

『F Mにおける運営維持業務の改革』 ～満足度のケーススタディから～

J F M A 運営維持手法研究部会

□ はじめに（現状把握と活動実績）

激変する経営環境の中で、今、ファシリティ(施設とその環境)の運営維持は、建物を取り巻く環境変化に対応できていない。温室効果ガスの削減など時代のニーズに合ったファシリティの運営維持のあり方が求められており、同時に建物の価値を高めるためのマネジメントの重要性が高まっている。

最近の運営維持業界に目を向けると、厳しい競争のもとビル全体の管理レベルの低下、クレームの増加、事件・事故などが顕著になり、品質とコストのバランスが崩れ、現場では品質の悪化が現出している。

当部会では、平成 12 年度～平成 15 年度にかけて、ファシリティのオーナー、設計者及びビル管理者の三者によるコラボレーションで討議を重ね、「価値を(お金)を生むファシリティ」をまとめた。

平成 16 年度からは、サービスの品質とコストに焦点を当て、「日米プロパティマネジメント事情」および「S L A ・ K P I 導入による品質保証」を取り上げ、「運営維持におけるサービス戦略」を報告した。

このような活動を通し、当部会では「運営維持におけるサービスの品質と満足度を高め、ビルメンテナンスコストを適正化する」ことが重要であることを指摘し、運営維持における業績評価を中心に捉え直す具体策を提案してきた。

□ 部会運営の基本方針

当部会は、これまでの検討実績を踏まえ、平成 18 年度から『運営維持業務の改革プラン』として、仕様発注・評価手法から性能発注・評価手法への転換を目指し、『ユーザーの視点に立ったファシリティ運営維持の業務とその評価に関する提案』をテーマとして、取り組むこととした。

□ 活動計画

平成 18 年度からスタートした 3 カ年の活動計画を下表に示す。

平成 19 年度は、建物のうち一番身近なオフィスビルを取り上げ、オフィスビルにおける満足度を探ることから検討を始めた。

	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
主なテーマ	・オフィスビルにおける満足度	・オフィスビルにおける満足度調査	・ユーザー(利用者)の視点に立った定量的評価システム
活動成果	・部会独自の利用者満足度調査表を作成 ・満足度調査の試行	・満足度調査の実施 ・満足度調査結果の分析・評価	・満足度調査からベストプラクティスデータをまとめる。 ・性能発注を目指した定量的評価のあり方を提案。

□ オフィスビル調査の背景

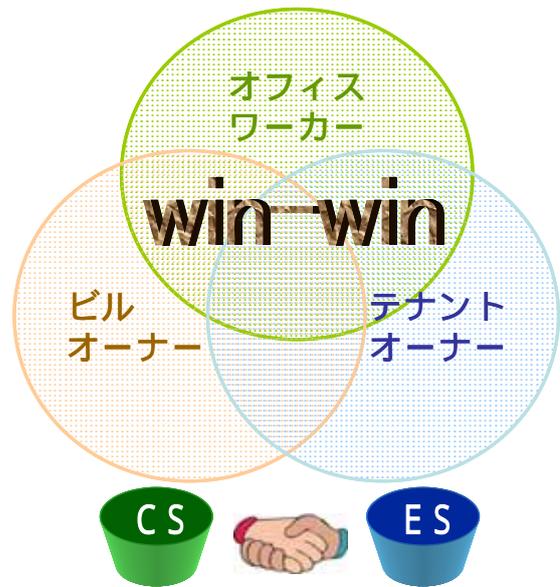
「建物内で生活するワーカーのために、建築施設及び建物空間の快適性、安全性及び衛生的な環境を保持すること」は、ファシリティマネジャーの重要な役割である。その重要な業務を遂行するため、ファシリティマネジャーは、多様なワーカーのニーズを把握し、建物の品質が利用者にとってどのような実態であるかを理解することが必要である。さらに、ファシリティマネジャーはビルオーナー、アセットマネジャー、プロパティマネジャー及びビルディングマネジャーなどとの「情報共有」を図ることが大切である。

