

大手マンション管理会社

企業名	管理受託戸数
日本ハウズイング	364,300
大京アステージ	352,600
東急コミュニティー	292,600
長谷工コミュニティ	221,100
三井不動産住宅サービス	169,400

(注)高層住宅管理業協会ホームページやマンション管理専門紙などを参考に作成。100戸未満切り捨て



きめ細かな対応が不可欠(大京アステージが開いたマンション管理組合幹部向けのセミナー)

マンション管理

大京系は防災などで講習

マンション管理大手の東急コミュニティーは管理を受託する管理組合からの要望を吸い上げるため対応要員を増強する。大京アステージ(東京・渋谷)は住民向けサービスの一環としてマンション管理組合の役員向けに防災対策などの講習を開く。マンションの管理組合の間で業務の充実度で委託先を見直す例が増えており、管理大手の間では共用部分の保守など従来業務を超えたサービス充実で受託獲得を狙う動きが広がっている。

東急コミュニ、品質高める

窓口要員増やし相談密に

東急不動産傘下の東急コミュニティーはこのほど、首都圏の各支店に配置していた計32人の主に課長級のマネジャーを47人に増やした。これに伴い、各支店でもマネジャーを中心としたチームを従来の2チームから3チームに増やすとといった具合に管理業務の品質向上に向け、顧客対応の体制を見直した。

各チームではマネジャーの下に個別マンション管理組合との窓口役となる現場担当者がおり、1人10件程度を担当する。今回の人員配置により、1チームあたりの物件数を従来の90件から60件に抑えた。これにより、担当者と受託するマンションの管理組合幹部との面談にマネジャーも同行するなど、管理組合側とのコミュニケーションを深めて改修などの相談に乗りやすくしたりする。

東急コミュニティーではマンションに派遣する管理人の配置も見直した。業務経験が深く優秀な管理人を大型の重要物件に配置するなどきめ細かく対応。管理人の時給単価も一部引き上げ、人材獲得も強化する。

一連の施策で管理の品質を向上し、今年度1・1%程度の管理物件に対する委託解約率を2013年度には0・4%程度受託でき、2012年1

マンション管理会社は主に、居住者で構成する管理組合から施設の管理を受託し、管理人を置いて居住者や外来者に対応したり、エレベーターホールといった共用部の保守作業などにあたり、長引く景気停滞に足元では東日本大震災に伴う意識変化もあり、「管理組合側で事業者の品質を重視する傾向が強まっている」とマンション

管理組合側に選別機運

受注獲得、付加価値カギ

ヨソ関連コンサルティング性もある。このトータルブレイク(東京・港)の久光龍彦社長は指し示す。これまで特に大手は規模や知名度を生かしたりグループのデベロッパーの物件を引き受けたりしながら業務を獲得できた。今後は管理組合側の選別機運を踏まえて、今後は組合や居住者の需要をさらにくみ取った上で品質や付加価値サービスが重要になる(久光社長)と見られる。(岡森章男)

管理会社は国内に数百社あると見られるが、大手20社で全国の管理受託戸数の6割を占める。管理戸数が1万戸未満の中小の間では、受託先を減らすケースも出ており、大手の存在感が一段と高まる中で、企業が重要になる(久光社長)との攻防が激しくなる可能と見られる。

月には大阪でも開く。今回の講習は同社が取り組む管理受託先のマンション住民へのサービス充実の一環。神奈川県野市のライオンズマンションなどで高齡入居者への介護相談や健康サポートなどに取り組んでいる。高齡社会の進展も踏まえ、従来のセキュリティやトラブル時の緊急駆けつけサービスを拡充していく。

品質やサービスを向上する前提として経営体力やスケールメリットが重要になりつつある。このため業界ではM&A(合併・買収)も広がる。日本ハウズイングは12月1日付で、石油製品販売の一光(名古屋)からマンション管理会社の乾商事(同)の全株を譲り受ける。名古屋周辺地区の地盤を広げるとともに、自社のノウハウも応用して品質を高め同地区での顧客獲得につなげる。