

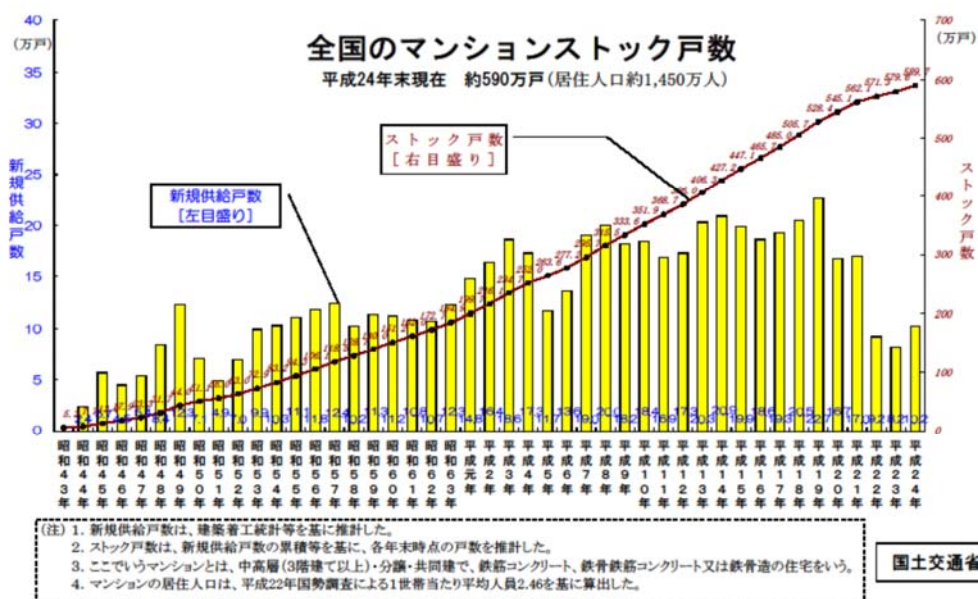
マンション管理いちから住(じゅう)まで 管理会社と上手に付き合う方法

講師 マンション管理サポート協会代表理事 松本洋



マンションコミュニティ研究会

選別・淘汰される供給過剰のマンション市場 マンションの差別化は始まっている



理事会は素人集団 管理会社を上手く使う

- 管理会社はプロ集団、活用すれば職務の軽減がはかれる。
- 管理会社は管理組合の味方思いやりを持って接すれば、120%の能力を発揮する。
- 24時間の究極のサービス業、頼りになる。
- お互いの信頼関係が資産価値を上げる
- **管理組合の頼れるベストパートナー**
- **理事会支援業務は理事会出席ではない**
(大規模修繕、管理会社変更は退席してもらう)



フロント業務担当者としてのやりがい

集計人数:2,500人

(複数回答)

	該当する フロントマンの 割合(%)
理事会役員に信頼されていると感じるとき	87.8
上司や同僚にフロントとしての実力を認められたとき	55.7
理事会役員や居住者からほめられたとき	72.5
新たなサービスや建物、設備の改修工事等を提案して受注できたとき	48.8
理事会と協力して管理上の課題に取り組み円満に解決したとき	65.6
理事会で自ら企画立案したことや提案したことが採用されたとき	49.0
理事会役員や自治会役員と企画したイベントが成功したとき	29.7
アンケートのコメント等で間接的に居住者からほめられたとき	45.0
理事会役員や居住者の信頼を回復できたとき	52.2
理事会で適切なアドバイスができたとき	56.4
管理員等の現場の職員から頼りにされたりほめられたりしたとき	42.6
理事会役員や居住者との交流を楽しめたとき	35.0
理事会や自治会主催の懇親会等にゲストとして呼ばれたとき	21.7
管理組合から感謝状等の形で実績を認められたとき	21.0
その他	2.9

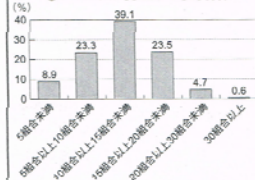
これまでに受けた過剰要求等

集計人数:2,255人

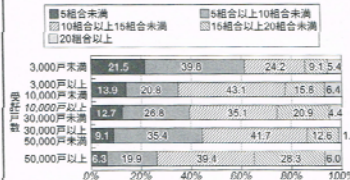
(複数回答)

