

FMの手法

庁舎の施設管理・運営業務

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

JFMA FORUM 2015

運営維持手法研究部会

アジェンダ

- 1 部会の活動 『きっかけづくり』
- 2 取組にあつての留意ポイント
- 3 運営維持の品質、 運営維持の業務
- 4 ファシリティマネジャーの視点
- 5 コミュニケーションをツールに！
 - (1) 利用者満足度チェックシート
 - (2) 運営維持業務の組織品質チェックシート
 - (3) トライアル
利用者満足度の場合・・・

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

運営維持手法研究部会の活動

- ～『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／ 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ます。

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 達成イメージ



CS = Customer's Satisfaction
(顧客満足)
ES = Employee's Satisfaction
(従業員満足)

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 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）！』
- 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）！』

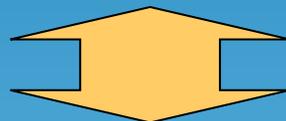
～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 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（ユーザー）が期待するサービス

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 取組にあたっての「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）！』

～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！

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 取組にあたっての「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・・・)

クウォリティ / コスト / リスク



～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 運営維持の品質

『FMの品質目標』 (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

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 運営維持の品質

『FMの品質目標』 (総解説ファシリティマネジメント)
& 運営維持研究部会の活動方針

～人と社会との関わりを良好に保つこと～

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

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 運営維持の業務

『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。

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ ファシリティマネジャーの視点 ～情報を感知する～

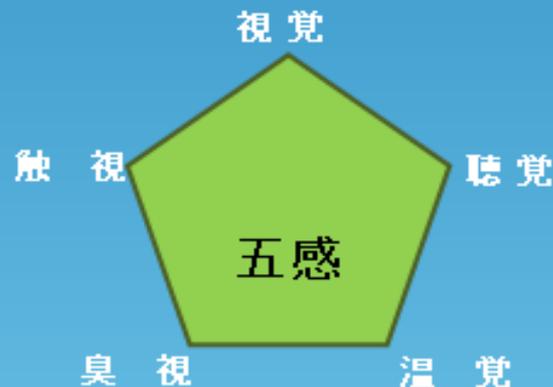
『研ぎ澄まされた感覚で考動すること』

(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）



～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ 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』

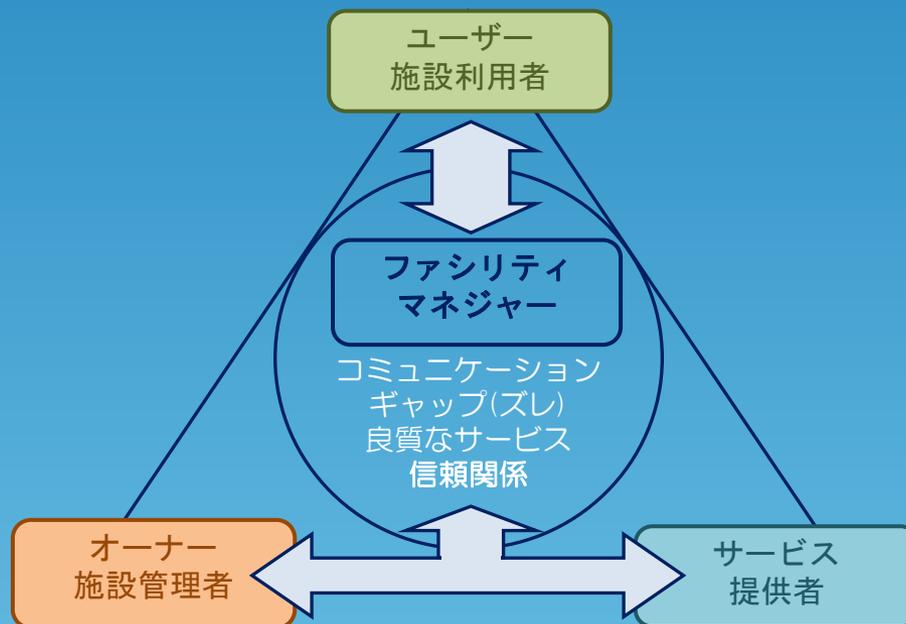
(2) 品質とコストのバランス感覚（納得感）



～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ ファシリティマネジャーの視点 ～トライアングル～

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



～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ ファシリティマネジャーの視点
～人々の働く”場“を『経営資源に！』～

