

『運営維持の業務品質を向上させる』

～コミュニケーションツール

／ケーススタディ2～



運営維持手法研究部会

# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2)運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1)評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2)運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1)評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』 はじめに

## ■ 達成イメージ



# 『運営維持の業務品質』

## 現状の課題

- 1 ファシリティを取り巻く環境の変化
  - (1)時代のニーズにあった運営維持のあり方
  - (2)建物の価値を高めるマネジメントの重要性
- 2 運営維持業務における競争の激化
  - (1)管理レベルの低下、クレームの増加(サービスの低下)
  - (2)品質とコストのバランス(品質の悪化)

運営維持業務の重要な「ファクター」

⇒ ギャップ(「ズレ」)

# 『運営維持の業務品質』

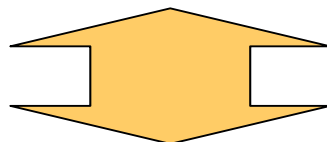
## 現状の課題

### ■ 取組にあたっての「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

#### 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！

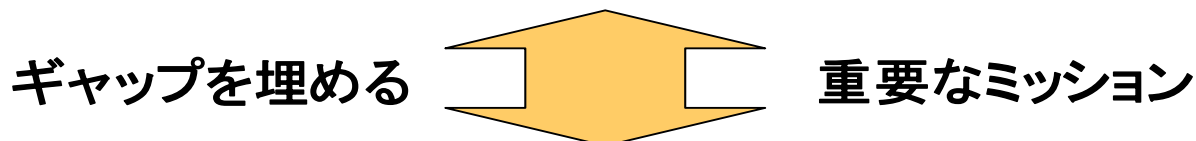
# 『運営維持の業務品質』

## 現状の課題

### ■ 取組にあたっての「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



施設を使うすべての人々(利用者)が期待するサービス

#### 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)！』

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



# 『運営維持の業務品質』

## 品質目標

### ■ 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)

六つの項目に大別

(総解説ファシリティマネジメント)

品質目標:

- |           |                             |
|-----------|-----------------------------|
| (1) 品格性   | 地域制／景観性(美観性)／ブランディング(企業信頼性) |
| (2) 快適性   | 居住性／エルゴノミクス(人への配慮)／保健性      |
| (3) 生産性   | 機能性／効率性／利便性／融通性／俊敏性         |
| (4) 信頼性   | 安全性／防犯性／耐久性／保全性             |
| (5) 環境保全性 | 省エネルギー／省資源／長寿命              |
| (6) 満足度   | 利用者満足度／顧客満足度                |



# 『運営維持の業務品質』

## 三つの業務

### ■ 運営維持 三つの業務

- (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、長い年月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。

三つの業務に大別

(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

(私的感覚)

- ・いかなる施設(老朽化等)においても、快適で楽しい暮らしを維持すること。
- ・施設の課題を把握して解決することで、ファシリティの価値を向上させること。
- ・利用者に対してホスピタリティ(おもてなし)あふれるサービスを提供すること。

# 『運営維持の業務品質』

## キーワード

### ■ 運営維持 キーワード

『納得感のもてる最良の運営維持』

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  
ロングスパンを目指したマネジメント／ 利用者満足度のベンチマーク

ファシリティマネジャーが行うべき業務とは

要求水準、教育研修、インスペクションなどの評価を基に業務改善し  
運営維持における業務品質を継続的に維持すること  
～ 納得感の醸成が重要なポイント ～

考動するにあたって !!!

Five Drucker Questions:

- (1) 我々の使命は何か？
- (2) 我々の顧客は誰か？
- (3) 顧客にとっての価値は何か？
- (4) 我々にとっての成果は何か？
- (5) 我々の計画は何か？

# 『運営維持の業務品質』

## 視点

### ■ ファシリティマネジャーの視点 ～その1～

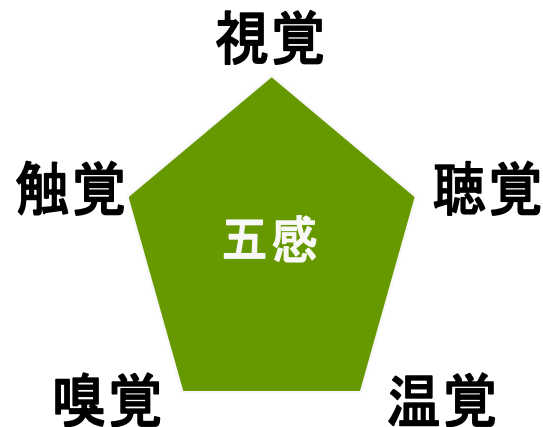
『研澄まされた感覚で考動』

(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・嗅覚・触覚・温覚(温度感覚)



