



VOL. 8
2019.9.26

Interview

PM部 サブマネージャー

あきやま りゅうじ 秋山 隆二

2016年1月に株式会社日本土地建物に入社した秋山隆二は、PM部に所属し、2019年8月からサブマネージャーを務めている。PM部の主な業務は、建物の管理と、オーナーへ法定点検や外壁塗装などの提案を行うこと。劣化による建物の資産価値の低下を抑え、維持向上を目的としている。一歩先を見据えた対応に定評のある秋山に、これまでの経験や今後の目標を聞いた。

過信が招いた 家賃滞納問題

入社当初、秋山は、その後の仕事への取り組み姿勢を決定づける家賃滞納問題に直面する。当時、家賃滞納が発生すると、1〜2か月経った頃に督促電話をかけていた。「払う、払う」と言われると、対応した気になっていたと振り返る。しかし、ある入居者からは、数か月経っても入金がなく、滞納金額が膨らんでいった。その後、

面談を行って分割支払いの書面を交わしたが、金額が大きくなりすぎて支払いは滞ってしまった。現在も履行されていないという。

「家賃滞納が1〜2か月の段階で、書面で約束しておくべきでした。3〜4か月経つと、取り返しのつかない状態です。口約束を過信してしまっただけが失敗の原因でした。」

弁護士からは、管理会社として誤った対応であったとの指摘を受ける。小さなことから後回しにして大丈夫だと思っただけが、後々大きな問題に発展してしまっただ。その都度、しっかりと対応していくことが大事だと痛感した秋山は、以降、すぐに行動を起こすことを肝に銘じて日々の業務に取り組んでいる。

3か月で解決した 漏水問題

そんな失敗経験から、秋山は、問題が起こった場合には、長引か

せないように、すぐに対応をすることを心掛けていた。その姿勢が、一つの問題を解決に導いた。

リーダーに就任した際、半年以上も進展がない漏水問題の引き継ぎを受けた。漏水が発生したのは2017年10月のこと。オーナーが工事価格に難色を示したり、入居者から引越し費用の賠償請求があったりと難しい案件だった。しかし、半年以上も放置したままでは問題だと、すぐに行動に移す。まずは、腰の重いオーナーのもとを何度も訪問して、漏水問題を放置すると二次災害、三次災害を引き起こす可能性があることを説いた。電話では緊急性が伝わりにくいと判断してのことだ。対面での熱意のこもった説得によって、工事の承諾を取り付けることに成功。さらに第三者の立場で、入居者からの賠償請求が妥当かを検討する。入居者の訴えは、2年以上前から漏水が発生していて住める状態ではなかったため、引越し費用を請求するといった内容。顧

問弁護士に相談すると、家賃を払っていた以上、住む意思があったと判断できるとのことだったので、請求を退けることにした。秋山は、半年以上放置されて不満が募っていた入居者のもとへも何度も足を運び、丁寧な説明をして理解を得ることに成功した。この間、3か月、積極的に動いたことで、時間がかかりこじれかかっていた問題を、短期間で解決した。

「私たちは人間なので、感情に流されることがありますし、どちらが悪いのかと考えがちです。裁判になった場合を想定して、謝るべきところは謝り、退けるところは毅然とした態度で対応しました。」

この件では、弁護士の裁判を意識した客観的な発言が大変勉強になったという。

先を見据えた提案

今後の目標はPM部全体の力を底上げして、お客様へより良いサービスの提供を行うことだ。入

社からの3年間で、代表、営業部上席の言葉や実務へ取り組む姿勢を通して学び、様々な知識を習得してきた。これからはその知識を部下へ伝えたいと意気込む。初めてその業務に携わる人でも理解できるように分かりやすく説明し、結果のフィードバックにも取り組みたいと考えている。しかし、手取り足取り教えるのではなく、部下のことを信頼して仕事を任せ、できる限り自分の力で取り組むよう導いていきたい。通常の管理業務に加え、漏水を未然に防ぐ提案や家賃を上げるための内装工事の提案など、全員が一歩進んだ提案ができるPM部を目指す。秋山が作り上げる新たなPM部の姿に期待が高まる。

企業情報	
設立年	2003年8月
年商	32.2億円
※ 2019年4月時点	



2019.08.08

私の新人★時代

社会に巣立つばかりで、何もかもが不安だった新人時代。今は立派にご活躍されている皆さんにも、そのような時代があったのではないのでしょうか。大きな失敗をしてしまったこともあるかと思います。今回は、2名の方に新人時代の失敗について伺いました。

