



マンション 管理業務のすべて

今日竣工されたマンションも年月とともに建物や設備の劣化が進みます。

しかし、適切なメンテナンスを施すことで劣化のスピードを緩めたり、建物や設備の機能をさらに向上させたりすることも可能です。そこできちんとした管理を行うことが重要となります。

今回は、マンション管理という仕事の重要なポイントについてご紹介しましょう。



マンション管理組合と管理会社の関係

分譲マンションはそれぞれの区分を個人が購入し、外壁や廊下、給排水設備、電気設備など個人区分以外の部分を共有することで成り立っています。本来なら区分所有者たちがつくるマンション管理組合自らが管理するのが理想ですが、区分所有者には管理をする時間的余裕や知識が不足しています。そこで通常、専門家である管理会社に管理を委託します。マンション管理の主体はあくまで管理組合。販売時にあらかじめ管理会社が決まっているのが一般的ですが、その後管理組合で管理会社を変更することも可能なのです。

Point 1 マンション管理会社の業務

マンション管理に必要な業務を、住民がつくるマンション管理組合から委託されて実施するのが管理会社の役割。
したがって組合との信頼関係がすべての仕事のベースとなります。



事務管理業務

▶管理組合運営業務

管理組合の総会・理事会に管理会社の担当社員が出席し、管理組合の課題等についてアドバイスするとともに、住民の方々が快適なマンションライフを過ごせるようにさまざまな提案をします。

▶会計業務

管理組合にとって、管理費等の収納や支払は最も重要であるとともに最も煩雑な業務。この業務を管理組合に代わって行うのも管理会社の仕事です。スピーディーな処理と透明性を重視した健全な会計処理を行うことで管理組合をサポートします。



管理員業務

マンション管理の第一線の業務を担うのが管理員。受付や清掃といった日常業務はもちろんのこと、住民同士のトラブルの仲介やセキュリティ面への配慮など、住民の方々が快適かつ安全に暮らせるように、さまざまな声に耳を傾け、対処していくのがメイン業務です。



設備管理業務

設備の保守点検などマンションの適切な維持管理に必要な業務を、専門性を持った協力業者と連携して行います。建物や設備の点検を定期的実施することで、故障や事故などの発生を未然に防ぐとともに、点検結果に応じて必要な改善策を管理組合に提案します。

Point 2

担当者に聞く!

マンション管理業務の実際

Q1

マンション管理の最近のトレンドは?

この5-6年でセキュリティへの関心が高まってきました。新築のマンションでは防犯カメラやオートロックの設備は当たり前ですが、世相を反映して、既存のマンションでもそれらを取り付けるようになってきています。一時期、管理費の値下げ要求がトレンドでしたが、最近では下火になりました。コストダウンが管理内容の低下につながるという認識が広がってきたからでしょう。

10年前と比べて大きく変わったのは、かつては管理組合から依頼されて共有部分の修繕などをするのが主な仕事だったのですが、現在は管理会社から積極的に提案をしていくようになったことです。そうすることで、組合とのより強い信頼関係を築いていきます。

Q2

管理員(管理人)の人選の規準とは?

面接の際にはまず人あたりの良さを見ます。人を相手にする仕事では第一印象が大切ですから、しかめっ面をしている人は不合格です。服装や言動、清掃する姿などの印象が良いかどうかも重要です。マンションで働く管理員に対しては、指導員が定期的に巡回してサポートします。管理員は住人からのクレームを直接受ける立場ですが、まわりには相談する人もいないので、様々な問題について指導員からアドバイスを受けます。

Q3

住民からのクレームへの対処法は?

マンション管理業務では、住民から様々なクレームが出ることは避けられません。クレームが来たら、担当者は逃げずにすぐ現場に直行することです。「クレームやトラブルは歓迎しよう」といつも言っています。クレームやトラブルに真摯に対処することで、逆に管理会社の存在意義を高めることができるからです。そのため、フロント担当者の携帯電話は夜中に鳴ることもしばしばです。

近藤 博

株式会社 J・COMS
マンション管理事業部 管理第二部 部長代理

入社する前はデベロッパー系の管理会社で企画や管理を担当し、管理には14年の経験があります。フロント(管理組合の総会・理事会のサポートをする担当者)にはいつも「担当したマンションに自分の家があると思って仕事をしなさい」と言っています。お客様の立場に立つという意識が行動や提案を大きく左右するからです。これがサービス業としての基本的な姿勢だと思っています。マンションでは様々なトラブルが発生しますが、トラブルの対処には、逃げずにこっちから突っ込んでいくことが大切です。タフでなければ務まりません。私は、学生時代はテニスで鍛え、社会人になってからもいろいろな大会に出場したりしていたので、体力には自信があります。最近では小学3年生の娘にテニスを教えていますが、トラブルには強くてかわいい娘には勝てません。

マンション管理適正化法とは？

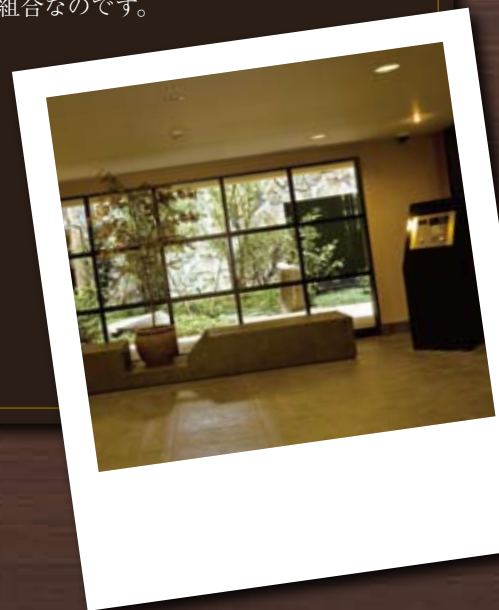
「マンション管理適正化法」とは、マンション管理組合と管理会社の関係を定めた法律です。正式名称を「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」と言い、2001年8月に施行されました。この法律のポイントは以下の3つに集約されます。

- ① マンション管理業者の登録制度を実施
- ② 管理組合の相談に応じる
「マンション管理士」資格の創設
- ③ 預金口座の管理会社名義の禁止(=分別管理)

この法律以前には、管理委託契約の内容を事前に管理組合に説明してから契約するという慣行もなく、管理会社の倒産で管理費などの財産が損害を受けることもあったのです。そこでこの法律では、マンション管理業者の登録

制度で国によるマンション管理業者に対する厳しい監督処分を定め、管理会社の質による線引きを始めました。

まず管理会社の義務を明確にし、住民保護の観点に立ったのがこの法律ですが、実はその最大の特徴は、マンションの管理組合とその構成員(住民あるいは区分所有者)の“義務”も明確にしたことにあります。条文の中でも、集会への積極的な参加や、管理や修繕計画についての知識の充実などが求められています。適正化の主体はあくまでも管理組合なのです。



ジョイント・グループの不動産管理会社 株式会社 J・COMS

ジョイント・グループで不動産管理事業を営む株式会社 J・COMSでは、マンション管理はもちろんのこと、オフィスビルや商業施設の管理や修繕計画を立案するリニューアル事業などさまざまな不動産管理業務を実施しています。

現在、株式会社 J・COMSが管理しているマンションは約460棟。24時間365日対応するカスタマーサービスや有人管理のセキュリティサービス、管理組合の皆様への立場になったマンション運営のサポートなどで、「人に求められる」「人に喜ばれる」安心と信頼を提供しております。