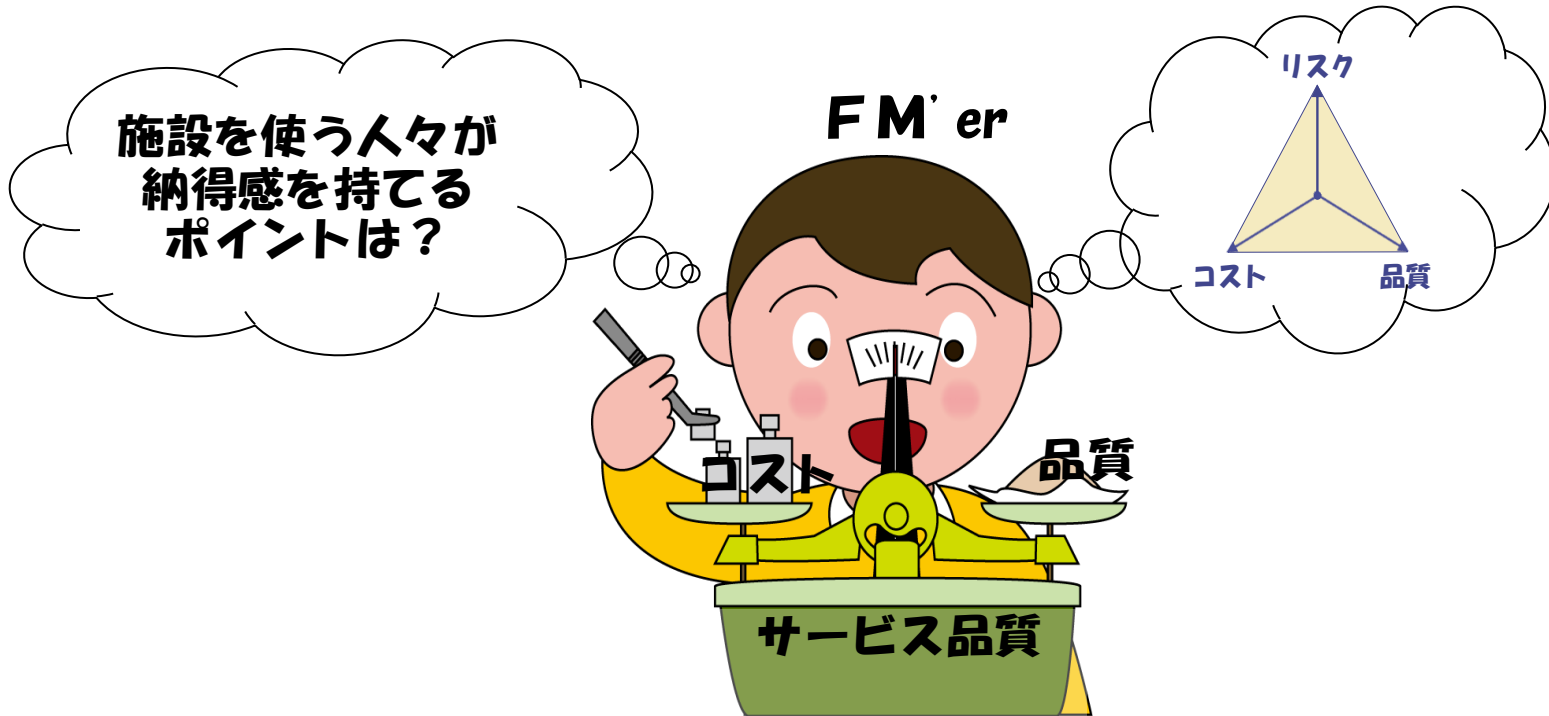
# 『運営維持の業務品質』

## 視点

### ■ ファシリティマネジャーの視点 ~その2~

『研澄まされた感覚で考動』

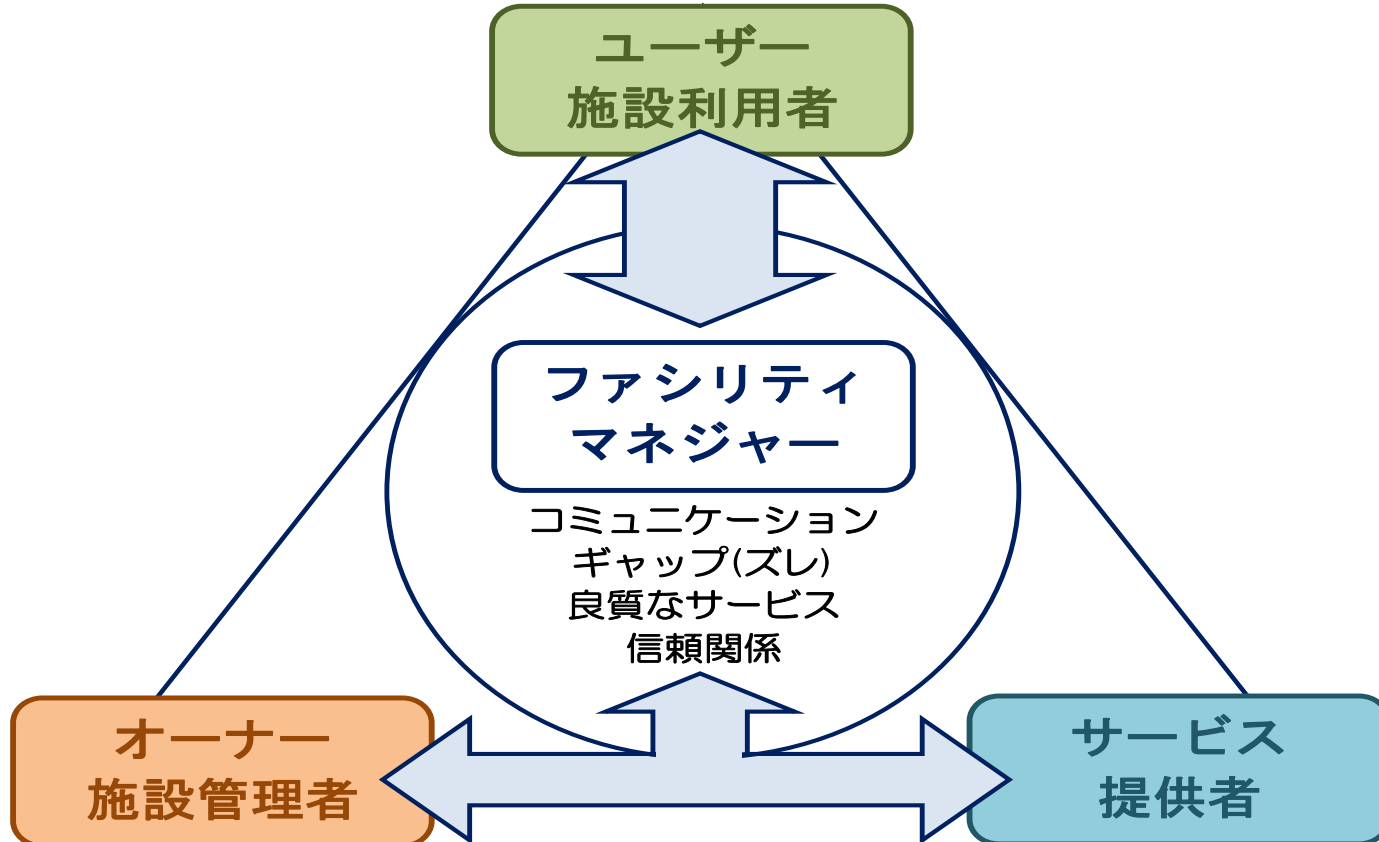
- (2) 事業継続《Business Continuity Plan》の維持
- (3) 品質とコストのバランス感覚



# 『運営維持の業務品質』

## ■ ファシリティを取り巻く三角関係

ファシリティマネジャーのミッションは、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を担っています。



# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2)運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1)評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2)運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1)評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ～ コミュニケーション ～

#### 秘訣

「発信力」ではなく「相手の能力をひきだす」こと  
理由

- ・相手の力をテコにするために！
- ・自分の力として活かすために！

なぜ！ それは、説得力を持たせる効果があるから

- ・素朴な疑問から取組のポイントや課題、解決策等を引き出すことができるから



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ～ コミュニケーション ～

#### 秘訣

「なぜ！」「なぜ！」「なぜ！」

理由

- ・理論的に思考するために！
- ・漏れをなくすために！
- ・正しく検証し、正しく展開するために！

なぜ！ 的な思考が必要(トヨタの改善活動)それは

- ・改善や改革をするための基礎的な活動
- ・正しく掘り下げるためのヒント
- ・初歩的な思い違いや行き違い等をなくすため

# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2)運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1)評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2)運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1)評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## □ 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、

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。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### □ 新たな視点

「オーナー（施設管理者）の視点」

「テナント（施設入居者）の視点」

「ユーザー（施設利用者）の視点」

「使いやすい」「働きやすい」オフィスビル  
建物の価値を高め、満足するサービスを提供

『品質とコストのバランス』

『良質なサービスと高い信頼』

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ① 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 企業』	<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>

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ② ポイント

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！

オフィスビルオーナー、テナント企業、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)を基に、それぞれが納得感を持てるポイントを探り出すことで、オフィスビルにおける最良の評価方法を目指す。

キーワード！！

『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』 『ロングスパンを目指したマネジメント』 『利用者満足度のベンチマーク』

『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)



納得感のもてる最良の改善

オフィスの価値を高めお互いに納得感を求めることができる秘訣は？

オフィスのロングスパンを目指したマネジメントの秘訣は？

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ③ 調査のポイント

主な要素

- ・それぞれの考え方(立場)の比較 (複眼的な思考)
- ・総合評価とカテゴリー評価の比較 (総合的な評価への影響度)
- ・カテゴリー評価と個別評価の比較 (カテゴリー評価への影響度)

評価方法

各項目について4段階で評価 (非常に満足、やや満足、やや不満、非常に不満)

質問項目

#### カテゴリー1：基本情報

・回答者の属性

Q1：ビルの利用年数 Q2：担当している業務 Q3：役職 Q4：年齢 Q5：性別  
Q6：喫煙の有無



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

カテゴリ2：ビルのイメージ	
・ カテゴリ評価	Q1：総合的に見てあなたはビル全体のイメージのよさにどの程度満足していますか？
・ 個別評価	Q2：あなたはビルの玄関ホールにどの程度満足していますか？ Q3：あなたはビルのエレベーターにどの程度満足していますか？ Q4：あなたはビルのトイレにどの程度満足していますか？ Q5：あなたはビルの給湯室にどの程度満足していますか？ Q6：あなたはビルの内装にどの程度満足していますか？ Q7：あなたはビルの清掃にどの程度満足していますか？
カテゴリ3：ビルの居心地	
・ カテゴリ評価	Q8：総合的に見てあなたはビルの使いやすさにどの程度満足していますか？
・ 個別評価	Q9：あなたはビルの空調についてどの程度満足していますか？ Q10：あなたはビルの照明にどの程度満足していますか？ Q11：あなたはビルの騒音にどの程度満足していますか？ Q12：あなたはビルの喫煙対策にどの程度満足していますか？ Q13：あなたはビルの災害対策にどの程度満足していますか？ Q14：あなたはビルの防犯対策にどの程度満足していますか？

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

カテゴリ4：仕事のしやすさ	
・ カテゴリ評価	Q15：総合的に見てあなたはオフィス内での仕事のしやすさにどの程度満足していますか？
・ 個別評価	Q16：あなたは現在のオフィスのレイアウトにどの程度満足していますか？ Q17：あなたは現在のオフィスのコミュニケーション環境にどの程度満足していますか？ Q18：あなたは現在のオフィスの業務の流れにどの程度満足していますか？ Q19：あなたは現在のオフィスのファイリングにどの程度満足していますか？ Q20：あなたは現在のオフィスのITにどの程度満足していますか？ Q21：あなたは現在のオフィスの情報漏洩対策にどの程度満足していますか？
カテゴリ5：全体的なコメント	
・ 総合評価	Q22：最後に全体を通して感じているビルの総合的な満足度を評価してください。

### □ 『キーワード』

品質とコストのバランス／価値を生むファシリティ／オフィスはビジネスの根幹／  
ロングライフを目指したマネジメント（オフィスがコスト削減の材料に使われる時代は終わり）  
／利用者満足度のベンチマーク

公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会  
運営維持手法研究部会

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### □ 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。	

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

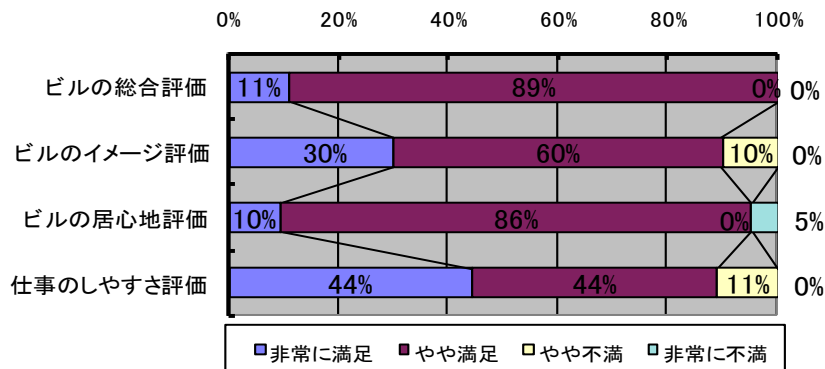
<b>カテゴリ3：ビルの居心地 平均評価：3.56ポイント、(オーナーの評価：4.00ポイント)</b>	
・ カテゴリ評価 3.98ポイント	傾向：【概ね良好】綺麗に維持され満足度も高いが、問題になりそうな要因が見受けられる。
・ 個別評価 max4.14ポイント min2.62ポイント	傾向：【満足】照度に関する状況は評価されている。(照明) 傾向：【不満】空調の近隣調理臭、喫煙臭と煙による不快感が指摘されている。(空調・喫煙) 【不満】通り抜け、管理人不在等による外部からの進入不安が指摘されている。(防犯) 対策：半数の利用者が問題視。空調設備の外気取り入れ系統等を見直す必要がある。 共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。
<b>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)</b>	
・ 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。
<b>カテゴリ5：全体的なコメント 平均評価：4.11ポイント</b>	
・ 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。

