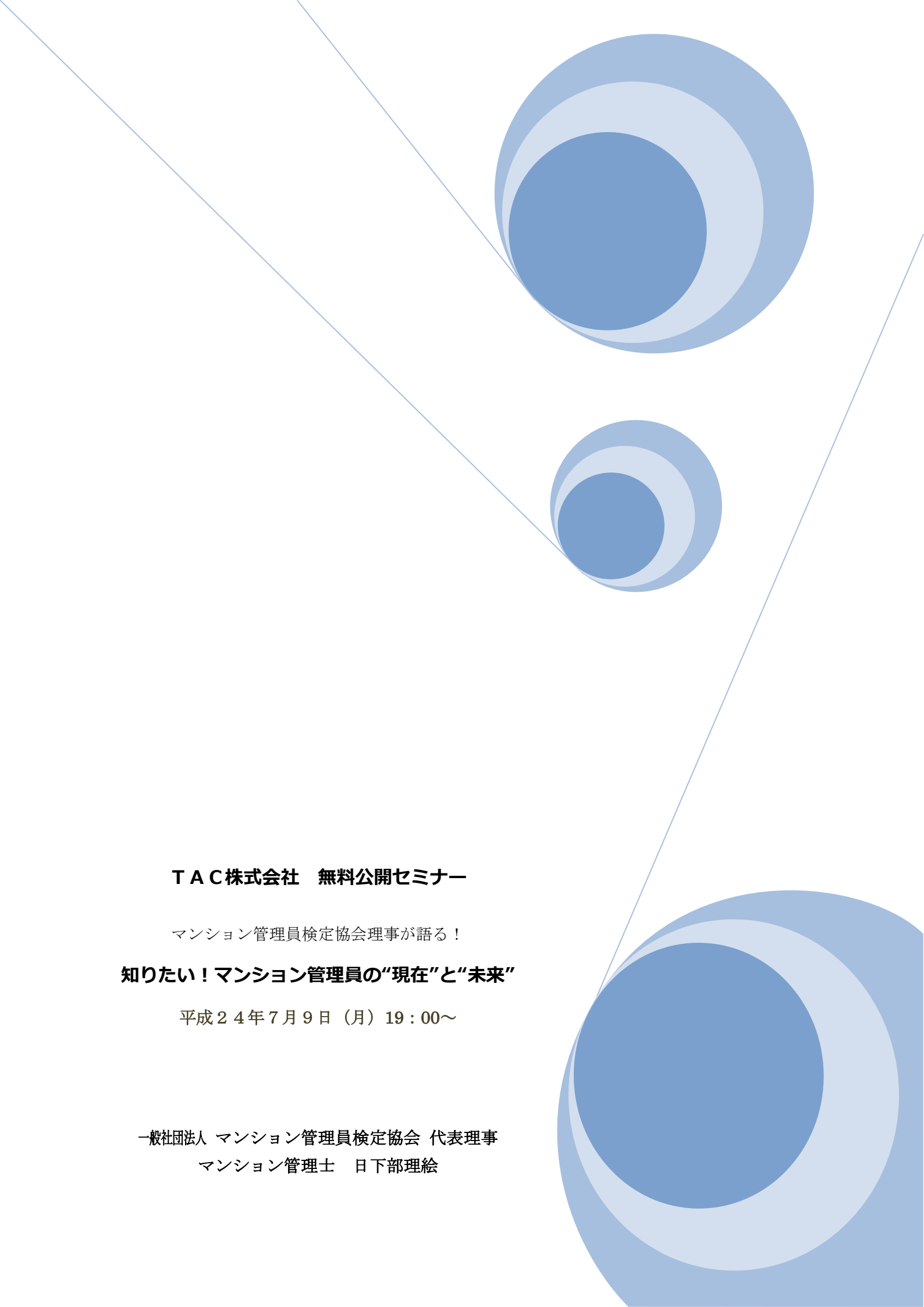




T A C株式会社 無料公開セミナー

マンション管理員検定協会理事が語る！

知りたい！マンション管理員の“現在”と“未来”

平成24年7月9日（月）19：00～

一般社団法人 マンション管理員検定協会 代表理事
マンション管理士 日下部理絵

TAC株式会社 主催 無料公開セミナー

マンション管理員検定協会理事が語る！

「知りたい！マンション管理員の“現在”と“未来”」

はじめに

マンション管理会社は「どのような仕事をしている会社ですか」と質問をされることがよくあります。また、これから管理員を目指す方は、「管理員は、誰にでもできる楽な仕事ですよ！」と思っている方が多いようです。

