

マンション一括工事における日程調整が、なぜ最後まで終わらないのか

マンションの一括工事において、日程調整はもっとも軽視されがちな工程である。しかし実際には、この工程が滞ることで、工事全体が長期化するケースは少なくない。

たとえば、日程調整を簡易なツール、Google カレンダーなどで行った場合、入居者自身がパソコンやスマートフォンからサイトにアクセスし、操作する必要がある。しかし、この操作を入居者全員が問題なく行えるとは限らない。一方、電話による受付を行う場合には、受電のための事務スタッフを常時配備する必要がある。特に土日や夜間の対応は現実的に難しく、受付時間に偏りが生じやすい。現在の傾向として、若い世代は電話よりも Web 経由を好む一方、高齢者層は電話でのやり取りを希望するケースが多く、単一の受付方法では必ず取りこぼしが発生する。

さらに、マンション一括工事では、物件ごとに工事仕様が異なる。工事時間が長くなる戸や、メゾネットタイプなど間取りによって作業時間が変わるケースもある。このような条件を十分に考慮しないまま一律の時間枠を設定すると、現場で調整が破綻し、結果として全住戸の工事完了までに想定以上の時間を要することになる。

日程調整は「簡単な作業」ではなく、入居者の多様性と工事内容の個性性を前提とした、設計された運用が求められる工程なのである。

こうした背景から、日程調整を専門に担う第三者の存在が重要になる。

「誰が日程調整を担うのか」が曖昧なまま始まる一括工事

マンション一括工事において、日程調整は重要な工程であるにもかかわらず、「誰が担うのか」が曖昧なまま進められるケースが少なくない。

通常、管理会社は工事の付随業務として、入居者との日程調整を施工会社へ依頼する。しかし施工会社側では、電話対応をストレスなくこなせるスタッフや、Web 受付システム (Google カレンダー等) を扱える IT スキルを持ったスタッフを常時確保することは容易ではない。

一見、秘書サービスや外部の受電代行を活用できそうに見えるが、工事内容や所要時間を理解したうえで「その日程が工事可能か」を判断する必要があるため、単純な外注では対応できない。

また、一定数ではあるが、工事そのものに不安や疑念を持つ入居者や、対応に配慮が必要な入居者が必ず存在する。こうした対応には経験と前提知識が求められるが、施工会社は本来、施工品質を問われる立場であり、入居者対応は事務スタッフに委ねられがちである。

日程調整にあたっては、管理会社が複数住戸を一括して調整している背景や、マンションオーナーへの協力依頼、外部オーナーへの案内状況などを把握したうえでの対応が求められる。しかし、こうした調整業務は施工会社にとって必ずしも得意分野ではなく、結果として工程全体が不安定になりやすい。

だから専門で担う第三者が必要になる。

工事完了確認書の管理負担

一括工事では、工事完了後に入居者から工事完了を確認してもらうため、工事完了確認書にサインや押印をもらう運用が一般的である。

紙ベースの工事完了確認書は、工事期間中、作業者が半日単位で持ち回ることが多く、全住戸分が揃ったことを確認したうえで、完成図書として提出される。作業の流れの中で管理されるため、起こる頻度は高くないものの、書類の紛失や汚損が発生すると、後工程に大きな影響を及ぼす。

また、雨天時の作業や、機器の取り外し作業後の手の汚れなどが付着し、書類の見た目が損なわれるケースもある。内容そのものに問題がなくても、書類が雑に扱われている印象を与えてしまうと、管理会社や入居者からの信頼低下につながりやすい。

なぜ人気に？

ネスペの 日程調整サービス

お問い合わせ

0120-955-708

(平日 9:00~18:00)

<https://www.nespe-jp.com/>

現地ポスティングにかかる手間

マンション一括工事の案内では、部屋番号のみが記載された郵送物は郵便局で取り扱ってもらえないため、現地に赴いて資料を投函する必要がある。

例えば 200 戸規模の物件では、1 住戸あたり 6 枚の A4 資料を配布する場合、予備分を含めて 210 部程度の印刷が必要となる。加えて、掲示板やエレベーター内に掲示する資料も準備し、ラミネート加工を施すケースも多い。

