

# “メンテナンス”から“イケアファシリティマネジメント”へ

## ◆ イケアについて ◆

数字でもとくひと目でわかるイケアグループ FY17  
Ingka Holding B.V.とその関連会社

- 21億人 IKEA.comへの訪問者数
- 1億3700万人 IKEAのグローバルブランド (IKEA Stores) アプリへの訪問者数
- 355 イケアグループが29か国で運営するイケアストア
- 18億ユーロ IKEA FOODの売上高
- 49.2% 女性マネージャーの比率
- 100% イケア製品に使用する部品のすべてをより持続可能な調達先から出回らせています。
- 8500万個 LED電球の製造量
- 149,000 コワーカークリニカル・リサーチ・センター・ラボ・ショールーム・イケア・その他: 3,400人

### ビジネスコンセプト

### ビジョンとビジネス理念

「より快適な毎日を、より多くの方々に」。これがイケアのビジョンです。そしてビジネス理念は「優れたデザインと機能性を兼ね備えたホームファニッシング製品を幅広く取りそろえ、より多くの方々にご購入いただけるようできる限り手ごろな価格でご提供する」ことです。

イケアはサプライヤーとの長期的な関係を築き、高度なオートメーション化と大量生産を可能にする製造工程に投資することで、バリューチェーン全体を最適化し、手ごろで優れた品質をお客さまにお届けしています。イケアのビジョンはホームファニッシングの域を超えています。イケアのビジネスに関わる全ての人々のためによりよい暮らしを実現したいと願っています。

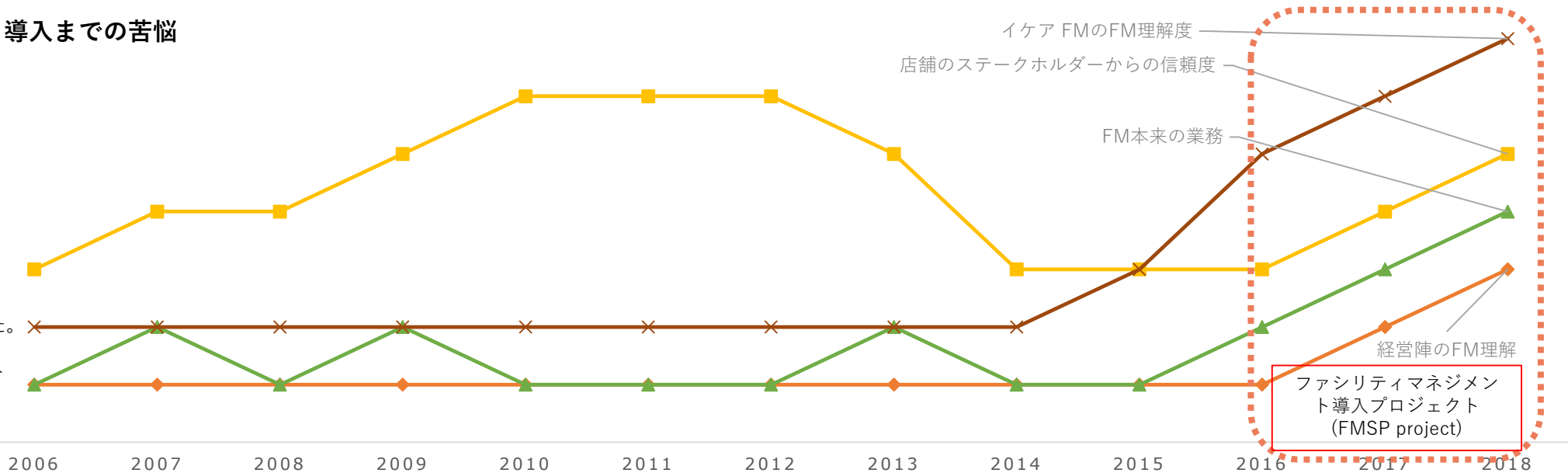


## ◆ イケア FMの歴史 ◆



## □ ファシリティマネジメント導入までの苦悩

- ❖ 家具小売企業にとって総合的で長期的な目線でファシリティを企画・管理・活用するファシリティマネジメントの考えは受け入れにくかった。
- ❖ ファシリティマネジメント本格導入において一番のキーとなったのが経営陣との関係性を構築することと社内契約書“ISA(Internal Service Agreement)”の締結だった。
- ❖ 2016年10月からファシリティマネジメント導入プロジェクトを開始し、そこから全てが上向きになっている。