	該当する フロントマンの 割合(%)
長時間(4時間以上)にわたる理事会等への出席	60.9
深夜(夜10時以降)に及ぶ理事会等への出席	35.7
頻繁(月2回以上)に開催される理事会等への出席	47.3
深夜・休日に及ぶ理事会役員や居住者等からの頻繁な電話への対応	49.0
理事会役員から甚く頻繁・大量のメールへの対応	47.8
理事会役員からの休日や業務時間外の突然の呼び出し	45.1
膨大な資料を短時間で作成するような不当な要求	33.4
出席する必要がある会議への出席の強要	39.0
給食・理事会等における罵声、防声による威圧	57.4
理事会役員や居住者等からのセクハラ	2.2
理事会役員や居住者等からの暴力	4.0
理事会役員や居住者等からの侮辱的な発言	53.3
理事会役員や居住者等からのいやらせ(上記以外)	16.7
管理員等の現場における利用部分の汚損処置等の連携作業の要求	29.7
騒音問題における音の確認等、契約書にない立ち食い要求	70.0
その他	4.3

⑤フロントが管理する組合数



⑥3組合未満フロントが管理する組合数



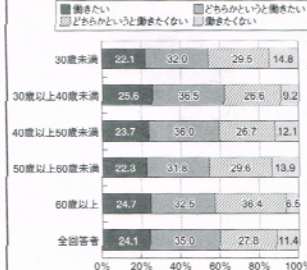
マンション管理の実態調査



報告書はA4判、82ページ、一般価格は税込みで5250円

③今後はフロントとして働きたいか

集計対象: 2,498人 ※不明分はグラフから除外



出席した総会・理事会等の件数

出席した総会・理事会等の件数	割合(%)
最近3か月間に出席した総会(5)	8.7
最近3か月間に出席した理事会(5)	16.9
最近3か月間に出席したその他(5)	2.6
出席した総会・理事会等の件数(5)	22.7
出席した総会・理事会等の件数(5)	8.9
出席した総会・理事会等の件数(5)	11.8

データーからみたフロント(出典マンション管理新聞)

やりがいは、フロント動かす原動力

フロント業務担当者としてのやりがい

集計人数:2,500人

(複数回答)

	該当する フロントマンの 割合(%)
理事会役員に信頼されていると感じるとき	87.8
上司や同僚にフロントとしての実力を認められたとき	55.7
理事会役員や居住者からほめられたとき	72.5
新たなサービスや建物、設備の改修工事等を提案して受注できたとき	48.8
理事会と協力して管理上の課題に取り組み円満に解決したとき	65.6
理事会で自ら企画立案したことや提案したことが採用されたとき	49.0
理事会役員や自治会役員と企画したイベントが成功したとき	29.7
アンケートのコメント等で間接的に居住者からほめられたとき	45.0
理事会役員や居住者の信頼を回復できたとき	52.2
理事会で適切なアドバイスができたとき	56.4
管理員等の現場の職員から頼りにされたりほめられたりしたとき	42.6
理事会役員や居住者との交流を楽しめたとき	35.0
理事会や自治会主催の懇親会等にゲストとして呼ばれたとき	21.7
管理組合から感謝状等の形で実績を認められたとき	21.0
その他	2.9



他人(ひと)はフロント業をどうみているのか

ネット 教えて g o o の 相 談 か ら

理事経験者の回答。

大規模修繕工事の年であれば、業者との折衝も増え、ハードになりますが、それは10年に1度程度です。

下記が主な業務ですが、管理組合は月1回程度の集まりでしかなく、総会は年1回が原則です。

普段は管理人が電球交換、掃除などこまめにやってくれるので、それほどハードとは思えません。

※主な仕事

- マンションの管理組合理事会の指導
- 総会の取りまとめ
- 管理人さんの管理、
- クレーム処理



現役フロントの回答

管理会社で現役のフロントマンをやっています。

確かに1物件だけを持っているのであれば、楽でしょうが書かれていることが担当物件分降ってくるわけで、決して楽な仕事ではありません。月1回理事会のある物件が15物件あれば、15回の理事会の準備と後始末をしなければなりません。土日に2回ずつ理事会を入れても、殆どの土日がつぶれます。管理員のいない物件もあり、そのようなところでは、フロントが対応します。

その他、一番かなわないのは、突然電話があることです。休みで朝寝をしていたら緊急センターからの電話で起こされたり、早朝4時頃にたたき起こされたりした事もあります。また、訳のわからないクレーマーもいますから、こんな連中の相手をするのは、うんざりします。

