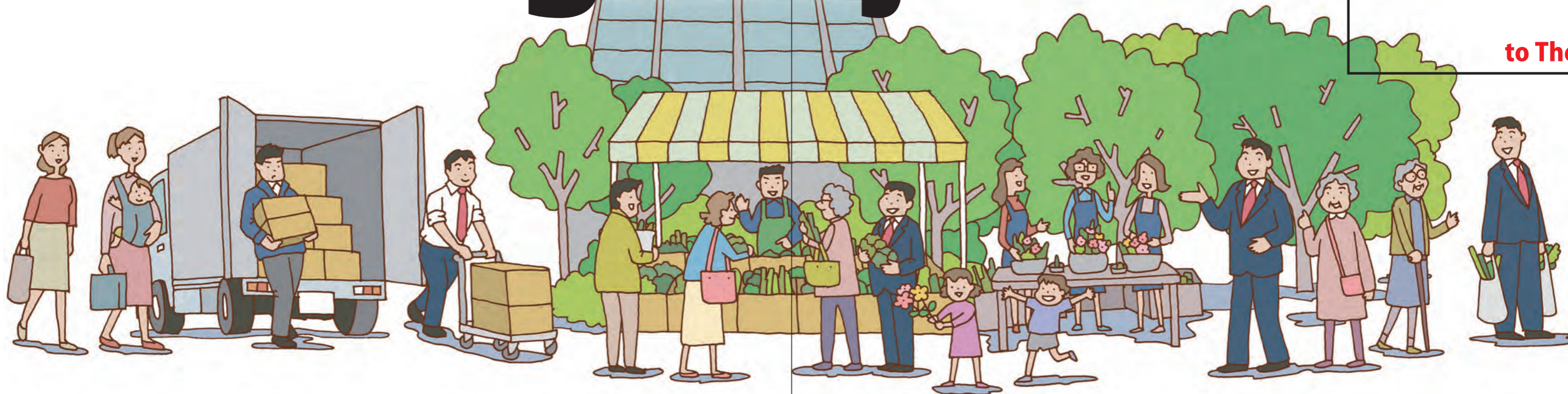


**BM** *New*  
**SERVICE**

このコーナーでは、鹿島建物が建物管理の新たな可能性に取り組むプロジェクトの現場取材し、レポートをお届けします。第四回は「つなぐプロジェクト」です。

# Chall

# Matching Project



**in 鹿島建物**

鹿島建物では建物の維持管理業務を通じて見出したお客様同士のニーズとシーズのマッチングをサポートすることで、お客様の課題解決に貢献する「つなぐプロジェクト」を展開している。その第1弾として2015年には「JAつなぐプロジェクト」を始動した。



MATCHING PROJECT  
**つなぐ**

建物管理会社の  
マッチングプロジェクト

to The key



## 鹿島建物

NEEDS  
お客様のニーズに応え  
信頼関係を築きたい



MATCHING PROJECT

つなぐ

建物管理のお客様



JA 東京むさし  
NEEDS

JAのない都心部で  
販路を開拓したい

マンション管理のお客様



都心部のマンション  
NEEDS

家の近くで  
新鮮な野菜を買いたい



## The key word-01

### プロジェクトの立役者にきく 付加価値創造企業をめざして

どのようにマッチングプロジェクトを具体化していったのか。  
プロジェクトの計画段階から携わる営業本部の松本職員とマンション事業部の  
大山副部長に「つなぐプロジェクト」実現までの取り組みについて聞いた。

# 挑戦 Challenge

地元産農産物直売所 FARMER'S MARKET  
地元の恵みを楽しもう！



## お客様の潜在ニーズを発掘

「つなぐプロジェクト」が具体化したきっかけは何ですか。

松本 当社は建物管理という本業を通じてお客様の課題解決をお手伝いしてきました。一方、営業活動を通じてお客様とお付きを重ねるなかで、建物管理とは直接関係のない部分のニーズを感じ取る機会も多くあります。これに応えたいという想いと、ニーズに即したサービスを提供することでお客様との信頼関係を強固なものにしたいという二つの想いから「つなぐプロジェクト」が実現しました。

