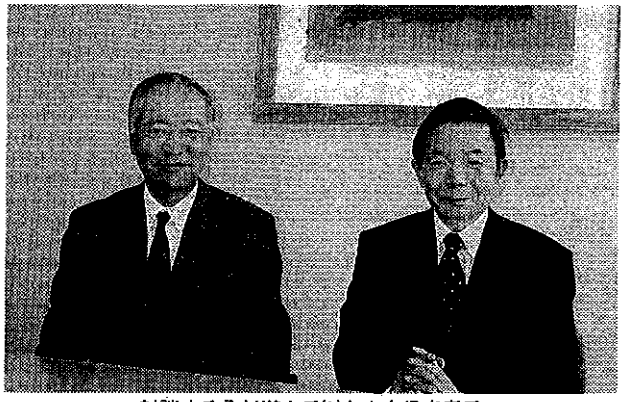
トップ対談

ホスト　有限責任中間法人 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　株式会社コスモスライフ
取締役会長　入村道夫氏（にゅうむらみちお）



対談する入村道夫氏(右)と小木曽忠孝氏

ＩＴ化へ積極的に取り組む
管理組合への組織対応を実現

全員で情報を共有、問題解決も効率よく

リクルートから独立
「コスモスイニシア」グループで新スタート

小木曽　私もかつては独立系の管理会社を経営していたわけですが、当時を省みても「コスモスライフ」といえばリクルート、ＩＴ（情報技術）といったようにこれまでの管理業とは違うイメージを持っていました。

入村　昨年（〇六年）六月私どもリクルートコスモスグループは、リクルートから独立し、また九月には「コスモスイニシア」グループとして新たなスタートを切りました。新機軸によるグループの価値向上をめざしているわけです。

これまで当社は業界初の電子署名による仕組みとしてペーパーレス化を実現し、さらにのちほどくわしく述べますが、従業員の情報の共有による効率化そしてお客様への組織的対応を実現するためＩＴ化に積極的に取り組んで参りました。ＩＴというのはコンピューターと通信の融合です。そして管理業にとってもＩＴ化そのものが目的ではない。ＩＴはあくまで手段であって、いまできないことをいかにＩＴという道具を使って仕組み、システム化して成し遂げるかだと思います。

小木曽　何のためのＩＴかという目的意識ですね。

入村　アメニティコーディネーター（フロントマン）による情報の共有化がその典型です。一人の人間が、担当するマンションのすべての問題に速やかに対応するのが理想ですが、キャリア、専門知識、得意分野などで社内の力を借りての行動も必要でしょう。だとしたら、全員が情報を共有することで、問題が手際よく効率よく解決できて管理組合様からも評価される状態を実現していくんだ、といった目的意識があってはじめてＩＴ化によるシステムづくりが実現しました。これによって会社として幅広い提案、アドバイスができます。とくに管理業にとって、マンションのそれぞれの事情は千差万別なのですから、一人の現場担当者に情報が一元化していると、情報、提案が画一化してしまうのは当然のことです。私はこのＩＴシステムを「全社員の辞書」と位置づけています。つまり、一人ひとりが思い込みや独自判断で動き、処理されては困るのです。あくまで会社として契約しているわけだから「誰がいっても同じレベルで対応したい」ということです。

『※注―ＩＴシステムを駆使してマンション管理に関するシステムを開発し、多くのことをデータベース化した結果、管理組合理事会などでノートパソコンの端末をクリックしながら共有する必要情報をリアルタイムで画面に引き出し、必要に応じて〝応用問題〟にもスペーディに対応できる。』

