



FMにおける運営維持業務の改革

～満足度のケーススタディから～

JFMA

運営維持手法研究部会

吉瀬 茂

JFMA FORUM 2008
運営維持手法研究部会

はじめに

発表全体構成

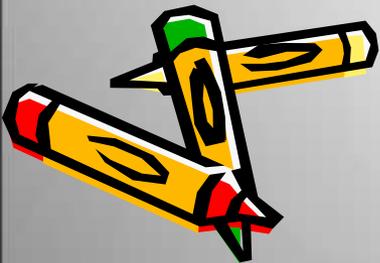
- 現状把握・問題提起
- これまでの活動状況
- 基本方針と活動計画
- オフィスビルにおける満足度



現状把握・問題提起

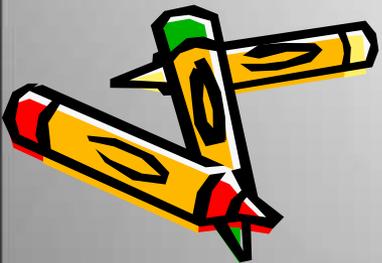


- ファシリティを取り巻く環境の変化
 - 時代のニーズにあった運営維持のあり方
 - 建物の価値を高めるマネジメントの重要性
- 運営維持における激しい競争
 - 管理レベルの低下、クレームの増加
(サービスの低下)
 - 品質とコストのバランス(品質の悪化)





- 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(利用者)の視点に立った運営維持の業務とその評価のあり方に関する提案』をテーマとして取り組んでいる。



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
主なテーマ	・オフィスビルにおける満足度調査	・オフィスビルにおける満足度調査	・ユーザー(利用者)の視点に立った定量的評価システム
活動成果	・部会独自の利用者満足度調査表を作成 ・満足度調査の試行	・満足度調査の実施 ・満足度調査結果の分析と評価	・満足度調査からベストプラクティクスデータのまとめ ・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

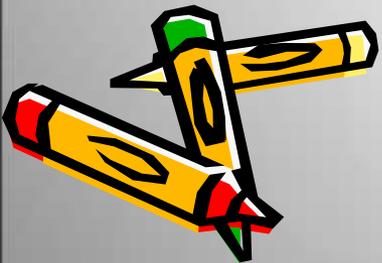


- 一番身近なオフィスビルを取り上げて、満足度を探ることから検討を始めた。
- 今回の調査は、部会で作成した満足度調査表で実施、調査結果からの分析から、今後の評価のあり方を探るものである。
- ユーザー(利用者)の視点に立った定量的評価システムのあり方を提案していく計画である。

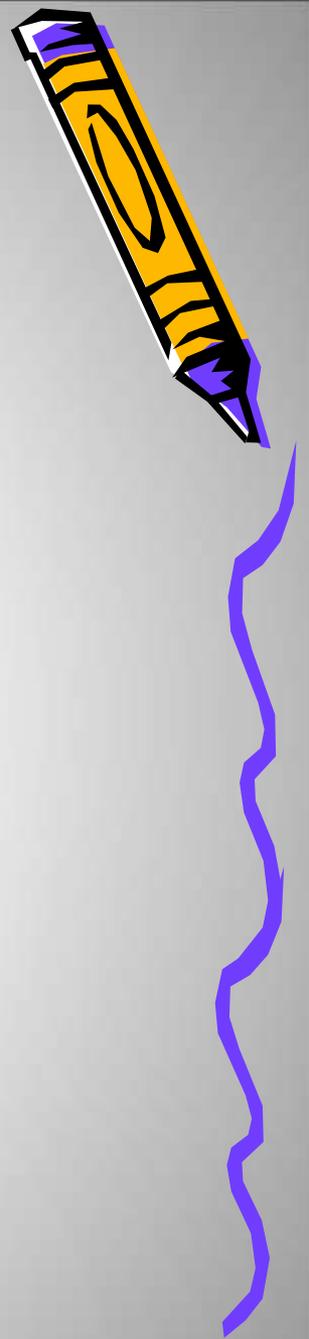




- 現状把握・問題提起
- これまでの活動状況
- 基本方針と活動計画
- ✓ ■ オフィスビルにおける満足度



オフィスビルにおける満足度 検討と実施



- 取組みにあたって
- 満足度調査
- 実施報告
- 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！

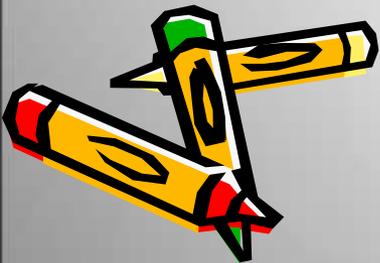


取組みにあたって オフィスワーカーの視点



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

■ 実施報告

■ 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

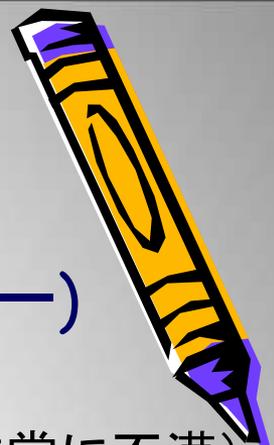
- 『ひと』 仕事をする人(People)
- 『もの』 仕事をする場所(Place)
- 『かね』 仕事をする方法(Process)
- 『情報』 仕事をする道具
(Information Technology)



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 23問(7問×(カテゴリー2~4)+2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	<u>ビルのイメージの評価</u> 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	<u>ビルの使いやすさの評価</u> 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	<u>ビルの仕事のしやすさの評価</u> 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	<u>ビル全体の総合評価・一番大事だと思っていること</u>



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

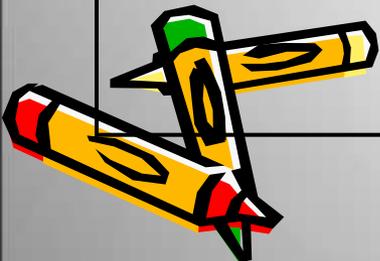
カテゴリー2：ビルのイメージ(ビル施設全般)

・ 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)

カテゴリー4：仕事のしやすさ(オフィス内全般)

- | | |
|-----------|---|
| ・ カテゴリー評価 | 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？ |

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。

Q23：今までビルを利用して何が一番大事だとお考えですか。

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)



カテゴリー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？
----------	---



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）

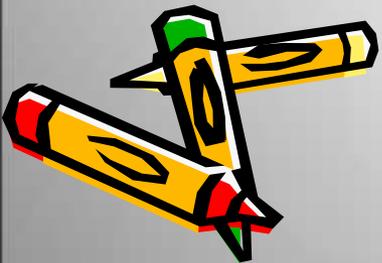
・ 総合評価

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
- ✓ ■ 実施報告
- これからの予定

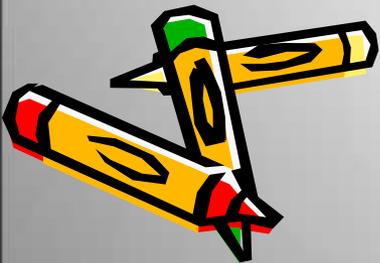


満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

- 調査内容 23問(7問×(カテゴリー2~4)+2問)
各カテゴリーの評価ポイント(中央値3.00)

カテゴリー2 ビルのイメージ	ビルのイメージの評価(ビル施設全般) 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(ビル内全般) 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(オフィス内全般) 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(ビルの総合的な満足度) 今までの中で一番大事だと思っていること



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

- 調査結果 23問(7問×(カテゴリー2~4)+2問)

各カテゴリーの評価ポイント(中央値3.00)

カテゴリー2 ビルのイメージ	ビルのイメージの評価(ビル施設全般) 3ポイント>1件 3ポイント<7件
カテゴリー3 ビルの居心地	ビルの使いやすさの評価(ビル内全般) 3ポイント>1件 3ポイント<7件
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(オフィス内全般) 3ポイント>2件 3ポイント<6件
カテゴリー5 ビルの総合評価	ビル全体の総合評価(ビルの総合的な満足度) 3ポイント>1件 3ポイント<7件



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー2 「ビルのイメージ(ビル施設全般)」

・Q1 総合的にみた評価 3.33 ・Q2~7項目の平均評価 3.35

Q2: 玄関周り	3ポイント>3件	3ポイント<5件
Q3: ELV周り	3ポイント>4件	3ポイント<4件
Q4: レストラン	3ポイント>2件	3ポイント<6件
Q5: サニタリー	3ポイント>1件	3ポイント<7件
Q6: 内装関連	3ポイント>3件	3ポイント<5件
Q7: 清掃	3ポイント>0件	3ポイント<8件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー2 「ビルのイメージ(ビル施設全般)」

・Q1 総合的にみた評価 3.33 ・Q2~7項目の平均評価 3.35

Q2: 玄関周り

3ポイント>3件

3ポイント<5件

Q3: ELV周り

3ポイント>4件

3ポイント<4件

コメントでは

待ち時間に関する不満が 40%

運行管理に関する不満が 20%

表示・案内に関する不満が 10%

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー3 「ビルの居心地(ビル内全般)」

・Q8 総合的にみた評価 3.67 ・Q9~14項目の平均評価 3.33

Q9:空調関連	3ポイント>7件	3ポイント<1件
Q10:照明関連	3ポイント>0件	3ポイント<8件
Q11:騒音関連	3ポイント>0件	3ポイント<8件
Q12:喫煙関連	3ポイント>2件	3ポイント<6件
Q13:災害対策	3ポイント>3件	3ポイント<5件
Q14:外部侵入	3ポイント>4件	3ポイント<4件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー3 「ビルの居心地(ビル内全般)」

