

共創により「マンション管理エコシステム」を創出する管理業務への転換

1. エコシステム創出の考え方

「マンション管理業エコシステム」の最適解の創出し、清掃業者、警備業者、各種点検業者等の「事業者」と「居住者」をつなぐ、新たな「マンション管理」を創る。

2. マンション管理業に係る事業者の現状と課題

(1)労働人口(従事者)の減少と高齢化

マンション管理会社及び派遣会社等が雇用する管理員従事者と同様に、清掃業、警備業、各種点検業従事者の人員不足、高齢化が進んでいる。各社、積極的な費用投資により採用活動を展開しているが、採用難の状況が続いている。現状の要員でいかに管理業を継続・展開していくかが、課題としてあげられる。

(2)顧客(居住者)の期待・ニーズの多様化と高度化

近年、生活様式の変化、不動産業の構造の変化等により、顧客(居住者)のニーズの多様化、高度化が進んでおり、それらに対応するための業務品質の向上、様々な付加価値による顧客満足度向上が求められるが、現状、上記①を理由にそれらのニーズに対応するためのリソースが不足している状況である。そのような状況の中、顧客のニーズに対し既存のリソースを用いどう対応するかが、課題としてあげられる。

(3)人件費の上昇や各種原料価格等の高騰による影響

最低賃金の上昇や人材確保を目的とした人件費の上昇、各種原料価格等の高騰により、事業者より業務費の増額要請がなされる状況が続いている。清掃業を例にすると、管理会社が清掃業務を元請し顧客に業務提供を行っている場合、清掃業務費の増額を顧客に転嫁できないという状況が散見される。これは、「顧客の求めるニーズと業務提供品質(内容)に差があり、増額が認められない(業務品質に満足していないから増額を不承とする場合)」ケースと、「管理組合の財政難」によるケースと大別される。各種業務費の増額(仕様内容の変更による原価削減含む)を顧客にどう納得いただくかが、課題としてあげられる。

3. 共創によるマンション管理業のエコシステムの創出

上記2の課題解決を図るため、管理会社、事業者、顧客にとっての全体最適を達成する最適解を創出したい。従来の考え方や業務提供に捉われず、「管理会社、事業者、顧客が互いに協力し合い、それぞれの目的を達成する」ことを目指す。基本的な考え方は以下の通り。

(1) 労働人口(従事者)の減少と高齢化への対応

業者の確保に向けた改善と並行し、徹底的なシステム化・機械化による省人化により、「業務量の増加に対し、人を増やさない」「高齢者でも対応できる業務内容への変遷」を目指す。管理会社と事業者とで連携した新たな業務ネットワークの構築・拡充できる体制を創り出す。

(2) 顧客(居住者)の期待・ニーズの多様化と高度化への対応

管理会社並びに事業者の経験・実績の強みを生かし、従前の管理業務以外の付加価値まで提供領域を拡大・強化する。管理業の多様化だけでなく、より深く顧客に向き合い、新しいサービス(管理の在り方)を創り出す。

(3) 人件費の上昇や各種原料価格等の高騰への対応

管理業務の構造や仕組みを見直すことで、業務品質・業務提供の全体最適化を図り、各種費用の高騰に伴う価格転嫁を最小限に抑える方法を創り出す。

4. 期待される効果

(1) 顧客のメリット

- ① 享受できる管理業務品質・量の選択が可能
- ② 管理組合独自で抱える各種課題解決を最短で達成させることが期待できる
- ③ 業務提供までのリードタイムの短縮

(2) 管理会社のメリット

- ① 業務提供・販売機会の拡大
- ② 様々な付加価値による顧客満足度向上
- ③ 業務量の予測が可能(リソース最適化)

(3) 事業者のメリット

- ① 業務提供・販売機会の拡大
- ② 様々な付加価値による顧客満足度向上
- ③ 顧客とのコミュニケーションの向上

5. 主要取り組み事例の紹介

アクレスティ南千住での取り組み事例を紹介する。

(1) 清掃業務の効率化

〈概要〉

清掃員が1名減になるが、管理組合負担で高性能の清掃器具を購入、清掃業者に無償貸与いただくことで、従前と比較し業務品質が著しく劣後することなく、また、管理組合は清掃業務費の大幅増額を回避することが出来た事例。2021年4月当時、清掃業務において以下の課題を抱えていた。

