



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 その2～

JFMA

運営維持手法研究部会

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・品質の悪化

『品質とコストのバランス』
『良質なサービスと高い信頼』

- 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/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』

『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。

満足度調査の実施結果で得られたユーザー(利用者)の視点に基づく評価ポイントから、評価手法(SLA・KPI等)を導き出す。

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)の視点に立った評価のポイント
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	・満足度調査の継続実施(ケーススタディの拡大)からベストプラクティスデータをまとめ、評価のポイントを提案

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。
- 部会で作成した満足度調査表で実施、調査結果の分析から、今後の評価のあり方を探る。
- ユーザー(利用者)の視点を探り、現場においてファシリティマネジャーが必要とする評価のポイントを見つけ出す。

- 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

F M'erは『キーパーソン！』

- ▶ ユーザ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
- ▶ 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
- ▶ 「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

ビルオーナーの『気になるもの！』

- **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(特に賃借料)・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

テナントオーナーの『気になるもの！』

- 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(特に賃借料)・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

オフィスワーカーの『気になるもの！』

- 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

『ポイント！』

- 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
- 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



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

- 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？

・ 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)

カテゴリー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

調査したビルの概要

項目	Aビル	Bビル	Cビル	Dビル	Eビル	Fビル	Gビル	Hビル	Iビル
建物構造・規模					自社ビル	自社ビル	自社ビル		
・建築面積(m ²)	800	250	250	960	1,120	13,000	700	—	2,600
・延面積(m ²)	4200	3,700	3,700	9,600	8,000	89,000	5,100	12,700	48,000
・基準階面積(m ²)	—	240	240	530	1,160	3,500	640	—	970
・階数(地上、地下)	+7、-0	+9、-1	+9、-1	+10、-2	+6、-1	+22、-4	+6、-2	+9、-3	+24、-3
・構造	SRC	SRC	SRC	SRC	RC	S+SRC	SRC	SRC	S+SRC
・築年数(経年)	14	16	16	14	39	26	16	45	29
・リニューアル年数(経年)	—	—	—	6	14	実施中	—	6	不明
調査対象者	テナントオーナー・ ワーカー	テナントオーナー・ ワーカー	テナントオーナー・ ワーカー	テナントオーナー・ ワーカー	ビルオーナー・ テナントオーナー・ ワーカー	ビルオーナー・ テナントオーナー・ ワーカー	ビルオーナー・ テナントオーナー・ ワーカー	テナントオーナー・ ワーカー	テナントオーナー・ ワーカー
空調方式	全館空調	個別空調	個別空調	個別空調	全館空調・ 個別空調	全館空調 +VAV 個別調整	全館空調 +ウォールスルー	個別空調	全館空調
リニューアル	なし	なし	なし	トイレ・内装	全館	空調	なし	全館	全館

満足度調査

個別評価の主な意見

項目	Aビル	Bビル	Cビル	Dビル	Eビル	Fビル	Gビル	Hビル	Iビル
カテゴリー評価									
Q1: ビルのイメージ	・駅から少し遠い ・不便	・駅に近いが不便 ・お店が少ない	・安い飲食店がない ・買い物不便	・便利が良い	・便利なお店がない ・古い	・静かで落ち着く ・便利が良い	・アクセスが良い	・特になし	・特になし
Q8: ビルの居心地	・ファインディング ・コミュニケーション	・全体的に狭い	・特になし	・バリアフリー（段差があり使いにくい）	・リフレッシュ ・コミュニケーション	・省エネ対応不満 ・セキュリティ強化	・レイアウト（狭い） ・ビル案内	・くつろぎのスペース ・セキュリティが面倒	・特になし
Q15: 仕事のしやすさ	・収納が少ない ・ゴミゴミしている	・バリアフリー対応を望む	・特になし	・特になし	・特になし	・まあまあ	・事務室が狭い ・「プライベート」で暗い（近隣対策）	・特になし	・特になし
総合評価									
Q22: 総合的にみて	・空調とスペース以外が良い	・近隣では目立つビル ・バリアフリー対応を望む	・特になし	・便が良くきれい ・空調の効きムラ ・ELV運行に問題	・暗いイメージを感じる ・古い	・古さを感じさせない	・不便を感じさせない ・狭い ・人と空調能力	・古さを感じさせない ・「グレート」の古いビル ・便が良い	・特になし
今までの経験からユーザーとして何が一番大切か？	・環境 ・セキュリティ ・コミュニティ						・安全性 ・セキュリティ ・働きやすさ	・セキュリティ ・清潔感	・特になし
個別評価（ワースト）									
Q3: エレベーター	・階数表示がない ・待ち時間が読めない	・特になし	・特になし	・待ち時間が長い ・運行調整が悪い	・遅い ・ホールが狭い	・待ち時間が長い ・すぐ閉まる	・2基の運行調整が悪い	・すぐに閉まる（よく挟まれる）	・特になし
Q9: ビルの空調	・一部換気が悪い	・温度差がある（効きむら）	・温度差がある（効きむら）	・外部の匂いが入る（臭い）	・温度差がある（効きむら） ・換気が悪い	・省エネ対応で暑くて寒い	・温度差がある（効きむら） ・換気が悪い	・効きの悪いところがある	・温度差がある（効きむら）
Q19: ファインディング環境	・収納スペースが少ない	・ルールの明確化	・共用のスペースが少ない	・特になし	・スペースが少ない ・資料の電子化	・場所が遠い ・ルール（収納・削減）	・車が守られていない ・場所が遠い	・特になし	・スペースが少ない

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 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

● 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<8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<8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>1件 3ポイント<8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<8件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

	Q1	Q8	Q15	Q22
平均	3.65	3.36	3.46	3.36
Aビル	3.30	3.65	3.70	3.40
Bビル	2.59	2.35	2.41	2.54
Cビル	3.10	3.25	3.40	3.29
Dビル	4.05	3.95	4.16	4.05
Eビル	3.84	3.41	3.30	3.26
Fビル	4.55	3.43	3.35	3.21
Gビル	4.00	3.22	3.27	3.17
Hビル	3.62	3.77	3.73	3.96
Iビル	3.83	3.17	3.83	3.33