プロジェクトのきっかけとなった JA 東京むさし様は、2012年から本社ビルを管理させていただいており、そのなかで、JAのない都心エリアで販路を探しているというニーズを察知しました。従来の営業協力であれば、当社が野菜を購入して、当社社員が消費するというところで終わってしまいます。

本件では、そこから一歩踏み込んで、当社のネットワークを活かして、新鮮な野菜を求める当社の顧客にお届けすることを考えました。具体的な方法を話し合うなかで、WIN-WIN の関係から WIN-WIN-WIN に広げることができるといった課題解決策にいたったのです。



営業本部  
営業部第1グループ  
松本 夕貴



JA 東京むさし様ご協力のもと、第1回目の野菜販売会が実現した

## マッチング対象の選定

「JA つなぐプロジェクト」のマッチングの対象はどのように選定しましたか。

大山 私は普段、マンション管理部門を統括する立場として、管理全般のサポートを行っています。マンション事業部としては付加価値の高い居住者向けサービスを模索しており、居室内の設備点検サービスを自営化するなど、自社の強みを活かしたサービスの提供に取り組んでいました。そんななか、営業本部から新鮮な野菜を求める顧客はないか、という相談をもちかけられ、これは新しいサービスにつながると感じ、「リガーレ日本橋人形町」を候補として選出させていただきました。リガーレ日本橋人形町は東京都中央区に立地するマンションで、近隣に大型スーパーマーケットがないことに加え、高齢の居住者様が多いことから、重たい野菜や新鮮な野菜をマンションのすぐ近くで買えることにニーズがあると感じたのです。すぐに管理組合様へ提案したところ賛同いただき、マンションのロビーで野菜販売会を開催することが決まりました。

## プロジェクト開始前の準備

第1回目の野菜販売会の実施に向け、どのような検討が行われましたか。

大山 どこまで鹿島建物の社員が介入するかという点はよく話し合いました。結果としては、JA 東京むさし様から野菜を受取り、リガーレ日本橋人形町までの運搬、販売会場の設営、販売までを当社社員で行うことにしました。お客様同士を引き合わせるにあたって、当社担当者の手でつなぐことが大切だと考えたからです。居住者様とのコミュニケーションという形での当社の WIN が実現しました。これが当社への信頼感や安心感へと進化していくことを願っています。



マンション事業部  
副部長  
大山 功

## 鹿島建物の マッチングプロジェクト

近年、都市部では建物が飽和状態にあることから、管理会社は選ばれるための付加価値の開発が不可欠となり、建物管理サービスの多様化が加速している。

鹿島建物では、建物の生涯にわたるパートナーをめざし、お客様の課題解決に貢献するために、独自サービスの開発に取り組んできた。鹿島建物の特徴は、オフィス、マンション、ホテル、商業施設など様々な用途の建物を幅広く管理し、多種多様なお客様がいることである。この強みを活かし、お客様同士をつなぐ架け橋となることで、新たな付加価値を創造する鹿島建物の「マッチングプロジェクトつなぐプロジェクト」が構想された。



# 相乗 Synergy

## The key word-02

### プロジェクトの効果 野菜販売から生まれた信頼

JA つなぐプロジェクトの野菜販売会はこれまでに 13 回開催され、双方のお客様から多くのよこびの音が寄せられている。



お年寄りや、体の不自由な方には、玄関まで品物をお届けするなど、居住者と鹿島建物社員とのコミュニケーションが生まれている。居住者の笑顔と感謝の言葉が社員のモチベーションにつながっている

