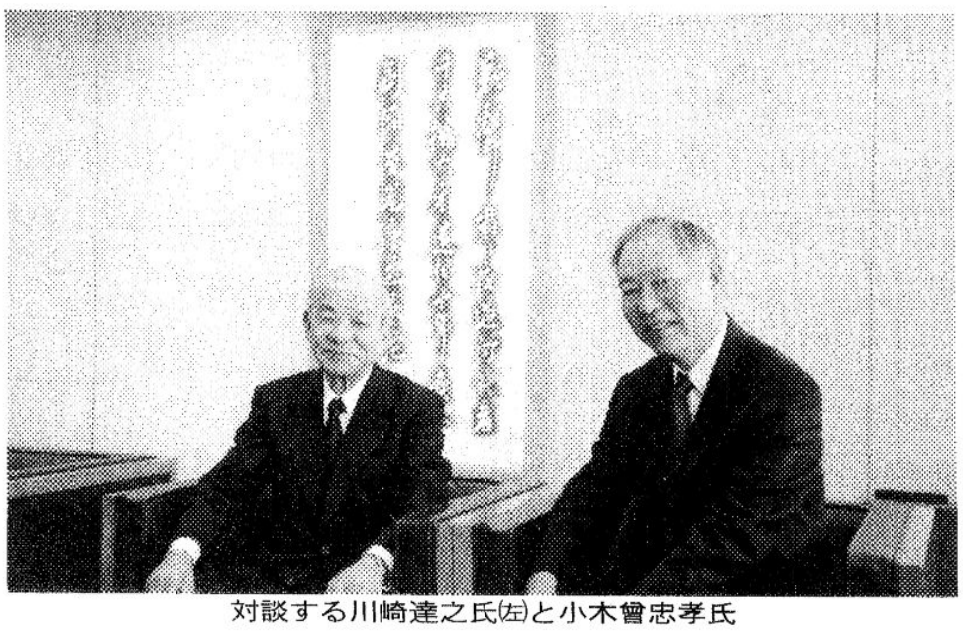
トップ対談

ホスト　有限責任中間法人日本マンション管理協会
理事長　小木曽忠孝氏
URL http : //www.nmkk.jp/

ゲスト　社団法人高層住宅管理業協会
理事長　川崎　達之氏


対談する川崎達之氏(左)と小木曽忠孝氏

変革する管理業
高齢化社会に対応
地域との潤滑油的存在で

「マンションは〝トップ〟を買え」の時代に！
経営者の問題意識、ステータスに注目が…

「危機管理」「財産管理」「生活文化」をトライアングルで
団塊時代の区分所有管理士の有効活用も…

小木曽　あけましてお目でとうございます。高層住宅管理業協会は本年で創立二十七年を迎えられます。まさに成熟期に入ろうとしています。

川崎　創成期の頃に比べてマンション管理も大きく様変わりしています。協会としても時代への対応の観点から創立二十周年の平成十一年には「マンション管理業の21世紀ビジョン」を策定していますが、その後、マンション管理適正化法の施行などもあり、マンション管理業を取り巻く環境はなおも変貌を遂げており、ビジョンの見直しも必要となり、昨年「中期運営基本戦略」を世に問う形となりました。

今後のマンション管理を考えるとき、高齢者マンションでの管理会社の取り組み方も大事になってきます。セキュリティーを含めた高齢者の生活文化などを考えると地域との融合性も欠かせないわけで、マンション単体で解決のできる余地は少なくなっています。

「中期運営基本戦略」にも掲げていますが、広い意味での地域との協業化、あるいはそれぞれの企業文化を重視した管理会社同士の協業化によって、効率よくしかも成熟した管理をめざす必要があるでしょう。

小木曽　管理会社にとってマンションと地域との潤滑油的存在の意義が大きくなります。

川崎　まさしく小木曽さんの著書(ザ・マンション、勝ち組・負け組み)にもあるように、管理会社の提案力が〝勝ち組〟となります。そして、提案の中身つまりコンテンツがいかに地域性、マンションの個性にフィットしているかによって提案の良しあしが左右されます。今後はハード面も大切ですが、文化的要素を含めたソフト面で管理会社としての個性に差がでてくるでしょう。

マンションそのものが共同体であり、その中身としては危機管理、財産管理、そして生活文化に集約されます。この三つの要素がトライアングルでとらえられていなければなりません。あるいは、トライアングルの中で特出した部分があってもいいわけで、要は管理会社としていかに商品化意識を持つかどうかです。

