

トップ対談

ホスト

有限責任中間法人 日本マンション協会
理事長 小木曾忠孝氏
URL <http://www.nmkk.jp/>

ゲスト

ダイヤモンドコミュニティ株式会社
代表取締役 山上達司氏



対談する山上達司氏(右) 小木曾忠孝氏

平均戸数四十数戸

全管理組合に常駐管理員を配置
清掃・ゴミ出し→ニーズにいち早く対応可能

管理戸数〓四千数百戸

他社にはないサービスを 「ユーザーに損をさせ ない管理」をモットーに

小木曾 御社が設立されたのは昭和五十八年ですか、かれこれ二十三年になりますね。

山上 当初はペロップ・シリーズの管理会社としてスタートしました。デベの供



常駐の管理員が清掃業務に当たる



大規模修繕工事に入った管理物件

けではあません。現に、四千数百戸といった顧客が存在します。こうした中で私どもは、大規模修繕にはきつない顧客満足度アップのために、いかに「ユーザーに損をさせない管理」をモットーにしています。

小木曾 私もかつては管理組合を経営し顧客サービス、そのノウハウは頭を痛めた経験がありますが、御社のような規模で管理組合に対しては独自のサービスを提供しています。

山上 管理戸数は平均で四十数戸ですが大半がいわゆる小規模マンションで占めています。中には、三十数戸、二十数戸といった小規模も存在します。しかし、当社が戸数に関係なく、全管理組合に常駐の管理員

を配置しています。多くの方から採算ベースを問われますが、常駐といっても時々のために、いかに「ユーザーに損をさせない管理」をモットーにしています。

小木曾 まさに管理組合の底意の存在ですが、御社の管理マンションでも古いところでは築年数で二十年を超えているはずで、大規模修繕を要する維持管理面では大きな取り組み方をしています。

山上 ひどく言えば、管理組合との信頼関係でうまくいっているといえるので、基本はなんと言っても日頃のコミュニケーションです。

小木曾 管理組合の大規模修繕に対しては二級建築士事務所」に徹していることになりました。

山上 その通りです。ですから、どんな小規模マンションであっても、そして建築の専門家が皆無であっても、かならず修繕委員会を結成していただくことになっています。一級建築士が委員会を提案者となって説明いたしますと、だんだん取り組む姿勢が積極的になるようです。この一歩を順を経て当社では管理組合との約九割についていわゆるコンサルタント契約を結ぶ

せんね。山上 絶えず社員に早急な発想ですが「顧客の立場で物事を判断しない」と訓示しています。顧客も管理組合とのコミュニケーションを望んでいる。管理会社も顧客のニーズを速やかに把握するために「ミニユニケーション」を重視したい、といった発想が小規模マンションでの常駐管理員制度に結びついたといえます。

小木曾 管理マンションの建物に我々が働き換えた時、同様に設備を含めた建物全体を絶えずフレッシュな状態に保つような積極的な提案を心がけています。

小木曾 まさに管理組合の底意の存在ですが、御社の管理マンションでも古いところでは築年数で二十年を超えているはずで、大規模修繕を要する維持管理面では大きな取り組み方をしています。

山上 ひどく言えば、管理組合との信頼関係でうまくいっているといえるので、基本はなんと言っても日頃のコミュニケーションです。

大規模修繕工事

約九割の管理組合とコンサル契約

「二級建築士事務所」に徹する
規模を問わず「修繕委員会」の設置を要請

たでしょう。つまり、管理組合へ提出する「大規模修繕計画書」にしても、当社の「二級建築士事務所」といったイメージが管理組合からの信頼に結びついていて、と想います。でなければ「この計画書は素人が作成したのではないか」といわれかねないからです。そこで、管理組合の大規模修繕に対する具体的な取り組みですが、マンション管理適正化法を自覚を持って遵守しているといえるでしょう。適正化法の基幹事項(3)「マンションの維持管理」は、大規模修繕工事の実施計画、等について管理組合の事情に合った資金手当てを提案するものが、必要不可欠であることが認識されている次第です。

小木曾 小規模マンションが主流を占めるなかで、築年数を経るごとに理事会の形骸化が危惧されています。管理組合の果たす役割が益々重要となってきます。

山上 管理組合との信頼関係が軸となれば、民間クローアップされている「管理組合」の時代もいずれ到来すると思われまふ。私どもも積極的に関与する姿勢です。ただ、管理者としての責任は管理組合としてのレベルが当然問われるでしょう。管理組合から認知されるような管理会社としての社会的担保能力、あるいは保証態勢などの基準を念頭に置くことも重要です。私どもの規模を含めたレベルでのいかに助成して、行政サイドを中心に管理者管理に対する資格要件を設定する必要があるようにも思われます。