

オフィスビルにおける満足度

運営維持業務の改革プラン

JFMA

運営維持手法研究部会

布施達郎・吉瀬茂

はじめに

発表全体構成

- 現状把握・問題提起
- これまでの活動状況
- 基本方針と活動計画
- オフィスビルにおける満足度

現状把握・問題提起

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

- 現状把握・問題提起
- ✓ これまでの活動状況
- 基本方針と活動計画
- オフィスビルにおける満足度

これまでの活動状況

活動実績

- 「価値(お金)を生むファシリティ」
 - ・ オーナ・設計者・ビル管理者の連携
 - ・ 運営維持におけるCS向上に向けた努力
- 「運営維持におけるサービス戦略」
 - ・ 運営維持における業績評価への取組み
 - ・ ビル管理者と一体となったFM及びPMの体制

- 現状把握・問題提起
- これまでの活動状況
- ✓ 基本方針と活動計画
- オフィスビルにおける満足度

基本方針と活動計画

基本方針

- 『運営維持業務の改革プラン』

仕様発注・評価手法から性能発注・評価手法への転換を目指し、『ユーザーの視点に立った運営維持の業務とその評価に関する提案』をテーマとして、取組むこととした。

基本方針と活動計画

活動計画

	平成18年度	平成19年度	平成20年度
主な取組み テーマ	オフィスビルに おける満足度 調査	各種用途ビルに おける満足度 調査	ユーザの視点に 立った定量的 評価システム
活動成果の 内容	部会独自に 顧客満足度 調査表を作成	満足度調査 結果の分析と 評価	性能発注を目指 した定量的評価 のあり方を提案

基本方針と活動計画

調査の位置づけ

- 一番身近なオフィスビルを取り上げて、満足度を探ることから検討を始める。
- 今回の調査は、部会で作成した調査票の内容確認、分析・取りまとめ方の方向性を確認するものである。
- これからの調査経過を見ながら各種用途の建物へ広げていく計画である。

- 現状把握・問題提起
- これまでの活動状況
- 基本方針と活動計画
- ✓ オフィスビルにおける満足度

オフィスビルにおける満足度

検討と試行

- 取組みにあたって
- 満足度調査
- 調査の試行
- これからの予定

取組みにあたって

ファシリティマネジャーの役割

FM'erは『キーパーソン！』

- ワーカーのニーズを把握し、建物の品質が利用者にとってどのような実態かを理解すること

- ワーカーのために、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

- 「情報共有」でファシリティを経営資源として活かす!

ビルオーナー、アセットマネジャー、プロパティマネジャー
及びビルディングマネジャーなど

取組みにあたって

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！』

- 「オフィスワーカーの視点」
- 「テナントオーナーの視点」
- 「ビルオーナーの視点」

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

取組みにあたって

ビルオーナーの視点

ビルオーナーって何が『気になるの！』

- 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！

取組みにあたって

テナントオーナーの視点

テナントオーナーって何が『気になるの！』

- 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！

取組みにあたって

オフィスワーカーの視点

オフィスワーカーって何が『気になるの！』

- ワーカーの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！

取組みにあたって

これからの視点

視点の『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・適切なスペース確保』
共有する価値観
事業の安定
- FM'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で満足度の向上
経営戦略として重要なポイント！

取組みにあたって

キーワード

忘れてはいけない『ポイント！』

- 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
- 利用者満足度のベンチマーク

取組みにあたって 望まれるイメージ



- 取組みにあたって
- ✓ 満足度調査
- 調査の試行
- これからの予定

満足度調査

ポイント

複眼的な思考

- それぞれの考え方(立場)の比較
(近視眼的評価からの脱却)
- 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」)
- 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」)

満足度調査

求める成果

『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)

満足度調査

アンケート概要 1(ワーカー、テナントオーナー)

- 評価方法 4段階評価(非常に満足,やや満足,やや不満,非常に不満)
- 調査内容 22問(7問×(カテゴリー2~4)+1問)

カテゴリー1 回答者の属性	ビルの利用年数、業務、役職、年齢、性別、喫煙
カテゴリー2 ビルのイメージ	ビルのイメージの評価 入りやすさ、気持ちよさ、やすらかさ
カテゴリー3 ビルの居心地	ビルの使いやすさの評価 過ごしやすさ、くつろぎやすさ、安心感(災害・防犯)
カテゴリー4 仕事のしやすさ	ビルの仕事のしやすさの評価 働きやすさ(作業性・効率性)、安心感(セキュリティ)
カテゴリー5 ビルの総合評価	ビル全体の総合評価

満足度調査

質問項目(ワーカーとテナントオーナー)

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
カテゴリー2：ビルのイメージ(ビル施設全般)	
・ カテゴリー評価	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？

満足度調査

質問項目(ワーカーとテナントオーナー)

カテゴリー3：ビルの居心地（ビル内全般）	
・ カテゴリー評価	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：あなたはビルの外部侵入者対策にどの程度満足していますか？

満足度調査

質問項目(ワーカーとテナントオーナー)

カテゴリ4：仕事のしやすさ(オフィス内全般)	
・ 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(ビルの総合的な満足度)	
・ 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。

満足度調査

アンケート概要 2(ビルオーナー)

- 評価方法 4段階評価(非常に満足,やや満足,やや不満,非常に不満)
- 調査内容 4問(1問×(カテゴリー2~5))

カテゴリー1 ビルの属性	ビルの所在地、建物規模、空調方式、リニューアルの有無、維持管理種別、アンケートの有無、空室率
カテゴリー2 ビルのイメージ	ビルのイメージの総合評価
カテゴリー3 ビルの居心地	ビルの使いやすさの総合評価
カテゴリー4 仕事のしやすさ	ビルの仕事のしやすさの総合評価
カテゴリー5 ビルの総合評価	ビル全体の総合評価

満足度調査

質問項目(ビルオーナー)

カテゴリ1：基本情報	
・ビルの属性	Q1：ビルの所在地 Q2：建物規模 Q3：空調方式 Q4：リニューアルの有無 Q5：維持管理(設備、清掃) Q6：ユーザーアンケートの有無 Q7：空室率
カテゴリ2：ビルのイメージ(ビル施設全般)	
・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？

満足度調査

質問項目(ビルオーナー)

カテゴリ3：ビルの居心地(ビル内全般)	
・ カテゴリ評価	Q2：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？
カテゴリ4：仕事のしやすさ(オフィス内全般)	
・ カテゴリ評価	Q3：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？
カテゴリ5：全体的なコメント（ビルの総合的な満足度）	
・ 総合評価	Q4：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。

- 取組みにあたって
- 満足度調査
- ✓ 調査の試行
- これからの予定

調査の試行

建物概要

● 地方都市のオフィスビル

構造規模：SRC造・地上10階、地下2階

機械式立体駐車場64台

面積：建築面積955m²・延べ面積9,595m²

用途：貸しビル(10社入居中：100～600m²)

竣工：平成7年完成(H17床改修、H18便所改修)

設備：ヒートポンプ・マルチ方式(個別空調)

レストルーム・ユーティリティ(共同)

管理：設備管理、防犯管理(機械警備)

調査の試行

ビルの全景とアプローチ



アプローチ↑正面、↓裏面



調査の試行

エントランスとホール



エントランス

(玄関からEVホールを望む)

エレベータホール



調査の試行

レストルームとユーティリティ



レストルーム

ユーティリティ



調査の試行

ワーカーへのアンケート

● 回収結果

- ・実施時期 平成18年12月
- ・回答数 21件(回収率70%)
- ・依頼数 30件(サンプル率10%)
- ・会社数 10件
- ・就業者数 300人

調査の試行

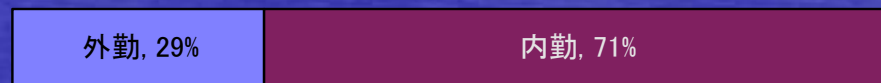
カテゴリー1(基本情報)