□ 新たな視点

オフィスを単なる空間の提供としてとらえるのではなく、ワーカーの知的生産性向上を図るためのファシリティの提供としてとらえ、同時にオフィスマーケットでの競争優位性を維持・向上させるための手法を検証する。

「ビルオーナーの視点」「テナントオーナーの視点」そして「ワーカーの視点」を加えることにより、「使いやすい」「働きやすい」オフィスビルを目指したFMを実践することで、建物の価値を高め、お客様が満足するサービスにつなげていく。

『品質とコストのバランス』



□ 利用者満足度調査にあたって
視点の比較

『オフィスビル オーナー』	<p>オフィスビルにとって、ビルの性能はもとより運営維持・ファシリティコスト（特に賃料）・運営維持のあり方がオフィスビルのイメージに大きな影響を与えている。</p> <p>ビルオーナー自らがテナント確保のために入念な計画と多様なテナントニーズを把握することが経営戦略として重要なポイントとなっている。</p>
『テナント オーナー』	<p>テナント企業にとって、オフィスはビジネスの根幹であり、企業活動を行うための拠点が収益や企業イメージに大きな影響を与えている。</p> <p>自らの企業内部の現状、オフィスを取り巻く状況に対応し、常に最適な状態にしておくことが経営戦略として重要なポイントとなっている。</p>
『オフィス ワーカー』	<p>オフィスワーカーにとって、活動の中心となるオフィスでの知的生産性向上が自らの地位向上と企業への収益貢献に大きな影響を与えている。</p> <p>ワーカー自らが仕事へのモチベーションをあげ知的生産性の向上を高めることができるオフィス環境が重要なポイントとなっている。</p>

調査のねらい

オーナーは、オフィスビルの性能・ファシリティコスト・運営維持を重視
ワーカーは、快適性(居心地・働きやすさ・利便性・ビルのイメージ)を重視

オフィスビルオーナー、テナントオーナー、オフィスワーカーのそれぞれの視点を比較することでオフィスビルの現状と課題を抽出する。

それぞれの立場による考え方（視点）で、それぞれが納得感を持てるポイントを探りだすことで、オフィスビルにおける最善（The Best Practice）の評価方法を目指す。



