

## マンションの『コンシェルジュサービス』 プロによる教育システムの導入について

長谷工コミュニティ（本社：東京都港区、社長：杉本猛）は、都心部の大型マンションの管理メニューとして採用が増加しているコンシェルジュサービスの円滑な運営を目的として、長谷工グループのブライトンホテルの協力を得て、マンションにおける高度なホスピタリティや多機能のサービスに対応した教育システムを構築しました。すでに「エアレジデンス新浦安」（千葉県浦安市入船、430戸、2003年12月開始）及び「深沢ハウス」（世田谷区深沢、772戸、2004年8月末開始）のフロントスタッフに対し、入居開始前にコンシェルジュサービスの教育を実施いたしました。今後、その他の管理受託物件においても積極的に提案していく予定です。

### 【背景】

マンション購入者の永住志向が高まる中、管理サービスにおいても従来以上のハイレベルなホスピタリティが求められるようになっていきます。特に大型マンションでは、「パソコンによる共用施設の予約管理」「ホームページの掲載サポート」「イベントの窓口業務」「喫茶サービス」など、今までにない多様かつ高機能なサポート業務が付加されている物件も多く、管理員とは別のフロントスタッフが対応するケースが増加しています。特に当社では、今後も「高輪ザ・レジデンス」（港区高輪、574戸、2005年11月開始予定）や「白金タワー」（港区白金、581戸、2005年12月開始予定）等の大型物件の管理を予定していることもあり、管理会社の採用・教育カリキュラムの中に、1人で何役もこなすハイレベルのスタッフを育成する教育システムを導入することにいたしました。

### 【導入例：「エアレジデンス新浦安」】

通常の社内研修に加えて、マンションの入居開始(2003年12月)前に、10名の女性スタッフに対しブライトンホテルにて、マナーや身だしなみなどの基礎的なものから、「人と人との心の触れ合い」などのメンタル教育までの研修を約2週間にわたって実施しました。

2004年3月に居住者全員に対して管理サービスに関するアンケートを実施し、居住者の満足度は非常に高いという結果となりました。今後もサービスの品質維持の為、ブライトンホテルによる定期監修を継続実施していきます。

長谷工コミュニティは、管理会社としてより良い生活をサポートし、多様化するユーザーニーズに十分にお応えするため、今後とも高品質なサービス提供に努めてまいります。



【「コンシェルジュサービス」風景（イメージ）】