ただ、仕事自体は、それほど大変なものではありません。ノルマがあるわけではないですし、残業もそれほど多くは無いです。人の面倒を見るのが好きな人であれば、悪くない仕事です。退職者が多いのも事実ですが、入ってきて直ぐやめる人が多いですね。続いている人はそう簡単にはやめません。



理事会は戦場

主役はフロント、フロントが仕切る



- 主体は管理組合, 主導は管理会社
- フロントは、前線、善戦ではない
- 多数を相手に戦うには戦略は必要
- 理事長に決定権がるとは限らない
- 理事・監事の責任は重い

誰もが発言できるのが理事会が理想の理事会

理事会のカギは「自信」にあり！

自信の無さが生んでいるマイナス効果

■「自信があるやつほど理事会運営がうまい」

■ 自信の無さは「態度」に出る！

フロントの能力の差はないことが多い

■ 自分の得意分野を究め、周囲に公言する

理事会に対してはきちんと自分の得意分野をアピールする。

■ ゆっくりと、大きな声で話す

相手に「ビビっている」と印象づけられ、相手からの反発を強くしてしまう。

■ とにかく笑顔！

笑顔になることで、無意識に自分の中から少しでも自信がわいてくるのだ。

マンション居住者の2%はモンスター モンスターの地雷は予測不能



- ☐ モンスターは2%はどこでもいる、増殖させない。
- ☐ モンスター死なない
- ☐ 一対一では対応しない
- ☐ 必ず詳細な記録を取り、可能な限りやりとりを録音する
- ☐ 相づちを打つ際には、決して相手の言うことに同意していると思われるような言葉を使わない

本来クレームとは顧客の正当な企業に対して意見する 権利

モンスターによって、変遷する共用部

- 共用部・・・占有部分に属さない建物の部分
- 供用部・・・多くの人の使用のために提供する場所
- 教養部・・・個人の人格に結びついた使用する場所
- 強要部・・・一方的要求で使用している場所
- 許容部・・・仕方がないから認めた場所



管理会社への不満の第一位は『提案しない』こと

- ◎ 第1位：提案しないこと
- ◎ 第2位：管理員の態度が悪い
- ◎ 第3位：会計が不明瞭



この3点が管理会社選びの基本中の基本

- ✦ 組合のニーズにあったメリットのある提案
- ✦ 管理員は管理能力と専門知識を持つ専門職
- ✦ 管理組合の財務会計は、マンションの管理運営の要

マンション管理会社は信頼の産業

信頼関係の築き方～信頼の橋を架けよう

□ コ ミ ニ ュ ケ ー シ ョ ン 高 め よ う

聞く ・ 聴く ・ 訊くの違い

□ 「好意的に聞いてくれている」と実感させるには

体の向きを変え目線を合わせる。（アイコンタクト）
あいづちをうつ（タイミングよく心から自然に）笑顔を挟む
メモを上手く活用する 話の腰を折らない 専門用語の使い過ぎない
拒絶のポーズをとらない（腕組み・足組み）主語は省略しない
心を開き、積極的に理解したり、話を引き出す努力をする

□ あなたが、築きたい関係をイメージする

信頼関係というのはあなたが犠牲をして作るものではありません。
あなたが相手を敬い、そして相手と同じくらいあなた自身をも
敬い思いやることで本当の絆を築いていけるでしょう



管理員は体さえ動けば誰にでもできる仕事ではない

管 理 員 に 任 せ き り は 解 約 に 通 じ る

管理員への苦情

- 自分の気の合う居住者には親切、えこひいきする
- 一部の住民から知り得た個人情報の人を話す
- いつも、管理員室いて、巡回しない
- 連絡が取れない
- 言葉遣いが偉そう・服装が汚い
- 粗大ゴミを持って帰って使っている
- 会社・フロントの不満を組合員に言う



マンション総合調査から見たさまざまな問題

- ❖生活管理 → 共同生活にかかわる管理
ペット飼育・生活騒音・路上駐車・喫煙
- ❖運営管理 → 合意形成・ルール作り
管理費滞納・運営の透明性・組合内部の対立
- ❖維持管理 → 共用部分の維持管理
資産価値に良好な居住環境の維持、計画修繕、長期修繕計画、日常清掃、防犯対策

問題山積、迅速に対応する、ノウハウを持った
ワンストップサービスの管理会社の存在

マンション管理会社は
マンションを安心・安全・快適なゴール
に導くナビゲーション