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 調査内容 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

● 調査結果 カテゴリ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

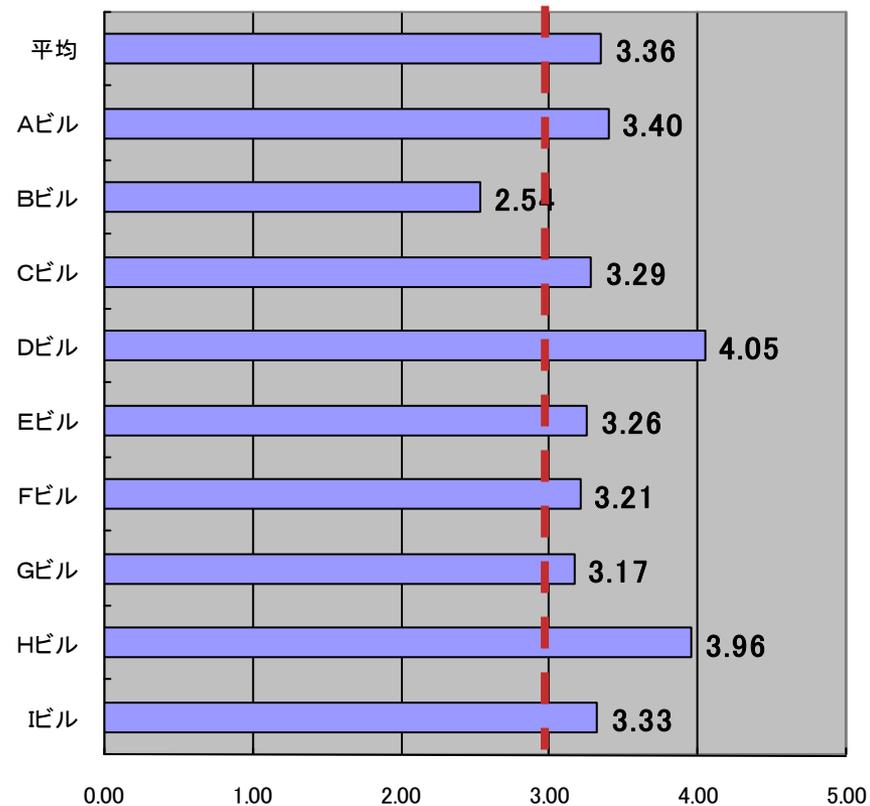
Q22: 全体的に満足しているビルについて何が一番大変だとお考えですか

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

満足度調査

ユーザー(利用者)の総合評価

Q22 総合評価



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

ユーザー(利用者)

	Q1	Q8	Q15	Q22	Avg
平均	3.65	3.36	3.46	3.36	3.30
Aビル	3.30	3.65	3.70	3.40	3.34
Bビル	2.59	2.35	2.41	2.54	2.56
Cビル	3.10	3.25	3.40	3.29	3.29
Dビル	4.05	3.95	4.16	4.05	3.70
Eビル	3.84	3.41	3.30	3.26	3.29
Fビル	4.55	3.43	3.35	3.21	3.29
Gビル	4.00	3.22	3.27	3.17	3.09
Hビル	3.62	3.77	3.73	3.96	3.65
Iビル	3.83	3.17	3.83	3.33	3.45

テナントオーナー

	Q1	Q8	Q15	Q22	Avg
	4.06	3.49	3.47	3.76	3.69
	3.80	4.20	2.60	3.40	3.50
	3.00	3.00	4.00	4.00	3.50
	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	4.00	2.00	2.00	2.00	2.50
	5.00	4.00	4.00	5.00	4.50
	5.00	2.00	4.00	4.00	3.75
	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
	3.70	4.20	2.60	3.40	3.48

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 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13、セキュリティ11、働きやすさ10、

空調9、作業環境9、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

● 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<6件
Q3: ELV周り	3ポイント>5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<7件
Q5: サニタリー	3ポイント>1件	3ポイント<8件
Q6: 内装関連	3ポイント>3件	3ポイント<6件
Q7: 清掃	3ポイント>0件	3ポイント<9件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 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<6件

Q3: ELV周り

3ポイント>5件

3ポイント<4件

ワースト1が 4件

ワースト2が 1件

ワースト10以内が 4件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 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<6件
----------	----------	----------