『ユーザーの視点』

『ビルオーナーの視点』

『テナントオーナーの視点』

それぞれの立場を踏まえつつ

多様な価値観に共通する方向性を見出し

最終的に顧客満足に結びつける視点がポイント

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ ファシリティマネジャーの視点 ～人々の働く”場“を『経営資源に！』～

ユーザーって何が『気になるの！』

(1) 生産性に影響を与える要素

- ・ 快適性（居心地、働きやすさ）
- ・ ビルのイメージ（品格）
- ・ 利便性（業務・立地・業務／生活支援）
- ・ 自らが仕事へのモチベーションをあげ
- ・ 自らが生産性の向上で収益貢献と地位向上

経営戦略として重要なポイント！

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ ファシリティマネジャーの視点 ～人々の働く”場“を『経営資源に！』～

ビルオーナーって何が『気になるの！』

(1) ビル事業の収益に影響を与える要素

- ・ ファシリティコスト（特に賃料）
- ・ 施設投資／施設資産
- ・ 適切な運営維持／ビルの性能
- ・ 自らが多様なテナントニーズと現状を把握
- ・ 自らがテナント確保のためのブランド構築

経営戦略として重要なポイント！

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ ファシリティマネジャーの視点 ～人々の働く”場“を『経営資源に！』～

テナントオーナーって何が『気になるの！』

(1) 企業活動の収益に影響を与える要素

- ・ ファシリティコスト（特に賃料）
- ・ 施設投資／施設資産
- ・ 企業のイメージ・人材確保・育成
- ・ 自らが企業内部の現状、オフィスを取り巻く状況把握
- ・ 自らがオフィスを働く場として最適な状態に維持

経営戦略として重要なポイント！

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ ファシリティマネジャーの視点 ～人々の働く”場“を『経営資源に！』～

『競合から共有へ！』

みんなで「納得感」のもてる視点

『品質とコストのバランス・適切なスペースの確保』

共有する価値観で事業の安定化

F M' erは、それぞれの立場を踏まえた価値観で

定期的な確認による軌道修正を行い満足度向上

経営戦略として重要なポイント！

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ ファシリティマネジャーの視点 ～人々の働く”場“を『経営資源に！』～

F M' erは『キーパーソン！』

- (1) ユーザーのニーズを把握し、建物の品質が全ての利用者利用者にとってどのような実態かを理解すること
- (2) ユーザーのために、全ての施設とその環境の快適性、安全性及び衛生的な環境を保持すること
- (3) 情報共有でファシリティを経営資源として活かすこと

経営戦略として重要なポイント！

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ コミュニケーションとは・・・

～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
(情報の伝達、連絡) → (意思の疎通、心の通い合い
互いに理解し合う)

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、解決策等を引出すことができるから

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ コミュニケーションとは・・・

～ 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！」が必要 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

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

■ コミュニケーションをツールにする・・・

～ ツールとする目的～

ファシリティマネジャーが施設を良好に運営維持するための『きっかけづくり』から『業務品質の向上』へつなげるためのもの。

- (1) コミュニケーションから運営維持業務（設備維持管理・清掃・警備）の課題等を見える化。
- (2) 見える化された課題等を基に「相手の能力を引き出す」
→どのような背景や理由があるか等を探り出す。
- (3) 引き出された能力を「テコ」に「自分の力」とする
→背景や理由に対応した解決策を導き出す
『きっかけづくり』にする。

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートでは

ファシリティマネジャーが、
ユーザー（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。

『きっかけづくり』です。

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『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)

納得感のもてる最良の運営維持
(The Best Practice)

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『調査項目の比較と評価』

(1) 主な比較要素

- ・それぞれの視点(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)

(2) 項目の評価

- ・4段階評価 (必ず善し悪しの判定を出す)
(非常に満足、やや満足、やや不満、非常に不満)

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『視点(立場)の比較』

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(ユーザー)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。

