

Microsoft におけるFM

- Enhanced Work Place の実現へ (1) -

マイクロソフト株式会社では、「世界中すべての人々とビジネスの持つ可能性を最大限に引き出す為の支援をすること。」を会社のミッションとしています。

それを実行する為の「場」を短期的のみならず中長期的な視点にも立って構築し、ファシリティマネージメントの手法を導入、実践しています。会社が推進しているEnhanced Work Placeの下、

社員が「いつでもどこでも快適に働ける環境」を実施すべく、外部の協力会社の方々と共に最新の技術やサービス、環境負荷の低減などを考慮しサービスレベルの最大化とコストの最小化を目指しています。

マイクロソフトでは、日本支社創設以降20年間、時代に応じたFMの導入を行ってきました。創設当初は総務部として活動を行っていましたが、現在ではFacility Management, Office Services, Corporate Real Estate, Corporate Securityと細分化された担当部署により経営に直結した戦略的なFMを実施しています。

MicrosoftのFMではEnhanced Work Placeを実現する為に、さまざまな形で社員の声を感じ、それを具現化する活動を行っています。

MS Poll

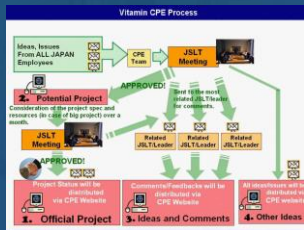
MS Pollは、Microsoft全世界・全社一斉に実施される匿名による社員意識調査です。Microsoftの「組織としての健全度」を測るためのサーベイで、1994年より年一回実施されています。Microsoftが、最高の職場環境 (Great place to work) を実現するために、組織として取り組むべきことがサーベイにより一層明らかになり。問題点は職場環境の改善へいかされます。

Vitamin CPE

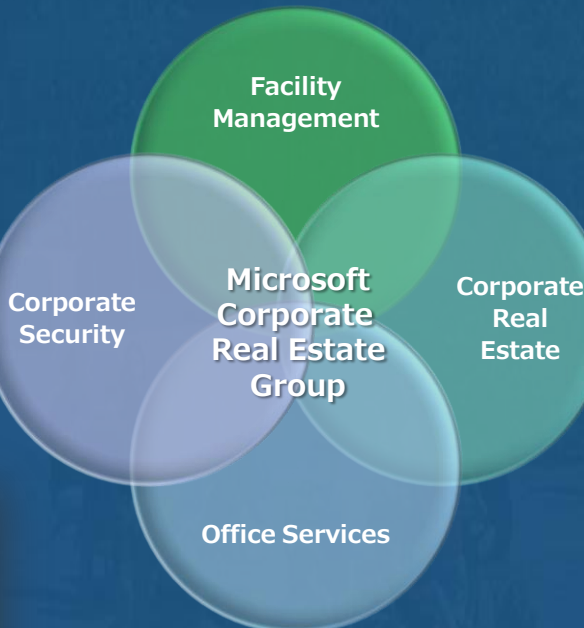
CPE(Customer & Partner Experience)やWHI (Workgroup Health Index)を向上させるために、社員のアイデアを積極的に活用するためのプログラムです。素晴らしいアイデアには役員がプロジェクトオーナーになり会社として改善に取り組んでいく体制になっています。Facility関連の案件も多数寄せられ運用・ワークプレースの改善が行われています。

Adm. Task Survey

Adm. Task Surveyは社内で働いているアドミニストレイティブアシスタントの方々に定点観測でアンケート調査を行っています。どのような点が問題になっているのか、また解決できているかという事を知る上で大変重要なSurveyの一つになります。



第4回 Survey結果(2006/Jan)	第5回 Survey結果(2006/Dec)	第6回 Survey結果(2007/June)
1 会議室の確保	1 会議室の確保	1 会議室の確保
2 ベンダーへの支払遅延	2 ベンダーへの支払遅延	2 ベンダーへの支払遅延
3 騒音の対策	3 騒音の対策	3 騒音の対策
4 インターネット使用禁止	4 インターネット使用禁止	4 インターネット使用禁止
5 会議室の予約	5 会議室の予約	5 会議室の予約
6 その他	6 その他	6 その他
7 物になし	7 物になし	7 物になし
8 騒音の対策 (2)	8 騒音の対策 (2)	8 騒音の対策 (2)
9 会議室の予約 (2)	9 会議室の予約 (2)	9 会議室の予約 (2)
10 会議室の予約 (3)	10 会議室の予約 (3)	10 会議室の予約 (3)
11 MS Expenseの支払遅延	11 MS Expenseの支払遅延	11 MS Expenseの支払遅延
12 騒音の対策 (3)	12 騒音の対策 (3)	12 騒音の対策 (3)