オフィスビルの価値を高めお互いに納得感のある満足度の秘訣は？
オフィスビルのロングライフを目指したマネジメントの秘訣は？

□ 満足度のケーススタディ

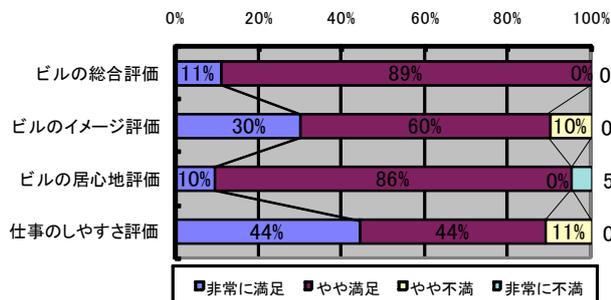
オフィスワーカー（A社）の評価結果

各評価ポイントの中央値は 3.00
（ ）内はビルオーナーの評価ポイント

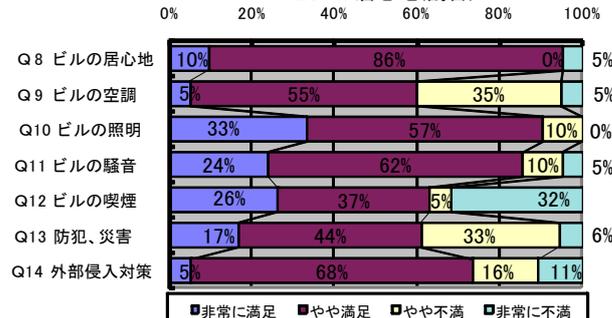
カテゴリ-1：基本情報		回答件数 21 件(回答率 70%)、依頼件数 30 件
・回答者の属性	年齢：20 歳代 7 人、30 歳代 6 人、40 歳代 7 人、50 歳代 0 人、60 歳代 1 人 性別：女性 9 人、男性 12 人 勤務：内勤 15 人、外勤 6 人 煙草：喫煙 9 人、禁煙 12 人 施設利用期間：5 年未満 13 人、10 年未満 6 人、15 年未満 1 人	
カテゴリ-2：ビルのイメージ 平均評価：3.60 ポイント、(オーナーの評価：4.00 ポイント)		
・カテゴリ評価 4.10 ポイント	傾向：【概ね良好】利便性もよく満足度も高いが、問題になりそうな要因が見受けられる。	
・個別評価 max4.65 ポイント min1.90 ポイント	傾向：【満足】内装仕上げに関する状況が高く評価されている。(仕上) 傾向：【不満】エレベーターの使い勝手(乗降、運行状況)の悪さが指摘されている。(EV) 【不満】ユーティリティまわりの利用状況の悪さが指摘されている。(湯沸) 対策：大半の利用者が問題視。エレベーターの運行管理を見直す必要がある。 共用部分を利用するマナー向上の施策(対応)を考える必要があります。	
カテゴリ-3：ビルの居心地 平均評価：3.56 ポイント、(オーナーの評価：4.00 ポイント)		
・カテゴリ評価 3.98 ポイント	傾向：【概ね良好】綺麗に維持され満足度も高いが、問題になりそうな要因が見受けられる。	
・個別評価 max4.14 ポイント min2.62 ポイント	傾向：【満足】照度に関する状況は評価されている。(照明) 傾向：【不満】空調の近隣調理臭、喫煙臭と煙による不快感が指摘されている。(空調・喫煙) 【不満】通り抜け、管理人不在等による外部からの進入不安が指摘されている。(防犯) 対策：半数の利用者が問題視。空調設備の外気取り入れ系統等を見直す必要がある。 共用部分を利用するマナー向上の施策(対応)、警備手法を考える必要があります。	
カテゴリ-4：仕事のしやすさ 平均評価：3.99 ポイント、(オーナーの評価：4.00 ポイント)		
・カテゴリ評価 4.22 ポイント	傾向：【概ね良好】コンパクトなワークスペースで働きやすい反面、狭さによる課題も見受けられる。	
・個別評価 max4.44 ポイント min2.59 ポイント	傾向：【満足】コンパクトなスペースなので必要に応じてレイアウトを変えている。 【不満】清掃員に対して、多少の不安を抱えている方が数人いました。 対策：清掃に対し接遇・対応マナーを指導する必要があります。	
カテゴリ-5：全体的なコメント 平均評価：4.11 ポイント		
・総合評価 4.11 ポイント	傾向：【良好】ワーカー、テナントオーナーの方からは、高い満足度で評価されている。 ウォッシュレット等の改修も良い結果を導いた要因と思います。 また、カテゴリ-2,3,4 で得られた不満情報に対して、早期に具体的な対応をとることでファシリティの価値を維持することができます。	

オフィスワーカー満足度の割合

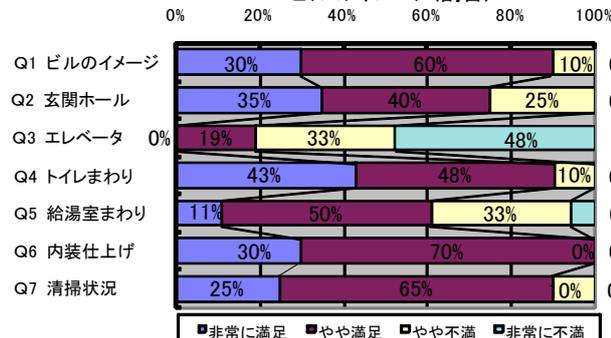
総合評価とカテゴリ評価の比較



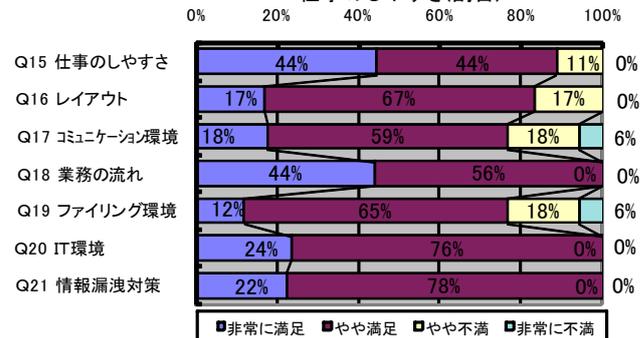
ビルの居心地(割合)