オフィスビルにおいて 納得感のもてる最良の運営維持

(The Best Practice) を目指す。

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『視点(立場)の比較』

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

そのころは

(1) オフィスビルにとって、ビルの性能はもとより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から。

(2) 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から。

等等

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『視点(立場)の比較』

ワーカー(ユーザー)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

そのころは

- (1) ワーカー(ユーザー)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から。
- (2) ワーカー(ユーザー)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から。

等等

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『調査項目の比較』

複眼的な思考で

(1) それぞれの考え方(立場)の比較

(近視眼的評価からの脱却)

(2) 全体評価とカテゴリー評価の比較

(全体評価への影響「重要度」)

(3) 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「重要度」)

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『調査項目の設定』

対象施設により使用目的や特性等が異なるため
施設ごとのトレンドに合わせて設定する必要がある。

例えば

(1) カテゴリー1：基本情報（回答者の属性）

ビルの利用年数、業務、役職、年齢、性別、喫煙

(2) カテゴリー2：ビルのイメージ（ビル全体のイメージ）

入りやすさ、気持ちよさ、やすらかさ

(3) カテゴリー3：ビルの居心地（ビルの使いやすさ）

過ごしやすさ、くつろぎやすさ、安心感(災害・防犯)

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『調査項目の設定』

対象施設により使用目的や特性等が異なるので

設定には、施設ごとに吟味が必要。

例えば

(4) カテゴリー4：仕事のしやすさ

(オフィス内での仕事のしやすさ)

働きやすさ(作業性・効率性)・安心感(セキュリティ)

(5) カテゴリー5：全体的なコメント

(ビルの総合的な満足度)

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 1 ～

■ 利用者満足度チェックシートの考え方

『調査項目の評価』

必ず善し悪しの判定が出るようにすること。

- (1) 各評価は、4段階（普通の設定は無い）
（非常に満足、やや満足、やや不満、非常に不満）
- (2) 各項目は、コメント欄を設け、理由や傾向を選択できるようにする。

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の組織品質チェックシート・・・

『運営維持業務の品質向上に向けて』

- (1) お互いが思い描いている業務に対する考えを整理し課題等に見える化し解決するために。
- (2) 見える化された課題等を基に「相手の能力を引き出す」
→どのような背景や理由があるか等を探り出す。
- (3) 引き出された能力を「テコ」に「自分の力」とする。
→背景や理由に対応した解決策を導き出し業務品質を継続的に向上させる『きっかけづくり』ができる。

更に、施設毎の業務品質レベル格差を是正する
『きっかけづくり』や『業務品質評価』ができる。

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質とその考え方

『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。

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質とその考え方

『業務品質とは』

- (1) 作業品質
- (2) 組織品質



～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質とその考え方

『業務品質とは』

(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)