JCS Help Desk

JCS Help Desk ではSLAの基、FMや社内サービスの総合窓口として電話・メール・窓口で社員へのサービスを行っています。日々のサービスリクエストを社内システムにてログ管理を行うと共に、サービス依頼者にはサービスリクエスト番号をシステムによりメールで自動配信。その番号により自分のリクエストが、どのような状況になっているかを調べる事ができます。またリクエストが完了した際も、メールで満足度を測るサーベを送り日々サービスの向上に努めています。

サービス提供者：ジョンズラングラサル 様
コクヨオフィスシステム株式会社 様



JCS WEB

(Japan Corporate Service WEB)
社員は社内WEBを経由して社員が必要な情報はいつでもどこからでも入手することができます。サイト(事業所)毎に異なる作業届やゴミの回収方法、会議室、メールルーム、喫煙所やトイレの位置などビルに関する情報が網羅されています。社内移動などでオフィスを移動した際などはここで情報を得てサービスリクエストをあげることができるようになります。またオフィスサービスで提供されているサービス一覧もこのWEBサイトに掲載されており、必要な情報すぐアクセス出来る様にWEBサイトの構成が工夫されています。



ユーザートレーニング

はじめての椅子に座る時にどのようにセッティングするのがベストか。社内WEBにはそういった情報も掲載されています。使う人が最適な働ける環境、使い方がわかってこそその椅子の持っている性能の100%を使いきる事ができます。大規模な引越しましや新規に椅子を交換する際には、メーカーの方にご協力いただき正しい椅子の座り方講座を開催。VDT作業において負荷がかりにくい座り方を習得します。

サービス提供者：ハーマンミラージャパン株式会社 様



Microsoft におけるFM

- Enhanced Work Place の実現へ(2)-

マイクロソフト株式会社では、プロジェクト業務の中でもFMの観点から様々なFMの取り組みを行っています。数々のFMの取り組みを行う事により、本年は『働きがいのある会社』1位 (Great Place to Work® Institute Japan.), 『第20回 日経ニューオフィス賞 ニューオフィス推進賞・情報賞』(日経新聞社・社団法人ニューオフィス推進協会), そして今回の『第2回 ファシリティマネジメント大賞 優秀ファシリティマネジメント賞』(社団法人日本ファシリティマネジメント推進協会)と数々の賞を受賞する事ができました。社員の声に耳を傾け、日々の業務の中で改善を行う、また新たな取り組みや大規模な改善などはプロジェクトの中で対応するというように、それぞれの状況に応じた職場環境の向上を行い、ユーザーの満足度を上げるべくFMを行っています。また多様性のある働き方、ビジネスの要望に対応できるような職場・ユーザーへのサービス環境を整えています。2007年末にオープンした新規オフィスではすべてのFMサービスをワンストップ受けられるコンシェルジュサービスも開始しました。

標準化したAV会議システムの導入

PCやAV画面を共有し迅速にコラボレーションが行える環境を整備し、ユーザーの利便性を高めると共に、コアビジネスへの貢献を目的としたAV会議システムを設置。優れたユーザービリティ・フレキシビリティ・ローコスト・ローメンテナンスを両立した標準化されたAVシステムを全会議室へ導入しました。
サービス提供者: 株式会社 エルグベンチャーズ様

- ・大画面の液晶モニターは標準化されたパネルシステムに固定されているため、壁面補強、床下配線が不要。家具工事の為、プロジェクト内での打ち合わせ工数の削減。
- ■ 施工費用を50%以上削減。
- 施工事前打合せ2日程度→0
- 設置工事期間 2.5日→1日

