

マンションを「より良い場所」にする管理組合の強い味方



人生を歩む中で形成してきた価値観に一方的に答えを突き付けず、お客様の選択肢を増やすことが当社の仕事です

ベタープレイス株式会社

代表取締役 廣居 義高

大阪市中央区南船場に拠点を置くマンション管理の専門家集団、ベタープレイス株式会社。社名について「ベターではなくベストではないのか」と問われることもあるが「ベストと自ら言うのでは、最良だと驕り胡坐をかいてしまいそうです」と、設立者の廣居義高代表取締役は謙虚に語る。

「より良い場所」を目指して改善して行くためにベタープレイスと名付けました。お客様にとっての「より良い」を追求して行きたいのです」

人生最後の仕事とするために起業を決意する 顧客に責任を持つ仕事

近畿大学卒業後、ゼネコンへ就職した廣居代表。1999年、マンション開発デベロッパーに転職し、顧客へ生活の場を提供する生業で充実した日々を送っていた。『ふるさと』がコンセプトの分譲マンションを手掛けた際に「販売用のパース上では森の中に佇み、ふるさと」となっているマンション。しかし私にはパースの通りになるかどうかを見届けることはできない。それは無責任ではないか」と考えた。

「マンションを購入し居住する人達が満足してくれたかどうかは、暮らして生活を見届けなければ分かりません。住宅は人が暮らしてこそ完成します」

そうして、開発したマンションへの想いに対する責任を遂げるため、マンション管理会社へ転職。ここでの仕事も充実していたが業務に対し得も言われぬ違和感があった。

「マンションの個性に寄り添わない画一的なサービス、知識量の差に付け込むようなビジネスのもどかしさ、そしてもっとお客様のためになれないかという想いがあったのです」



質の高いマネジメントによるサービス提供や効果の見える化など、顧客の利益のために日々全力を尽くす

加えて、近く50歳を迎える時期だったこともあり「人生最後の仕事になることを意識するなら、このスタンスの仕事は嫌だ」という想いも湧いた。これら全ての想いを前向きに捉え、ビジネスチャンスを探し起業を決意する。難関資格の税理士や弁護士、司法書士のように業務独占資格ではない名称独占資格のマンション管理士。この「箱はつくが食えない」と揶揄される資格を活かしたビジネスに挑戦するため、2019年4月、ベタープレイス株式会社を設立する。

マンション管理を外科的に治療し健全化を図るドクター 利益確保のための継続的な契約ではなく顧客のための短期の改善を

同社はそれぞれのマンションにとって適切なマネジメントを行うマンション管理の総合コンサルタント。管理の内容やコストの見直し、管理組合運営・基幹事務のサポートなどを行い、管理のプロであるマンション管理会社と、住民の中から選ばれたマンション管理組合の執行機関である理事会との知識差を埋める心強い味方だ。

顧問契約は基本料を月額3万円と設定。良心的な価格だが、経費を抑えるために新しい経費が発生するとなれば、顧客は矛盾も感じかねない。しかし「これを課題解決にかかる必要な経費だと捉えてもらえるようになりたい」と廣居代表は語る。「人間と同じくマンション管理にも健康、不健康があります。コンサルティング料は不健康なマンションを健全な状態にするための治療費。我々はプロの目線からマンション管理を健全化する病院のような存在です」

長期契約になるほど安定的な利益は見込めるが、「所謂伴走型ではなく外科手術を施すような存在でありたいです。長い付き合いになったとして、顧問料が高みお客様に不満が出ては本末転倒。課題を解決し早く切り上げるこ

と喜んでいただきたい」という。

顧問契約の契約書には1カ月毎に契約解除が可能と明記。顧問契約の効果を「見える化」している。これは「成果に不満があるお客様に無理強いはできない」という心配りからだ。また同社の社員に、「サービスを磨かなければならない」と緊張感を抱かせる意味もあるという。

加えて、同社側からも1カ月毎に解約を申し出ることができ、「経費削減のマネジメントが当社の生業。これは当社と顧問契約料も課題解決と合わせて削減するというプロ意識からです」と廣居代表。「マンション管理の専門家にとって大切なのは、管理組合の悩みを察する力や発想力、潜在課題の発見力。そこで管理会社が行わない提案をすることも大切です」たとえば、「管理会社を変えたい」と相談を受けた際も根底の問題を察し、「管理会社を変更することではなく、今の管理会社も含めて選び直すことが重要です」とアドバイス。そのため、「今の管理会社との関係を再構築し、コストの妥当性、求めること、期待することなどを話し合った方が良い」との助言をする場合もある。

