

# 管理組合と管理会社で共創する マンション管理の新たな“カタチ”

～共創により「マンション管理エコシステム」を創出する管理業務への転換～

株式会社東急コミュニティー

米藤 健太

2024年2月28日

# 1. 不動産管理業者 東急コミュニティーについて

当社は全国でマンション管理、ビル・施設マネジメント、公共施設管理運営を行う総合不動産管理会社です。マンション約 50 万戸、ビル 1,300 件、PFI 事業33 件、施設系指定管理者で 54 件、住宅系指定管理者で約 24 万戸の管理実績がございます。

当社は今後も管理実績から培った建物管理や資産運営ノウハウをもとに、行政との接点増加を図ってまいります。また、管理運営においては、その目的を十分に理解し、時代の変化や住民のニーズに合った、質の高いサービスを通じて地域社会に貢献してまいります。

## 東急コミュニティー企業ビジョン～TOKYU COMMUNITY WAY～

### 私たちの使命

～私たちの社会的使命、存在意義～

未来価値の追求により、  
良質な社会的ストックの  
形成に貢献する。

### 私たちのあるべき姿

～お客様との約束～

私たちは、お客様への  
「安心」、「安全・快適」、  
「上質」なサービスの提供を通じて、  
未来価値を創造していく  
ベストパートナーです。

# 1. 不動産管理業者 東急コミュニティーについて

## 〈東急コミュニティーの未来価値創造に向けた行動指針〉

### お客様に対して

期待を超える未来価値を提供し、「感動」をお届けします

「期待を超える未来価値」それは、お客様の目の前にある、顕在化したニーズだけでなく、お客様の将来を見据えた潜在的なニーズまでを理解し、提供していくことです。そしてお客様に、満足を超えた感動をお届けします。

### 社会に対して

人・社会・自然が調和した美しい生活環境を「創造」し続けます

「美しい生活環境」それは、「個人の幸福」と「社会の発展」、そして「自然環境」。これらすべてがいずれも犠牲になることなく、調和の取れた状態です。そして私たちは、住む・働く・遊ぶといった、生活に関するあらゆる場面において、清らかな環境づくりを実現するために、絶えず挑戦し続けます。