・Q8 総合的にみた評価 3.67 ・Q9~14項目の平均評価 3.33

Q9: 空調関連

3ポイント>7件

3ポイント<1件

コメントでは

空調のムラに関する不満が 40%

省エネ施策に関する不満が 25%

換気に関する不満が 15%

Q14: 外部侵入

3ポイント>4件

3ポイント<4件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー3 「ビルの居心地(ビル内全般)」

・Q8 総合的にみた評価 3.67 ・Q9~14項目の平均評価 3.33

Q9:空調関連 | 3ポイント>7件 3ポイント<1件

コメントでは

特にまとまった意見はなかったが
入退室管理を導入している不便さ
入退室管理を導入していない不安
が感じられた

Q13:災害対応 | 3ポイント>5件 3ポイント<5件

Q14:外部侵入 | 3ポイント>4件 3ポイント<4件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー4 「仕事のしやすさ(オフィス内全般)」

・Q15 総合的にみた評価 3.45 ・Q16~21項目の平均評価 3.14

Q16:レイアウト	3ポイント>2件	3ポイント<6件
Q17:コミュニケーション	3ポイント>2件	3ポイント<6件
Q18:業務の流れ	3ポイント>1件	3ポイント<7件
Q19:ファイリング環境	3ポイント>7件	3ポイント<1件
Q20:IT環境	3ポイント>2件	3ポイント<6件
Q21:情報管理	3ポイント>5件	3ポイント<3件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー4 「仕事のしやすさ(オフィス内全般)」

コメントからは

ファイリングルールに関する不満が 40%
ファイル倉庫の距離に関する不満が 30%
ファイリングスペースに関する不満が 10%

Q18: 業務の... 3ポイント>1件 3ポイント<7件

Q19: ファイリング環境 3ポイント>7件 3ポイント<1件

Q20: IT環境 3ポイント>2件 3ポイント<6件

Q21: 情報管理 3ポイント>5件 3ポイント<3件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー4 「仕事のしやすさ(オフィス内全般)」

・Q15 総合的にみた評価 3.45 ・Q16~21項目の平均評価 3.14

Q16:レイアウト | 3ポイント>2件 3ポイント<6件

コメントでは

特にまとまった意見はなかったが
漏えい等の情報管理に関する漠然とした
不安感が感じられた

Q20:IT環境 | 3ポイント>2件 3ポイント<6件

Q21:情報管理 | 3ポイント>5件 3ポイント<3件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

- 調査結果 カテゴリー5 「全体的なコメント」

- ・ビルの総合的な満足度

Q22: 全体を通して感じているビルの総合的な満足度

Q23: 今までビルを利用して何が一番大事だとお考えですか。



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー5 「全体的なコメント」

・ビルの総合的な満足度 評価3.33 カテゴリー平均評価3.35

Q22: 全体を通して感じているビルの総合的な満足度

Q22: 合せて、満足しているビルについて何が一番大変だとお考えですか

満足、ほぼ満足が	50%
空調に問題を感じるが	20%
スペースに関するところが	15%
清掃に関するところが	5%



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)

● 調査結果 カテゴリー5 「全体的なコメント」

・ビルの総合的な満足度 評価3.33 カテゴリー平均評価3.35

Q22: 全体を通して感じているビルの総合的な満足度

Q23: 今までビルを利用して何が一番大事だとお考えですか。

コメントでは

清潔感11、働きやすさ10、空調9、
作業環境9、セキュリティ8、防災対策6、
コミュニケーションスペース5、ワークスペース5、
居心地のよさ4、ワーカーの対応3、整理整頓2

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向(8社)



● ワーカー(利用者)の視点

・気になるポイント

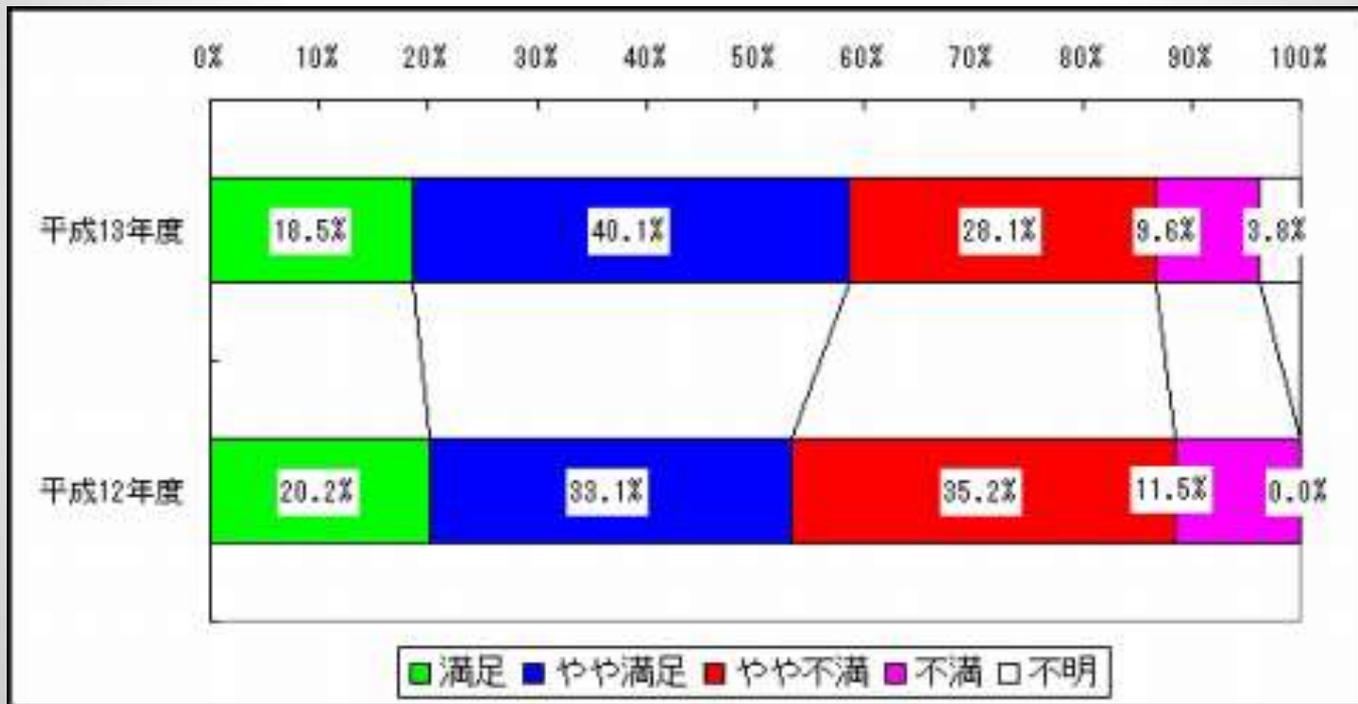
最も気になるポイント	<u>Q9:ビルの空調(快適性)・・・ムラ、エネルギー管理</u>
次に気になるポイント	<u>Q19:ファイリング(効率性)・・・スペース、場所、規則</u>
その次のポイント	<u>Q14:外部からの侵入対策(安心感)・・・入退室管理</u>
その次の次のポイント	<u>Q3:エレベーター(導入性)・・・運行管理、待ち時間</u>
	Q16:オフィスのレイアウト(作業性)・・・働きやすさ
	Q13:災害対策(安心感)・・・危機管理
	Q17:コミュニケーション(効率性)・・・働きやすさ、打合せ



満足度調査

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)



満足度調査

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

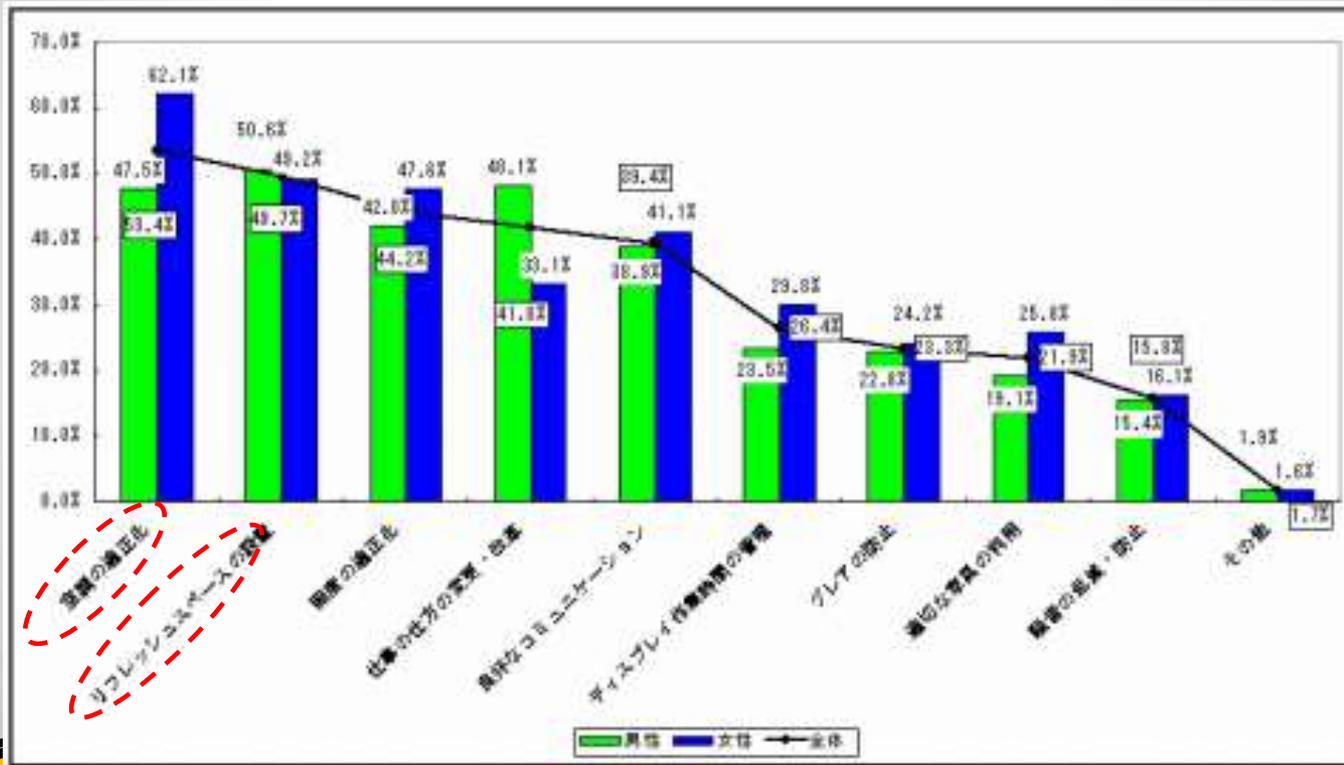
「リフレッシュスペース等」	27.1%
「空調設備(温度・湿度・換気等)」	21.9%
「社員食堂・喫茶」	20.5%
「トイレ・洗面・更衣室」	14.7%
「収納スペース」	14.0%



