



もっと“ハートふる”な明日へ。

株式会社ライフポート西洋

マンションを お世話する仕事



ライフポート西洋30周年記念ブック

LIFEPORT SEIYO

The left side of the image features an abstract background composed of several overlapping geometric shapes in various shades of blue, ranging from a deep navy blue to a light sky blue. These shapes create a layered, mountain-like or architectural effect. The right side of the image is a solid, clean white background.

マンションをお世話する仕事

もくじ

cover story 木を育てるように	3
archives 30年の履歴書	13
ヴィルセゾン小手指	14
ヴィルヌーブ保土ヶ谷	16
ヴィルヌーブタワー駒沢	18
ベルクレエ新百合ヶ丘／コゼット新百合ヶ丘	20
ヴィルヌーブ南越谷	22
lifeport style わたしたちの仕事	25
フロント	26
修繕コンサルタント	30
組合会計	32
プロパティマネジメント	34
リビングサービス	35
あとがき	36

cover story

木を育てるように



大きくなあれ

マンション管理とは、木を育てるのに似ています。
わたしたちがお客さまからお預かりし、
お世話するマンションは、いわば、小さな苗木。
わたしたちは、その苗木が大きく、健やかに育つよう、
生みの親以上にこころを込めて、
苗木の成長を見守り続けます。
どうしたら10年後にも快適さが保てるか。
どうしたら20年後にいちばんの答えが出せるのか。
そのために、手をかけ、知恵を絞り、心を砕く。
それがわたしたちの仕事です。



雨の日も、風の日も

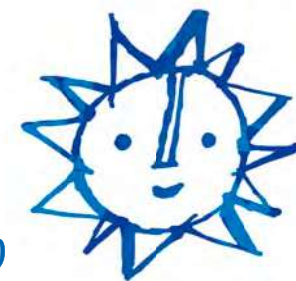
植えた苗木の成長には、
さまざまな栄養が必要です。
ときには枝を払い、害虫や病気から
守るためのお手入れも欠かせません。
マンションも同じです。
マンションのいちばんの栄養になるのは、
「この暮らしを守りたい」と願う住まう人の想い。
その想いを集め、高めていくことが
マンション管理の仕事の基本。
わたしたちは、そう考えています。



みんなの想いをひとつに



「この暮らしを守りたい」と願う
住まう人の想いを集め、コミュニティを育てよう。
わたしたちライフポート西洋が、それに気づき、
事業として取り組んだのは1984年のこと。
その具現化として、ヴィルセゾン小手指に
誕生したコミュニティーフォーラムは、
戸建てを超える快適さとともに
住まう人の「絆」を育む場ともなったのです。
これが、わたしたちライフポート西洋の原点です。



終わりのないものがたり



あれからもう、30年の歳月が流れました。

30年間、積み重ねてきた歳月によって磨かれ、

とても素敵なマンションに育った

ヴィルセゾン小手指は、いまだに地域の人気物件。

コミュニティーフォーラムは、

もう二世代にわたってご利用いただいています。

その成長を見守り続けてこられたことを、

わたしたちは誇らしく思います。



ヴィルセゾン小手指を皮切りに、
マンション管理の新しい地平を
切り拓いてきたライフポート西洋は、
おかげさまで今年、創業30周年を迎えました。
わたしたちはこれからも、
まごころ込めて、手をかけて、
みなさまの大切なマンションを輝かせ続けます。
そして、管理という領域を超えた分野でも、
お客さまの喜びを大きく広げるサービスを
次々とお届けしてまいります。



archives 30年の履歴書



1984

ヴィルセゾン小手指
進化し続けるコミュニティ

1980年代の前半まで、マンション管理のスタイルは、管理員による住込みがスタンダードでした。その常識を変える先駆けになったのが、ヴィルセゾン小手指です。わたしたちがめざしたのは、セゾングループ（当時）が標榜した「おいしい生活」の具現化。複数の管理員の交代制による24時間フロントサービスを導入し、クリーニングの取り次ぎやタクシーの手配など、ホテルライクなサービスを実現。サービスの中核を担うコミュニティーフォーラムにはオーディオルームやスタディールームも併設され、30年にわたって居住者のみなさまの快適で豊かな生活を支えてきました。