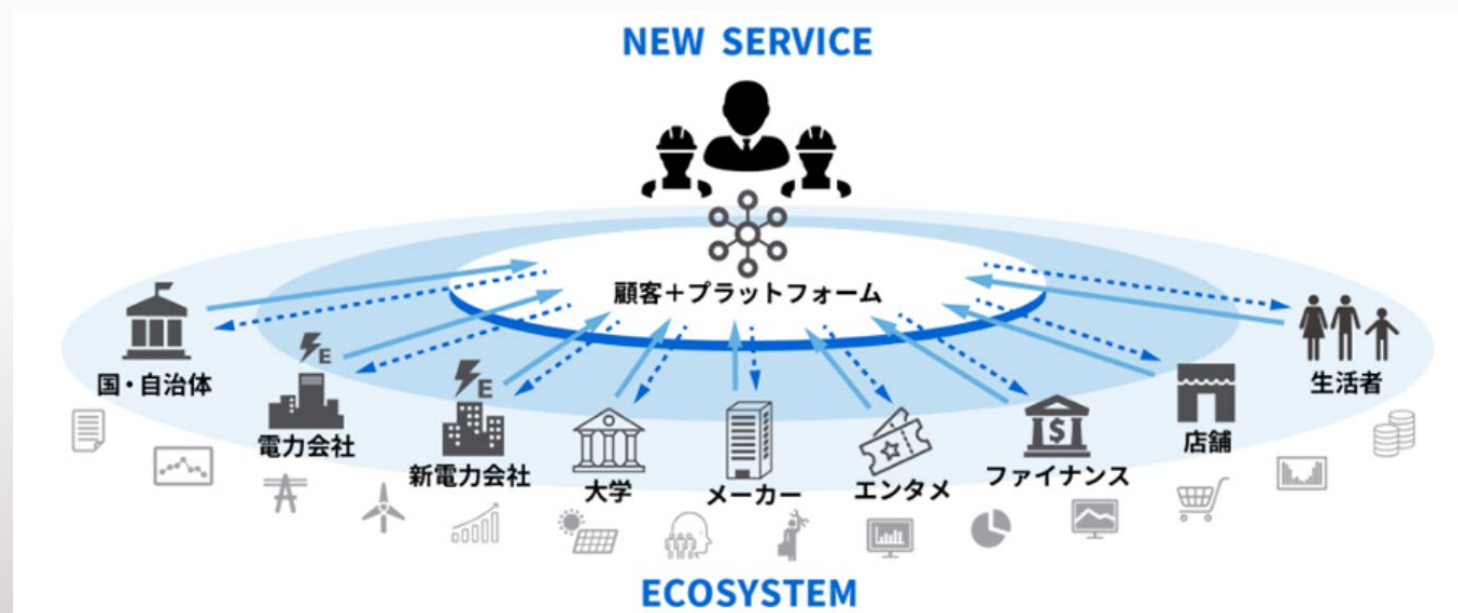
## 2. 「エコシステム」とは

### 「エコシステム」とは

ある領域（地域や空間など）の生き物や植物がお互いに依存しながら生態を維持する関係のようすをエコシステムといいます。

英語圏を中心に発展してきたITや通信業界では、英語の「ecosystem」という言葉で、業界や製品がお互いに連携することで大きな収益構造を構成するさまを表現します。

※デジタル大辞泉より



## 2. 「エコシステム」とは

### 点と点をつなげて「面」を創る

お客様(管理組合・居住者等)、管理会社、事業者・協力会社等が抱える様々な課題解決を目的に、これまでの管理業務の在り方、仕組みの内、「ここをこう変えれば課題解決が図れる」「点と点をつなげ、面を創る」という視点で検討を行い、マンション管理における「エコシステム」の最適解を創出し、「お客様」と「事業者」をつなぐ、新たなマンション管理の「カタチ」を提案するもの。



### 3. 社会(顧客)・当社・協力会社の課題

近年の物価高の高騰、人件費の上昇という物的・金銭資本面のみならず、人材の定着化や人材難といった人的資本面においても、様々な課題がある。生活様式・管理構造の変化が加速している。

- ・生活様式 ⇒ お客様、社会のニーズに正面から向き合う管理業務への転換
- ・管理構造 ⇒ 課題解決を見据えた管理業務の全体最適化

社会的な課題	当社にとっての課題	協力会社にとっての課題
お客様の「期待」「ニーズ」の多様化	▶ 管理組合運営／工事提案の多様化だけでなく、より深くお客様に向き合い、新しいサービスを創り出す	◀ 新商品・サービスの開発と提供
財政状況の悪化	▶ 財政状況に対する改善提案及び当社収益構造を意識した適正額での価格設定、提案を行う。	◀ 人件費・物価高による業務費の増額
労働人口の縮小	▶ 徹底的な電子化と機械化による省人化により、「業務量の増加に対し、人を増やさない管理業務」をする	◀ 人材の確保、定着化、社会情勢に照らした待遇の改善
労働従事者の高齢化	▶ 高齢の労働従事者が安心・安全に業務に従事できる職場環境の整備、提供	◀ 高齢労働者の安全確保

## 4. 共創によりマンション管理のエコシステムの最適解を創出する

協力会社との協業により、経営資源を結集・最大限活用し、お客様・社会の課題を一丸で解決していく新たなマンション管理の“カタチ”を共創する

社会の激しい変化や頻出する社会課題の多様化・高度化・細分化、  
そして財政状況の悪化

生活様式の変化

マンション管理への要求・期待が高まる

顧客ニーズの変化

お客様・社会





## 6. 主要取組事項

### 「マンション管理エコシステム」の主要取組事項

#### (1) 清掃業務における経営資源の最適配置

⇒ データ分析による業務量予測に基づいた経営資源の最適配置を推進

☞ 生産性向上・コスト最適化が進展

#### (2) デジタル機器を用いた警備業務の効率化と強靱化

⇒ 分散していた経営資源を結集

☞ お客様・社会の課題を解決できる体制に変革

#### (3) コンサルティング型の管理組合運営業務への転換

⇒ ソリューション営業の強化

☞ アカウントマネジメントを推進し、「ラストワンマイル」の強みを生かし、建物管理以外の付加価値まで提供領域を拡大・強化

お客様・社会の課題を解決できる体制に変革



## 7. 主要取組事項（1）清掃業務における経営資源の最適配置

### データ分析に基づく清掃業務の精緻化・生産性向上

- 日常清掃員が1名減になるが、管理組合負担で高性能の清掃器具を購入、清掃業者に無償貸与いただくことで、清掃業務費の増額を行わず、現行同額とする提案を行った。
- 具体的には、管理組合に高性能のカーペットスーパースーパーを購入いただき、清掃業者に無償貸与いただいた。スーパースーパーの導入により各階のカーペット清掃時間が大幅に削減(検証の結果、従前はコード付き掃除機で1フロア24分清掃時間がかかっていたところ、スーパースーパー導入により1フロア8分へと3分の1に短縮)できたことから、清掃員を1名減らしても、清掃品質は従前と同等程度確保できた。