マンション毎のニーズを察して選択肢を提案 それぞれの価値観に合ったマンション管理を作る

子育て世帯中心、共働き世帯中心、高齢者中心などマンションによって生活スタイルは違い、望まれるサービスも千差万別だ。しかし管理会社としては国土交通省から発信されるマンション標準管理規約や標準管理委託契約書に則った一律の管理が基本。そのため同社はマンションにとって最適な管理になるようコンサルティングを行う。相談として多いのは管理費に関する事。たとえば「光熱費などが上がったうえに管理委託費の値上げは難しい」という相談の場合、公共料金は管理組合で値下げ交渉ができないため他の経費の支出面の見直し、調整を行う。

また、経費削減の取り組み施策によって得られた支出削減成果額を原資と考えて、各戸から徴収する固定の管理費の月額を変えずに削減成果額に応じて時限的に管理費を集めない特別月を設けて予算を作成するような助言も。区分所有者の支払いに余裕を持たせることは、よりマンション管理を魅力的にするための知恵であり、管理組合役員の功績の見える化や他の区分所有者の実感にも繋がっている。

また2019年の同社起業時に、マンション管理の専門家支援の企業として周知するきっかけ作りのため、マンション理事会アプリを開発。無料で提供している。「今後も課金要素は作りません。当社を知ってもらうきっかけとなれば十分です」

自社で開発したマンション理事会アプリが、議案の投票や議事録の保管に役立っている



ドにアップされた資料を共有・閲覧して検討し賛否を投票できる。非対面が基本のコロナ禍では大いに活躍した。対面で行う理事会に戻った現在もクラウドやメッセージによる理事会審議を経験したことでアプリの利用は続けられ、議事録の保存や管理規約の確認等に活用されている。また、議題の予習や予備調査の習慣化にも繋がった。加えて、自らアクセスする積極性が必要なウェブサイトに対し、アプリには各自に対し能動的に議案やメッセージが上がるプッシュ通知機能、そして見落としを知らせるバッジ機能がある。受動的な姿勢の出席者が多い理事会において、この機能は大きな利点だ。

「多様な価値観が集うのがマンション管理組合です」と廣居代表。「老若男女関係なく、それぞれに人生を歩む中で形成してきた価値観がある。その価値観が集まる場所がマンションです。それを十把一絡げに扱い、一方的に答えを突き付けてはいけません。お客様の選択肢を増やすことが当社の仕事なのです」

管理会社を牽制し怠慢を正す 素人とプロの知見の差を埋めるベタープレイスの仕事

同社へは管理会社に対する不満も多く寄せられる。たとえば理事会で管理会社に提案を求め、次回をその回答期限としても、当日の謝罪を前提とし回答する気がない場合。また、議案書を当日配布し、考えさせる間を与えず議案を通過させようとする場合もある。

「議案書は事前に配り、理事役員が調べ、考え、有識者へ相談できる時間を作るべき。理事会はその内容を討論するための貴重な場です」と廣居代表は力強く語る。問題を有耶無耶にし、利益のみを追求しようとする管理会社の姿勢が顧客の不満となっているのだ。



同業他社と共に業界全体を発展させていくことを目指している

サラリーマン時代に比べ余暇は減ったが、「マンション管理について世間に知らせるという目標があったからでしょうか。嫌だ、しんどい、疲れるという感覚はないのです」という廣居代表。「休日だった土、日に理事会へ出向くことも多いですが、関心事や趣味のように、映画館や美術館へ行くのと同じ感覚で出席しています」

そんな廣居代表だが「当初は同社の生業が事業として成り立つか不安でした。プロの知見を買う、形ないものにお金を払う」というコンサルティングの文化は、特に関西では反応が悪いのです」と話す。「そんな現状を変え、マンション管理についてプロを頼ることを広め、多くの方に知って欲しい。当社を起業したのも業界に一石を投じ、波紋を広げたいという意志からでした」

管理組合側にプロ活用の周知が進めば同業他社も増える可能性があるが、「それも大歓迎です」という。「現在は事業化した法人組織が未だ少なく同業他社がない状態。相談後の契約率も高いですが、お客様に選択肢がなくては世間への認知も進みません。同業他社と切磋琢磨し新しい市場を発展させて行きたいと思っています」

“信条がない”ことを信条として人の価値に寄り添い変化する 様々な価値観の人々と新しい価値を作り上げる “価値共創”