① 清掃業務費の増額交渉

近年の度重なる各種業務費の高騰により、契約更新の都度増額の申し入れを行っていたが、再三の申し入れに対し、管理組合より不満の声が上がっていた。

② 清掃業務従事者週5回、午前勤務の日常清掃員が高齢であったことから、本人より「終業日数の減らしてほしい」との希望があった。後任者の確保が難航し、体制変更が出来ない状況が続き、当該希望者に継続勤務を強いる状況であった。

③ 管理組合求める業務品質

増額交渉が難航する中、「仕様減による原価削減」に向けた交渉も行ったが、従前より著しく業務品質・頻度が劣後することに不承の声もあり、大胆な仕様変更は実行できない状況であった。

上記①～③の課題解決に向け、以下改善提案を行い、これらの課題を解決したものの。

〈改善提案の内容〉

管理組合に高性能の清掃機材(カーペットスーパ)を購入いただき、それを清掃業者に無償貸与いただく。

スーパの導入により各階のカーペット清掃時間が大幅に削減(検証の結果、従前は1フロア24分かかっていたところ、スーパ導入により1フロア8分に短縮)できることから、清掃員を1名減らし、原価削減(組合への売価は据え置き)とした。

※参考：スーパ購入費40万円程度(組合負担)

上記による清掃業務費原価削減額：月額約16万円

※契約期間2年間とした場合、「16万円×24ヶ月=384万円(税別)」

〈改善提案により得られた効果〉

- ①管理組合は、スーパー購入費の負担のみで、委託業務費の大幅増額を回避し、業務品質も著しく劣後せず従前品質と同等程度の業務提供を継続して受けられることになった。
- ②清掃業者は、カーペット清掃の時間が大幅に短縮することができたことから、週5日午前勤務の日常清掃員を3→2名に減らしても、1名当たりの業務負担は変わらず、清掃業務者の待遇改善を果たすことができた。

(2) 警備業務の効率化

〈概要〉

管理組合は防犯カメラシステムのリニューアルとスピーカーの設置を行ったことで、警備業務の効率化が図られ、従前と比較し業務品質を著しく劣後することなく、また警備業務費の大幅増額を回避。管理会社にとっても、原価削減により差益率を回復させられた事例。

アクレスティ南千住において警備業務を提供する警備会社は、警備業務費が安価である一方、平均年齢72歳の高齢者が業務に従事する状況である。当建物では1日数回の館内巡廻だけでなく、監視カメラで不審者の侵入や敷地内に違法駐輪があった際、現場に急行し警告及び撤去を行うことが求められている。これらの対応は高齢者にとって身体的な負担が大きく、健康上のリスクから、

- ・警備業務費を増額し、若年層を派遣できる警備業者への変更
- ・警備業務の効率化

のいずれかを実行する必要があった。

上記の課題解決に向け、以下改善提案を行い、これらの課題を解決したものの。

〈改善提案の内容〉

防犯カメラシステムを「特定のエリアに人が現れる(侵入する)と映像画面がポップアップされる」ものに変更。また、当該エリアにスピーカーを設置し、映像画面で不審な人物を確認した場合、また違法駐輪が行われたことを確認した場合、ボタン一つでスピーカーから警報音が鳴動、不審者や違法駐輪を撃退することが可能。

従前は警備員が1日平均15回程度、現場に急行し対応にあたっていたが、このシステム導入により頻度を0~3回程度まで大幅に減少させることができた。

高齢従事者が多いが警備業務費が安価な警備会社に変更したものの、上記システムを活用することで従前より業務品質が著しく劣後することなく業務提供が可能となり、また原価削減(組合への売価は据え置き)を果たした。

※参考：防犯カメラシステムのリニューアル費約 100 万円

上記による警備業務費削減額：月額約 13 万円

※契約期間 2 年間とした場合、「13 万円×24 ヶ月＝312 万円(税別)」

〈改善提案により得られた効果〉

①管理組合は、防犯カメラシステムのリニューアル費の負担のみで、委託業務費の大幅増額を回避し、業務品質も著しく劣後せず従前品質と同等程度の業務提供を、継続して受けられることになった。

②警備業者は、高齢従事者の雇用を確保でき、会社の持続的発展に繋がった。

以上