Q3: ELV周り	3ポイント>5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)の個別評価

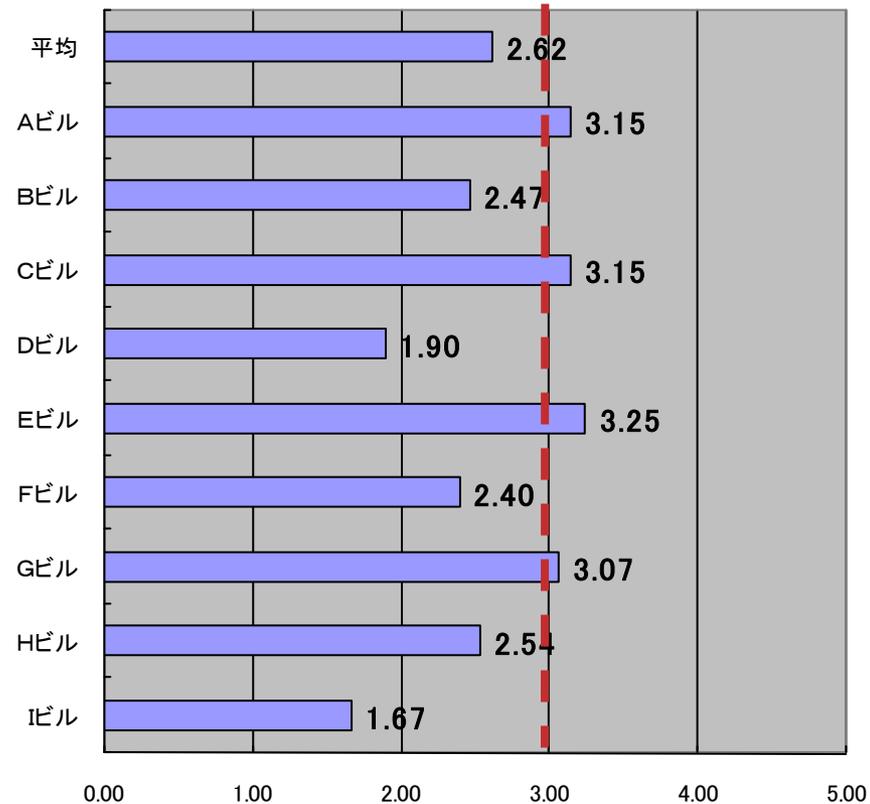
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7
平均	3.65	3.44	2.62	3.53	3.43	3.47	3.72
Aビル	3.30	3.70	3.15	4.15	3.90	3.65	4.35
Bビル	2.59	2.76	2.47	2.59	2.69	2.24	3.35
Cビル	3.10	3.85	3.15	3.20	3.50	3.65	4.15
Dビル	4.05	3.81	1.90	4.24	3.26	4.24	4.00
Eビル	3.84	2.88	3.25	3.70	3.16	2.98	3.62
Fビル	4.55	3.65	2.40	4.00	3.58	2.81	3.44
Gビル	4.00	2.87	3.07	2.27	3.21	3.64	3.11
Hビル	3.62	3.58	2.54	4.15	3.76	4.00	4.00
Iビル	3.83	3.83	1.67	3.50	3.83	4.00	3.50

Q3 : ELV周り

満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

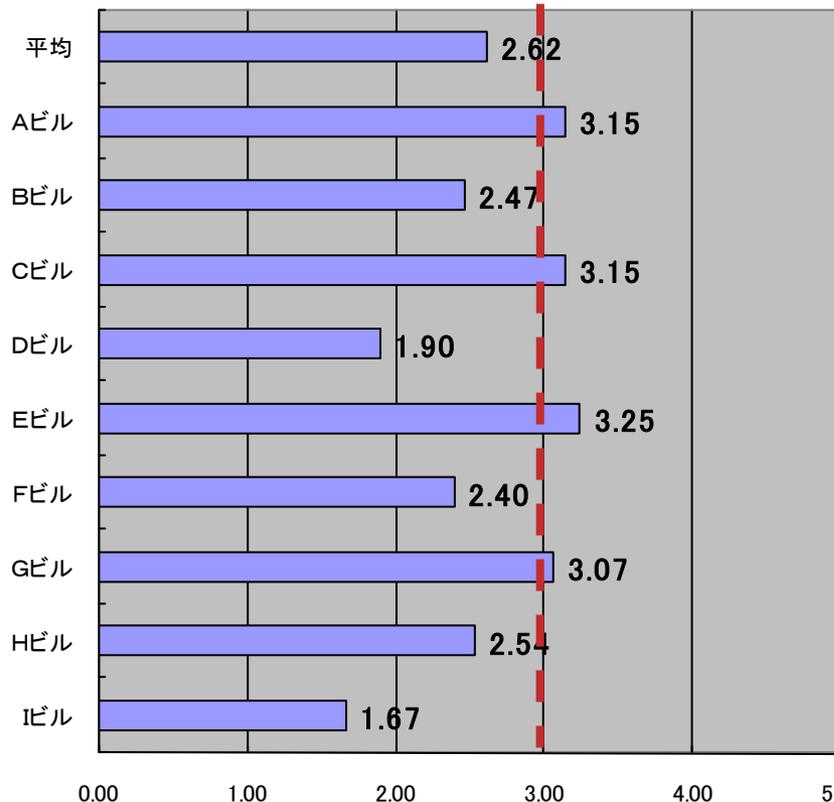
Q3 エレベーター



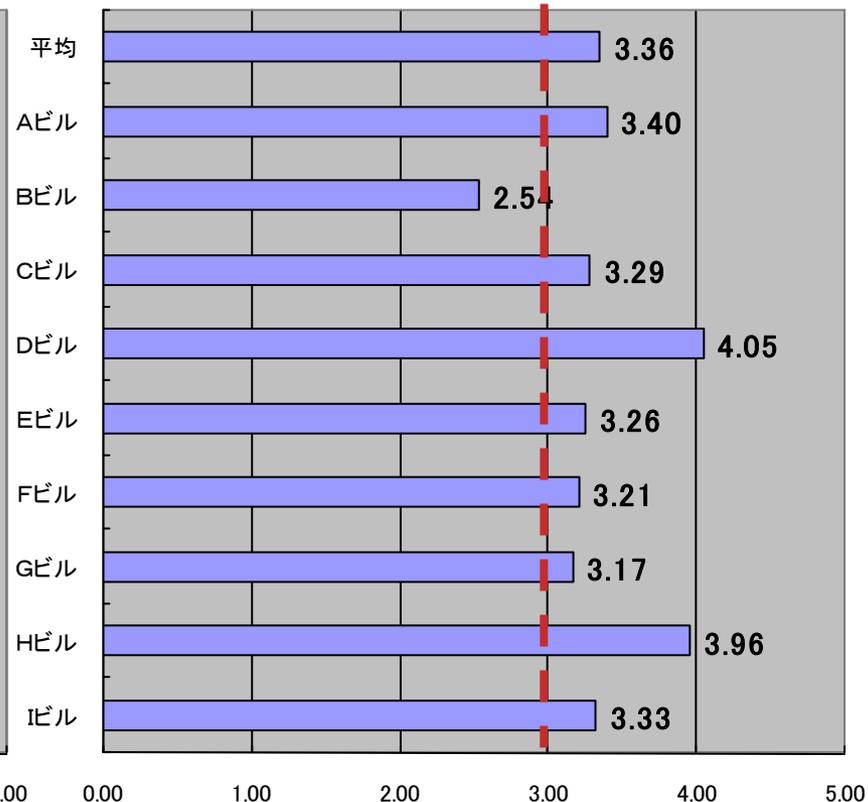
満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