● 回答者の属性

Q1: ビルの利用年数



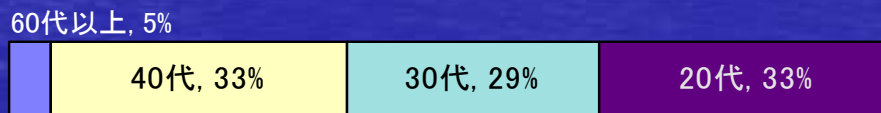
Q2: 担当している業務



Q3: 役職



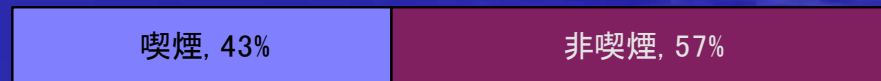
Q4: 年齢



Q5: 性別



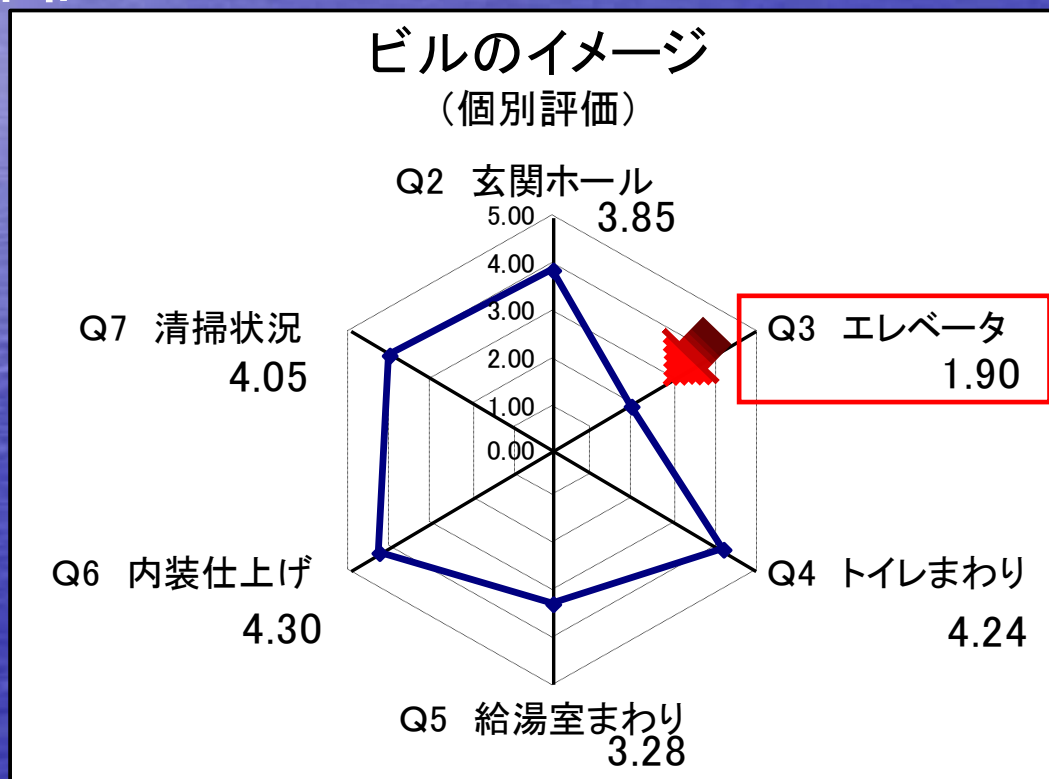
Q6: 喫煙の有無



調査の試行

カテゴリー2(ビルのイメージ)

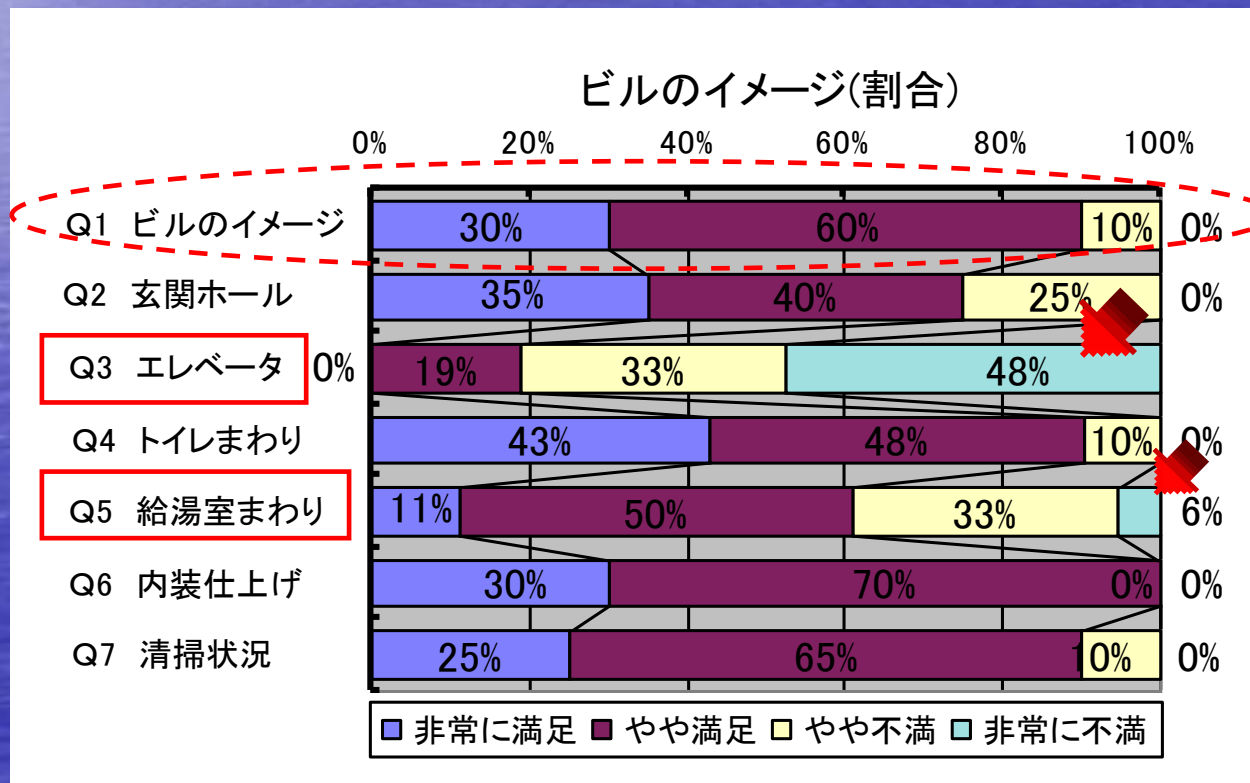
● 個別評価



調査の試行

カテゴリー2(ビルのイメージ)

● 個別評価の内訳割合



調査の試行

カテゴリー2(ビルのイメージ)

● 主な意見

Q3 エレベーター(8件→38%)

『評価レベルが1、2』の意見

- ・待ち時間が長い、ボタンを押しても来ない。(2)
- ・到着する優先順位がおかしい。(4)
(明らかに近くの階にいるエレベーターが来ない)
- ・2基をどのように調整をしてあるのか疑問に感じる。
- ・5、6階に止まっているときに3階でボタンを押しても通り過ぎる事がある。

調査の試行

カテゴリー2(ビルのイメージ)

● 主な意見

Q5 給湯室まわり(7件→33%)

『評価レベルが1、2』の意見

- ・給湯室が喫煙室になって不快。(2)
- ・食べ残しなどの廃棄ルールがない。(入居者のマナー不足。)
- ・狭い。お湯の出が悪い。

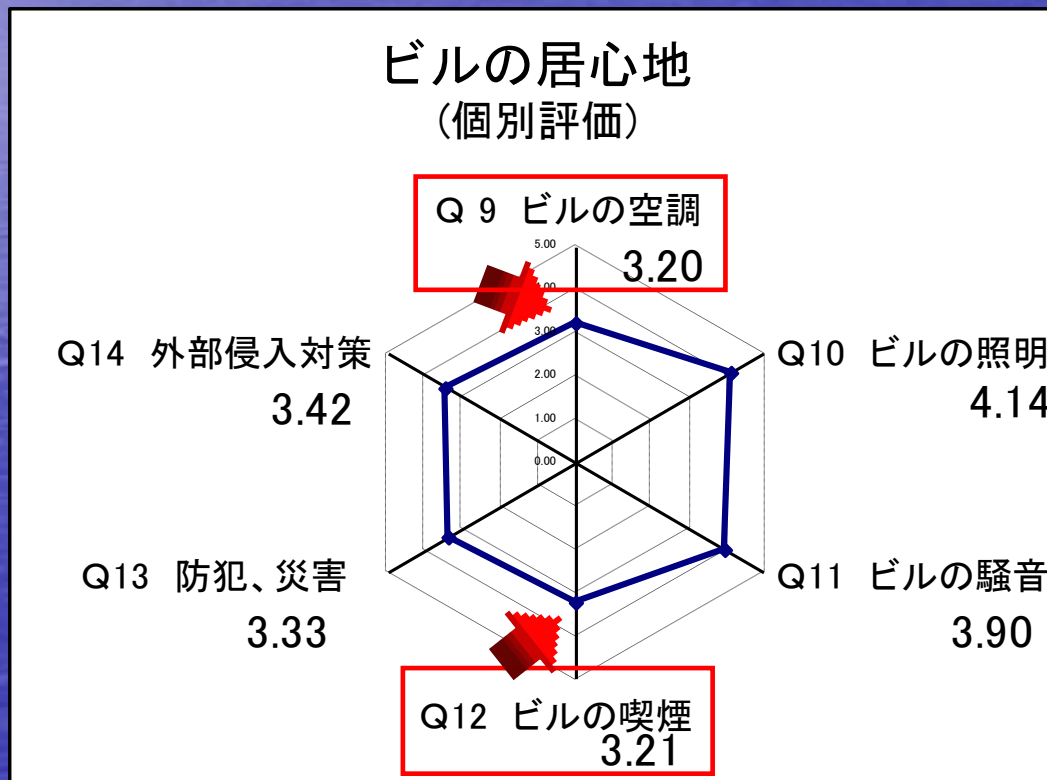
『評価レベルが4』の意見

- ・快適だが、若干流しが狭い。(2)
- ・お湯の温度調整が少し手間である。

調査の試行

カテゴリー3(ビルの居心地)

