

マンション管理会社に関する情報の入手について

1. マンション管理会社のランキング

(1) 管理会社を対象にしたアンケートによるもの

① 経済情報誌 A

管理戸数 5,000 戸以上のマンション管理会社に対してアンケートを実施、合計得点の高い順に上位 100 社を掲載

【得点項目】

管理戸数、経常利益、自己資本比率、受託管理組合解約率、フロント 1 人当たりの平均担当戸数、管理業務主任者比率、有資格者比率、受託管理組合数成長率、自社運営の研修施設

② 経済情報誌 B

大手マンション管理会社 100 社にアンケートを依頼し、回答のあった会社の回答内容に基づき掲載

【得点項目】

研修施設、管理員初期研修の方法、管理員研修の頻度・方法・マニュアル、管理員に対する個人情報保護研修の実施、フロント営業研修の頻度・方法・マニュアル、新任理事長への指導、管理員やフロントの理事会出席状況、会計など業務報告の頻度・方法、緊急センター、管理費など滞納への対応期間、管理物件データの蓄積、建物や設備の維持管理、居住者を対象とした CS アンケートの実施、災害時のマニュアル、受託物件の解約、専有部に対するサービス など

(2) 入居者を対象としたアンケートによるもの

① 不動産マーケティング会社

同社が運営する分譲マンション購入者向けサイトにて、マンションを購入し入居者している者を対象に、管理状況に関する満足度調査をネットアンケートにより実施。

(不特定多数の物件の入居者に対する管理会社の満足度調査を公表するアンケートとしては最大級。2011 年のサンプル数は 847。ランキングはサンプル数 30 件以上の管理会社を対象)

【質問内容】

〈管理人〉

役に立っているか、言葉づかい・態度・身だしなみ・挨拶
共用部巡回・駐輪場やゴミ置場の整理などの業務遂行度
対応の早さ・正確さ・トラブル時の対応

〈管理会社〉

管理会社の業務遂行状況（アドバイス、相談対応等の満足度含む）
フロント担当者との問い合わせや依頼事項への対応
フロント担当者の組合に対するサポートや提案
〈費用〉
業務内容に対する管理費の高い安い
長期修繕計画ならびに修繕積立金について
〈共用部清掃〉
共用部清掃に対する満足度
〈全体満足度〉
管理会社に対する総合的な満足度
〈推奨度〉
管理会社を知人に勧めたいと思うか。

2. 行政側における情報提供

(1) 国土交通省ネガティブ情報等検索サイト

国土交通省所管の事業者等の行政処分歴を検索することができるサイト
処分年月日、事業者名、本社住所、処分の種類、処分内容、処分理由など
入手可能

(2) 建設業者・宅建業者等企業情報検索システム

マンション管理会社の業者登録情報を検索することができるサイト
登録番号、登録の有効期間、商号・名称、代表者、本支店所在地、資本金
額、基準資産額など入手可能

現在、民間並びに行政庁において、企業に関する情報は発信されており、特に、民間ベースでは、居住者側からの意見も反映されたランキングも公開されている。