

都市型の住宅関連サービス

—その状況と新たな取り組み—

株式会社長谷工総合研究所（東京都港区、山本 理所長）では、表題のレポートをまとめました。
レポートの全文は、5月26日発行の「C R I」6月号に掲載いたします。

▼「C R I」では、2年前に管理会社による住宅サービスの動向を報じている(No.279/2001年11月)が、今回はさらに幅を広げ、都市型住宅としてのマンションに展開されるサービスの全体について、現在の状況と問題を示し、既存企業が形態を変えて進出を試みる新しい取り組みを紹介する。

マンションに関連するサービス 要員・ソフト・ハードなど幅広く、時代とともに増加してきた

▼供給者が初期設定するものとして、清掃・機器監視など要員の派遣、宅配ボックスやゲストルームなどハードを伴うもの、宅配便やDPEなど取次、外部サービス事業者の紹介などがある。これとは別に個別の外部事業者が参入してくるもの、自治体等の公共サービスなど関連サービスは幅広く、時代を追って増えてきた。

供給形態がサービスを普及させた 良好な市場であり、サービス普及期に都市に定着してきた

▼マンションでは、①スケールメリットがある②販売競争や生活変化が導入・利用の機会になる③至近の共用部分を使うものなど利用者の心理抵抗が少ない④女性の就労に向けた住様式⑤生活水準の上昇期とマンションの普及期が一致、といった事情があり、これがマンションのサービス機能を充実させてきた。

初期設定型にもデメリット 安心感はあるが、継続性・柔軟性など経年時の運営に課題

▼初期設定のサービスは、①継続的な費用が管理組合に課せられる場合継続性が保証されない②固定化し時代に追従できない③利用が偏る場合に不公平が生ずる、等の問題が発生することがあり、継続廃止をめぐって居住者間の感情的対立に至ることもある。安心感はあるが、継続性・柔軟性など経年時の運営に課題がある。

外部参入型の問題 情報と品質の不安に加え、分散によるスケールメリットの喪失もある

▼マンションは外部事業者にとっても魅力的な市場であり、入居後に新たな参入があるが、情報が一元的ではなく品質を見極めにくい。また複数参入があることから選択にも悩むことになる。さらに需要が細分化されることにより、マンションの特質であったスケールメリットも発揮しにくくなる。

新たな取り組み① 利用者サイドから事業者選びを支援するグッドサーブ(東電ベンチャー)

▼東京電力(株)のベンチャー制度により設立されたグッドサーブ(株)は、家庭向けサービスコンビニエンス事業と題して、複数の外部事業者との提携による幅広いメニューを提供している。用意したサービスを売るのではなく、利用者のニーズを受けて最適なサービスを選ぶという立場が特色だ。「あくまでお客様の側に立つワンストップの相談相手」(山森美智子代表)という立場で、客と事業者のマッチングに徹した新しいビジネスに取り組んでいる。

インタビュー：山森代表「庭木の剪定一つでも、お金をかけてプロの仕上がりを求める方と、素人の延長でちょっと切っただけの方がいます。価格も全く違いますので、お客様のご希望を確かめて派遣します。」

新たな取り組み② ニーズを洗い直しBtoCビジネスとして構築をはかる長谷エアネシス

▼長谷工グループのサービス系事業を統括する(株)長谷エアネシスは、既の実績のある在来事業を基点として、新たなサービス事業の開発を目指している。「サービス関連事業を『都市型新産業』として確立させ第2の基幹事業に育てる」(松崎執行役員)ための基盤組織として、新規開発もマンション関連企業として参入意義と効用のある領域に絞り込む方針だ。「既築マンションでの中古品引き取りなど、居住者に喜ばれる企画で需要への感覚を蓄積」(同)しながら、BtoCビジネスを乗せられる仕組み構築に取り組んでいる。

インタビュー：松崎執行役員「BtoCビジネスでは、企業側の論理は通用しません。異業種企業コンソーシアムで研究したところ、消費者側にたち、ニーズの構造に正しく対処した例だけが成功していたのです。先に発足させていた既築マンションのインターネット接続サービスが、需要の構造に乗る仕組みの良い経験になりました。」

まとめ ストック社会に向け、サービスにも再編の兆し

▼マンションは既に約400万戸も供給されストックの重みが増している。初期設定や外部参入によるサービスは、信頼の確保や時代への対応も必要となる。新たな取り組みはまだ端緒に過ぎないが、水面下の需要を発掘できればサービスの事業構造にも変化が生ずることになる。混乱の時代を経て、居住者の恩恵となるサービス態勢が構築されることを期待したい。