満足度調査

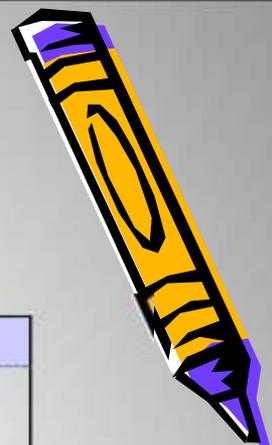
NOPAオフィスサーベイ(H13調査研究より)

● 疲労軽減策(オフィスワーカーの回答)



満足度調査

オフィスワーカーの主な意見(A社の場合)



カテゴリ1: 基本情報		回答件数 43件(回答率??%)、依頼件数??件
回答者の属性	年齢: 20歳代 7人、30歳代 12人、40歳代 7人、50歳代 15人、60歳代 2人 性別: 女性 20人、男性 23人 喫煙: 7人、禁煙: 35人 内勤: 33人、外勤: 8人	
カテゴリ2: ビルのイメージ		平均評価: 3.03ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1: 4.02ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
満足度の高い項目(内装)	Q 6: 4.60ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
不満度の高い項目(トイレ)	Q 4: 2.27ポイント	清掃の状況がよくないとする意見が見受けられる
カテゴリ3: ビルの居心地		平均評価: 3.04ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(ビルの居心地)	Q 8: 3.23ポイント	レイアウトに関連する意見が見受けられる
満足度の高い項目 (騒音・喫煙)	Q11: 3.95ポイント Q12: 4.02ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
不満度の高い項目 (空調・外部侵入)	Q 9: 2.09ポイント Q14: 1.98ポイント	室内温度のムラに対する意見が見受けられる 誰でも入れる状況にあることの意見が見受けられる
カテゴリ4: 仕事のしやすさ		平均評価: 3.62ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15: 3.28ポイント	常時ブラインドが閉じ、執務空間が狭いとの意見が多い
満足度の高い項目 (IT環境)	Q20: 3.50ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
不満度の高い項目 (ファインガ)	Q19: 2.44ポイント	地下にある不便さに対する意見が見受けられる
カテゴリ5: 全体的なコメント		
総合評価	Q22: 3.17ポイント	セキュリティ、スペースに関する意見が多く見受けられる

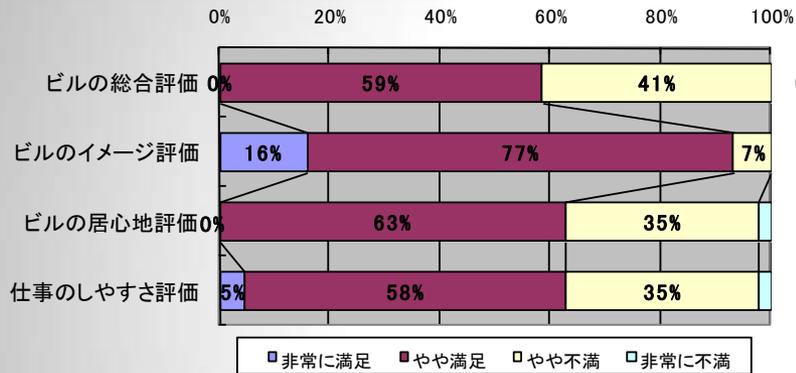


満足度調査

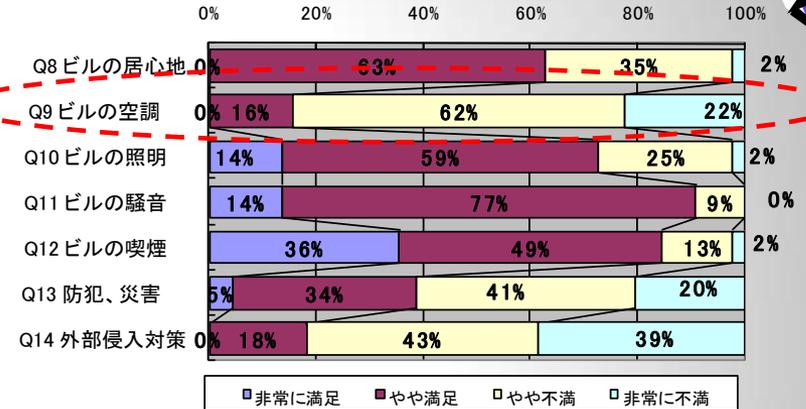
オフィスワーカーの主な意見(A社の場合)



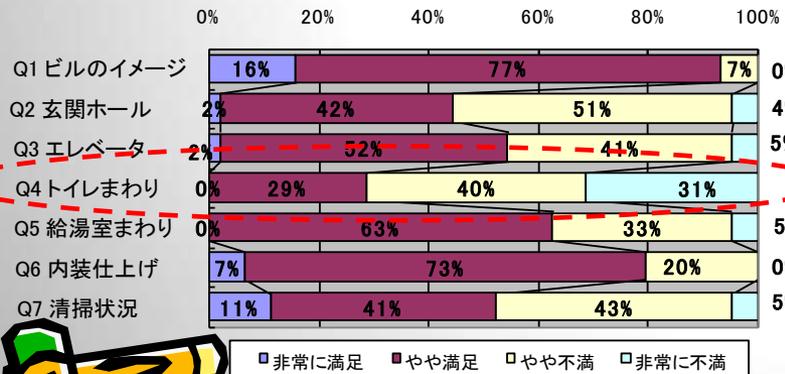
総合評価(割合)



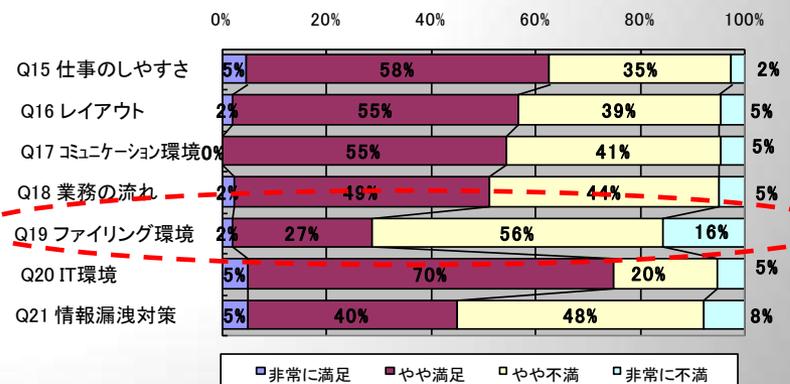
ビルの居心地(割合)



ビルのイメージ(割合)



仕事のしやすさ(割合)



満足度調査

オフィスワーカーの主な意見(B社の場合)

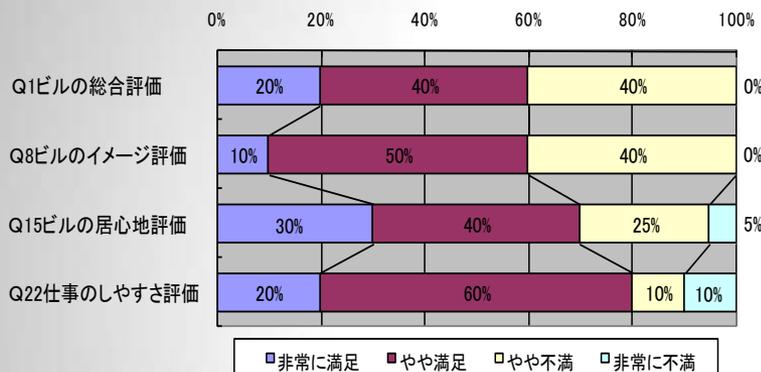
カテゴリ1: 基本情報		回答件数 19件(回答率??%)、依頼件数??件
回答者の属性	年齢: 20歳代 6人、30歳代 2人、40歳代 11人、50歳代 0人、60歳代 1人 性別: 女性 4人、男性 16人 喫煙: 7人、禁煙: 13人 内勤: 19人、外勤: 0人	
カテゴリ2: ビルのイメージ		平均評価: 3.51ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1: 3.30ポイント	立地条件(不便)に対する意見が見受けられる
満足度の高い項目(清掃)	Q 7: 4.35ポイント	綺麗に維持されている状況が評価されている
不満度の高い項目(ELV)	Q 3: 3.15ポイント	エレベータの階数表示に関する意見が見受けられる
カテゴリ3: ビルの居心地		平均評価: 3.18ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(ビルの居心地)	Q 8: 3.65ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
満足度の高い項目 (騒音・喫煙)	Q 11: 3.60ポイント Q 12: 3.85ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
不満度の高い項目(空調)	Q 9: 2.10ポイント	室内換気や温度のムラに対する意見が見受けられる
カテゴリ4: 仕事のしやすさ		平均評価: 2.93ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(仕事のしやすさ)	Q 15: 3.70ポイント	スペースの狭さに関する意見が見受けられる
満足度の高い項目 (コミュニケーション)	Q 17: 3.40ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
不満度の高い項目 (ファイリング・情報漏洩)	Q 19: 2.45ポイント Q 21: 2.50ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
Q 21: 2.50ポイント		サーバーの不具合に関する意見が見受けられる
カテゴリ5: 全体的なコメント		
総合評価	Q 22: 3.40ポイント	空調、スペースの活用に関する意見が多く見受けられる

