

管理組合VS管理会社

50,000件 記念レポート

2004.2.1 マンション管理百科辞典

(1) 管理会社に対する不信感

管理会社に不満、不信感を抱いている管理組合は決して少なくない。その理由をみると委託管理費が高い、フロントマンの対応が遅い、専門的知識に欠ける、滞納回収の取り組みが無責任だ・・・あげれば限が無い。不満があるということは「管理会社に対する期待が大きいからだ」とも考えられる。あるいは「高い金を払ってんだから、しっかり管理しろ！」と言うことかもしれない。また管理組合も自分自身で全てを管理することは不可能ということは百も承知だ。従って管理会社に不平、不満を持っていたところで、管理会社は無用の存在と考えている訳ではない。恐らく最良の管理会社とは「料金が安く、質の高い管理サービスを提供してくれる会社」と考え、それを求めているのかもしれない。もしそうであれば管理組合が理想とする管理会社など存在しない。そのような考え方を変える必要もありそうだ。ではこのギャップをどう埋めるかが問題だ。

(2) 管理委託契約

管理組合と管理会社の管理委託は「契約」によって成り立つ。金額もサービスも全て契約によって決められると考えていい。契約は両者の合意によって成立する。合意とは両者が「その内容に納得して取り決めた」ということである。不満の原因は「この管理会社は**をやってくれない」というものが多い。事実委託契約書にうたっているにもかかわらず管理会社が手抜きをしている場合も多い。一方全てに渡って管理会社まかせにし、責任も全て管理会社のせいにする例もある。理事長もフロントマンも契約を交わしたことは頭にあるが、その内容を吟味し、互いに契約に則った管理をしているか検証することもない。第一、委託契約書すらない場合もある。「うちの管理会社は何もやってくれない・・・」という前に契約書を検討すべきだ。管理会社がやるべき事項として記載があるにも拘らず、やってない場合は約束違反だ。当然の事としてやるように請求できる。料金にも含まれているからだ。やるべきこと(あるいは管理会社の範囲外の業務)は契約書にうたっているのもう一度確認し検討すべきである。契約締結時に重要事項説明の義務のあることも忘れてはならない。

(3) 管理会社を替えたい

不信、不満の終着駅は「管理会社の交代」である。しかし管理物件数上位10社間での交代は中々難しい面もある。上位10社はほとんどがマンション販売業者の系列管理会社である。A販売業者のマンション管理は系列のa管理会社が請け負う。管理会社の管理物件数は親会社のマンション販売戸数で決まる。上位の序列はまず変わることは無い。管理会社を替える場合は他社に見積を出させるが、どうもうまく行かない場合もある。上位10社間の系列管理会社に見積を依頼する場合は特にそうだ。彼らは営業成績を上げようとするが、他系列の管理会社から奪ってまで積極的に顧客(管理組合)拡大を図ろうと

は考えない。奪えば奪われる。行きつくところは価格競争に巻き込まれ、互いの首を締めることとなる。見積りを依頼しても体よく断られることも多いのだ。マンションが売れ続ける以上、黙っていても管理物件数は増えつづけるからだ。この実体を知った上で「管理会社を替える場合の戦略」「変えたほうがいいのか、他に方法はないのか？」管理組合のとるべき選択肢を誤ってはならない。

(4) 互いに成長しよう

「管理会社なくしてマンション管理は成り立たない」とは言わないが、彼らの守備範囲は広い。しかし、管理業務全てに万能と考えるのは誤りである。マンション管理というフィールドはかなり広範囲にわたる。直接担当するフロントマンは20代、30代の人間である。彼らの全てがマンション管理の専門家、などとはどう見ても考えられない。マンション居住者の中には、多くの専門家がいたものだ。建築、会計、法律、IT、広報・・・それぞれ永年仕事として実務経験をもつ方がいる。こうした方々の能力は管理会社に比べ、はるかに勝るものである。マンション管理の成功の分岐点はこれら優れた能力をもつ組合員が、管理組合役員として参加するか、しないかである。企業同様、管理組合の経営は役員の人材に依存する。また若きフロントマンは優れた管理組合とともに成長するものである。若いゆえ経験は未熟である。しかし意欲と熱意があれば鍛え上げる楽しみもある。いい上司に鍛えられ成長する部下の姿を見る。管理組合はある意味でフロントマンのいい上司であらねばならない。いずれこのフロントマンは恩返しをしてくれることだろう。