



Profile
岩本政人
 いわもと・まさひと
 1967年生まれ。18歳からプロのロードレースライダーを目指し、国際A級ライセンスを取得。鈴鹿8時間耐久レースにも出場したが、事故で負傷し現役引退。レーサー修業時代にアルバイトをしていた建設業界でのノウハウを基に、90年にアベックスを設立。



アベックス アフターサービスや点検、内覧会の代行サービスでマンション事業をサポート

アフターサービスや点検の代行を中心にマンションサポート事業を展開するアベックス。その根底にあるのが、「家電や自動車のような充実したアフターサービスを、マンションでも実現したい」という思い。元オートバイレーサーという異色の経歴を持つ岩本政人社長に、事業内容や今後の展開について聞いた。

エンドユーザーの目線で見れば

「アフターサービス事業の具体的な内容を教えてください。」
岩本 マンションなどの集合住宅について、ゼネコンやディベロッパーのアウトソーサーとして、購入後の定期点検や日常のアフターサービスを提供しています。定期点検では、煩雑になりやすい物件データを整理し、

ました。そこで、エンドユーザーからの指摘事項や作業の進捗度などを管理して、関係者間で共有するシステムをつくり、大きな効果を上げました。
 アフターサービスをきちんと行うことで、建設業者は業務のムダやコストを省け、エンドユーザーの満足度も上がる。かわった人すべてが喜ぶアフターサービスの仕事に大きな可能性を感じました。

「建設現場の作業効率化が始まりましたね。」
岩本 そこから建設現場への人材派遣なども手がけるようになりました。そうしたなかで、メーカーなら当たり前のアフターサービスが、マンションではあまりできていないことに気づいたのです。エンドユーザーに対するアフターサービスの手配を担当していると、膨大な指摘事項を整理し、日程を調整して複数の業者に的確に指示するのは至難の業でした。業者の対応は遅れがちで、エンドユーザーが不満を募らせる状況が多くあり

「会社設立のきっかけを教えてください。」
岩本 かつてマンション工事現場でアルバイトをしていたときに、出入りする業者の職人の人数や労働時間をチェックして、支払額を計算する仕事をしていたのですが、すべて手作業で手間がかかっていました。そこで、パソコンで簡単なデータベースをつくり、支払額を自動計算すると同時に、工事の進捗状況などもわかるようなシステムを構築しました。これが好評で、人の役に立つ喜びを知ったことが、会社設立の原点になりました。

入居者への連絡、実施、完了報告までを効率よく管理します。クレーム情報や各担当者の対応履歴などは、自社開発のシステム「アフターキング」で管理し、さらに周辺サービスとしてコールセンター代行や、現地対応代行も提供しています。
施工管理・検査業務・アフターサービスなどに携わる担当者にはそれぞれに特化した教育を行っています。専門知識のある担当者によるスピーディーな対応は、マンション入居者の満足度向上につながっています。

「御社では内覧会のサポートも行っているようですが。」
岩本 エンドユーザーにとってマンションは一生に一度あるかどうかの買い物であり、内覧会はハレの場です。しかし、細かい傷や汚れがそのままになっていたり、作業着を着た担当者が事務的に説明をしたりすることで、エンドユーザーの期待感を壊してしまうこともあります。単にマンションを売るだけでなく、もっとサービス業としての視点が必要なのではないか。そう考えて始めたのが内覧会サービスです。

「御披露目」と位置づけています。専門的な研修を受けたアテンドレディーがエスコートし、高級感のある会場演出でホテルのような雰囲気とサービスを提供しています。指摘事項を細かくうかがい、帰りにはお土産をお渡しし、気持ちよく帰ってもらいます。開始当初は「ムダなコストだ」とも言われましたが、エンドユーザーからの評判がよく、現在では多くの新築マンションで採用いただいています。

「今後展開を予定している新しいサービスについてお聞かせください。」
岩本 国内不動産業界を取り巻く環境が年々悪化する一方で、国外では急速に成長している国もありです。不動産業界の発展のためには、国内需要に依存す

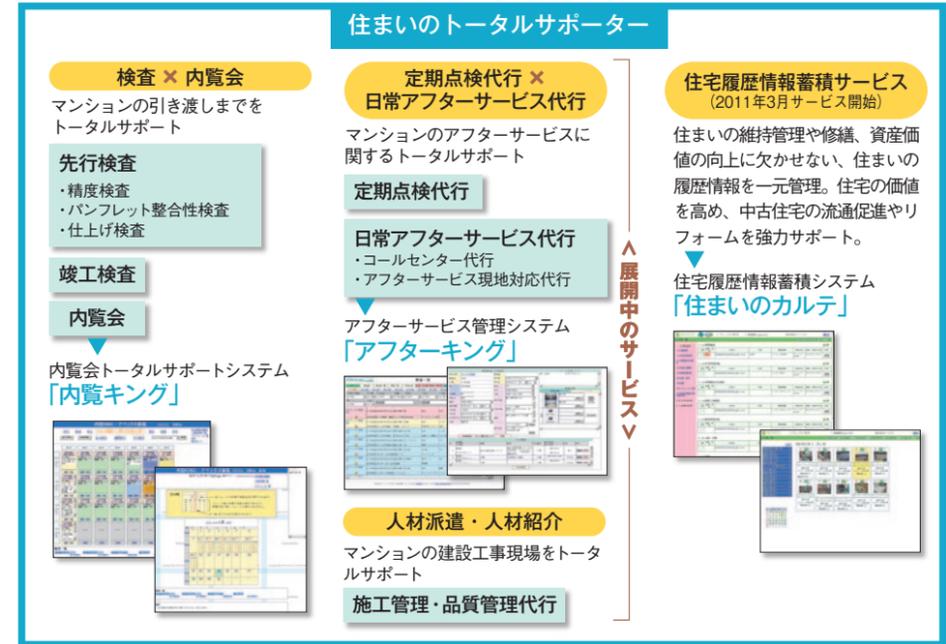
るのではなく、中国など成長国のマネーを取り込むことが重要と考えています。そこで2010年12月、中国本土の富裕層向けに、国内不動産の仲介・販売をするサービスを開始し、ウェブサイトを開設しました。将来的には他のアジア諸国へとサービスを拡大させていきたいと考えています。

また、国土交通省や住宅履歴情報整備検討委員会などが中心となって推進する、住宅履歴情報の蓄積と活用環境の整備にも参加。リフォームなど住宅に関する履歴を蓄積し、活用するシステムを構築しています。

「グローバル展開を視野に不動産仲介サービスを開始」

「国内不動産業界を取り巻く環境が年々悪化する一方で、国外では急速に成長している国もありです。不動産業界の発展のためには、国内需要に依存す

アベックス＝建設不動産に特化し、ITを活用した総合人材サービス企業



ゼネコン、ディベロッパー向けに、先行検査から竣工検査、内覧会、アフターサービスまで、ワンストップのサービスを展開。内覧会やアフターサービスに関する情報は、「内覧キング」「アフターキング」によって関係者間でリアルタイムに共有される

問い合わせ先
株式会社アベックス
 〒163-1305
 東京都新宿区西新宿6-5-1
 新宿アイランドタワー5F
 ☎03-4500-4612
 http://www.apex-jp.com/