

# 日本マクドナルドの社宅管理業務 フルアウトソースで社員満足度アップ

## 社宅管理業務代行システム ＜ANSWER＞アンサー（タイセイ・ハウジー）

タイセイ・ハウジーの社宅管理業務代行システム＜ANSWER＞アンサーは業界に先がけ、1995年に業務を開始した。企業の利用実績は、2011年1月末現在で業界トップレベルの410社、約9万件にのぼる。企業に代わって、社宅のあっせんや契約・解約手続き、入居中のクレーム処理などを一括して請け負う＜アンサー＞は、企業のニーズに合わせて成長・進化を遂げてきた。このビジネスモデル構築のきっかけとなったのが、同サービスの第1番目の顧客でもある日本マクドナルドだ。同社広報担当部長の蟹谷賢次氏に、利用者から見た＜アンサー＞ならではのメリットを聞いた。

—日本マクドナルドが社宅管理業務をタイセイ・ハウジーに依頼したことが、同社の＜アンサー＞事業スタートのきっかけと聞いています。

**蟹谷** 当社は全国に店舗を展開しており、店舗戦略に合わせて人事異動が発生するケースがあります。転勤を伴う異動では住宅の手配が必要になりますが、社員は同じ時期、業務の引き継ぎなどで大変に忙しい。そこで会社が社宅の手配をするわけですが、その業務は煩雑を極めていました。これらを一括して受託してもらえ不動産会社を探していたところ、タ

イセイ・ハウジーさんが名乗り出てくれたのです。

### お客様の満足度向上に 社員の住環境の充実が不可欠

—アウトソーシングの狙いは？

**蟹谷** マクドナルドが目指しているのは、創業者レイ・クロックが提唱した「QSC & V(品質・サービス・清潔さ・価値)」の企業理念を具体的なカタチにして、お客様の満足度を上げることです。そのためには、サービスを提供する社員のモチベーションを常に高く保たなければなりません。

### アンサーシステム導入のメリット

#### ● 管理上のメリット

—社宅管理業務の効率化

- 社宅基準に基づく適正条件で契約ができる
- 経費の入出金や窓口業務が一本化される
- 年末の支払い調書の作成業務がなくなる
- 社宅に関するデータがシステム管理され、情報管理が一元化される

#### ● 福利厚生上のメリット

—社員サービスの向上

- 福利厚生の質的向上がはかれる
- 良質な情報を享受できる
- サービスの平準化、レベルアップが可能になる



### 「社員の住環境向上を ともに考えてくれる パートナーシップを求めた」

日本マクドナルド  
広報担当部長  
蟹谷 賢次氏

なかでも住環境の充実、社員のモチベーションを高めるための重要なテーマです。

社宅管理業務のアウトソーシングは、単に「煩雑な業務を外に出す」というのではなく、「社員の住環境向上をともに考えてくれるパートナーシップの構築を目指す」ものでした。

### 質に対する苦情が減少 生じた余力はコア事業へ

—現在、＜アンサー＞で管理業務を委託している社宅は何戸あるのでしょうか。また、＜アンサー＞の導入で具体的にどのようなメリットを感じていらっしゃいますか。

**蟹谷** 当社が管理業務を委託している社宅は現在、全国で約900戸あります。

＜アンサー＞導入以前のことですが、私自身、社宅を利用していたことがあります。5回ほど異動に伴う引っ越しを経験しましたが、住宅の構造や設備、住み心地、交通の便など、当時は仲介会社などによって社宅の質に明らかな違いがありました。専門家ではない一般社員が手配するわけですから、やむをえないことだと思います。しかし、＜アンサー＞を導入して以降は、そうした質に関する苦情は少なくなりました。

もちろん会社としてのメリットも大きい。＜アンサー＞導入以前は社宅の管理業務だけで4人の社員を配置していました。現在は1人の社員でこれをこなしています。アウトソーシングした余力は顧客満足度の向上に振り向けています。

### 次の時代の社宅のあり方を模索 セキュリティ面での要望も

—アウトソーシングの具体的な中身を教えてください。

**蟹谷** 社宅の利用規定など人事戦略から重要事項の決定は、現在も自社で行っていますが、部屋探し、契約・解約、精算、オーナーとの交渉といった専門業務は、プロ集団であるタイセイ・ハウジーのスタッ

## 企業ニーズから生まれ、 企業ニーズによって成長と進化



株式会社タイセイ・ハウジー  
代表取締役社長  
赤間 敏雄氏

当社の社宅管理業務代行サービス＜アンサー＞をご利用いただいている企業様は2011年1月末現在で、業界トップレベルの410社、約9万件にのぼります。企業ニーズから生まれ、企業ニーズによって成長と進化を続けてきたシステムなので、お客様

フにすべてお任せしています。業務効率の向上によるコスト削減効果も大きいですね。

—社宅に対する「満足度」の要件も時代とともに変わるとは思いますが、最近の傾向などはありますか。

**蟹谷** 当社は女性社員の割合が年々増加しており、セキュリティ面での要望が増えています。こうした要望に対しても、タイセイ・ハウジーさんは一つひとつの確にこたえてくれています。

—「次の課題」があれば、教えてください。

**蟹谷** 現在、直営店とフランチャイズ(FC)店との比率を、旧来の7:3から3:7に逆転させようとしています。それに伴い、社員数や仕事の内容も変わってきています。そうなれば当然、社宅の数やあり方

それぞれが抱えるさまざまな課題に対して、時代の変化に対応した、きめ細かいソリューションを提供できるのが最大の特長です。

また、全国41の直営店舗と1800社を超える協力不動産会社との連携により、首都圏や大都市圏ばかりでなく、国内すべての地域で均質のサービスを提供できる体制が整っています。ですから、全国に事業所を展開する企業様にも安心してご利用いただけます。さらに、企業様ごとに営業担当者とおペレーション担当者を配置し、企業様のニーズに合わせた、機動的なサービスを提供しています。

今後も企業様のコスト削減や業務の効率化に貢献すべく、サービスのさらなる進化をお約束いたします。

も変わるわけですね。

今、次の時代にふさわしい社宅制度のあり方を、当社の担当者とタイセイ・ハウジーさんと詰めているところなんです。タイセイ・ハウジーさんとは今後も良いパートナーシップを保ちながら、当社の人事戦略を支援していただきたいと思っています。

● お問い合わせ

株式会社 **タイセイ・ハウジー**

株式会社タイセイ・ハウジー  
法人部 社宅代行課

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-32-10  
南新宿SKビル  
TEL.03-5269-8161 FAX.03-3350-6676  
MAIL.syataku@taisei-hs.co.jp