# “メンテナンス”から“イケアファシリティマネジメント”へ

## □ ファシリティマネジメント導入の道のり

Initiation

Preparation

Execution

Closure



2016.10～

～2018.4

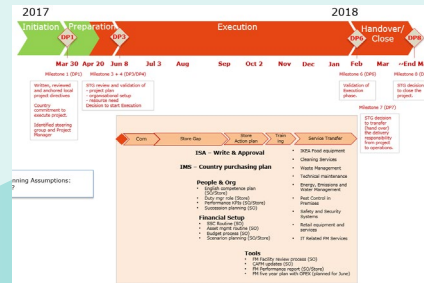
- ファシリティマネジメント導入プロジェクトを“FMSP”プロジェクトとする。



- PDI（プロジェクトディレクティブ）の作成と経営陣からの承認



- ファシリティマネジメントを導入する為の時間、コストやコミュニケーションプラン等の計画書を作成



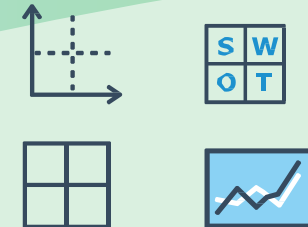
- プロジェクトメンバーの選定



- 全店舗でギャップ分析

SERVICE AREA	Task	Subtask	Res in the responsible or accountable function	Accountable	Responsible	COM
Waste	SIGNAL & PLAN DEFINITION	Define store goals (i.e. contribution of store to the country goals)	STANDARDISE	STANDARDISE	STANDARDISE	STANDARDISE
		Collect contributions of store functions to the store goal and store store management plans	STANDARDISE	STANDARDISE	STANDARDISE	STANDARDISE
INTERNAL WASTE MANAGEMENT	Waste management	Start waste on the spot (color waste to the right waste bin)	ALL STORES	ALL STORES	ALL STORES	ALL STORES
		Transport waste from production point to the recycling area (lower types of materials in a separate area)	ALL STORES	ALL STORES	ALL STORES	ALL STORES

