

失敗しない
マンション管理なら
おまかせください!

ユニオン・シティサービスご紹介資料



0120-272-840

受付時間：月～金 10:00～17:00

1. ユニオン・シティサービスとは	3
2. 選ばれる理由	
満足続く5つのポイント	5
POINT 1	6
POINT 2	7
POINT 3	8
POINT 4	9
POINT 5	
10	
3. DATAでみる「ユニオン・シティサービス」.....	11
4. 幅広いサービスとお客様への思い	12
5. Q&A	16

ユニオン・シティサービスとは

マンション管理で、困っていることは何ですか？



その「困った」にしっかり対応！



私たち「ユニオン・シティサービス」にぜひ、おまかせください。

細かなところまで、ご要望に一生懸命！
リーズナブルなのに、充実のマンション管理をご提供します。

ユニオン・シティサービスとは

とはいえ、管理会社ってどこでも変わらないのでは？

いえいえ、違いがあります！

独立系※管理会社だから叶えられる**キメ細かなサービス**が自慢です！

デベロッパーや住宅関連メーカーなどマンションを供給する親会社を持たない管理会社。親会社とのしがらみが無く、純粹に“管理、を
実践できるため、質の高い管理サービスが提供できます。オーナーの要望にフレキシブルに対応できること、迅速なフットワークも特長です。

例えばこんなところまで！

植栽の Before → After

手がまわらないことの多い植栽類。しかし、快適空間の演出には欠かせません。
私たちは、こんなところでも評価をいただいています。



一事が万事！
私たち居住者にとって、嬉しい対応力！



選ばれる理由 満足続く5つのポイント



選ばれる理由 POINT 1



7つの支店が、1都3県をしっかりとカバー。 満足いくコミュニケーションで、最適なサービスをご提供します。

最適な管理方法は、マンションによって異なります。創立以来、1都3県のマンション管理にしっかりと向き合ってきたユニオン・シティサービスは、あなたのマンションに一番適した管理方法を提案。培ったノウハウを駆使した無駄のないプランで、費用を抑えながら、満足いただける管理サービスを提供いたします。

フットワークが自慢！

7つの支店が活発に機能して、1都3県を、もらさずカバー。
必要な時には即座に駆けつけます。日常的な“寄り添う管理”を、責任を持って実行します。

さらに！寄り添う管理のために、こんなことも！

- ・顧客満足度調査
弊社の管理状況などについて、年に1回、理事長さまにアンケートを実施。より良いサービスに結びつけます。
- ・お客様相談室
電話でのご相談窓口を常設。弊社の管理業務に関するご意見・ご要望を幅広く承り、サービスに反映します。



Check!

マンションごとに、
専任の担当者がしっかり対応。
困ったときにはいつでも
ご相談ください。



居住者様が
望む管理を
一緒に実現！

POINT

- ✓ そのマンションにピッタリの、等身大の管理。
- ✓ 理事長や入居者の意見が活かされる管理。
- ✓ 要望がすぐに形にあらわれる管理

選ばれる理由 POINT 2



専有部のトラブルにも対応！ 24時間365日、居住者様の生活をしっかりと守ります。

日常のマンション管理にとどまらず、居住者様に安心して生活していただくための「生活支援サービス」も行っています。ご家庭で発生したトイレのつまりや鍵の異常、PCのトラブルなどのお困りごとを、専門スタッフが解決。応急処置や最初のお手伝いなど、1次対応を無償で行います。

専有部の「お住まい安心サービス」

居住者様にご利用可能 / 24時間365日受付 / 1次対応完全無料 (※応急処置的な対応。30分まで)

充実のサポートメニュー

緊急トラブルサポート

- ・水回りのトラブル (トイレやキッチンの、詰まりや水漏れなどのトラブル時に！)
- ・ガラスのトラブル (窓ガラスが割れてしまった時などに！)
- ・鍵のトラブル (鍵がかかりにくい、鍵が壊れてしまった時などに！) 鍵の開錠・鍵の作製については有償となります
- ・電気のトラブル (TVが急に映らなくなったときや、落ちたブレーカーの復旧法がわからない時に！)

