

三井のすまいオーナーのための快適ライフスタイル通信

MITAS

VOL. 12
2022 SEP

〔特集〕

マンション管理って一体誰が、
いつ、何をやっているの？



フロントマネージャーの1日

- 9:00 出社**
まずはメールやお客センターの日報、スケジュールを確認。お問い合わせ・ご指摘に対して、誠意を持って対応します。
- 10:00 資料の作成**
理事会資料など、日々必要となる資料を作成しています。
- 14:00 担当マンションへの訪問**
退屈や居住者様の窓口となる管理員との情報共有を行います。問題点があった場合は、原因や解決策を考え迅速に対応します。
- 16:00 社内ミーティング**
自分で解決できない問題については上司に相談。一方、後輩から相談を受けることも。社内のコミュニケーションが大切です。
- 19:00 理事会に出席**
管理組合様の懸案事項の解決に向けて、検討に必要な資料の提供やアドバイスを行います。居住者様から寄せられたご意見等も共有。



提案力と対応力に磨きをかけ、暮らしを支えるのが私の使命。

A1. 自身の提案に誤りがあり、緊急的に理事会や総会を開催いただくことができました。その際には、大変なご迷惑をお掛けしたのですが、最終的には正規の提案を受け入れていただくことが印象に残っています。

A2. 居住者様から感謝されることですね。内容はさまざまですが、正しいところが手が届いた仕事ができただけは、フロント実利に尽きると思いました。細やかな対応を日々積み重ねていくことが大切だと常々感じていました。



Takuya Henmi
辺見 拓也さん
勤務5年
担当全9物件



マンションに広がる『報恩感謝』の心。

仙台中心部へのアクセスはよく、人が行き交う賑やかな立地に佇む「ザ・ガーデンズ仙台通タワーレジデンス」。立ち上げ当初から5年間、一人でマンションを守り続けていたのが、ライフサポーター歴12年の松本さん。176世帯という大規模マンションのため、毎日さまざまなことが起きるに忙し、清掃や点検業務などの日常的な管理はもろろん、水漏れや蛇口の調子が悪いときは、簡単にあればなるべく自分で直すなど、サービス精神も旺盛。地震が起こった直後は、防火扉が全部閉まってしまうので23階まで全てのフロアを確認。問い合わせの対応も全部一人。そんな状況でも笑顔を保つ手助けしてくれるのは常に報恩感謝の気持ちを持てないから、「社員の助け、そして居住者の方々がいてこそ私が生かされる。何かあった手を差し伸べる。だから大変なこととは一度も無い。」と松本さん。居住者の方々は日々のコミュニケーションによって話しやすい関係になり、ゴミ捨て場を清掃していたり手伝っていたりなど居住者の方もいっしょとニコリ。居住者の方から日頃の感謝を綴った手紙が届いたことも嬉しかったそう。「皆さまのおかげで毎日が勉強で楽しいです。いつもありがとうございます。」とのことでした。



こんにちは
私たちが
ライフサポーター
です Vol.3

ザ・ガーデンズ仙台通タワーレジデンス
松本さん



臨機応変な対応で信頼関係を築きます。

Shun Hashinuma
橋沼 俊さん
勤務6年
担当全9物件

- A1.** 敷地に埋設されている雨水配管に樹木の根が侵入し、排水が逆流したトラブルに直面したこと。予測できない事態が起こったとき、原因を突き止めて、臨機応変に対応する力が求められますので、常にシミュレーションするように心掛けています。
- A2.** 私の提案で居住者様や理事会の皆様へ感謝されたこと。インターホンの設備更新や不具合箇所の実施工事などの実施後、感謝のお言葉をいただき、これまでのがんばりが報われたような気持ちになりました。
- A3.** おうちキャンプですね。自宅の庭にテントを張ってつづらぎ、お酒を嗜みながらアウトドア気分を満喫しています。皆さんも調理用キャンプグッズで料理を作ると、自分流のキャンプを楽しまてください！



