

1. 窓口対応業務

管理員業務の大半は、管理室内における窓口業務で占められる。窓口とは受付窓口のことであり、入館・退館者の監視と訪問者または関係業者との対応を行う。しかし、常に用件のある者ばかりではないので、無用の者を館内に入れないことが必要である。

窓口に座っていると入居者からのいろいろな苦情や相談ごと、または集会室等の申込みなどの業務を行うことになる。

(1) 入居者からの苦情

一棟の建物に大勢の人達が居住していれば、入居者相互間における苦情が発生することは当然である。

苦情には「快適な住環境を損なう」とされるペット飼育の問題や、ピアノ・音響機器等の騒音、または建物や室内装飾、付属機器類の不具合、水漏れなど多岐にわたる問題が多い。これらの苦情について管理員は、入居者相互の問題に立ち入ってはならない。これは、どちらの言い分を聞いてみても、よい解決策を得ることは難しいからであり、単純に答えを出せば必ず片方が不利になって、管理員自身の不信に及ぶようになる。従って、入居者相互の問題には、当事者同士の話し合いで解決するように理解を求め、介入しないように配慮する。

ことに、管理会社や管理員自身への苦情が発生することは、会社の信頼を損ない、管理員自身も不適格とされるので、職務は誠実にして、誰からも信頼されるように努力することが肝心である。

管理員は管理会社の営業尖兵とされ、常に顧客の視線を浴びていることも加えておきたい。

(2) 入居者からの相談ごと

昼間のマンションにおける管理員の所在は、各家庭のご主人がすべてではないにしても、男性のほとんどは勤めを持ち、会社に勤務していると考えられるので、留守をあずかる夫人達からは、唯一の相談者として管理員は頼りにされるものである。

管理員は相当な社会経験と優れた一般常識を備えていると思われることが多く、いろいろな相談ごとがあるのは当然である。

この相談ごとには親切に受け答えしなければ、管理員としての信頼感を得ることは難しい。ただ、(1)項のような入居者間の問題は避けなければならない。

相談ごとには家庭的な悩みや、育児相談、官公庁への対応相談、その他生活をするうえで必要な相談ごと、および専有部分のリフォームや簡易ガス湯沸し、室内空調機などの不調または交換などがあげられる。

(3) マンション施設等の利用申込み

通常マンションには規模にもよるが、集会室があって理事会や総会など管理組合で使用する場合と、各種サークル活動などで利用する場合がある。その他、マンションによっては、テニスコートやプールなどの施設を有する場合もあり、それらの施設を