Q3 エレベーター



Q22 総合評価



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 調査結果 カテゴリー3 「ビルの居心地（ビル内全般）」

・ Q 8 総合的にみた評価 3.67 ・ Q 9～14項目の平均評価 3.33

Q 9 : 空調関連	3ポイント > 8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 < 9件
Q11: 騒音関連	3ポイント > 1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 < 7件
Q13: 災害対策	3ポイント > 4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 < 5件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 調査結果 カテゴリー3 「ビルの居心地（ビル内全般）」

・ Q 8 総合的にみた評価 3.67 ・ Q 9～14項目の平均評価 3.33

Q 9 : 空調関連

3ポイント > 8件

3ポイント < 1件

Q 10 : 照明関連

3ポイント > 0件

3ポイント < 0件

ワースト 1 が 3件
ワースト 2 が 4件
ワースト 3 が 1件
ワースト 4 が 1件

Q 14 : 外部侵入

3ポイント > 4件

3ポイント < 5件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 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>8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<0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<5件

満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

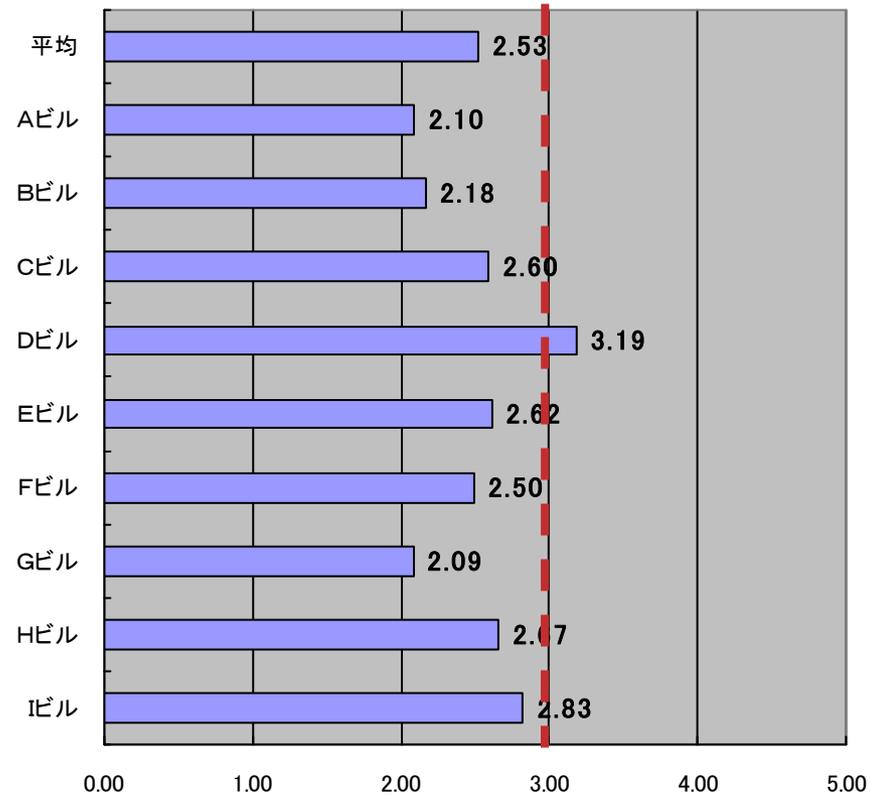
	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
平均	3.36	2.53	3.68	3.66	3.47	3.01	2.92
Aビル	3.65	2.10	3.10	3.60	3.85	2.95	3.45
Bビル	2.35	2.18	3.21	3.35	2.38	1.76	2.06
Cビル	3.25	2.60	3.60	4.15	2.85	3.35	2.90
Dビル	3.95	3.19	4.14	3.90	3.10	3.30	3.38
Eビル	3.41	2.62	3.86	3.78	3.46	3.32	3.16
Fビル	3.43	2.50	3.39	3.60	3.80	3.79	2.48
Gビル	3.22	2.09	3.56	3.93	4.02	2.62	2.00
Hビル	3.77	2.67	4.08	2.64	4.08	2.80	3.54
Iビル	3.17	2.83	4.20	4.00	3.67	3.17	3.33

