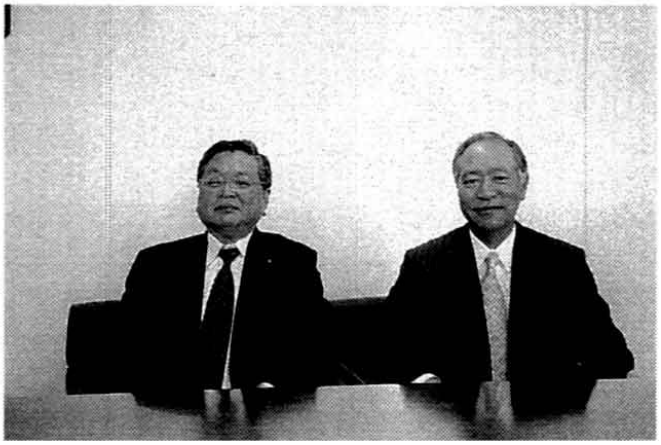
トップ対談

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　ダイア管理株式会社
代表取締役社長　越坂部 譲氏



「理事長アンケート」実施

企業の認知度が一目瞭然
"弱点"をバネに顧客満足度を高める

プロの人材育成をめざす
「共同職業訓練協会」設立
公的認定も取得――
「認知症」問題には全社をあげて

小木曽　ダイア管理といえば、管理員をはじめとした社員教育のために職業訓練校を開設し公的な認定も受けている、とうかがっています。管理業も人材的にプロ集団をめざす時代に入ったといえますね。

越坂部　ご縁があって伊藤忠アーバンコミュニティと業務協定を結び「協働」で推進しております。また、昨年一月に設立した「マンション管理共同職業訓練協会」が主催する形で開校したマンション管理アカデミー校は現在、新宿校、日本橋校、大阪校の三校体制で研修を行っています。協会を設立したことで、共通研修カリキュラムの構築及びノウハウの共有を図ることができるようになりました。また、新人管理員を中心とした教育研修プログラムに関し、東京都、大阪府よりそれぞれ職業訓練校（普通職業訓練・短期課程・管理員教育訓練科）の認定を取得しています。

小木曽　管理業界ではこれまで例を見ないこうした取り組み方に対し、学ぶ方もいやが上にもモチベーションが高まりますね。

越坂部　顧客満足度を追及するうえで、管理業の顔である管理員の管理業に携わる人間としての姿勢、心構えが大事です。認定研修以外にも管理組合のご理解を得て現役の管理員は年に二回から三回の研修を受けています。ここでは、技術面はもとより顧客満足度を追及するためのプログラムも含まれています。東京都、大阪府の公的ライセンスを得ていることもあって、認定書（修了書）は管理員室に飾ってありますが、役員をはじめとした居住者の皆様も一目おいてくれているようです。

ご承知のように管理員はいろいろな職種の方々から成り立っています。中には、管理業務主任者はもとよりマンション管理士の資格をもっている方もいます。当社のある大型マンションでは、マネージャー、あるいは支配人のような立場で理事会、総会についてフロントを補助しているケースもあります。当然、管理員にもそれぞれ個性、力量で差があり、将来的にスペシャリスト的なプロ化された管理員に対しては別な名称を活用したい、とも考えております。

小木曽　これほど、充実した研修機関をお持ちだと活用範囲も広がってきますね。

越坂部　高齢者時代に対応する意味から、この一月にはやはり「マンション管理共同職業訓練協会」が主催で、会員管理会社の社員を対象に厚生労働省の推進する「認知症キャラバンメイト養成研修会」を実施しました。協議会の研修を終えると、第三者に認知症の様態と対応についての講義ができるようになります。当社だけで現在二十五人ぐらいが該当します。今後、高齢化したマンション管理組合の理事会などに積極的に提案して参ります。理事会を中心とした管理組合の皆様に当社の講義資格者が"ご進講"いたします。