武蔵野の緑を残そうという願いを込めて植えられた木々は、たくましく成長し、マンションが積み重ねてきた歳月に深みを添えています。周辺にはたくさんのマンションが建設されましたが、ヴィルセゾン小手指は、今も屈指の人気マンション。コミュニティーフォーラムは24時間サービスの拠点に留まらず、居住者のみなさまのサークル活動の場として、古くから居住されている方と新しくご入居になったご家族のふれあいの場としてもご利用いただいています。





1993

ヴィルヌーブ保土ヶ谷

築20年で手にした、首都圏屈指の防災力

都心へのアクセスのよさと美しい住環境が調和する横浜市保土ヶ谷では、街の評価が高まる一方で、人口急増によって通勤時に住民がバスに乗りきれなかったり、遅延が慢性化する負の状況も生まれていました。そのなか、独自にシャトルバス運行を計画し、実現したマンション、それが、ヴィルヌーブ保土ヶ谷です。このコミュニティカこそ、ヴィルヌーブ保土ヶ谷を周辺のマンションから際立たせている秘密かもしれません。誕生以来、2回の大規模修繕を経て実現したバリアフリー化（段差のスロープ化）、外壁のカラー計画の変更などにより、暮らしやすさも美しさも深まりました。このマンションでは、東日本大震災後の2012年に管理棟を防災拠点として改修し、非常電源の設置、大規模地震発生時の防災司令室の新設、防災用井戸の掘削などを次々に実現。首都圏屈指の防災力を誇るマンションに進化しました。

居住者のみなさまの想いを実現するための全面的なサポートとバックアップをご提供してきたのはライフポート西洋。みなさまとともに、マンションの成長を見つめ続けてきた21年の歳月は、わたしたちにとってもかけがえのない財産です。



2014



1999

ヴィルヌーブタワー駒沢 地域を束ねる力が完成させたタワー

東京・駒沢。都内有数の人気エリアに、23階建、122戸の住宅と店舗、区民センターが共存する世田谷区初のタワーマンション「ヴィルヌーブタワー駒沢」が竣工してすでに15年。しかし、実はその前にさらに10年を越える物語がありました。物語の出発点は、小規模な個人商店と戸建て住宅が密集するまちの再開発計画。約60世帯に及ぶ地権者の意志をひとつに束ねる作業は困難を極めました。再開発の原動力になったのは、まちの活力を次世代に引き継ぎたいという地権者のみなさま共通の願い。その答えがタワーマンションという新しいコミュニティだったのです。開発の青写真が固まった後も、管理組合の結成・管理規約策定のコンサルティング、大型スーパーの誘致とその後のオペレーションまで、管理業務は膨大な量に及びました。そのすべてをゼロからコーディネートし、お世話してきたのがライフポート西洋です。

完成から15年を経ても、その凜とした雄姿は竣工時のまま。わたしたちが24時間お守りする快適な居住環境と大型スーパーを中心とする個性豊かな商業施設の賑わいは、今も当時と変わることはありません。



2014



1988

ベルクレエ新百合ヶ丘／コゼット新百合ヶ丘 賃貸住宅の常識を超えるきめ細やかな管理

首都圏有数のニュータウン新百合ヶ丘。そのなかでも、高品位な戸建住宅街として知られる麻生の地に、本格的なフレンチレストランとプールが併設された高級賃貸マンション「ベルクレエ」と女子学生会館「コゼット」が一体開発で誕生したのは1988年。竣工当時は入居希望者が列をなす人気物件でした。実は、高級賃貸マンションで分譲マンション以上に問われるのが、管理の質。居住者の方は新築志向が高く、住まいに古さを感じたり、管理に満足できなければ簡単に引っ越せる自由があるからです。高い入居率を維持し続けるために、わたしたちは20名のスタッフによる管理体制を構築。女子学生会館を担当する管理員は女性を中心とするチームに編成するなど、居住者の快適で安心な暮らしをサポートするために力を注いできました。

誕生から26年。「ベルクレエ」は、今もエリア屈指の人気を誇る高級賃貸マンション。大学に進学されるお嬢さまのために、かつてご自分が学生時代を過ごした「コゼット」をお選びになるお客さまもいらっしゃるほど、その人気は衰えを知りません。



2014





1987

ヴィルヌーブ南越谷 地域へ広がるコミュニティ

もう一度、あのマンションに住みたい。そんな気持ちになるあたたかなコミュニティを、27年間育み続けてきたマンションがあります。そこはヴィルヌーブ南越谷。新築時には小学生だった居住者のご子息が結婚し、新しい住民として帰ってくる。そんなうれしいエピソードがいくつも生まれているマンションです。