# 清掃業務に関する課題解決に向けた提案資料

物件名 アクレスティ南千住

	時間帯	現 行																時間/日	改 定 案																時間/日
		8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17													
平日		現 行																	改 定 案																
日勤者	8-17時	[Yellow]																8	[Yellow]																8
Aパート (エントランス・階段)	8-12時	[Green]																4	[Green]																4
Bパート (商業施設・トイレ)	8-12時	[Yellow]																4	[Yellow]																4
Cパート (カーペット)	8-12時	[Red]																4	[Red]																0
Dパート	13-17時	[Grey]																4	[Red]																4
ゴミ回収 (月・水・金・日)	13-17時	[Blue]																4	[Blue]																4
ゴミ回収 (月・水・金・日)	13-17時	[Blue]																4	[Blue]																4
土日		現 行																	改 定 案																
土日パート	8-16時	[Yellow]																6.5	[Yellow]																6.5
ゴミ回収 (月・水・金・日)	13-17時	[Blue]																4	[Blue]																4
ゴミ回収 (月・水・金・日)	13-17時	[Blue]																4	[Blue]																4

- カーペット清掃
- 商業施設清掃
- 住宅施設清掃
- 全体共用清掃
- ゴミ回収業務
- ゲストルーム

①午前4時間勤務の清掃員が1名減るが...



②掃除機でなくスイーパーを使用することで、清掃時間が従前の三分之一となり、別の清掃員が空いた時間でカーペット清掃することが出来る！

## 7. 主要取組事項（1）清掃業務における経営資源の最適配置

### 実施結果

- 管理組合における清掃業務の課題解決  
管理組合が負担したカーペットスーパージ購入費は約40万円であったが、管理組合は経常的な管理委託業務費月額17万円を増額することなく、従前同額とすることができた。
- 管理会社における清掃業務の課題解決  
管理会社は管理原価〇〇円を削減し、また、管理組合に清掃用具を購入・無償貸与いただいたことから、清掃の業務品質を従前と著しく劣後せず、今後も提供することができた。
- 協力会社(清掃業者)における清掃業務の課題解決  
清掃業務従事者の採用難、高齢従事者の労務上の身体負担の軽減に繋がった。

