

01

管理会社のタイプは4種類。それぞれの「強み」とは?

管理会社に委託することはできるだけ具体的に決めておく
管理組合と管理会社がよきパートナーとなるためには、まずは「管理委託契約書」の内容をしっかりと精査しよう。
「何を」「どこまで」頼みたいか、明確にしておくことが大切だ。

マンション管理会社は4つに大別できる

管理の行き届いたマンションは、高経年となつても資産価値が落ちにくく、住民も気持ちは伸び続けられる。しかし、管理において大きな役割を担つて管理会社について、よく知つてゐる人は少ないのではないか。購入時に取りや立地、設備などを熱心に検討した人は多くても、管理会社でマンションを選んだ人はそれほど多くないはずだ。

「管理会社についてよく考える機会もないまま、なんとなく契約し続けているのなら、非常にもつたいないですね」

横浜市立大学教授で、マンシ

ン長寿命化協議会やマンショ

ン2025ビジョン懇話会の座

長も務めた齊藤広子氏は、そ

う語つたうえで次のように続ける。

「管理会社の役割は、マンショ

ン管理の知識やノウハウを活用

しながら、管理組合をサポート

することです。マンション管理の主体は、あくまでも住民からなる管理組合なのです」

管理会社は、ルーツによつて

4つのタイプに大別できる。「デ

ベロッパー系」「ゼネコン系」「ビ

ルメンテナンス系」「独立系」だ。

「デベロッパー系」は主に、マ

ンションデベロッパーの管理部門

が独立して設立した会社だ。大

規模物件の受託件数が多く、豊

富な管理経験とノウハウを持つ

ている。「ゼネコン系」は主に、

マンション工事を数多く手掛け

るゼネコンの子会社や関連会

社。「デベロッパー系」と同様

に大手企業が多く、豊富な管理

実績を持っている。いずれも親

会社が販売・施工したマンションの管理を自動的に受注できる

ので、経営が安定しているとい

う特徴がある。「ビルメンテナ

ンス系」は、オフィスビルのメ

ンテナанс業から発展した会

社。建物の管理に関するノウハ

ウを持つのが特長だ。「独立系」は特定の会社との資本関

係がなく、低価格をウリとして

いることが多い。

マンション管理には3つの方

法がある。1つ目は、管理会社

に頼らず住民自らが管理する

「自主管理」。2つ目は、清掃な

どの日々の管理業務は住民で行

い、特別な知識が求められる一

部の業務のみを管理会社に委託

する「一部委託」。主流なのが

3つ目の「全部委託」で、管理

業務のすべてを管理会社に委託

することを指す。

「管理会社は、マンションと交

わす『管理委託契約書』に基づ

いて管理業務を実行します。新

築時に管理会社が提示する契約

書をそのまま活用している管理

組合が多いと思いますが、契約

の内容は、管理組合が決めてよ

いのです。もちろん不足がある

と感じれば、内容を変更するこ

ともできます」

ルーツ別—管理会社の4つのタイプ

デベロッパー系

マンションデベロッパーの管理部門がルーツ。マンション設備・管理に関する情報に精通しており、大規模物件の受託戸数が多い。築年数の浅いマンションから高経年マンションまで、さまざまなマンションの管理組合に対応できるだけのノウハウと経験がある。

ゼネコン系

大手建設会社の子会社や関連会社。建築についての知識が豊富で、建て替えや修繕などを安心して任せられる。反面、理事会運営のサポートなどに関しては、それほどノウハウを有していないケースもある。

ビルメンテナンス系

オフィスビルのメンテナンス会社がルーツ。日常清掃や設備点検の技術に秀でており、管理の専門知識を持つ人材も豊富。日頃の管理は安心して任せられる一方、トラブル対応やコミュニティ支援などに課題を抱えていることも。

独立系

特定の会社との資本関係がなく、比較的若い会社が多い。管理実績や知識では大手に劣ることもあるが、管理費が比較的安価なため、リフレイズ先として一定程度支持されている。

