

2017 マンションいい話コンテスト

～住まう喜び、共に創るマンションライフ～

日時：2017年12月14日(木)
場所：すまい・るホール(東京都文京区)
内容：公開最終審査及び表彰式

管理会社社員を対象に、マンション管理の仕事を通じて体験したいい話を募集し、1次、2次及び3次審査を通過したファイナリスト6名による公開最終審査を行い、各賞を決定致しました。

開催趣旨

マンション管理業に携わる社員が、『仕事に対するやりがい』や『お客様からの感謝』等、現場の体験談を共有し、やりがいや誇りをもって業務に取り組んでいることを共感し、称えあい、モチベーションアップを図ることを目的としています。

評価ポイント

「働き方改革」をキーワードに、仕事に対するやりがいや信念、お客様との向き合い方や日頃の心構え等が共有でき、社員のモチベーションアップにつながることをポイントに評価しました。

最優秀賞

マンションいい話コンテスト2017(管理会社編)

コミュニケーション、それが全てです。

Q 応募の動機、きっかけは？

A 以前からブログを書いていて、文章を書くことが好きだった、というのが大きな理由です。マンションいい話コンテストは、毎年受賞作品を読んでいたのですが、主役はやはり居住者様なのだと感じていました。そこへ今年『管理者編』が新設されたことを知り、「これは絶対に応募したい!」と思ったのがきっかけです。



Q 仕事をするうえで大切にしていることは？

A 「顔の見えない仕事はしない」こと。人は、顔もよくわからない人には絶対に協力しない、信用しないものだと思っているので。だからお客様から相談があればできる限り会いに行きます。それがクレームであっても。社内でも内線で済ませたりせず会いに行きます。僕は社外でも社内でも、どうすれば人から信用してもらえるかを考えています。

Q このエピソードを選んだ理由は？

A “分譲マンションのフロント”の仕事について、よく知らないまま転職してきました。友人にもうまく説明できないし、お客様にとっても、よくわからない仕事だと思います。だからこそ、膝を突き合わせるコミュニケーションの大切さや、誠意を持って向き合えば信用していただける仕事だということを、みなさんに知ってほしいと思いました。

かめや かずひろ

亀谷 和弘

会社名：住友不動産建物サービス（株）
所 属：東京西第二事業所



いつも助けてくれる仲間たち
支店全員。



巡回時は必ずホウキと
チリトリを持っています。

Q やりがいを感じるのはどんなときですか？

A 今までで一番嬉しかったのは、歴代フロントが解決できなかった組合の問題を、アイデア勝負で解決できた瞬間ですね。例えば、ペット飼育の規約があいまいな物件での意見交換会。最初は対立して結論が出なかったのですが、それを4回やりました。1回でダメなら、何度でも繰り返し行って泥臭く解決していくのが、僕の流儀かもしれません。

Q 壁にぶつかったときの乗り越え方は？

A 「仕事はヨットの原理」だと考えています。ヨットは向かい風でも横風でも帆の角度次第で推進力に変えられる。僕は、クレームからも絶対に逃げずに、帆の角度を変えながら前進します。そこで一番大事なことは、周囲に「助けて」と言えるかどうかではないでしょうか。一生懸命ジタバタしていたら、必ず誰かが助けてくれると信じています。

評価ポイント

初対面の方から、総会で罵声を浴びせられ、心が折れそうになった。そんな経験をしたことも少なからずあるのでは。その方と真つすくに向き合い、コミュニケーションをとり、1年後には信頼関係を構築した物件担当のエピソード。なかなか、表には出ない仕事も多々あるけれど、誠実な仕事ぶりは、必ず見られている人がいる。あるお客様からのお手紙を明日へのモチベーションとして、プラス志向で業務に真摯に取り組んでいく、という姿勢にプロフェッショナルの誇りを感じます。

Q あなたにとってお客様の存在とは？

A “お客様” という存在ではないですね。極論を言うと、僕のお客様は「管理組合」だと思います。となると、個々の組合員の皆様は「ご近所の人」というイメージでしょうか。最近買った家電の話とか、世間話もします。僕の子どもや猫の写真を見せると「大きくなったね〜。今度理事會にお子さん連れてきてもいいよ」なんて言われることも。

優秀賞

マンションいい話コンテスト2017(管理会社編)

