

表彰イベントの様子



2018  
マンションいい話コンテスト

2018年12月7日(金)  
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



目的

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。





(株) 大京アステージ  
**早坂 章**

Profile

メーカー、建設会社営業を経て、(株)大京アステージにフロントとして入社。現在は、技術統括部にて若手フロントへの技術研修で全国を回る日々。自身の被災経験に基づく災害研修にも力を注いでいます。



同じ課の仲間たち。  
180cm 超の高身長が  
3名もいるので見上げ  
るのに首が疲れます

趣味は娘と一緒に野球観戦(楽天ファンです)。首都圏近郊のお祭りにも積極的に参加!



応募のきっかけ

昨年に続き2回目の応募になります。イベントに参加してから1年、再び、心の糧となったよい思い出、苦い思い出の記憶と記録を、振り返ってみようと思いました。

## マンションライフだから、伝わるもの

### ～「心配り」を軸に発想を転換～

「我が家のことでしょうか?」生活騒音に関する注意文を見た、小さいお子さんをお持ちのお母さまからお電話をいただきました。そのマンションは若い世代が中心のファミリータイプで、「注意喚起」を強調した私の文言が、直接関係のない方にも不安を与えてしまったのです。「一つ屋根の下だからこそ気遣いが大事だね」という管理員さんの言葉をヒントに、「マンションライフだから、音も気持ちも伝わります」というお互いの「心配り」を意識した内容に再作成。この経験により画一の対応ではなく、状況に応じた発想の転換を意識するようになりました。

Keyword 1

### 心がけ

組織で仕事をする上では、それぞれの考えや意見が異なりながらも共通の目的に向け、合意形成を目指します。その際、心がけているのは「誰が正しいか」ではなく「何が正しいか」という視点で解決策を模索すること。自分なりの考え、判断軸を持つことを大切にしています。

Keyword 2

### 壁

逆境に至っても捨て鉢にならず、思考停止せず、十分悩んで考えた後は、今をスタート地点として、今できる行動を起こすことを意識しています。そして、大切なのは助けが必要な時、素直に周囲に協力をお願いすること。自分の限界を組織の限界にしようとするのが、より壁を乗り越えられなくしてしまうので…

Keyword 3

### やりがい

かつての担当マンションで理事長を務められた方が、再び理事長になり、当時の様々なトラブルについて「あの時は彼と一緒に苦労して解決した」と懐かしんでおられたことを、現フロント担当から耳にしました。数年後にもお客様の記憶に残り、共感頂ける…歴史を刻むマンションならではのやりがいです。

評価ポイント

#### 心配りを意識してフレキシブルな発想に

筆者の作成した生活音に関する注意文が不安感の原因に。対応に欠けていたものは?「マンションでは日々の気遣いが大事」というベテラン管理員の言葉にマンションコミュニティの原点を感じた筆者。「心配り」を意識することで、行動や発想、選択の幅を広げることができるということを示すエピソードとして高い評価を得ました。



大和ライフネクスト(株)  
**大塚 威**

Profile

大学時代は植物の遺伝子組換え研究をする理系男子だったのが、マンション管理業界へ足を踏み入れ早11年。プライベートでは、7歳、5歳、2歳の3児の父として奮闘中の日々!



主な業務はルール整備、ツール・リスク管理など。写真は災害用トイレの数量確認風景

オフの日は専ら家族と過ごします。最近はお子を通じ地域ぐるみのお付き合いも



応募のきっかけ

社内でコンテストを盛り上げる立場となり、上司からの依頼でフロント時代のエピソードを投稿しましたが、最終選考まで残るとは…。驚き恐縮しつつも、とてもうれしい気持ちです。

## 将来の夢は「マンション管理のフロント担当」

### ～一日疑似体験でわかったこと～

共用部ツアーに参加したお子さんのワクワクする姿を見て、思いついたのが、管理員の疑似体験「いちにちこども管理員さん」。お手製ユニフォームを着たお子さん達に、紙芝居などを交えて共用部を楽しく紹介し、保護者の方にも好評を得ることができました。実は、このアイデアの背景には「パパの仕事を我が子に伝えてもわかってもらえないだろう」という個人的な諦めの思いがあったのですが、この経験から工夫次第で理解してもらえることを実感。今は子どもたちに「パパのお仕事」を話しています。

Keyword 1

### 心がけ

すべてのお客さまに喜んでいただけるサービスを目指していますが、すべてを適えることはなかなか難しい。そこで、私が心がけているのは「誰が喜ぶか? 誰が悲しむか?」を強く意識すること。(喜びの数) - (悲しみの数)の結果こそが仕事の価値だと自分なりに定義しています。

Keyword 2

### 壁

仕事で失敗した時、「その日1日はこれ以上ないくらい反省し、明日の糧とする。寝たら忘れる」マイナスの気持ちを持ち越さない習慣付けをしています。リフレッシュ法は、スーパー銭湯の露天風呂から空を眺めたり、巡回先のマンションの屋上から街の景色を見渡したり、川を眺めながら先輩と語り合うこと。