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質とその考え方

『業務品質とは』

(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。

「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

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

～ コミュニケーションツール 2 ～

■ 運営維持業務の品質とその考え方

『運営維持業務の評価』

『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）

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

1. 運営維持の立場から 品質のよいファシリティとは

- ① 施設の様況が常に把握され、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

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

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。

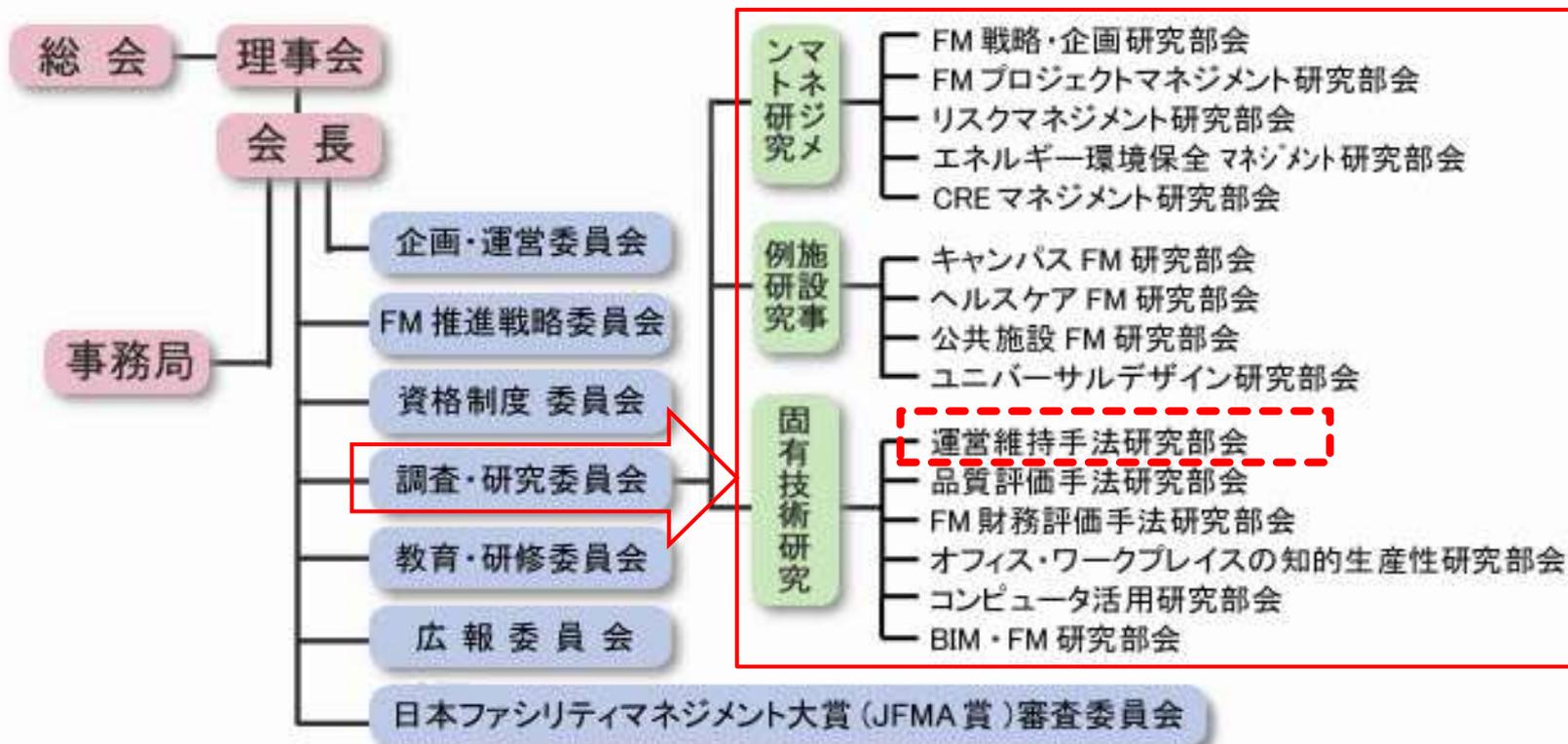
- ① 施設に係る全てユーザーの視点（Win-Win）を考慮すること
 - ・ 納得感の持てる計画／施設や環境にあった的確な計画
- ② 維持管理や保守の視点（点検や修繕作業等）を考慮すること
 - ・ 働きやすく過ごしやすい環境／維持・保全作業を考慮した計画
- ③ 運営維持のサービス動線（適切な作業動線）を考慮すること
- ④ 運営維持管理する従事者の居場所（休憩室）を考慮すること

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

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

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

運営維持手法研究部会



～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

運営維持手法研究部会

メンバー(29社35人) 2015.1月現在

- アワーブレイン環境設計(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／相羽 広志
- 布施 達郎
- 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／木村 高益
- (株)エムケイ興産／宮下 昌展／奥宮 智大
- ／宇都宮 勝志／永井 忠守

- (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

／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
- 杉本VE事務所／杉本 正隆
- 東京インキ(株)／平間 達夫
- 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
- 新日本ビルサービス(株)／木村 徹
- 東京美装興業(株)／望月 昌夫
- ソニーコーポレートサービス(株)／畠山 貴紹
- 日本メックス(株)／小木曾 清則／日高 富士夫
- W.M.C／小林 寛
- 太平ビルサービス／小野 真一
- JPビルマネジメント(株)／吉瀬 茂

(敬称略)

～運営維持の視点で『きっかけづくり』～

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