

居住者ニーズへの対応

～マンションのソフトサービスに目を向ける～

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、2月24日発行の「C R I」3月号に掲載いたします。

マンションの永住志向が高まるなか、永住するに相応しい品質が求められている。環境や建築技術、設備などのハードと同様、マンション居住者の生活に関わる管理業務やソフトサービスの提供もマンションの品質のひとつである。今月号では、時代やライフスタイルの変化に伴って新しく生まれている居住者の生活に関わるニーズや変化するニーズに対して、管理会社がどのように応じ、また期待されているかをまとめた。

◆ マンションにおけるソフトサービスの広がり

- 80年代後半に一部のマンションで「フロントサービス」という名でソフトサービスの提供や共用施設の多様化が始まり、近年では大規模マンションを中心としてそのサービス内容も拡大している。
- 最近では、フロントサービスだけでなく、「住戸内・個別サービス」「コミュニティ関連サービス」「生活サポート」など、従来の管理業務の枠組みを超えたソフトサービスを提供し、管理会社が日常的に居住者と関わりをもつことで存在感を一層増している。

◆ 管理会社の取り組みと課題

- ソフトサービスを4分類し、管理会社の現在の取り組みの様子と課題をまとめた。
- ① **フロントサービス**・・・サービス内容には様々な項目があるが、実際に居住者が利用するものは限定的であり、フロントスタッフと居住者の接し方もインターホン（内線通話）やインターネット利用などが採用され始め、対面型のみではなくなっている。その一方、より高いホスピタリティを求める居住者もおり、管理会社もスタッフ教育に投資をするなど接客レベルを高める工夫を始め、ワンランク上の「コンシェルジュサービス」を謳うマンションも出てきている。入居後も居住者が求めているサービスやフロントスタッフの役割などを確認したり修正を加えるなどの配慮が必要である。
- ② **住戸内・個別対応サービス**・・・最近では、専用住戸内を対象としたサービスや個別の要望に応えるサービスも出てきた。ハウスクリーニングやゴミ出しサービスから、新聞の各戸配達や留守中の換気・通水などまで、その内容はより細かく、個別性が増している。居住者の要望の声には、居住者がマンションのサービスに期待しているものへの幅広さが現れており、ライフスタイルの変化の兆しや新たなサービスの糸口が見つかる可能性も高い。
- ③ **コミュニティ関連サービス～マンション内コミュニティ形成**・・・街開きやお祭りなどのイベント開催や、セミナーやサークル活動の運営を始めとして、居住者間のコミュニティ形成を重視する動きが増しており、コミュニティ形成を支援する企業も参入してきている。居住者のコミュニティ意識が高まるとともに共用施設の利用頻度が上がる、防犯意識が高まる、など派生効果も生まれている。
- ④ **生活サポート～マンション敷地内併設型保育施設**・・・都市部においては保育園の待機児童が特に問題になっており、乳幼児を抱える世帯にとって保育施設がマンション敷地内にあることは問題解決の一つの可能性と考えられる。保育施設には利用者範囲を居住者に限定したクローズ型と限定しないオープン型の2種類ある。それぞれメリット・デメリットがあるが、立地と居住者ニーズを把握したうえで、対応できる保育会社と利用者範囲を選択することが、居住者に受け入れられるかのカギとなりそうだ。

◆ 居住者の生活に関わる管理会社の役割

- マンション購入者の永住志向が高まり、最近では、物件の立地やターゲット層に合わせてソフトサービスや各種共用施設の提供が行われている。物件の個別性に視点を向けるようになったといえるが、それは販売時のニーズに合わせた設定である。
- ライフスタイルや考え方は、世の中の動きや年齢などに合わせて変化するものである。居住者の生活に直接かかわることができる管理会社が、10年、20年と暮らすうちに生まれる居住者の変化やニーズに対して敏感になって提供するソフトサービスを柔軟に変化させながら、快適な生活をサポートする役割を担うことが期待される。