# 『運営維持の業務品質』

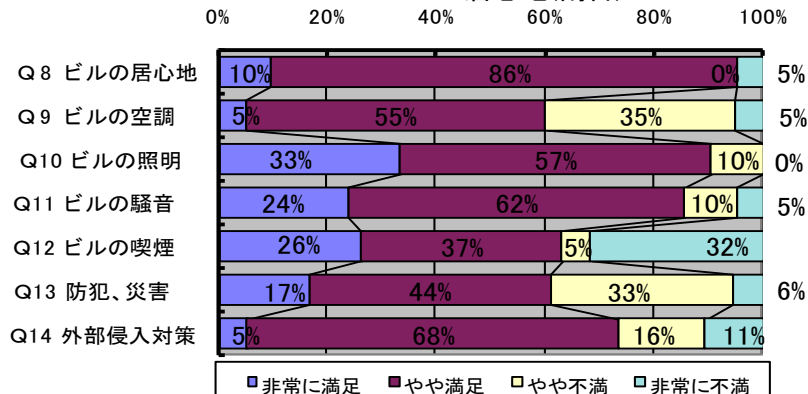
## ～ コミュニケーションツール ～

### オフィスワーカー満足度の割合

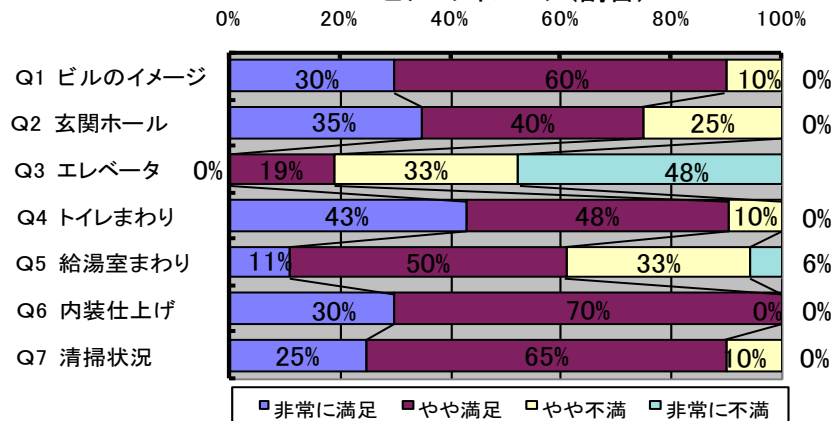
総合評価とカテゴリ評価の比較



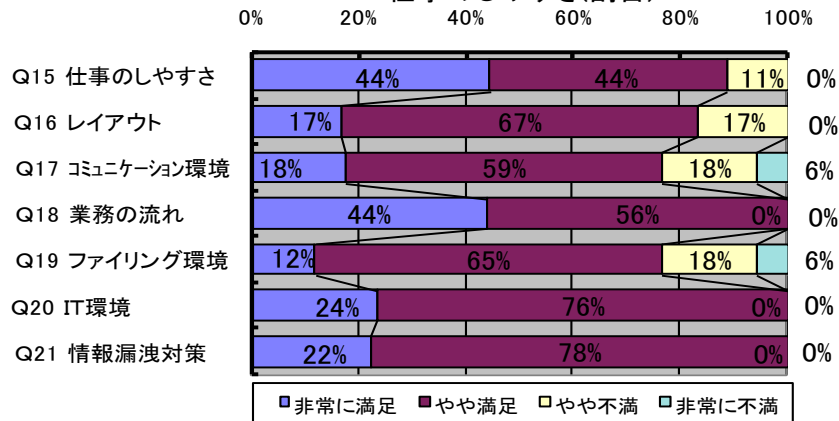
ビルの居心地(割合)



ビルのイメージ(割合)



仕事のしやすさ(割合)



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### (1) 総合評価

オフィスビルのイメージや立地へ強い関心  
設備面では空調に対する問題意識が高い

### (2) カテゴリー評価

施設の利便性・規則等(入退室管理等)へ強い関心  
ドキュメントマネジメント(個人情報等)へ強い関心

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### (3) 個別評価

エレベーター運行の問題(待ち時間、開閉時間など)  
ファイリング・バリアフリー、空調管理(ムラ、バランス  
の悪さ等)へ強い関心

施設的に対応が困難な場合、  
特に、ホスピタリティを心がけた対応の重要性を認識  
きめ細やかなサービス提供の必要性が読み取れた。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### (4) まとめ

オフィスの清潔感、セキュリティ、働きやすさ、空調設備、作業環境、防災対策、コミュニケーションスペース、ワークスペースの居心地のよさ等がビル利用における大事な項目としてあげられている。

これらの結果は、ユーザー（利用者）が働いている環境の中から出た切実な意見であり、俊敏な対応が期待されているものと認識せざるを得ない。



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

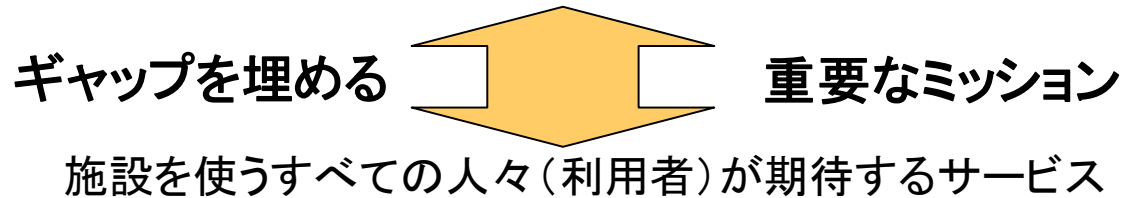
ファシリティマネジャーは、これら問題の解決が働く人々の知的生産性の向上に直結していることを理解し、積極的な対応をはかることが必要である。

常にオフィスビルの状況を把握し対応することで、提供するサービスと提供を受ける側の期待するサービスのギャップ(「ズレ」)を最小限にすることが重要である。

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## 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



## 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！

# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2) 運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1) 評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2)運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1)評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 取組にあたって

『組織品質評価シート』の作成経緯

満足度調査結果（平成19・20年）を基に施設の運営維持における業務の水準について、施設管理者（オーナー）やサービス提供者などから実践活動の現状等についてヒアリングを実施した結果、次のような傾向がうかがえたので運営維持業務の共通シートとして作成しています。

運営維持の主要業務である「設備」「清掃」「警備」のそれぞれの業務から  
チェック項目を抽出すると・・・

共通項目が多くみられた!!!

最大公約のチェック項目にまとめ汎用性を高めている

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 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て、業務改善を行っているか否か等々を評価すること。

二つの業務に大別



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 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)を示したものの。

「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の。(SLA/KPI)

### ■ 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。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 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・評価基準を設定する。
- (2) 評価結果を基にした品質標準「よりどころ」を設定する。

設定した基準を基に、課題の抽出・改善が実施されているかを判断(評価)する。



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

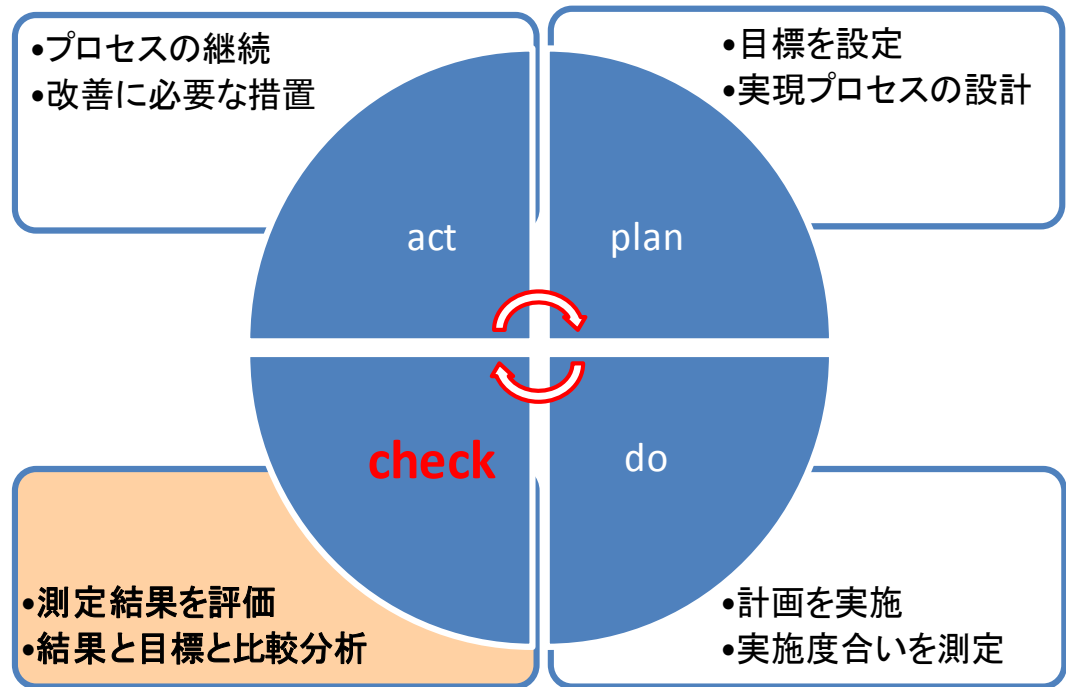
### ■ 評価のタイミング

#### 『PDCAサイクル』

(1)「P(計画)・D(実施)・C(評価)・A(改善)」サイクルにおける『C(評価)』として利用を想定。

#### 「例えば」

- ・一定周期(6ヶ月・1年)や契約更新時に利用。
- ・施設利用者からのクレームや事故発生時の事故調査に利用



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 評価資料

#### (1) 作業計画書(作業フロー)

基準書の要求水準を満たすための作業計画「いつ・誰が・どの場所を・どのような方法で行うか」を示し、作業工程・対象作業・従事者・作業方法を記載したもの。

#### (2) 作業手順書(マニュアル)

作業計画を実現させるための手順「どのようなものを使って・どのような方法で行うか」を示し、作業項目・作業手順と内容・作業回数・使用する機材と数量・注意事項・最終点検を記載したもの。

