

中期事業計画

平成20年6月



社団法人高層住宅管理業協会

はじめに

昨今の核家族、単身世帯の増加などに見られる世帯構成の変化、人口の減少、少子高齢社会の到来を受け、平成18年6月に「住生活基本法」が制定・施行され、マンションを含めた住宅政策が「量」の確保から「質」の向上へと大きく転換された。

また、同法に基づく「住生活基本計画」には、良好な住環境形成に向けた具体的な数値目標が示され、さらに「200年住宅ビジョン（超長期住宅）」政策の普及・促進が推し進められることとなり、より長く、より豊かな住生活の実現に向けて官民一体となった取組が本格化している。こうした時代変化に伴い、当協会としても将来のマンション管理のあり方、住まい方について各般にわたり検討を行い、その結果に沿った施策を推し進めていかなければならない。

社団法人高層住宅管理業協会では、平成17年度より「中期運営基本戦略」を推進してきたが、「～3000戸・300戸・30戸～マンションの規模に応じた地域連携と新たな住生活サービスモデル研究報告書」の公表および同報告書に基づいた「地域・マンション合同消防・防災訓練」の実施、会員のコンプライアンス意識の徹底を図るモニタリング制度の創設など、具体の成果を得て平成19年度末をもって完了した。

そこで、今年度からは、新たな時代を見据え、社会情勢やニーズに応じた事業に着手していく。すなわち、「『住まい方』を提案するサービス業のあり方提案（専有部分へのサービスの拡がり）」「新たなマンション管理システムの検討」「マンション管理の適正化および品質の確保」「管理業界の地位の向上と社会的認知度の向上」の4つのテーマを柱とし、今後3年間に取組むべき事項を「中期事業計画」として、ここに策定することとした。

平成20年6月

社団法人 高層住宅管理業協会
理事長 黒住 昌昭

中期事業計画

目次

1. マンション管理業界の動向と今後の展望	……4
2. 策定にあたって	……5
3. 中期事業計画	……6
(1) 『住まい方』を提案するサービス業としてのあり方提案 (専有部分へのサービスの拡がり)	……8
(2) 新たなマンション管理システムの検討	……11
(3) マンション管理の適正化および品質の確保	……14
(4) 管理業界の地位と社会的認知度の向上	……17
4. 実現に向けて	……20

1. マンション管理業界の動向と今後の展望

全国の住宅総数は、平成15年の住宅・土地統計調査によれば、5,387万戸（世帯数4,722万戸）に達し、一世帯あたりの住宅数が、1.14戸と、戸数では世帯数を上回っている。

その中でマンションは、相対的に高地価の都市部において、優れた立地条件と安全で快適な生活を享受できる合理的な居住スタイルとして都市勤労者の支持を受け、着実な供給が続き、ストック数をみると、平成19年末には約528万戸に達し、典型的な都市型居住形態として定着してきている。

その一方、築後10年を越えるマンションは315万戸と全ストックの6割以上となり、経年劣化に対応してその資産価値を維持していく上でも、マンション管理は極めて重要な意義を有しているといえる。

さらに平成18年に制定された住生活基本法に基づく住生活基本計画においても、住宅の品質又は性能の維持及び向上と合理的で適正な管理の必要性が示され、ライフスタイルやライフステージの変化等に対応し、安全・安心を確保した良質な住宅ストックの形成が強く求められることとなった。

このように住宅政策が「量」の確保から「質」の向上へとストック重視に変化していく中、マンション管理業界においては、すでに建物・設備等「ハード」の維持管理にとどまらず、居住者一人ひとりの暮らしまで含めた「ソフト」のサービスを提供していく時代へと推移している。これは、従来の「共用部分」の管理に捉われることなく、居住者一人ひとりの「暮らしやすさ」を提供する、すなわち、「専有部分」を含めた安心・安全・快適さを提供するマンション管理のあり方が求められていると言っても過言ではない。

当協会としても、社会情勢やニーズの変化に合わせて『住まい方』を多方面から検討し積極的に提案していくことで、将来の『住生活総合サービス業』を確立していきたいと考える。