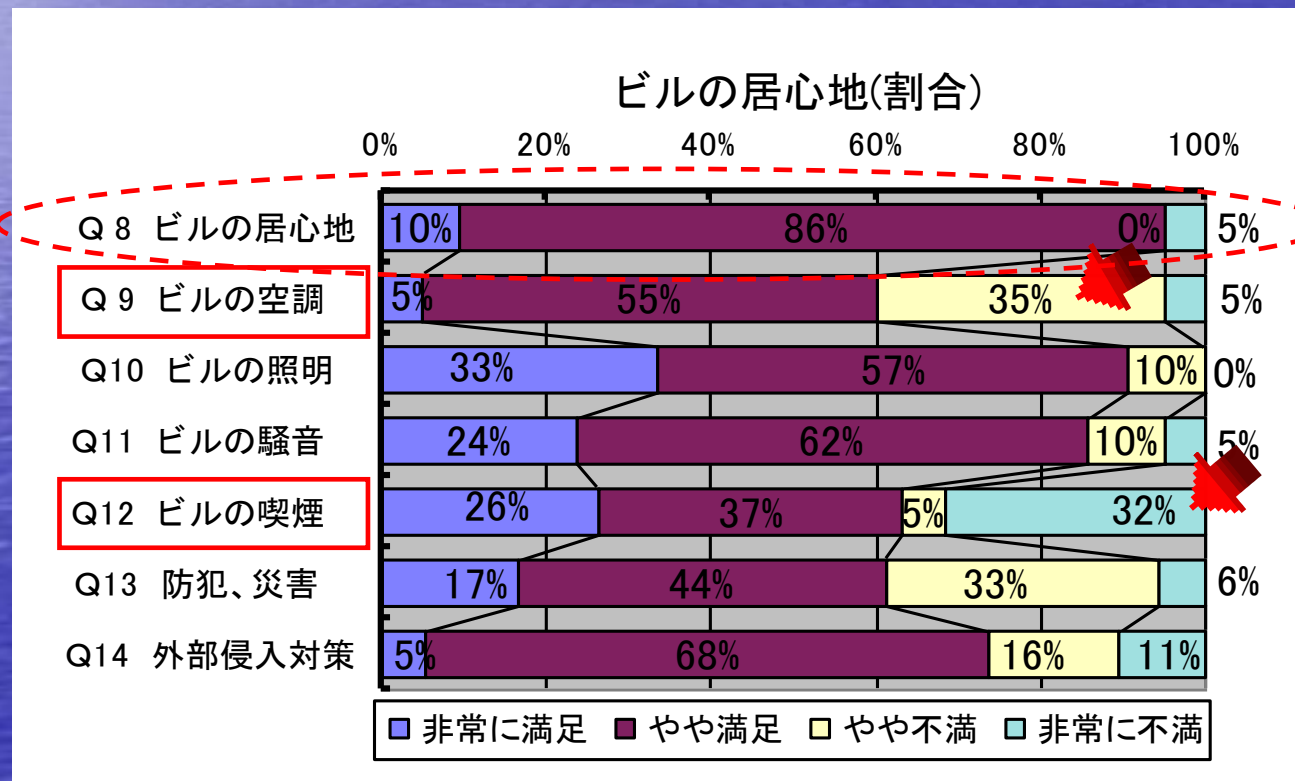
● 個別評価



調査の試行

カテゴリ-3(ビルの居心地)

● 個別評価の内訳割合



調査の試行

カテゴリー3(ビルの居心地)

● 主な意見

Q9 ビルの空調(4件→19%)

『評価レベルが2』の意見

- ・カレーや焼き魚の匂いがする。(2)
- ・空気が乾燥するので体調管理が不安。

『評価レベルが4』の意見

- ・換気口から外の匂いが入ってくるのが不快。
- ・廊下の空調を効かせて欲しい。
- ・一部の窓際で空調の効きが悪い。

調査の試行

カテゴリー3(ビルの居心地)

● 主な意見

Q12 ビルの喫煙(5件+2件→33%)

『評価レベルが1、2』の意見

- ・「全館禁煙」として徹底させてください。(2)
- ・タバコ臭い(3)
 - (喫煙ルームが無いので喫煙している周りが臭い)
 - (エレベータの前でいつも吸う人が居て、臭くて不快)
 - (廊下での喫煙の匂いが室内に入り不快)
- ・給湯室での喫煙(2)

調査の試行

カテゴリー3(ビルの居心地)

● 主な意見

Q14 外部進入対策(5件→24%)

『評価レベルが1、2』の意見

- ・時に変なセールスが入ってくる。
- ・誰でも代理可能なので不安。
- ・管理は良いが、1階を通り抜けする人がいる。(2)
- ・一部の部屋には勝手に部外者が入れるので不安。

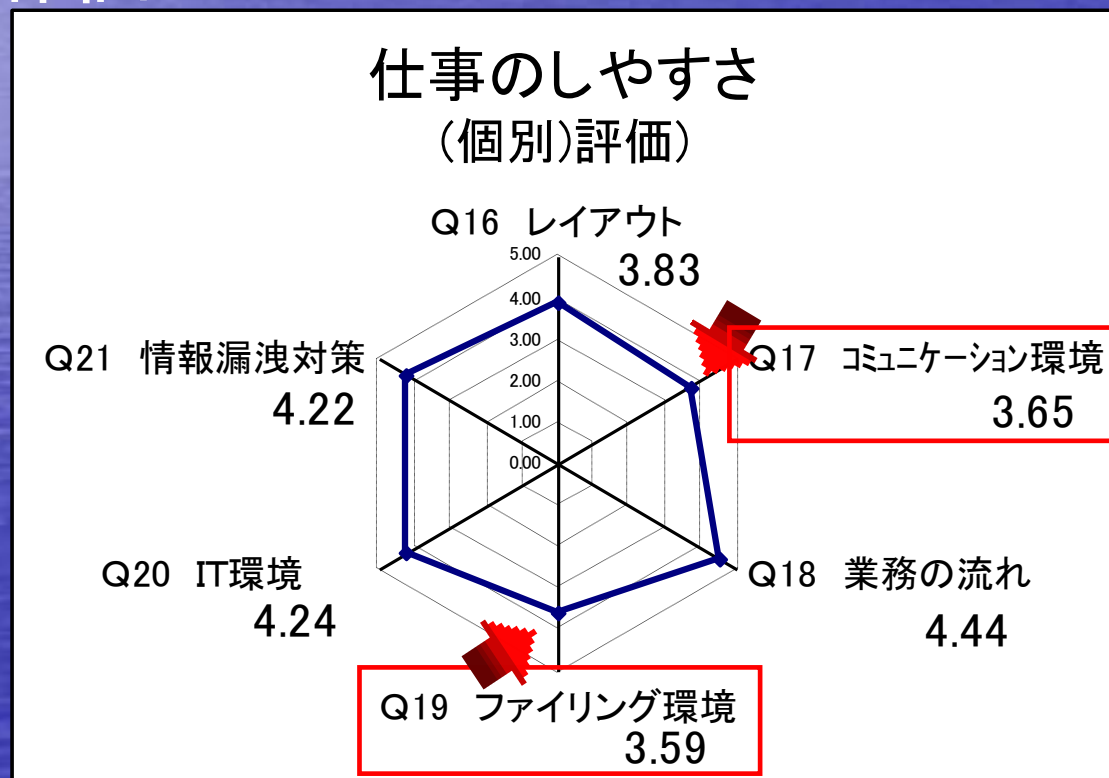
『評価レベルが4』の意見

- ・管理人が居ないことが多い。

調査の試行

カテゴリ-4(仕事のしやすさ)