ビルのイメージ(割合)



仕事のしやすさ(割合)



□ 課題検討と改善提案

オフィスを単純な空間ではなく、オフィスワーカーの知的生産性向上を図るためのファシリティとして、また温室効果ガスの削減などオフィスマーケットでの競争優位性を維持・向上させる手法をビルオーナーさまへご提案します。

テーマは『品質とコストのバランス』です。

「ビルオーナーの視点」「テナントオーナーの視点」そして「オフィスワーカーの視点」を加え、より『使いやすい』『働きやすい』『居心地の良い』オフィスビルを目指したFMを実践することで、ファシリティの価値を高め、お客様(利用者)が満足するサービスにしていきます。

今回の調査では、ユーザーが感じたファシリティ全体の評価は良好でした。一方、ユーザーが毎日利用する中で、施設に対する不満が一部で見受けられます。

ユーザーが感じている不満要因をそのままにしておくと、大きな問題へと結びつく可能性があります。そこで、次のような検討を実施し、指摘事項の改善及びこれからのファシリティ運営維持のあり方などについてご提案をさせていただきます。

ファシリティ運営維持の課題検討

次の内容について、検討を実施します。

また、検討した結果を取りまとめ、後日ファシリティの改善提案としてご報告します。

1 エレベーターについて

(1) エレベーターの運行管理の状況を確認します。

(2) エレベーター保守管理会社及びメーカーと協議を行い運行等の対応策を検討します。

2 空調設備について

(1) 空調設備の給排気循環系統及び近隣ビルの排気等を確認、また現状の実態も確認します。

(2) 空調設備運行会社と協議して調理臭等の対応策を検討します。

3 ユーティリティについて

(1) ユーティリティの利用状況など現状の実態を確認します。

(2) 全館禁煙、分煙等の対応について検討をします。

(3) 必要な施設利用マナーの周知策を検討します。

『例えば』パンフレット・ポスターなど、「施設を気持ちよく利用するために」)

4 警備体制について

(1) ビルの利用者の状況と警備の実態を確認します。

(2) 警備会社と協議して対応策を検討します。

5 清掃員について

(1) 清掃員の教育状況と清掃実施状況を確認します。

(2) 清掃会社と協議して清掃職員の教育及び問題点などの対応策を検討します。

6 その他

(1) 防災、防火訓練の計画が必要と思いますので検討します。

(2) 地震対策としての防災グッズ等の設置を検討します。

なお、満足度調査に関する詳細データは、別紙に取りまとめておりますので参考にして下さい。

ファシリティ運営維持の見直し・改善計画等の目安

1 スケジュール

	月			月			月		
	調査	確認	報告						
検討・調整	調査	確認	報告						
ビルオーナー様へご提案				ご提案					
運営・改善					内容決定/実施				
オフィスワーカー様/テナントオーナー様へご報告				ご報告					
満足度調査							調査	確認	報告

2 お願い

ファシリティ運営維持等の見直し後に、再度『満足度調査』を実施します。

この『満足度調査』は、ファシリティを改善した結果について直接ユーザーから評価してもらうことで効果を検証するものです。

ファシリティ運営維持に関する改善の提案

ファシリティの価値を高めるための提案(お金をかけないで結果をだす)

『例えば』エネルギー管理及び環境配慮による温室効果ガスの削減取組み・防災等に関する取組み、セキュリティ機能等を向上させる取組みなど ビルに必要と思われる取組み施策を提案。