# 未来 Future



## The key word-03

### サービスのこれから 新たなニーズの発掘に向けて

鹿島建物の顧客は幅広く、お客様のニーズも様々にある。今後の新たなマッチングの可能性について話を聞いた。

### 建物管理会社の特性を活かす マッチングの可能性

その後の「つなぐプロジェクト」の展開はいかがですか。

大山 「JA つなぐプロジェクト」を知った当社のお客様である音羽建物様から、ぜひ取り組んでみたいとお声掛けをいただき、つなぐプロジェクト第2弾となる「オトワつなぐプロジェクト」がスタートしています。マッチングの対象となったのは、音羽建物様が設立した農業生産法人「オトワファーム」と、東京都武蔵野市にあるマンション「テラス武蔵野中町」です。オトワファームさんが生産する富士山麓野菜の販売会や、音羽建物様のグリーン事業本部によるガーデニング講座を開催し、とても盛況でした。このプロジェクトをきっかけに、花を飾ようになり、家の中が明るくなったとの声も聞くことができました。



松本 今回の取り組みは、建物管理業界にとっても、マンション管理業界にとっても初の試みであり、各方面から注目されています。今後さらに展開していくためには、我々営業部門だけでなく、日常的に顧客と接する現場の担当者も広い視野をもって積極的に顧客のニーズを読み取る姿勢が大切であり、その姿勢が管理品質の向上にもつながると考えています。真の付加価値創造企業となることをめざし、全社的な取り組みとして発展させていきたいです。

## 「顔がみえる」ことへの安心と信頼

野菜販売会の効果はいかがでしたか。

松本 第1回目から大盛況でした。開催後には「野菜が美味しかった」「また開催してほしい」という意見が多数で継続することができました。居住者様が販売開始前からロビーで談笑して待っているのを目にすると、やってよかったと感じます。また、JA 東京むさし様も居住者様のニーズを察して野菜の種類を変えるなど、プロジェクトに積極的に取り組んでくださり、販路拡大の手ごたえを感じていただいています。このプロジェクトがきっかけで、JA 東京むさし様との相互理解が深まり、新規の建物管理のご相談もいただくなど、建物管理業への効果も実感しています。

大山 鹿島建物の担当者が対面で野菜を販売することで、居住者様にこれまで以上に「鹿島建物」という社名が認知されるようになりました。

マンション管理という個人の生活に深くかかわる業務において、会社や担当者を知っていただくことは居住者の皆様の大きな安心につながりますが、その機会は意外と少ないのです。この野菜販売会でのコミュニケーションで、今後、御用がありお宅に向う際に「管理会社の人が来た」という印象から「鹿島建物の人が来た」に変わるだけでも、大きな成果だと思います。同時に、買い物困難者への支援という社会的課題に微力ながら貢献することができたとも感じています。



## Interview

### JA 東京むさし様

当初提案を受けたときは、前例のない取り組みだったため、不安がありました。しかし、東京でとれた新鮮な野菜を都心部の方に届けられるという企画がありたく、チャレンジしてみようと思いました。



東京むさし農業協同組合  
指導経済部指導経済課  
課長 依田 圭二 様(写真右)  
武井 瞳 様(写真左)

実際に開催してみると、鹿島建物さんから毎回野菜がほぼ完売していることや居住者の方々にとっても喜んでいただいていることを聞き、取り組んでよかったと感じています。今後は居住者の様々なニーズにお応えするために、組合農家でとれる高原野菜等の販売も視野に、このプロジェクトを続けていけたらと思います。

## Interview

### リガーレ日本橋人形町管理組合様

人形町は江戸城下の商業のまちとして栄えた歴史から、農地がほとんどなく、とれたての野菜を手にする機会はなかなかありません。鹿島建物さんから今回のプロジェクトをご提案いただいたときは、地域性に合致した「かゆいところに手が届く企画」だと思いました。今では新鮮な野菜が手ごろに買えると評判で、居住者が毎回楽しみにしているイベントのひとつになっています。販売時には顔なじみになった鹿島建物さんに居住者が親しげに話しかけ、笑顔で野菜を買っていく姿も見られ、対面での販売がぐっと距離を縮める役割を果たしたと感じます。今後も野菜販売を含め色々提案していただけることを期待しています。



リガーレ日本橋人形町団地  
管理組合 理事長  
鈴木 健一 様