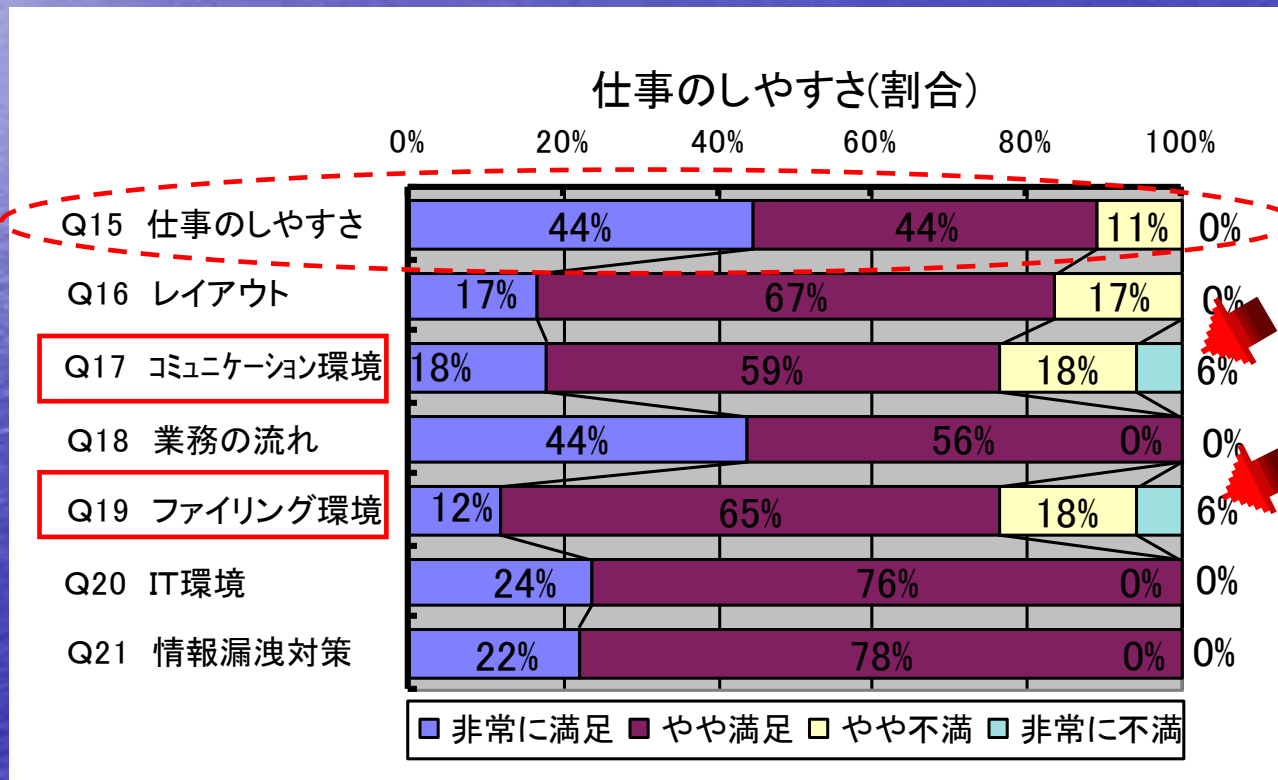
● 個別評価



調査の試行

カテゴリ-4(仕事のしやすさ)

● 個別評価の内訳割合



調査の試行

カテゴリ-4(仕事のしやすさ)

● 主な意見

Q16 レイアウト(2件→10%)

『評価レベルが2』の意見

・狭い。

『評価レベルが4』の意見

・必要に応じて変えることができる。

Q20 IT環境(セキュリティ) (1件+1件→10%)

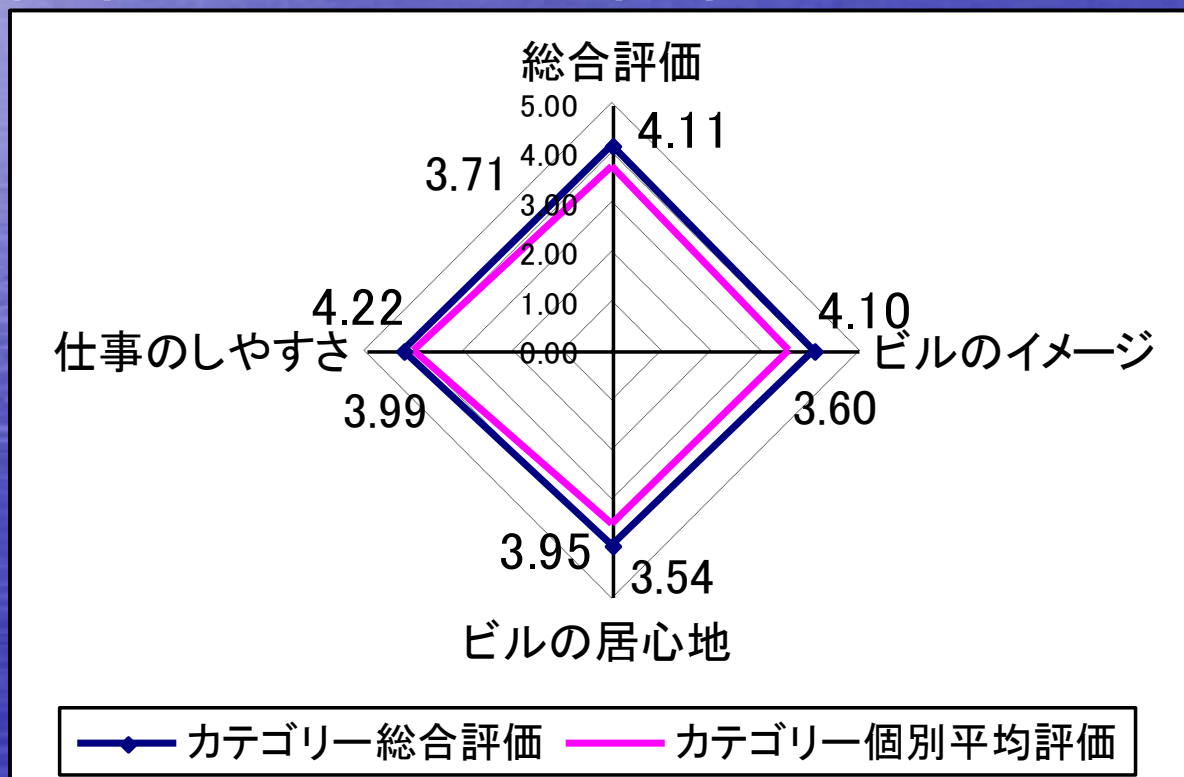
『評価レベルが4』の意見

・清掃業者の方々に対しての若干の不安あり。

調査の試行

カテゴリ5(全体的なコメント)