小木曽　地域、マンションそれぞれに個性があるのと同様に、管理会社も画一的時代の終焉を早く察知しなければなりませんね。

川崎　明らかに二千戸と三十戸のマンションでは管理会社としても取り組み方、接し方にも違いがあるのは当然です。それを平均的なアベレージで対応しようとしたらマンションとしての個性のあるコミュニティー、文化が育たないでしょう。今後は管理会社として社会的な分析力を意識する必要があると思います。

管理会社としての目的意識、方向性がしっかりしていればたどり着くまでのプロセスが異なっていようと構わないわけです。

小木曽　マンション管理業の創成期の頃は単純に業務代行業に徹していればよかった。それがコミュニティー重視の時代となってくると、管理業はまさしく安心、安全、快適等を追求する「総合生活サービス業」の趣ですね。

川崎　一面、私は管理業を称して「知的雑巾がけ」と表現しています。マンション管理は実に幅が広いわけです。法的な知識、会計の知識、建築設備の知識はもとより居住者間の複雑な人間関係にも時には対応しなければなりません。管理組合という共同体の窓口あるいは、個々の居住者も視野に入れる必要があり、サービス業は数あれどマンション管理業ぐらい難しい業種は他には見当たりません。

よくマンションは管理を買えといいます。そして、管理の良しあしは窓口である管理員に象徴されるともいいます。私はそうは思わない。「マンションはトップを買え」といいたい。経営責任者がマンションコミュニティーに対してどれだけの問題意識、大げさにいえば哲学を持っているかどうかです。

小木曽　私も過去に管理会社を経営していた経験からいうとやはり、経営者の意識次第だといえます。

川崎　かつて、ある経済雑誌から管理組合からみた管理会社を選択する際の条件についてのコメントを求められたことがあります。私はその時こう答えたのを記憶しています。つまり、管理組合の求めに応じて経営者が理事会に出席して、マンション管理に関する考え方、ポリシーを披瀝（れき）できるかどうかにその管理会社のステータスがかかっているといえます。会社という大きなバックボーンがあってこそ管理員、フロントとよりよい提案ができるというものです。つまり、経営責任者・トップがそれだけの認識、意識と使命感を持たなければ真の提案にはならない、サービス業として理解と感動を呼ぶ提案にはならない、感動を呼ばなければサービス業にはならない―ということです。

管理業はいずれ様変わりするはずです。信託業法の改正に伴い、現在、国土交通省では信託方式をマンション管理にどう組み込めるか検討中です。具体的にいえば信託方式による「管理者管理」です。これをクリアできる条件の一つは、何といっても管理業として顔の見える経営者が存在するかどうかです。協会として管理者管理について昨年マニュアルを出したところですが、高齢化社会を含めて管理会社に管理者という位置づけを与えられることで、顧客にはほんとうに安心感が出てくるのではないでしょうか。「快適」「安全」「安心」は一体のものです。

小木曽　冒頭の中期運営基本戦略の中では「協会によるモニタリング（監査）制度の創設」も重要項目にちがいありません。文字通り会員会社の財務内容のモニタリング、ということになりますか。

川崎　原則的には、ご指摘のように「会員会社が管理組合の資金を管理する際の事故発生を未然に防ぐため、協会等の第三者的立場の者が、会員会社が行う管理組合財産の分別管理及び出納実態、会員会社の財務状況に関するモニタリングを定期的に行う制度の実施」です。

一方、監査ということばからくるニュアンスはさておいて、情報収集もある意味では監査に入ります。今後は、協会としては、入ってくる情報だけに満足せず積極的に監査的役割と各種情報収集に努めながら会員会社の動向を把握したいと考えております。

小木曽　ステータスといえば協会の認定ライセンスである「区分所有管理士制度」があげられます。管理業務主任者、マンション管理士などの国家資格とあわせ「資格三冠王」と言う人もいます。今後の区分所有管理士の活用について。

川崎　国家プロジェクトである「マンションみらいネット」の登録補助者にマンション管理士とともに区分所有管理士も選任されました。たしかに区分所有管理士は経験を踏まえた実務に長(た)けた人材が多く、すでに資格者として三千五百人近くにのぼっています。そして、人材としての付加価値をつける意味で、福祉介護といった分野の基礎知識を与えることも考えています。高齢化時代に対応できるのではないでしょうか。

また、区分所有管理士には団塊の世代も多くなっており、豊富な経験を活かしてもらう意味で、どういう活用方法があるかのビジョンについても、区分所有管理士会(深谷宣義会長)で具体的検討に入っています。