2. 策定にあたって

当協会を取り巻くここ数年の時代背景を振り返ると、次のような変遷が見られる。すなわち、同業社間の競争により管理会社が乱立する中ではじめて業法が制定された“マンション管理適正化法制定時代”、企業の関心がシェア拡大よりも収益確保へと移行するとともに、業法違反に対する罰則強化をきっかけとして意識が向上した“コンプライアンス徹底時代”とも言い得る推移である。

さらに、当協会は今後について、少子高齢化や建物の老朽化・賃貸化等を勘案し、住生活の質の向上に貢献することによって、マンション管理業界の地位と社会的認知度の向上を目指す“管理業のステータス向上時代”と位置付けたい。

当協会は、これまで創立20周年に「21世紀ビジョン」、25周年に「中期運営基本戦略」を策定してきたが、平成21年秋に迎える記念すべき創立30周年を機に、これからの管理業界の進むべき方向性として「管理業のステータス向上」を掲げ、「住生活総合サービス業の確立」を目指し、「管理業務の品質の確保」に取り組んでいくべき課題を、このたび「中期事業計画」として策定したものである。

3. 中期事業計画

1 『住まい方』を提案するサービス業としてのあり方提案(専有部分サービスへの拡がり)

1. 専有部分サービスを含む快適な『住まい方』提案 (『住まい方』の演出)

- (1) 快適なマンションライフの情報発信
 - ① 快適な住まい方に関する新たな情報誌の企画
 - ② 快適なマンションライフに関するイベント・研修会の開催
- (2) 高齢化社会に対応した住サービスの提供

2. “地域との共生”地域社会との連携・協働 (地域社会での安全性・快適性・地域コミュニティ等の確保)

- (1) 地域との共生、協働
 - ① マンション共用部分を地域に開放するモデルの作成
地域住民が利用可能なモデルの検討、再開発・大規模開発などを含む地域貢献モデルの検討
 - ② マンションと地域との連携
マンション居住者と地域住民との防災・防犯連携方策の検討、自治体との連携による治安維持方策の検討、高齢者・子供の拠り所としての施設提供の検討
- (2) マンションを拠点としたサービスの拡充
 - ① 住生活支援モデルの検討
行政の出張所などの窓口機能、託児所サービスの検討

3. 住宅の長寿命化促進 (良好なストック形成)

- (1) 長寿命化を考慮した長期修繕計画・資金計画の見直しとモデル策定
 - ① 良好な維持管理の表彰制度や管理組合セミナーの企画
 - ② 長寿命化を考慮した長期修繕計画書の見直し
- (2) 省エネ・環境問題などに配慮・対応した維持管理モデルの研究
 - ① 省エネルギー改修・バリアフリー改修の促進対応
 - ② 省エネルギー取組み方策の検討、バリアフリー改修の積極的展開

2 新たなマンション管理システムの検討

1. “協業化”による新たなサービスの検討 (会員会社間の協働)

- (1) 業務提携の検討
 - ① マンション管理における基礎的な業務での業務提携案の検討
- (2) 緊急時の支援体制の確立と情報共有策の検討
 - ① 緊急時の支援体制の確立
 - ② 情報共有策の検討
- (3) 研修施設の活用等の検討

2. 集中決済機構の設立の検討 (新たな保証制度の創設)

- (1) 集中決済機構の設立の検討

3. 管理会社による管理者管理方式の確立 (管理組合運営にかかる居住者負担の軽減)

- (1) 関連法令の改正の働きかけ、管理者の業務基準等の検討

4. 区分所有管理士の有効活用 (資格の優位化)

- (1) 区分所有管理士の資格の優位化



3 マンション管理の適正化および品質の確保

1.業務品質の向上（管理組合・管理会社の信頼関係強化）

- (1)適正な業務のチェック機能の充実
 - ①業務・監査機能のスキル設定
 - ②モニタリング制度の運用(会員情報の開示方法を含めた制度の推進)
- (2)会員会社の専門性拡充と人材育成
 - ①学識者・専門家による研修プログラムの企画
 - ②住生活総合サービス業に必要な知見を有する人材育成
- (3)苦情解決事例の提供と紛争等の未然防止
 - ①苦情解決事例提供と水平展開策の検討
- (4)管理業務品質の基準制定と会員会社のボトムアップ
 - ①管理業務品質の基準制定
 - ②標準管理委託契約書の課題の検討
 - ③保証制度の見直し
- (5)会員会社の情報共有、水平展開
 - ①会員会社の情報共有・水平展開策の検討
 - ②各支部の連携強化
 - ③マンション管理受託動向調査の実施