これらの資料を印刷し、管理会社指定の封筒に封入して現地へ持参すると、荷物の重量は 3kg 近くになる。電車や車で現地に向かい、全住戸への投函作業を行うため、営業担当が半日を費やすことも珍しくない。このような作業は工事を進めるうえで欠かせない一方、本来の業務とは別に大きな負担となりやすい。こうした現地配布業務を切り出し、専門的に対応することで、施工会社や管理会社の負担を軽減する取り組みも求められている。

紙アンケートによる日程調整が、現場を疲弊させる理由

日程調整の方法として、紙のアンケートを用い、現地に回収用ポストを設置する運用は、現在でも多くの現場で採用されている。

入居者に対して、工事可能日の中から第 1 希望、第 2 希望、または可能な日程に○をつけてもらい、エントランスに設置したポストへ投函してもらう。一見すると公平で分かりやすい方法だが、実務上はいくつかの課題が顕在化する。

まず、希望日が特定の時間帯に集中する傾向が強い。特に土曜日の午前中に希望が集中し、平日は極端に空いてしまうケースが多い。その結果、午前と夕方に工事が分断されるなど、施工数の均衡が取りづらく、施工会社にとっては非効率な工程となる。

また、ポスト回収後であっても、必ず提出が遅れる入居者が現れる。回収したアンケート用紙を 1 枚ずつ確認し、Excel へ入力したうえで、工事可能数を超えている日程をパズルのように調整する作業が発生する。住戸数が 100 戸を超える物件では、データ入力と調整だけで 3 時間以上を要することも珍しくない。

この工程では、どうしても入力ミスが発生しやすく、日程確定後には各住戸ごとに工事日の案内文書を作成する必要がある。Excel マクロを駆使した作業となり、住戸ごとに工事時間が異なる物件や、外国人入居者向けに英語表記が必要なケースでは、さらに負担が増す。

加えて、日程確定後であっても、入居者から「やはり都合が悪くなった」と変更の連絡が入ることは珍しくない。その都度、施工担当者や施工協力会社との間で情報共有が必要となり、いわゆる“伝言ゲーム”が発生する。こうした入力ミスや情報伝達の遅れが重なると、最終的に現場の工事がスムーズに進むかどうかは、運に左右されてしまう状況となる。

工事会社が日程調整を嫌がる理由は「時間指定」にある

マンション一括工事では、同時期に複数の住戸で工事を行うことが多く、通常は「工事班」と呼ばれる単位で工程が組まれる。工事班が 1 班の場合、同時に作業できるのは 1 住戸のみであり、日程調整には明確な制約が存在する。しかし、入居者の中には「3 月 10 日の午前中」としながら、「9 時に来てほしい」と具体的な時間指定を求めるケースがある。このような指定が複数住戸で重なると、物理的に工事が成立しない。いったん了承した後で日程変更を願いすると、「約束が違う」とクレームにつながりやすい点も、調整を難しくする要因である。

また、工事会社が特に負担に感じるのが、あらかじめ設定された工事期間内に立ち会えない入居者への対応である。長期出張や入院などの理由により、工事期間外での調整が必要となる場合、全体工程とは別に個別対応が発生する。

さらに、「近くに住んでいるので実施前に電話がほしい」「帰宅が遅くなるため夜間に対応してほしい」といった要望も少なくない。これらは工事内容や施工担当者との相談が必要となり、単純な Web 受付だけでは対応できない。

このように、工事会社が日程調整を難しいと感じる背景には、工事班という物理的制約と、入居者ごとの細かな要望が複雑に絡み合っている現実がある。インターホン工事に限らず、窓のリフォーム一括交換工事など、住戸ごとに工事内容が異なる工事では、日程調整の難しさが顕著に表れる。

例えば、窓の一括交換工事では、角部屋は中央の住戸に比べて窓の数が多く、必然的に工事時間が長くなる。そのため、部屋ごとに必要な作業時間が異なり、単純に同じ時間枠で日程を組むことはできない。

電話で受付を行う場合でも、Web で受付を行う場合でも、工事班の空き状況と各住戸の工事時間を把握したうえで、日程を調整する必要がある。これを誤ると、次の工事の開始が遅れたり、予定外に応援の作業員を手配するといった事態が発生する。

このような工事では、単に日程を受け付ける仕組みだけでは不十分であり、工事内容と作業時間を理解したうえで調整を行う運用が求められる。