それだけ、管理組合をはじめマンション住民、世間一般にとって、管理会社の仕事内容がわかりにくいということなのでしょう。

言い換えれば、ここに管理会社として評価を受けるためのポイントや、現場に最もいる管理員に求められているポイントがありそうです。ではそれは、どのような点なのでしょう。

本日のセミナーで、これからマンション管理員など管理業界に就職を目指す方、すでに管理員の方、マンション管理員検定・管理業務主任者・マンション管理士などの資格取得を目指す方、マンション住民の皆さまのお役に立てれば幸いです。

1. マンションとは

マンションを 取り巻く環境①	* 構造計算書・・・構造計算偽造・耐震強度不足・耐震診断 * エレベーター・・・鋼材の強度不足・ワイヤーロープ破断・システム異常 * 新築マンション供給動向・・・中古市場の活性化・リノベーション・建替え
全国新築供給戸数 (東京カンテイ)	全国の新築供給戸数は、85,176 戸 ⇒首都圏と近畿圏が回復し 5 年ぶりに増加。 首都圏新築マンションの供給戸数は、2010 年 47,343 戸、前年は 38,059 戸だったため 24.4%増加。前年比で増加したのは 2004 年以降 6 年ぶり。
マンション化率	総世帯数に占めるマンションストック戸数の割合。 都道府県別で最もマンション化率が高いのは、東京都。 約 4.1 世帯に 1 世帯の割合でマンションを購入・居住している。
総戸数	約 579 万戸 (平成 23 年度末)
居住者総数	約 1,400 万人 (平成 23 年度末)
管理員総数	約 11 万 1 千名 (1 棟に 1 名と仮定) →毎年約 3 千名以上の管理員が増加
マンションを 取り巻く環境②	* ストック数の増加と世帯数の減少 所有者が自ら住む分譲マンション本来の居住形態には限界 →賃貸化・空室化 →売買・賃貸市場での競争 * マンションが居住価値を持ち続けていれば、売却又は賃貸という仕組みが健全に働き、マンションの居住環境が守られる * 居住価値を維持し、暮らす環境として魅力あるマンションを目指す * マンションは住み潰せない！だから「マンション管理」が必要

2. マンション管理業界

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 「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 ↓ マンションを取り巻く法整備が加速して進んでいる ↓ 管理業界は、法令遵守（コンプライアンス）対応に追われている →管理業界は、未開拓がゆえにアバウトなところがある。 →マンション管理業が業法に縛られた業務であるとの意識が低い。 →チェックポイントが明確ではない。 ↓ ・難しいことを言う居住者（定年退職後の方など）が増えていませんか。 ・管理会社の事務所や管理事務室に書類が増えていませんか。 ・会計などのシステム構築の増加 ・法令遵守対応の部署創設など人件費の増大 など
--------------------------	--