#### (3) 作業体制表(担務表)

誰が・どの作業を担当するかを記載したもの。

#### (4) シフト表(スケジュール)

いつ・誰が・どの場所を作業するかを記載したもの。

#### (5) 実施記録

作業記録を記載したもの。

#### (6) 実施結果記録書(日次・週次・月次・年次報告書)

報告用に作業記録を記載したもの。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 1.作業計画

評価資料	作業計画書
	実施記録
	担務表
	シフト表
	作業手順書

No	チェック項目	YES	NO
①	要求水準を理解した作業計画書が作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	仕様の変更等により更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	(作業所に)“作業計画書”・“作業手順書”は保管されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	作業者が定められた“作業計画書”or“作業手順書”に則って作業できるようになっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	連絡・報告の場、また作業者の意見が反映されるよう、定期的なMtgは計画されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正な計画か。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	資機材に過不足はないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	作業に弊害がある古い資機材ではないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	資機材の更新による作業計画の見直しはなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩	資機材リストはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑪	BCP(事業継続計画)は作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫	作業手順書は写真・図面等で作業内容・作業範囲は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑬	館内規則に基いた作業計画が立てられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑭	テナント利用時間を考慮した作業計画が立てられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑮	作業計画に基いたシフトが組まれているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑯	作業可能な人員計画であるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 2.作業実施

No	チェック項目	YES	NO
①	日次報告書・月次報告書報・年次報告書は作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	定められた期日で提出されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	職制毎の確認(チェック)はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	朝礼の実施・定期的なMtg実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	作業の事前の周知はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	開催頻度・参加メンバーは適正か。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	申送り書等を利用した報告体制はとられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	作業員の作業時間に偏りはないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	作業手順書通り実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑩	実施日の変更等があった場合、変更理由、履歴は残っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑪	作業毎に事故防止ルールは定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑫	事故防止ルールは現地で確認ができるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック (15 minutes check)

### 3. 資機材管理

3. 資機材管理			
評価資料	機材リスト(台帳)		
	現地視察		
	作業員聞き取り		
No	チェック項目	YES	NO
①	機材リスト(台帳)は整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	最新のものに更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	機材毎に定期的な交換・メンテナンススケジュールは定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	スケジュール通りに交換・メンテナンスは実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	機材の所定の位置は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	作業に弊害のある古い機材ではないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	特殊洗剤・薬品等は定められた管理方法で管理されているか	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	(機材の)定期検査が実施され、検査済証は貼付されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 4. 契約書・業務仕様書

評価資料	契約書																
	帳票類																
	作業者聞き取り																
No	チェック項目											YES	NO				
①	業務内容の変更等による契約書・業務仕様書の更新はなされているか。											<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

### 5. 自主/法定点検・モニタリング

評価資料	現地視察																
	自主点検記録																
	法定点検記録																
	作業者聞き取り																
No	チェック項目											YES	NO				
①	自主点検及び法定点検の計画表はあるか。											<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
②	定期的に点検が実施されているか。											<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
③	点検履歴は保管されているか。											<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
④	改善策が提案されているか。											<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 6.組織管理体制

No	チェック項目	YES	NO
①	緊急対応体制図が整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	人事異動等により更新されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	作業員に対応手順が認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	個人情報の記載がある場合、ルールを定め管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	統括管理者・作業責任者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	本社の担当者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	協力会社の連絡先・担当者は明確になっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 7.情報管理体制

No	チェック項目	YES	NO
①	情報漏洩を防止するルール(exセキュリティ管理規定)は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	ルールは作業員に認知されてるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	過去の情報漏洩等の履歴は残っているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	対策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	ビル・建物内で収集したデータは適正に管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 8. 苦情処理体制

No	チェック項目	YES	NO
①	苦情処理体制は整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	クレーム履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	それぞれに対応策は講じられ、経過時間がわかるようになっているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	対応結果を確認するものはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	然るべき役職者が確認(チェック)しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	改善策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 9.安全衛生

No	チェック項目	YES	NO
①	安全衛生マニュアルは作成されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	事故履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	その対策は講じられているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	作業手順書(作業マニュアル)等で対策が明記されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	作業員に対策が認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	健康診断は定期的実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 10.従事者研修

No	チェック項目	YES	NO
①	定められた各種研修が実施されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	研修履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	開催頻度は適正か。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	開設前に研修は行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	研修不足によるクレームはないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	現地の防災訓練に参加しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	防災訓練参加(実施)履歴はあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	各作業員が防災時の役割を認識しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 11.接客対応

評価資料	マナー研修
	現地視察
	クレーム履歴
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	接客対応マニュアルは整備されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	マナー研修は行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	接客の不備によるクレームの履歴はないか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	クレームの履歴の対策はなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 12.従事者控室

評価資料	現地視察
	作業員聞き取り

No	チェック項目	YES	NO
①	従事者控室の管理責任者は選任されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	消火器の位置を作業員が認知しているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	備品リストはあるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	火気の取り扱い、消火器具の取り扱いが確認されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	ごみの分別は行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

公益社団法人 日本電線工業協会  
 戸籍等が確認されているか。  
 運営維持手法研究部会

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

YES/NOチェック(15 minutes check)

### 13.館内規則・貸与品等

No	チェック項目	YES	NO
①	カード(鍵)管理規程は定められているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
②	現場で管理規程は確認できるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③	入退室カードのほか、役員室鍵、マスター鍵は、規程に従って管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④	貸出は適正に記録管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤	カード(鍵)の棚卸しは定期的に行われているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥	館内規則は現地で確認できるか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦	作業員に認知されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧	備品は貸出簿で管理されているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨	定期的に棚卸しがなされているか。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 活用にあたって

- (1) インハウスのファシリティマネジャーがオーナー代理業務やオーナーのサポート業務として利用する。
- (2) サービス提供者の『組織品質』を判断する。  
※『作業品質』はサービス提供者の「自主モニタリング」を活用。
- (3) サービス提供者が自ら『組織品質』を判断し、現場毎のレベルを確認する。
- (4) 『作業品質』が『組織品質』によって担保されているか確認する。
- (5) 施設利用者が期待するサービスと施設管理者が提供するサービスのギャップを埋める。

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 活用にあたって

### 『事前準備』

#### (1) 基本的な心構え

- ・目的を理解する。(コミュニケーションを図り現場を良くする)
- ・主観を入れない。(主観に左右されず、客観的に判断する)
- ・時間をかけない。(事実をとらえ、言い訳や推測・憶測を排除する)
- ・正しく評価する。(業績や人事評価に影響させない)

(2) 運営維持業務(設備維持管理・清掃・警備等)は多岐にわたるため、このシートを使用する前に業務に適合する用語に修正して利用する。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 活用にあたって

#### 『事前準備』

- (3) 単に内容を確認するのではなく、業務品質を向上させる意識を持って利用する。
- (4) ステークホルダーが納得できるポイント(落としどころ)を見つける糸口として利用する。



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### 評価シートによる調査内容

- ・調査方法：Yes・Noチェックシートを使用
- ・調査時期：平成23年7月～8月
- ・調査業務：設備、警備、清掃
- ・調査エリア：首都圏  
(茨城県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県)
- ・調査現場数：105件

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### 評価シートによる調査内容

- ・調査方法：Yes・Noチェックシートを使用
- ・調査時期：平成25年10月～11月
- ・調査業務：設備、警備、清掃
- ・調査エリア：首都圏  
(茨城県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県)
- ・調査現場数：105件(平成23年と同現場)

