

《トップに聞く／事業環境と展開》^{②③}

◎年中無休で自社社員が緊急受付等に対応
— 大型戸建分譲地の管理組合組成も視野

ナイスコミュニケーション社長 長谷川昌男氏

— 受託管理の状況はどうか。

長谷川氏 16年度末の管理戸数は6万601戸で前年度より932戸増えた。新規の受託が約1400戸で変更(リプレイス)されたのは約400戸だった。ナイスグループの新築分譲マンションは、駅前など好立地な免震物件に供給を限っている。どうしてもグループ以外の物件からの受託を伸ばす必要がある。

— 優位な点は。

長谷川氏 全管理員が認知症サポーターの資格を持っている。介護職員初任者研修を行う「ナイスコミュニケーション」福祉カレッジ」を3年前に開設したが、管理員に受講してもらえれば介護の専門家として高齢者を守ることができる。年中無休で自社の社員が緊急受けや保守に対応しているといった点も管理組合へのプレゼンテーションで強調している。

— リプレイス対策も必要だ。

長谷川氏 良質な管理に努めることに尽きる。一方で管理員に住民の名前と顔を覚え、あいさつするよう伝えている。管理員のそんな姿勢が評価され、実際に管理会社の変更を防いだ事例もかなりある。住民とのコミュニケーションを密にしようと、管理する約6万戸のマンションのすべてを社員が回り、災害時の緊急連絡先を記載して玄関ドアに貼付できるマグネット付きのステッカーを配布している。東日本大震災の際には、仙台のマンションで管理組合の理事長と副理事長の避難先がわからずに困った。その経験を踏まえ、ステッカーを配っている。開始3年目で配布を終えた住

戸は50%を超えた。

—— 修繕工事の取組みについて。

長谷川氏 築年数の経過とともに長期修繕計画に基づく工事が増え、修繕工事が売上高に占める比率が高まっている傾向にある。17年3月期は売上高118億円のうち工事の比率は約40%だったが、18年3月期は50%近くに伸びる。大手のゼネコンや下請け会社も入札に参加するので、競争は激化している。

—— 他社の管理物件の大規模修繕は。

長谷川氏 自社の管理マンションが優先だが、要望があれば他社が管理するマンションでも今期から大規模修繕を受注していく。これまで自社管理のマンションだけを施工していたが、一級建築施工管理技士を38人抱えており、管理会社の中でも技術力は上位に位置していると認識している。

—— 清掃員不足が指摘されている。

長谷川氏 正直なところ、当社でも不足している。制度の問題だが、外国人技能実習生の対象職種にマンション管理を加えてもらうと有難い。マンション管理が認められれば、すぐにでもチャレンジしたい。ビルクリーニングでの受け入れは前向きに検討していく。

—— 新たなサービスについて。

長谷川氏 「ナイスだからできること！」という名称で仲介をメインとしたサービスを5月に始めた。当社管理マンション限定で売却仲介手数料の10%を割り引く。東京・江東区の営業所を拠点とし、ワンストップで仲介とリフォームを手掛けている。

—— 戸建分譲地での管理組合の組成は。

長谷川氏 共用のゴミ置き場や植栽などがあり、規模が大きくスケールメリットを活かすことができる分譲地での展開を想定している。土地の仕入れ状況やデベロッパであるナイスの判断にもよるが、いつでも実施できるように準備している。