3. 国土交通省

国土交通省の 取り組み①	*平成19年10月 「国土交通省ネガティブ情報等検索サイト」の発足 http://www3.mlit.go.jp/ ◆家や土地を売る・買う *マンション管理士の検索なし。  宅地建物取引業者 (デベロッパーやまちの 不動産屋さんなど) 【参考：都道府県知事が 行った監督処分情報】  不動産鑑定士 (土地や家の値段を鑑定 します)  マンション管理業者 (マンション管理を請け 負います)  登録住宅性能評価機関 (住宅性能評価業務を行 う第三者機関です)																		
国土交通省の 取り組み②	*国土交通省の各地方整備局及び北海道開発局並びに内閣府沖縄総合事務局が、平成23年10月中旬から概ね3ヶ月間において、任意に抽出した全国148社（平成22年度は、138社）の管理会社に対して「全国一斉立入検査」を実施。 *全般的な傾向として、昨年度より違反者は減少したが、平成21年5月の省令改正への対応に不十分な事例が確認され、73社に対して是正指導。 国土交通省としては、引き続き、立入検査等による法令指導体制の強化を図り、悪質な適正化法違反に対しては、マンションの管理の適正化の推進に関する法律に基づき厳正かつ適正に対処。 また、関係団体に対しても、研修活動等を通じて、マンション管理業務全般の適正化に向けた会員指導等を図るべく要請。 「全国一斉立入検査結果」 <table><tr><th colspan="2">マンション管理適正化法 条項</th><th>平成23年度</th></tr><tr><td>管理業務主任者の設置</td><td>(第56条)</td><td>4</td></tr><tr><td>重要事項の説明等</td><td>(第72条)</td><td>59</td></tr><tr><td>契約の成立時の書面の交付</td><td>(第73条)</td><td>30</td></tr><tr><td>財産の分別管理</td><td>(第76条)</td><td>30</td></tr><tr><td>管理事務の報告</td><td>(第77条)</td><td>16</td></tr></table> *適正化法の各条項ごとの指摘該当社数（重複該当あり）	マンション管理適正化法 条項		平成23年度	管理業務主任者の設置	(第56条)	4	重要事項の説明等	(第72条)	59	契約の成立時の書面の交付	(第73条)	30	財産の分別管理	(第76条)	30	管理事務の報告	(第77条)	16
マンション管理適正化法 条項		平成23年度																	
管理業務主任者の設置	(第56条)	4																	
重要事項の説明等	(第72条)	59																	
契約の成立時の書面の交付	(第73条)	30																	
財産の分別管理	(第76条)	30																	
管理事務の報告	(第77条)	16																	

『区分所有者や管理組合から寄せられる苦情順位！！』

第1位：重要事項説明（違反をすると、業務停止処分7日以上）

→72条

マンション管理業者は、管理組合から管理事務の委託を受けることを内容とする契約を締結しようとするときは、あらかじめ重要事項説明会を開催し、マンションの区分所有者等及び管理組合の管理者等に対して、管理業務主任者をして、履行に関する重要事項を説明させなければならない。

第2位：契約の成立時の書面の交付（違反をすると、業務停止処分7日以上）

→73条

マンション管理業者は、管理組合から管理事務の委託を受けることを内容とする契約を締結したときは、当該管理組合の管理者等に対し、遅滞なく（法で定められた事項を記載した）書面を交付しなければならない。

第3位：管理事務の報告（違反をすると、業務停止処分7日以上）

→77条

マンション管理業者は、定期に管理者等に対し、管理業務主任者をして、当該管理事務に関する報告をさせなければならない。

⇒国土交通省から「(社)高層住宅管理業協会」に会員管理会社へ指導等の要請あり。

4. 社団法人高層住宅管理業協会

高層住宅管理業 協会の取り組み	＊会員管理会社（約420社）に対し、 「マンション管理適正化法の遵守に関する社内業務の（自主点検）実施のお願いについて」 ＊モニタリング会員による希望会員管理会社への立ち入り →管理事務室に書類が増えていませんか。 →難しいことを言うお客様（特に定年退職後の方）が増えていませんか。 →いずれ管理事務室など現場に立入検査や点検が入る可能性があるのでは。
管理会社登録者数	約2,400社 ＊管理組合の約9割が管理会社に委託管理をしている。