日常サポート

- ・電球交換 (電球や蛍光灯が切れて、交換ができない時などに！)
- ・家具移動 (戸棚の荷物を出したい時や、家具を移動したい時に！)



- * 各サービスの無償サービス範囲は、作業員1名が通常の作業を行い、部品交換を必要としない、30分程度で行える範囲をいいます。(一部を除く)
- * 30分を超える作業を行う場合や部品交換が必要となる場合、別途お客様のご希望がある場合は、有償で承ります。
- * サービスメニューは、2021年1月現在のものです。メニューは予告なく変更される場合がございます。
- * 電球交換の際は、電球・蛍光灯など、交換するものを予めご用意いただけます。

POINT

- ✓ ちょっとした困り事に、手助けしてくれる管理。
- ✓ 入居人が、日々の生活を笑顔で送れる管理。
- ✓ 24時間365日、見守ってくれる管理。

選ばれる理由 POINT 3



まさかの緊急トラブル？ 大きな問題が発生した時にも、迅速、確実に対処します。

万一、緊急を要するトラブルが発生した時も、スピーディに対応します。24時間365日体制の独自の「緊急センター」を、自社で運営。警備会社、協力会社との連携のもと、素早いトラブル解決を実現します。居住者様に安心、安全、快適なマンションライフを提供するために、緊急時の対策も万全です。

こんな時にも安心！

- ・夜中に台風で窓ガラスが割れて、雨が降り込んできた
- ・強風で、ベランダに大きな折れた木の枝が飛び込んできた。
- ・誰かがマンションに悪さをしているようだ などなど



緊急時の対応フロー

1. 居住者様が「緊急センター」にご連絡→自社スタッフを配置し、24時間365日対応！
2. 「緊急センター」がお受けして、警備会社、協力会社と連携。出動依頼。→オンラインシステムからの自動通報もあり！
3. 現場へ出動。問題解決に対応して、解決→万一警備会社で対応できないトラブルが発生しても、適宜状況に応じた技術者を手配し、復旧対応！
4. 状況確認・応急処置・被害の拡大防止などの一次対応を速やかに実施し、必要に応じて消防署や警察署、ガス会社に連絡するなど、専門技術者が二次対応できるよう手配！→居住者様に再び笑顔が！

緊急事態発生



ケースごとに的確に対応するためのフローを構築しています。

POINT

- ✓ 警備会社、消防署、警察などつながっている管理。
- ✓ 居住者一人ひとりの声に、動いてくれる管理。
- ✓ 緊急事態にも、安心して暮らせる管理。

POINT 05

簡易版長期修繕計画をスピーディーに作成・提案

計画性が重要な、マンション全体に関わる大規模修繕工事。その資金計画、スケジュールなどを組み込んだ長期修繕計画を策定し、臨時理事総会など、ご要望のタイミングにあわせてご用意いたします。下請けに丸投げするのではなく、全て自分たちで責任をもって対応（別途有償）。居住者様に寄り添った提案を行います。

迅速な対応

ご要望があれば、すぐに作成開始。必要な時に間に合うように完成させます。

適切な計画

3つの点検パックで診断した情報などをもとに、最適な計画をご提案します。

リーズナブルな費用

お求めしやすい価格でご提供します。(建物の規模、形状によりますので別途ご相談ください)

- 1.簡易版の長期修繕計画表を作成し、**5年を目安**として改訂していきます。
(※国交省のガイドラインでは、長期修繕計画の改訂を5年程度ごとに実施することが推奨されています。)
- 2.長期修繕計画表の**定期的改訂**により、**適切な時期の修繕工事**が実現。不要な修繕工事を回避することができます。
- 3.併せて、**修繕積立金**を定期的に見直すことにより、将来の修繕積立金徴収額の**増額を抑制**することが可能になります。

計画表の一部

*原則、弊社に有償の長期修繕計画表作成業務をご発注いただいた実績のある管理組合様を対象といたします。他社で長期修繕計画表を作成されている管理組合様につきましては、別途費用が発生する場合があります。