Q 8 : 空調関連

満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

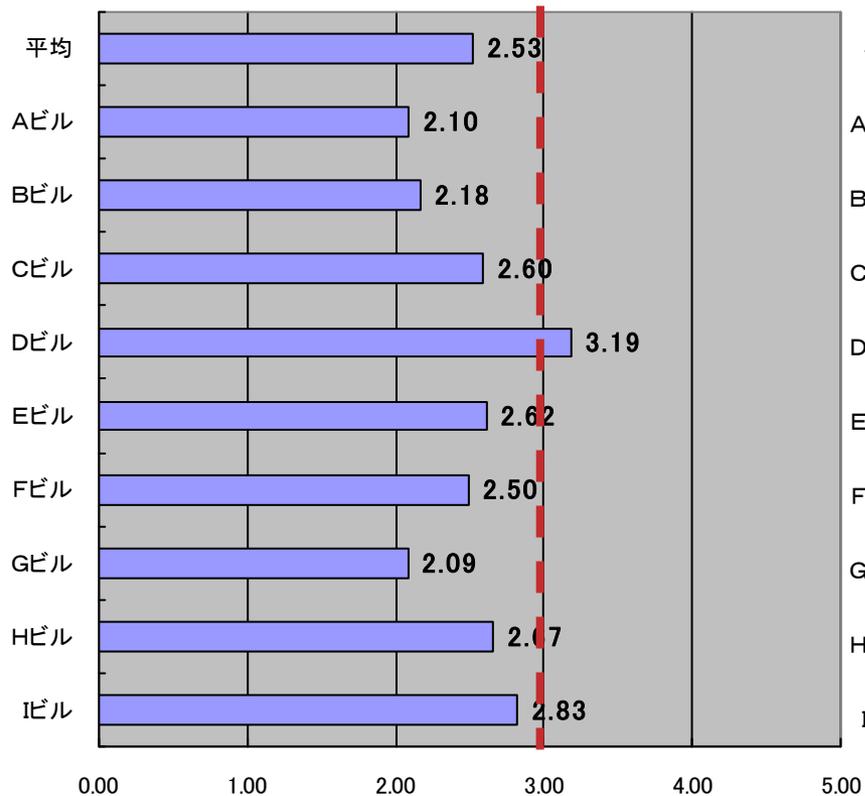
Q9 ビルの空調



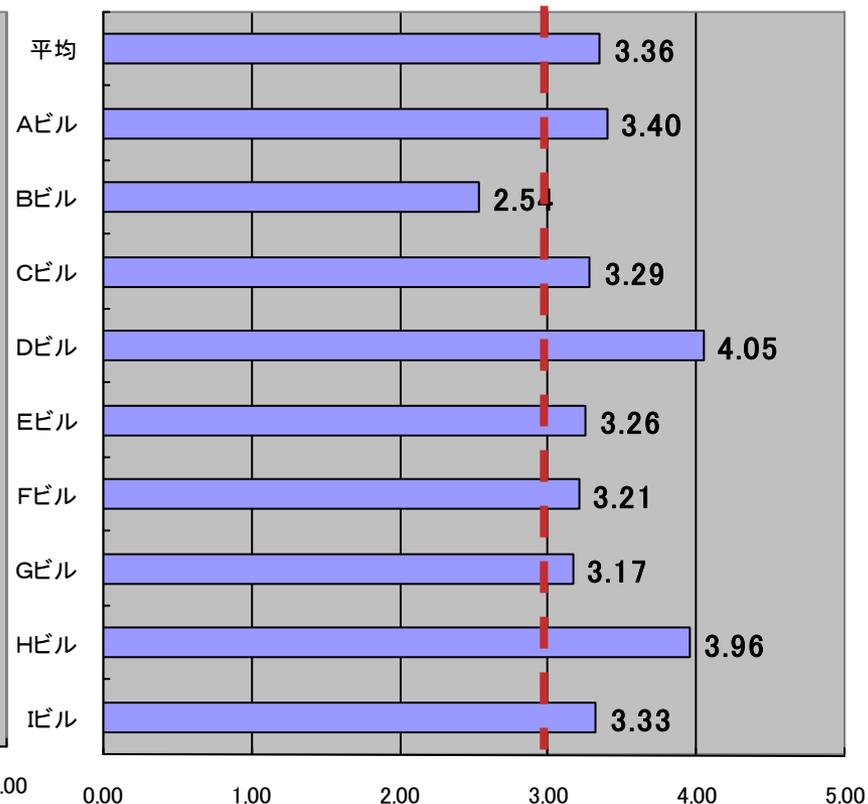
満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

Q9 ビルの空調



Q22 総合評価



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

- **調査結果** カテゴリー3 「ビルの居心地（ビル内全般）」
 - ・ Q 8 総合的にみた評価 3.67 ・ Q 9～14項目の平均評価 3.33

Q 9 : 空調関連 | 3ポイント > 8件 3ポイント < 1件

ワースト5以内が 4件
ワースト10以内が 3件

Q 14 : 外部侵入 | 3ポイント > 4件 3ポイント < 5件

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 調査結果 カテゴリー3 「ビルの居心地（ビル内全般）」

