

「社員が辞めない会社」

中古ワンルームの日本財託グループ



重吉 勉 代表

投資用中古マンションの販売・管理を手掛けている日本財託グループ（東京都新宿区）の重吉代表は、「社員が辞めない会社づくり」を念頭に置いた経営を心掛けている」と話す。2年前から本腰を入れて取り組んだところ、離職率が下がったのはもちろん、業績も1・6倍に伸びたという。「ES（社員満足）が成り立って初めてCS（顧客満足）が実現する」と重吉代表。社員がいかに会社に安心し、提供する商品に自信を持てるかがカギのようだ。

「会社で安心、商品に自信」 自然に思える土台づくりを

営業マンが、ストレスなく商品を紹介するためには「商品力」がなければならぬ。勤める商品に自信がなければ、その言葉も弱いものになるからだ。商品の力を強めるものにするために重吉代表が考えたのが「アフター」の充実。すなわち「賃貸管理部門の充実」だ。

投資物件の場合、継続的な入居があつて初めてオーナーに喜んでもらえる。空室リスクが未然に防げるエリアから物件を調達することとはもちろんだが、客付けの提携をした地域の不動産会社とは、優先的に入居者を入れてもらえるよう独自の強力なシステムを構築している。

更に、賃貸管理に携わるスタッフに対して促していることが、「全員コンシェルジュ化」だ。入居者やオーナーに対して「おもてなしの精神」を追求するといったものだが、丁寧な電話や接客、そして迅速対応を第一に考えるよう意識付けしている。週に1回は電話対応の研修会を社内で行っており、今後は年に2回のペースで「ロール・プレイング大会」を開催する予定だ。

4月末時点、同社の管理物件の入居率は98.9%。アフター部門がしっかりしていれば、営業マンも「当社の物件は大丈夫です」と自信を持って勧めることができる。また、「これらの実践により、管理部門のスタッフもお客様から褒められ認められるようになる。モチベーションアップにつながっている」と相乗効果を確認できているという。

社員同士が集まり、職場環境の改善検討

「社員満足度」を更に高める取り組みとして、今年から立ち上げたのが「ES（社員満足）向上委員会」。「社員の働きやすい職場環境づくり」について、社員同士で話し合うものだ。「社員の、社員による、社員の幸せのための委員会」と重吉代表は形容する。

メンバーは13人で構成。月に1回会合を開いており、「有給休暇を効率的に消化する方法」「社員旅行のプランニング」といったこともテーマに取り上げている。「社員が望んでいることが、社員の幸せにつながる」と重吉代表は判断して、どんどん採用したい（同）「社員が望んでいることが、社員の幸せにつながる」と重吉代表は判断して、どんどん採用したい（同）

「人生の優先順位は、1位が家族で2位健康、3位に仕事」が重吉代表の持論。3位の仕事のために、1位と2位を犠牲にすることがあつてはならないという考えだ。「ESあつてこそCS（顧客満足）です」これらの考えを、会社経営に取り入れ始めて2年あまり、50億円の売上規模が80億円に増加した。それが目的だったわけではない。いつの間にかそうだった感覚と笑顔で語りながらも、これだけは言い切る。「社員を大事にする会社は、必ず伸びます」

「ES」あつてこそ「CS」

同グループでは、投資用中古マンションの販売とそとの賃貸管理を手掛けていく。90年から事業を開始し、累計管理戸数は6622戸、オーナーは2709人（09年4月末時点）。それからは営業の第一線から退き、経営者として会社を引っ張ってきた。北エブマーケティングや投資セミナーの開催といった「反響営業」の確立だった。無から有を掘り起こすという営業マンとしてのパワは当然重視する。ただ、織として会社がしっかり成り立っていないことに、改める環境を与えることで、仕めて気付いたのが2年前だ

「人材がなかなか育たないことに加え、よつやの賃貸管理を手掛けていく。90年から事業を開始し、累計管理戸数は6622戸、オーナーは2709人（09年4月末時点）。それからは営業の第一線から退き、経営者として会社を引っ張ってきた。北エブマーケティングや投資セミナーの開催といった「反響営業」の確立だった。無から有を掘り起こすという営業マンとしてのパワは当然重視する。ただ、織として会社がしっかり成り立っていないことに、改める環境を与えることで、仕めて気付いたのが2年前だ



賃貸管理スタッフは週に1回電話対応の研修を受ける。今後は社内全体で「ロール・プレイング大会」を開催する方針。根底に流れている考えは「おもてなしの精神、の追求だ」