

入社4、5年目の若手にマンション管理の難しさや醍醐味を伺いました。さらに、ライフポート西洋の社風や魅力も本音で語ってもらいました。



ライフポート西洋 名古屋支店にて (2020.6.12撮影)

若手社員の本音トーク

ライフポート西洋 名古屋支店

若手も活躍の機会が多い ライフポート西洋の強み

マンション管理はサービス業 求められる提案力

「一般には馴染みの薄い「マンション管理」、どのような業務内容か教えてください。」
驚見 マンション管理とは、マンションのお部屋の所有者で構成される「管理組合」から委託を受けて多岐に渡る業務を行います。主な業務は、総会・理事会支援業務（資料や議事録案の作成等）、会計業務（管理組合の費用の支払い、管理費等の引き落とし等）、共用設備の維持・管理業務（エレベーターや給水ポンプの点検等）、清掃業務、その他業務（植栽の剪定、緊急電話受付等）となります。例えば、総会・理事会支援業務ですと、管理組合が共用部分の修繕を検討する際に、その判断材料となる修繕方法や発注先などを複数ご提案し、多くの組合員の方に納得いただけるようにサポートをいたします。また、当社はマンション管理を、ホテルや経営コンサルティング会社に代表される「サービス業」と位置づけ、「住生活に関するあらゆるサービス」を提供しております。提供にあたって担当者には「ホスピタリティ溢れるサービス精神」をベースに「建築・設備」「清掃」「法律」「会計」「不動産」「保険」といった幅広い専門知識が求められます。

向き合っていけばいいのかと、緊張したり悩んだりしましたが、嘘をつかず真摯にお話しすることを徹底して努力してまいりました。マンション管理では、お客様の目線に立ち考えていることが大切だと思っています。杉山 お客様に合わせて話をするのが大切だと感じています。例えば、結論のみをお聞きになりたい方と、経緯からお聞きになりたい方がいらっしゃいます。そのため、一人ひとりのお客様に合わせて話し方ができないと不快感を抱かれます。信用関係の構築が難しくなります。ですので、積極的にお客様とコミュニケーションを取りお人柄に触れることを大切にしながら、私に求められていることが徐々に理解できるようになりました。松井 管理会社という立場ですが、お客様と同じ目線、お客様の立場に立つて考えることを一番大切にしています。そのために、自社の利益のためではなく、お客様にとって本当に良いものだと自分自身が納得した上で提案することを心がけています。驚見 たくさんの人と関わる仕事なので、コミュニケーション力が求められるのはもちろんのこと、場の空気を読むことも重要です。例えば「今は、管理組合の役員の方が主体で話をされているので出過ぎないほうがいい」とか、また、「一人当たり15組合ほどを担当していますが、戸数によつて、立地によつて、そして住まわれる方のライフスタイルによつて多様な管理組合が存在します。それぞれに合わせてコミュニケーションを心がけています。」

ケイションや対応を意識しています。これまでの経験の中で大変だったエピソードや、嬉しかったエピソードを聞かせてください。長尾 排水トラブルで、頻繁に下階へ漏水してしまうマンションがありました。原因の特定が困難で大きな問題に発展し、マンション全体の配管を修繕することになりました。工事は大規模なもので、かなりの時間と労力をかけ管理組合と二人三脚で取り組んだ結果「長尾さんがいてくれてよかった、ありがとう」と言っていたことができました。私を認めていただき、信頼していただくきっかけとなった一件だと自負しています。また、私とベテラン社員が同じ内容の提案・説明を行った場合、お客様の胸に落ちやすいのはベテラン社員です。ベテラン社員との経験の差を埋めるために見やすい資料作成を心掛け、こまめにコミュニケーションを取る等、お客様に納得のいく選択をしてもらうための努力を常に意識しています。杉山 私は漏水が発生した際にズビッド感を持った対応ができず、お客様から大変なお叱りを受けたことがあります。そのときは正直逃げ出したくなりました。しかし、この漏水が自身の身に起きたと想像し、その上で私のお客様対応を振り返った時、お叱りをいただいたお客様のお気持ち如初で理解できました。そこから考えを改め、がむしゃらに解決へ向け取り組んだ結果、お叱りを受けたお客様からお褒めの言葉をいただくことができてとても嬉しかったです。この経験から、お客様