・ Q 8 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>8件 3ポイント<1件

コメントでは

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

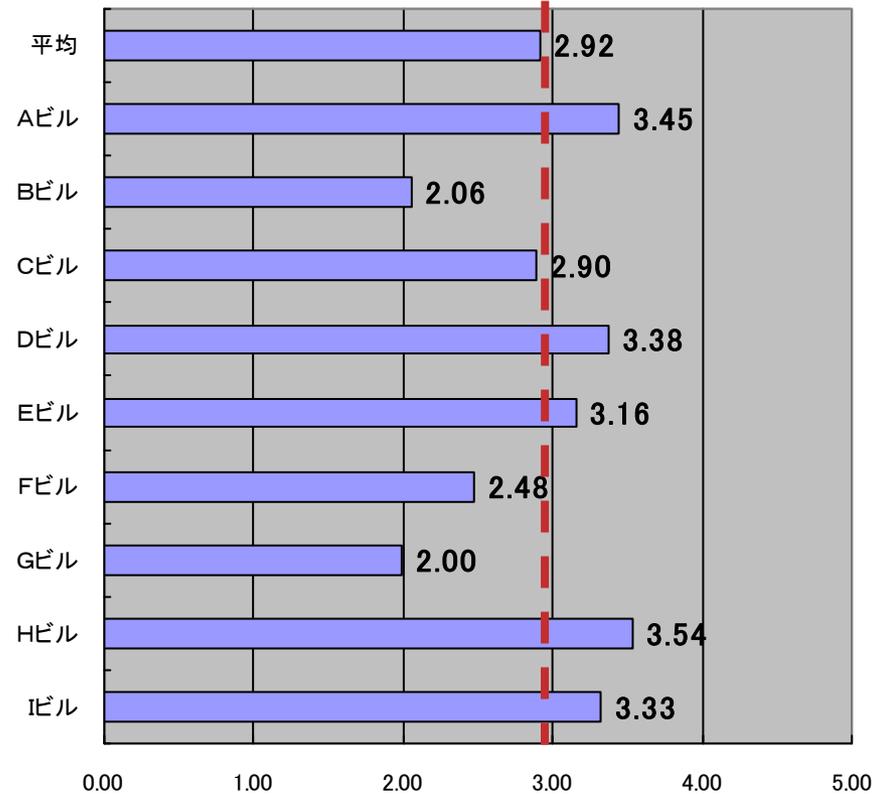
が感じられた

Q14:外部侵入 | 3ポイント>4件 3ポイント<5件

満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

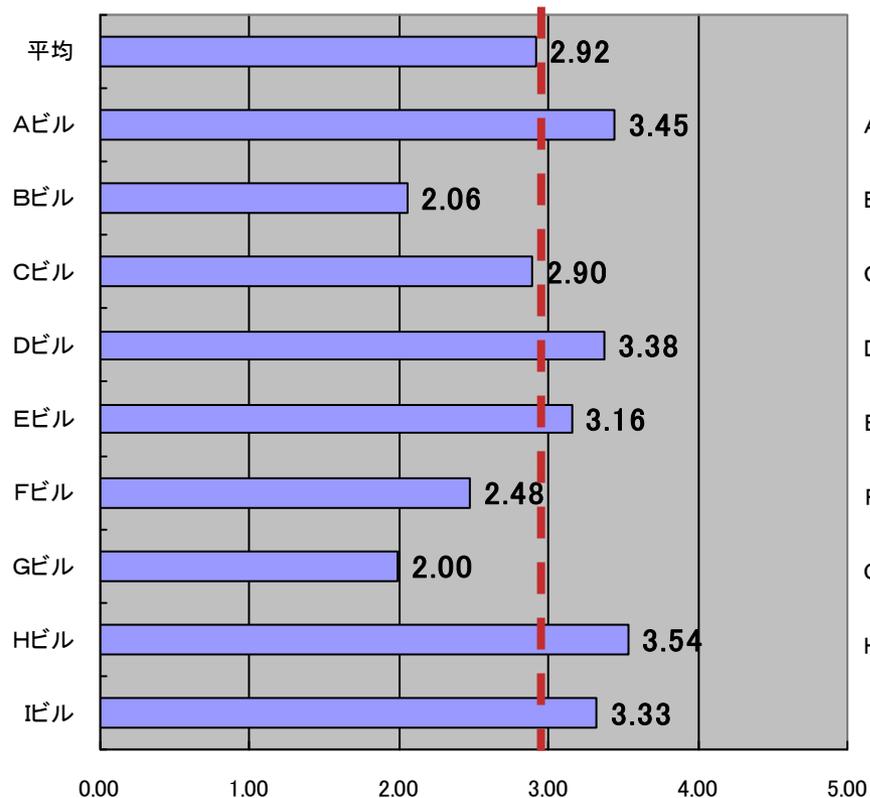
Q14 外部侵入対策



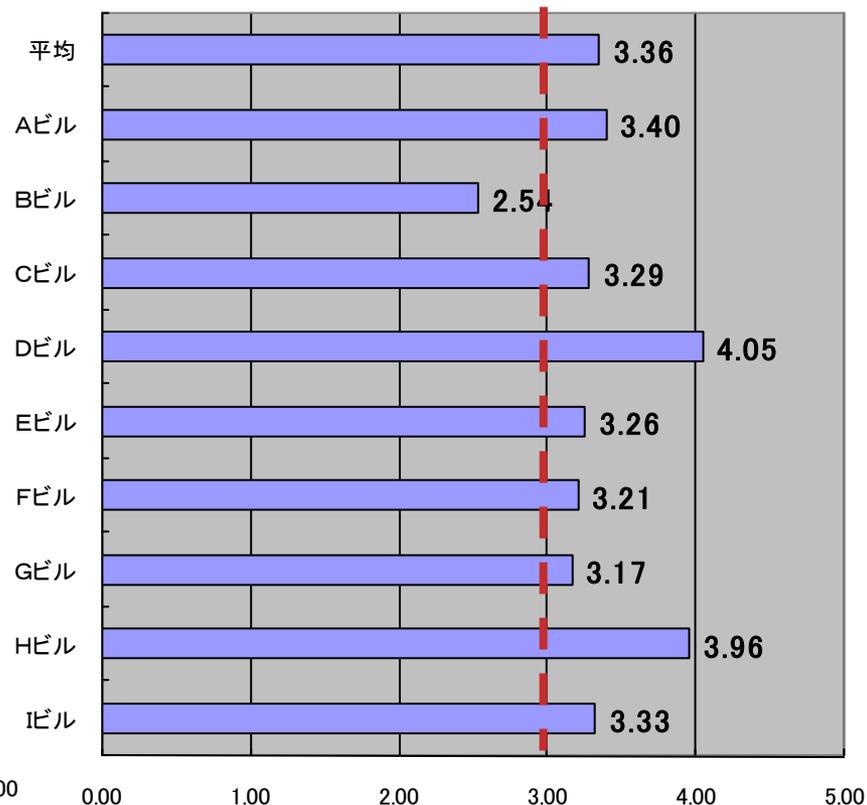
満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

Q14 外部侵入対策



Q22 総合評価



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 調査結果 カテゴリ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<7件
Q17:コミュニケーション	3ポイント>2件	3ポイント<7件
Q18:業務の流れ	3ポイント>1件	3ポイント<8件
Q19:ファイリング環境	3ポイント>7件	3ポイント<2件
Q20:IT環境	3ポイント>2件	3ポイント<7件
Q21:情報管理	3ポイント>5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

● 調査結果

カテゴリー4 「仕事のしやすさ (オフィス内全般)」

14

ワースト5以内が 6件
ワースト10以内が 1件

Q18: 業務の... 3ポイント>1件 3ポイント<8件

Q19: ファイリング環境 3ポイント>7件 3ポイント<2件

Q20: IT環境 3ポイント>2件 3ポイント<7件

Q21: 情報管理 3ポイント>5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

● 調査結果 カテゴリ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: 業務のしやすさ 3ポイント>1件 3ポイント<8件