ヴィルヌーブ南越谷で、居住者の方が主体的に運営されているサークルは「子ども会」「お母さんの会」「ワインの会」、さらには65歳以上の居住者の方を対象とする「ふれあいサロン」まで多種多彩。その中心にあるのが、わたしたちのサービス拠点でもあるコミュニティフォーラムです。

ニーズに応えるのではなく、ニーズを超えたサービスをお届けしよう。それが管理と向き合うわたしたちの基本姿勢。南越谷ではとりわけコミュニティの醸成に力を入れ、手作りの工芸品や地域の野菜などを販売する「ル・マルシェ」をはじめ、数々の施策を居住者のみなさまにご提案し、実施してきました。年末のフラワーセールやクリスマス・イルミネーションは、すっかり地域の名物に。その日を心待ちにする地域の人々がマンションに集う様子は、まるで昔ながらのお祭りのようです。



2014

住まいは自動車や家電のように
簡単に取り替えられるものではありません。
だからこそ、ライフポート西洋は、
マンションが積み重ねてきた歳月を、
味わいや風格に進化させる管理をめざします。
お世話させていただくマンションの美しさこそ、
わたしたちの履歴書であり、誇りです。
次の30年も、わたしたちは、
マンション管理の古い常識を超える
先進的なサービスを次々とお届けしてまいります。
マンションの管理はサービス業である
という理念を胸に抱きながら。



Lifeport style

わたしたちの仕事

FRONT フロント(1)

居住者のみなさまの快適な毎日を支える
マンション管理のコンサルタント

— フロントとはどんな仕事なのですか？

会社の窓口としてお客さまと接するという意味では、いわゆる営業職に近いでしょうか。ただ、フロントはなにかを売りにお客さまのもとに伺うわけではありません。マンションにお住まいの方々が快適に過ごせるよう、さまざまなサポートやアドバイスをさしあげることがわたしたちの仕事です。

— どんなサポートやアドバイスをされているのですか？



フロントの責務は、マンションの資産価値の維持と向上のために、的確なアドバイスやサービスをご提供すること。いわばカウンセラー的な存在。

定期的に行われる理事会や総会は準備段階からお手伝いしますし、規約の改正などのご要望があれば、先行事例を調査し、報告やご提案をさしあげることがあります。それ以外にもマンションでは、ペット、騒音、防犯などさまざまな問題が日々発生します。お客さまとともにその改善・解決策を探るのもフロントの仕事です。

— 息つく暇もなさそうですね。大変ではないのですか？

大変ですよ(笑)。ただ、経験を積むほどおもしろい仕事です。クレームも受けますが、そのクレームと真摯に向き合えば、心も開いていただけるし、信頼も深まっていく。フロントとは、愚直な努力が決して無駄にならない仕事。それがいちばんの魅力だと思います。

— フロントになるために、必要な資格はありますか？

「管理業務主任者」資格は必須です。この資格は、マンション管理に関する法律・会計・建物修繕などに精通した、マンション管理のスペシャリストを育成するための国家資格で、毎年更新する管理委託契約を説明するために欠かせないものです。合格率は毎年20%前後でしょうか。



全国で約1,000棟41,000戸の管理を受託(2014年1月現在)。どのようなご要望にも心を込めることが、モットー。

その他にも多くのフロントが「マンション管理士」「マンション維持修繕技術者」などの資格も併せて取得しています。

— フロントに求められる資質は何ですか？

いちばん大切なのは、お客さまを想う心ですね。お客さまの立場になって考え、行動する。その姿勢が業界初となる24時間フロントサービスのような先駆的なサービスを生み出しました。そこから得られたご評価が、この会社の成長の源泉になっていることは間違いありません。

— 社内の専門職をコーディネートすることもフロントの仕事ですね？

はい。わたしたちフロントは、常に他部門の専門スタッフの協力を得ながらサービスをお届けしています。また、当社には「こんなサービスがあればいいな」と自由に発想し議論していくオープンな社風があるのです。「なんでも管理」(34P参照)や「暮の助」(35P参照)も、そんな社風から生まれたサービスです。わたしたちは、お客さまに喜んでいただける提案ができるよう、企画提案力を磨く努力をしています。

