

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 小木曾忠孝氏
URL <http://www.nmkk.jp/>

ゲスト 日鉄コミュニティ株式会社
代表取締役社長 田口 新一氏



ブランドの強さを最大限活用 「ライフサポート部」で顧客の 幅広いニーズに応える

田口 何といっても管理業の経営資源は人的要素に尽きるわけですね。私が当社に入社してから、現場主義からいって最初、手がけたのが管理員教育でした。前述のように顧客のニーズに丁寧に答えるのが、二ツを先取りする積極さ、気配りが必要で、そうなるためには、通る一連のサービス、フロント研修、教育だけでは不十分で、先ず目に留まったのが「ホスピタリティ教育」です。

これは、有限責任中間法人ホスピタリティ機構から講師を招き、正規のカリキュラムを定めて研修を行っています。現在、当社は首都圏で約二百人の管理員がいますが、全員参加のもとに実施しています。ホスピタリティというのは、主にホテルで使われている言葉ですが、要するに相手を感じ、相手の立場に立つて誠実に対応する心算をいいます。

小木曾 「ホスピタリティ」そのものはホテル用語だそうですが、顧客の反応はいいですね。田口 実際は平成十八年から首都圏の管理員全員に日本ホスピタリティ協会の認定資格である3級検定試験を受験させています。3級試験合格者はホテルにいればホスピタリティ、フロント並みの実力を身につけています。実際の現場(マンション)でもホスピタリティを実行しているわけですね。お客様の反応は、お客様の反応の強さだといわれています。その点、御社ではどう対応されていますか。

田口 現在、当社の管理員は約三千六百名ですが、ほとんどの管理員が、新築からの供給です。しかし最近では、系列の管理会社を持たない事業主からの指名をいただくケースも増えてきています。その一方で、そういったグループ外のお客様にも満足いただけるよう、期待に応えたいと考えています。

一人ひとりの個性を尊重

「絶えず現場へ」とアドバイス 「考えを深めるヒント」になる

小木曾 御社は、新日鉄都市開発の系列会社で(平成四十九年)に日不サビとしてスタートし、ライフサービスを経て〇三年(平成十五年)に現社名にまでお聞きしています。社長ご自身も社会人のスタートは新日鉄だったそうですね。

田口 新日鉄では生産管理をはじめ実務に本腰を入れて支店でも様々な業務に従事して参りました。その後、平成九年ごろから都市開発事業部の開発部長という立場で、不動産の世界に足を踏み入れました。その後、新日鉄都市開発を経て平成十六年に、私は社内に對して

顧客サービスの真髄を極めたい 「ホスピタリティ教育」を徹底 ホテル並みの満足感を提供

「ホスピタリティ教育」を徹底 ホテル並みの満足感を提供

前にはないといわれます。一回足を運ぶごとに何か新しい発見があるからです。管理業の共通部分、専有部分を合わせて顧客のニーズに、その世界である点は同じだが、ちがう点があることが基本で、その差が管理員を中核とした「ホスピタリティ」教育です。年三回の管理員研修の中で実

心算をいいます。田口 実際は平成十八年から首都圏の管理員全員に日本ホスピタリティ協会の認定資格である3級検定試験を受験させています。3級試験合格者はホテルにいればホスピタリティ、フロント並みの実力を身につけています。実際の現場(マンション)でもホスピタリティを実行しているわけですね。お客様の反応は、お客様の反応の強さだといわれています。その点、御社ではどう対応されていますか。

田口 現在、当社の管理員は約三千六百名ですが、ほとんどの管理員が、新築からの供給です。しかし最近では、系列の管理会社を持たない事業主からの指名をいただくケースも増えてきています。その一方で、そういったグループ外のお客様にも満足いただけるよう、期待に応えたいと考えています。

小木曾 いままでお伺いいたしまして、人材教育・育成に注力されていることと、顧客ニーズに幅広く応えるための施策を講じていることが理解できました。本日はありがとうございました。

コンプライアンスを重視 ISO、プライバシーマーク等 で積極的に認証取得

ISO、プライバシーマーク等 で積極的に認証取得

日鉄グループの三福建設を合併し「建築事業部」を誕生させました。これは、大規模修繕工事等の受注に、対応する体制の整備と品質の向上を目的としています。さらに顧客満足度アンケートや理事長をお招きしてセミナーと懇親会を実施するなど、お客様の声を直接にお聞きすることも行っています。

また、コンプライアンスにつきましても平成十六年よりISOの認証取得を推進し、現在までにフロント・組合会計・営業開発業務を、建築業務についても現在取得に向けて作業中です。さらに個人情報保護を徹底するため、平成十七年にはプライバシーマークを取得しました。

このような施策を講じて実行し、安全・安心・快適な暮らしの実現に向け全社員が問題意識をもって主体的に実践し、組織として共有することで顧客満足度と信頼度が向上し、結果としてブランド価値の向上につながっているものと感じています。

そのための人材と組織づくりを今後ともしっかりとやっていきたいと思っています。小木曾 いままでお伺いいたしまして、人材教育・育成に注力されていることと、顧客ニーズに幅広く応えるための施策を講じていることが理解できました。本日はありがとうございました。