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### 評価シートによる調査内容

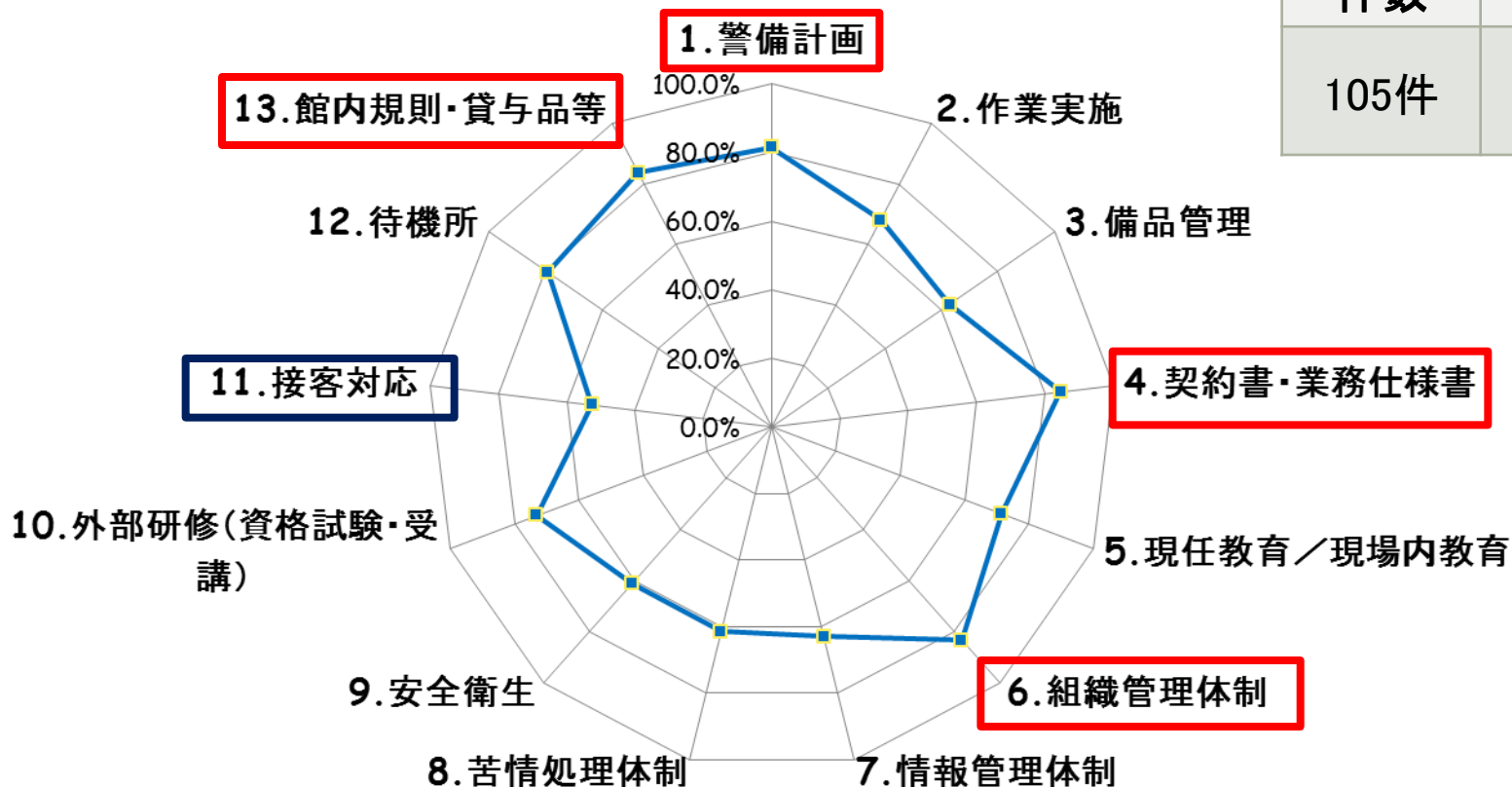
- ・調査方法：Yes・Noチェックシートを使用
- ・調査時期：平成25年10月～11月
- ・調査業務：設備、警備、清掃
- ・調査エリア：全国  
(茨城県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、北海道、福島県、広島県、岡山県、大阪府、京都府、愛知県、徳島県)
- ・調査現場数：168件

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 組織品質評価のケーススタディ

評価シート活用の全体結果 (H23年、首都圏)

件数	平均点
105件	73.2%

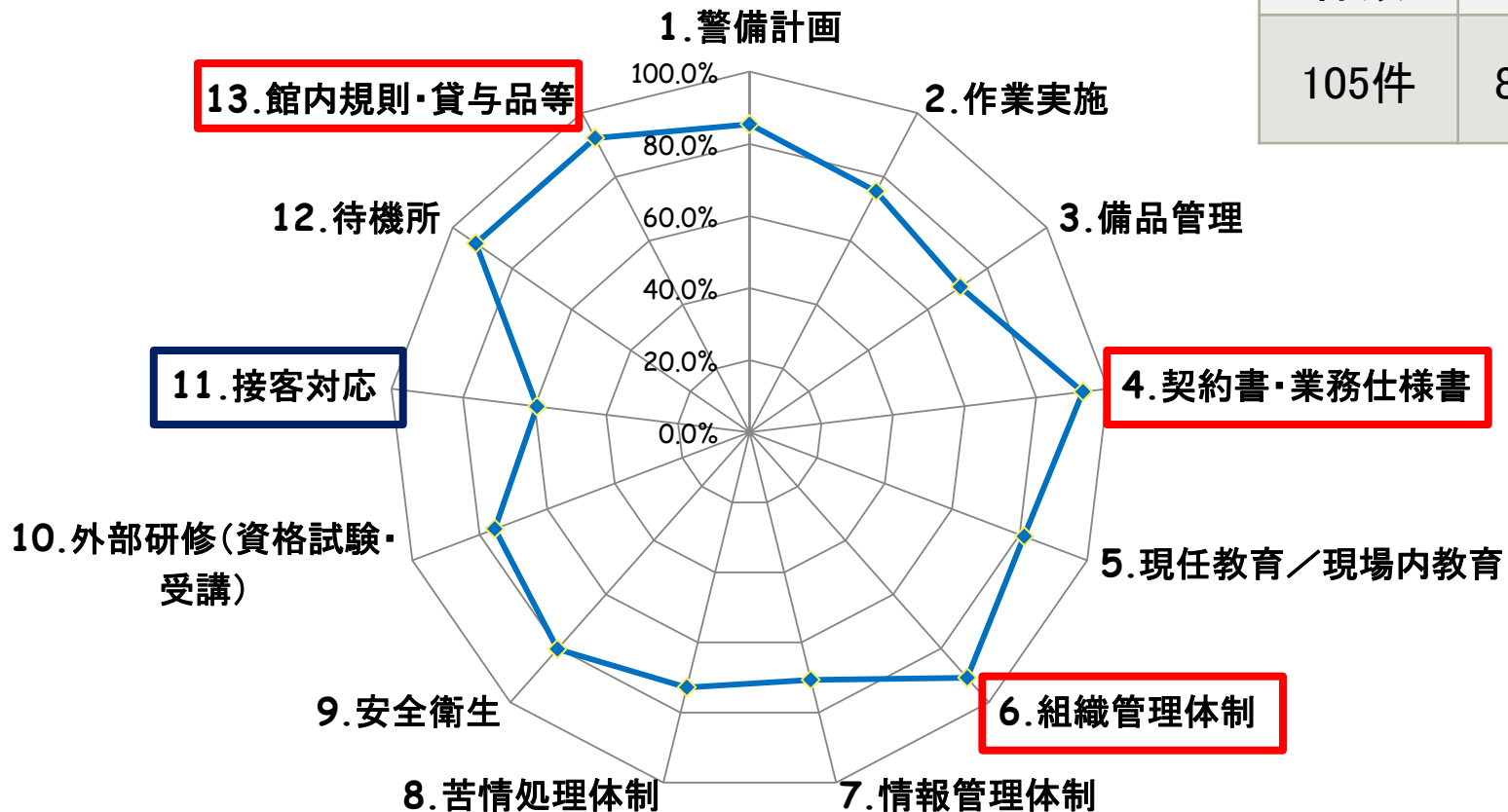


# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 組織品質評価のケーススタディ

評価シート活用の全体結果 (H25年、首都圏)