様のお困りことに対し当事者意識を持たなければ、お客様から必要とされる担当者にはならないことを学びました。松井 達成感があつた体験として、消防訓練のお手伝いがあります。その消防訓練は、私が提案したことによりマンションで初めて実施された訓練でした。主に「水消火器を使用した初期消火訓練」「119番通報訓練」「エレベーターかご内に閉じ込められた際の非常通報訓練」を行いました。訓練当日は、小さなお子様を含め多くの方に参加いただき、お客様の防災意識向上の一助となりました。管理組合の役員の方からは「消防訓練を提案してくれてありがとう」と感謝の言葉をいただき、今も私の心の支えになっています。驚見 11階建てマンションのエレベーターのリニューアルを経験したことがあります。工事期間中はエレベーターが使えないため、どうすればお住いの方の負担が少なくなるのかを、管理組合の役員の方と一緒に考えました。階段の途中で休憩ができるように、近隣の公民館よりパイプ椅子を借りて設置しました。また、工事会社へ上階にお住いの方のゴミ出しを助けてもらえないか等の相談もしました。大変なことも多かったですが、管理組合と相談しながら対処することができました。

若手の声に耳を傾け、理解、評価をする会社

「マンション管理は人間力が求められる仕事なんです。実際に働いていて感じる魅力や自身の成長を通して、ライフポート西洋がどんな会社か教えてください。」
松井 人と関わる機会が多く、その数は学生の頃とは比べものになりません。加えて、目上の方が多い環境の中で社会への貢献を考えなければならぬので、成長の機会が多いと思います。また、若い社員の提案に耳を傾ける社風であり、意見が伝えやすく風通しの良い会社だと思っています。杉山 私が成長を感じられたのは、お客様からご要望をいただく前に、先回りしてご提案ができた時です。管理組合の課題を洗い出し、それに基づいた解決策をご提案しました。その結果、お客様から「そこまで考えてくれたんだ、ありがとう、今後も担当を続けて欲しい」と言われ嬉しくて鳥肌が立ちました。また、入社当初には、身だしなみの重要性を理解できていませんでした。しかし、先輩から身だしなみのアドバイスをいただく中で、仕事に対する姿勢が身だしなみを整えていることに気がつきました。今は、先輩方の身だ

しなみの根底にある「仕事に対する姿勢」を見習っています。長尾 最初は「大丈夫？ 孫みたいな年齢だけど仕事を任せていいの？」という対応だったお客様から「辞めないでね、担当し続けてね」と、必要としていただけたようになりました。この仕事はお客様から直接、言葉で感謝を伝えていただけるので成長を実感する機会に恵まれていると思います。先ほど松井が話したように、社内には私たち若手社員からの提案でも受け止めてくれる環境があると思います。新卒社員を中心に若い社員だけで構成される「新卒会議」というプロジェクトがあり、社内の問題点や改善点を話し合っています。直近では、電話対応のマニュアルを作成しました。実践を踏まえ、模範となる回答を集約して一つの成果物に仕上げ、社内勉強会でも共有してもらいました。プロジェクトの取り組みを認め、きちんと評価してくれる社風だと感じています。また、OJTとして先輩のサポート等の役割を与えていただくことで業務の棚卸しができ成長を実感しています。先輩のサポートで悩んだ際は、「OJT会議」という場でフォローもして