新築時に管理会社が提示する

機会もないまま、なんとなく契約し続けているのなら、非常にもつたいないですね」

齊藤氏は、「大切なのは、どんな業務を、どのくらいのクオリティで委託したいか、できるだけ具体的に決めることだ」と強調する。

「マンション標準管理委託契約書(改訂)」の概要

1 改正個人情報保護法に対応した見直し

管理組合員の個人情報の適切な取り扱いを管理組合の義務とした。

2 反社会的勢力の排除条項の追加

管理会社が反社会的勢力に該当しないことを確約させるなど、反社会的勢力をマンション管理から排除するために新たな条項を追加。

3 理事会及び総会支援業務についての記載の明確化

理事会及び総会支援業務に関するトラブルを防止するため、管理組合と管理会社が協議して支援業務の内容を決定することが望ましい旨などを新たに記載。

4 その他

管理対象部分に宅配ボックスなどを追加することや、管理会社に別途委託するコミュニティ活動業務支援内容の修正などがある。

02

チエツクリストで管理会社の担当者と管理員の実力を見極めよう

管理業務全般のサポートをしてくれる「担当者」と清掃業務などを行ってくれる「管理員」。それぞれの役割と、どんなときに頼りになるかを知つておこう。

管理の質は「担当者」と「管理員」で、住民とのコミュニケーションがカギ

担当者の実力差は提案力と知識量による

担当者の実力差は提案力と知識量による

提案力と知識量による担当者の実力差は
マンションで実際に管理組合のサポートに当たる管理会社の社員を「担当者」もしくは「フロントマン」と呼ぶ。担当者の役割は管理業務全般のサポートで、総会や理事会の運営のほか、マンションで開かれるイベントや大規模修繕委員会のサポート、管理組合会計収支の出納など、多岐にわたる。

役割は管理業務全般のサポートで、総会や理事会の運営のほか、マンションで開かれるイベントや大規模修繕委員会のサポート、管理組合会計収支の出納など、多岐にわたる。

一般的に、担当者は同時に複数のマンションを受け持つている。どの担当者がどのマンションを受け持つかは、管理会社の上司が本人の経験や実力などをみて判断する。大規模修繕や建替えを控えたマンションでは、

■担当者の実力チェックリスト

- 決められた業務をしっかりとこなせる
 - 管理組合からの要望には、即時に適切な対応をする
 - 管理組合の理事だけでなく、すべての住民と向き合い、丁寧に声を聞く姿勢がある
 - 自らの経験やほかのマンションの事例などを挙げながら、管理の質を上げるための的確な提案やアドバイスができる
 - 必要であれば、管理組合の要望を会社側に伝えてくれる



■管理員の実力チェックリスト

- 決められた業務をしっかりとこなせる
 - エレベーターや機械式駐車場などの設備点検に立ち会っている
 - 管理組合と日頃から密に連絡をとりあい、信頼関係を築けている
 - 住民とあいさつを交わすなど、“顔の見える関係”が築けている
 - 管理会社と管理組合との橋渡し役として、こまめに双方と連絡をとりあっている



を、しつかりチェックしておき

管理員の対応力

担当者と連携しながら日頃の清掃や設備点検などを行うの担当者が、管理員だ。

担当者は常にマンションにいるわけではないので、住民が管理について最初に相談をしたりクレームを伝えたりするのは、管理員であることが多い。

「優秀な管理員は、住民が何に不満を抱いているかを素早く察知して、適切な対応をします。だから何か問題が発生しても、大きなトラブルになるのを未然に防ぐのです。風通しのよい快適なマンション管理が実現で

になるところですからね」
管理費未納者への対応力も、
担当者の腕の見せどころだ。標
準管理委託契約書によれば、特
定期間内は管理会社が督促を行
うが、特定期間を過ぎると管理
組合が督促をすることになる。
当然ながら未納期間が長くなる
ほど回収は難しくなり、法的の解
決以外に道がないという事態に
追い込まれる可能性も。現状、
未納者は出ていないか、また未
納金は早期に回収できているか

担当者は常にマンションにいるわけではないので、住民が管理について最初に相談をしたりクレームを伝えたりするのは、管理員であることが多い。

03

管理会社変更はあくまで最終手段 まずは改善点を明確にしよう

もしも管理会社変更にはリスクも伴う。リプレイスの前に、まずは管理組合が何を問題と捉えているかを明確にしよう。

管理会社変更は慎重な検討が必要

ある管理組合では、管理会社のリプレイス（変更）が話題に上ることもあるだろう。しかし、「変更にはリスクも伴うので、検討は慎重に行うべきです」と齊藤氏は警鐘を鳴らす。