2.マンション管理適正化法改正の提言

- (1)管理実務の現状に合わせた適正化法見直し

3.法令遵守の徹底

- (1)自主的な取組み促進と精度の向上
 - ①会員会社への法令遵守の意識付け
 - ②モニタリング結果のフィードバックと改善策の提示

4 管理業界の地位と社会的認知度の向上

1.社会的信用の向上

- (1)新たな広報戦略の展開
 - ①組織的・戦略的な広報戦略の推進、広報媒体の有効利用
 - 年度計画の作成、外部媒体の活用策の策定、創立30周年記念事業、マンション暮らしのフォーシーズンズの定期刊行、記者発表・懇談会の定期的な開催
- (2)社会貢献への取組み
 - ①新たな税制要望
 - ②地上デジタル放送移行の対応要望
 - ③建替検討物件への支援
 - ④公益認定法人への移行申請

2.マンション管理への関心と理解の高揚促進

- (1)情報提供の推進
 - ①問い合わせ・苦情等のデータ集約と分析
- (2)新たな情報提供ツールの開発
 - ①IT化
 - ②協会報の刷新、業界動向専門誌創刊

3.管理会社のイメージアップと社員のモチベーション向上

- (1)サービス業としての管理会社の業務・役割の明確化
 - ①今後の管理業界・管理会社の役割を明確化
 - ②イメージと価値の創造、他業界との差別化

1 『住まい方』を提案するサービス業としてのあり方提案 (専有部分へのサービスの拡がり)

専有部分サービスを含め快適な『住まい方』提案によって、マンションに住まうことに喜びと誇りを感じることができるよう「演出」を積極的に行い、地域社会と連携・協働することにより“地域との共生”を実現させ、住生活で最も重要と思われる安全性・快適性の確保、地域コミュニティ形成の推進を図りたい。さらに、省エネルギー環境問題などに配慮しながら住宅の長寿命化を促進していくことにより良好なストックという観点からも、住生活の質の向上に貢献していきたいと考える。

1. 専有部分サービスを含む快適な『住まい方』提案 (『住まい方』の演出)

(1) 快適なマンションライフの情報発信

快適な住まい方に関する新たな情報誌の企画

リフォームをはじめ、生活関連情報の発信など「快適な住まい方」を提案する新たなマンション居住者向け情報誌の発行について検討する。

快適なマンションライフに関するイベント・研修会の開催

居住者が求めているテーマを中心にしたセミナー、研修会を企画・開催する。

(2) 高齢化社会に対応した住サービスの提供

高齢者向け住宅サービスの分類・整理

より付加価値を高めた高齢者向けの個別サービスについて、比較的实现が見込まれる住宅サービスの調査、商品開発を推し進めるとともに、管理組合と会員との間で交わす委託契約書記載例の作成について検討する。

2. “地域との共生” 地域社会との連携・協働

(地域社会での安全性・快適性・地域コミュニティ等の確保)

(1) 地域との共生、協働

マンション共用部分を地域に開放するモデルの作成

(地域住民が利用可能なモデルの検討、再開発・大規模開発などを含む地域貢献モデルの検討)

駐車場・バイク置き場・駐輪場・集会室などマンションに付設されている共用施設を地域住民に開放するモデルの作成について検討する。

再開発事業などの大規模開発マンションにおいて、マンション居住者だけでなく地域コミュニティ貢献のため、居住者のセキュリティーを確保しつつ周辺住民をも対象としたマンション共用部分の利用方策を検討する。

マンションと地域との連携

(マンション居住者と地域住民との防災・防犯連携方策の検討、自治体との連携による治安維持方策の検討、高齢者・子供の拠り所としての施設提供の検討)