— どんな企画を提案するのですか？

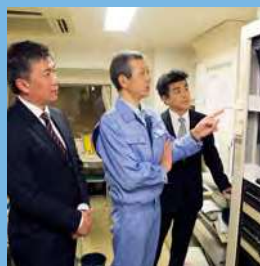
資産価値の維持向上のためのご提案が多いです。その他、万一の災害に備えた防災訓練、クリスマス会や餅つき大会など、コミュニティや親睦を深めるイベントもご好評をいただいています。

— そんなことまでやっていたら、余計忙しくなりませんか？

わかっている、やってしまうのがフロントの性なんです(笑)。人を喜ばせることを自分の喜びとできることが、フロントに必要な素養のひとつかもしれません。

— 管理員の教育なども担当されるのですか？

管理員の養成と教育については、独自のカリキュラムがあります。むしろ、わたしたちが大切にしているのは、管理員のみなさんとコミュニケーションを密にとることですね。管理員の方はマンションの顔ですし、居住者のニーズも、マンションの問題も知り尽くしている存在ですから。「いろいろ教えてください」というスタンスです。



管理員とのコミュニケーションにも心を砕いて。



何よりもうれしいのはお客さまからいただく「ありがとう」。その声を聞くと、もうひとがんばりできるんです。

— ライフポート西洋の管理力が際立っている点はどこですか？

手間暇かけたご提案で、そこに暮らすお客さまに喜んでいただこうと本気で考えていることでしょうか。似たようなことは他の管理会社のホームページにも書いてありますが(笑)。たとえばわたしたちの社内にはフロント有志による「まごころ届け隊」という活動があり、敷地内の草むしり、自転車置き場の清掃など、常駐の管理員だけでは対応しきれないサービスを継続的に続けているんです。こんな管理会社は、なかなかないと思いますよ。

CONSULTING

修繕コンサルタント

居住者のみなさまのために考え、
行動する技術者集団

— 修繕コンサルタントとは、どういうお仕事なのですか？

お客さまの安全で快適なマンションライフを支えるために、修繕工事に
関わる幅広い技術提案やコンサルティングを行っています。わたしたち
の部署の多数は一級建築士。ライフポート西洋は管理会社であると同時に
一級建築士事務所でもあるんですよ。

— なるほど、マンションの主治医みたいなものですね。ライフポート 西洋の修繕コンサルティングにはどんな特徴がありますか？

最大の特徴は、工事の元請けにはならないとい
う方針を貫いていることです。わたしたちは管理
組合のみなさまを支援するために、公正な立場
の一級建築士事務所として、施工会社のコンペ・
査定の実施や設計・工事監理を行います。お客さ
まにとって真に必要な工事を、適切・透明なコス
トで、かつスムーズに実施することが可能です。



快適な暮らしと資産価値を守るため
には、適切なタイミングでの大規模修繕
工事が欠かせません。

— 元請けをやった方が現場も仕切りやすいし、利益が出るのでは？

そうかもしれません。ただ、そうすると下請けの鞘抜きで利益を上げざるを
得なくなります。過剰な工事や無理なコストダウンがまかり通らないとは言

いきれません。利益を上げるために
犠牲になるのはお客さまです。ライ
フポート西洋はそういう仕事はしま
せん。企業としての適正な利益は必
要ですが、業務を遂行するために心
がけているのは、お客さまから「あり



建物診断 — 修繕設計 — 工事監理 — アフターサービス — 長期
修繕計画までトータルサポート。



居住者のみなさまの安全で快適な暮らしを守るためには、施工会社との緊密な
コミュニケーションは欠かせない。

がとう」と言われること。ここでは純粋にお客さまのために考え、行動するこ
とが評価になるから、わたしたちも誇りを持って働くことができます。

— コンサルには「業者にまかせっぱなし」という負の印象もありますか？

わたしたちは、管理会社。大規模修繕が終わった後も管理は続きますので、
そんないいかげんなことはできません。日頃から、コンサルタントの殻
にこもるのではなくフロントと一緒に理事会や総会にも出席します。どこ
までもお客さまと向き合っていくのが、わたしたちの流儀なんです。

ACCOUNTING

組合会計

1プロジェクト担当制で、
責任ある会計業務をご提供

— マンション管理における会計業務とは？

業務内容は一般企業の経理部に似ているかもしれませんが。管理組合の請求・入金、支払い、決算手続き、資産運用の手続きまでお金の動きのすべてを担います。違うのは、それを商品としてお客さまにご提供できることですね。張り合いのある仕事です。

