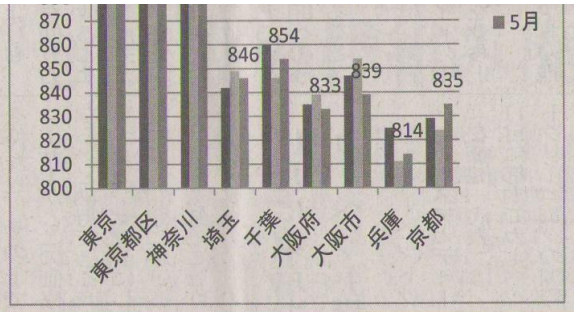


表した。均時給はが前年の962リアは同2円だっ

物清掃を

見ると、東京都区（23区）が1000円で最も高く、次いで東京982円、神奈川901円。警備は千葉が956円で最も低く、神奈川954円、東京903円と続いた。

本紙と検定協会共催
マンション管理員セミナー開催
管理員の基本学ぶ

（一社）マンション管理員検定協会と㈱ビル新聞社は8月21日、大阪市立住まい情報センター（大阪市北区）でマンション管理員セミナーを開催した。

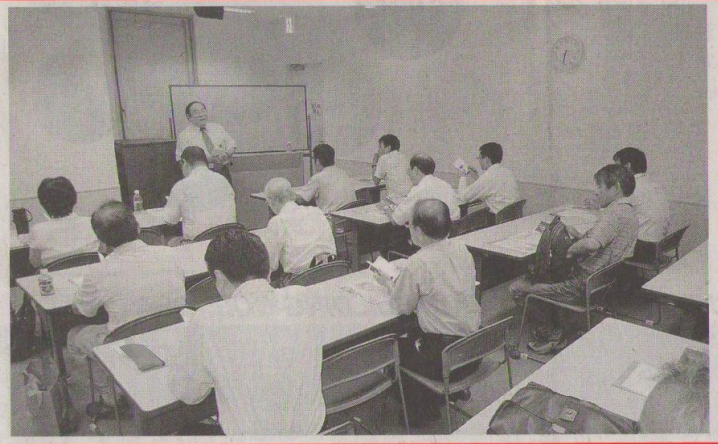
教材にブランドイメージアップ研究会（略称・BIU、木村悦雄代表）が編集し、ビル新聞社が発行した「マンション管理員ハンドブック」を使い、講師には同ハンドブックの編集を担当した松本慶蔵氏を招いた。

セミナーでは、マンション管理員の基本的な心構え、管理員の役割を学んだほか、信頼される管理業務を遂行するために必要な①表情（スマイル）②言葉づかい（あいさつ）③立ち居振る舞い（身だしなみ）について、事例を示して説明した。

また、管理員の留意事項として、トラブルにはすぐに対応することや報告、連絡、相談の重要性を語り、具体的なケーススタディを示して受講者と討議を行った。

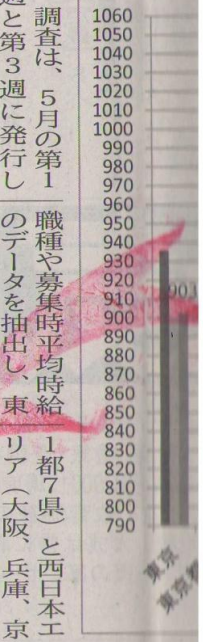
年々増え続けるマンションを管理するうえで重要な役割を担う管理員。管理会社にとって管理員は、会社の顔であり代表ともいえる。そのため管理員の教育は最重要課題だ。

出席した管理員は、現在の仕事や役割を再確認し、居住者に喜ばれるためには業務の幅を広げる必要があることを認識した。


夕方、仕事帰りにセミナーを聴講した参加者

職種や募集時平均時給1都7県）と西日本エリア（大阪、兵庫、京都など2府5県）で、それぞれ集計している。

調査は、5月の第1週と第3週に発行した『しごと情報アイデム』の求人情報から、



（ほほえみ）③SINCERITY（誠意）で、その第一が「すぐに」である。

幾分、舌足らずの観はあるが、われわれがやるべきことは顧客の満足を創造し続け、不満足が生じないように手を打つ。生じたら冷静に、すぐに、誠実に対応する。そして逃げない。逃げたら必ず追ってくるのが人間の心理で、逃げると、その客は「顧客」から「クレーマー」に変心する可能性は大である。

誠実に対応するため、先ずは謝る。たとえ当方に落ち度がない場合でも謝るのは、〝お客様は神様〟だからでなく、そこから対応が始まるからだ。そして決して反論しない。怒っている相手に反論したら〝火に油〟である。それと「相手の話を聴く」ことが、即ちクレーム処理であり、基本中の基本である。

（文責・松本慶蔵）

ム処理の基本勢（スタンス）

らずに、真正面からでいる。このクから逃げない積極、顧客は信頼を寄ないだろうか。

は、この事例から理の基本姿勢（スこと学ぶことができム処理の基本姿勢と、も早く現場へ行く謝るしない聴くこと ろう。これらにつ足する。刻も早く現場へ行提で、何を置いて」現場に駆けつけ第一である。『クS』とは、①SPぐ）②SMILE

『ビル新聞入札王』をご利用の
すべての方に落札結果情報もお届けします。
落札結果を毎週金曜日にEメールで配信します。
お申込みはHPから！
ビル新聞入札
無料
トライア