Keyword 3

### やりがい

自分やチームの仕事を誰かに認めてもらえたとき、喜んでいただけるときは、たまたま嬉しくなるのと同時にやりがいを感じますね。フロントの仕事は、現場の反応をダイレクトに感じることができるので、大変なこともあります。その分、達成感も大きいです。

評価ポイント

#### マンション管理への興味、理解を深めた好事例

子どもを対象にしたマンション管理業務の疑似体験イベントを開催。紙芝居や専用のユニフォームなど工夫を凝らした演出で保護者からも好評を得る結果に。マンション管理への興味、理解を深めてもらうためのひとつの手掛かりを示した好事例であるとともに、誰もが筆者の「思い」に傾けるエピソードであることが高評価に繋がった。



## 特別賞



日本ハウズイング(株)  
**坂本 賢政**

### Profile

大学卒業後、日本ハウズイングに就職し今年で11年目。現在は大阪北支店、事業本部課長として責任者兼フロント担当を行っています。プライベートでは8歳と5歳の女の子の父。



管理員への清掃指導風景。打診棒の先に鏡を付け照器具の裏側の汚れを確認

旅行が趣味で夏冬は必ず家族で出かけます。写真は会社の報酬旅行で訪れた台湾の九份



### 応募のきっかけ

過去に応募経験がある同僚の話聞いたことと、管理組合の方々に「いい話コンテスト」の案内をしていた際に「まずは自分が応募してみよう」と思いついたのがきっかけです。

## ピンチがチャンスに かわる瞬間

### ～「現場第一主義」で乗り越えた～

担当直後のマンションの理事会で耳にした、管理委託契約の変更検討。焦りと不安が止まりませんでした。何とか契約継続を奮闘するも、その後も変更検討は変わらず…。そんなある日、深夜に大規模な漏水事故が発生!「今日は来なくていい」と理事長に言われたものの、急遽、現地に向かい、避難用のホテルを手配するなど被害対応に努めました。そして迎えた次の理事会。「現当者は居住者の立場に近い存在」という評価をいただき、管理会社変更は中止となったのです。当社の「現場第一主義」を理解いただくことができました。

### 心がけ

#### Keyword 1

一番に心がけているのは、弊社のコーポレートスローガンである「現場第一主義」です。具体的には、お昼の時間に合わせて弁当持参で管理員さんと清掃員さんを訪問し、世話話でコミュニケーションを図るなど、現場の意見をより多く吸収できるよう努めています。

### 壁

#### Keyword 2

壁にぶつかった際、部下や後輩からのアドバイスが問題解決の糸口になることが多々あります。長く仕事をしていると、どうしても「慣れ」が生じてしまいますが、前例や枠にとらわれない若い世代の意見を聞くことで、思いもよらない新しい発想に繋がることもあるからです。

### やりがい

#### Keyword 3

上司に重要な仕事や役割を頼まれたときや、部下が苦情に対応できず、助けを求めてきたときなど「自分が周囲に頼りにされている」と感じたときは、やはり「やりがい」を感じますね。誰かの役に立てるという気持ちで、モチベーションがアップします。

### 評価ポイント

#### 居住者の立場で行動し危機を回避した逆転劇

初めて参加する理事会は緊張するもの。そこで突然「管理会社変更」の話が出れば、担当者としては汗が止まらない。そんなスタートから奮起、理事長との関係構築に取り組み、深夜に漏水事故が起こった際には現場に急行。居住者の立場に立って対応。そんな姿勢が評価され管理会社の変更を回避。まさに担当者冥利に尽きる逆転劇!

## 特別賞



野村不動産パートナーズ(株)  
**金丸 奈央**

### Profile

高層マンション好きが高じて、マンション業界に就職。入社1年目の今は、マンション4棟を担当するフロントとして従事しています。休日は、趣味の音楽ライブとドライブを満喫。



初めて目にする設備について、管理員さんから説明を受けています

趣味はドライブ。去年は初めて海外で運転し左ハンドル・右側通行を経験



### 応募のきっかけ

所属先の支店長からお声がけ頂き、公式サイトを見てみると、素敵なエピソードが沢山。入社から今までの経験を振り返ってみようと、コンテストへの応募を決めました。

## 魅力

### ～学びと驚きに満ちた日々～

入社してから約半年、毎日が学びと驚きの連続です。私は「フロント」と呼ばれる立場にいますが、実は現場で活躍する管理員さんこそが「フロント」に相応しいと思うのです。清掃、点検、居住者の方との交流と、日常生活を支える管理員さんから多くのことを学んでいます。そして驚いたこと。それはマンション管理業務の幅の広さ! イベント企画、プレゼン、時には司会進行のような仕事まで。就職前にはわからなかった魅力を感じつつ、この仕事をしてよかったと思える経験を増やしていきたいと思っています。

### 心がけ

#### Keyword 1

マンション管理に必要な基礎知識など、まだわからないことも多いのですが、逆にその視点を活かして、誰もが理解できるような資料や説明ができるよう心がけています。一つひとつ地道に丁寧に取り組んでいくことが、成長につながると信じて頑張っています。

