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　双日総合管理株式会社
代表取締役社長　陶山（すやま）　善夫氏

〈コンプライアンス〉を重視
グループあげて総力を結集
情報の宝庫でモデル的存在

創立20周年

新ブランド「インプレスト」で再スタート
「期待を超える感動と満足を」

小木曽　双日総合管理として創立二〇周年を迎えられるそうで新年とあわせておめでとうございます。

陶山　ありがとうございます。当社の創立が平成元年（八九年）一〇月ですので、今年は二〇年目に入る節目の年になります。当初は旧日商岩井の大阪本社ビルをはじめとしたビル管理が主で、マンション管理の歴史としては、平成六年（九四年）にスタートし一三年あまりです。無論、それまでも、旧日商岩井、旧ニチメンとしてマンションを供給しており、過去、一〇万戸近くの供給がありました。

双日総合管理としてマンション管理を手がけるようになってから管理戸数は現在、約二万六千戸と順調に推移しています。双日本社の供給体制も順調で毎年二千戸程度が増えています。何といっても当社の管理マンションの特徴は、マンション管理の歴史が示すように比較的築年数が若く、郊外型の複合大型マンションが中心で一次取得者など子育て世代が多い、ということでしょうか。

小木曽　さらに祝したいのは新ブランド「インプレスト」を構築されたことですね。

陶山　それまでは旧日商岩井が「ソフィア」旧ニチメンが「レスタージュ」といったブランドを「冠」としていたため、両社の統合を機に再考する必要に迫られていたともいえます。そこで、新しいブランドを構築しようということで、双日建設本部を中心に当社社員を含め、若手社員を軸に一年近くをかけて検討して参りました。実は候補として何百件もあったようですが、等しく若手社員の思い入れが「インプレスト」に集約されました。

そこで「インプレスト」のネーミングの由来・意味合いですが「想いをカタチに　すべての人々に期待を超える感動と満足を」というところで若手社員が編み出した造語です。記憶に留めやすいのではないでしょうか。「双日本社を通じて顧客に喜ばれる商品を開発してもらい、管理会社を通じて顧客によりよい生活をエンジョイしてもらう」という理念と願いが新ブランドに込められていると思います。

新ブランドの構築を機に社内に若手社員を中心にタクスフォース（チーム）を立ち上げました。若い人たちの感性そして現場の声を反映させながら、管理会社としてのサービスの改善・向上を目指して具体的な提案を今年三月を目処に出してもらうことにしています。どんな新たなアイディアがでてくるか今からとても楽しみです。

若手社員を重視

サービス向上・改善で新提案を〝諮問〟

小木曽　双日総合管理に入社されたのが平成一五年（〇三年）で、社長に就任されたのは平成一七年（〇五年）ですが、それまでは旧日商岩井の建設部門でまさにマンション開発分譲事業に携わっていらしたわけですが、今後は、開発する側と管理する側の一体感が益々問われる時代になると思われますが…

陶山　分譲マンションの開発を手がける中で、特に大型マンションになると環境創造が可能となり、設計企画の優劣が販売を大きく左右することになります。私自身業界に先駆けてオール電化、ディスポーザー（台所のくず処理機）なども導入してきました。大型マンションになるほどいろいろな付加価値の伴う施設、設備の充実が大きく販売に影響します。管理を通じる立場、管理を通じていかに顧客に満足していただけるかを絶えず模索する立場から、双日本社にはマンション計画の企画段階からどんどん管理会社の経験から生まれたアイディアなどを提案し実現しております。

たとえば、来客用の宿泊施設はもとより音楽室、クラフト（工芸）ルームなどの趣味の施設などは、いずれもお子さんを媒介に親同士が親しくなる可能性もありますが、老若男女居住者全員のコミュニティ形成に取り組む姿勢はいかがですか。

電力の自由化に注目を
高圧電力一括契約で電気料金が安価に
100戸で年間100万円の節約の試算も

陶山　管理組合運営のサポートの中に組合会計支援という重要な業務があります。当社はすでに大阪で認定済みでしたが、東京でも平成一九年（〇七年）五月に組合会計業務の品質管理に対しISO9001の認定を取得しました。また、個人情報保護法に伴うプライバシーマークも取得しております。一連のコンプライアンスに関しては、双日本社を中心にグループあげて取り組んでいます。本社及び当社にもコンプライアンス委員会があり、グループ全体で取り組んでいますが、特に個人情報の宝庫ともいうべき最先端に位置している当社がグループのモデル的存在です。コンプライアンス問題に関して当社は、プライバシーマーク及びマンション管理適正化法の関連条文を含め管理員研修、フロント研修、さらに部長研修にいたるまで研修制度を徹底させています。また、月一回本部長会議のあとに定例としてコンプライアンス連絡会を開催しています。毎回、同じことを繰り返していますが、いくら徹底させても完璧とはいいがたいというのが実感です。それだけ奥が深い、ともいえます

小木曽　今後、益々、管理業は多様化していくと思われますが、人材育成を含めてご見解を…

陶山　管理業の人材育成は他業種に比べ大変難しいと思います。いくら知識があっても経験が豊富でないと管理会社の信頼を得ることは困難です。そのためには、一社単独ではなく共同で組織ぐるみの人材育成に取り組むべき時期が到来しつつあるのではないか思います。

また、マンションを共用、専有部分を含めてマーケットと位置づけ大胆な発想のもとでのノウハウの開発が求められる時代です。

小木曽　商社系管理会社としての視点で捉えると、今後、管理組合あるいは一般居住者に対してどんなサービス、ノウハウの提供が考えられますか。

陶山　いろいろなニーズがでてくるのはまちがいありません。高齢化社会のおりから将来的に食事、買物を含めたディサービスも考えられます。

また、あるデータによると築二〇年以上を経たマンションでは、将来の計画修繕を考えると四三%近くで修繕積立金が不足しているようです。当社で最近、リプレイスで受託したやはり二〇年以上経たマンションでは、近い将来の大規模修繕工事に一億円近くかかるというのに原資は五千万円にも満たない状態です。スラム化が心配されます。

そこで、まさに商社的発想なのですが、電力は自由化されています。基本的に建物自体のトランスを高圧に切り替え、高圧電力一括契約により電力供給することで電気料金は安価になります。オール電化マンションなど条件によって一概にはいえませんが、マンションの共有部分の電気料金の四〇%を削減することが可能です。

単純に一〇〇戸のマンションで年間一〇〇万円程度節約できます。節約できた分は、修繕積立金に充当し、将来の大規模修繕計画の重要な原資となります。すでに一部の管理組合にこのシステムの導入を提案し、昨年から運用を開始しています。

当社は居住者の快適性や安心、安全の支援業務のみならず、資産価値の維持・向上も管理会社の目的の一つとして捉えており、そのための原資の創出も当社の提案の一つとして考えております。将来のスラム化の問題は、対岸の火事とはいえない状況にあると思います。

大型マンションの付加価値を追求
双日本社―販売会社―管理会社が三位一体で