満足度調査

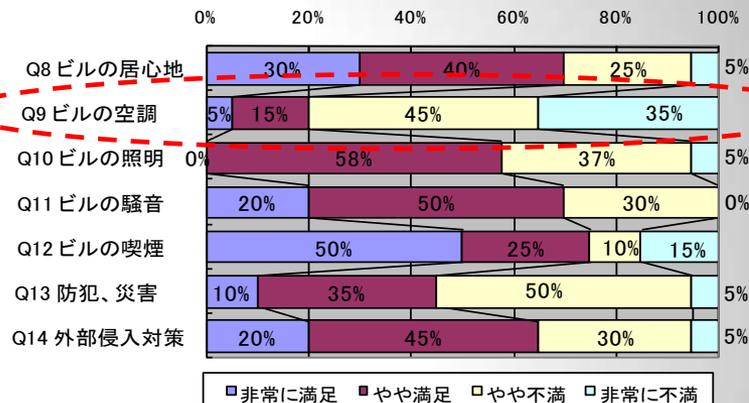
オフィスワーカーの主な意見 (B社の場合)



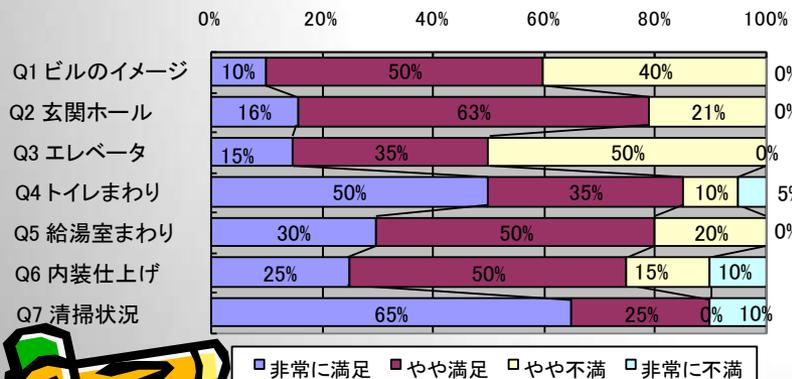
総合評価(割合)



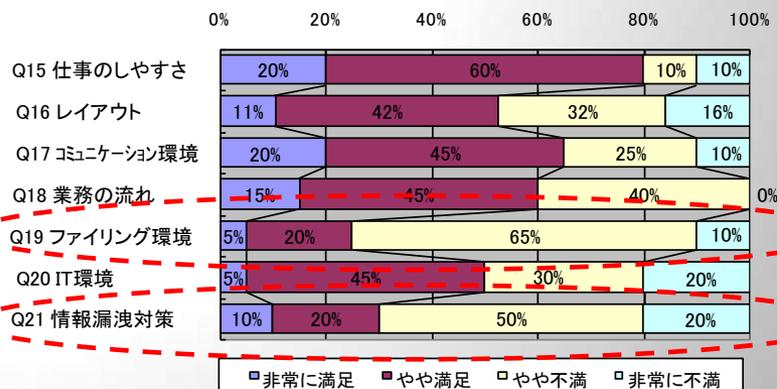
ビルの居心地(割合)



ビルのイメージ(割合)



仕事のしやすさ(割合)



満足度調査

オフィスワーカーの主な意見(C社の場合)

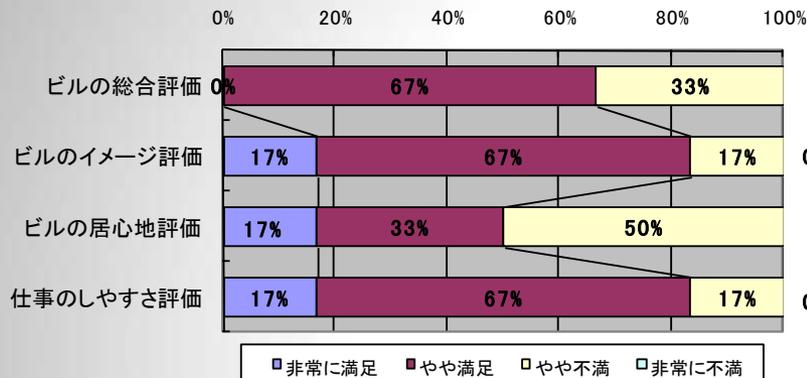
カテゴリ1: 基本情報		回答件数 6件(回答率77%)、依頼件数7件
回答者の属性	年齢: 20歳代 0人、30歳代 0人、40歳代 2人、50歳代 4人、60歳代 0人 性別: 女性 1人、男性 6人 喫煙: 3人、禁煙: 2人 内勤: 6人、外勤: 0人	
カテゴリ2: ビルのイメージ		平均評価: 3.39ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1: 3.83 ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
満足度の高い項目(内装)	Q 6: 4.15 ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
不満度の高い項目(ELV)	Q 3: 1.67 ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
カテゴリ3: ビルの居心地		平均評価: 3.53ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)
全体評価(ビルの居心地)	Q 8: 3.17 ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
満足度の高い項目 (照明・騒音)	Q10: 4.20 ポイント Q11: 4.00 ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
不満度の高い項目 (空調)	Q 9: 2.83 ポイント	室内温度のムラに対する意見が見受けられる
カテゴリ4: 仕事のしやすさ		平均評価: 3.36ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15: 3.83 ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
満足度の高い項目 (IT環境)	Q20: 4.00 ポイント	特に目立つ意見は見受けられない
不満度の高い項目 (ファiling)	Q19: 2.83 ポイント	共有のスペースが少ないとの意見が見受けられる
カテゴリ5: 全体的なコメント		
総合評価	Q22: 3.83 ポイント	特に目立つ意見は見受けられない

満足度調査

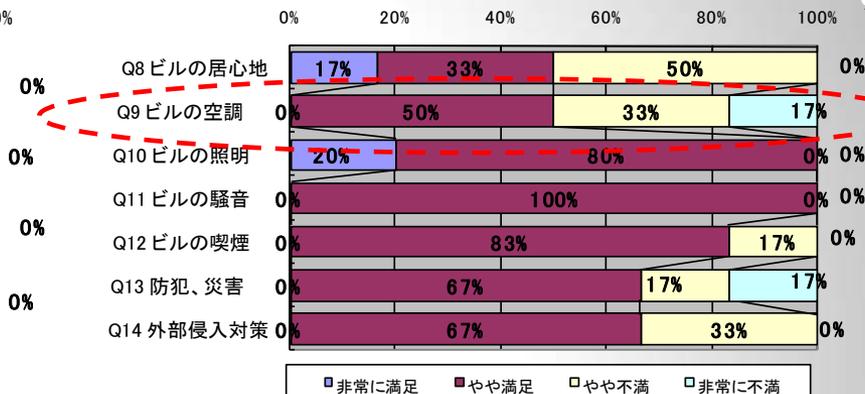
オフィスワーカーの主な意見(C社の場合)



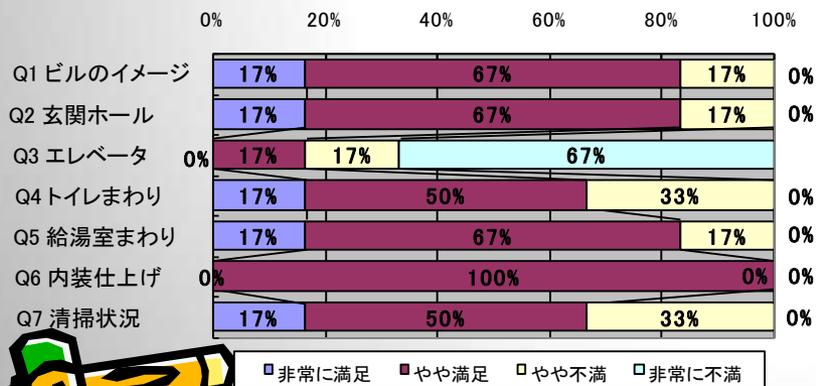
総合評価(割合)



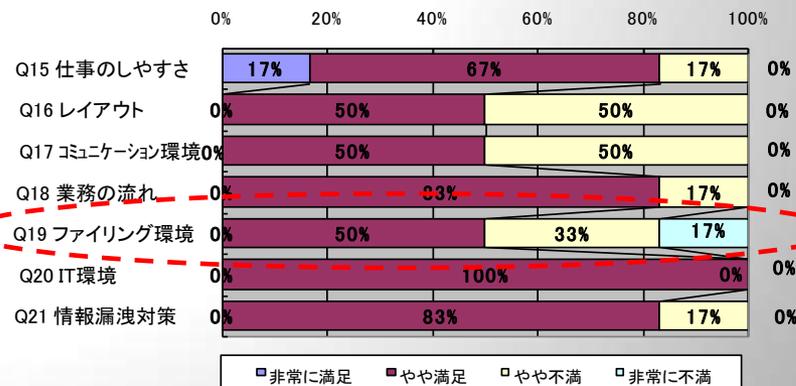
ビルの居心地(割合)



ビルのイメージ(割合)