「例えば、それまで培ってきた管理会社の担当者や管理員との関係がすべてリセットされますから、新しい管理会社に管理組合の習慣・慣例を一から覚えてもらう必要が生じます。また当然ですが、リプレイスしたからといって、必ずしも新しい管理会社が期待どおりの仕事をしてくれるとは限りません」

「ありがちなのは、理事長や副理事長、ほかの理事が、それぞれ管理会社に対して別のことと言っているというケースです。そうした状況では、管理会社としても非常にやりにくいはず。問題があるのなら、まずは何を問題と捉えているかを明確にしましょう。そのうえで、管理会社と話し合いの機会を持つことが大切です」（齊藤氏）

「ある管理組合では、植栽をきれいに維持したいという希望から、植栽管理だけを専門業者に直接委託するようにしました。それまで、枯れ木が並ぶ寂しい庭だったのが、専門業者に委託したことで徐々に緑が増え、「ゆくゆくはガーデンパーティーを開けたら」などと住民同士が話すようになり、コミュニティを活性化させるよいきっかけになりました」（齊藤氏）

担当者との話し合いや専門家に相談する手も

もなつたそうです」
担当者に問題がある場合、担当者を別の人代えてもらうよう、管理会社に要請し、しばらく様子を見るのも一つの方法だ。それでも問題が解決されない場合、担当者の上司も交えて話し合おう。その際の対応が、管理会社変更が必要かどうかを見極める判断材料となるだろう。
マンション管理の専門家や専門機関に相談するのも一つの手だ。マンション管理の国家資格者であるマンション管理士や、公益財団法人マンション管理センター、一般社団法人マンション管理業協会、NPO法人全国マンション管理組合連合会や、自治体のマンション担当窓口などが、無料相談会を開催している。

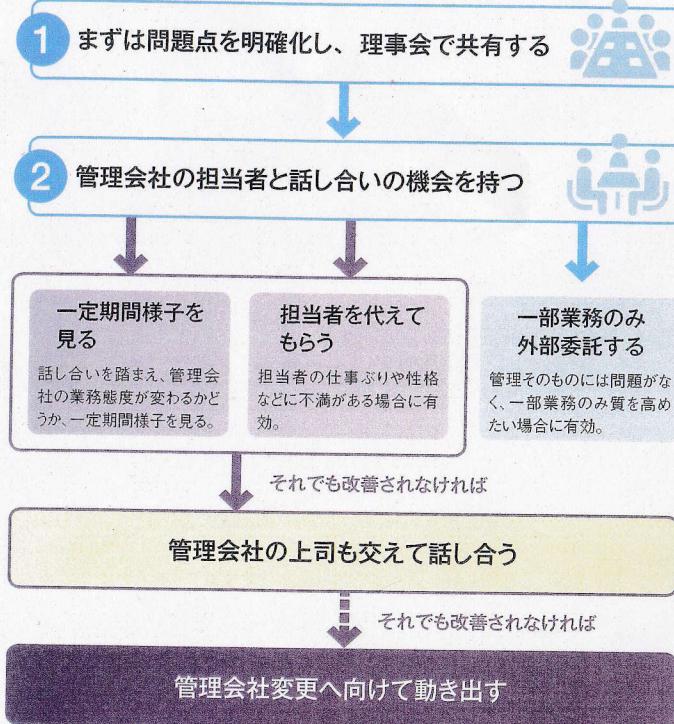
ていることもある。そうした機会を利用するのがよいだろう。プロの視点で、的確なアドバイスをしてくれるはずだ。

