

マンション管理業界における 清掃の重要性

(一社) マンション管理員検定協会 理事長 日下部 理絵

マンション管理適正化法制定により、マンション管理業は登録制となり、国家資格のマンション管理士・管理業務主任者も誕生した。法整備がひと段落したいま、法令順守はもちろん、管理員・清掃員の対応や作業の質も、選ばれる管理会社の重要な要素という。“管理会社の顔”となる管理員・清掃員マインドをどう育てていけばよいか――。

法整備から 10 年、 マンション管理業界の現状

平成13年に「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」(マンション管理適正化法)が施行されました。この法律によって管理会社が登録制になり、マンション管理士という国家資格ができるなど、マンションを取り巻く法整備が加速しました。

これに対応すべく、マンション管理会社は会計システムを変更したり、コンプライアンスの部署を設置したりと、マンション管理業界は現在でも、変革期のような状態にあります。

法整備から10年以上が経過し、その対応がひと段落したいま、業界では現場(実際に住民が住むマンション)でどのように対応していくか、快適なマンションライフをどうサポートするかが課題となっています。

管理会社は、管理組合・住民に選ばれなければ、次の契約の更新がありません。その差別化の一つに、おそらく清掃が行き届いていることがあるのだと思います。

ストック戸数の増加と 世帯数減少が及ぼす影響

国土交通省が毎年発表している「全国のマンションストック戸数」によると、日本の分譲マンションは平成24年度末で590万戸。住んでいる方は約1,450万人です。日本の総人口は1億2～3千万人ですから、10人に1人以上が分譲マンションに住んでいるということになります。

新築の供給動向も伸びています。首都圏ではタワーマンションなどが次々に建っています。それに伴って、マンション化率(総世帯数に占めるマンション戸数の割合)も上昇し、東京では4世帯に1世帯がマンション住まいということです。特に港区、中央区、千代田区ではマンション化率が9割に近い状態です。

このように、マンションストック戸数は増加する一方で、人口減による世帯数の減少が深刻です。これにより、所有者自らが住む分譲マンション本来の居住形態に限界がきています。すでに郊外型の団地では、賃貸・売買もままなら

ず空室化が進んでいます。

これを防ぐためには、マンションが居住価値を持ち続け、売却または賃貸という仕組みが健全に働くようにすることが重要です。住み心地のよい居住環境が守られ、魅力あるマンションにするために、まさにマンション管理というものが必要なのです。

マンション管理の 50%を 上位 15 社が占める

ここで、マンション管理業界の全体像について説明します。

まず、マンション管理をだれが行うか。主体となるのはマンション管理組合です。

マンション管理組合は、区分所有法(いわゆるマンション法)により所有者全員で構成することが義務づけられている団体で、マンション管理の主体となる組織です。年に1回総会を開催し、組合員の総意を決定します。株式会社という株主総会がそれにあたるイメージです。

日常的な管理業務については、理事会が検討し執行します。理事は組合員の代表であり、株式会社



講演を行う日下部理絵氏

でいう取締役（役員）です。

マンション管理会社は、マンション管理組合から委託を受けて、日常の管理業務を代行する会社です。理事会をサポートするのもマンション管理会社の仕事です。

マンション管理会社は登録制で、登録業者数は約2,200社。ちなみに、許可制の宅建業は約11万社ありますので、それに比べるときわめて少ないですね。

唯一の業界団体（一社）マンション管理業協会（旧・高層住宅管理業協会）には、約2,200社のうちの約380社が加盟しています。

ご参考までに、『マンション管理新聞』という業界紙が毎年5月に「総合管理受託戸数ランキング」を発表しています。毎年、受託戸数上位の400社くらいがランキングされ、なんと、この上位15社で全国の分譲マンションの戸数シェアの51.4%を占めています。上位50社では68%、100社では79%と、このように規模の大きなところとそうでない管理会社との差がはっきりしており、ランキング400社は、業界団体の会員の管理会社数とほぼイコールの数字です。