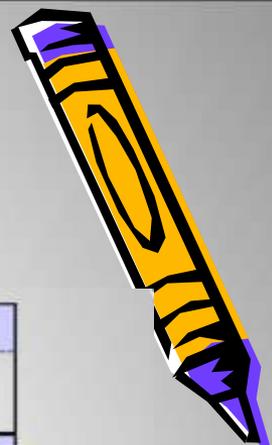


仕事のしやすさ(割合)



満足度調査

オフィスワーカーの主な意見(D社の場合)

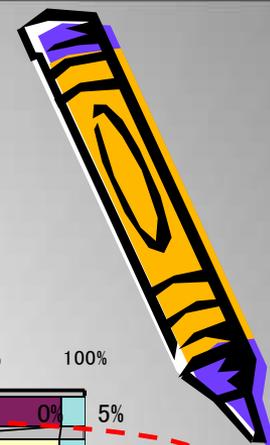


カテゴリ1: 基本情報		回答件数 21件(回答率 70%)、依頼件数 30件
回答者の属性	年齢: 20歳代 7人、30歳代 6人、40歳代 7人、50歳代 0人、60歳代 1人 性別: 女性 9人、男性 12人 喫煙: 9人、禁煙: 12人 内勤: 15人、外勤: 6人	
カテゴリ2: ビルのイメージ		平均評価: 3.60ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1: 4.10ポイント	利便性の良さ、一方空調の悪さの意見が見受けられる
満足度の高い項目	Q 6: 4.30ポイント	特に意見はないが全体の評価は良
(内装・清潔)	Q 7: 4.65ポイント	清掃員の対応の悪い意見が見受けられるが全体の評価は良
不満度の高い項目(ELV)	Q 3: 1.90ポイント	エレベーターの調整・運行管理に関する意見が多く見受けられる
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)
全体評価(ビルの居心地)	Q 8: 3.95ポイント	施設内の段差等の使いにくさの意見があるものの全体の評価は良
満足度の高い項目	Q10: 4.14ポイント	特に意見はないが全体の評価は良
(照明・騒音)	Q11: 3.90ポイント	特に意見はないが全体の評価は良
不満度の高い項目(空調)	Q 12: 2.62ポイント	タバコの煙とにおいに関する意見が多く見受けられる
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)
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15: 4.22ポイント	特に意見はないが全体の評価は良
満足度の高い項目	Q18: 4.44ポイント	特に意見はないが全体の評価は良
(コミュニケーション・IT)	Q20: 4.24ポイント	特に意見はないが全体の評価は良
不満度の高い項目 (ファイリング)	Q19: 2.59ポイント	特に意見はないが全体の評価は良くない
カテゴリ5: 全体的なコメント		
総合評価	Q22: 4.11ポイント	全体として高い評価を得ている反面清掃員の対応と ELV・空調は非常に良くない評価がある

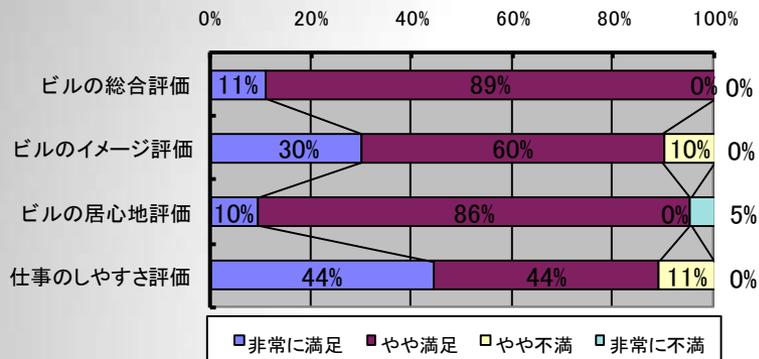


満足度調査

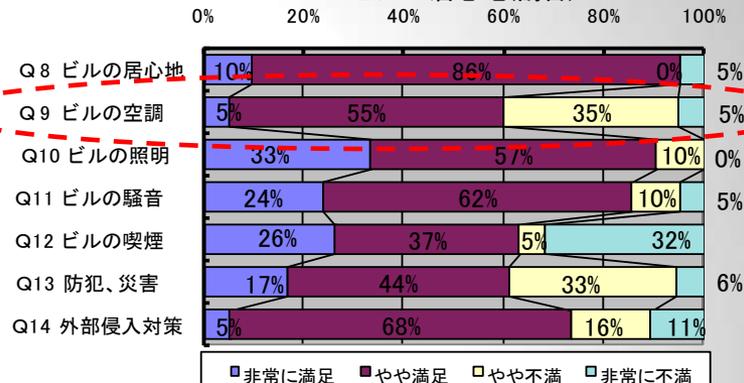
オフィスワーカーの主な意見(D社の場合)



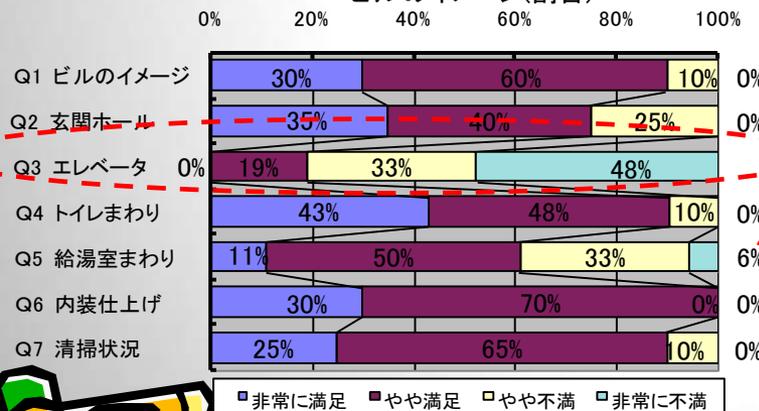
総合評価とカテゴリ評価の比較



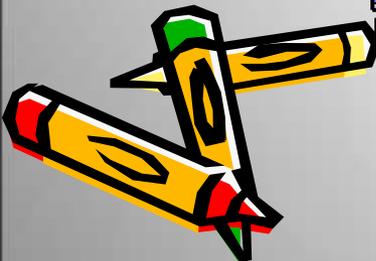
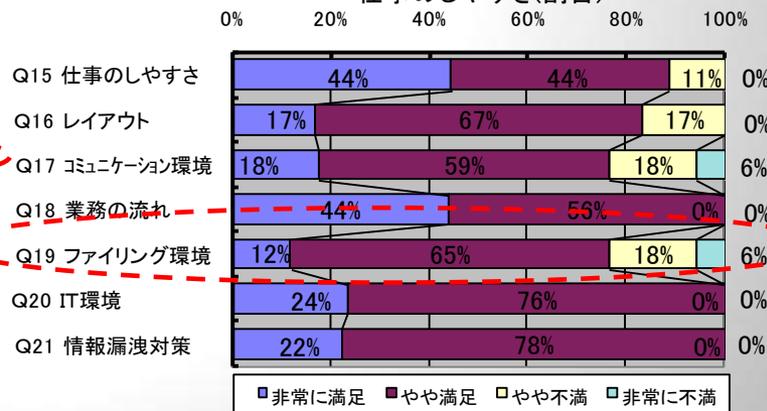
ビルの居心地(割合)



ビルのイメージ(割合)



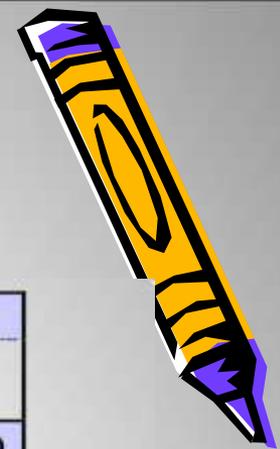
仕事のしやすさ(割合)



満足度調査

オフィスワーカーの主な意見(E社の場合)

カテゴリ1: 基本情報		
回答件数 62件(回答率77%)、依頼件数77件		
回答者の属性	年齢: 20歳代 5人、30歳代 12人、40歳代 20人、50歳代 25人、60歳代 0人 性別: 女性 23人、男性 39人 内勤: 25人、外勤: 37人	
カテゴリ2: ビルのイメージ		
平均評価: 4.08ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)		
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1: 4.55 ポイント	ビルの立地条件(環境・利便)が良いという意見が多く見受けられる
満足度の高い項目	Q 4: 4.00 ポイント	リニューアル後で良好、一方利用者のマナーが問われている
(トイレ・給湯室)	Q 5: 3.58 ポイント	清潔感がある、一方ごみの散乱で利用者のマナーが問われている
不満度の高い項目(ELV)	Q 3: 2.40 ポイント	待ち時間、開閉時間などに不満が集中している
カテゴリ3: ビルの居心地		
平均評価: 3.83ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)		
全体評価(ビルの居心地)	Q 8: 3.43 ポイント	建物は古いが改修などで対応しているためほぼ良好な状態である
満足度の高い項目	Q12: 3.80 ポイント	リニューアル後で良好、自販機が喫煙コーナー内で不満
(禁煙・防犯)	Q12: 3.70 ポイント	防災訓練 備品の完備等で、おおむね良好の意見が見受けられる
不満度の高い項目	Q 9: 2.50 ポイント	省エネ施策とは別に細やかな温度対応を望む意見が見受けられる
(空調、外部侵入)	Q14: 2.48 ポイント	ビル内の各フロアに部外者が入る等の意見が見受けられる
カテゴリ4: 仕事のしやすさ		
平均評価: 3.63ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)		
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15: 3.35 ポイント	建物は古いが改修などで対応しているためほぼ良好な状態である
満足度の高い項目	Q17: 3.43 ポイント	特に大きな不満は見受けられない
(コミュニケーション)		
不満度の高い項目	Q19: 2.80 ポイント	ファイリングの場所が遠いなどの意見が見受けられる
(ファイリング・情報漏洩)	Q21: 2.78 ポイント	セキュリティレベルを考慮した対応を望む意見が見受けられる
カテゴリ5: 全体的なコメント		
総合評価	Q22: 3.35 ポイント	建物は古いが改修などで対応しているためほぼ良好な状態である