・AVシステムの標準化によりマニュアルの共通化も可能、ユーザーの問い合わせへの対応やユーザトレーニングの工数・WEBでの取扱説明など様々な型で作業工数が軽減。会議室へのAV機器設置が400%増加したにも関わらずHelpスタッフの増員を行うことなく安定した運用を実現しました。

スタンダードとダイバーシティの共存

FMの運用のなかで「ダイバーシティ(多様性)」の重要性を感じました。マイクロソフトではオフィスを経営資源として、初期投資を最大限に、そして長期的LCCを最小限にという目標にオフィス創りを行いました。

スタンダードを取り入れたFM

- ◆ファイナンスチームと共にワークステーションの入札段階からアセットマネジメントのスタンダードづくりを行いました。
- ◆AV機器のスタンダード化を行い工事コスト・運用コストを削減しました。
- ◆ワークステーションシステムと造作壁をスタンダード化

ダイバーシティを視野に入れたFM

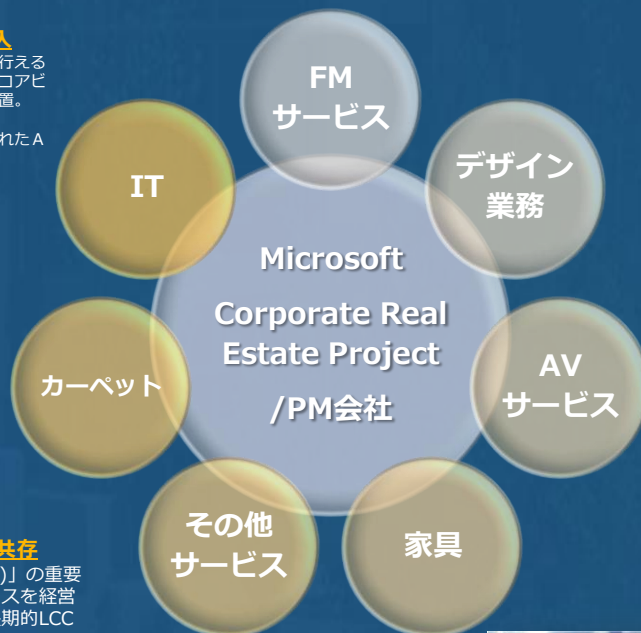
- ◆マイクロソフトではダイバーシティを持った柔軟性のあるオフィス造りをしました。フリーアドレス、ホテリング、コミュニケーションスペース・自席サイズの変化、働き方も在宅勤務、時短勤務、ワークシェアなど多様性のある働き方へ対応できるワークプレイスづくりを行いました。

マイクロソフトでは、ヒエラルキーの排除とともに、職性やワークスタイルを考慮したワークステーションの開発を行いました。一般社員用、開発スタッフ、パートナー様のコールセンターなどの業務、3つの職種を1つのシステムで展開可能なワークステーションを開発。それぞれの職種への変更がスピーディーに行え、パーツを可能な限り共有化することでレイアウト変更への対応力を向上させています。部品点数を減らし、汚れたら拭ける材質を使用し、「捨てる物」を極力抑えました。このシステムを日本におけるスタンダードとし、全国のオフィスに展開しています。

将来的な在宅勤務やワークシェア等の働き方の変化によるワークスタイルの変化からワークステーションの展開を検討。将来的にコラボレーション機能をより充実できるプランの展開もイメージしています。



サービス提供者: 株式会社 ザ・デザイン・スタジオ 様
株式会社 岡村製作所 様



プロジェクト概要図



日本初 カーペットリサイクルシステム

マイクロソフトではインターフェイスFLOR様の協力の下、本来では産業廃棄物として処分される自社で排出されたタイルカーペットの再資源化を行い、それを原材料としたカーペットを自社のプロジェクトで再利用する循環サイクルを作りました。こういった環境への対応もFM活動の中で行っています。
サービス提供者: インターフェイスオーバーシーズホールディングス インク



Climate Neutral Network

(地球温暖化防止活動を行ってネットワーク)

CO2削減のクール・カーペット認定書

自社プロジェクトで導入したカーペットによりどれだけのCO2が削減できたのかが分かる様に認定書が発行されます。

これらのFMの活動を通じCSRの活動の一端を担っています。