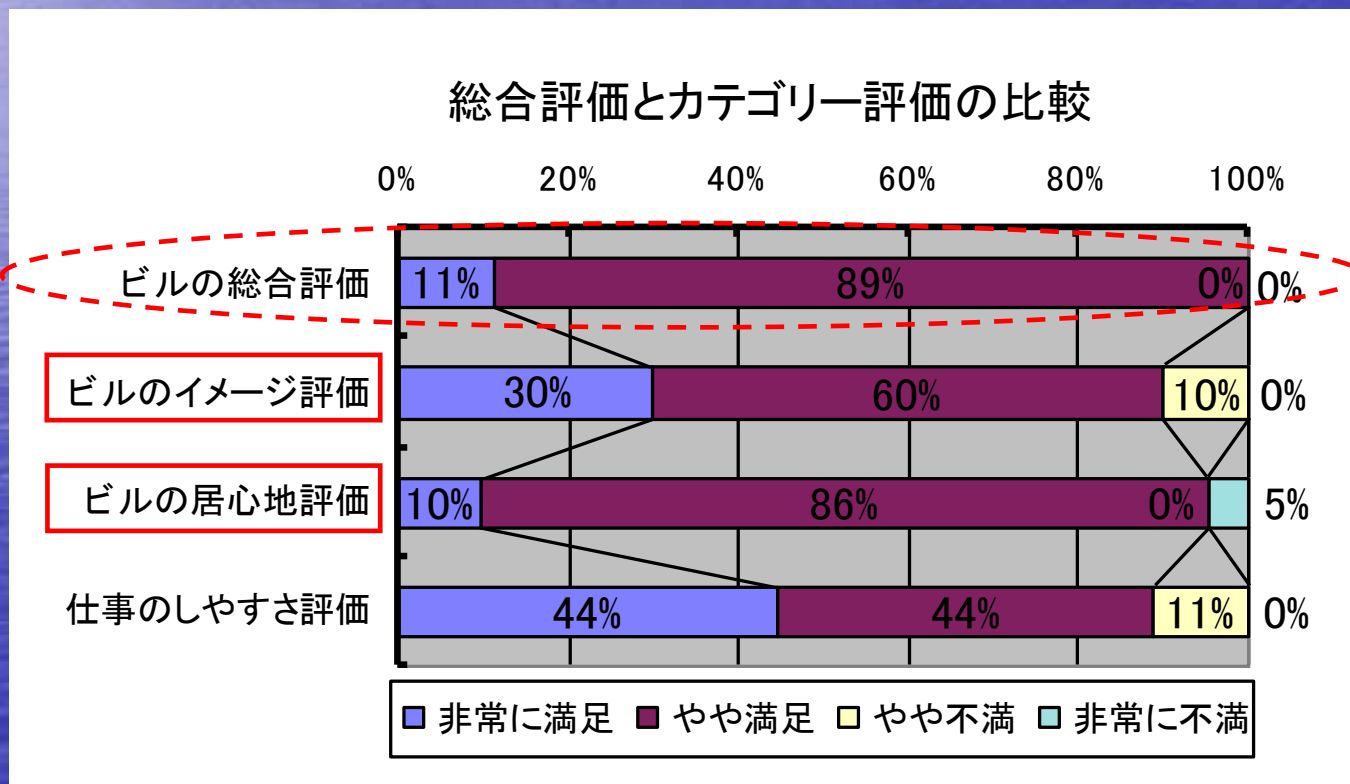
● 総合評価とカテゴリ評価



調査の試行

カテゴリ5(全体的なコメント)

● 個別評価の内訳割合



調査の試行

カテゴリー5(全体的なコメント)

● 主な意見

Q22 ビルの総合評価(7件→33%)

『評価レベルが4、5』の意見

- ・綺麗で全体に落ち着いた感じで良い。(3)
- ・日々の業務に差し支えない程度に満足しています。
- ・ウォシュレット設置など様々な要望に応じている。
- ・トイレ・エレベータ・廊下の空調に改善を求む。
- ・自動販売機の種類拡充をお願いします。
- ・清掃をしてやる的態の清掃員が一部見られる。

調査の試行

テナントオーナーへのアンケート

● 主な意見

カテゴリー3『ビルの居心地』

Q12 ビルの喫煙

- ・テナント毎に喫煙対策が違う、当社は問題はない

Q13 防犯・災害

- ・災害対策①地震、②防災は計画と訓練が必要

Q14 外部進入対策

- ・事件・事故はないが、最近デパートへの夜間侵入盗難事故があり、犯罪情勢等に注意が必要

調査の試行

テナントオーナーへのアンケート

- 主な意見

カテゴリー5『全体的なコメント』

Q22 ビルの総合評価

- ・全体としては満足している。

- ・災害対策・EVの運行について少し検討が必要

調査の試行

ビルオーナーへのアンケート

● 主な評価

カテゴリ-2『ビルのイメージ』(ビル施設全般)	4.00
カテゴリ-3『ビルの居心地』(ビル内全般)	4.00
カテゴリ-4『仕事のしやすさ』(オフィス全般)	4.00
カテゴリ-5『全体的なコメント』(総合評価)	4.00

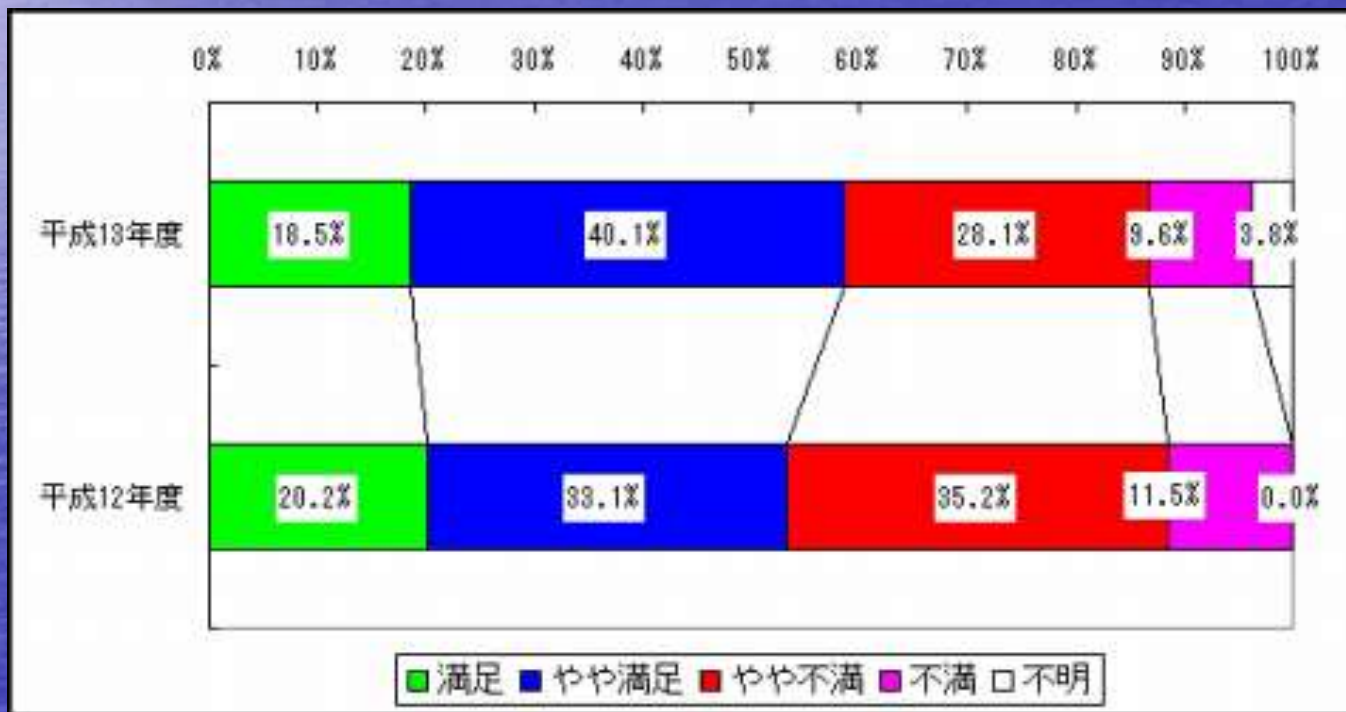
● ビルのポイント

- ・市内中心地でオフィス街と繁華街の中心
- ・個別空調、24時間セキュリティ、駐車場利用、IT対応
- ・耐震基準は変電所(併設)設置基準を満たしている

調査の試行

NOPAオフィスサーベイ(H13調査研究より)

- 自社オフィス環境全体の満足度(オフィスワーカーの回答)



調査の試行

NOPAオフィスサーベイ(H13調査研究より)

● オフィス環境の改善要望項目 (オフィスワーカーの回答)