昨年度実施した川崎市宮前区における地域防災活動を検証し、さらに発展的な企画を検討する。例えば、地域住民と一体となった塵芥回収運動などにより地域の美観向上活動に寄与したり、地域自治体(市・区・町内会等)および公共機関(警察署・消防署・学校等)と連携した防犯自警団の編成の検討を行う。

街路灯の青色変更・照度アップや犯罪多発地域の警察官巡回要請、地域住民参加の共同巡回などについての提案方策を検討する。

マンション居住者に限定するのではなく、地域の高齢者・子供を意識した健康管理や防犯をテーマとする講演会を催すなどマンション共用施設の活用方策を検討する。

(2) マンションを拠点としたサービスの拡充

住生活支援モデルの検討

(行政の出張所などの窓口機能、託児所サービスの検討)

マンション内における税務署・区役所の行政出張サービスや、集会室での託児ルームなどの企画運営について検討を行う。

3. 住宅の長寿命化促進（良好なストック形成）

（1）長寿命化を考慮した長期修繕計画・資金計画の見直しとモデル策定

良好な維持管理の表彰制度や管理組合セミナーの企画

長期修繕計画見直しの結果、的確な修繕資金を確保し、大規模修繕が成功した管理組合に対して、協会として表彰を行う制度の創設について検討する。

長期修繕計画に関するセミナーを開催し、管理組合を対象とした啓発運動を展開する。

長寿命化を考慮した長期修繕計画書の見直し

国土交通省発行の「長期修繕計画書作成ガイドライン」との整合性を踏まえ、「長期修繕計画案作成の手引き」について、機械駐車施設等、新規項目を盛り込んだ全面的な改訂を行う。

（2）省エネ・環境問題などに配慮・対応した維持管理モデルの研究

省エネルギー改修、バリアフリー改修の促進対応

（省エネルギー取り組み方策の検討、バリアフリー改修の積極的展開）

大規模修繕工事における省エネルギー対策およびバリアフリー対策の改良工事の実施事例を収集の上、事例集を作成し、地球温暖化問題等環境問題に配慮した維持管理モデルの研究を行う。

2 新たなマンション管理システムの検討

会員間の業務提携・情報共有・災害時支援といった“協業化”を進める。さらに、管理組合運営にかかる居住者負担の軽減を目指した管理方式や新たな保証制度の創設等、時代に応じた新たな仕組みづくりを推進していくことにより、住生活総合サービス業としてより高度で付加的なサービスを提供し、さらなる品質の向上・確保に寄与していきたいと考える。

1.“協業化”による新たなサービスの検討（会員会社間の協働）

（1）業務提携の検討

マンション管理における基礎的な業務での業務提携案の検討

清掃、保守点検業務など基礎的な業務について会員間の業務提携を行い、協力会社の選定を効率化する方法を検討する。

（2）緊急時の支援体制の確立と情報共有策の検討

緊急時の支援体制の確立

地震規模震度6以上を対象とした、建物被災状況調査実施システム、緊急時物資調達システム、行政の支援情報収集フロー、災害時情報公開システムを策定し、緊急時の支援体制の確立を図る。