件数	平均点
105件	81.5%

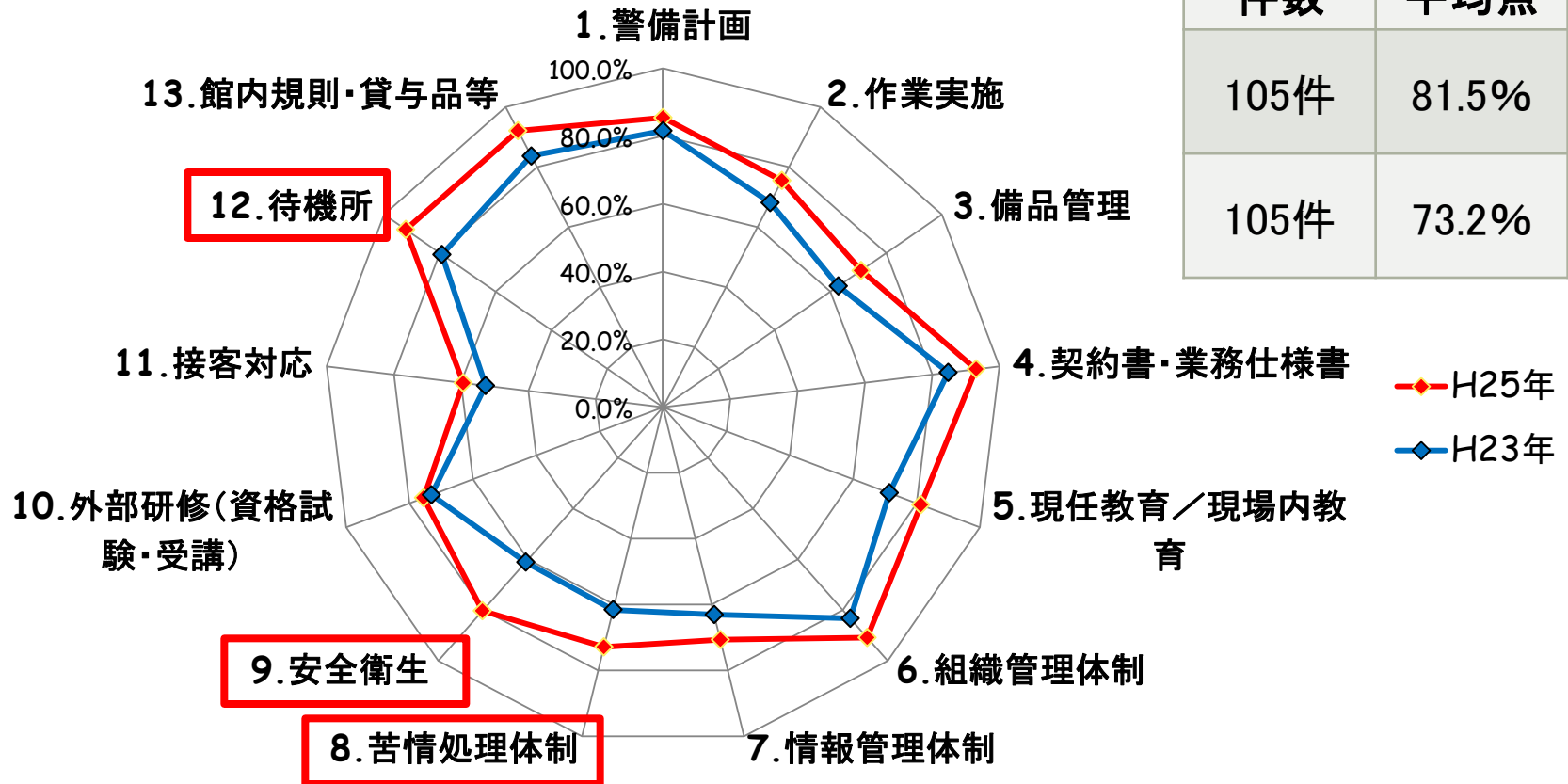


# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 組織品質評価のケーススタディ

### 評価シート活用の全体結果(比較)

件数	平均点
105件	81.5%
105件	73.2%

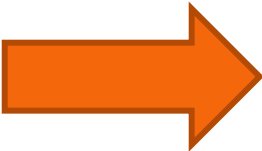


# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 組織品質評価のケーススタディ

#### 評価シート活用の全体結果（比較）

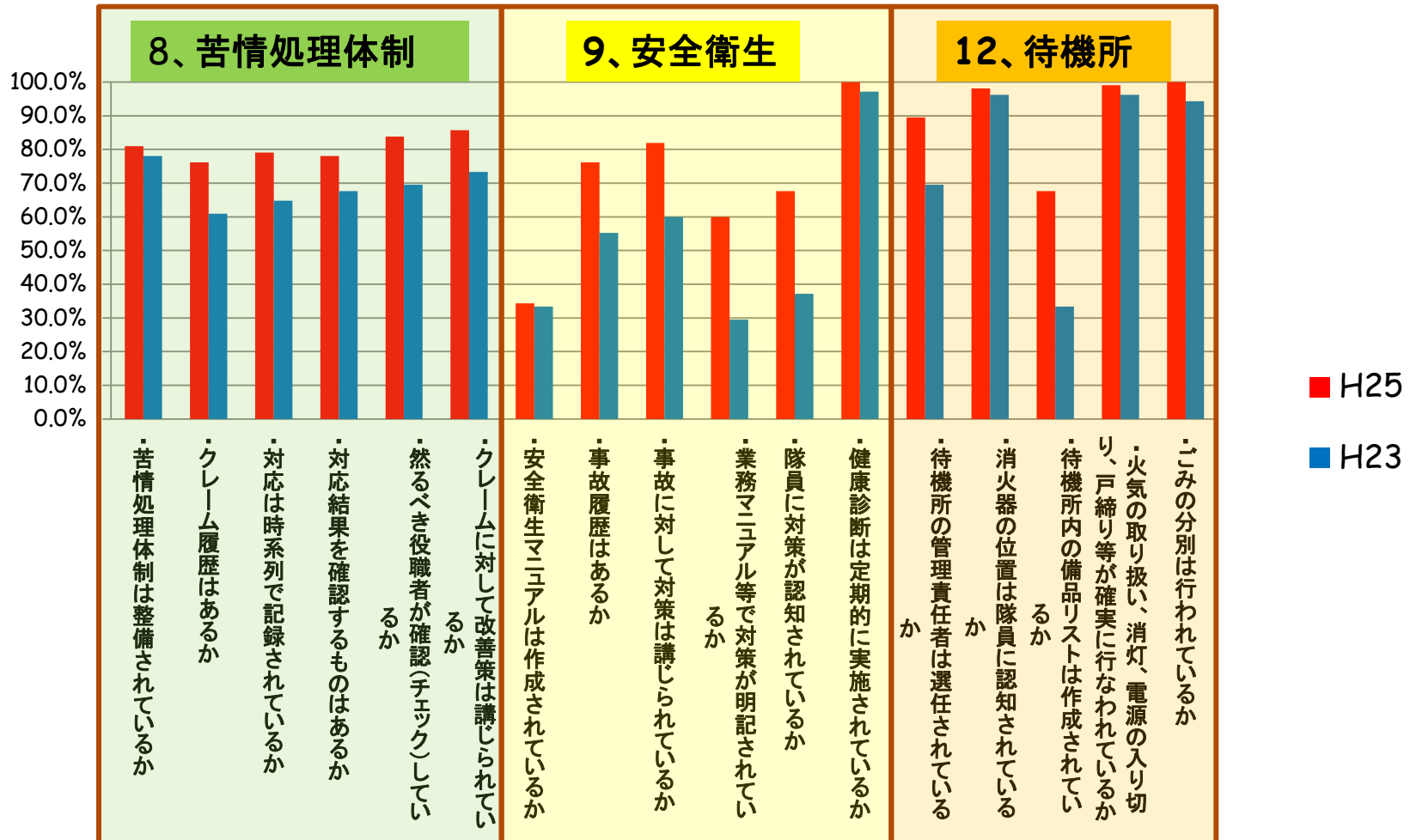
	平成23年		平成25年	改善率
1.警備計画	81.5%		85.4%	+3.9%
2.作業実施	68.1%		75.4%	+7.3%
3.備品管理	62.9%		71.0%	+8.1%
4.契約書・業務仕様書	84.8%		93.0%	+8.3%
5.現任教育／現場内教育	71.4%		81.3%	+9.9%
6.組織管理体制	83.3%		90.9%	+7.6%
7.情報管理体制	63.0%		70.7%	+7.6%
8.苦情処理体制	61.6%		72.9%	+11.3%
9.安全衛生	61.1%		80.3%	+19.2%
10.外部研修	73.1%		75.6%	+2.5%
11.接客対応	52.7%		59.4%	+6.7%
12.待機所	79.2%		92.2%	+13.0%
13.館内規則・貸与品等	83.7%		92.1%	+8.4%

