# 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　伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社
代表取締役社長　新納　清栄氏

## 「生活者目線に立った」管理運営を
## 「声のネットワーク」が有効な手立てに

小木曽　管理業界の母体はいろいろな業種で成り立っています。そのなかで御社の母体である商社系という位置づけから、マンション管理ないしは管理業に対しどんな展望のもとに精励されていますか。

新納　一言でいうなら「生活者目線に立った住生活プロパティマネジメント」を標榜しめざしています。つまり、将来展望を含めてこれからのマンション管理には共用部分・専有部分の区別なく住生活を総合的な観点からサポートする「プロパティマネジメント」が必要になってくると思います。基本は生活者の声をよく聞く、話せばよく見えてです。当社でいえば、その基本的な仕組みが「声のネットワーク」で顧客のニーズの変化・シーズ（事象）の発見に絶えず努めています。具体的にはまずコールセンター「アイフロント24」があげられます。24時間365日居住者の皆様の生の声をおうかがいしています。

また「理事長アンケート」も有効な手立てといえます。総会前後や理事長セミナーの時などにも行っており、さすがに管理組合のリーダーとしての自覚をうかがわせます。居住者の高齢化の問題、賃貸物件の増加、修繕積立金の適正額、空き駐車場の利用問題などが指摘され、私共としては迅速に対応策を練らねばならないわけです。また、年四回の広報誌「フロンティア」では、読者アンケートで、自然災害発生」問題特集などを取り上げたりしています。

小木曽　「生活者目線に立った住生活・・・」という基本路線のなかで、実際に居住者からはどんな反応がうかがわれますか。

新納　つい先ごろ、新築マンションの居住者の皆様にアンケート調査を実施しました。若年層ばかりでなく老夫婦で戸建てから入居された方々もいらっしゃいます。ここでは管理そのものではなく、まさに生活者の目線で「どんなサービスがよいですか？」ということを希望しますか」と問うと八割以上が「生活者の目線で提案・対応してください」（専有部分を含めて）というお答えで、十年前とは様変わりです。新築マンションでも三割近くが単身者を含めた高齢者で占めるケースもあります。こうした高齢者の緊急事態、更に防災、防犯と私共に対するニーズにおいて生活者レベルでは確実に変化をきたしています。全居住者対象でも顧客のニーズは確実に変わりつつあります。管理会社にとってハード面だけのメニューは卒業した、といえるのではないでしょうか。

こうした一連のアンケート等の経験則で生活者目線に立った合意形成の支援例として、当社では「認知症サポーター養成講座」（自動体外式除細動器）講習会を実施しています。管理組合の皆様にも参加をお勧めし、すでに実施された組合も多数ございます。

小木曽　もはやマンションといえども「鍵一つでプライバシーを築ける」「隣は何をする人ぞ」といった時代ではなくなった、ということですね。

新納　一連の時代の変化を敏感するのがコミュニティです。管理組合ないしは居住者間のコミュニティ育成の媒体役としての管理会社の力量が問われているともいえるのではないでしょうか。そして、また、地域コミュニティという視野で捉えると、マンション単独の時代でもないと思います。一定以上の規模の管理組合には集会等がありますが、これまでは地域に開放することに消極的な管理組合が多いのではないでしょうか。これからは、むしろ積極的に一定のルールのもとに開放することで地域コミュニティを育むことが可能となります。それが生活者の目線に立った提案です。これを管理という範疇に置き換えるとリスク負担をどうするか、などと消極的にならざるを得ません。地域コミュニティを育むことで地域ぐるみの防災訓練など地域ぐるみのコミュニティ形成が可能となります。大型マンションになるほど地域コミュニティのコアとしての存在感が高まるはずです。

小木曽　ストックが全国ベースで五〇〇万戸近くとなり「ストック重視」がさけばれる中で、共用部分、専有部分を含めてマンションそのものの付加価値を高める要因・原動力は何といっても人材に尽きると思われますが・・・

新納　当社では何よりも社員が「楽しいお客様現場」を創造できる環境づくりに励んでいます。そのためのモットーとして「資産価値の向上」「安心・安全・誠実」「感動・切磋琢磨・おせっかい」をかかげているわけです。いわんとするところは、対人関係の仕事でマイナス思考だからくたびれる、プラス思考で楽しくやることです。こんな事態が予測されるので先手を打って提案してみよう」という考え方です。つまり積極果敢な姿勢に尽きるでしょう。

社員がこうした積極的な姿勢を築くバックアップ体制として、教育研修をはじめ社員のやりがいを高められる仕組みづくりを大切にしています。一例をあげれば、フロント人材のスキルアップをめざした「マンション管理塾」で、管理現場に密着した定期的な勉強会です。知識が深まれば人間は積極的になります。「楽しいお客様の現場づくり」のコンセプトのもとで提案型に徹しています。こうした全社をあげた積極的な取組みの成果でフロント人材の定着率は一〇〇%近いといっても過言ではないと自負しています。

小木曽　人材教育といえば、ダイア管理グループと共同設立した管理員養成訓練校「マンション管理アカデミー」も社会的な評価を導いていますね。

新納　これは、「マンション管理共同職業訓練協会」の主催のもとに実施しております。すでに日本橋校、新宿校、大阪校、そしてこの度名古屋校が開校し四校体制となり、東京都、大阪府、愛知県よりそれぞれ職業訓練校の認定を取得しています。

管理業務のバリューアップを恒常的に図るために、先進企業を学びかつ、志を同じくする企業のノウハウとインフラの共有を推進すべきという思いから、ダイア管理グループさんとの協働（コラボレーション）がスタートしました。職業訓練校として都道府県の認定を得た「マンション管理アカデミー」は、卒業生からの評価も大変高く、「管理員業務のスタンダードをきちんと学べた」という自信が、実地での管理員業務へと活かされています。

小木曽　御社の標榜するプロパティマネジメント（財産管理）は限りなく企業の社会的責任（CSR）体制にも結びついてくるのではないでしょうか

新納　私が当社に赴任したのは約七年前ですが、当時からISO等のマネジメントシステムを重視して参りました。当社ではISO9001（品質）・ISO14001（環境）・プライバシーマークの三つの認証・認定を取得しています。ISOやプライバシーマークの優れた仕組みに現場での知識が加わりそれが担当者の自信に繋がります。当社では、この三つの認証・認定のマネジメントシステムにコンプライアンスマネジメントシステムを加え運用しています。

こういったCSR体制の整備が、生活者目線での合意形成支援やプロパティマネジメントの土台だと考えています。

小木曽　管理業界の明るい展望のお話を縷々ありがとうございました。

## 「楽しいお客様現場」を創造
## 積極果敢な姿勢を貫く
## 裏づけとなる緻密な研修制度

## 居住者ニーズも様変わり
### 「認知症サポーター養成講座」等で応える
### 地域コミュニティにもはずみ

## 社会的評価を得た「マンション管理アカデミー」
## ISO、プライバシーマーク認証取得で「CSR」体制整う