービスは一面クレーム産業でもあるわけですが、若いフロントマンが多いということは、フットワークがよいこと、フロントの場合「迅速に動き苦情から逃げるな」といった格言があります。

保東 他社にリブレースされた物件が皆無であるばかりが弊社の取組む姿勢がレーベンのマンションは住み心地がよい」とやはり口コミで広がり、いわば個々の居住者が「モデルルーム」となつて母体の販売にも貢献して頂いているように思います。

保東 クレーム産業の延長線上でマンション関連団体のクレーム・苦情のデタラメを取り寄せ、それを徹底的に分析して指導員が現場の管理員に伝授しています。現場でクレーム・苦情が発生した場合、管理員は自分で処理するか、あるいは迅速に本社をばしめ他に依頼するかによって事の事態は大きく変化します。

保東 たしかに、適正な維持管理のためには継続性が問われます。定期的計画修繕をご提案したところ、新理事会体制が勝手に次年度以降に繰り延べされたままのものはありません。

保東 しかしながら弊社の物件は中規模以上のマンションが多く、理事会体制がきちんとして機能しています。こういった管理組合に管理者が提案していくことが、うなずかれば検討の余地があるのです。それよりも理事会体制がいかに継続性を保ちながら管理運営を成し得るか、について管理会社としてきめ細かな提案を磨いていかなければなりません。たとえば、長期修繕計画に基づく計画修繕ないしは大規模修繕工事という定義を考えてみます。あくまで建物劣化しないために日頃からきめ細かい提案を行います。

保東 たしかに、適正な維持管理のためには継続性が問われます。定期的計画修繕をご提案したところ、新理事会体制が勝手に次年度以降に繰り延べされたままのものはありません。