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　ナイスコミュニティー株式会社
取締役社長　倉迫　益造氏

〈管理戸数四万七千戸〉
平均戸数四二戸
小規模マンション管理に徹する

小木曽　御社の場合、いわゆる小規模マンションの管理が圧倒的に多いとうかがっています。

倉迫　ご指摘のように当社の管理マンションは現在、約四万七千戸で、一、〇〇〇管理組合あまりになりますが、管理員数は三〇〇人ていどです。八〇〇近くの管理組合では管理員はおりません。この数字だけみてもいかに小規模マンションが多いかお解りになると思います。ちなみに平均管理戸数は四二戸です。横浜市鶴見区を中心としたテリトリーでその立地条件からいっても小規模マンションに集中せざるを得なかったわけです。

管理会社の感覚としては、小規模マンションに集中し管理員不在の管理組合が圧倒的に多いものだから、いかにきめ細かな管理を提供するか絶えず腐心しています。最低の戸数は六戸、ある一六戸のマンションではいわゆる自主管理的に清掃等は当番を決めて自分たちでこなしています。家族ぐるみのコミュニケーションがあり、こういうマンションでは私共管理会社は適正化法でいう基幹事務の管理に徹しています。かっての「向こう三軒両隣り」のような雰囲気なのです。

小木曽　一般的には普段、管理員がいろいろ対応してくれますが、小規模で管理員がいないとなれば、万一の際やはり頼れるのは管理会社そのものですね。

倉迫　担当フロントは理事会はもとより月に最低一回は巡回することにしています。とくにご指摘の「頼りになる」管理会社をめざすために、昼夜を問わずに二四時間体制で本社にホットラインを開設しています。複数の社員が常駐し、たとえ夜中であろうとトイレの詰まり、水漏れなどのSOSが入れば駆けつけて応急措置を施します。外注に出す方法もあるのですが、やはり、本社の社員ともなれば依頼者にも安心感があるようで、ざっくばらんに他のことにも言及してくれるようです。それが、マンションの担当者にもフィードバックされ手際よく対応できるケースもあります。

小規模マンションでは管理会社は「共用部分の管理」と割り切っていたら信頼関係は構築できないでしょう。それに付随して専有部分のリフォーム、売買の仲介、大規模修繕工事などについてもニーズがでてきたりするので、ここでもいかにしてその信頼に応えるかで身の引き締まる思いです。

きめ細かな気配りが生命線
本社に24時間体制のホットライン
専有部分のニーズにも応える

小木曽　御社は、横浜市を中心としたテリトリーの中で立地条件的にも小規模マンションの多いのはやむを得ないところでしょう。ところで、横浜市の全分譲マンションの約七割がやはり戸数五〇戸以下だといわれています。市自体が一定の築年数を経たこうした小規模マンションの将来の維持管理に危機感を持ち、ハードを中心にしたいわゆる「管理者管理」を推奨しており、そのために市は「管理規約手引書」まで作成しています。いわば、小規模マンション管理の先駆者的存在である御社にとって「管理者管理」はどう捉えていますか。

信頼関係を軸に
感覚は「新管理者方式」
エリア別「新方式」も模索

倉迫　当社の管理マンションでも築三五年を筆頭に築三〇年以上が三〇組合ぐらいに達しています。やはり、理事長さんをはじめ高齢化は避けられません。これまで、私共は高齢化などの今日を見越して前記のように専有部分に対してもきめ細かな対応、サービスを行ってきており、いわれてみれば現在の管理委託内容でも信頼関係を軸に「管理者管理」の雰囲気ではないかと自負できます。

たしかに、横浜市の動きばかりでなく現在、国土交通省でも「検討委員会」のもとで「新管理者方式」を制度化しようとしています。私共がこれまで取り組んできた小規模マンションに対する姿勢からいえば、基本は管理組合の自主的管理を私共がサポートする立場に徹したい、というのが本音です。もちろん管理組合の方から「新管理者方式」契約を望むのでしたら当社としても積極的にそのニーズに応えていくことになります。

一方で、当社の管理マンションのように、一定のエリアの中に何ヶ所か集中しているケースもあります。これまでだと何一つとってもバラバラに対応していました。小規模マンションに限定してのことですが、今後はエリア、テリトリー別に管理組合をトータルした形での「新管理者方式」が考えられないでしょうか。具体的にいえば、植栽、あるいは排水管の清掃一つとっても、エリアごとに何ヶ所か集中して実施することも可能です。「新管理者方式」によるネットワーク管理でコミュニティーの育成にもプラスになるでしょう。

「ナイスマンション管理研究所」設立
全社員が研究員
「清掃」等の事業化で大きな成果

小木曽　お聞きしていますと徹底した「小規模マンション」管理にシフトすることでいろいろな発想にも結びついているようですが、管理業界では稀有なケースといえる「ナイスマンション管理研究所」の設立もその一環ですか。

倉迫　実は四年前に当社にとっては最大規模のマンションである戸数七四五戸の横浜アイランドガーデン（横浜市鶴見区）の管理の準備を開始しました。いままでは想像もつかないホテルのフロント並みのサービスをはじめとしたノウハウが要求されます。小規模マンションの経験と勘だけでは対応できない。そこでこれを機にマンション管理の新しい時代をめざし、なおかつ若い世代に存分に力を発揮してもらおうと「ナイスマンション管理研究所」の設立となりました。

社員全員が研究員で組織そのものは事務局体制で社（社長・事務局長）以下八人で構成しています。

小木曽　具体的にはどんなテーマに取り組んでいますか。

倉迫　メーンテーマはすでに三年近くもつづいていますが「管理改革」と「地震対策」です。とくに「管理改革」ではより具体的なテーマごとに社員（研究員）全員がレポートを提出し、それを一定の組織のもとで集約化します。具体的な研究会は現在三六ありますが、「防災管理研究会」では地震の際にはまず、自分自身の安全の確保をはじめとして、防災用具点検の徹底などきめ細かいメニューを作成して万一の際に備えています。

前記の大型マンションの管理を通じて得た教訓というのは、小規模マンションのように自前できめ細かいサービスができないか、ということです。当然、大型マンションでホテル並みのサービスとなれば従来は外注でした。

それが研究所の各研究会による研鑽の成果により清掃、植栽、警備等における社内での事業化に成功しました。

こうした分野を事業化することで社員に新しい息吹を与えたようです。若い世代の応募が多く率先して研修に励んでいます。小規模マンションではそうした作業は自前でやって当然なのですが、実際に事業化のなかで取り組んでみると、起業家のような雰囲気に浸っているようです。

小木曽　まさにサービス業の真髄ですね。

倉迫　顧客あっての管理業ですから、絶えず念頭にあるのは顧客満足度（CS）の追求にほかなりません。