## 8. 主要取組事項（2）警備業務の効率化と強靱化

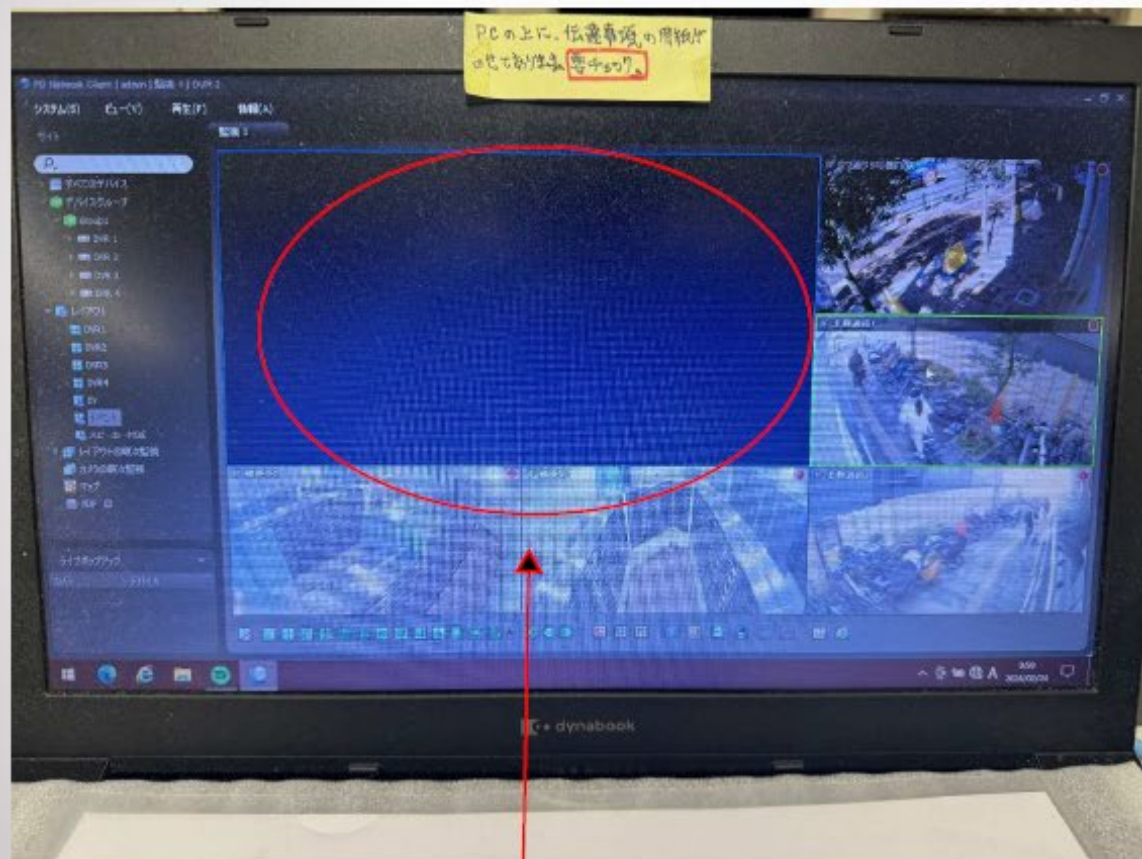
### デジタル機器を活用し警備業務の効率化と強靱化を図る

- 防犯カメラシステムを一部、「特定のエリアに人が現れる(侵入する)と映像画面がポップアップされる」ものに変更。また、当該エリアにスピーカーを設置し、映像画面で不審な人物を確認した場合、また違法駐輪が行われたことを確認した場合、ボタン一つでスピーカーから警報音が鳴動、遠隔で不審者や違法駐輪へ警告が行えるシステムを導入いただいた。
- これにより、従前は警備員が1日平均15回程度、現場に急行し対応にあたっていたが、このシステム導入により現場に赴き頻度を1日0～3回程度まで大幅に減少させることができた。





## 8. 主要取組事項(2)警備業務の効率化と強靱化



普段は画面は真っ暗だが…



人の動きを察知すると、対象の画面がポップアップされる！

## 8. 主要取組事項（2）警備業務の効率化と強靱化

### 実施結果

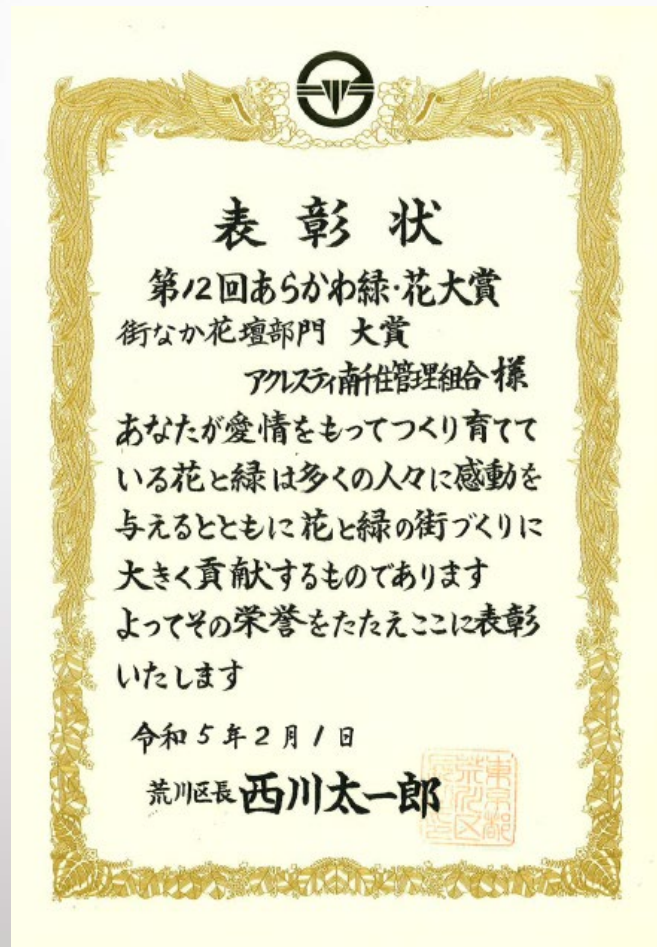
- 管理組合における警備業務の課題解決  
管理組合が負担した防犯カメラシステムのリニューアル費は約100万円程度であったが、管理組合は経常的な管理委託業務費月額13万円を増額することなく、従前同額とすることができた。
- 管理会社における警備業務の課題解決  
管理会社は管理原価〇〇円を削減し、また、導入いただいたデジタル設備を活用することにより、警備業務の業務品質を従前と比較し著しく劣後せず、同等程度、継続提供することができた。
- 協力会社(警備会社)における警備業務の課題解決  
高齢従事者の労務上の身体負担の軽減に繋がり、より重要な警備業務に取り組むことの改善提案へと繋がった。



