

天野佑一

40周年記念
BM ACTIONエピソード募集特別企画

【フロントマン】

鹿島建物は社員に向けた行動指針「BM ACTION 2030」を策定しました。「ACTION」の業務への展開を通じて、お客様の満足や社員のやりがいを生んだエピソードを紹介します。

お客様の想いを実現する
建物管理のフロントマン

建物を所有するお客様の多様な要望・課題に向き合い

最適な運用・管理へと導く法人営業。

社内のリソースを把握して最前線で提案する

営業本部の天野副部長の仕事に迫る。

お客様と現場とともに歩む



天野 佑一

営業本部 営業部
副部長

略歴

2005年 4月 鹿島建物入社
大規模施設にて設備管理業務に携わる
2007年 4月 営業本部

営業として管理の「かたち」をつくる

建物管理の法人営業は、単に既存のサービスをパッケージとして売る仕事ではありません。その建物にとって最適な管理方法をお客様とともに作り上げていく役割を担っています。

営業が訪問するお客様の背景はさまざまです。「建物を新築・リニューアルする」「最新の管理システムを導入したい」などのきっかけで相談をいただき、建物の使い方、管理の要望、今後の運用方針を丁寧にヒアリングします。最初から明確な方針をおもちのお客様は多くなく、まずはしっかりと話を伺い、ニーズを正確に整理すること大切です。

社内では、関連部署と連携し、管理内容やコスト、必要な体制を検討しながら最適な提案へとまとめていきます。近年はDX提案の重要性も高まり、より幅広い視点が求められています。

運用開始後は支社が中心となりますが、営業も定期的にお客様の声を伺い、課題があれば現場と協力して改善につなげます。提案から運用まで一貫して寄り添い続けること。それが私の考える建物管理の営業です。

震災が教えてくれた現場に行くことの大切さ

私は設備員としてキャリアをスタートし、営業職に転じて19年目を迎えました。若手時代、大規模施設の常駐設備員だった頃の私は、目の前の作業に追われ、新人だったこともあって、当社の業務の全体像が見えていませんでした。しかし、入社3年目に営業職に異動し、現場の仕事がどのような戦略や想いで組み立てられているかを知ったことで、視界が一気に開けました。

お客様に対して最前線に立つフロントマンであるという自覚を決定づけたのは、2011年の東日本大震災でした。地震発生後、当時担当していた竣工直後のビルへ駆けつけたものの、十分な対応ができず、無力さを感じていました。ところが後日、そのお客様から「当日に来て話を聞いてくれて安心した」という言葉をいただいたのです。この経験から、お客様は私たちが想像する以上に不安を抱えていらっしゃることに、そして、すぐに足を運び耳を傾けることが安心につながるのだと実感しました。以来私は、人と人ならではのホスピタリティを大切に、しっかりと聴く、素早く返す、誠実に伝えるという姿勢を続けています。



部長からのメッセージ



営業本部 本部長
営業部長
岩本 敬太

天野さんは誠実で素直、かつ、先読みのできる営業マンです。日頃からよくお客様のところに通って関係を築いているため、私から「こうしておいた方がよいのでは」と示す前に、必要な準備を既に整えている場面も少なくありません。お客様の要望を汲み取って最適な提案に導く実行力と、自然にお客様の懐に入り、信頼関係を深める対人力が営業としての彼の強みです。これからも、鹿島建物のフロントマンとして、お客様とパートナーシップを築いてほしいですね。

フロントマン精神を次世代へつなぐ



価格を超える信頼感を築く

営業として印象に残っているのは、銀座にある SAYEGUSA BUILDING を担当したときのことです。管理の仕様がまだ固まっていない初期段階からご相談をいただき、お客様と一緒に「どんな建物管理が理想なのか」を約1年かけてかたちにしていきました。まずは標準的な管理内容を提示し、そのうえでお客様と何度も打ち合わせを重ねながら、「これは必要か」「もっとこうしたい」と対話を積み重ねました。社内の関係部署とも連携し、ひとつずつ検討を進めながら、管理メニューをともにつくりあげていきました。

このとき特に意識したのは、お客様にしっかりと向き合うことです。お客様は建物の専門家ではないので、ちょっとした疑問や不安を見逃さず、丁寧に説明し直したり、問い合わせをしやすい環境づくりを心がけました。その積み重ねが、管理の理想像を引き出し、提案の質の向上にもつながったと感じています。

お客様からいただいた「天野さんに聞けば大丈夫」という言葉は、営業として何より励みになりました。結果として、「一番熱心に提案してくれた」という理由で、価格より信頼を重視して当社を選んでいたことは、私にとって大きな財産です。

お客様からのメッセージ



ギンザのサエグサ
社長室 室長
井ヶ田 剛秀 様

仕様が固まらない段階から、天野さんは私たちの意図を丁寧に汲み取り、管理方針や細則をともに作りあげてくれました。不明点も即座に調べ、わかりやすく説明して下さる姿勢に大きな安心感を覚えました。複数社検討しましたが、天野さんの誠実さとチーム全体の前向きな雰囲気が決め手となり、長期的な運営を託せるパートナーだと確信しました。今後何十年と続くビルの未来を、安心してお任せできると感じています。

チームの力を集結して真のパートナーシップを

営業は、お客様と社内、双方の想いのあいだで均衡点を探る難しい仕事です。だからこそ私たち営業本部は、「どうすればできるか」を考える前向きな文化を大切にしています。営業企画、提案チーム、見積調達センターなどさまざまな人たちと連携し、チームで取り組んでいます。

鹿島建物では、営業に限らずすべての社員がお客様と最前線で向き合うフロントマンです。だからこそ後輩には、思い込みで判断せず、周囲やお客様の声に耳を傾け、それを社内の関連部署と共有し、必要な人を巻き込んで提案や改善につなげてほしいと考えています。

人手不足や物価高騰といった課題が増える時代だからこそ、建物の価値をどう守るかをお客様とともに考えるパートナー関係がより重要です。これからも、お客様にとって頼れる存在として、そして社内の仲間にとって相談しやすい同僚として、誠実にこの仕事に向き合い続けたいと思います。



施設紹介

SAYEGUSA BUILDING

東京都中央区銀座3丁目5-12
管理開始:2024年12月
管理内容:建物管理業務
管轄:東京支社

