

FMの手法

～変えようファシリティ

ハードとソフトの両面から～

JFMA

運営維持手法研究部会 / 品質評価手法研究部会

運営維持手法研究部会

- ～『納得感のもてる最良の運営維持』を目指して～
- 当研究部会では、
ユーザーの視点に立ったファシリティ運営維持業務とその評価
に関するあり方を探っています。
- 運営維持の重要なファクター
品質とコストのバランス／ 良質なサービスと高い信頼／
価値を生むファシリティ／ 利用者満足度のベンチマーク／
ロングスパンを目指したマネジメント
- 主な活動内容
～人と社会との関わりを良好に保つこと～を活動方針とし
「施設そのものの性能と室内環境（執務空間・生活空間）」
「施設を利用する人たちの満足度（利用者満足度）」
「地域や地球環境への対応（配慮）」
にスコープをあて調査研究活動を行っている。

運営維持手法研究部会

■ 達成イメージ



CS = Customer's Satisfaction
(顧客満足)

ES = Employee's Satisfaction
(従業員満足)

運営維持手法研究部会

■ 取り組みにあたっての「ファクター」

- 1 『サービスについての認識のギャップ（ズレ）！』
- 2 『ファシリティが抱える機能性のギャップ（ズレ）！』
- 3 『ファシリティを取り巻く社会環境のギャップ（ズレ）！』

運営維持手法研究部会

■ 取り組みにあたっての「ファクター」

1 『サービスについての認識のギャップ（ズレ）！』

施設管理者（オーナー）が提供する（考える）サービス

ギャップを埋める



重要なミッション

施設を使うすべての人々（利用者）が期待するサービス

運営維持手法研究部会

■ 取り組みにあたっての「ファクター」

2 『ファシリティが抱える機能性のギャップ（ズレ）！』

重要なミッション

～三つの「ギャップ」を埋める!!!～

- (1) ニーズの多様化による新築時の使い勝手からのズレ！
- (2) 模様替えや業務（利用者）等の変化による機器設定のズレ！
- (3) 設備機器の経年劣化や機能低下等によるズレ！

運営維持手法研究部会

■ 取り組みにあたっての「ファクター」

3 『ファシリティを取り巻く社会環境のギャップ（ズレ）！』

a Japanese-style lost decade
(日本の失われた10年⇒20年・・・)



運営維持手法研究部会

■ 運営維持の品質目標

『FMの品質目標』（総解説ファシリティマネジメント）

～人と社会との関わりを良好に保つこと～

- ・ 施設そのものの性能と室内環境（執務空間・生活空間）
- ・ 施設を利用する人たちの満足度（利用者満足度）
- ・ 地域や地球環境への対応（配慮）

運営維持手法研究部会

■ 運営維持 3つの業務

『3つの業務』（総解説ファシリティマネジメント）

維持保全

運用管理

サービス

- (1) 施設の運営方針に基づき、施設を継続して適切な状態に保つこと。
- (2) 施設の機能・性能を発揮させ、永年にわたって施設を良好な状態に保つこと。
- (3) 施設を運用し、サービスを提供して利用者の知的生産性や満足度を高めること。