第1回理事会

Q 応募の動機、きっかけは？

A これまでは、どちらかと言うとマンションに居住されている方々が、経験談をお互いに語り合うコンテスト、というイメージでしたが「管理会社編」ができたことを知り、同業者同士で経験談を発表し、それを蓄積していくことは、マンション管理業を多くの人に知っていただくうえでも有効な取り組みになるのではと思い、応募しました。



うえだ けいいち

上田 慶一

会社名：三菱地所コミュニティ（株）
所属：都心支店 管理2グループ



管理員、警備員、コンシェルジュスタッフです。



照明器具不具合の報告を受け、状況を確認中！

Q このエピソードを選んだ理由は？

A 同僚や後輩との会話の中で「自分たちの仕事はやって当たり前のクレーム産業で、褒められることが無い。モチベーションを保つのが難しい」との声を聞きました。どんな仕事でも、誰かに温かい言葉をかけてもらったら、「自分が役に立った」という充実感や、やりがいにつながるはず。そう思って、このエピソードを紹介したいと考えました。

Q 壁にぶつかったときの乗り越え方は？

A 様々なお客様がいらっしゃるの、向き合う際に、気持ちが沈むこともあります。そんなときは、一人で抱え込まず、上長や同僚に状況を聞いてもらいます。私の周りには明るく前向きな方が多く、少々のトラブルは経験談を交えて笑わせてもらえるのでありがたいです。良き仲間を持ったことで、これまで乗り越えられてきたと思っています。

評価のポイント

初めて管理組合の役員に選任されるのは、不安いっぱいな方もいます。そんな中、理事会の円滑な運営を支援する物件担当者の誠実な対応、管理組合と一緒に問題解決に取り組み、より暮らしやすいマンションにしていこうとサポートが、新任役員に大きな安心感を与えていくエピソード。担当者の1年間の苦労が、感謝の言葉として返ってくる。その言葉がやりがいとなり、次へのモチベーションにつながる。そんな好循環を作り出すスタンスにマンション/管理の仕事の醍醐味を感じます。

Q 仕事をするうえで大切にしていることは？

A おひとりの方からの声であっても、その後ろに多くの方が同様に考えていると想定し、できる限り解消に向けた取り組みを行うよう意識しています。また、お客様が何かを伝えに来られるときは、不安を抱えている場合も多いので、お話を最後まで聞き、相手の立場に寄り添った対話を心がけています。そして、すぐに行動することも大切です。

Q あなたにとってお客様の存在とは？

A 対価によって、お客様から自分や家族の生活を支えていただいているわけですが、同時に、私も、お客様が快適な生活を送れるように支えている存在、だと思えます。分譲マンションの場合は、永住を目的とした住まいとされる方も多く、長いおつきあいになるため、他の業種ではあまりない、特殊な関係性を築くことができる仕事ですね。

Q あなたにとってマンション管理とは？

A 「現状を維持できればOK」ではなく、私たちの仕事によって、資産価値を向上させること、それが自分にとってのマンション管理だと思えます。具体的には、ソフト面（ルール変更や新たな使用細則制定など）と、ハード面（最新の設備の紹介や、補修方法の提案など）、この両面において、管理業務を運営・サポートしていきます。

特別賞

マンションいい話コンテスト2017(管理会社編)

大和の国で命救う

Q 応募の動機、きっかけは？

A 私の大好きな「桜井」という場所と、自慢できるマンション会社を、一人でも多くの方に知ってほしいと思って応募しました。私の職場は、「桜井」の素晴らしい立地条件に建っていて、いつも四季折々の景色に癒されながら、元気に働いています。素敵なお客様やスタッフに囲まれて、長く勤められていることに、日々、感謝しています。



Q 仕事をするうえで大切にしていることは？

A 毎日、感謝の気持ちを忘れないことです。笑顔で「おはようございます」「行ってらっしゃい」「お疲れ様」など、挨拶をしっかりすることを意識しています。また、お客様のプライバシーを守ることも大切なポイントです。そして、安全に気を配り、お客様はもちろん、働く者にもケガのないように、建物の導線を妨げないように注意しています。

Q このエピソードを選んだ理由は？

A スタッフやお客様との信頼関係の大切さを伝えたく、このエピソードを選びました。命を救えたことは奇跡に近いと思います。寒い夜、必死に「生きたい、誰か助けて！」と一人頑張った立派なお婦人の姿が、今でも忘れられません。今後、急速に高齢化が進む中、考えて行かなくてはならない課題について、みなさんに共有したいと思いました。