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 組織品質評価のケーススタディ

#### 評価シート活用の個別結果（比較）



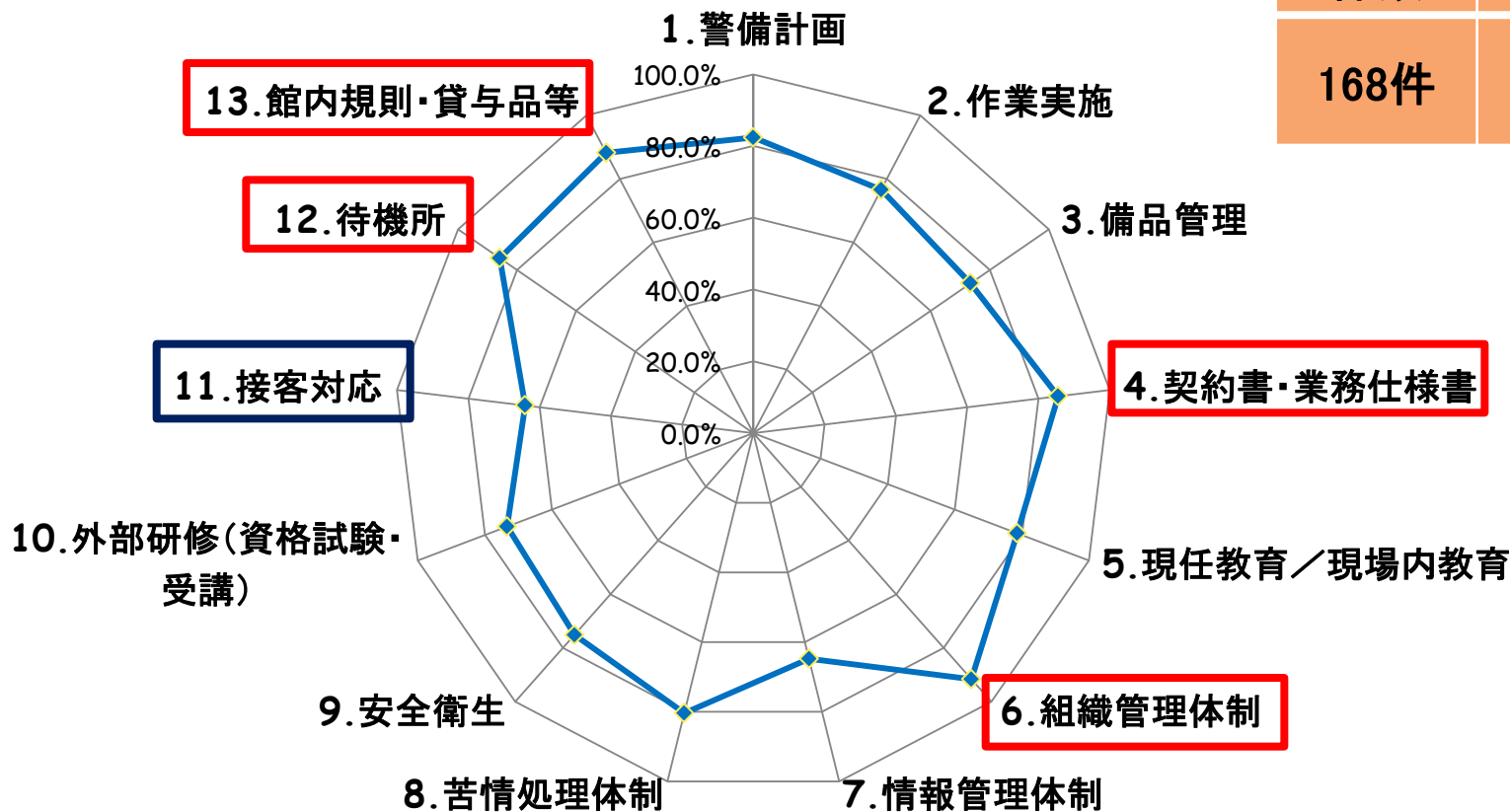


# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 組織品質評価のケーススタディ

評価シート活用の全体結果（H25年、全国）

件数	平均点
168件	80.1%



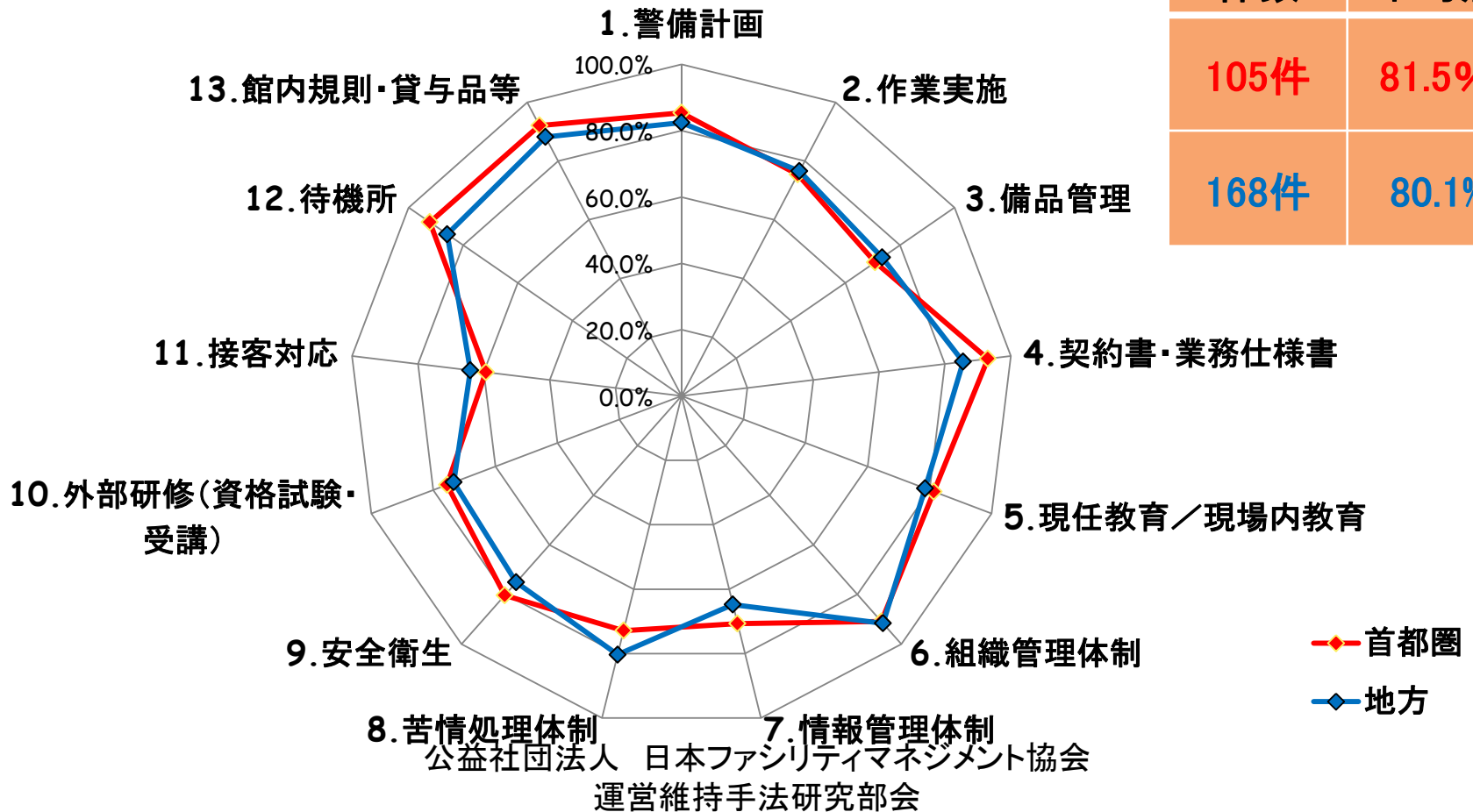
# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 組織品質評価のケーススタディ

#### 評価シート活用の全体結果（比較）

件数	平均点
105件	81.5%
168件	80.1%



# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 組織品質評価のケーススタディ

社内で評価シートを活用してみても

- 1、会社全体の傾向（強み・弱み）がわかった。  
→ 調査することで、全社的に組織品質について考え、改善に向けての対策が行われた。
- 2、物件規模別、用途別、地域別等の傾向がわかった。
- 3、管理サイド（本社・支社等）と現場サイドのミスマッチがわかった。  
→ 調査結果をコミュニケーションツールとして活用し、管理サイドと現場サイドの話し合いの場を作ることができた。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 組織品質評価のケーススタディ

社内で評価シートを活用してみても

- 4、業務の「見える化」により、管理サイド・現場サイドで課題が分かり、業務の改善につなげることができた。
- 5、現場任せではなく、組織として、具体的な日常指導、品質向上を行うことができた。
  - 評価シートを使ってチェックすることにより、現場ごとの課題が分かり、優先順位をつけて、計画的に指導することができ、品質向上につなげることができた。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール ～

### ■ 組織品質評価のケーススタディ

#### 今後の活用方法

- 1、評価する側と評価される側とのギャップが明確になる。
- 2、分析結果を公開することで、相互に理解が深まる。
  - 調査をして終わりにせず、調査結果をもとに現場サイドと話をし、問題点を相互に理解することが重要。
- 3、課題や問題点について改善し、フィードバックする。
  - 課題や問題点を放置したり、1つの問題だけ・1つの現場だけといったような偏りが無いようにする。

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 組織品質評価のケーススタディ

### 今後の活用方法

4、継続的に活用することで、「PDCA」サイクルによる運用が可能。



- ・組織品質の維持・管理ツールとして活用する。
- ・施設利用者の知的生産性・満足度を高める。

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 組織品質評価のケーススタディ

### 今後の課題・展望

☆ 調査をして現場ごとの課題が見つかったら、調査結果をもとに、ブレークダウンし、管理サイドと現場サイドがコミュニケーションを密にしながら業務の改善につなげていく。

→ 評価シートは「YES」か「NO」という単純なものなので、調査はざっくりやって、そこからブレークダウンし、この結果をコミュニケーションツールとして活用し、現場との良好なコミュニケーションを通し、改善策を考えていき、改善につなげることが重要である。

# 『運営維持の業務品質』 ～ コミュニケーションツール ～

## ■ 組織品質評価のケーススタディ

### 今後の課題・展望

☆ 調査をすることや、調査をした結果の数字が全てということではなく、結果を受けてどう行動し、どう現場を動かしていくかが大切であり、それを考える時にこの評価シートは重要なツールとして活用できる。

→ 相手の能力を引き出し、その力をテコにして自分も成長できると効果的な活用につながる。



# 『運営維持の業務品質』

## アジェンダ

- 1 はじめに、現状の課題
  - 2 運営維持の品質目標、運営維持の三つの業務
  - 3 運営維持のキーワード、ファシリティマネジャーの視点
  - 4 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
    - (2)運営維持業務の品質評価とその考え方
- ～ トライアル ～
- (1)評価シート活用へのヒント
- 利用者満足度評価 / 品質評価の活用

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

利用者満足度評価

「活用イメージ」

(1) 利用者満足度チェック

(Quality satisfaction check)

Step 1 : ファシリティマネジャーが施設利用者の  
トレンドを把握・確認して業務のあり方  
を見直し施設の価値を向上させる。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