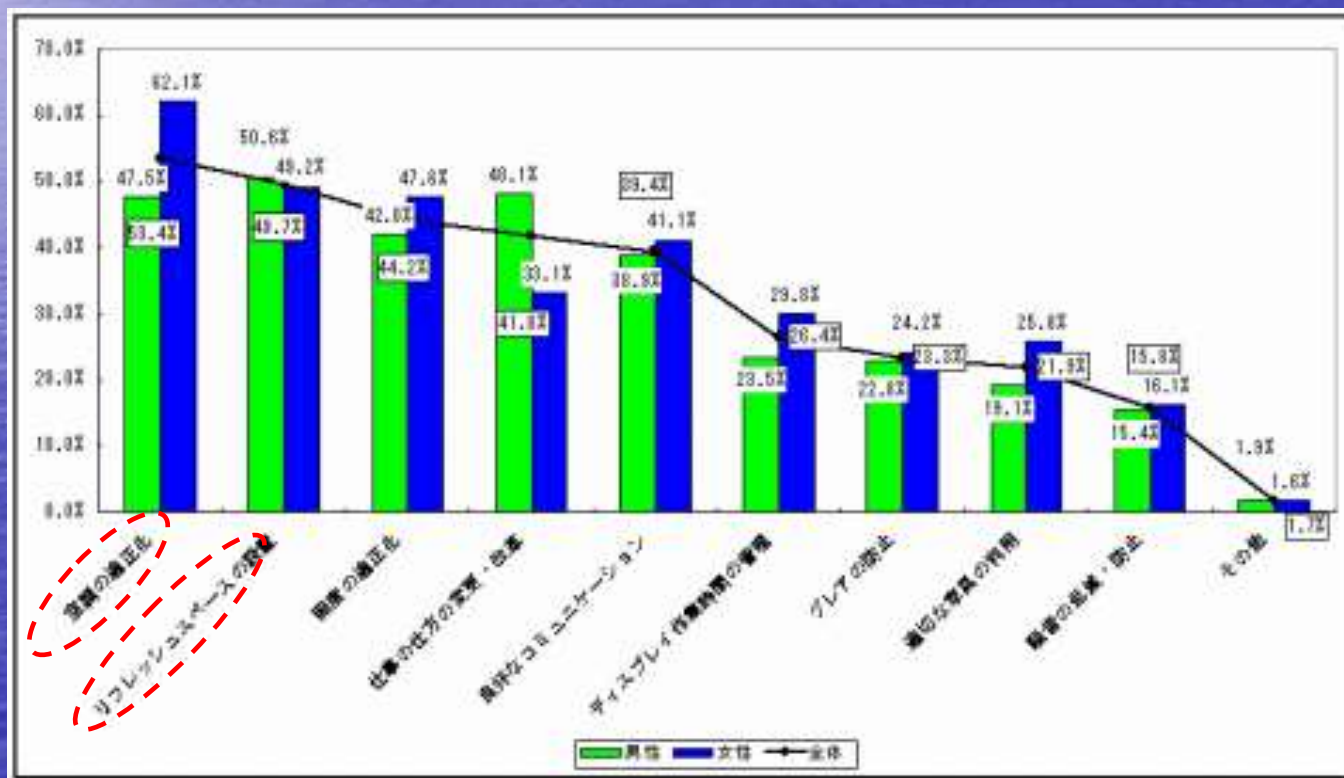
改善要望

「リフレッシュスペース等」	27.1%
「空調設備(温度・湿度・換気等)」	21.9%
「社員食堂・喫茶」	20.5%
「トイレ・洗面・更衣室」	14.7%
「収納スペース」	14.0%

調査の試行

NOPAオフィスサーベイ(H13調査研究より)

● 疲労軽減策(オフィスワーカーの回答)



調査の試行

NOPAオフィスサーベイ(H13調査研究より)

● オフィス環境の全体的+部分的改善予定

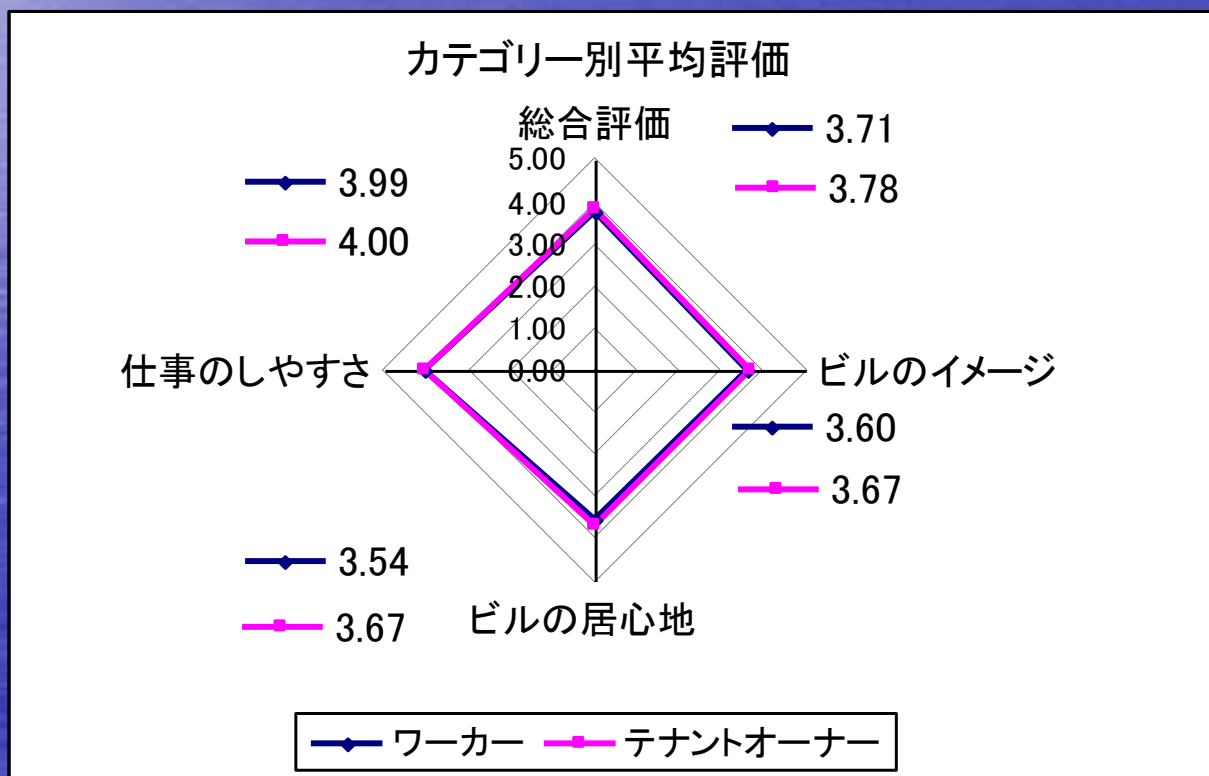
(企業の回答)

改善要望	全体	大企業	中小企業
「情報ネットワーク関連」	43.4%	47.4%	40.9%
「維持・管理体制」	35.3%	36.8%	34.4%
「レイアウト」	32.4%	35.5%	30.1%
「部門間等のゾーン変更」	28.9%	35.5%	23.7%
「ファイリング関連」	28.3%	27.6%	29.0%