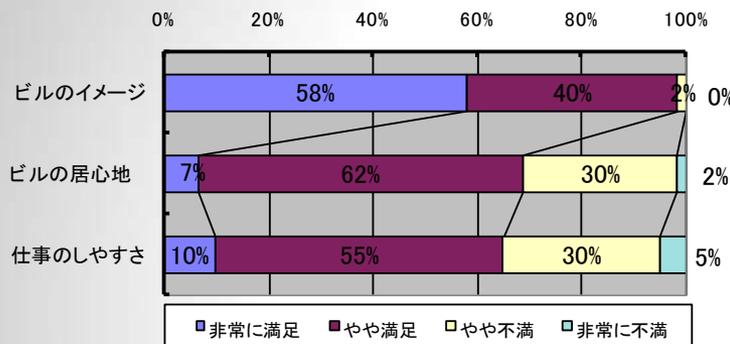


満足度調査

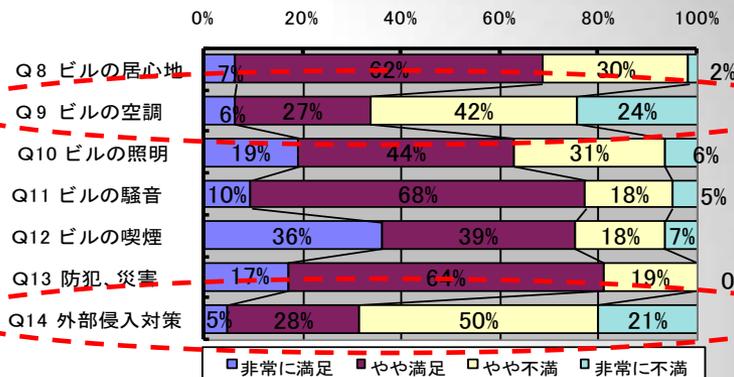
オフィスワーカーの主な意見 (E社の場合)



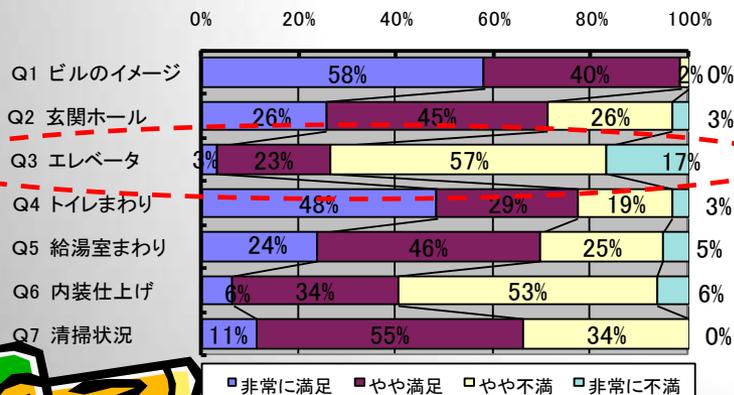
カテゴリ別評価



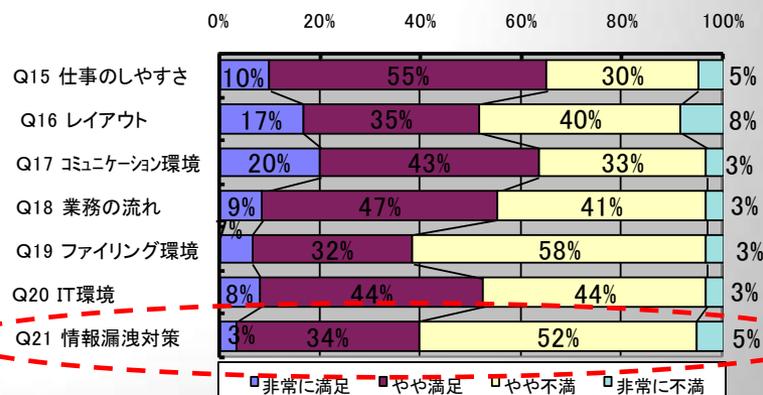
ビルの居心地



ビルのイメージ



仕事のしやすさ



満足度調査

オフィスワーカーの主な意見(F社の場合)

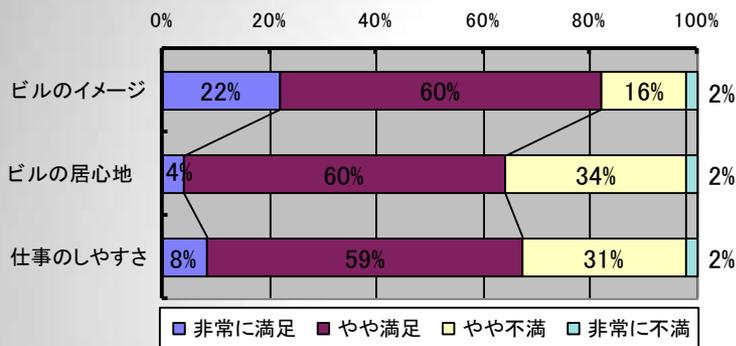
カテゴリ1: 基本情報		回答件数 52件(回答率 76%)、依頼件数 68件
回答者の属性	年齢: 20歳代 0人、30歳代 8人、40歳代 11人、50歳代 21人、60歳代 12人 性別: 女性 7人、男性 45人、内勤: 15人、外勤: 37人	
カテゴリ2: ビルのイメージ		平均評価: 3.26ポイント、(オーナーの評価: 3.50ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1: 3.84 ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる
満足度の高い項目(清掃)	Q 7: 3.62 ポイント	経年にくらべて綺麗に維持されている状況が評価されている
不満度の高い項目(玄関)	Q 2: 2.88 ポイント	狭いホールでのお客様の接遇を危惧する状況が評価されている
カテゴリ3: ビルの居心地		平均評価: 3.37ポイント、(オーナーの評価: 2.83ポイント)
全体評価(ビルの居心地)	Q 8: 3.30 ポイント	地球温暖化対策(省エネ)の理解をワーカーに求める必要がある
満足度の高い項目 (照明・騒音)	Q10: 3.86 ポイント Q11: 3.78 ポイント	照明は十分であるが、室内点灯エリアの調整を望む声があった リフレッシュコーナーからの声漏れ、事務室内の話し声が気になる意見が多く見受けられる
不満度の高い項目(空調)	Q 9: 2.62 ポイント	冷暖房の効きにムラがあるとの意見が多く見受けられる
カテゴリ4: 仕事のしやすさ		平均評価: 3.14ポイント、(オーナーの評価: 2.67ポイント)
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15: 3.41 ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる
満足度の高い項目 (コミュニケーション・IT)	Q17: 3.74 ポイント Q20: 3.80 ポイント	会議室、リフレッシュルーム等が十分である事が評価されている LANのスピードアップ、二重床の要望等が見受けられる
不満度の高い項目 (業務の流れ・ファイリング)	Q18: 2.86 ポイント Q19: 2.57 ポイント	データ化によるペーパーレスを望む意見が多く見受けられる 書庫スペースの不足とデータ化を望む意見が多く見受けられる
カテゴリ5: 全体的なコメント		
総合評価	Q22: 3.41 ポイント	自社ビルとして経年等を考慮している意見が多く見受けられる

満足度調査

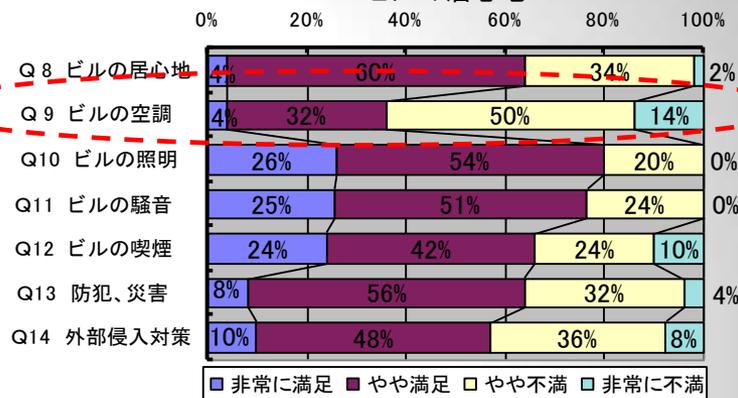
オフィスワーカーの主な意見(F社の場合)