マンション管理業界の動向

■平成13年8月1日施行

「マンションの管理の適正化の推進に関する法律（マンション管理適正化法）」

■平成14年12月改正、平成15年6月1日施行

「建物の区分所有等に関する法律（区分所有法）」

■平成21年5月1日公布、平成22年5月1日施行規則の一部改正

「マンションの管理の適正化の推進に関する法律（マンション管理適正化法）」

[1] 管理組合財産の分別管理の方法（第87条2項関係）

[2] 保証契約の締結（第87条第3項関係）

[3] 印鑑等の管理の禁止（第87条4項関係）

[4] 会計の収支状況に関する書面の交付等（第87条第5項関係）

[5] 立入検査の際の身分証及び業者標識の表記事項（別記様式関係）

[6] その他所要の改正

（[4] の書面交付等について、電子的記録により行うことができるための措置など）

■平成21年6月1日

「マンション標準管理委託契約書」の改訂案を公表

■平成22年7月27日

「マンション標準管理規約」の改正

コンプライアンスの対応が追いつかない

表に示したのは、最初に述べた法整備に関する動向です。平成13年のマンション管理適正化法によって登録制度ができ、22年の施行規則の一部改正で、主にイロハという管理組合財産の分別管理方法が変わりました。これに合わせて国土交通省は、マンション標準管理委託契約書やマンション標準管理規約のひな形も示しました。

こうして法整備が落ち着いた現在、マンション管理業界ではコンプライアンス（法令順守）の対応に、いまだ追われている状況にあります。というのも、この業界は未開拓ゆえにアバウトなところが多く、業法に基づく業務であるとの意識も低く、チェックポイントも明確ではありません。その結果、難しいことを言う居住者の増加（特に目につきやすい清掃状況に

についてのクレームが多い）といった問題が課題となっているのです。

コンプライアンスに対応するため、国土交通省は「ネガティブ情報等検索サイト」を立ち上げ、過去の行政処分歴を検索できるようにしています。また、同省では毎年10月中旬から約3か月間、150社ほどの管理会社を任意に抽出し、立ち入り検査を行っています。

例えば、平成24年度は154社の立ち入り検査を行い、68社（44.2%）に対して是正指導が行われています。約2社に1社が無意識のうちにコンプライアンス違反をするほど基準がわかりにくい状況です。

管理組合の実態をつかむことの重要性

ここからは、マンション管理において大切なことを確認していきたいと思います。

まず、管理組合での合意形成というものは非常に時間を要します。

マンション管理で大切なこと

管理組合（顧客）から見え、わかりやすく、評価されやすいのは？

「フロント担当者の対応」
「管理員業務」と「清掃業務」

管理員の受付業務を含む対応
その他に事務員の電話対応や緊急時等を含む会社全体の受付対応

流動的か不動的かと言われたら、まさに不動的でしょう。例えば、少ない管理組合では年4回しか理事会がなく、総会をプラスして年5回。多いところでも月に2回。その都度、理事会に議題^{はか}を諮りようやく物事が動いていきます。

そしておもしろいのは、不動的な団体であるにもかかわらず、マンション管理というのは24時間365日休まないことです。この現場に最も常駐しているのが管理員や清掃員であり、この2人3脚のパートナーが管理会社の窓口、すなわちフロント担当者なのです。

日本の分譲マンションの平均は50戸くらいですが、そのような規模だと、予算の都合もあり管理員兼清掃員という状況が大半です。80～100戸のマンションからようやく管理員と清掃員を入れられる状況です。本来、役割も業種もちがうのに管理員＝清掃員となっている現状は否めません。

日常の窓口となる管理員、清掃員あるいはフロント担当者の対応や、いざというときの緊急対応など、専門性の高い対応が目に見えやすく評価されやすい。その代表として、おそらく清掃状況が管理会社にとって今後のポイントになってくるであろうと思われます。

キャッチした現場情報をフィードバック

管理組合や住民が管理会社を変更したいと考えるきっかけは、フロント担当者の対応状況、管理員の対応、そして清掃状況が多いです。

管理員や清掃員は常に軽視されがちなのですが、フロント担当者とともに管理会社の顔です。常駐している管理員、清掃員の待遇改善や教育をいかにしていくかということが求められます。いかに資質の高い人材を採用し、そしていかに待遇をよくしてよい仕事をしてもらうか、ということがポイントになってくると思います。

また、管理員や清掃員のキャッチした情報を、フロント担当者がいかにないがしろにしないで受け取るか。そして管理会社にフィードバックして、管理組合にどう働きかけるかも重要な要素です。

マンションの管理会社は何かモノを売っているわけではありませんが、何か提案をしていくことを重要視するべきです。そのためには、住民の方が何に悩んでいるのか、理事長や理事会が何を考えているのかを、現場から吸い上げていく必要があります。