小木曽　私自身、過去、管理業の経営者として絶えず模索していたことの一つが管理組合とどう向き合うか、ということでしたが……

入村　私の独白の想いで……

顧客には快適・安全・安心の環境整備を
―そのための主治医的存在で……
マンション別のカルテづくりが必要
20年・30年先の〝デザイン〟の誘導役に

管理を管理会社に発注するのもマンションにとって管理は必要であるからです。でもマンションを購入するに際し区分所有法を学ぶ人は皆無に近いでしょう。日常のマンション生活からお客様は管理を手段として考えながら快適なマンションライフを享受したい、なおかつ資産価値も高めたい、そのための管理を手段として認めている、そういう前提で管理そのものを考えて見ると、管理業は建物と設備といったハードの維持保全に限定してはいけない、といえば、一般にハードの管理、つまり建物、設備の維持管理が管理業と位置づけられています。一方、住んでいる方々にとって管理そのものは目的ではなく手段といえます。マンション管理業は快適、安全、安心といったマンション生活をエンジョイするための環境整備のアドバイザー的存在ではないでしょうか。

小木曽　では具体的な秘策をお聞かせください。

入村　ひとつの例えとして私は管理業の位置づけとしては個々のマンションの主治医に例えられる、と思います。ハード面の建物、設備だけでなく管理組合様のコミュニティーを含めて、何かあったら主治医のところにいけばアドバイスを的確にしてくれる―といった存在でありたい、と願っています。そのカルテづくりとして建物、設備の維持管理の健康診断はあくまで入口でなければなりません。ここでもいえることですが、マンション個々の個性を重んじたカルテづくりが望まれます。管理会社が画一的に勝手にカルテを考え押し付けるのはご法度だと考えます。管理会社として多くのメニュー（提案）をもつことが大事でしょう。

そうしたカルテづくりあるいは提案の中で一番重要なのは、マンションにお住まいの方々がこのマンションの一〇年、二〇年先のデザインをどう描かれるかです。そのためには前述のコミュニティーが大事で同時に目的意識も当然要求されます。管理会社として管理組合様が描かれた将来的デザインを実現されていくための良き主治医、アドバイザーでありたいものです。

私は管理組合の皆様には「戸建て、マンションを含めて）隣近所の人たちがぜひ、あのマンションに住んでみたい、と思われる環境づくりが大事です。」と申し上げております。こういった身近な提案には皆様に共鳴していただけます。あるマンションで管理費のコストを落として定期清掃の回数を減らす、という管理組合様の提案を私どもは仕様書を変えてまでグレードを落とすわけにはいかない、と反対したことがあります。目先の管理費を多少下げられても、あのマンションだけには住みたくない、となってしまったら、資産価値は目減りする一方でしょう。

小木曽　さきほどの「電子署名（ペーパーレス化）」導入は改正標準管理規約での規定をいち早く実施した、という点で各方面から評価されました。一方、平成一七年四月に施行された「個人情報保護法」でもその象徴であるプライバシーマークの認定取得において管理業界ではトップでした。

入村　個人情報保護法において私自身、個人情報保護専門監査人という資格を取得しています。いまさらいうまでもありませんが、管理業界は個人情報に接しやすい。個人情報がなければ仕事ができない業界でもあります。管理費引き落とし銀行口座、さらに現場の管理員には個々の家庭情報といった非常にセンシティブ（敏感）な個人情報に接する可能性もあります。

しかし、私はあまり堅苦しく考えないようにしています。社内ではわかりやすく捉え説明することにしています。個人情報が大切なんだという認識が一番重要なのです。逆にそういう認識がなければいくらセキュリティをかけても情報は漏洩します

いま述べたことは社内研修も同様です。特に管理員については、よくわかりやすくするために言葉だけでなく絵などを活用して認識を深めてもらっています。

結局、個人情報保護法というのは、「自分でやられていやなものはやるな」これが条文全体に流れるキーワードと思えば事足ります。そして、一部にいわれる情報には過剰保護はあり得ない、過剰と見間違えられるほど個人情報は大切にしなければ管理組合様の信頼には応えられない、ということです。

小木曽　管理業界が社会一般的にメジャーな立場に脱皮するにはまだまだ革新が大事かと思われます。それだけに御社の斬新な感覚に今後とも大いに期待いたしております。

個人情報保護法
Ｐマークも業界トップで取得
条文全体に流れるキーワード
「自分でやられていやなものはやめよう！」