こおし ゆみこ

嶋司 有見子

会社名：近鉄住宅管理（株）
所属：京奈支店（清掃員）



職場の仲間です！



趣味は、津軽三味線と民謡

Q やりがいを感じるのはどんなときですか？

A お客様から評価していただいたときです。そのために私は、日々健康に気を配り、笑顔で楽しく一生懸命働くよう心がけています。また、お客様から「おばさん、進学したよ！」「孫が生まれたよ！」とお声をかけていただいたりして、一緒に喜べることも嬉しいです。大好きな職場で勤務できていることが、私の誇りであり、やりがいを感じます。

Q 壁にぶつかったときの乗り越え方は？

A 勤務8年目の頃、退職を考えたことがありました。休日に自宅で転倒し、右足を骨折。2カ月間、松葉づえ生活をする事になりました。仕事を続けられないかとも思いました。そんなとき、同僚やマンションのお客様から「辞めないで！待ってるから」と励ましていただいたことが大きな力に。懸命にリハビリに励み、3カ月後に復帰できました。

評価ポイント

「居住者の老い」が深刻な社会問題になっている中、マンション管理の業界に対しても、居住者への生活面のサポートが強く期待される。そのような環境の中で、マンション管理の現場で最も居住者の身近にいる清掃員が、高齢居住者の異変を真っ先に察知し、救出活動へ直ぐに取り掛かり、人命を救ったエピソード。日頃から居住者との「コミュニケーション」を強く意識して、現場での「気づき」を大切にしているからこそ成しえる、積極的な行動に勇気をもらえます。

Q あなたにとってマンション管理とは？

A 第一に、資産価値の維持向上をはかることだと思います。マンション管理清掃という日々の積み重ねが、お客様一人一人の生命・身体・安全を守ることにつながっているのだとあらためて認識し、心のこもった挨拶をかわしながら、より良い関係を築いていくことが大切です。それは、緊急事に速やかに対応するためにも不可欠なことなのです。

特別賞

マンションいい話コンテスト2017(管理会社編)

災害対応経験の継承

東日本大震災・熊本地震を経験して

Q 応募の動機、きっかけは？

A 私は「マンション管理」という仕事に出合っただけでちょうど10年になります。ある日、部署内に掲示しているこのコンテストのポスターを目にしました。「あんなことあったなあ」「こんなことあったなあ」と10年間をしみじみ振り返るうちに、「せっかくなので、自分の記憶と、手元にある記録をもとに寄稿してみよう」と思い、応募した次第です。



はやさか あきら

早坂 章

会社名：(株)大京アステージ
所属：技術管理部企画推進課



営業・技術双方の出身者で組織された企画推進課の仲間



熊本での開閉難ドア調整。元建設会社の営業です！

Q やりがいを感じるのはどんなときですか？

A いろいろあります！まずは、担当フロント時代に、お客様から直接お声をいただいたときですね。次に、現場で不便を感じたことから企画設計した業務が、全社に展開できたとき。そして、人づてであっても、自分が担当していたお客様から、そのサービスを喜んでいただけていると聞いたとき。あとは、失敗を次に活かしていくときです。

Q このエピソードを選んだ理由は？

A 非常時こそ、お客様から大きく期待される仕事である、と切実に感じたからです。普段の仕事の中で頂いた感謝の言葉も心に沁みっていますが、非常時に「あなたの説明で安心できた」と言ってくれたことは、すごく大きな出来事でした。また、自身の被災体験を、自分の中で風化させずに準備を整えてきてよかった、という思いもありました。

Q あなたにとってお客様の存在とは？

A 物事の考え方や感性に幅を与えて頂ける存在です。その存在の集合体である管理組合・理事会は、社会の縮図であり、学びを与えて頂ける存在(場)ですね。こんなにも様々な職種、例えば何かの分野の専門家、大企業の重役、時には有名人の方々などで構成されるお客様に、ご自宅のことを真剣に相談されるような仕事は、他にないと思います。