当然、マンション管理アカデミー校での管理員研修においても、通常の教育訓練カリキュラムに加え受講者全員に「認知症サポーター」講習を実施しています。まさに、全社一体となって認知症問題にも取り組んでいることになります。

小木曽　社長は銀行ご出身ですが、マンション管理業のサービスについてどんな定見をお持ちですか。

越坂部　基本的に顧客の琴線（共鳴・感動）にふれるサービスが大事です。管理組合でいえば、当然、日常の業務としてフロント社員は、管理組合役員には積極的に接することになります。しかし私はフロントに対し、一般の居住者の皆様ともできるだけコミュニケーションを図りなさい、とアドバイスしています。挨拶一つ交わすだけでも「ダイア管理」の社員という意識を持ってもらえる。やがて、そのなかから管理組合役員が誕生します。最初から旧知の仲としてコミュニケーションが弾むはずです。管理会社の評価、付加価値にも結びつきます。

基本的に管理委託料は「顧客の満足度」のバロメーターといえます。私がダイア管理に参ってから顧客の満足度を見極めるために「理事長アンケート」を実施し、今回で四回目となります。「管理員」「フロント」「管理業務」「月次報告」など七項目について・大変満足・満足・普通・不満足などについて選択し理由を述べてもらうのですが、満足度が低かったら解約されて当然です。この理事長アンケートを通じて当初ショックを受けたのは管理組合のニーズに積極的に応えていない、ということです。それが、「提案能力がない」という形ですばり指摘されました。そこで、各支店に各管理マンションの問題点を徹底的にリストアップさせ、理事会と話し合ったうえでマンションごとのテーマを決めて問題点をクリアしています。最新の理事長アンケートの集計で見ると「マンション管理アカデミー校」での研修の成果で管理員に対する「大変満足」が三五%です。管理会社に対しても「大変満足」「満足」を合わせると七八%に達しています。

小木曽　「顧客満足度」を限りなく追及するということは、先ほどいわれたように管理業の信頼度、付加価値に結びつくわけですが、理事長アンケートの延長線上で新たに実施しているプランを述べてください。

越坂部　「コールセンター」があげられるでしょう。コールセンターというのは、いわば設備関係など夜間の緊急時に発生したトラブルを処理する窓口ですが、外部の専門業者に委託しています。ところが、夜間であろうと一般顧客から駐車違反の問題、不審者がいて困るなど、ソフト面のニーズも多くこれに応える意味で、昨年一月から本部に七人ていどのフロント経験者を配置し対応しています。通報者を代行する形で警察へ通報することもあります。

これも顧客の安全性を見守ることで「顧客の満足度」に結びつくはずです。

また、サービス業的な感覚でいえば、当社では定期的に建物の調査診断を実施しているのですが、そのお礼に理事長とご相談のうえ専有部分の主に設備関係の点検を無料で提供いたしております。管理会社としての総合サービス業の一環としての捉え方です。

小木曽　今後、災害対策として地域コミュニティーの重要性が各方面でいわれておりますが……

越坂部　「災害対応体制の充実」は当社のセールスポイントでもあります。すでに管理組合ごとの「災害対策マニュアルの作成」の支援と、実地訓練を計画的に実施しサポートできる体制にあります。そして、備蓄倉庫の設置、地震保険の提案はもとより、万一地震が発生した場合、速やかに災害対策本部を設置し、社員の安否確認、社員の現地支援、技術社員の建物点検などを直ちにできる体制にあり、新潟中越地震や福岡西方沖地震では、顧客から高い評価をいただくことができました。

地震を初めとした災害が発生した場合、管理会社として蓄積してきたノウハウ、技術はマンションばかりでなく、地域ぐるみでの対応に役立つことでしょう。大型マンションでは、敷地そのものが地域の住民の方々の避難場所にもなり得ます。マンションを含めた地域コミュニティーの時代の到来と確信しております。

地域コミュニティー時代到来
災害対応体制を充実
蓄積したノウハウをフル活用