POINT

- ✓ 節目節目に、適正な修繕などが行える管理。
- ✓ 資産価値がずっと守られる管理。
- ✓ 積立金などの増加を回避できる管理。

DATAでみる「ユニオン・シティサービス」

マンション管理業務にとどまらない
住人の笑顔につながる住まいの安心をすみずみまでお届けします。

ユニオン・シティサービスは、関東圏の独立系管理会社では、**堂々の5位にランクイン。**
全国では37位に位置しています。(※2020年「総合管理受託個数ランキング」より、受託個数のランキング。「マンション管理新聞社」調査・発表。)

独立系管理会社とは？

デベロッパーや住宅関連メーカーなどマンションを供給する親会社を持たない管理会社。親会社とのしがらみが無く、純粋に“管理、を实践できるため、質の高い管理サービスが提供できます。オーナーの要望にフレキシブルに対応できることや、迅速なフットワークも特長です。



＼おかげさまで／
TOP5位
にランクイン！



多岐にわたる各種管理業務にワンストップで取り組んでいます。

幅広いサービスをご用意しています。カスタマイズし、あなたのマンションに応じた最適プランをご提供します。

事務管理業務

ご負担になりがちな事務管理業務を、長年の経験と豊富なノウハウを活かしバックアップ。
数多くの成功事例を交えながら、マンションに最適な方法をご提案いたします。

1.管理組合会計業務

「収支計算書」「入金管理表」などの会計書類の月次作成・ご報告 / 当該年度の決算書や次年度の予算書案の作成
※品質マネジメントシステム国際規格「ISO9001」を取得。信頼性高い業務を提供。

2.出納業務

管理費等の金銭の収納 / 滞納者への督促 / 通帳の保管 / 経費の支払い / 管理組合会計に係る帳簿の管理
※担当者と連携して未収督促を扱う「法務課」を設置。未収金発生後の対応に関し、顧問弁護士との連携で最終的な解決段階まで支援。

3.維持・修繕企画・実施調整

マンションの共用部点検 / 必要に応じて修繕工事のご提案 / 計画修繕や資金積立計画に関する助言・提案
※毎年、管理組合さまの定期総会資料作成時までに、マンションの共用部点検を実施。

4.管理組合支援業務

管理組合様の事務処理代行 / 理事会・総会の開催準備 / 理事会・総会の資料作成や議案書、議事録案作成 / 管理規約や使用細則等の整備・見直し
※「長年の経験と数多くのノウハウ」+「他の管理組合様の成功事例」で、最適なサポート方法を構築。

5.図書・関連書類の管理

マンションの設計図書、竣工図、点検報告書、管理規約原本、総会議事録・総会議案書等の重要文書を管理室事務室または弊社で保管
※劣化・消耗しやすい竣工図等は、原則、電子化を行い管理・保管。



幅広いサービスとお客様への想い

管理員業務

居住者のみなさまからのご質問やご相談、マンションを訪れる方への対応、各種点検の立会いなどを日常的・定期的に行い、安心・安全・快適を維持するお手伝いをいたします。

1. 受付業務

居住者のみなさまからのご質問やご相談、マンションを訪れる方への対応 / 電話の接受 / 拾得物の取り扱い / 共用部分にかかわる鍵の保管・貸出・通知事項の提示 / 居住者・退出者の届出の受理 / 官公庁との連絡