Q19: ファイリング環境 3ポイント>7件 3ポイント<2件

Q20: IT環境 3ポイント>2件 3ポイント<7件

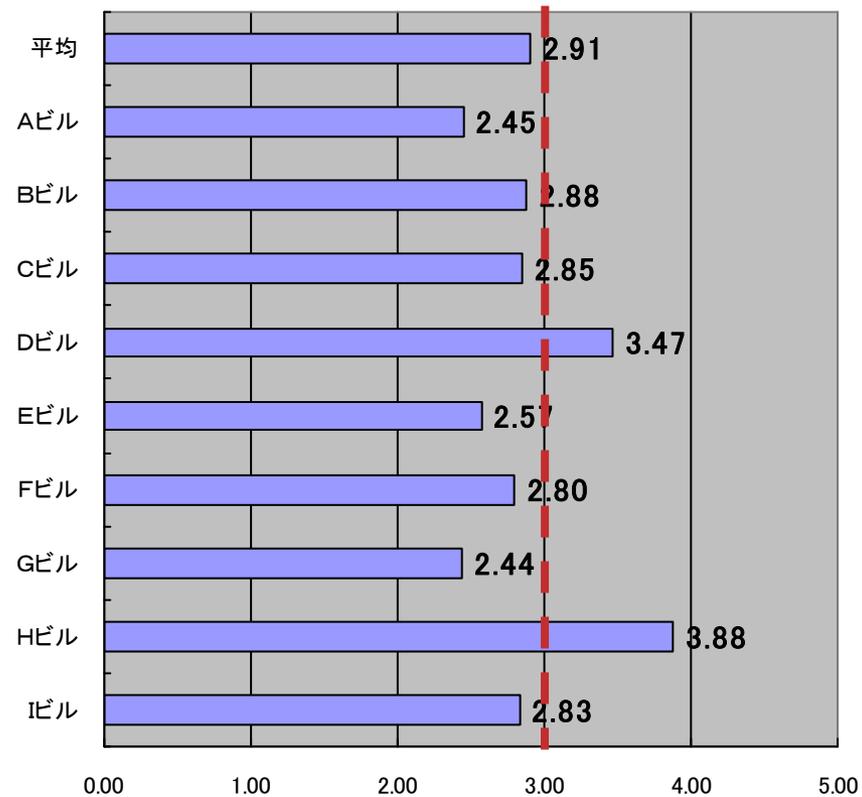
Q21: 情報管理 3ポイント>5件 3ポイント<4件

14

満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

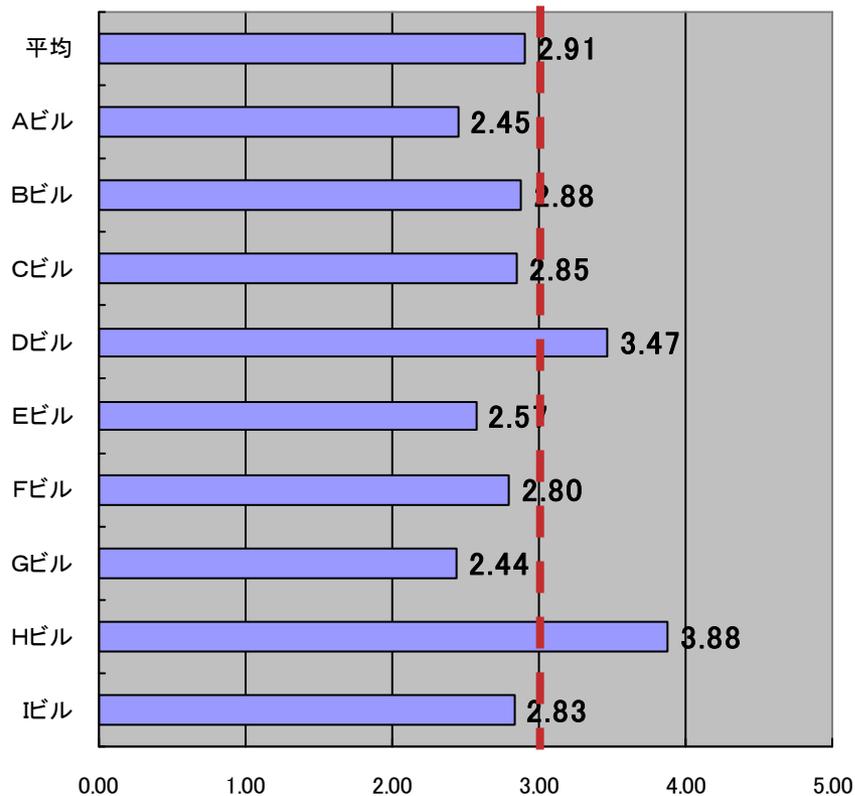
Q19 ファイリング環境



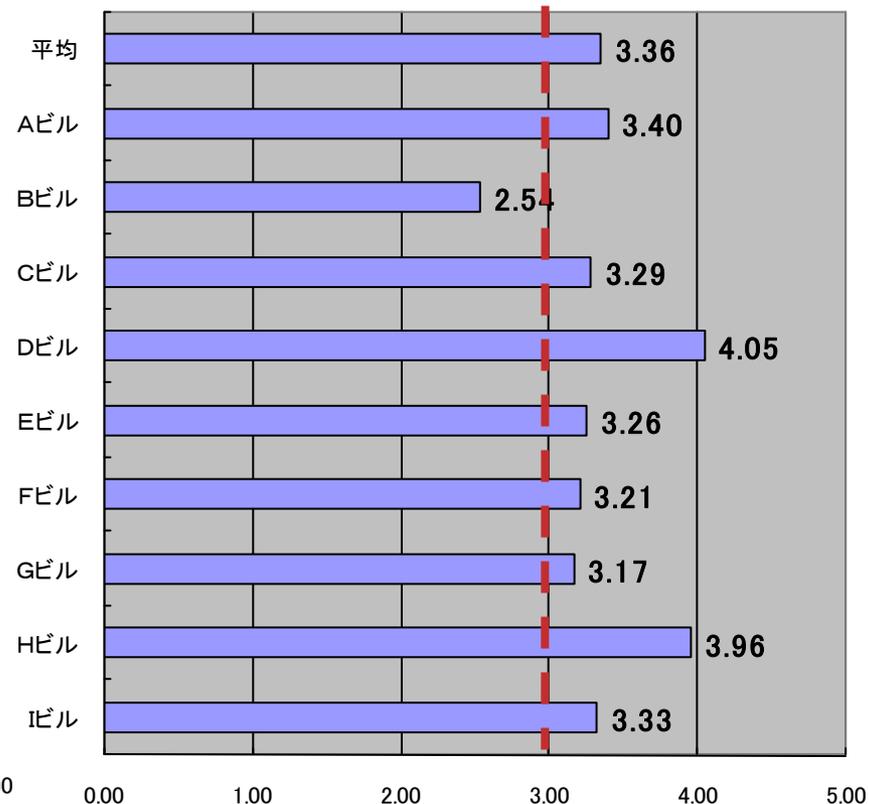
満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