Q 仕事をするうえで大切にしていることは？

A 「誰が正しいか」ではなく「何が正しいか」という判断軸です。そのうえで、今の企画の仕事では、①目的と手段を混同させないこと ②実務ベースで業務を組み立てること ③継続させること、この3つを意識しています。理想を掲げるだけでなく、発信のスピードとその裏付けとなる実務とのバランス、持続力を保つことも大切です。

評価のポイント

地震により被災したマンション・居住者に対して、過去の対応事例を活用し、震災直後の緊急対応、その後の混乱期での対応、そして、理事会・総会の合意形成フォロー、震災復旧事業が完了するまで、アドバイスとフォローに徹したというエピソード。不安を感じている居住者を安心させた一連の行動が、いざというときに頼りになる管理会社であることの誇りを感じさせます。今後も、こうした経験を継承していくことが管理会社の役割として、業界共有が図られることが期待されます。

Q あなたにとってマンション管理とは？

A マンション管理の運命は、管理会社、そして担当者にかかっていると思っています。この仕事は、キレイごとだけでは済まないリアルな人間生活に触れ、時には生死に直面することも。だからこそ、お客様に本音を語って頂ける存在でありたい。そしてお客様から「ここに住んで良かった」という最上級の言葉を頂ける仕事でもあると思います。

特別賞

マンションいい話コンテスト2017(管理会社編)

退去した お子様からの手紙

Q 応募の動機、 きっかけは？

A ある日いただいた、かわいいお客様からのかわいいお手紙。普段意識することなく仕事をしている私の姿を見つめる小さな視点に驚き、深く感動しました。「この感動を同じ仕事をしている仲間に伝えたい」「これは自分だけでなく、管理（員）の仲間全員に宛てたお手紙だ」と思うようになり、それを皆様に広くお伝えするために応募しました。



Q やりがいを感じるのは どんなときですか？

A 私は、お客様と毎日触れ合っている仕事をしています。自分が行った行動によって、お客様に快適に過ごしていただけたという経験は、自分にとって強く印象に残っています。実際にお客様から「ありがとう」のお言葉をいただいたことで、次からはもっと頑張ってお客様に喜んでもらいたいという気持ちになり、同時に、やりがいも感じます。

Q このエピソードを 選んだ理由は？

A このときいただいたお手紙は、全ての管理員の皆様に向けられたものとも考えています。大変なことも多いマンション管理の仕事ですが、このような視点で私たちを見てくださっているお客様がいるということ、日々の業務を明るく真面目に行っている皆様に伝えることで、少しでも励みになればと思い、このエピソードを選びました。

すぎまち りゅうどう
杉町 竜童

会社名：(株) 穴吹ハウジングサービス
所 属：分譲管理九州事業本部
福岡第1営業部第2課



福岡第1営業部の仲間です。
宜しくお願いします。



マンション内を清掃している
竹崎管理員。

Q あなたにとって お客様の存在とは？

A お客様とは、自分を成長させてくれる存在だと考えています。仕事を通じ、様々なお客様とお付き合いをしていく中で、叱られたことも、励ましていただいたことも、あるいは喜んでいただいたこともあります。それらの経験のひとつひとつが、自分の仕事の「質」を高め、ひいては私自身を成長させるための大きな力となっています。

Q 仕事をするうえで 大切にしていることは？

A 物事を客観的に考えることが、仕事をする上で大切だと考えています。お客様から問い合わせなど入った際、自分の考え方やこだわりが捉われてしまうと、視野がせまくなりがちです。けれど、相手の立場になって物事を見るようにすれば、解決の糸口がきつと見つかり、そしてそれを実現する可能性も高まるはずだと考えています。

評価ポイント

管理員業務は、委託業務以外にも、居住者の方から寄せられる相談等非常に多岐に渡る。このエピソードは、常に居住者のごことを真剣に思い、日々のコミュニケーションを大事にし、より居住者の皆様が住みやすく、過ごしやすい環境をつくることに一生懸命で、その気持ちが居住者に伝わり、退去するお子様から感謝の作文のお手紙が寄せられたもの。いつも明るい挨拶を通じて、マンション全体を明るくする。居住者から愛される「管理員さん」のその姿が共感を呼び、心を熱くします！

Q あなたにとって マンション管理とは？

A 大変難しく、やりがいのある仕事だと感じています。「お客様にとって安全・安心・快適な住まい」を実現する方法は一つではないし、全てのご要望に応えることも非常に困難です。しかし、お客様とのふれあいを通じて最適な対応を模索し、少しでもお手伝いが出来た時はとてもうれしい。お客様の笑顔を糧に、今後も仕事に励みたいと思います。

