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　三井不動産住宅サービス株式会社
代表取締役社長　池田　孝氏

〈コーポレートステーメント〉

「安心・安全・信頼」と「満足を超えた感動のサービスを」
―限りなく顧客満足度の向上を目指す

小木曽　これまで御社のコーポレートステートメントとして「満足を超えた感動のサービスを」がよく知られていましたが、さらに「安心・安全・信頼」が加わったことについてお聞かせください。

池田　この三月末で私が社長に就任してから二年を経過します。当初、当社には、「満足を超えた感動のサービスを」というコーポレートステートメントがあり、その思想と方向性については大変共感するものがありました。このため、従来のコーポレートステートメントを活かしつつ、さらに「安心・安全・信頼」を加え、新たなコーポレートステートメントとして"「安心・安全・信頼」と「満足を超えた感動のサービスを」"といたしました。

管理業は、「安心・安全」が基本であり、それに三井不動産グループとしての「信頼」を加えたステートメントを実践していくことで初めて"満足を超えた感動のサービス"に結びつく、ということです。

当社の管理マンションは、三井不動産レジデンシャルからの供給が7割、一般物件が3割となっています。同社が供給したマンションのお客様は、同社の信頼をもとに購入されたのであり、私共は管理を通じてその信頼と期待に十分応えていかなければなりません。

「管理業にも望まれる事業機会をクリエイトする発想力・事業力」
《マンパワーの重要性に象徴される個人の意識向上と信頼性》

小木曽　社長はこれまで三井不動産、三井不動産販売の要職を歴任されています。そういった経験から実際のマンション管理業をどう捉えていますか。

池田　事業主つまり供給する側の発想の根源・考えたは、例えていえば「狩猟民族」である、ということです。事業機会をクリエイトする発想力、パワーがなければとても勝ち抜くことはできません。管理業はそれに比較すると「農耕民族」に例えられると思います。毎年同じことを繰り返しながらその積み重ねが更なる信頼に結びつくものと考えられます。その根源にあるのが前述の「安心・安全・信頼」です。

現在、当社グループは全国で約18万戸のマンションを管理しており、将来的には当社グループの管理戸数の増加を年間1万戸以上と考え、一〇年先を見据えて30万戸を目標としています。

目標を達成するためには、三井不動産レジデンシャルからの供給のほか、一般物件の受託戸数の増加が必要であると思います。三井不動産グループの信頼性のもと、まさに事業機会をクリエイトする発想で受託営業力を強化したいと思っています。

小木曽　この業界は企業の組織としての信頼性も重要ですが、最終的には人材、一人ひとりの人間性、取組みいかんが管理組合との密なる関係に直結するといわれています。

池田　まさに管理業の仕事そのものが「マンパワー」の世界であり、個人ベースで安心・安全への意識を持ち、信頼を得る努力が必要です。現在、当社には約2520人のフロントマネージャーと約7700人のライフサポーター（管理員）がおり、それぞれが担当のマンションを管理しています。ある意味では"現場"を取り仕切っていて、限度はあるもののこれほど独自性を発揮できる業種もないでしょう。それだけにバックボーンとして、フロントマネージャーやライフサポーターの働きやすい環境づくりやモチベーションを高めるための研修の実施・コミュニケーションの推進などは欠かせないところです。

「FMナビゲーションシステム」の真髄
〈生産性と業務品質を高める！〉
◆フロントの基本業務を一覧表で表示
経験年数に関係なく対応が可能
◆ナレッジ（情報の蓄積・共有化）機能も万全
全マンションの履歴を半永久的に保存
三年先の対応予定も一目瞭然

小木曽　御社といえば昨年の一〇月にFMナビゲーションシステムを構築しました。フロントマネージャーのマネジメント能力の向上を図りながら業務標準化・効率化を図る、と公式コメントにありますが・・・

池田　ひとことでいえば生産性と業務品質を高めるためのシステムで、全管理マンションの業務進捗をリアルタイムで確認しようとするものです。これまでも物件管理システムや会計システムなど、常にシステムを有効に活用し、お客様に高品質の業務を提供して参りました。それに加えさらなる品質の向上を目指し、今回のシステムを開発しました。

具体的に申し上げますと、まず、このシステムではフロントの基本業務を一覧表で示し、経験年数に関係なく、ある程度までは内容に業務をこなせる機能を搭載しています。次にナレッジ（情報の蓄積・共有化）機能です。これは全管理マンションのこれまでの対応履歴を半永久的に蓄積し、過去の履歴を容易に確認することが可能です。

こうしたシステムを活用することで各管理組合の一ヶ月先、一年先あるいは三年先の対応予定を読み取ることができるわけです。また理事会や居住者等への対応について半永久的な履歴管理を行うことで、管理組合役員の引継ぎや継続的な業務を推進する上でプラスになることでしょう。

私共が標榜しているマンションそのものの長寿命化をめざす上でも大変重要な役割を担っていると思います。

小木曽　FMナビゲーションシステムのなかでも重点項目にあげられていますが、コンプライアンスへの取り組み方についてはいかがですか。

池田　コンプライアンスの徹底と業務標準化・業務効率化の原点です。

昨年春から当社内に監査室を設置しました。そして、主に当社全管理マンションの適正化法令遵守状況を詳細にチェックしております。簡易的なミスでもひとつの事例として重視し、全社員に通知して他山の石としております。

コンプライアンス問題は、最重点課題としてグループ全体で取り組んでいます。私が、三井不動産販売時代にはコンプライアンスを管掌しておりました。そのときの経験からも言えることですが、コンプライアンスの徹底に関しては限度がなく、日々適切な判断と行動を繰り返すことに尽きる、というのが実感です。

コンプライアンスこそ事業の最重点課題
日々の適性判断と反復行動が基本

小木曽　三井不動産というブランドの信頼性を今後の管理業にどう活かしていかれますか。

池田　「安心・安全・信頼」と「満足を超えた感動のサービスを」のコーポレートステートメントのもと、お客様からいただいた信頼を、長年経過してもなおさらも損なわれないようなサービスを心がけて参りたいと思います。