## 10. 主要取組事項（3）ソリューション営業の強化

# マンション管理の新時代 ～地域・行政と連携した花植え活動実施～

### 〈第12回あらかわ緑・花大賞受賞〉



2023年2月に、東京都荒川区より、本活動における地域住民とのコミュニティ形成と憩いの場提供が評価され、「第12回あらかわ『緑・花（りよくか）』大賞」を受賞しました。

受賞理由は、「活動が地域共創を目的としたものであり、地域住民とのコミュニティ形成と憩いの場（活動）の提供に寄与し、東京都荒川区が掲げる基本理念『地域を愛し、人を思いやるあらかわの良さをよりどころに、自立した区民が、主体的にまちづくりに参画する』ことの実現に繋がる活動であったこと。」

また、「色とりどりのお花により、荒川区南千住地域の街なみが良いものに変化したこと」が挙げられました。地域の皆様、地方公共団体、不動産管理業者三位一体となって連携し、「地域を良くしたい。未来につなげたい」という想いとビジョンを共有し、実現に向けて取り組んだこと、紡ぎあげてきたものが、結実した瞬間でした。



# 10. 主要取組事項（3）ソリューション営業の強化

## ～花と緑と笑顔あふれる街への変遷～



## 10. 主要取組事項（3）ソリューション営業の強化

# マンション管理の新たな可能性 ～地域・行政と連携したコミュニティ活動～

〈子供たちを主体とした新たな活動が始動〉

2023年12月に地域の子供たち自ら企画し、地域住民と共に、クリスマスイベントを実施しました。当日はハンドベルの演奏会、お子様と高齢者などでコーラスを歌い、最後に地域のイルミネーション点灯式を執り行いました。



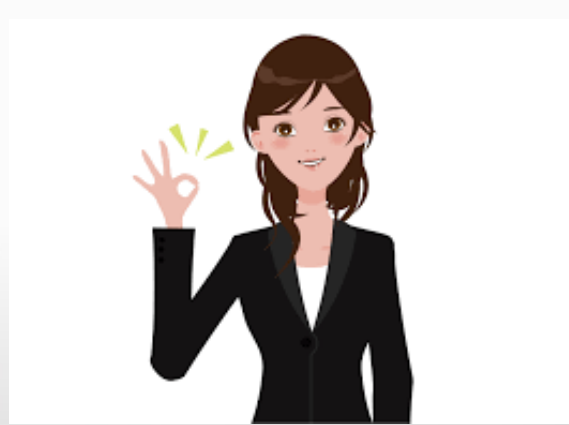
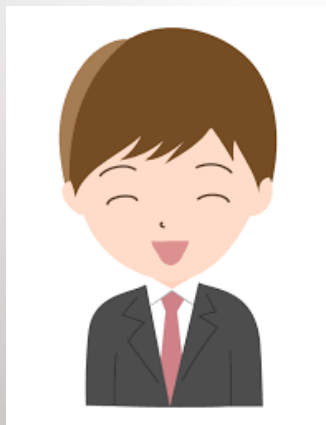


## 1 2. 終わりに

### ～それぞれの「ラストワンマイル」～

通信業界や物流業界で使用される「ラストワンマイル(ラストマイル)」  
マンション管理の仕事にとって、会社・協力会社とお客様をつなぐラストワンマイルは、もっともお客様との距離が近い、営業担当者や管理員なのかもしれません。

私にとってラストワンマイルは、お客様の期待・ニーズに応え、幸福度を上げること、そして、この業界で働く全ての方々が心身ともに充実し業務に従事できる、そしてこの仕事に誇りをもてるような、そんな環境づくりを実現させることです。それぞれ社員にとっての「ラストワンマイル」の追求が、社会・お客様・会社の未来価値創造へと繋がっていくと考えております。



ご清聴ありがとうございました

ご清聴  
ありがとうございました