※継続的な研修、巡回指導員による品質管理等、熟練したプロの管理員育成に注力。認知症サポーターの講習を継続的に実施。

2. 点検業務

建物・設備・施設の点検 / 照明の点灯・消灯点検 / 無断駐車などの確認

※継続的な研修、巡回指導員による品質管理等、熟練したプロの管理員育成に注力。管理員業務マニュアルに基づく質の高い業務を遂行。

3. 立会業務

共用部分の諸設備の保守点検、営繕工事、定期・特別清掃業務などの立ち会い

※継続的な研修、巡回指導員による品質管理等、熟練したプロの管理員育成に注力。管理員業務マニュアルに基づく質の高い業務を遂行。



幅広いサービスとお客様への想い

清掃業務

マンションの美観、および、衛生面の維持と向上を実現するために、建物、設備など、敷地内外の共用部分を対象とした清掃を、日常的、定期的に行います。

1. 日常清掃業務

エントランス、廊下、階段、敷地などの共用部全般の日常的な清掃

※継続的な研修、巡回指導員による品質管理などで、熟練したプロの清掃員育成に注力。清掃業務マニュアルに基づき質の高い清掃を実施。

2. 定期清掃業務

エントランス・廊下・階段の床面などの、専門的な方法での定期的な清掃

※高い専門知識・作業技術を持った自社のクリーンサービススタッフを派遣。

3. 特別清掃業務

高所ガラス、外壁、照明器具、共用部床面などの年1回のスポット清掃

※高い専門知識・作業技術を持った自社のクリーンサービススタッフを派遣。



建物／設備管理業務

マンションの美観、および、衛生面の維持と向上を実現するために、建物、設備など、敷地内外の共用部分を対象とした清掃を、日常的、定期的に行います。

1. 保守点検業務

給水設備・消防設備・機械式駐車場などの法定点検・巡回定期点検・報告

※専門知識と点検技術を持ったスタッフを派遣し、定期的なチェック体制で点検・検査・整備を実施。異常箇所について、写真付きの報告書を作成。

2. 定期清掃業務

点検などにより発見した不具合を、管理組合様に報告 / 改修修繕工事案やその費用について提案

※専門知識と点検技術を持ったスタッフを派遣し、定期的なチェック体制で点検・検査・整備を実施。異常箇所について、写真付きの報告書を作成。

ユニオン・シティサービスの想いを、あなたに。

ユニオンで良かった！

そうっていただけるよう、わたしたちはみなさまのマンションライフを、居住者様の立場から考え、サポートしてきました。

そしてこれからも、みなさまの「安心・安全・快適」の創出に向けて、知恵と汗を絞り、真剣に取り組むこととお約束いたします。

ユニオン・シティサービス株式会社

グループ力で、お客様をバックアップ！

ユニオン・シティサービスは、“暮らしと住まいに関する事業、を展開する、ユニオングループの一員です。グループでは、6つの企業が相乗効果を生みながら、共通の価値感である「お客様の感動の創出」の実現に取り組んでいます。



Q 独立系の管理会社とは、どんな会社ですか？ ▲

- A** マンションを分譲する特定の親会社（デベロッパー）、を持たない管理会社です。親会社を持つ管理会社が「デベロッパー系列管理会社」と呼ばれるのに対して、他に頼らないこと、束縛や支配をうけないことから、「独立系管理会社」と呼ばれます。
- 親会社が建てたマンションの管理を自動的に担当するわけではないので、管理物件の獲得には、常に料金やサービスについての競争が求められます。そのため、一定の品質を保ちながら比較的安価な委託費が設定されるのが一般的で、管理組合様は、委託費の軽減分を将来必要な修繕費の積み立てに回すことが可能になります。

Q 御社の強みは何ですか？ ▲

- A** 独立系の管理会社なので、様々なベネフィットをお客様に提供できることです。
- 弊社は、常に他の管理会社様と比較検討されるという環境のなか、企業努力でサービスの質を向上させることに専念。おかげで多くのお客様から選ばれ、管理物件を増やしています。
- | 当社サービスの特長**
- ①管理組合様やオーナー様のご意向に合わせたご提案を行います。
 - ②多くのお客様が納得できる、良質で安価なサービスの提供を心掛けています。
 - ③自社運営の緊急センターが24時間・365日稼働。電話対応で、居住者様の安心・安全にお応えします。
 - ④管理費等の未収金解決に向けて、管理委託契約期間中は継続して滞納者への対応をお手伝い。管理組合様の財産を守ります。
 - ⑤専有部での「困った!」に対応する「お住まい安心サービス」(※)を、月々の追加料金のご負担なくご利用いただけます。