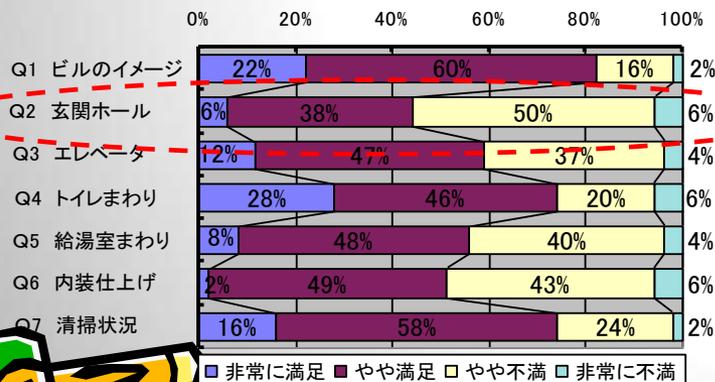
カテゴリー別評価



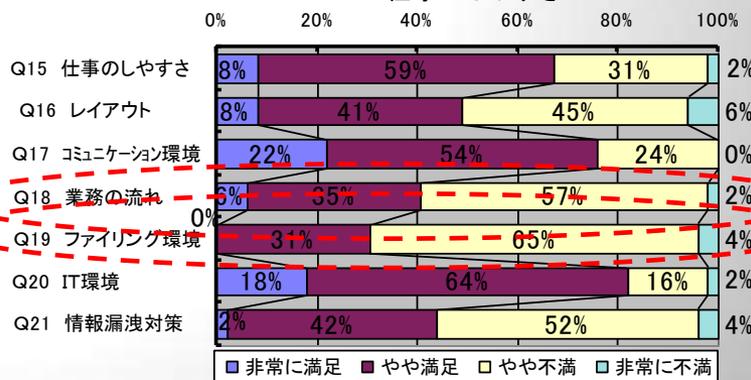
ビルの居心地



ビルのイメージ



仕事のしやすさ



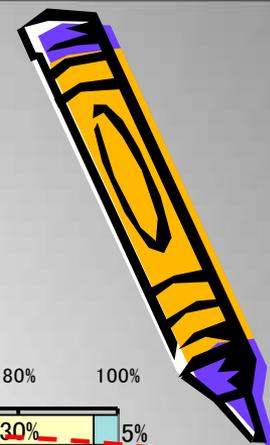
満足度調査

オフィスワーカーの主な意見(G社の場合)

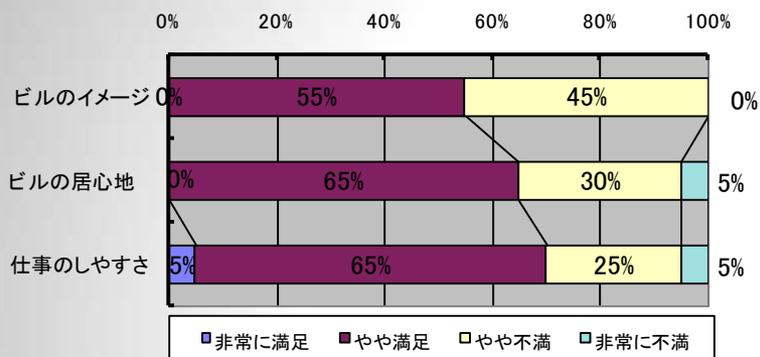
カテゴリ1: 基本情報		回答件数 16件(回答率??%)、依頼件数??件
回答者の属性	年齢: 20歳代 6人、30歳代 5人、40歳代 2人、50歳代 1人、60歳代 2人 性別: 女性 4人、男性 12人、内勤: 2人、外勤: 14人	
カテゴリ2: ビルのイメージ		平均評価: 4.10ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1: 3.10ポイント	立地条件(不便)に対する意見が見受けられる
満足度の高い項目(清掃)	Q 7: 4.15ポイント	綺麗に維持されている状況が評価されている
不満度の高い項目(ELV)	Q 6: 3.15ポイント	エレベータの調整(音・制御)に関する意見が見受けられる
カテゴリ3: ビルの居心地		平均評価: 3.78ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)
全体評価(ビルの居心地)	Q 8: 3.25ポイント	特に気にならないとの意見が多い
満足度の高い項目 (照明・騒音)	Q10: 3.60ポイント Q11: 4.15ポイント	特に気にならないとの意見が多い
不満度の高い項目 (空調・喫煙)	Q 9: 2.60ポイント Q12: 2.85ポイント	室内温度のムラに対する意見が見受けられる タバコの煙処理に関する意見が見受けられる
カテゴリ4: 仕事のしやすさ		平均評価: 3.62ポイント、(オーナーの評価: 4.00ポイント)
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15: 3.40ポイント	特に気にならないとの意見が多い
満足度の高い項目 (業務の流れ)	Q18: 3.55ポイント	イントラが充実している
不満度の高い項目 (レイト・フライング)	Q16: 2.85ポイント Q19: 2.85ポイント	個人で占有しているものが多いとの意見が見受けられる 共有のスペースが少ないとの意見が見受けられる
カテゴリ5: 全体的なコメント		
総合評価	Q22: 3.40ポイント	全体として特に気にならないとの意見が多く見受けられる

満足度調査

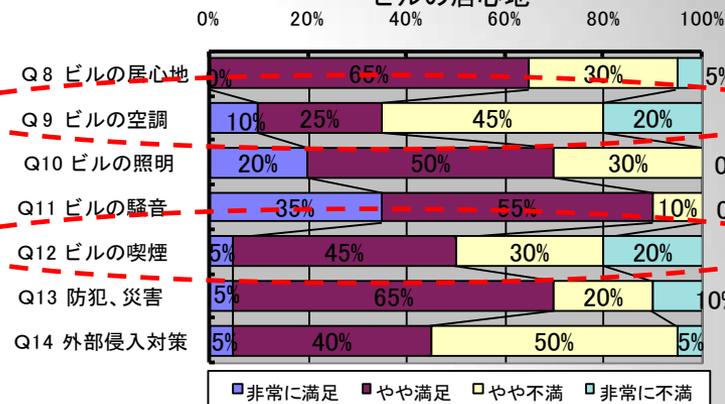
オフィスワーカーの主な意見 (G社の場合)



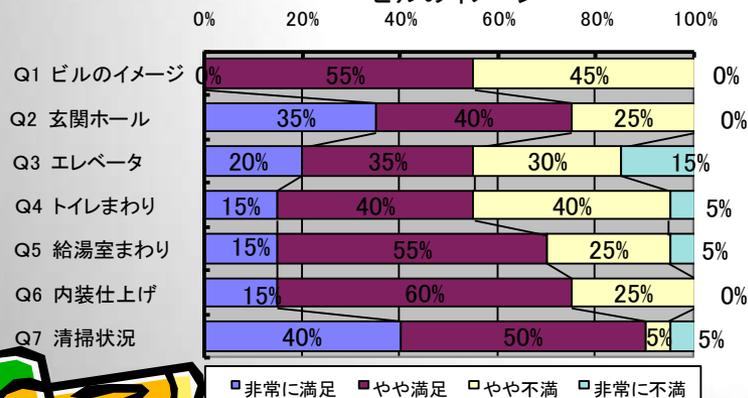
カテゴリー別評価



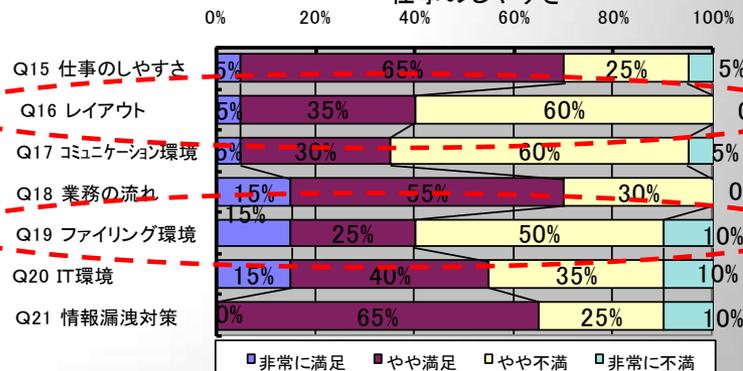
ビルの居心地



ビルのイメージ

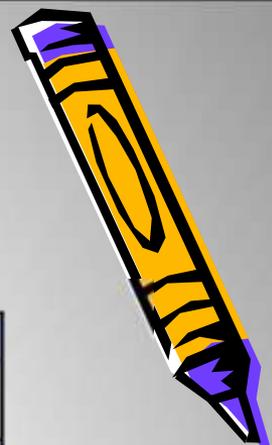


仕事のしやすさ



満足度調査

オフィスワーカーの主な意見(H社の場合)

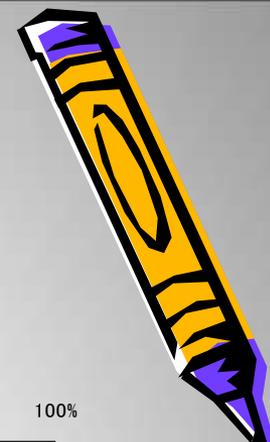


カテゴリ1: 基本情報		回答件数 14件(回答率??%)、依頼件数??件
回答者の属性	年齢: 20歳代 2人、30歳代 7人、40歳代 3人、50歳代 2人、60歳代 0人 性別: 女性 2人、男性 12人、内勤: 4人、外勤: 10人	
カテゴリ2: ビルのイメージ		平均評価: 3.12ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(ビルのイメージ)	Q 1: 2.59ポイント	立地条件(不便)に対する意見が見受けられる
満足度の高い項目(清潔)	Q 7: 3.35ポイント	経年にくらべて綺麗に維持されている状況が評価されている
不満度の高い項目(内装)	Q 6: 2.24ポイント	経年による仕上げの劣化に対する意見が見受けられる
カテゴリ3: ビルの居心地		平均評価: 2.85ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(ビルの居心地)	Q 8: 2.25ポイント	事務室の狭さによる不満が多く見受けられる
満足度の高い項目 (照明・騒音)	Q10: 3.21ポイント Q11: 3.35ポイント	照度は十分であるが、室内点灯エリアの調整を望む声があった
不満度の高い項目 (防犯・災害・侵入・空間)	Q13: 1.76ポイント Q14: 2.06ポイント Q 9: 2.18ポイント	屋外階段(非常階段)の利用に関する不安の声があった セキュリティ(入館管理)に対する不満(不便)の声があった 細かな室温の調整を望む声が多く見受けられる
カテゴリ4: 仕事のしやすさ		平均評価: 2.97ポイント、(オーナーの評価: 0.00ポイント)
全体評価(仕事のしやすさ)	Q15: 2.41ポイント	バリアフリー対応を要求する意見があった
満足度の高い項目 (業務の流れ)	Q18: 3.06ポイント	会議・システムについての無駄に関する意見があった
不満度の高い項目 (レイアウト・IT環境)	Q16: 1.88ポイント Q20: 2.29ポイント	狭隘に関する意見が見受けられる 定期的な資料整理、PDF自動生成等の対応を評価する反面、保管ルールを要望する意見があった
カテゴリ5: 全体的なコメント		
総合評価	Q22: 2.41ポイント	バリアフリー対応を要求する意見があった