5. マンション管理で大切なこと

＊管理組合の合意形成は、時間を要し、流動的 < 不動的な団体である。

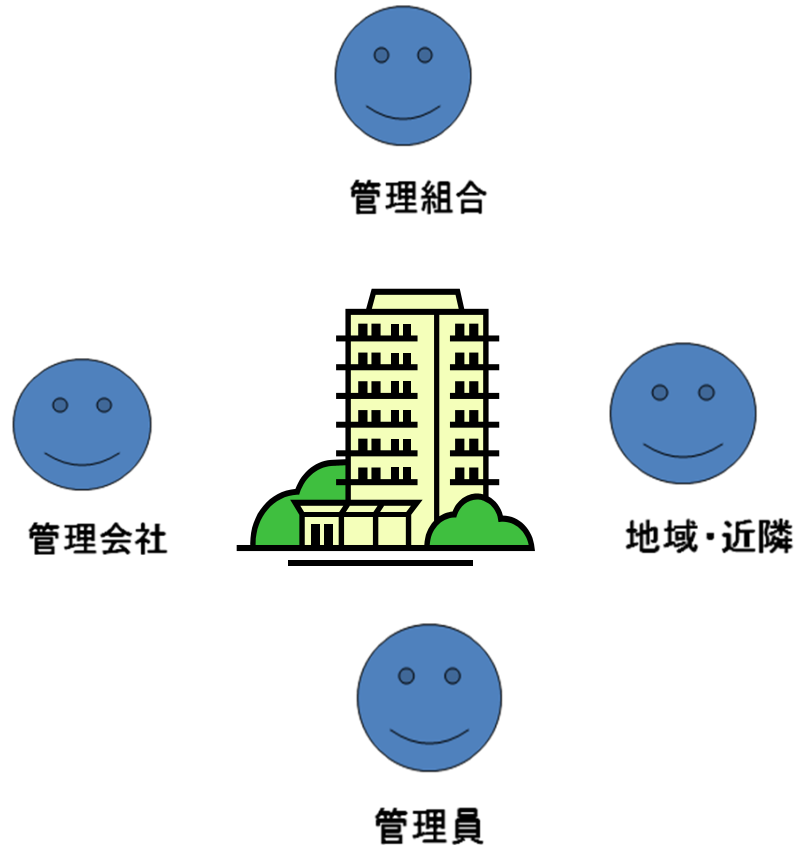
＊マンション管理は、365日24時間休みません。

→「トラブル」も「感謝の言葉」も全て管理の現場で起こります。

この「現場に最も駐在している」のが、管理員。

そして、このパートナーがフロント担当者です。

- ・管理業務の窓口である「管理員」や「フロント担当者」の資質
- ・緊急対応



管理組合（顧客）から見え、わかりやすく、評価されやすい



「清掃業務」
「管理員業務」
「フロント担当者の対応」



管理員の受付業務を含む、会社全体の受付対応

管理員をはじめ管理会社の従業員として働けるのは？

管理組合と管理会社が「管理委託契約」を締結している

→ 日常管理業務

- ① 事務管理業務 出納業務・会計業務・管理運営業務
- ② 管理員業務 受付業務・点検業務・立会業務・報告連絡業務・管理補助業務
- ③ 清掃業務 日常清掃業務・定期清掃業務
- ④ 設備管理業務 建物・屋外施設・エレベーター設備・電気設備・給排水衛生設備・消防設備等

*管理員は、軽視されがちですが、フロント担当者とともに管理会社の「顔」というだけではなく、地域や近隣などから見れば、マンションの「顔」にあたります。すなわち、評価される相手は、管理組合だけではないのです。

*ただし、管理会社の代表という認識は大切です。

*つまり、管理員は、マンション管理の「根源」といえます。

⇒管理員がキャッチした情報をフロント担当者などがいかに受けとるか。そしてこの情報をもとに管理組合に対し、管理会社としてどう働きかける（提案する）のか。

【提案型の重要視】

⇒フロント担当者をはじめ、管理会社の従業員全員が、現場に最もいる管理員の話をよく聞くことは、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のです。

*管理員・フロント担当者の二人三脚で息のあった対応が大切。

*管理員の接遇・マナーも重要視。

*電話応対もポイント。

- ・つまり、管理会社の従業員全員で、管理会社の評価を担っており、この第一印象が、管理員とフロント担当者。
- ・そのため、特に管理員やフロント担当者の「資質向上」をはかることは、マンション管理の「質」そのものを向上することへとつながり、



- ・この積み重ねは、管理会社の評価及び評判、そして居住者への安心・安全・快適なマンションライフへとつながっていくのです。



→「マンション管理は、究極の人材・顧客サービス業」

→ 常日頃から管理組合の“信頼残高を蓄積”しておくことが大切

6. これからのマンション管理に求められているもの

- ・区分所有法、マンション管理適正化法などの法整備や標準管理規約、標準管理委託契約書などの雛形の整備、管理組合におけるマンション維持管理についての意識は高まり、複雑多岐にわたるマンション管理問題について、対処できるようなレベルの高い人材を求めるようになってきています。
- ・今、管理員やフロント担当者に求められる知識は多様化・高度化し、“専門職”へと変わりつつあります。

- ・専門職としての職業意識すなわち“管理員マインド” “フロントマインド”を持ち、管理会社の「顔」として、マンションの「顔」として、マンション住民、顧客に喜ばれるように、1日でも長く楽しく働きながら、資質向上を目指すことが求められているのです。
- ・サービスマインド、ホスピタリティなどの「接遇・マナー」がキーポイント！