しかし、必ずしも管理会社を排除した方が良いわけではない。マンションを住居に選ぶ理由の1つに、エントランスや共用廊下の掃除や管理員の存在、将来の修繕に関する計画的な積み立て、セキュリティ面などの懸念が戸建住宅より少ない。安心で安全な生活がある。管理会社を排除すれば、それらの管理を全て管理組合側が行わなければならない。マンションの住人の傾向からすれば嫌がる者も多いだろう。

そこで重要になるのが同社の存在。管理会社が「相手側は素人の集まりではない、きちんと査定や判断がされる」と考え始め行動を改める。

「当社は管理会社に迎合せず、しかし嫌われず、煙たがられるくらいが丁度良い。管理会社からもより良いサービスを提供してもらえらる付き合い方をしたいですね」と廣居代表。同社は管理会社に緊張感を抱かせる、そこにいるだけで抑止力となるような立場なのだ。

また、昨今は管理会社から、自らが理事会に変わって管理組合の運営執行を行う「外部管理者方式」を提案されることが増えた。外部管理者方式は一見、マンション側の監視の目が減り支出がザルになるようにも思える。しかし、投資家向けマンションで所有者が遠方にいる、高齢者が多いなど、理事会方式を行うことが難しいマンションには必要な方式。また理事会があれば承認させることで責任の所在を管理組合に置くことができるが、なくなれば管理会社が全ての責任を負わなければならないという、管理会社から見るとデメリットもある提案だ。

しかし、「このような提案は、管理組合側の管理方式の選択肢が増え、顧客がマンション側の事情に合った選択をできるようにするため歓迎しています。最も面倒なのは、悪いことはしていても積極的な提案もしない管理会社です。彼等がプロとしてもっとお客様に寄り添ってくれたら我々には必要ありません。管理組合役員のほとんどは素人。素人がプロである管理会社と対峙するとき必ず知見の差や、費やす時間の違いが出ます。そこを突き詰めるのが当社の仕事です」

PROFILE

廣居 義高 (ひろい・よしたか)

1992年、近畿大学 卒業。
 同年、ゼネコン 入社。
 1999年、マンション開発デベロッパー 入社。
 2005年、上記のグループ会社のマンション管理会社 転籍。
 2019年4月3日、ベタープレイス株式会社 設立。

INFORMATION

ベタープレイス株式会社



<https://betterplace.co.jp/>

所在地	[本社] 〒542-0081 大阪市中央区南船場3-11-18 郵政福祉心齋橋ビル 4F TEL 06-4708-4061 FAX 06-4708-4071 [東京オフィス] 〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-5 丸の内北口ビルディング 9F WeWork 丸の内北口 TEL 03-5427-0660
アクセス	大阪メトロ御堂筋線「心齋橋」駅(1番出口:閉鎖中) 2番出口より徒歩1分 大阪メトロ長堀鶴見緑地線「心齋橋」駅 2番出口より徒歩1分
設立	2019年4月3日
資本金	1,000万円
従業員数	6名
事業内容	①マンション管理に関するコンサルティング業務 ②各種修繕工事、大規模修繕工事、リノベーションに関する企画並びにコンサルティング業務 ③マンション・ビルに関する総合管理業務
経営理念	価値共創

2024年現在、近畿圏だけでなく東京首都圏、名古屋、福岡のエリアからも相談が寄せられるほど同社の認知は広まった。そんな同社の経営理念は「価値共創」。

「ピカピカの新しい場所、エイジングされた経年に味がある場所、高いも安いも1つの価値。多様性の時代、様々な価値観の方々と共に、新しい価値を作り上げる必要があります。マンション管理においても私とは違う価値観の方に参入してもらい、業界の幅を広げて欲しいのです」

同社にもそんな人物が集まり、「皆がそれぞれの個性、価値観で活躍し、当社の強みや魅力になって欲しい。そして、当社の認知の基でベタープレイスを名乗り、マンション管理コンサルタントとして活躍して欲しいのです。そうして当社の名は勿論、マンション管理組合の選択肢として、マンション管理の専門家活用が広がることが私の理想です」と語った。

ターゲットとする顧客層を属性による一括りにせず、マンションとその住民一人ひとりのニーズに向き合う同社。そうして歩んできたことで「自分の価値観が正しいとは思わなくなりました。言うならば『信条がない』ことが信条となっています。信条は時に、固定観念となって柔軟性や選択肢の妨げになりますから」と廣居代表。

「信条を定めないからこそ変化し、お客様の価値観に寄り添える。寄り添い変化できることを、これからも大切にしていきたいと思います」

廣居代表は変化こそ強みとし、今後もマンションを「より良い場所」にするために邁進する。