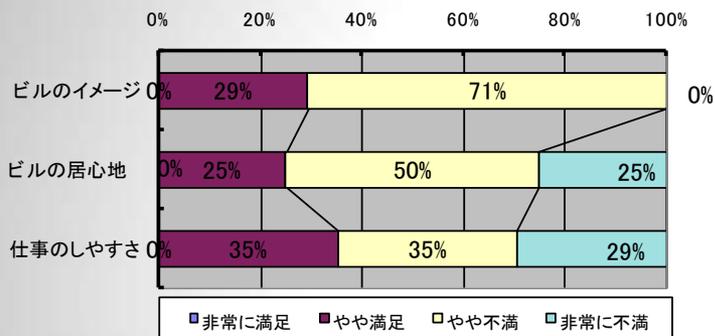


満足度調査

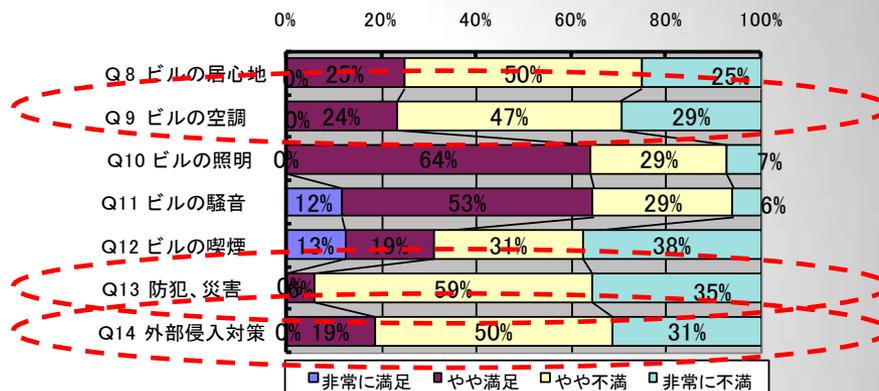
オフィスワーカーの主な意見 (H社の場合)



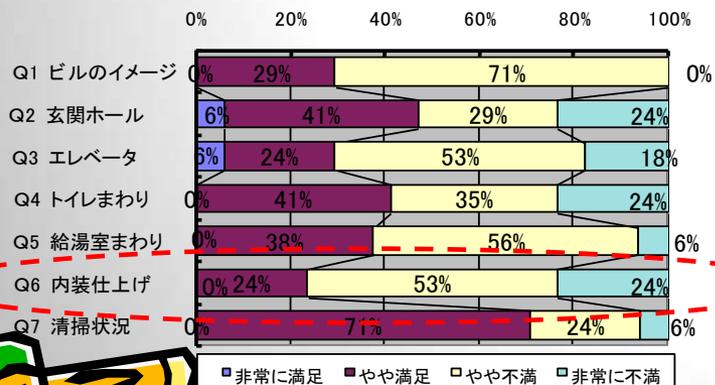
カテゴリー別評価



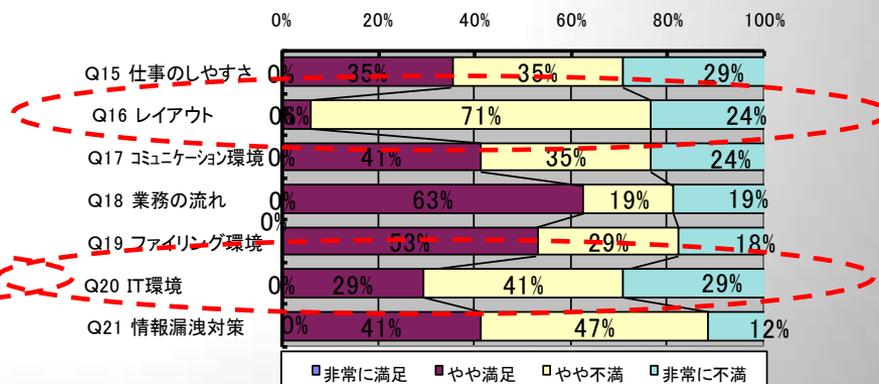
ビルの居心地



ビルのイメージ



仕事のしやすさ



満足度調査

オビルオーナーへの提案(D社の場合)



満足度調査のご報告

オフィスを単純な空間ではなく、オフィスワーカーの知的生産性向上を図るためのファシリティとして、またオフィスマーケットでの競争優位性を維持・向上させる手法をビルオーナーさまへご提案します。

テーマは『品質とコストのバランス』です。

「ビルオーナーの視点」「テナントオーナーの視点」そして「オフィスワーカーの視点」を加え、より『使いやすい』『働きやすい』『居心地の良い』オフィスビルを目指したFMを実践することで、ファシリティの価値を高め、お客様(利用者)が満足するサービスにつなげるためのものです。

1 建物概要

構造規模：SRC造・地上10階、地下2階、機械式立体駐車場64台	用途：貸しビル(10社入居中：100~600㎡)
面積：建築面積955㎡・延べ面積9,595㎡	管理：設備管理、防犯管理(機械警備)
竣工：平成7年完成(H17末改修、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)	

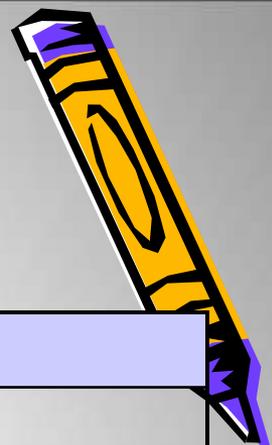
2 回収状況

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	

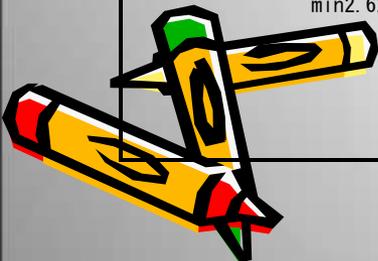


満足度調査

オビルオーナーへの提案(D社の場合)



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* 点	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* 点 min1.90* 点	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。
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)	
・カテゴリ評価 3.98* 点	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* 点 min2.62* 点	傾向：【満足】照明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。



満足度調査

オビルオーナーへの提案(D社の場合)



カテゴリー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)	
・カテゴリー評価 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。
カテゴリー5: 全体的なコメント 平均評価: 4.11ポイント	
・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、カテゴリー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。



満足度調査

オビルオーナーへの提案(D社の場合)

ファシリティ運営維持の課題検討

次の内容について、検討を実施します。

また、検討した結果を取りまとめ、後日ファシリティの改善提案としてご報告します。

1 エレベーターについて

- (1) エレベーターの運行管理の状況を確認します。
- (2) エレベーター保守管理会社及びメーカーと協議を行い運行等の対応策を検討します。

2 空調設備について

- (1) 空調設備の給排気循環系統及び近隣ビルの排気等を確認、また現状の実態も確認します。
- (2) 空調設備運行会社と協議して調理臭等の対応策を検討します。

3 ユーティリティについて

- (1) ユーティリティの利用状況など現状の実態を確認します。
- (2) 全館禁煙、分煙等の対応について検討をします。
- (3) 必要な施設利用マナーの周知策を検討します。
「例えば」パンフレット・ポスターなど、「施設を気持ちよく利用するために」)

4 警備体制について

- (1) ビルの利用者の状況と警備の実態を確認します。
- (2) 警備会社と協議して対応策を検討します。

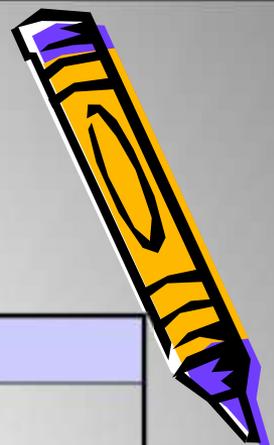
5 清掃員について

- (1) 清掃員の教育状況と清掃実施状況を確認します。
- (2) 清掃会社と協議して清掃職員の教育及び問題点などの対応策を検討します。

6 その他

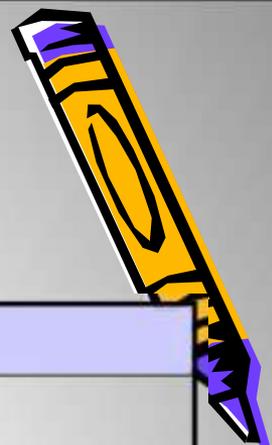
- (1) 防災、防火訓練の計画が必要と思いますので検討します。
- (2) 地震対策としての防災グッズ等の設置を検討します。

なお、満足度調査に関する詳細データは、別紙に取りまとめておりますので参考にして下さい。



満足度調査

オビルオーナーへの提案(D社の場合)



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

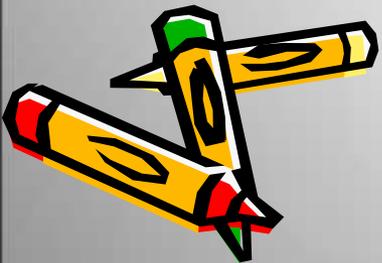
※ファシリティの価値を高めるための提案(お金をかけないで結果をだす)

『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。





- 取組みにあたって
- 満足度調査
- 実施報告
- ✓ 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

- これまでの調査データをもとにユーザー（利用者）の視点に立った定量評価のあり方を提案したい。
 - (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。