利用者満足度評価

「トライアル イメージ」

(1) 利用者満足度チェックが十分に活用できたら  
ステップアップ！ POE : Pre/Post Occupancy Evaluation

Step 2 : ファシリティマネジャーは施設オーナー  
へブリーフィングレポートで改善提案を  
行い更なる充実を図る。改善実施後に再  
度、利用者満足度調査を実施、その効果  
を確認し施設オーナーへ最終報告する。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

POE : Pre/Post Occupancy Evaluation

### 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		
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・環境配慮・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施策など ビルに必要と思われる取組みを提案。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

#### 品質評価

#### 「活用イメージ」

(2) Yes / Noチェック (15 minutes check)

Pattern 1 : ファシリティマネジャーが、サービス提供者と実際に提供されている業務の品質（サービス内容）を確認や協議を行いサービス内容を改善する。お互いが考えている業務に対するイメージや業務内容の理解度を深め、業務品質を継続的に向上させる。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

品質評価

「活用イメージ」

(2) Yes / Noチェック (15 minutes check)

Pattern 2 : サービス提供会社の管理者が、サービス現場の責任者へヒアリングする時のシートとして活用し、現場毎の業務品質レベルの格差を是正することで、業務の品質レベルを継続的に向上させる。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

#### 品質評価

#### 「トライアル イメージ」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら  
ステップアップ！

4段階クオリティチェック (Quality check)

#### Pattern 1

Step 1 : ファシリティマネジャーとサービス提供者間で協議、各項目に重みを付けを行い評価し業務品質を継続的に向上させる。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

#### 品質評価

「トライアル イメージ」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら  
ステップアップ！

4段階クオリティチェック (Quality check)

#### Pattern 1

Step 2 : ファシリティマネジャーがサービス提供  
会社の組織品質を確認、サービス提供会  
社の業務品質を評価する。



# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

#### 品質評価

「トライアル イメージ」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら  
ステップアップ！

4段階クオリティチェック (Quality check)

#### Pattern 2

Step 1 : サービス提供会社の管理者が、現場毎の  
業務品質レベルの格差を是正し、業務の  
品質レベルを継続的に向上させる。

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

#### 品質評価

「トライアル イメージ」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら  
ステップアップ！

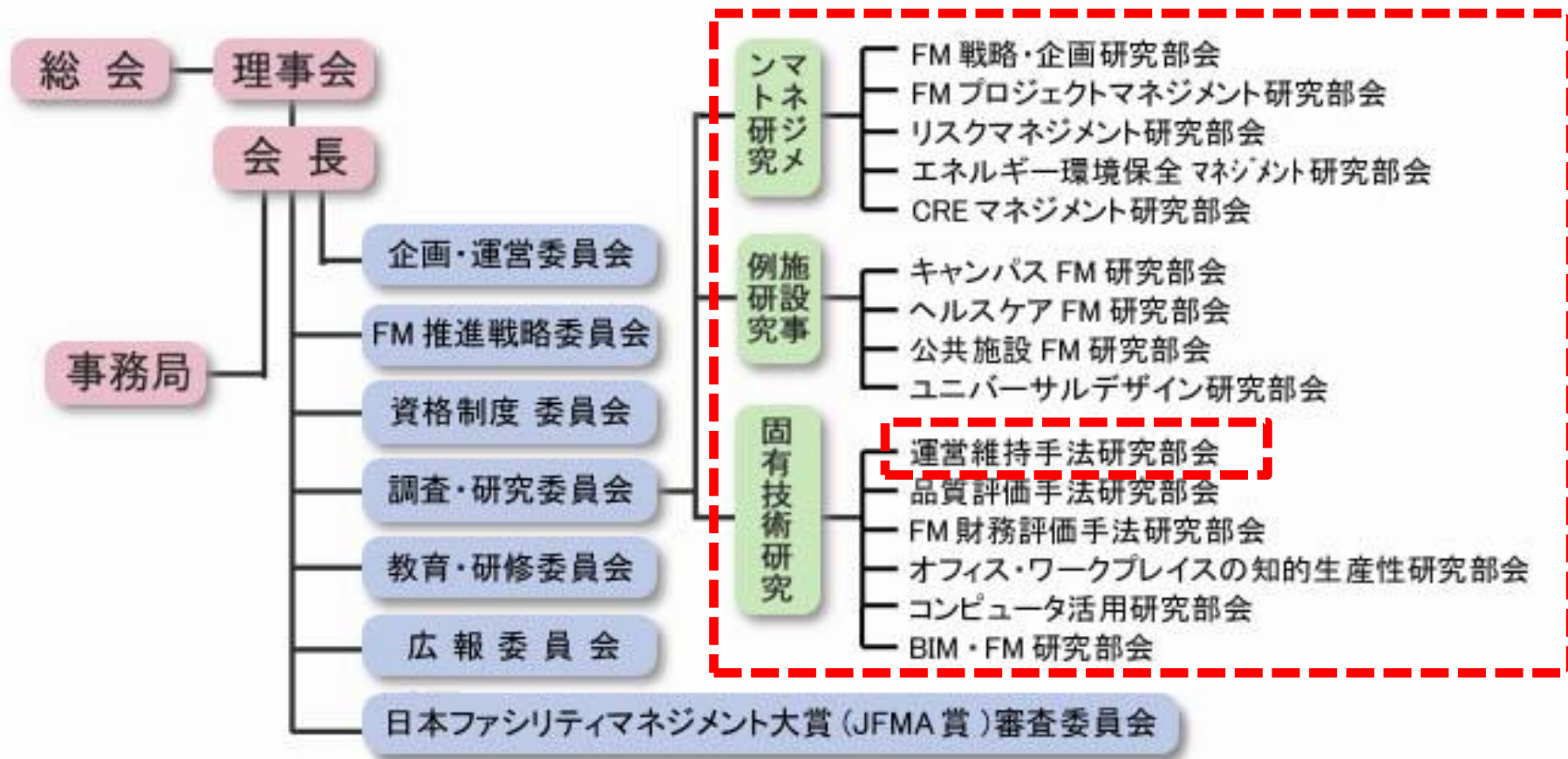
4段階クオリティチェック (Quality check)

#### Pattern 2

Step 2 : サービス提供会社が、自社の業務品質レベルの評価ツールとして使用、自社の品質ブランドとして見える化。

# 『JFMA 調査・研究委員会』

## ～ 運営維持手法研究部会 ～



公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会  
運営維持手法研究部会

# 『JFMA 調査・研究委員会』

## ～ 運営維持手法研究部会 ～

### 2 部会メンバー(29社 33人)

2013.3月現在

- アワーブレン環境設計(株)／高 治弘
- エクソンモービルビジネスサービス(有)／川村 裕
- (株)ビル代行／彦田 淳一／田中 康一郎
- (株)メックスサポート／布施 達郎
- 日本メックス(株)／小木曾 清則
- 日比谷総合設備(株)／田代 大輔
- 富士通(株)／福井 康弘
- ケービックス(株)／渡邊 清
- 東急ファシリティサービス(株)／宮内 克彦
- (株)世界貿易センタービルディング／本多 学
- (株)オーエンス／佐藤 聡
- MID ファシリティマネジメント(株)／白田 和昭
- (株)セノン／秋山 洋一
- 東京インキ(株)／平間 達夫
- (株)ケー・デー・シー／天神 良久
- (株)エヌ・ティ・ティファシリティーズ中央／佐藤 信行
- (株)FMシステム／木村 圭介
- ピーエム・アライアンス(株)／住吉 正勝
- (株)東海ビルメンテナンス／影沢 孝行
- (株)エムケイ興産／宮下 昌展／奥宮 智大／宇都宮 勝志
- 杉本VE事務所／杉本 正隆
- シー・ビー・エックス・ジャパン(株)／山本 清子
- ソフトバンクテレコム(株)／加藤 克己
- (株)ライフアドバンス／古澤 昌弘
- 東電不動産(株)／氏家 徳治
- フジクラ開発(株)／徳本 廣明
- 鈴木 掌
- W. M. C／小林 寛
- 太平ビルサービス／小野 真一
- 日本郵政(株)／吉瀬 茂

(敬称略)

# 『JFMA 調査・研究委員会』

## ～ 運営維持手法研究部会 ～

### 3 活動概要(敬称略)

部会セミナー(原則、毎月1回開催)

4～12月に講演3回・合同部会2回、施設見学3回

講 師

繁戸 和幸(株)安井建築設計事務所)

伊藤 雅人(三井住友信託銀行)

瀬川 昌輝(株)株)昌平不動産総合研究所)

合同部会(FM戦略企画研究部会と環境不動産について意見交換)

施設見学

日本メックス(株) 本社ビル

(株)内田洋行 新川第二オフィスビル

(株)昌平不動産総合研究所

# 『JFMA 調査・研究委員会』 ～ 運営維持手法研究部会 ～

皆さまへ

運営維持手法研究部会で  
一緒に活動してみませんか。  
お待ちしております。

ご清聴ありがとうございました。

JFMA  
運営維持手法研究部会

公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会  
運営維持手法研究部会

# 『運営維持の業務品質』

## ～ コミュニケーションツール・トライアル ～

### ～ 評価シート活用へのヒント～

#### 品質評価

#### 「トライアル」

(2) Yes / Noチェックが十分に活用できたら  
ステップアップ!

4段階クオリティチェック (Quality check)

#### Pattern 1

Step 3 : ファシリティマネジャーが業務の評価結果を公表、契約の更新時などに継続条件(ネゴシエーション)の資料として活用。