7. サービスマインド

サービス	形は無くとも金銭的価値のある行為を通じて、満足を提供する経済活動
マインド	心・精神・意識
サービスマインド	思い遣り、感謝の心、親切、優しさ、意識、知識力、記憶、捉え方、考え、意見、意向、気分などを表します。
・サービスマインドを身に着けると、人との触合いにおいて、愛され、信頼をおかれるだけではなく、魅力溢れる人創り、豊かな心創りに役立つと言われています。 ・サービスマインドがある人とは、人に求められる前に、自発的かつ積極的な言動が出来る（一歩踏み込んだ言動）、居住者などに満足の提供をサービスと言う形によって、自己の意志で実行に移せる。 ・顧客に心のこもった挨拶、マニュアルだけではない臨機応変な対応ができる。 →顧客（評価する相手）が魅力を感じないものはサービスとは言わない。	

8. ホスピタリティ

ホスピタリティ	親切な行動をする、思いやりのある態度をとり、またこのような精神をいうものです。すなわち、おもてなしをいいます
ホスピタリティにつながる3段階のサービス	
第一段階	当たり前であり、当然しなければいけないサービス。
第二段階	顧客の満足度を高めるサービス。「気くばり」が含まれた、良い印象を与えるサービス。顧客満足につながる。
第三段階	顧客がして欲しいことを真剣に考え、顧客が求めている要望を超えたサービス →自分の親友や家族に接する以上の気持ちをこめて、顧客に最善の試みを行う
・単なるサービス提供ではなく、第三段階につながるようなサービスを提供することが、顧客満足につながり、売上げ・利益向上を達成することができる。また、住民が困った時、最も身近な管理員に最初に聞くことが多い。 ・第三段階を目指すのであれば、これからは、ホテルのフロント（受付）を見習う接遇・マナーを目指す必要がある。	

マンション住民や管理組合の方と接する上で基礎となる接客サービスマインド	
①基本となる心構え	・相手の立場で常に思いやりを持った対応を心がける ・自分の言動に注意を払い誠意ある対応を心がける ・人それぞれの価値観を理解しよう
②求められる能力	・スピード感 ・臨機応変さ ・一時の感情に流されない冷静さ
③求められる役割	・売上と利益を上げる（管理委託契約の継続やそれ以外の業務への波及） ・顧客（管理組合）との信頼関係を作る ・顧客満足（管理組合）のために最善を尽くす＝管理会社の評価を上げる
＊好感をもたれる態度 「いつも笑顔で接する」 「言葉づかいは丁寧に」 「正面を向き対応」 「子供と接するときは、目線を合わす」 「来客対応時は、脱帽する」「作業中など略装時は無礼を詫げる」 「足下が危ない人には手をさしのべるなど“やさしさ”や“余裕”を持つ」 ＊挨拶が大切 「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」 「行ってらっしゃい」「お帰りなさい」など →急いでいる方を無理に引き止めない。 ＊サービスマインドの見地から業務の見直しを考える 第一印象 「話す」「聴く」「動作」 対応の基本ステップ お客様を迎える イメージアップ挨拶と対応用語 “感じのよさ”のキメ手 電話対応の基本	
上記は、いずれも『マンション管理員検定』試験の出題範囲となります。	