### 壁

#### Keyword 2

実は、まだ仕事で壁にぶち当たるほどの経験をしていませんが…、今、解決できない悩み事や不明点があったときは、常に先輩社員に相談するようにしています。それでも解消できない場合は、休息をとるなどして、気持ちをリフレッシュすると思います。

### やりがい

#### Keyword 3

お客様や管理員さんと他愛もない話をしているときや、「ありがとう」と言っていたいた時に、この仕事を選んでよかったと幸せを感じます。他愛もない話が出来るということは、それだけお客様に身近な存在であり、よい関係が築けている証拠だと思うからです。

### 評価ポイント

#### 仕事への姿勢と視点、今後に期待を込め高評価

暑い日も寒い日も毎日現場で働く管理員さんこそが、第一線で活躍する「フロント」ではないか。そのサポート力が居住者の大きな安心感となり、暮らしやすいマンションへと価値を上げていく…。多岐に渡るマンション管理の仕事に魅力を感じ、真摯に取り組む姿勢はまさにマンション担当者としての鏡。今後の期待を込め高評価に。



## 特別賞



大和ライフネクスト(株)  
**野尻 和子**

### Profile

35年間、保険会社の事務職として働いた後、管理員に転職。モットーは「清掃の徹底」と「笑顔」です。「管理員もマンションの資産」と言っていただけの日々業務に励んでいます。



マンション前での清掃風景。前任の方に負けないよう日々励んでいます

愛犬の桃。黒柴です。「おやつ」という言葉のみ反応するツンデレですが世界一可愛いです



### 応募のきっかけ

居住者の方から頂いたお手紙に感動したエピソードが「いい話コンテスト」に相応しいのではないかと思います。その方は既に引越されましたがとてもよい思い出です。

## 管理員となつての5年間

### ～誇りを与えてくれたメモ～

賃借人が多い分譲マンションのためか、ゴミの分別の苦勞が絶えず、この日もゴミ置き場には大きなソファが無断で放置。「注意状を掲示しても誰も気にしないのでは？」管理員になって1年、当時の私は諦めと孤独感を感じていました。ところが、翌日、そのソファにはメモ紙が貼付され「きちんと分別してください。管理人さんが可哀想。互いに気持ちよく使えるように願います」と書かれたのです。「見ていてくれる人はいる」。5年間働くことが出来たのはそのメモのおかげ。これからは誇りを持って勤めさせていただきます。

### 心がけ

#### Keyword 1

1に清掃、2に清掃、3、4なくて5に清掃という位、清掃業務に重きをおくように心がけています。そして、笑顔と清潔感も大切です。ご入居の方がマンションで気持ちよく生活していただけるためのサポート業務として、この3つを心がけています。

### 壁

#### Keyword 2

仕事でうまくいかないことがあった日は、自宅に帰って愛犬に話したり、嫌がる愛犬に抱き着いて無理やりイチャイチャしたりします(笑)。あとは、映画が趣味なので、気分転換に映画館に行くことも。笑って元気になれる後味のよい内容が好きです。

### やりがい

#### Keyword 3

「おはよう」「いつもきれいにしてくれてありがとう」などのお声かけ、小さいお子さんから話しかけてもらえるなど、居住者の方とのコミュニケーションに、一番やりがいを感じます。人と人との関わりで得られる信頼関係がこの仕事のなにより醍醐味です。

### 評価ポイント

#### 5年間の経験から語られる仕事への誇り

ゴミに苦慮する管理員を気遣い、ルール違反を厳しく注意する居住者の貼り紙に勇気づけられたエピソード。1人で行う管理員の仕事は孤独や不安を感じる時もあるけれど、仕事ぶりをちゃんと見てくれる居住者はいる。5年間の経験から語られる、管理員という仕事に対する、誇りとやりがいを感じさせられたことが高評価に。

## 佳作



### 「高齢の方と共に働くということ」

大和ライフネクスト(株) マンション事業本部 事業推進部  
**久保 依子**



### 風が変わるとき ～半端なき対応から生まれた奇蹟～

(株)大京アステージ お客さまセンター  
**白石 浩一**



### こころに飛び込む

大和ライフネクスト(株) 東関東支社 千葉第一支店  
**遠山 雅士**



### 大切なパートナー

三菱地所コミュニティ(株) 都心支店管理2グループ  
**上田 慶一**



### クレームは、宝

大和ライフネクスト(株) マンション事業部 東京支社 東京第四支店  
**堀 まゆみ**



### ホスピタリティとはこういうこと

大和ライフネクスト(株) マンション事業部 北日本支社 札幌支店  
**九筈 基**



### 言えなかった「お先に失礼します」という言葉

住友不動産建物サービス(株) 東北事業所  
**亀谷 和弘**



### あきらめないこと

日本ハウズイング(株) 東北支店  
**佐藤 亮介**



### マンション管理は総力戦

大和ライフネクスト(株) 関西第二支社  
**鈴木 伸和**