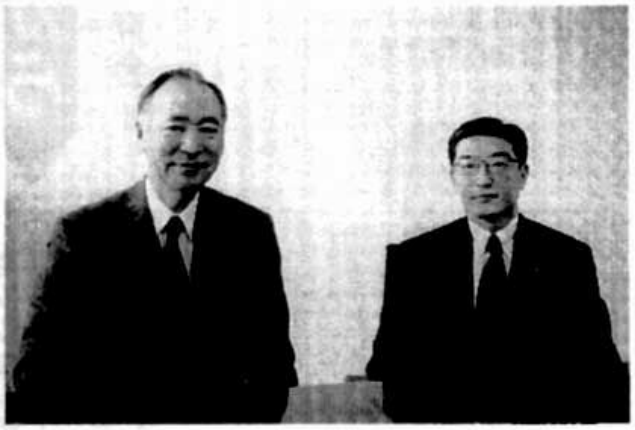
トップ対談

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　シーズコミュニティ株式会社
専務取締役　平田　英雄氏



〈シーズ〉の究極のコンセプト
「心に体に地球にやさしい住まいづくり」

小木曽　「シースクリエイト」がマンションを供給し「シースコミュニティ」が管理業務を担っている構図ですが、まず「シーズ」のネーミングについて説明ください。

平田　創造性のあふれる企業である「Create（創造）」の「C」から派生した様々な「C」たとえば「Communication（対話）」「Confidence（信頼）」「Challenge（挑戦）」ならや、さらに「顧客満足度（CS）」などから由来しております。

つまりいかに多様なお客様のニーズを追及し商品をクリエイトするかです。そのために、お客様に喜んでいただける商品とは何か、お客様が幸せに暮らしていくために、私たちは何ができるだろうか。創業者はそんな問いかけから始め、「心に、体に、地球にやさしい住まいづくり」が究極のコンセプトとなりました。

シースクリエイトは平成十一年七月の創立ですが一昨年（平成十八年）には東京証券取引所第一部へ上場を果たしています。短期間に「シーズ」の標榜するコンセプトがいかに市場から歓迎され受け入れられているかということです。

マンションを供給する際の実際のコンセプトは創立当時から一貫しており環境共生のもとに「人に地球に未来に優しい都市空間の創造」です。実際にオール電化、太陽光発電、屋上緑化等で実績をあげています。

小木曽　シースコミュニティは約五年前の創立ですが、業界では稀有なケースで業界に新風を吹き込んだといえます。

平田　その点、幸社長には、販売が終了し、入居が始まった時点から「総合ライフサポート企業」としてデベロッパーと管理会社とが一体的に居住者をサポートする、という姿勢が首尾一貫しています。その一環として、関連会社の「シースライフケア」では、高齢者ビジネスも手がけています。これまで、老人ホームを四ヶ所ほど開業していますが、シルバービジネスを通じて高齢者へのサービスはもとより、一般のマンションにお住まいの方々とも終生変わらぬよきご縁でありたい、と願っているわけです。

具体的には、お客様に安心感を植えつける原点はというと、何といってもアフターサービス体制です。当社にはアフター専用の人材を配置していて、お客様のニーズにスピーディに応えられる体制があります。お客様のニーズに速やかに応じると反応も敏感でリフォームなどの相談を受けることもあります。

小木曽　やはり、デベロッパーのオーナーの姿勢次第で管理業務も活性化するわけですね。

平田　これまでシースクリエイトが供給したマンションは約三千戸ですが、現在シースコミュニティは中規模ながら幸社長の意向もあって人材の教育・研修は徹底しています。

現在約六十人ほどいる管理員の定期研修も当然ですが、幸社長自らが管理員の研修会に足を運び講義をします。他社では考えられないことでしょう。これも顧客に一番身近に接している管理員の意識が高まれば、自然の形で顧客満足度に結びつく、といった考え方からです。

また、新しい試みとして管理員自らの発案で管理員が編集する管理員向けの広報誌が現在具体化しています。管理員の自己紹介からはじまり、担当するマンションの特色、出身地のお国自慢、趣味、会社への要望など語りつくさんです。近く第一号が発行されますが、どんな内容なのか管理員と不人たちはもとより、本社の私共の方がわくわくする楽しい限りです。

小木曽　平田専務はマンション管理業務のプロとして他社で鍛まれ、現在シースコミュニティで精励されているわけですが、これまでの実務経験を御社の実際の管理業務にどう反映されていますか。

平田　私の管理業務に対する持論と「シースグループ」の考え方が見事に一致しました。つまり、管理委託契約上は共用部分の管理ですが、これまでも述べてきた通り専有部分も含めた「ライフサポート」を総合的にバックアップしたい、ということです。まず、「シースライフサポートクラブ」では、居住者の皆様に会員制でハウスクリーニングを始め浄水器の販売等を含め格安な商品を提供しています。さらにマンション居住者へのサービスの一環として「e-暮らし研究所」をインターネット上に公開しました。これは、居住者向けの情報や管理組合運営に携わる役員向けの情報の二つの情報提供コーナーを通して、暮らし・住まい・生活に関して当社がこれまで培ってきたノウハウや専門知識を提供しています。また、専門性の高い分野については協力機関より提供された情報やノウハウも公開しています。また、併せて居住者のニーズの高い商品サービスも提供していてお客様に喜ばれています。

小木曽　マンション管理業についてストック重視の時代から、単なるサービス業としての捉え方もさることながらより公益性の高い業種への脱皮も必要といわれていますが…。

平田　基本は建物の適正な維持管理であり、当社はデベロッパーと一体の形で取り組んでおり、築年数ごとに今後、計画修繕に取り組む管理組合が増えてくるわけですが、長期修繕計画をはじめ万全の体制といえます。さらに、管理会社の立場というのは居住者の皆様の裏りない庇護者でなければならないでしょう。そこで、コンプライアンスの一環としてつい先ごろ個人情報保護法の「プライバシーマーク」を認定取得しました。管理業は個人情報をお預かりしながらちょっとしたはずみで大事な情報が流出しやすい。プライバシーマークの取得によって社員全員が「個人情報をきちんと重視してコンプライアンスに徹する企業ですよ」という認識を深めるようになった、といえます。

管理組合ないしは顧客の庇護者的立場を培まえれば、いま国土交通省があげて取り組んでいる「新管理者方式」についても積極的に考えています。ただし、どのマンションも画一的に対象とすべきではありません。まず、ある程度築年数の経て資産入の増えてきた小規模マンションや投資型・リゾートマンション、役員が画一化したところでは、管理業務自体が非効率的です。また、個々の管理会社が一社単独で運営しても説得力に欠けるので、行政が制度化なりをすることで、資格要件のある管理会社がその信頼性のもとで「管理者」に成り得るとすれば、管理業そのものが公益性の高さへのあらわれとなることでしょう。

人材の育成・研修にも力点
「オーナー」自ら講師を務める
管理員の管理員向け広報誌も具体化

「供給」と「管理」は〝一心同体〟
「ライフサポート企業」的感覚で…
アフター専用のスタッフでフォロー

顧客サービス追求はどこまでも
「e-暮らし研究所」をオープン
「プライバシーマーク」も取得