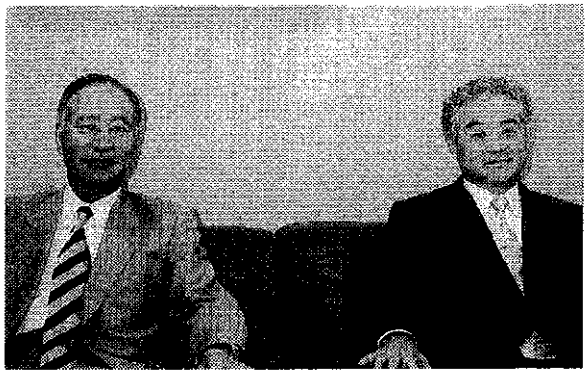
トップ対談

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　小木曽忠孝氏
URL http : //www.nmkk.jp/

ゲスト　南海建物サービス株式会社
代表取締役　本間政一氏



「南海ビルサービス」でパワーアップ
一段と顧客満足度の向上めざす
マンション管理体制も強固に

本年1月「ISO」の認証取得
プログラムを丹念にこなす！
社員のプロ化で資格取得を奨励

小木曽　御社の原点である辰和管理は実になつかしい存在です。昭和四十七年の設立といえばマンション管理業の創成期にあたります。現在、四百数十社で構成する社団法人高層住宅管理業協会の設立は昭和五十四年十月十一日ですが、記録によると会員百三十六社でスタートし、デベロッパー系列とビルメンテナンス系列の大同団結という形をとったようです。その中で辰和管理はデベ系列として最初から参加されました。その後、その後の変遷があり、現在の南海建物サービスとなっていますが、さらに十月一日から大阪の南海ビルサービスと統合合併し「南海ビルサービス」に社名変更と聞き及んでいます。

本間　辰和管理はゼネコンである辰村組が施主となって供給した分譲マンションの系列管理会社として創立されたわけですが、昭和六十年にはやはり同系列の辰村リフォームサービスも誕生しています。その後、平成七年には縁あって辰村組が南海電鉄系列で関西を拠点として建設業を営む南海建設と合併し、南海辰村建設となりました。

そして業容拡大化、効率化をめざし平成十四年四月に辰村リフォームサービスが辰和管理を吸収合併する形で現在の南海建物サービスとなった次第です。

小木曽　そして十月から「南海建物サービス」から「南海ビルサービス」となるわけですね。

本間　もともと、南海辰村建設に象徴されるように南海電鉄グループとはさまざまな形で交流があり、今回の合併にしても一年ぐらい前から進めて参りました。合併の対象となる南海ビルサービスは南海電鉄の一〇〇％子会社で建物のビル総合メンテナンスを主に行っていますが、電鉄の系列だけに駅ビル・ホテル・ショッピングモールなどの管理等に対してもノウハウがあり、さらに顧客は東京にも多く、合併によって私どももそういったルートを最大限に活用して管理業あるいはリフォーム工事についてうまく営業展開ができるのではないか、と期待しています。また、マンション管理組合の顧客に対しても、南海電鉄というメジャーグループとの合併による企業拡大ということで安心感を与えるのではないでしょうか。そして、今回の合併によってマンション管理からビル総合管理というあらゆるニーズに応えられる態勢ができたといえます。

社内での比ゆ的なジョークですが「建物」の日本語が英語の「ビル」に変わったこととの見方もできるわけですが、社内では自然体で捉えられパートナーのスケールからいって今回の合併は今後の顧客へのサービスも含めて期待心で膨らんでいます。

合併の実施にあたっては南海辰村建設の所有している当社（南海建物サービス）の全株式を南海ビルサービスに譲渡する形をとりました。

小木曽　御社のマンション管理部門は管理受託戸数二千戸超程度ですが、私の記憶するところでは管理戸数のわりに辰和管理時代から大変すぐれた人材を擁し現在に引き継がれているようですが……

賃貸マンション（ワンオーナー）管理も重視
FM手法で付加価値を提案

本間　創成期の頃から供給と管理は一心同体ということで、親会社からきた人材が事細かに管理組合に対応し、同業他社からも相談に見えたくらいです。現在もその伝統は引き継がれています。根底にあるのは人材のプロ化です。私自身、三年ほど前から社員教育にどう取り組むかを熟慮してきました。いろいろなセミナー、講習会もそれなりに評価できますが、その中で私が着目したのが「ISO」の認証取得です。本年一月取得したのですが、この「登録証」を神棚に飾っておく雰囲気では意味がありません。ISOで均一の品質を保証し提供するところに意義があるわけで、当社の認証の対象となったプログラムを丹念にフォローすることで顧客の満足度も向上するはずです。

人材のプロ化といえば、社内の各セクションに対して専門業者として直接業務に関連する資格を取得するように勧めています。それらの資格にチャレンジすることで発言力に幅ができ、顧客満足度にも結びつくと思うからです。

小木曽　規模が限定された中でも経営者の考え方一つで社員がモチベーションを持ちチャレンジすることで、十月からの「南海ビルサービス」においても威力を発揮しそうですね。

本間　マンション管理を基点に幅広い経営ということで、ワンオーナーマンションの管理も積極的に手がけています。元々、当グループは赤坂・青山が拠点ですが、その周辺で南海辰村建設が受注した賃貸マンションなど四十カ所近くに上っています。ワンオーナーの賃貸マンションが主ですから文字通りの建物管理に徹してもよいのですが、やはり社内からの提案でこういったワンオーナーのマンションでは、付加価値を高め収益性をよくするためのファシリティマネジメント（FM）的発想で対応し始めております。いわば、施設とその環境を総合的に企画、効率的に管理活用する手法です。オーナーからの要望でテナント付けをし、家賃徴収の代行あるいは、将来的に単なる建物維持管理を超えた付加価値のある提案をして参ります。その

創業昭和47年　高齢化マンションに信頼感で対応

ためには、本部要因の一層のプロ化、資格取得が望まれるところです。

小木曽　御社でも古いマンションでは築年数三十年を超えています。維持管理面で今後ますます管理会社としての責務が重くなるように思われますが……

本間　当社の場合、管理戸数の規模はさておいて管理組合には伝統的にきめ細かく対応しているので、それなりの信頼関係を築いているつもりです。当社も会員となっている「21世紀のマンション管理を考える フォーラム」が議題としているように、いずれ管理会社による「管理者管理」の時代の到来も考えられます。その軸は管理組合との信頼関係ですが、やはり「管理者管理」そのものを一定の資格要件のもとに制度化することが望まれます。管理組合に対して権威づけが必要であると思われます。管理組合にとって受け入れやすい条件が公的機関による「制度」化もその方法でしょう。管理者管理制度では、理事会体制をバックアップするため本部要員は、ますます資格保持者による専門家集団となって管理組合の付託に応える必要性が出てくるでしょう。

半面、ウエートが高まるのが管理員です。現場の対応は基本的に管理員が中心とならざるを得ません。知識もさることながら、人間性・マナーも問われることでしょう。当社では将来に備えて管理員全員にプロ的研修を受けさせようかと計画を練っているところです。