情報共有策の検討

災害時用ホームページを見直し、会員からの災害情報を活用した協会からの情報伝達システムの構築を検討する。

地震予知機能情報を会員が迅速に共有し、区分所有者に伝達する方法手段を検討する。

（3）研修施設の活用の検討

既存の会員社研修施設の共有モデルの企画

会員が保有する研修施設における会員間の共同利用の実態を調査し、共有モデルの企画の検討を行う。

共同研修施設の創設の検討

会員の研修施設等について、協会の研修施設として会員が共同利用できるシステムの創設について検討を行う。

2. 集中決済機構の設立の検討（新たな保証制度の創設）

（1）集中決済機構の設立の検討

管理組合財産の毀損事故を防止する新たな保証制度としての集中決済機構の設立について、想定される課題を抽出した上で課題に対する方針を決定する。

集中決済機構の設立について、抽出された課題に対する方針に基づき機構のスキームを企画し、実現性を確認した上で行政との協議も検討する。

3. 管理会社による管理者管理方式の確立（管理組合運営にかかる居住者負担の軽減）

（1）関連法令の改正の働きかけ、管理者の業務基準等の検討

関連法令の改正の働きかけ

管理者管理方式を導入するにあたって、管理組合保護の観点から制度に関する検討を行い、法制上の措置が必要な事項については、関連法令（区分所有法、適正化法）の改正に関する提言をする。さらに、関係法令の改正に伴う「標準管理委託契約書、マンション標準管理規約」の改定においては、管理組合運営を円滑に行うために必要な事項が反映されるよう提言をする。

管理者の業務基準等の検討

管理者管理方式においては、管理組合運営上の権能が集中し、とりわけ管理組合の財産を自らの裁量下に置くこととなることから、管理者として行うべき業務と権限を整理し、標準的な業務基準案を作成するための検討を行う。また、その業務範囲に応じた管理者に必要な資格要件を管理組合財産保護の観点から検討し、関連法令の改正に関する提言をする。

4. 区分所有管理士の有効活用（資格の優位化）

（1）区分所有管理士の資格の優位化

建築設備・維持修繕等技術分野の知識を習得した区分所有管理士に対する特別資格や、マンション管理に係る業務知識の習熟度・スキルに応じた級制度の創設の検討など、区分所有管理士試験資格制度の抜本的見直しを行う。さらに区分所有管理士会と一体となって区分所有管理士の具体的な有効活用方策について検討し、資格の優位化を図る。

3 マンション管理の適正化および品質の確保

マンション管理業務を適正に行うには、業務品質の基準を明確に定める必要があり、その基準を適正に行う仕組みを作成すること、そして、その仕組みが正常に機能しているかをチェックして改善することが重要である。これらを通じて業務の精度をより向上させ業務品質を確保することによって管理組合・管理会社の信頼関係強化を図りたいと考える。

当協会では、モニタリング制度の運用状況を分析し改善を要する事項の助言を行うなど、法令遵守の徹底を目的とする会員会社の自主的な取組みを継続促進していきたい。

1. 業務品質の向上（管理組合・管理会社の信頼関係強化）

(1) 適正な業務のチェック機能の充実

業務・監査機能のスキルの設定

業務・監査手引書の作成 - 会員が業務を適正に履行するための、契約業務履行管理モデルの作成及びマンション管理適正化法遵守のための業務監査モデルの作成について検討する。

会員における監督者のスキルアップ - 会員の社内におけるマンション管理適正化法等監督者の監査業務スキルアップのための研修等について検討する。

モニタリング制度の運用（会員情報の開示方法を含めた制度の推進）

会員情報開示義務化の周知 - 会員情報開示義務の新制度導入に伴い、会員への制度の理解及び情報提供の促進を行うとともに、情報開示状況等を踏まえ、適宜、制度・開示項目等の見直しを行う。

(2) 会員会社の専門性拡充と人材育成

学識者・専門家による研修プログラムの企画

これまでの管理業務における初任者、中級者、技術者研修を踏まえ、さらなる次のステージを視野に入れた中期的な研修プログラムを学識者・専門家等を交え、企画する。

住生活総合サービス業に必要な知見を有する人材育成

サービス業としてのマンション管理業に必要な知識や技術を見極めた上で上記研修プログラムに盛り込み、受講義務化の是非と合わせてその実施方法を検討する。

(3) 苦情解決事例の提供と紛争等の未然防止

苦情解決事例提供と水平展開策の検討

苦情解決事例の内容で紛争の未然防止に資するような論点を含むものについて、その論点を抽出し、解説した苦情解決事例集を作成し、その周知のための情報公開方法について検討を行う。

(4) 管理業務品質の基準制定と会員会社のボトムアップ

管理業務品質の基準制定

品質の定義と周知 - 平成18年12月にリリースしている「指標 マンション管理業者ガイド」の改訂版の作成について検討する。

管理組合会計基準・監査基準の制定 - マンション会計で使用している勘定科目の標準化、監査時の監査手続きの手引化を検討する。

マンション管理適正化法実務Q & A改訂版の作成 - 会員が法令を遵守した適正な管理業務を行えるよう、実務者レベルの解説書として「適正化法実務Q & A」を作成しているが、法施行後7年を経過した現状と財産の分別管理に係る省令の改正等を踏まえ、改訂を行う。