特別賞

マンションいい話コンテスト2017(管理会社編)

サクラ咲く

Q 応募の動機、きっかけは？

A 平凡な毎日の中で、ふとしたことがきっかけで元気をもらえたことを、いろいろな方に知ってみたいと思っていたところに、このコンテストの募集チラシが届きました。ワンちゃんを通じてコミュニケーションが活発になり、職場が活気づき、会話も弾み、たくさんの笑顔が引き出せる職場になったことを、みなさんにご紹介します。



いちのせ ともこ

一ノ瀬 知子

会社名：互光建物管理（株）
所属：阪南支店（管理員）



清掃員さん皆さんでサクラちゃんを可愛がってくれます。



マンション行事お茶会ポスターをパソコンで毎月作成！

Q 仕事をするうえで大切にしていることは？

A 仕事の品質は「人質」であると思っています。仕事の仕上がりは大事ですが、仕事ぶり、身なり、言葉づかい、真摯に向かう姿勢というマナー面が特に大切だと考えています。常に目配り、気配りができるように、色んな目線で物事を見て、固執せず頭をやわらかくして、知らないことは素直に受け入れて品性を磨くよう、努力していきたいです。

Q このエピソードを選んだ理由は？

A 一匹のワンちゃん（サクラちゃん）の人生を通じて、命あるものの大切さ、すばらしさ、大事にしたい人の優しさや温かさ、人とのつながりについてあらためて考えさせられました。辛いことや苦しいこと、不平不満が目立つ現代において、サクラちゃんとの出来事は、自分自身を見直し、初心に帰るきっかけを与えてくれたと思っています。

Q やりがいを感じるのはどんなときですか？

A 苦しい事の方が多いけれど、壁にぶつかったとき、それが困難であればあるほど、そこを乗り越えて一歩前進、成長した時に、達成感や、やりがいを感じます。仕事の成果を褒められると嬉しいし、感謝されたり頼りにされることで「もっと信用を保ちたい」と、より一層スキルを高める努力をするので、良いサイクルが生まれていると思います。

Q 壁にぶつかったときの乗り越え方は？

A 人生においての壁はたくさんありましたが、壁は自分を鍛えるチャンスだと信じています。この仕事に就いて間もなく勤務体制が変わり、未経験にも関わらず、書類や資料、ポスターの作成など、パソコン業務を担当することに。四苦八苦しながらも、パソコン教室に通ってがんばりました。周囲の協力もあり今ではパソコン作業が大好きです。

評価ポイント

マンション内で保護された飼い主不明のワンちゃん。マンションに導かれ、居住者から毛布やえさ、シーツなどのサポートや、管理員、警備員や清掃員による24時間体制の見守り。その後進場がみつきり、募金をスタート。一匹のワンちゃんに対し、マンション力が活かされたエピソード。居住者が自主的に参加して、話し合い、実践する。居住者と管理会社が協力し、解決した好事例であり、ちょっとしたきっかけでも一つになれるマンションのポテンシャルを感じます。

Q あなたにとってお客様の存在とは？

A お客様を特別な存在にするのではなく、自分の家族や友人と同様に接することができれば、自然にわけへだてなく、親身になって会話をしたり、相談を受けることができるのではと思っています。それがクレームや、解決不能な問題であったとしても、前向きな姿勢で話を聞くことができれば、結果的に自分自身にもプラスになると思います。

佳作



管理員さんの宝物

三井不動産レジデンシャルサービス（株） 千葉支店
古元 綾菜



「独り暮らしの高齢者について」

住友不動産建物サービス（株） 東京西第二事業所
松本 茂



お客様をつなぐ、野菜販売プロジェクトへの取り組み

鹿島建物総合管理（株） マンション事業部
大山 功



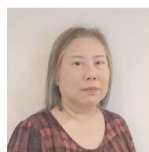
大切な縁

コミュニティワン（株） 横浜支店 南ブロック
星野 好子



「尊敬する人」

野村不動産パートナーズ（株） マンション第二事業本部 東京北支店
齋藤 正二



「素直な気持ち、、、そして」

互光建物管理（株） 阪南支店
児島 弘美

表彰イベントの様子

