

平成24年度
一般社団法人 マンション管理業協会受託研究 報告書

『マンション管理における顧客需要の明確化』 に関する研究

一般社団法人マンション管理業協会は、「住生活総合サービスのさらなる浸透」に基づき、住生活総合サービスの需要の明確化を検討するために、平成23年度から3ヶ年計画で学識経験者の研究グループ(代表 花里俊廣教授)との共同研究を行っています。

平成24年度は、前年度の研究成果報告「住生活総合サービスの理論的明確化」を進化させるかたちで「マンション管理の顧客需要の明確化」の研究をまとめました。

課題解決型コミュニティとは
共同の利益に資するように、管理をめぐる
さまざまな課題を解決すべくコミュニケーションを重ね意思決定をする関係性

3つのアプローチを活用することが重要
○コミュニティアプローチ
○組織論的アプローチ
○管理会社アプローチ

課題解決型コミュニティによる中古取引市場価格への効果
インタビュー、アンケート結果とレインズデータを比較して分析を行った



平成25年9月
発行

平成23年度の研究成果報告

住生活総合サービスの展開の方向

1. 管理業者の持ち味である「地の利・人の利」を生かし、プライベートな要求へ対応
⇒ 専有部分および個人へのサービスの拡大
・契約外のニッチなサービスが20%のマンションで既に実施されており、ニーズの現れである。
・管理組合と専有部分サービスとの法的課題を考慮する必要がある。
2. 主体的な管理組合の醸成
⇒ 合意形成を図る「問題解決型コミュニティ」の形成
・コミュニティ活動の有用性を踏まえ、管理組合の合意形成の円滑化を図る業務提供が必要となる。



平成24年7月発行

管理会社の役割【平成24年度報告まとめ】

マンションにおける課題解決そしてその先にある資産価値の維持には、マンション内部のまとまりの良さと外部からの専門知の活用との組み合わせが重要となる。この組み合わせは、マンションの規模や築年数、また、解決しようとする問題によって異なる。これらをきめ細かく目配りして管理組合をサポートすることが求められている。管理組合の意思決定の仕方や方向付け、また、その前提となる深いコミュニケーションを管理会社がサポートすれば、より多くのマンションが「課題解決型コミュニティ」の名にふさわしい姿になる。

研究報告書

平成23年度「住生活総合サービスの理論的明確化」 販売中
平成24年度「マンション管理における顧客需要の明確化」 9月18日 発売
各冊 会員 4,200円 一般 5,250円 税込

○研究グループ:

代表	花里 俊廣	筑波大学大学院人間総合科学研究科 教授
委員	大谷 由紀子	摂南大学理工学部 准教授
委員	佐々木 誠	日本工業大学建築学科 准教授
委員	貞包 英之	山形大学基盤教育院 准教授
委員	平井 太郎	弘前大学大学院地域社会研究科 准教授

■お問合せ

一般社団法人 マンション管理業協会
〒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

■お申込み

お申込みは、当協会ホームページまで
<http://www.kanrikyo.or.jp>
一般の方はTOPページより、会員は会員専用ページより
ご注文を承ります。



一般社団法人マンション管理業協会



一般社団法人マンション管理業協会