

未来へつなぐ vol.15 | 小山陽一郎 |

さいたま商工会議所 サービス業部会長
(株)大和不動産 代表取締役社長

小山 陽一郎 (こやま よういちろう)

1969年、さいたま市浦和区生まれ。明治大学卒業後、京王電鉄不動産入社。1996年、(株)大和不動産に入社し、2009年には埼玉県経営品質賞知事賞を受賞するなど、ダイナミックな社内改革を推進。2010年に代表取締役役に就任し、DX化や職場環境整備にも積極的にチャレンジしている。

人間力×専門力で
オーナーと社員に選ばれる企業に

浦和駅前で、70年にわたって街を見守ってきた大和不動産。不動産オーナーに寄り添い、急増するさいたま市民の住環境を支える同社の、創業以来の信念と革新的なチャレンジについて、お話を伺いました。

当社を立ち上げた祖父・小山善作は、戦前東京都内でそば屋や貸家業など様々な商売をしていたそうです。戦火を避けて浦和に移ってきた祖父が、不動産業に参入したのは1952年のこと。当時は戦後の混乱期から高度成長期へと時代が大きく変化した時でもあり、不動産業はさぞ活況を呈していたことでしょう。

そんな中でも、苦勞人だった祖父は「堅実、儉約、謙虚(3ケン)」「金を積むより信用を積み」「大どりよりも小どり」といった信条を貫き、当社の基盤を築き上げていきました。

● 堅実経営を支える ● 先進的な人材育成

当社は、オイルショック・バブル期においても、不動産投機にのらなかったことで、乗り越えてきました。このスタンスも祖父・父・叔父という歴代の経営陣より受け継いできたものです。

メイン顧客は、不動産物件を持つ大家さん(オーナー様)。借主を探す仲介、物件の維持管理、売買など、物件運用に関わる幅広いサービスをトータルにご提供することで、当社は成長してきました。

私が社長となったのは2010年のことですが、現在でも不動産管理・運用のサポートが柱であるという認識にブレはありません。ただ、時代の変化に伴って、オーナー様の求めるサービスはより高度化・複雑化しています。対応する当社も、常にレベルアップの努力をしなくてはと考えています。

こうした想いから断行した、最も大きな社内改革が「専門領域を超えたワンチーム化」です。かつては賃貸仲介・賃貸管理・売買仲介とそれぞれの部署が独立しており、オーナー様の要望に応じて該当する部署が担当していました。しかしそれでは根本的な課題解決にならない事例が、多々あると気がついたからです。

例えば「空室が埋まらない」というお悩みに対し、賃貸は「家賃を下げましょう」と言い、管理は「リフォームしましょう」、売買は「売ってしまいましょう」と言う。同じ会社なのに、解決策がバラバラではオーナー様も混乱してしまいます。そこで、1案件につき賃貸仲介・賃貸管理・売買仲介の担当者3人がチームを組んで、お悩みへの最適解をご提案する体制へと舵を切ったわけです。

● 誰もが働きやすい環境づくりと ● クラウド利用による IT 推進

社員たちはそれぞれが専門分野を持つエキスパートですから「得意なこと」だけを日々繰り返して習熟する方が業務効率はいいのかもれません。しかし、多様な知見を持つ担当たちが様々な角度から物件と向き合うことで、ベストなサービスをご提供できるはずですよ。

毎年実施しているオーナーアンケートの結果を見ても、顧客満足度は大きく向上。オーナー様の大事な資産を託すにふさわしいパートナー企業へと成長していると、社員たちを誇らしく思っています。

また、お客様の対応をする以外のバックオフィス部門でも、DX化による業務改善を進めています。顧客情報や対応実績などは、クラウドサービスを利用して社内全体で情報共有し、担当者以外でも進捗や状況が把握できるようにしました。

別に私自身はITに詳しい訳ではありませんが「こんなことがしたい」という目的を定めて調べてみると、ちゃんと適したサービスがある。便利な時代になったものだなあと感じています。

他にも、男女や正規・パート問わずとれる育休制度の導入や、年間休日の増加、内定者・在職者が宅建などの資格を取得するための学費支給や資格手当といった環境改善を、継続的に行っています。

人材不足が叫ばれる今の時代、事業を支える社員にとっても魅力ある会社にならなくては、オーナー様の満足と信頼を勝ち取ることはできないでしょう。人間力を持つ社員が活躍する会社を目指して、これからも良いと思ったことに即チャレンジできるリーダーでありたいと願っています。



「地域密着、明るい豊かなまちづくり」に貢献する“大和クレド”を実践している、本社・浦和店が入る瀟洒なビル。



顧客の資産に深く関わる不動産業者として、社員への倫理教育も徹底。