※：入居者さまに安心して生活していただくためのサービスです。各サービスの無償サービス範囲は、作業1名が通常の作業を行い、部品交換を必要としない、30分程度で行える範囲をいいます（一部を除く）。30分を超える作業を行う場合や部品交換が必要となる場合、別途お客様のご希望がある場合は、ご依頼いただいた入居者様に対して有償で承ります。

Q 火災保険の取り扱いはできますか？ ▲

- A** はい、できます。弊社は保険代理店も行っていきます。複数の保険会社から見積りをとり、管理組合様のご希望にあった適切な保険をご提案します。また、事故発生時も、復旧工事のお見積りから保険金の請求まで、ワンストップでサービスを提供します。

Q 夜間・休日に何かあった場合の対応は、大丈夫でしょうか？ ▲

- A** 弊社の緊急センターで、24時間・365日、電話受付をいたします。緊急出動を要する場合は、警備会社、または専門業者を手配し、一時対応を行います。
- 【緊急センター】0120-854-611

Q 水や鍵のトラブルがあった場合は、どうしたら良いですか？ ▲

- A** 弊社の「お住まい安心サービス」が承ります。（導入されているお建物に限ります）。
- 各サービスの無償サービス範囲は、「作業1名が通常の作業を行い、部品交換を必要としない、30分程度で行える範囲」をいいます（一部を除く）。30分を超える作業を行う場合や部品交換が必要となる場合、別途お客様のご希望がある場合は、ご依頼いただいた入居者様に対して有償で承ります。
- 【お住まい安心サービス】0120-980-659

Q 管理員、清掃員は社員でしょうか？または、どこかに委託するのですか？ ▲

A 基本的には、自社雇用の管理員・清掃員がマンションで業務にあたります。短時間勤務の場合、または自社で採用が難しい場合は、専門会社に委託するケースもございます。

自社雇用スタッフには定期的に社内研修を行い、業務のスキルアップを目指しています。

Q 今の管理員には長く勤めていただいているので、引き続きお願いしたいのですが、可能ですか？ ▲

A 管理組合様のご推薦があり、ご本人様と雇用条件が合えば、柔軟に対応いたします。

これまでの会社様との雇用契約が終了している事が前提となります。

Q 担当者が休みの場合は、補佐役の代わりの人が対応してくれるのですか？ ▲

A 緊急の場合でなければ、休み明けに担当者が対応いたします。急を要する場合は、支店の上席が対応致します。

Q 理事会への出席は可能ですか？また、議事録の作成は頼めますか？ ▲

A 可能です。ただ、理事会や総会が重なるケースが多い土曜日や日曜日の開催や、平日でも夜間開催の場合は、日時の調整をお願いする場合がございます。

議事録については、担当者が素案の作成を行います。

Q 管理費などの滞納者に対する督促はやってくれますか？ ▲

A マンションの担当者、および関連部署が連携し、督促業務を行います。長期滞納者については理事会役員の方と相談し、法的措置の追行など、弊社法務部・顧問弁護士が解決に向けて必要な援助を行います。

Q 大規模修繕工事には、どのように関わって頂けますか？ ▲

A 大規模修繕工事实施の時期となったマンションの建物劣化診断調査を実施し、報告書の作成、および管理組合様への報告を行います。この劣化診断結果に基づき、工事の仕様・予算書の作成、計画立案など、工事実施に向けてのコンサルタント的なサポートを行います。

施工会社に関しては、資格要件を満たした複数の見積り会社を選定し、金額だけでなく会社の信頼・工事実績・アフターメンテナンス対応などを、総合的に判断。管理組合様主導で決定します。このような流れの中で、弊社は元請工事会社として工事に関わります。

ちなみに、弊社では、年間30棟以上のマンションの大規模修繕工事を承っています。

Q 長期修繕計画書は作って頂けますか？ ▲

A ハイ、可能です。ただ、長期修繕計画書の作成は有償対応となります。

弊社技術スタッフが作成し、必要に応じて、修繕積立金額の見直しを含めてご提案いたします。なお、国交省のガイドラインでは、5年程度ごとに改定することが推奨されていますので、管理組合様のご要望に応じて、定期的な改訂にも対応いたします。