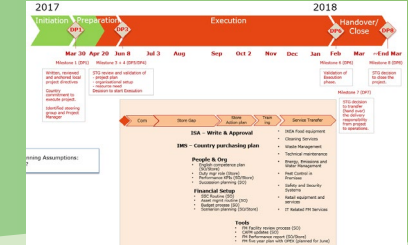
- チェンジマネジメント



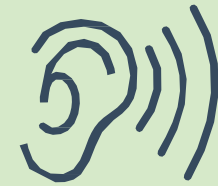
- 社内契約書”ISA”の作成、締結。



- プロジェクト計画の精度調査



- プロジェクト満足度調査

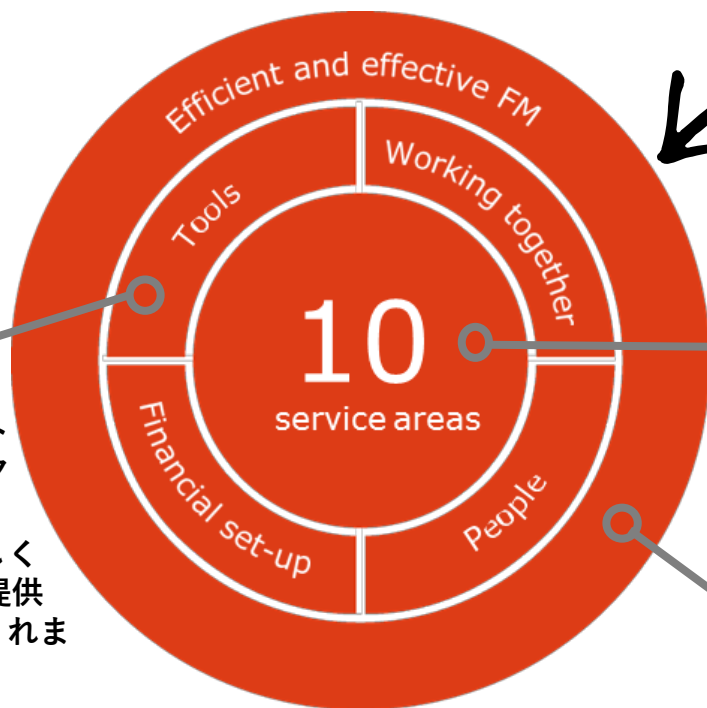


- イケア・ジャパンに成果物をハンドオーバー



# “イケアファシリティマネジメント”のスコープ・コンセプト

## イケアファシリティマネジメントのサービスデリバリーモデル



ファシリティマネジメント（FM）は、イケアストアの様々な部分をケアする10項目のサービスを提供します。サービスエリアは、様々な方法でイケアストアの運営をサポートします。10項目のサービスは更にソフトサービスとハードサービスの2カテゴリーに分けられます。

### ソフトサービス

- エナジーエミッション&ウォーターマネジメント
- クリーニングサービス
- ウェストマネジメント
- ペストコントロール
- スノーリムーバブル

### ハードサービス

- テクニカルメンテナンス
- イケアフードイクイップメント
- セーフティ&セキュリティーシステムズ
- リテールイクイップメント&サービス
- ITリレーテッドFMサービス

### ツール

- FM五カ年計画
- CAFM
- ファシリティレビュー
- FM CARR (Common Accounting Rules and Recommendations)
- FM コストレポート
- サステナビリティKPIレポートインダストリー
- FM コンピテンスプロファイル、マッピングツール、ラーニングパス
- FM サティスファクションサーベイ
- IKEAグループFMガイドライン、テンプレート、インストラクション

新しい働き方が導入されれば、FMはイケアビジネスに長期的に優れたサポートが提供できます。効率的なファシリティマネジメント！



4つのサポートエリアで10項目のFMサービスを効率よく提供する事ができたら、その結果、イケアのビジョンである”より多くの方々により快適な毎日を”により貢献できる効率的で効果的なファシリティマネジメントサービスの提供が可能になります。

10項目のサービスエリアは4つのサポートエリアによってバックアップされています。サポートエリアは正しく10項目のサービスを提供できるように導いてくれます

### ファイナンシャルセットアップ

FMはストアごとにアクションプランを作成し、プランをもとにFMの予算を見積もります。アクションプランで必要なアクション、リソースは事前にビジネスナビゲーションとの間で話し合います。FMは、定期的にビジネスナビゲーションにアクションのアップデートをします。予算を調整する必要がある場合、FMは関係部署、ビジネスナビゲーションと協力し、必要条件、アクションプラン、ISAを見直します。その際、FMは専門知識を持つアドバイザーとして行動し、コストに悪影響を及ぼさないように考慮します。

### ワーキングトゥギャザー

FMは、ニーズを理解するため、コワーカーと協力しながら業務に取り組みます。FMは、IMS（購買部）とESP（外部業者）と共にイケアストアの日常業務を長期的にサポートします。定期的にフィードバックしあう事で、よりよいサービスを提供できます。

### ピープル

FMの新しい働き方では、リーダーシップ、ファイナンシャル、ベンダーマネジメントの能力に加え、技術的専門知識が新しい能力として求められます。“適材適所”にすることでサービスを容易にコントロールできるようになります。業務を成功させるには、今ある問題を積極的に解決していく必要があります。つまりFMは、採用、PE、トレーニング、サクセッションプランニング等の問題に関して積極的に取り組む事になります。