もらえます。人材育成にも力を注いでいる会社だと思っています。名古屋らしさや名古屋支店ならではの良さや魅力は？
驚見 学生時代の友人と飲みに行った時、「会社の批判を言わないね」と言われたことがあります。飲みに行くこととネガティブな話で盛り上がる人が多いと思うのですが、名古屋支店の方々は人柄が良く、社内でのストレスが少ないと気づきました。また、外出先から戻ると「おかえりなさい」と自然に声を掛け合える雰囲気を感じやすいです。長尾 上司に相談して突き放されることがないので何でも相談できます。先輩方が広い心で受け止めてくれるので、若い社員でも相談や提案がしやすいのだと思います。また、1フロアに様々な部署が机を並べているので他部署との繋がりが強く、連携がスムーズなのは名古屋支店の特徴と言えそうです。杉山 これは、私が社会人生活を名古屋でスタートしたからかもしれませんが、仕事に対して、妥協を許さない方が多いと感じています。一方で、困っている人に自然と手を差し伸べるような人情深い方が多いと思います。松井 新卒社員のOJTもその一つですが、成長するチャンスが多いと感じています。また、

名古屋支店は若い社員が多いので活気があります。最後に、それぞれの立場でこんな会社にしてほしいという展望や今後の目標を教えてください。松井 新卒会議等で、若い世代の意見を広く集め、会社を良くしていきたいと思っています。名古屋支店以外にも、この取り組みを広げていければ、会社全体に勢いがつくと思います。個人の目標としては、現在、新卒社員のOJTを担当しているので、一人前に業務を行えるようサポートしたいと思います。杉山 お客様に喜んでいただくためには、知識の習得が不可欠です。しかし、これまでの経験から、知識は適切に使わなければ意味がないことを学びました。知識の習得に励むとともに、お客様に喜んでいただくという軸を持つて、知識の適切な使い方について考え続けることが自身の課題です。また、類似の問題でも、お住まいのお客様によつて解決策が異なるのが分譲マンションです。突発的なトラブルからマンションの30年後を見据えた提案まで、ありとあらゆる問題に対し、そこにお住いのお客様のご意向に合わせた提案ができる「マンション管理のコンシェルジュ」のような、担当者になることが目標です。

長尾 去年OJTをしていた新卒社員が2年目になり、今年は独り立ちをするための仕上げの年です。私が先輩から引き継いだことをブラッシュアップして伝えていきたいです。そして、彼がOJTになったときに、さらにブラッシュアップしてくれることを楽しみにしています。より良い師弟関係がこれからも続いていくことを期待しています。驚見 会社としては、築40年ほどのマンションも多く、私たちが現役の間に今までに経験したことがない様々な問題に直面する物件が出てくると思います。例えば、管理組合から建て替え等を検討したいのご相談をいただいたときに頼っていただけるよう、今から知識を蓄え、準備を進めたいと思っています。また、東海地方は大地震のリスクが高いエリアなので、災害対策のための防災訓練等、お客様の役に立つ提案をしていきたいです。名古屋支店の強みであるポトムアップの提案が、そうした場面で活かされると嬉しいです。個人目標としては、ベテラン社員と比べ知識が足りないのは明らかなので、資格取得等のステップを踏みながら成長していきたいです。マンション管理に直接使えないことも、自分の幅を広げる意味で積極的に学んでいきたいです。



名古屋支店 管理サービスII部 管理サービスIIグループ チーフ 鷺見太果 さん



名古屋支店 管理サービスII部 管理サービスIIグループ チーフ 長尾信吾 さん



名古屋支店 管理サービスII部 管理サービスIIグループ チーフ 杉山浩貴 さん



名古屋支店 管理サービスII部 管理サービスIIグループ チーフ 松井峻馬 さん

SEIYO
ライフポート西洋

株式会社 ライフポート西洋

代表者	平塚一之
本社所在地	東京都千代田区九段南2丁目4番16号
TEL	03-3221-9521 (代表)
資本金	5,000万円
従業員数	1,148名 (本部社員 268名) (管理員 880名)

事業内容
マンション管理、ビル管理、賃貸管理、公共施設管理他
不動産管理全般、大規模修繕の設計・監理・コンサル
タント、修繕工事の請負、清掃業、ライフサービス(住生活
関連サービス)、損害保険代理業ほか