



■ 伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社

顧客志向実現のため安定経営を進め 「ありがとう」と言われ続ける存在に

伊藤忠グループの伊藤忠アーバンコミュニティは、分譲マンション以外にも、ビルや賃貸マンションの管理業務を行っている。その総合力を礎に、良質で安定したサービスを提供し続けることが、同社のミッションだ。

サービスの提供には 会社の安定が欠かせない

伊藤忠アーバンコミュニティは、分譲マンション管理のほか、ビルマネジメント、レジデンシャル(賃貸マンション)運営を手がけている。2010年9月には、合併により、日本最大の住宅系REIT(不動産投資信託)であるアドバンス・レジデ



ンス投資法人の主要プロパティマネジメント会社となった。ますます強化された総合力こそが、同社の強みだ。

猪熊茂男社長は「広い分野をカバーすることで、広い世界が見えてきます。サービスの内容にもそれぞれの分野での経験を活かしますが、最も重要なのは、経営基盤を安定化できることです」と語る。

経営がしっかりしていれば、従業員が安心して働くことができる。逆に、従業員に安心感がなければ、顧客に安心感を持ってもらえないという考えによるものだ。

「顧客志向をどう実現するかを考えた時に、従業員が自分の会社は良い会社だと実感できることが大前提であると考えました。質の良いサービスを提供するには、従業員が、お客様から信頼されることが前提になります。しかし、会社に不満があったり、自分自身の生活に不安があったり、お客様に信頼していただけるようなサービスは提供できません」

2010年5月に掲げた「『ありがとう』があふれる会社」という経営理念には、社内のコミュニケーションを重視する姿勢も反映されており、ポスターは社内でもあちこちに掲示されている

昨年6月に就任した猪熊社長は、今年5月に経営理念として「『ありがとう』があふれる会社」を掲げた。「お客様からの『ありがとう』、お客様への『ありがとう』はもちろんです。まずは社内に『ありがとう』があふれさせたいと思っています」と言う。感謝の言葉の前には、必ずコミュニケーションがある。そのコミュニケーションのために、定期的に「IUCサロン」という部門を超えた懇親の場を開いたり、TV会議システムの刷新で拠点間のコミュニケーション向上も図っている。当然会議も「ありがとう」で締めくくろう徹底したいと意気込んでいる。また、パソコン操作による疲労軽減のため、オフィスの全社員の椅子を肘が置ける最新モデルに替えるなど、就労環境の一層の整備を進めている。

そのうえで同社は、顧客に対して良質で安定したサービスを提供し続けることを優先課題としている。24時間365日体制のコールセンター「アイフロント24」や居住者向けホームページ「アイリスタ」の運営などは、その一部。もちろん、実際に顧客と顔を合わせて話をする管理員の存在も、良質で安定したサービス

Management Point

- 1 顧客志向は経営基盤の安定のうえに成り立つ。
- 2 社内外を「ありがとう」があふれる環境に。
- 3 ムラのない安定したサービス提供を継続する。
- 4 顧客に安心感を抱いてもらえる存在を目指す。

の提供には欠かせない存在だ。

「お客様からのご要望をむやみに何でも引き受けるのは、必ずしも良いことではないと考えています。お客様が本当に求めているのは、まず、できるか・できないかをハッキリさせること。曖昧な態度を取らず、素早く明確なお答えを差し上げることが先決です」

猪熊社長は、管理担当者や管理員に万能になることは求めている。むしろ、たとえば管理担当者や管理員が別の人間に代わっても、以前と同じレベルのサービスを継続できる体制作りを重視している。

「これもやはり、曖昧さを排除するため



社内のアートコンテスト写真部門において、社長賞を受賞した作品。夏休み、居住者のお子様2人でモップを取り合いながら、エントランスの掃除をお手伝いしてくれたそう



伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社 代表取締役社長 猪熊茂男氏

です。人によって依頼を引き受けたり引き受けなかったりしては、結果として、お客様から信頼を得ることはできません」

目指すのは顧客に 安心感をもたらす存在


長期的に良質で安定したサービスの提供を続け、同社が目指すのはマンション管理業界における“老舗”の地位。名前を聞くだけで、安心できる存在だ。

「私たちが老舗と呼ばれる店で買い物をする時には、無意識のうちに一定水準以上の質を期待します。それは、そうするにふさわしい実績があるから。当社もそのようなご評価をいただける存在になりたいと考えています」

マンションでは、資産価値の判定をする際、管理の質の評価基準が低いと猪熊社長は感じている。「ビルの場合、管理の差は賃料の差になってハッキリと表れますが、マンションの場合は、立地や建物そのものの差に埋もれがちです」と言う。し

かし、今後、評価の基準がどのように変わるかは予断を許さない。

「いつ管理が今以上にマンションの価値を測る重要な指標となってもいいよう、愚直に努力を続けていかねばと思っています。老朽化が進んだマンションの最終形は、まだ誰も見たことがありませんが、手入れを続けていけば、将来的に大きな違いを生み出すことができるはずですよ」

たゆまぬ努力でマンションの資産価値を維持・向上させ続け、顧客から「ありがとう」と言われ、「ありがとう」と返事をし続けることが、同社の目標だ。 

■ お問い合わせ先

 伊藤忠アーバンコミュニティ

伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社

〒103-0023
東京都中央区日本橋本町2-7-1
コールセンター「アイフロント24」
☎0120-987-550
<http://www.itc-uc.co.jp/>