質問項目
 ◎新人時代に、失敗したエピソードを教えてください。
 ◎その失敗から学んだことを教えてください。
 ◎当日話があれは教えてください。 ◎新人さんへのメッセージ



まつした りつこ
 社長室 松下 菜未さん

- 1 新卒当時は、小学生が通う進学塾で受付事務をしていました。2011年の千葉エリアでは、まだ小学生に携帯を持たせる文化はなく、受付から授業中の子どもへの伝言を承ることが多くありました。しかし、その伝言を忘れ、生徒(小2)が一人で帰ってしまい、お迎えに来た親御さんとすれ違いに……。親御さんにひたすら謝り、スタッフ総出で駅や周辺を捜索する、という事態に発展してしまいました。
- 2 結果的に、一人でお家に帰っていたから良かったのですが、もし迷子や誘拐などの最悪の事態を想像すると、今でも心臓がキュンとなります……。業務に優先順位をつけ、漏れが無いように紙に起こすこと。また、周りの人にも情報共有をして、全員で協力しながらミスを防いでいくことを学びました。
- 3 その生徒さんが卒業するとき、親御さんとお礼のあいさつに来ていただきました。お母様は私の顔を覚えており、「あのと

きは真摯に対応してくださってありがとうございました。」とお礼のお言葉を頂戴しました。申し訳なかったという思いと同時に、クレーム案件をお礼に変えて伝えられる心の広さに感激したことを今でも覚えています。(嫌味でお礼を言ったわけではないと信じています……)

4 私も先輩から言われたことですが、「失敗しない人はいない」「失敗をした分だけ成長する」社会人8年目になり、転職も2回目ですが、この言葉は正しいと身をもって感じます。仕事だけでなく私生活でも、いっぱい失敗したらいいと本気で思います。無難に生きるよりも、思い切って色んなことに挑戦して、痛い思いをしてみてください。その分、面白い経験ができ、人の優しさにも気付けるようになるはず。と書きながら、自分にも言い聞かせています(笑)



はまぐち とも あき
 営業部 濱口 智昭さん

- 1 インターネットの契約業務で、お客様に誤案内をしてしまい、工事当日にクレームがあり工事キャンセルの慰謝料を請求されたことがあります。契約時、お客様の質問に対して、曖昧に「大丈夫だと思います」と言って案内してしまったのがそもそも発端でした。
- 2 そのときは、わからないことが非常に恥ずかしいことだと思っていました。でもその結果、一番迷惑をかけてしまったのはお客様。わからないことは「わからない」としっかりと伝え、正確な情報を伝えることが大事だと学ばせてもらいました。

3 そのとき上司は、私を叱る前に「まず何をすべきか」を教えてくださいました。もちろんその後は叱られました(笑)何も言わず部下の尻拭いをする上司はとてまかつこよかったです。でも、今のお腹はすこすこかっこの思いので、一緒にゴルフでダイエットに励んでいます(笑)

4 失敗をしても上司が助けてくれると思って、たくさん失敗してください。失敗の数だけ人は成長し、強くなれると思います。いいお手本は赤ちゃん。赤ちゃんは本当に失敗を恐れないよね。

10月のイベント

ボウリング懇親会

10/10(木)

「ザ・プリンスパークタワー東京」のボウリングサロンにて、開催します!



10/18・19(金・土)

若手ホープミーティング in 那須

10/20(日)

宅地建物取引士資格試験

ハロウィンパーティー

10/27(日)

昨年はみんなで仮装をして大喜劇上演しました!今年も楽しみましょう!



納め返すいかける仕 後あせ劣外のい月々本

JLB NEWS

日本土地建物で毎月行われるイベントをレポート!

- 実施日: 8月3日(金) ●参加者: 全社員
- 開催頻度: 年3回 4月・12月頃
- 目的: オフィスの衛生環境の保全・社員各々の親睦

大掃除・納金を実施しました!

社員で分けて、オフィスの掃除を行いました!

7月、8月が誕生月の方にちなんだケーキも♪

誕生月の方には社員よりアルバムもプレゼント!サプライズ演出も感動——!

新会では、七夕、お寿月、オードブルなどが用意され、社員みんな大盛り!

以前おぼえていた方も参加したり、結婚前や新婚生活楽しんで!

か、取す秋しつ、し受て 困過しし附 現、を