実績を重ねて信頼、信用される存在になりたい。

Tsutomu Suzuki
鈴木 勉さん
勤務1年
担当全5物件

- A1.** 戸建てや賃貸アパートにしが込んだことがなかったので、入社して間もない頃は、さまざまなマンションの形状や設備に驚きや発見がありました。特に、高層マンションの屋上から見た景色が今でも印象に残っています。
- A2.** 理事会の役員の方から、居住者様の対応について「いつも仕事が早く、安心して任せられる」とお褒めの言葉をいただいたことです。的確な対応とスピードを常に意識していただくことが信頼につながったのだと感じ、うれしかったです。
- A3.** キュウリをいろいろ調理法で食べることにはまっています。どんな食材とも相性が良いので炒めたり、さまざまな食材と和えたりしています。おすすめはオムレツ。ピリッと辛くて暑い日にはぴったりですよ！

三井不動産レジデンシャルサービス東北 STAFF INTERVIEW

普段見えないところで皆さんの暮らしを支えるスタッフがどんな人か気になりませんか？
今回はフロントマネージャー4名の人柄に迫ってみました。
お住まいのマンションで見かけたら気軽に声をかけてください。
お家でのお楽しみ方も、ぜひご参考に！

- 質問項目一覧**
- Q1:** これまでのお仕事の中で印象に残っている出来事をお聞かせください。
- Q2:** お仕事を始めて、うれしかったエピソードを教えてください。
- Q3:** 最近ご自宅では、まわっていることなど教えてください。



皆さまからの「ありがとう」が私の原動力です。

Takumi Kon
今 拓巳さん
勤務2年
担当全11物件

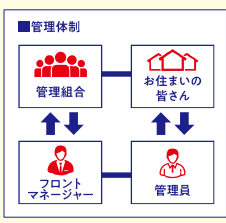
- A1.** 居住者様へのアンケートや説明資料を作成するため、理事と何度もお時間をいただき打ち合わせを行ったことです。無事案件が進んだ際、お互いに「良かった」と言い合えた瞬間が印象に残っています。
- A2.** 定期総会後、任期が終了した役員に「管理組合の運営が滞りなく進んだのは、管理会社のおかげです。ありがとうございます。」と言われたことがうれしかったです。役員が一巡し、また一緒に組合運営に携わる日が来るのが楽しみにしています。
- A3.** 仙台に来て3年目になり、市内の地理状況もようやく分かってきたので、これからは仙台だけでなく、足を延ばして県内や近県へも観光に行きたいと思っています。広々とした温泉で存分にリラクゼーションしたいですね！



時を経て魅力が増していく三井のマンション
管理って一体誰が、いつ、何をやっているの？

私たち「三井不動産レジデンシャルサービス東北」は、マンション管理のプロとして管理組合運営のサポートなどを通じて、皆さんの暮らしをお支えます。三井不動産グループ全体が大切にしている街づくりの思想の一つに時間の経過とともに魅力が増していくという考え「経年優化」があります。その思想のもと、皆さんの暮らしをより豊かにするために、日々私たちが行っている取り組みをご紹介します。

多方面からのアプローチで住みよい環境づくりをします



三井不動産レジデンシャルサービス東北の社員(フロントマネージャー)には、担当マンションが割り振られ、在駐する管理員、そしてお住まいの皆さんの代表からなる管理組合の方々と連携し、建物の安全維持管理や設備サービスの充実を図る「ハード面」と、コミュニケーションを行う「ソフト面の両面からマンションのより良い環境づくりを行っています。



部のお手入れ・設備の点検などの日常的な管理や建物の価値を維持するための計画的な業務を行います。

■サービス内容

- 清掃業務
- 建物設備点検
- 積載管理業務

一方、私たちと皆さん、あるいはお住まいの方同士の間には、より安全な暮らしの安全を確保するのがソフト面です。問題が起きた時にスピーディーに対応できるような、普段の挨拶をはじめ、相談しやすい身近な存在を目指してあり、コロナ禍以降は、お住まいの方向でコミュニケーションを深めるイベントやグリーディング(緑葉マンション)を企画された方を対象とした入居後の安心・安全・快適な暮らしをサポートする目的で開催している視察(交流イベント)等の実施をサポートしてまいりました。

私たち三井不動産レジデンシャルサービス東北は将来を見据え、より長く資産価値を保つことを目的として、これからはより良い住みやすさを目指していきます。