管理会社の実力を見極める指標とは？
ここまでみてきたように、管

理会社と良い関係を築き、良好な管理を実現するにはまず、管理組合として目指す管理を明確にし、その実現をサポートしてくれる管理会社との付き合いを大切にしよう。

客観的な指標を基に管理会社の実力を見極めたいなら、管理

■管理会社変更が必要かなと思ったら



頼りになる相談窓口の例

公益財団法人 マンション管理センター	「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、マンション管理適正化推進センターの指定を受けた唯一の団体。
一般社団法人 マンション管理業協会	「高層住宅管理問題懇談会」と「高層住宅管理懇話会」を前身とする組織。マンション管理に関する無料相談や苦情解決業務などを実施している。
NPO法人全国 マンション管理組合連合会	全国各地の管理組合団体を会員とする組織で、北は北海道から南は沖縄まで、20の団体で構成。管理組合同士の経験交流や、情報交換にも積極的。
コンサルティング 会社	民間の不動産会社などでマンション管理の専門知識を身につけたコンサルタントが相談に乗ってくれる。規模や料金はさまざま。
マンション管理士	マンション管理の専門知識を身につけた国家資格者。管理組合運営のほか、住民からの苦情対応などの相談を受けてくれることもある。
各地域のマンション 管理士会	マンション管理士が所属する団体で、全国各地に事務所がある。無料相談会や、マンションアドバイザーの派遣などを行っている。

管理戸数の多さが決め手!

信頼できる マンション管理会社一覧

提携している管理会社の実績や実力は? その目安となるのが管理戸数の多さだ。ト ラ 規 模や環境などが異なるさまざまなマンション、管理組合を知っているからこそ、ト ラ 規 ブル対応や提案力、事例が豊富でいざというときに頼りになるのだ。

表の見方とポイント

左の表はマンション管理業協会のHPに掲載されている加盟管理会社の経営データ(2019年2月現在)を基に、総合管理戸数に準じて本誌編集部で作成したもの。管理戸数に加え、以下の3つの指標が管理会社の実力チェックに役立つ。