適正な財産の分別管理に資するためのガイドラインの作成 - 管理組合財産の毀損リスクを極小化するためには、管理業者の安全管理体制を整えるとともに、管理組合に対しては保管・管理に関する留意点等を啓蒙することも必要になる。会員が改正省令に基づいた財産の分別管理を適正に行えるようガイドラインを作成する。

標準管理委託契約書の課題の検討

現行標準管理委託契約書の問題点を抽出し、改善要望箇所を取りまとめるとともに、超高層やシニア向けマンションなど、時代や環境の変化に伴うニーズに対応したバリエーションについても検討する。

保証制度の見直し

保証細則の見直し - 管理組合の安心感および保証機構財産の安定化を目的として、保証倍率の低減および出資金・運営費の算出基準等の見直しについて検討を行う。

管理者管理の保証 - 管理組合財産および保証機構の出資金等の保全を目的とした業務処理基準等当面可能な改善策の検討を行うとともに、会員の管理者管理の実態調査を含め、継続的に管理者管理の保証のあり方の検討を行う。

(5) 会員会社の情報共有、水平展開

会員会社の情報共有・水平展開策の検討

協会からの情報の伝達の即時性および確実性を図るため、会員の情報受信体制の整備を促し、会員の情報の共有化を推進する。

各支部の連携強化

地方支部相互の連携を強化するため、情報交換・相互交流の機会を企画する。

マンション管理受託動向調査の実施

会員の要望を勘案し、従来の調査項目の見直しおよび新設を検討する。また、調査結果報告書について一層の有効利用策を併せて検討する。

2 . マンション管理適正化法改正の提言

(1) 管理実務の現状に合わせた適正化法見直し

適正化法改正要望の提出と行政への働きかけ

会員からの改正要望事項の収集と整理取りまとめを行い、会員の要望に沿った改正が実現するよう行政当局へ働きかけていくことを検討する。

3 . 法令遵守の徹底

(1) 自主的な取組み促進と精度の向上

会員会社への法令遵守の意識付け

「自主点検手順書」及びチェックシート等の自主点検ツールの作成について検討する。

自主点検の周知のための研修会・説明会の開催を行う。

全会員からのチェックシート提出等によりマンション管理適正化法遵守状況の分析を行う。

モニタリングの結果のフィードバックと改善策の提示

会員への立入調査により改善を要する事項の助言・指導を行う。

チェックシート及び立入調査における改善事項の傾向を踏まえ、全会員へのマンション管理適正化法遵守のための周知活動を行う。

4 管理業界の地位と社会的認知度の向上

従来、マンション管理業は不動産管理業という位置付けにあったが、実際に管理組合から求められる業務や果たすべき役割から考えると、サービス業という本質を前面に出して考える方が自然である。すなわち、居住者に快適で幸せな暮らしを提供するための様々な演出を手がけていく仕事であるということを常に認識する必要がある。

当協会は、今後、サービス業としての管理会社の業務・役割を明確化し、マンション管理への関心と理解をさらに高めていただけるように活動していこうと考える。合わせて、社会貢献にも積極的に取り組むことで社会的信用を向上させ、会員会社に共通の利益実感が得られるような施策を展開していきたいと考える。

1. 社会的信用の向上

(1) 新たな広報戦略の展開

組織的・戦略的な広報戦略の推進、広報媒体の有効利用

(年度計画の作成、外部媒体の活用策の策定、創立30周年記念事業、マンション暮らしのフォーシーズンの定期刊行、記者発表・懇談会の定期的な開催)