— ミスの許されない仕事でもありますね。

もちろんです。それに、ときには未収などの問題が発生することもありますから、フロントと連携してスピーディに問題解決に動くことも必要です。

— 会計部員もお客さまを支えるチームの一員なんですね。

はい。大手の管理会社では、会計業務は決算、請求、支払いなどの業務ごとに別れているのですが、当社では会計担当者がマンション（プロジェクト）をトータルに担当する体制をとっています。縦割りの業務分担に比べて、全体を見渡した上で仕事ができるから、小さな変化にも気づきやすいんです。

— 1人で担当すると、情報の共有化は難しいですか？

その心配はありません。会計データは全社を横断するマンション管理システムと連動しているの、情報の共有もしっかりできています。



「マンション管理はサービス業である」という経営指針は、会計の分野にも徹底されています。

— でも、正直、縦割りの業務分担の方が効率がいいのでは？

作業効率だけを取り上げればそうかもしれませんが。だからこそ、大手の会社で採用されているのでしょう。しかし、ライフポート西洋では、会計部員もただ数字を追いかけるのではなく、お客さまを見つめて仕事をしようという考え方なんです。



会計は女性を中心となって活躍する職場。

このやり方だと担当するプロジェクトに対する思い入れや責任感も高まりますから、結果的にロスが減り、効率もいいとわたしたちは考えています。サービス品質も高められるという自負もあります。

— なるほど。それでは会計のすべてに精通しなくてはいけませんね？

ええ、そのとおり。大変なんです（笑）。でも、それによって、管理費がどのように運用されるのか、最初から最後まで見届けられるので達成感も感じられるし、会計のスキルアップもできる喜びがあります。

PROPERTY MANAGEMENT

プロパティマネジメント あらゆる空間を、なんでも管理



ご相談を受けたら、何を聞いてもすぐに駆けつけるのがモットー。

— 「なんでも管理」を標榜されているそうですね。

マンション管理にご評価いただいたお客さまからさまざまな管理のご依頼が増えまして。賃貸管理は1室から1棟まで。その他、ビルマネジメントから廃校活用プロジェクト、シルバー施設、大規模複合施設まで幅広いご相談をいただいています。プロパティマネジメントとは、資産価値を大きくする仕事。ある意味、枠組みのない仕事ですから、既成概念にとらわれず、規模の大小を問わず、建物オーナーの「なんでも」にオーダーメイドでお応えしていきます。

— 心がけていることは何ですか？

まずはスピードです。ご連絡をくださるお客さまは、多くの場合トラブルに直面しています。だからこそすぐに駆けつける。一緒に考える。解決するまできちんとフォローする。それは30年のマンション管理で培ってきたライフポート西洋の基本姿勢でもあるのです。

LIVING SERVICE

リビングサービス お客さまにもっと大きな満足を



需要が増えた防災グッズの商品紹介に取り組んでいる。

— 管理の対象は「共用部」だけかと思っていましたが？

わたしたちが創業して30年の間に、日本の住生活は大きく変化してきました。共働き家庭の増加や高齢化によって「部屋のなかもなんとかして」というご要望が増えてきたのです。そんなご要望を踏まえて、専有部へのサービスを強化しています。その象徴が、暮らしの緊急トラブルに24時間駆けつける会員サービス「暮の助」です。「電球が切れた」「水が漏れている」というような小さなトラブルでも気軽にご利用いただけるんです。

— それは、とくに高齢のお客さまにとっては安心ですね。

おかげさまでご好評をいただいております。お付き合いが長くなるほど、さまざまなサポートが必要になるお客さまも増えてきます。困ったとき、一番最初に思い出していただければ、一番近くでサポートできる存在でありたい。それがわたしたちの願いです。

ライフポート西洋の

コーポレート・キャッチコピーは、

社員全員で考えたものです。

1,700件の応募のなかから選ばれたのは

『ハートふるコミュニティ』。

「心を込めたサービスの提供」を表す

この言葉こそ、わたしたちの精神そのものです。

創業30年という節目の年、

わたしたちは、お客さまのニーズを超える

サービスをお届けするために

新しい一歩を踏み出します。

『ハートふるコミュニティ』を

もっとたくさん、もっと大きく育てるために。

