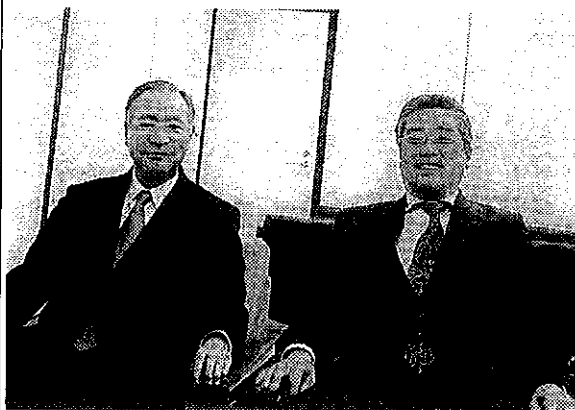


トップ対談

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 J・COMS
代表取締役社長 高尾逸男氏



対談する高尾逸男氏（右）と小木曾忠孝氏

小本會 御社は東証一部
上場企業であるジョイント
・コーポレーションを母体
としながら、なおかつエル
カクエィが開業する分譲マ
ンションの管理も手がけ、
現在管理受託戸数は約三万
一千戸とうかがっています。
そして、よく聞かれる
のは社名の J・COMS ジ
エイ・コムズの由来です。
高尾 社名のブランド
(定義)の由来の中には、

「私たちがお客さまの資産
を次代の『夢』へと『つな
ぐ・つなげる』不動産総合
管理会社を目指す」という
想いが込められています。
そのためには顧客である消
費者ニーズを絶えず適切に
捉える必要があります。」

小本會 消費者ニーズと
いえば高尾社長はこの業界
では珍しいサビバズ業の出
身だとうかがっていますが

.....

協会
氏
氏

高尾 ジョイント・コーポレーションと縁があつて管理業の経営に携わつてゐるわけですが、たしかにかつては小売業を手がけておりました。いわば小売業という最先端のサービス業に位置してゐたわけですから、こうした小売業は顧客はまず、店そのものが気に入つて出入ります。その顧客がなお長続きするかどうかは個々の売り手がいかにかつ、ファンづくりができるかどうかにかかつています。私

は管理業も最先端のサービス業とい偉ており、小売業の経験を今後、いかに管理業で活用できるか腐心している最中です。

小木曾 これまでマンシヨン管理業界になかったサービシ業のノウハウを期待できそうですね。

高尾 それと私は学生の頃、専ら経験をしました。松下電器で新製品のテレビを納入するアルバイトをしていたのですが、偶然に松下幸之助翁に他のアルバイト

ターとよもに声をかけられたのです。「アルバイトの皆さんも正社員も私にとっては同じく尊い存在。数ある中でよくわが社のアルバイトを選んでくれました。ありがとう」と頭を下げられたものでして、つまり、仕事を発注していただくという見下ろすような態度ではないのですね。私にとって松下翁の言葉は、いまだに教訓として残っています。

小木曾 サービス業の真髄を極める至言といえます

管理業の象徴

管理業の真髄

いかに顧客のニーズをつかみ得るか
最先端のサービス業に徹し切れるか
管理員業務を重視！—管理会社の評
価がその双肩に▽基本は清掃業務、
取り組む姿勢で個人差が▽管理組合
から理事会同席の要望も……。

終業時間は午後五時となっていますが、ある管理員は六時近くまで残りのエントランスを中心にもう一度清掃作業をします。仕事で疲れて帰宅する居住者を癒す気持ちからなのでしょう。また、ある住込み管理員ですが、早朝の清掃はやはり居住者の通勤時間に合わせるようにしています。そして一人ひとりに背中ごしに「お早うございます」と大きな声をかけます。あとでこの管理員はある居住者から「その日、女房と出がけ

の気持ちで、すぎる人ないと思小木曾ことを敷業務の基本の高尾業務とわかれ

を付度し、気にしないで、面でない、務まらぬ、言われた市ずは清掃業務のもの、管理員わしたは、管理員としますが「寮母」で、管理マンシヨンの担い手である管理員の役割は大きいといわねばなりません。そして、私の考え方としては、管理マンシヨンを単独で考える時代ではない、街、地域、町内会というテリトリーの中で管理マンシヨンの位置づけを把握したところでいろいろなノウハウが出てくる可能性があると思います。そういう発想でいけば、高齢化マンシヨンと医療機関の接点

管理業の付加価値

地域の中の「マーケット」という位置づけで
管理組合から逆プレゼンのケースも

ンの事情をよく知っている、ということもあるでしょうが、私が私にいわせると「寮母」的存在として認知されたせいではないかと感謝しているんです。

小木曾 従来の管理業というのは業務代行業あるいは請負業としてのイメージが強かった、といえます。これがマンションというマーケットを視野にサービス業に徹するには、過去の経験を踏まえてどのような姿勢が必要でしょう。

髙尾 基本は管理会社が提案し、管理組合ないしは居住者が受け入れやすいニーズは奈辺にあるかを見極めることだと思います。何が管理会社として魅せられる雰囲気づくりができるからです。冒頭のサービス業の鉄則ではないのですが、いかに管理会社としてマンション個々のファンをつくれるか考えさせられた次第です。

髙尾 管理会社には其用部分の管理という原点があるので、他のメニューはなかなか提案しにくい雰囲気があるのも事実でしょう。同業他社のある部長さんからうかがったエピソードがあります。管理マンションの理事会に中途採用の新しい担当フロントを紹介した際の話です。担当者の前歴の話となって「実は肄儀庫に勤めていました」というと、「ほう」という声複数から出ました。そして理事の一人から「高輪池時代なので将来的に管理会社もメニューに加えたかどうか」という声が出るので、意外と反対意見がなまかったそうです。ちなみにそのマンションは築三十五年は経っている、とうかがいました。管理組合理事会からの提案ということで私どもも考えさせられた次第です。