組織的・戦略的な広報戦略を推進するため、年度計画の作成、外部媒体の活用策について検討する。

ホームページ・パンフレットの有効活用策について検討する。

30周年記念事業として、30年史の発行、30周年記念式典、30周年記念海外視察旅行、特別記念イベントなどを企画するとともに、協会名称の変更も合わせて検討する。

「マンション暮らしのフォーシーズン」を定期刊行(年4回)する。

記者懇談会・記者発表を原則として理事会開催日に実施する。

(2) 社会貢献への取り組み

新たな税制要望

修繕積立金の所得税控除の要望書を行政当局に提出していくことや、マンション共用部分・専有部分に係る新たな税制要望についての検討を行う。

地上デジタル放送移行の対応要望

平成23年7月の地上アナログ放送停波に備え、管理業界としての対応方針を策定するだけでなく、今後、現実化していく会員・管理組合・近隣電障対策住戸等の懸念事項に関し、行政当局への対応申し入れの項目について検討する。また、デジタル化の円滑な移行実現のために、全国で研修会等を開催する。

建替検討物件への支援

管理会社の見地から、建替え事業について実務面の作業工程を検証し、建替え事業の円滑な推進に寄与する方策を検討する。

公益認定法人への移行申請

公益認定法人への移行を確実にするため、定款、諸規程等の整備など周到な準備を進める。

2. マンション管理への関心と理解の高揚促進

(1) 情報提供の推進

問い合わせ・苦情等のデータ集約と分析

マンション管理に関する正しい理解を啓発するため、問い合わせ、苦情等の相談事例を集約・分析の上データ化し、それをベースに「マンション管理Q & A」を作成するなど、情報提供方策の検討を行う。

(2) 新たな情報提供ツールの開発

IT化

会員に的確な情報を提供するため、会社情報データベースの構築について検討し、文書管理、図書提供、会員社情報更新などのIT化を図る。

協会報の刷新、業界動向専門誌創刊

協会報について、業界動向専門誌へのリニューアル化を含めた内容、体裁、発行体制等の大幅な見直しを行う。

3. 管理会社のイメージアップと社員のモチベーション向上

(1) サービス業としての管理会社の業務・役割の明確化

今後の管理業界・管理会社の役割の明確化（住宅総合サービスの検討）

住生活総合サービス業としての管理会社の業務・役割を明確化し、そのわかりやすいPR方法について検討する。

イメージと価値の創造、他業界との差別化

広報戦略に基づいたイメージ向上策を検討し、CMの制作等の企画を行うことにより、他業界との差別化を図る。

4. 実現に向けて

当協会は、平成20年度より新執行体制のもと、本「中期事業計画」を遂行していく。この中期事業計画は、平成21年に迎える創立30周年の前後3ヵ年についての事業計画であり、広義にいえば、中期事業計画全体が、30周年記念事業とも言い得るものである。

そして、その遂行にあたっては、協会と会員各社との地域や規模を越えたコミュニケーション強化と情報共有が不可欠である。協会からの情報伝達の即時性および確実性の向上を図るため会員の情報受信体制の整備を促し、各支部相互の連携の強化を目的とした情報交換、相互交流の機会を様々なレベルで企画、情報共有・水平展開策を図るなど、積極的かつ効果的な情報発信を一層進めていきたいと考える。

また、マンション管理への関心と理解の高揚促進を図っていくためには、広く世間一般にマンション管理業に関する認識を深めていかなければならない。

このため、平成21年秋に予定する各般の創立30周年記念事業を、社会的認知度向上のための絶好の機会と位置付け、30年史の発行、30周年記念式典、30周年記念海外視察旅行、特別記念イベントなど、組織的・戦略的に企画していきたい。

さらに、区分所有者が支払う修繕積立金の所得税控除制度の創設といった税制要望活動や、平成23年7月に迎える地上デジタル放送移行に向けた管理組合等の懸念事項についての対応要望など、社会貢献活動に積極的に取り組み、社会的信用の向上を目指し、これらを通じて、マンション管理業界の今後の発展に寄与していきたい。

中期事業計画

平成20年6月 発行

発行 社団法人 高層住宅管理業協会

〒105-0001

東京都港区虎ノ門1-13-3 虎ノ門東洋共同ビル2階

TEL 03-3500-2721 FAX 03-3500-2722

URL <http://www.kanrikyo.or.jp/>