調査の試行

ワーカー/テナントオーナー

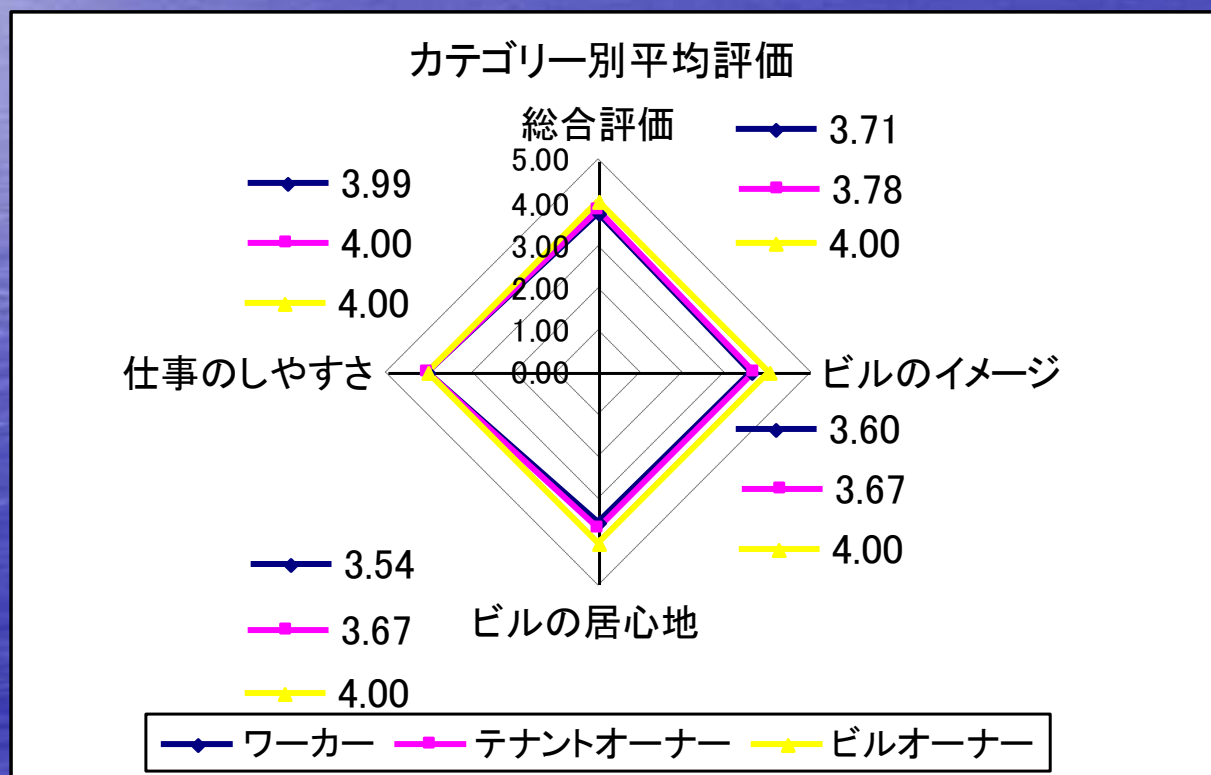
● 個別評価



調査の試行

ワーカー/テナントオーナー/ビルオーナー

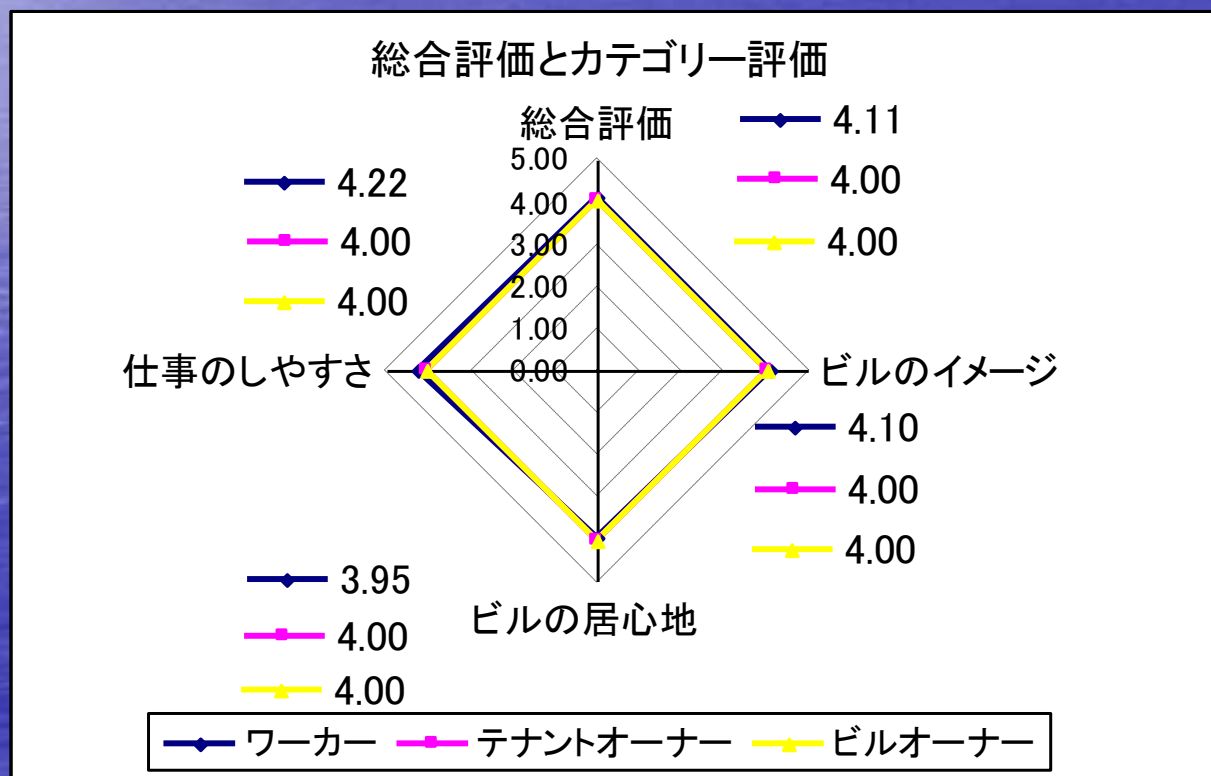
● 個別評価



調査の試行

ワーカー/テナントオーナー/ビルオーナー

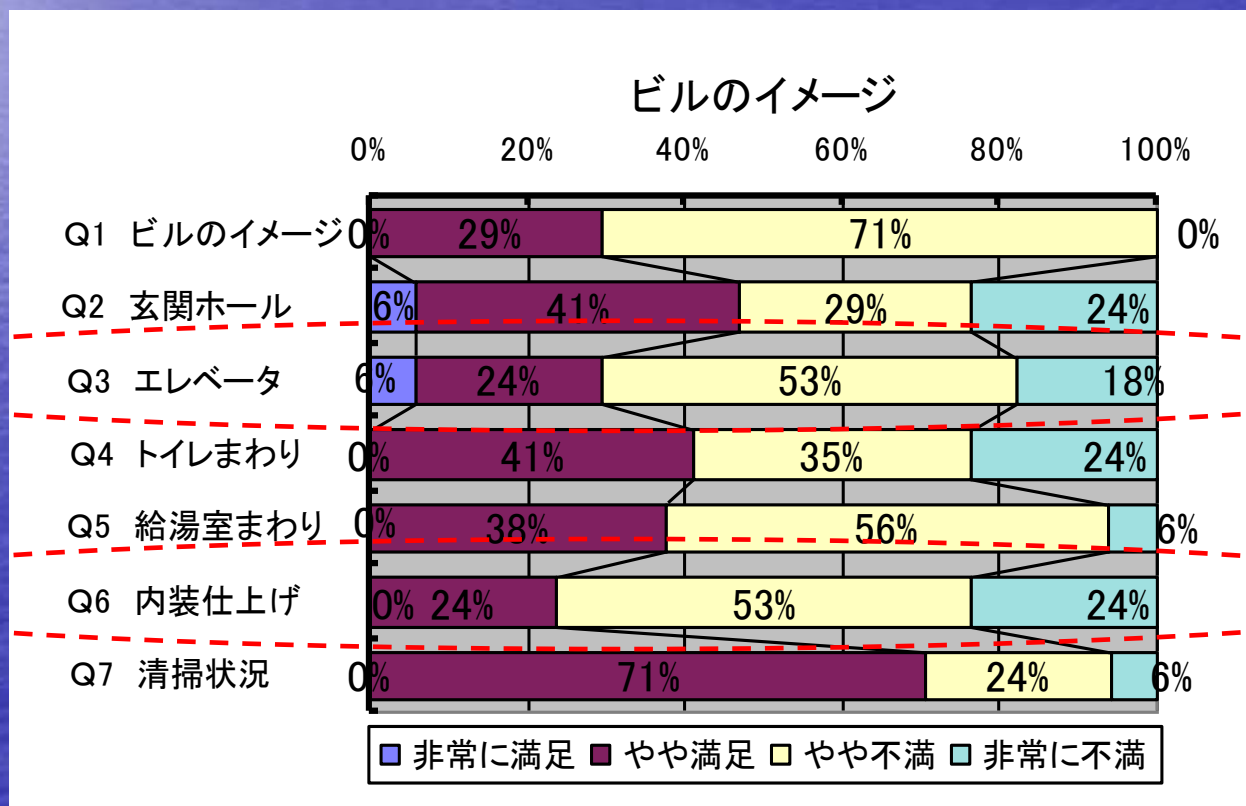
● 総合評価とカテゴリー評価



調査の試行

Aビルの場合

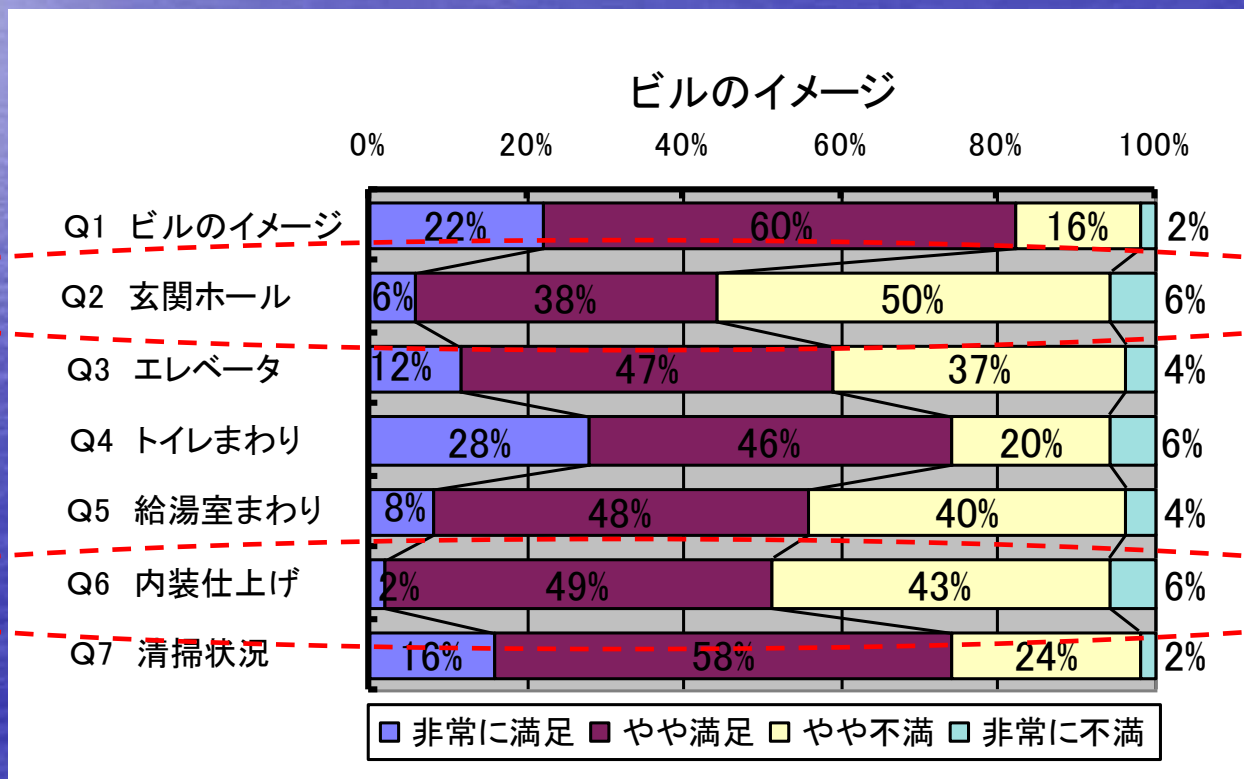
● カテゴリー2 ビルのイメージ



調査の試行

Bビルの場合

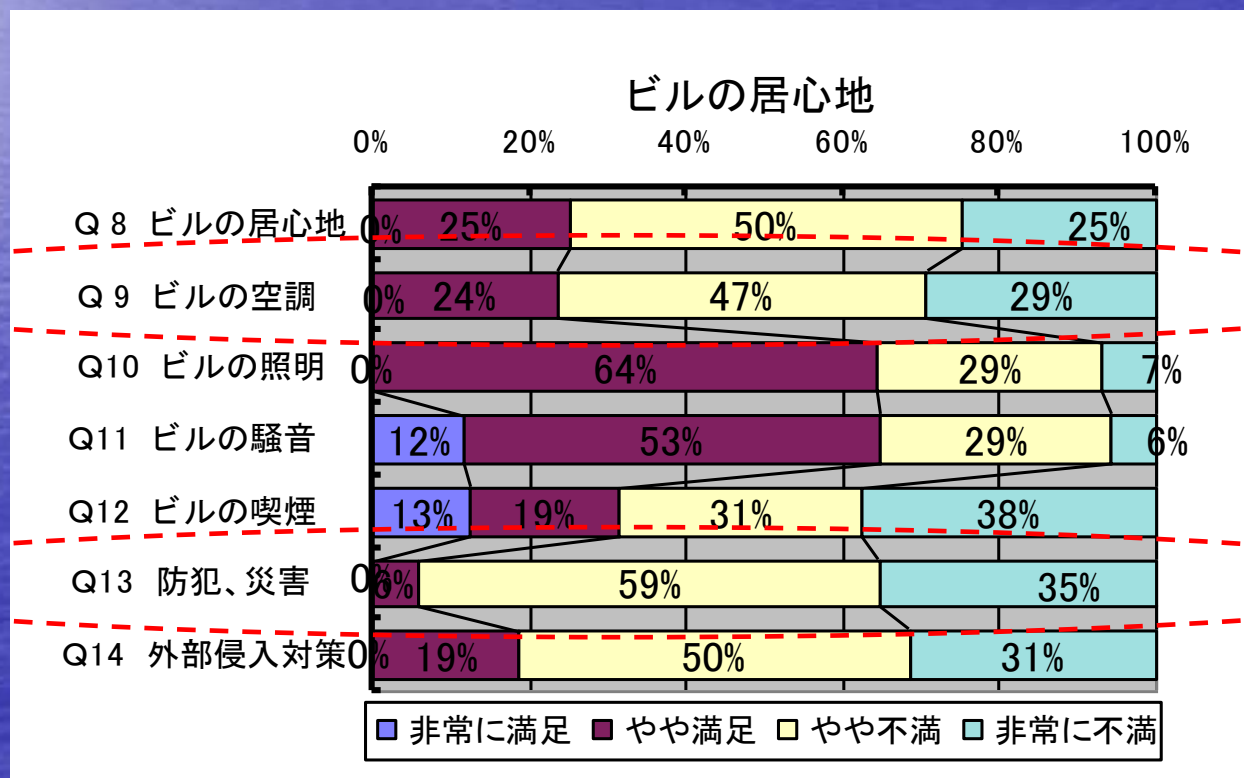
● カテゴリー2 ビルのイメージ



調査の試行

Aビルの場合

