

快適なマンションライフと コミュニティー創りのサポート

株式会社東急コミュニティー（東京都）



1970年の設立当初よりコミュニティー形成に取り組み、マンションのすまいとそこに住む人々のライフタイムに「もうひとりの家族」として寄り添いながら、高齢化にも対応し、自然災害にも備える総合的なサービスを提供している。

受賞ポイント

- ★ 管理受託物件はグループ外のものが7割を超え、管理受託物件数は設立当初より増加
- ★ 建物の高経年化と居住者の高齢化という2つの老いが同時に進む中、住民の生活の質を下支えするインフラとなるサービスである

事業内容

豊かな生活のためのコミュニティー形成

マンションやオフィスビル、商業施設、公共施設、空港などの管理運営を手がける、東急不動産ホールディングスグループの総合不動産管理会社。1970年の創立以来、オーナーや居住者のコミュニティー形成に取り組み、暮らしに「安心」「安全・快適」「上質」を提供していくという経営姿勢を貫いている。現在は単に建物の維持管理・資産保全にとどまらず、マンション管理に役立つシステムの開発やコミュニティー形成支援など、快適で豊かな生活環境を実現するための多様なサービスを提供している。

サービスの背景と目的

マンションを「ふるさと」と呼べる場所に

近年のマンション業界は、居住者の高齢化と建物の高経年化の2つの老いへの対応に直面している。マンションを終の棲家とする居住者が増えるにしたがって、「機能的な快適さを備えた建物価値」と「安心して暮らせる住空間を備えた居住価値」が求められるようになった。また、マンションに「ふるさと」としての安らぎを求める潜在的な期待や、災害に対応できる備えの必要性も顕在化している。そのため同社は、マンションを「ふるさと」と呼べる場所にすることを目指し、コミュニティー形成支援や生活のサポート等を行っている。

サービスの特徴と独自性

住まいと暮らしの一生をサポート

「ライフタイムサポート」は、「すまい」と「暮らし」の両面に寄り添いながら、お客様が困ったときに気軽に頼れる存在として、もう一人の家族のようにずっと支える業界初のサービス。一般的なマンションの管理業務に加え、ちょっとした家事のお手伝いのほか、見守りサポートやリフォームなど、居住者のライフステージに合わせて一人ひとりの住まいと暮らしの一生を支えている。

さらに創立時から「コミュニティーの創造」を使命とし、住民同士のつながりづくりを積極的に支援している。

お客様情報を一元管理

これまで蓄積してきた不具合による警報や修繕履歴、お客様からの問い合わせ情報を、新システムの導入により一元管理するカスタマーセンターを設立し、マンションに関わる情報をワンストップで総合的に把握できる仕組みを構築している。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

ICTの利活用

革新的な出納会計サービス「住む〜ず」を開発し、2012年に業界初の仕組みとして特許を取得。お客様であるマンション管理組合の財産を、より安全・確実に管理するシステムとして提供している。

独自の顧客満足度調査を実施

マンション管理組合に対しては、2001年から管理組合の代表者の理事長に対して年2回のアンケートを実施。居住者に対してはインターネットによる顧客満足度調査を定期的に行っている。寄せられた要望は随時改善してフィードバックする。ベンチマークにしている他社が管理するお客様も合わせて調査することで、お客様の要望や満足度、他社との違いなどが把握でき、期待にすばやく応えられる。

お客様とマンションに寄り添うための人材育成

マンション維持修繕技術者の資格保有者数は業界1位を誇る。また、マンションの維持保全管理サービスに関わる一定以上の能力を持った技術員を「建診ドクター」として社内で認定。マンションのかかりつけ医として、マンションに合った維持・修繕方法を考えている。

組織データ

組織名	株式会社東急コミュニティー	創立年	1970年
業種	総合不動産管理	本社所在地	東京都世田谷区
URL	https://www.tokyu-com.co.jp	従業員数	1万4,068名

得られた成果や与えた社会的影響

受託件数の増加と高評価

東急グループ以外からの受託が7割を超えており、公営住宅の指定管理者としての管理戸数は20万戸を突破した。マンション管理組合理事長のCS調査では、「満足」及び「概ね満足」の評価が直近3年間平均94.1%という高い評価を得ている。

業界のデファクトスタンダードを形成

約50年前よりマンションのコミュニティー形成の重要性を説いてきたことが評価された結果、国土交通省のマンション適正化法指針でも、コミュニティー形成への積極的な取り組みが望ましいと位置付けられた。また、長期修繕計画書の重要性を説き続けた結果、国土交通省の長期修繕計画ガイドライン「長期修繕計画標準書式」の制定につながった。さらに、マンション会計の透明性を確保するため業界初の会計区分を行い、今では業界のデファクトスタンダードになっている。

女性の活躍推進と高齢者の雇用機会増

子育てサポートに取り組む企業に認定される、次世代認定マーク「くるみん」を取得。また、女性活躍推進法に基づく優良企業として、厚生労働大臣より「えるぼし」の3段階のうち最高評価の認定を取得。働く女性を支援するため様々な制度を導入している。

管理員の採用においては、他業種のOB会との連携により、シルバー人材のセカンドキャリアを描ける場を提供。同社を含む東急グループ7社で、2017年1月に東京都と「高齢者等を支える地域づくり協定」を締結し、高齢者を支える地域づくり活動に協力している。



「ライフタイムサポート」ポスター