それが、トラブルの未然防止や、フロント担当者の負担軽減にもつながるということです。

清掃員の資質向上のためのチェックポイント

当協会では、設立当初から管理員の方にも、ホテルのコンシェルジュのような接客マナー教育を重視しております。管理員、清掃員の資質の向上が、マンション管理の質そのものの向上になると考えるからです。

この積み重ねが評価・評判につながっていきます。そして、何よりも居住者の安心、安全で快適なマンションライフへつながっていきます。

こうして評価が高まれば、ずっとこの管理会社で……ということになりますね。そのとき、「あの管理会社は清掃状況がいい」ということが、ひとつの差別化につながるわけです。

では、その管理員、清掃員の教育はどうするのか。まず、実際に働いている方にやっていただくというのが、「あなたのサービスマインドは？」というチェックリストを使う方法です。「YES」が多ければサービスマインドが強いということになります。

そして、サービスマインドの見地から何が足りないのかを明らかにし、業務を見直します。

また、クレームをプラスに捉えることで業務改善を行います。クレームを言う住民の方は、なんらかの要望を持っています。そうした言葉を積極的に受け止め、業務に役立つヒントやアドバイスとし

あなたのサービスマインドは？（チェックリストの一部）

①人が好きである。	YES・NO
②一期一会の心で人に接しられる。	YES・NO
③自然に、素直な笑顔がでる。	YES・NO
④お世話することが好きである。	YES・NO
⑤奉仕の心で人に接しられる。	YES・NO
⑥思い遣る心を持ち、言動している。	YES・NO
⑦人に尽くすことが好きである。	YES・NO
⑧人に気遣いが出来る。	YES・NO

て生かしていくということです。

そこで、いかに真摯に受け止めて対応するかということも、見られているのだと思います。

“マインド”をもつ人が長く働けるように

現在、ニーズは多様化し、女性の単身世帯もあれば高齢の世帯もあります。超高級マンションもあります。そのマンションの管理組合の個性を見極め、臨機応変に対応できることが求められています。もしくは、効率的なスキームでコストを安く抑える選択肢を提案するものもありでしょう。

そういう意味では、管理会社にはブランド力だけでも、価格だけでもない、独自の強みが求められています。独自の強みとして、管理員や清掃員の再教育について、ぜひ、見直していただければと思います。なかでも、清掃の重要視はもっともやりやすくて、有効な強みになっていくかと思います。

なお、住民の皆さんが「なんか汚いな」と感じることは、「本当にこの管理会社でいいのか」と考えるきっかけになります。そういう意味でも、清掃は大事にしていたければと思います。

そして、日常の業務を通じて御社のファン、信頼残高を増やして

ネットショップなのに掛け払いOK!

月30万円までのお買い物
(大幅引上げ可能な法人様も)

ポリッシャーJP

検索



【記事中広告】

ください。365日、24 時間休まない業界ですので、緊急対応がうまくいかないこともあると思います。そのとき、いかに日常の信頼残高があるかというのは、マンション管理において重要だと思います。

そして、いろいろな法整備により、複雑多岐にわたるマンションの管理問題について対応できるのは、レベルの高い人材になってきています。まさに管理員、清掃員に求められる知識は多様化、高度化し、もはや専門職になりつつあります。

専門職としての職業意識、まさにフロントマインド、管理員マインド、清掃員マインドを持ってもらい、管理会社の顔として、マンションの顔として1日でも長く働いてもらうということが、重要になってきています。

マンションという資産価値を守るためには「ヒト」「モノ」「カネ」「情報」の組み合わせが、非常に重要なポイントになってきます。フロント担当者や管理員、清掃員はその重要な担い手の1人なのです。また、快適なマンションライフはそこに集う人たちの意識によって作られるものであり、管理会社の現場スタッフもその一員であることを、忘れないでいただければと思います。

第9回マンション管理員検定試験のお知らせ

いまやマンション管理員はハイレベルの専門職になろうとしています。当協会は、検定を通じて管理員業務についての理解を深めて頂き、専門職としての職業意識・労働意欲の向上を図るため「マンション管理員検定」を実施します。

試験日：平成27年9月27日（日）午後2時～4時

試験会場：全国10試験地及び周辺地域（札幌・仙台・新潟・東京・静岡・名古屋・大阪・広島・高松・福岡）

願書配布：平成27年8月28日（金）まで

申込期間：平成27年8月28日（金）当日消印有効

受験料：8,900円

一般社団法人

マンション管理員検定協会

TEL 03-3524-8150（平日9時～18時）

WEB <http://www.m-kanken.or.jp/>