運営維持手法研究部会

■ ファシリティマネジャーの視点 ～情報を感知する～

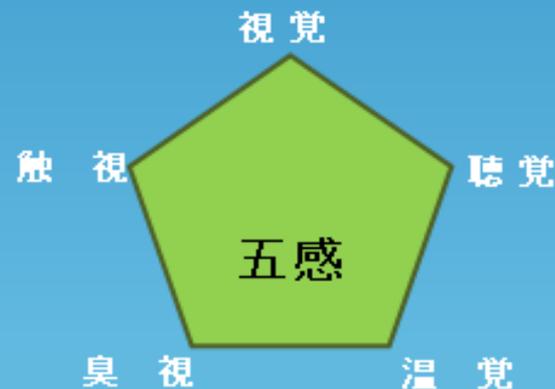
『研ぎ澄まされた感覚で考動すること』

(1) ファシリティを取り巻く周辺環境（要因）の把握

「例えば」 オフィスでは

《外的要因》 光・音・熱・空気・空間

《感覚的要因》 視覚・聴覚・臭覚・触覚・温覚（温度感覚）



運営維持手法研究部会

■ ファシリティマネジャーの視点 ～情報を感知する～

『研ぎ澄まされた感覚で考動すること』

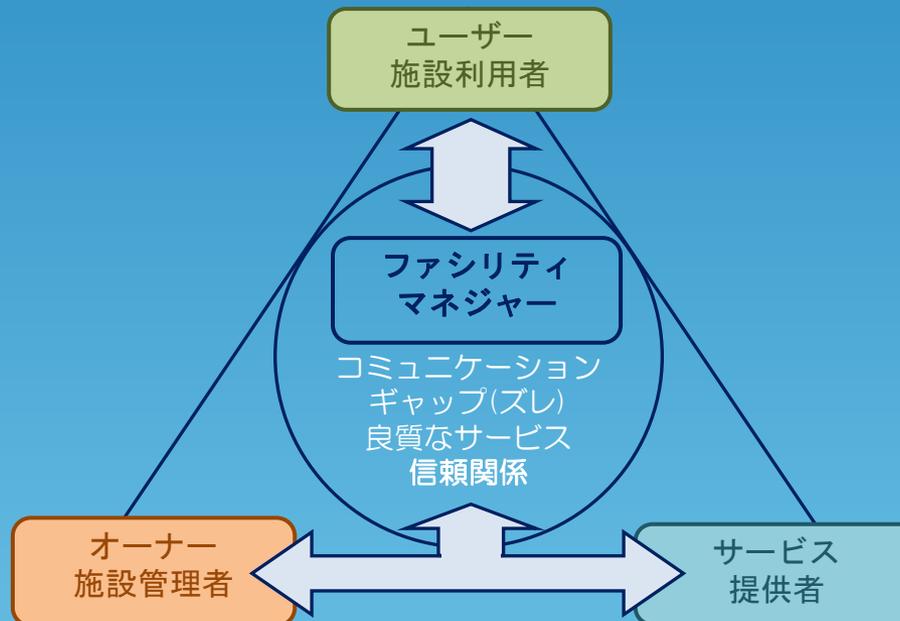
(2) 品質とコストのバランス感覚



運営維持手法研究部会

■ ファシリティマネジャーの視点 ～三角関係～

ホスピタリティに満ちた対応でファシリティを
利用する人達の間を取持つ重要な役割



運営維持手法研究部会

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度からの評価とその考え方

『視点』

オフィスを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、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」

「ワーカーの視点」 から、

「使いやすい」「働きやすい」オフィスビルを目指し、建物の価値を高め、お客様が満足するサービスに繋げる。

運営維持手法研究部会

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度からの評価とその考え方

『ねらい』

オーナーは、
オフィスの性能・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

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出す。

オフィスビルにおける最善（The Best Practice）の評価方法を目指す。

運営維持手法研究部会

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度からの評価とその考え方

『ひと』	仕事をする人 (People)
『もの』	仕事をする場所 (Place)
『かね』	仕事をする方法 (Process)
『情報』	仕事をする道具 (Information Technology)

最善 (The Best Practice)

運営維持手法研究部会

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質評価とその考え方

『運営維持の業務品質』

- (1) 運営維持業務の実施状況や達成度等について
現状を評価すること。
- (2) 評価結果を基にした品質上の課題や問題点を抽出し、
業務改善を行っているか否か等を評価すること。

運営維持手法研究部会

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質評価とその考え方

『2つの業務品質』

- (1) 作業品質
- (2) 組織品質

作業品質

組織品質



運営維持手法研究部会

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質評価とその考え方

『2つの業務品質』

(1) 作業品質

- ・ 運営維持の各作業を実施するための目標（作業レベル）を示したものを。

「例えば」

出来栄え、業務の達成具合、対応時間、作業ミス・トラブルの発生状況等の目標を示したもの。(SLA/KPI)

運営維持手法研究部会

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質評価とその考え方

『2つの業務品質』

(2) 組織品質

- ・ 作業品質を保証（管理）するための業務管理、組織的に品質を維持するための管理体制やシステム化の取組み状況、品質上の課題や問題点を抽出し、業務を改善する仕組み等を示したものの。

「例えば」

統一的な作業手順、点検、教育・訓練、緊急対応体制、フィードバック等の協力体制の整備、管理状況等の体制を示したものの

運営維持手法研究部会

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質評価とその考え方

『運営維持の評価』

『施設の目的（要求水準）に適合する品質が
確保されているか否かを判断』

(1) FMの品質目標に沿った評価項目・評価方法・
評価基準を設定

(2) 評価結果を基にした品質標準「よりどころ」を設定

設定した基準を基にして、課題の抽出・改善が実施されているかを判断（評価）

運営維持手法研究部会

1. 運営維持の立場から 品質のよいファシリティとは



運営維持手法研究部会

1. 運営維持の立場から 品質のよいファシリティとは

- ① 施設の状況が常に把握され、速やかな対応や提案が行われていること
 - ・ ユーザー等からのニーズの把握／施設に関するトレンドの把握
- ② 運営維持のサービスが的確に行われて管理されていること
 - ・ 保守点検やスポット工事などの実施／改善提案
 - ・ 定期報告や定期点検などの実施／改善提案
- ③ オーナーやユーザーと一体になった運営維持が行われていること
 - ・ ファシリティに関する情報共有／会議体の整理

運営維持手法研究部会

2. ファシリティを計画する立場に
要求したいことはあるか。



運営維持手法研究部会

2. ファシリティを計画する立場に 要求したいことはあるか。

- ① 施設に係る全てユーザーの視点（Win-Win）を考慮すること
 - ・ 納得感の持てる計画／施設や環境にあった的確な計画
- ② 維持管理や保守の視点（点検や修繕作業等）を考慮すること
 - ・ 働きやすく過ごしやすい環境／維持・保全作業を考慮した計画
- ③ 運営維持のサービス動線（適切な作業動線）を考慮すること
- ④ 運営維持管理する従事者の居場所（休憩室）を考慮すること