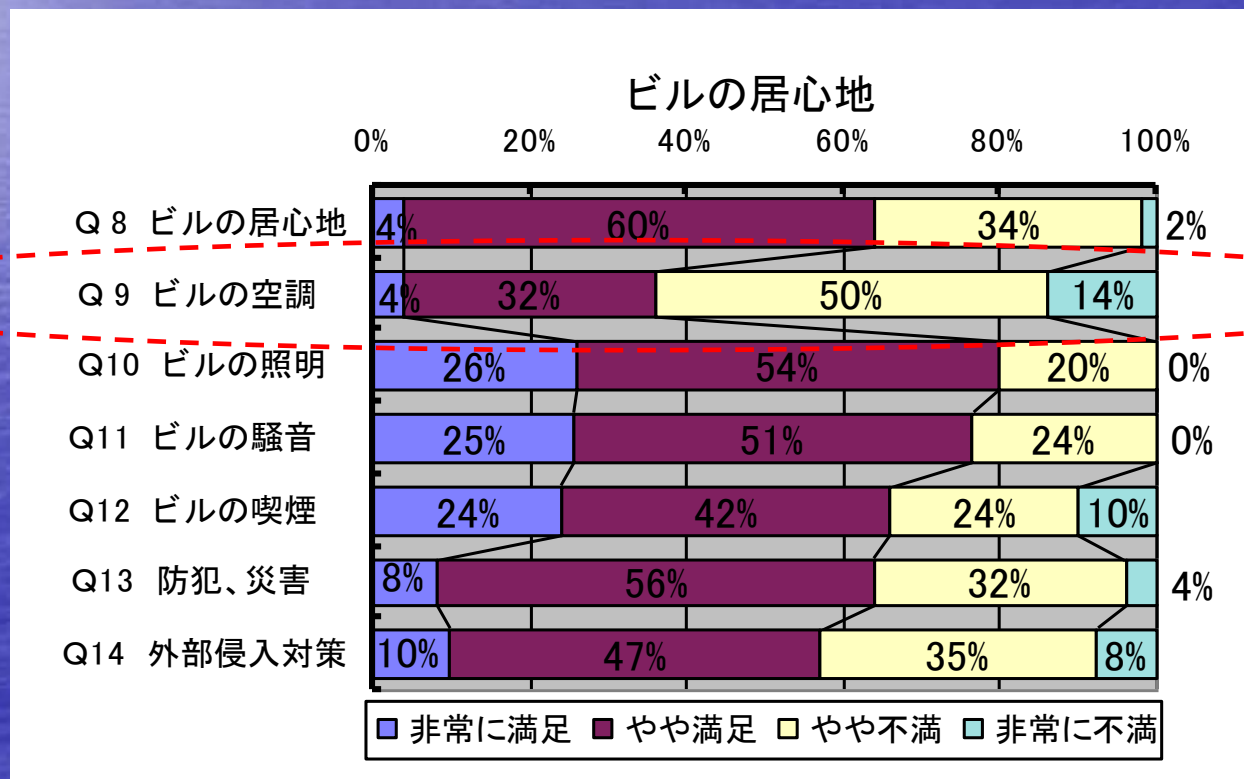
● カテゴリー3 ビルの居心地



調査の試行

Bビルの場合

● カテゴリー3 ビルの居心地



- 取組みにあたって
- 満足度調査
- 調査の試行
- ✓ これからの予定

これからの予定

オフィスビルにおける満足度

- 調査件数を増やし、データの収集分析から以下のような課題に取り組んでいきたい。
 - (1) 建築経過年数、利用面積規模、管理レベル等と利用者満足度との相関性
 - (2) ビルオーナー、テナントオーナー、ファシリティマネジャーとしての対応のあり方
 - (3) オフィス環境の改善のあり方
 - (4) オフィスワーカーの満足度と生産性

ありがとうございました

運営維持手法研究部会

Special thanks

- アンケート調査ご協力いただいた企業、オフィスワーカーの方々に深く感謝申し上げます。
- 発表に向けてご協力いただいた関係各位に深く感謝申し上げます。