

「不動産業から、くらしサービスへ」充実した 社内の取り組みでサービスを革新する

おもてなし経営のポイント

- ❖ 「地域活性化」を経営のテーマに掲げ、不動産業から地域を支える
- ❖ 創業者精神、理念を明確にした「行動基準書」によるサービスの平準化

経営理念と企業文化

地域社会活性化と 不動産業界の質的向上

株式会社不動産中央情報センターは、1974年に北九州市で創業。「業界の質的向上への貢献」および「地域活性化」を経営のテーマに掲げ、業界内でいち早く「賃貸管理業務」を導入した。また、同社が管理を請け負う建物のオーナーが、年月とともに高齢になっていく姿に触れ、「役立つ

ことはないか」との思いから、住宅型有料老人ホーム「ゆうゆう壺番館」の事業にも取り組み始めた。

このように、従来の賃貸管理業務のみならず、少子高齢化・人口減少社会に対応した新たな住生活総合サービス「くらしサービス」を築く同社は、「不動産業から、くらしサービスへ」という方針のもと、多様な取り組みを進めている。

「賃貸管理実務研修」は他社にも教育を提供する事業である。同社の蓄積された成功事例やノウハウをすべ

て公開し、不動産業界全体の質的向上を目指す。これまでの参加者数は2,000社・5,000名を超える。また、「全国不動産事業成功事例交流シンポジウム」を1991～2000年まで10年続けて開催。毎年、多くの業界経営者が参加し、「不動産業」や「ノウハウの共有」などについて語り合った。

閉鎖的な不動産業界を動かすきっかけをつくった同社。その流れは現在、「新経営塾」に引き継がれている。



顧客にゆったりと過ごしてもらうため、受付フロアは仕切りを外した。代わりに半円のテーブルを配し、隣の顧客が視界に入りやすいようにしている。元気の出るオレンジを基調とした明るいフロアになっている。



理念からビジネスマナーまで書かれた行動基準書を作成し、全員の意思を統一。資格を取ることが推奨されており、各自必要なスキルを習得する社風がある。休憩室では社員が持ち寄った本などが共有されている。



社員の意欲・能力向上

企業は全社員の 働きがいとともに成長

同社では、全社員で創業者精神、理念を共有できるよう、基本行動やマナーも併記した行動基準書を作成している。意思の統一を図るために全社員に配布し、昇進試験では必ず、行動基準書からの問題が出題される。考え方を極力、統一し、顧客に均一で平準化されたサービスを提供するためである。

成長を実感する仕組みとしては「ステップアップポイント制度」がある。資格取得や会社指定の通信講座の修了、プロジェクトやボランティア活動への参加などによってポイントが付与されるのだ。これが昇進試験の要件

にもなっている。何をどのように努力すれば昇進昇格できるかがわかる制度であり、個人での目標管理がしやすくなっている。

さらに、「目標管理面談」を毎月実施。これは、半年間の個人計画やステップアップポイントの進捗を上司と確認し合う場だ。社員の健康状態や家族についても話し合わせ、コミュニケーションを深める機会となっている。

こうした環境で働く社員からは、「自分も働きがいを感じているし、周囲も感じていると思う」との声が聞かれる。「お客さまに喜んでいただいたときや、部下が自分自身の成長を実感しているのを見るのはとてもうれしい」と、本店支店長の岡部隆博氏は語る。

法人課の辻村優氏は、出産後に育児休暇を1年間取得し、半年前に職場に復帰した。現在は通常よりも2時

間短縮して勤務しているが、希望があれば1時間に変更することも可能だ。「働きやすい環境であり、それぞれのスタイルで頑張れる」と辻村氏は言う。

ほかにも、3～5日間に渡って、希望する他部署の業務体験を行なう職場交換会が設けられており、互いの部門を理解し合い、協力しやすい体制がつけられている。さらに、年に1回は異動希望調査が実施され、社員のモチベーションアップを支えている。

同社は今後も理念を胸に、サービスの開発と提供を通じて地域に必要な企業を目指していく。

写真・左上：同社が運営する住宅型優良老人ホーム「ゆうゆう壺番館」では、心豊かな暮らしと元気な地域社会の実現の一環として、地域住民も参加できる「文化祭」「寄席」などのイベントを数多く開催している。毎月開催しているフロアコンサートには100人近くが来場する。

写真・右上：行政からの委託で同社が管理運営する北九州学術研究都市留学生宿舎では、同社社員とボランティアが協力して新入生を迎えるウェルカムパーティを毎年開催している。

会社概要

- ・法人名：株式会社不動産中央情報センター
- ・代表者：濱村 美和 代表取締役社長
- ・所在地：福岡県北九州市小倉北区東篠崎1-5-1
- ・設立年月：1974年7月設立
- ・ホームページ：http://www.demand.co.jp/

- ・事業内容：不動産の管理、賃貸仲介、売買仲介、建築・リフォーム、メンテナンス、高齢者住宅の運営、生命保険、損害保険、浄水器レンタル事業
- ・社員数：正規101名、パート・アルバイトなど45名