9. マンション管理員検定試験の出題範囲

主に、下記の記載内容について出題します。出題に係る法令等については、平成 24 年 4 月 1 日において施行されている法令等です。

※ マンション管理士試験、又は、管理業務主任者試験合格者は、「8. マンションの管理に関する法令及び実務に関すること(2)」に該当する問題 5 問を免除。

1. マンション管理総論 (1 問)	・マンションとは ・マンションの歴史 ・マンション管理員とは
2. 管理組合運営の円滑化に関すること (6 問)	・管理組合の組織と運営 ・総会・理事会・管理組合の運営について ・管理組合のトラブル対応と対策 ・トラブルの内容及び状況 等
3. マンションの建物及び附属施設の構造並びに設備に関すること (9 問)	・建物の維持・修繕 (大規模修繕・長期修繕計画を含む) ・建物のライフサイクル ・建物の劣化症状 (剥落・白華・ひび割れ・錆汚れを含む) ・設備管理業務 (電気・ガス・給水・排水・消防用設備を含む) 等
4. マンション管理員の実務に関すること (16 問)	・管理員の実務に関すること (業務と役割) ・管理員業務 (受付・点検・立会・報告連絡相談・補助を含む) ・清掃業務 (清掃の種類・清掃用具を含む) ・マンションの保険 ・植栽管理 ・体調管理、健康増進、メンタルケア ・接遇・マナー ・車庫証明 等
5. マンションの管理に関する法令及び実務に関すること (1) (9 問)	・マンション標準管理規約 ・マンション標準管理委託契約書 ・その他の法令 (遺失物法・個人情報保護法・労働基準法を含む) 等
6. マンション管理員に求められるマンション管理情勢 (2 問)	・AED 操作 ・認知症、独居高齢者、孤独死等に対する対策・対応 ・専有部サービス 等
7. 管理会社への就職の現状と対策 (2 問)	・管理会社への就職の現状 ・年金と給料、雇用保険 ・履歴書・職務経歴書の書き方 ・面接の受け方 ・パソコンスキル (掲示文作成・情報管理・メール連絡を含む) 等
8. マンションの管理に関する法令及び実務に関すること (2) (5 問)	・建物の区分所有等に関する法律 ・マンションの管理の適正化の推進に関する法律 ※ マンション管理士試験、又は、管理業務主任者試験のいずれかに合格している者は、当該 5 問を免除します。

10. マンション管理員検定試験とは

多様化するマンション管理形態に対応する専門職“マンション管理員”のための唯一の検定試験

第3回実施	平成24年9月23日（日）午後2時～4時
受験申込	平成24年8月17日（金）消印有効
検定料	8,900円
実施回数	年2回実施（3月・9月）
試験会場	全国主要8都市（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、高松、広島、福岡）
試験方式	択一問題（50問）
試験時間	2時間
免除項目	マンション管理士試験並びに管理業務主任者試験合格者は、5問免除
合格発表	平成24年10月16日（火）検定実施団体のホームページ (http://www.m-kanken.or.jp/) にて合格者の受験番号を掲載するとともに 各受験者に対して、結果通知書を発送

★詳細は、受験案内をご参照ください。

過去の受験データ

	第1回	第2回
受験申込者数	1,352 名	1,002 名
受験者数	1,297 名	944 名
合格者数	824 名	595 名
合格率	63.5%	63.0%

11. 管理組合やマンション住民の個性を把握する

- ・家族構成の変化、高齢化等によって住み続ける人のニーズも変化。
- ・入居者が入れ替わることで、居住価値に関する意識に差異が生じる。
- ・入居当初は、そのマンションの売りに魅力を感じて購入
- ・何に居住価値を感じるかは人によって違う。
 - 居住価値に関する意識は大きく異ならない。
 - 今後ニーズはますます多様化する。
 - マンションの特性を知り未来の方向を考える。
- ・単棟型、団地型、複合用途型という区分違い
- ・高層タワー、高齢化、賃貸化、超高級、女性単身、リフォーム、ペット

- ①管理組合の個性を見極め適合させる。
- ②共用部分（ハード面）の管理にとらわれず、専有部分（ソフト面）の管理にも配慮が必要。
- ③管理組合役員、修繕委員等だけではなく、一人一人の区分所有者や来訪者が顧客であるという意識が大切。
- ④マンションは管理を買え！！とよく言いますが、これからは、より安全に、より快適に暮らす。そのために「価格ではなく」「管理の質」が問われている。
質の良い管理が求められているという認識を持つ。
- ⑤サービスマインドやホスピタリティの志をもった応対。

さいごに

これからのマンション管理員は、専門職としての職業意識、すなわち“管理員マインド”を持ち、管理会社の「顔」として、マンションの「顔」として、管理組合やマンション住民といったお客様に喜ばれるように、専門知識と接遇マナーなどの応対能力の資質向上を目指すことが求められています。まさに、今、マンション管理業界は、カドキと言える時期に突入しています。マンション管理員の職業としての地位向上と確立も含め、一緒に未来を変えていきましょう。

当セミナーがマンション管理員そして、マンション管理業界の実状を知るきっかけとなれば幸いです。

知りたい！マンション管理員の“現在”と“未来”

～ 本日は、ご清聴ありがとうございました ～

参考文献

マンション管理実務のための区分所有法 （早稲田経営出版）

マンション管理実務のためのマンション管理適正化法 （早稲田経営出版）

マンション管理員検定 公式テキスト （能率協会マネジメントセンター）

マンション管理員検定 公式問題集 （能率協会マネジメントセンター）

