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 長谷工コミュニティ
代表取締役社長　杉本　猛氏

〈満を持し〉プライバシーマークを取得
管理員室も監査対象に
〈コンプライアンス〉ISOと車の両輪で

小木曽　個人情報保護法は平成一七年四月一日に施行されていますが、これに基づく「プライバシーマーク」取得の管理会社はこれまで二六社に達しています。そうした中で大手である御社もこのたび取得されました。まず、この段になって取得されたいきさつからお話ください。

杉本　お蔭様で付与認定機関である㈶日本情報処理開発協会より七月二四日付けで取得しました。準備期間から取得まで約一四ヶ月を要したことになります。まず、当社としては法が施行されて以来、当社の社員であるフロント、ライフマネージャー（管理員）を含めて全社的に「個人情報を扱っている」という認識を高めることからはじめました。並行した形で個人情報保護について研鑽も定期的に積んで参りました。長谷工グループの関連企業ではすでに二社ほど取得しています。当社の場合、グループの中でも個人情報を扱う件数が格段に多いため逆にプライバシーマーク取得には慎重だったわけです。個人情報保護に対する意識が高まることと、体制としてこれなら事故を未然に防げる確信がもてたことで、満を持した形で申請に踏み切ったといえます。

準備期間中に「プライバシーマーク」の扱いあるいは活用についてあらゆる面から検討し尽くしました。認定機関である㈶日本情報処理開発協会は定期的に監査を行います。当社は本社・支店ばかりでなく管理員事務室まで監査の対象に含めました。

小木曽　画期的なことですね。

杉本　ある意味では顧客と絶えず接しているライフマネージャーこそ個人情報の最先端に存在するともいえます。これまでライフマネージャーを含めて個人情報保護について研鑽を積んできたという実績と確信があってのことです。いま、サーバーにデータを格納することにより、ノートパソコンからのデータ漏洩を防止する計画もあります。この点でもライフマネージャーも益々個人情報を慎重に扱うことになるでしょう。

プライバシーマーク取得の審査段階でいま一つきびしく指導を受けたのは、個人情報を取り扱う私共との協力会社との関係です。たとえば、排水管の洗浄業者には作業に入る際に当然個人情報を提供します。これまでは、終了後の個人情報については業者の責任で処理していたのですが、プライバシーマーク取得後は当社が回収して責任をもって処理することになりました。

小木曽　最近、コンプライアンス（法令遵守）について各方面から問題点が指摘されています。個人情報保護ないしは居住者保護の点で、プライバシーマーク取得は信頼性で確固たる位置づけになりますが、管理組合にとっては技術面での信頼性はやはりISOに尽きると思われますが…。

杉本　当社はすでに八年前にISOを取得しています。当初はISO取得によってひたすら管理の質を高める、ないしは業務の質をあげることに一生懸命でした。ISOをきちんと遵守し社内的にも正しい手順を踏んでその手順に忠実であればすなわちコンプライアンスそのものではないか、と自負しています。いわば、当社にとってプライバシーマークとISOは管理業におけるコンプライアンスを極めるための車の両輪といえます。

技術集団へ磨きをかける
オールラウンドプレイヤー育成へ

小木曽　長谷工コミュニティといえば技術集団的なイメージが強いわけですが、日常においてどんな社員教育を手がけていますか。

杉本　社員教育については、プライバシーマーク取得を機に例年以上に徹底した研修を実施しております。基本は管理業のオールラウンドプレイヤーをめざすことです。事務系だから技術面は避けて通るでは当社では適用しません。事務系のフロントにも基本的な技術力を身につけてもらいます。つまり、技術専門家へバトンタッチするまでの繋ぎの役割も果たしてもらうことになります。管理組合も戸数によっていろいろな専門的分野の方々がおられます。理事会に出席し、突然、「このくらいの工事では概算はいくらぐらい」と問われた際に五十万円単位なのか五百万円単位なのか判断つかないようでは権威失墜です。事務系であろうとある程度的確に答えることで専門技術者へのバトンタッチも可能となります。

また、ライフマネージャーも理事会には極力出席させることにしています。普段、巡回するなかで報告をかねて例えば換気扇の清掃などの提案も可能となります。最近、行政側から耐震診断、アスベストの調査等で管理組合への協力要請が多くなりました。当然、ライフマネージャー経由になるわけですが、当社では社内研修をベースにどう扱うかは、ライフマネージャーに主体的に考えさせることにしています。

〈築三〇年超一〇〇万戸時代〉
「建替え」「再生」かをシミュレーション・提案は積極的に——

小木曽　全国で築三〇年超のマンションが百万戸を突破したようです。当然、こうしたマンションでは近い将来、建替えか再生かの二者択一に迫られるわけですが、長谷工コーポレーション時代から建替え問題に数多く携わってきたお立場から…。

杉本　当社では先ごろ築二五年以上の管理マンションを対象にアンケート調査を行いました。建替えありきではなく「建替えと資産価値」「大規模修繕による再生」などのシュミレーションをもとにご説明にうかがい、これを機に勉強会を立ち上げたところもあります。まず、基本的に築三〇年をベースに建物がどういう位置づけにあるかを把握することです。つまり、建替えの際に容積が目減り（既存不適格）して現状の戸数を確保できないケースもあります。その際は大規模修繕を中心とした再生を中心にシフトさせるのが得策でしょう。あるいは容積に余裕があり、なおかつ土地も値上がりしたところでは、建替えの可能性もでてきているはずです。まず、住んでいる側で現状をよく見極めて将来の対応策を専門家と相談することでしょう。先年、国土交通省では「マンション建替え円滑化法」を制定しマンションの建替えを推進していますが今後とも、じっくり腰をすえて取り組んでいくべき課題でしょう。建替えは息の長い事業であることはまちがいありません。

避けて通れない地域コミュニティーとの連携
〈高齢者時代〉生活の励みにも寄与

小木曽　社長が副理事長を務めている社団法人高層住宅管理業協会ではマンションは地域コミュニティーのコアになるべきだ、との見解を示していますが…。

杉本　たとえば、当社の管理マンションを例にとっても戸数一千戸を越えるところが五ヶ所ほどあります。こうした大規模マンションでは集会室はもとより備蓄倉庫あるいは空地にも余裕があり、万一の際には近隣の住人の方々にも十分活用してもらえるでしょう。

マンションと地域とのコミュニティーは高齢者対策にも役立ちます。これは戸数に関係なくマンション住まいの高齢者も近隣との老人会などとの交流によって生活の励みになるはずです。当社では今、住込みから通勤に切り替えたマンションの空きスペースなどを活用し、グループ関連企業であるセンチュリーライフと提携しながら、高齢者を中心にしたケアのあり方について検討しています。

小木曽　ありがとうございました。