① 管理組合数と棟数

管理戸数だけでなく、受託する管理組合の数やマンションの棟数が多い管理会社は、それだけノウハウも蓄積されている。

② 管理業務主任者数

管理業務主任者は、管理委託契約に関する重要事項の説明や管理事務報告を行う際に必要な国家資格者。

③ 資本・経営状態

マンション管理の売上高や経常損益は継続的な企業活動の健全性を見るうえで重要な指標となる。

■マンション管理会社の管理戸数上位50社

管理会社名	本社所在地	管理戸数(戸)	受託管理組合数(棟)	管理棟数	管理業務主任者(人)	総売上高(百万円)	マンション管理部門売上高(百万円)	経常損益(百万円)	主要株主
日本ハウスイング	東京都新宿区	441,621	8,193	9,397	965	81,570	37,934	4,402	リログループ 他
大京アステージ	東京都渋谷区	427,886	7,606	7,997	1,077	55,466	55,466	4,928	大京
東急コミュニティ	東京都世田谷区	334,172	5,108	6,411	1,875	120,714	54,496	10,427	東急不動産ホールディングス
三菱地所コミュニティ	東京都千代田区	328,172	4,278	5,107	928	50,360	42,067	3,107	三菱地所コミュニティホールディングス
長谷工コミュニティ	東京都港区	271,173	2,299	2,963	453	37,238	27,093	2,435	長谷工管理ホールディングス
大和ライフネクスト	東京都港区	263,064	3,834	4,236	1,119	79,066	52,587	4,751	大和ハウス工業
三井不動産レジデンシャルサービス	東京都江東区	203,241	2,323	2,914	629	43,412	32,521	3,257	三井不動産レジデンシャル
合人社計画研究所	広島県広島市	198,550	3,782	4,125	876	22,026	14,218	3,347	合人社グループ
住友不動産建物サービス	東京都新宿区	188,680	2,284	2,682	543	44,982	31,721	2,239	住友不動産
コミュニケーションズ	東京都世田谷区	163,637	3,263	3,475	416	25,494	14,571	2,366	東急コミュニティ
日本総合住生活	東京都千代田区	159,862	749	7,571	404	127,439	6,109	3,193	都市再生機構
野村不動産パートナーズ	東京都新宿区	156,204	2,130	2,436	586	82,372	34,959	6,368	野村不動産ホールディングス
穴吹コミュニティ	香川県高松市	106,829	1,986	2,009	409	20,605	20,129	2,755	穴吹工務店
グローバルコミュニケーションズ	大阪府大阪市	89,962	1,989	2,096	226	16,535	6,635	852	大和ライフネクスト
穴吹ハウジングサービス	香川県高松市	84,428	1,710	1,720	288	2,858	1,825	463	穴吹
伊藤忠アーバンコミュニティ	東京都中央区	83,799	993	1,217	196	26,086	8,786	1,242	伊藤忠商事
近鉄住宅管理	大阪府大阪市	63,344	697	943	170	12,533	7,009	248	近鉄不動産 他
ナイスコミュニケーションズ	神奈川県横浜市	61,797	1,335	1,381	217	12,736	6,489	145	すてきナイスグループ
大成有楽不動産	東京都中央区	57,754	759	1,235	245	93,753	7,526	9,548	大成建設
浜速管理	大阪府大阪市	51,108	526	680	75	3,965	3,274	21	浪速ライフサービス 他
日本管財住宅管理	兵庫県西宮市	49,744	840	970	54	4,032	—	213	エヌ・ケイ・ジェイ・ホールディングス
日鉄コミュニケーションズ	東京都千代田区	48,170	543	732	137	9,749	6,621	458	新日鉄興和不動産
長谷工スマイルコミュニケーションズ	東京都港区	47,078	883	908	107	8,543	4,578	500	長谷工管理ホールディングス
東京建物アメニティサポート	東京都中央区	46,421	542	604	211	11,967	6,213	251	東京建物
ライフポート西洋	東京都千代田区	45,438	1,123	1,174	159	5,550	4,989	279	ZEN ホールディングス
レーベンコミュニケーションズ	東京都千代田区	44,861	787	810	88	5,942	3,608	503	タカラレーベン
総合ハウジングサービス	東京都港区	43,015	389	445	47	5,509	3,902	728	長谷工管理ホールディングス
日本住宅管理	大阪府大阪市	41,255	765	809	93	6,467	6,447	404	エヌ・ケイ・ジェイ・ホールディングス
関電コミュニケーションズ	大阪府大阪市	38,658	476	532	104	4,147	2,932	137	関電不動産開発
明和管理	東京都渋谷区	38,600	819	835	127	4,733	3,765	502	明和地所
ホームライフ管理	東京都渋谷区	38,173	571	852	106	8,218	3,799	177	セコムホームライフ
エムエムエスマンションマネジメントサービス	北海道札幌市	37,024	597	688	70	4,165	2,476	425	堂守貴志 他
住商建物	東京都千代田区	33,163	324	457	81	7,123	2,589	885	住友商事
三井不動産レジデンシャルサービス関西	大阪府大阪市	31,689	428	491	85	4,633	3,885	378	三井不動産レジデンシャル 他
瓦光建物管理	大阪府大阪市	30,790	320	523	67	12,076	2,652	268	浅田晃洋 他
阪急阪神ハウジングサポート	大阪府大阪市	30,124	326	424	52	3,355	2,992	109	阪急阪神不動産
日神管財	東京都新宿区	30,081	725	725	45	12,946	2,577	1,477	日神不動産
ユニオン・シティサービス	東京都新宿区	28,867	689	740	71	5,040	2,526	617	ユニオンキャピタル
双日総合管理	東京都港区	28,160	260	294	80	7,394	3,037	342	双日新都市開発
伏見管理サービス	東京都西東京市	27,155	645	645	76	3,597	3,442	527	飯田興産
クラシテ	東京都新宿区	23,457	647	661	66	3,176	3,176	79	日本社宅サービス
マリモコミュニケーションズ	広島県広島市	22,616	365	365	71	3,183	2,567	598	コミュニケーションズ
エスリード管理	大阪府大阪市	22,272	299	301	14	2,053	1,357	640	日本エスリード
名鉄コミュニケーションズ	東京都新宿区	21,579	319	318	52	5,507	2,742	318	名鉄不動産
スカイサービス	東京都新宿区	21,071	527	527	22	668	668	171	スカイコート賃貸センター 他
日本ビルサービス	大阪府大阪市	21,025	313	332	31	1,445	—	—	—
大和地所コミュニケーションズ	東京都港区	19,298	293	280	72	3,663	2,908	205	大和地所
エム・シー・サービス	東京都大田区	18,467	526	526	80	5,125	2,237	181	新月 他
エフ・ジー・コミュニケーションズ	東京都新宿区	17,840	264	264	30	2,929	531	863	エフ・ジー・ネクスト
菱サ・ビルウェア	東京都豊島区	17,796	475	493	62	13,019	2,962	118	三菱電機ビルテクノサービス

*マンション管理業協会HP(2019年2月現在)を基に本誌編集部で作成。HPに記載されていないデータは「—」で表記。売上高や経常損益などは、10万の位を四捨五入している。