Q19 ファイリング環境



Q22 総合評価



満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● 調査結果 カテゴリ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<7件

ワースト5以内が 3件
ワースト10以内が 2件

Q20:IT環境

3ポイント>2件

3ポイント<7件

Q21:情報管理

3ポイント>5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

● 調査結果 カテゴリ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<7件

コメントでは
情報管理に関する
不安感が感じられた

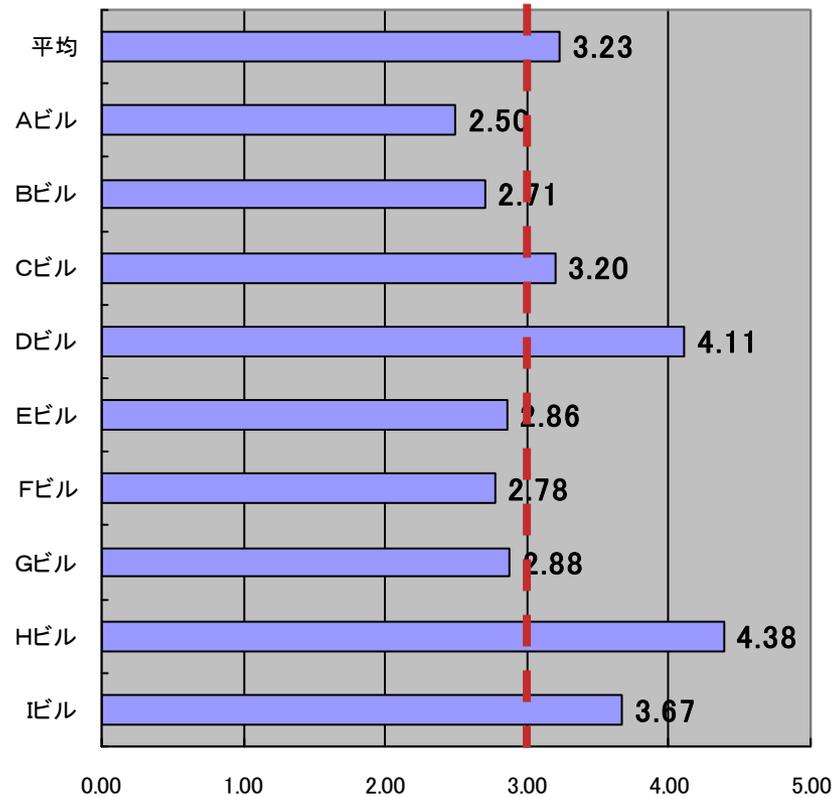
Q20:IT環境 3ポイント>2件 3ポイント<7件

Q21:情報管理 3ポイント>5件 3ポイント<4件

満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

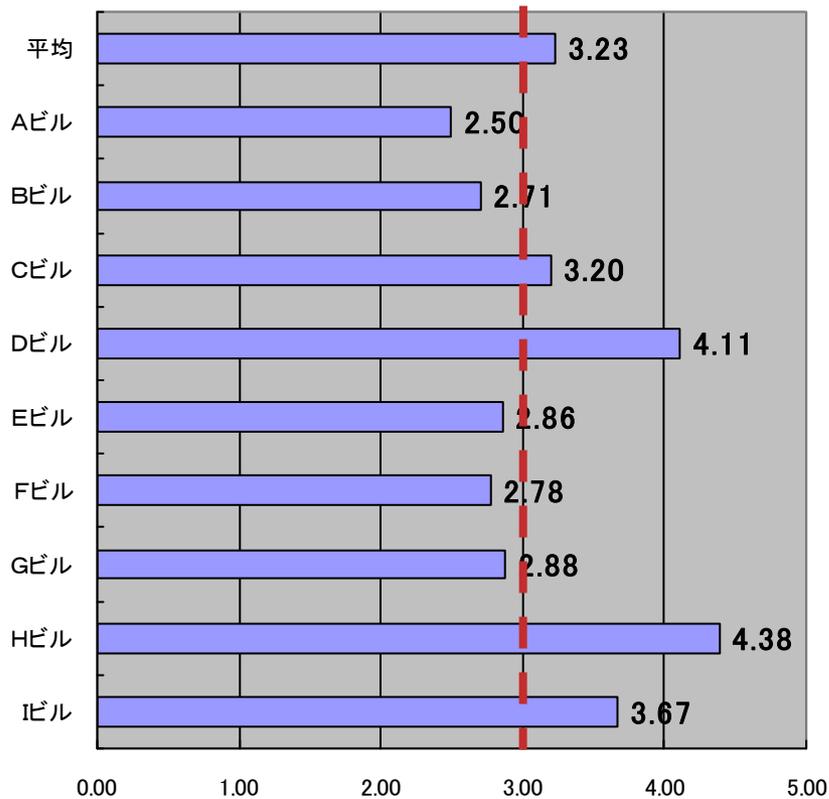
Q21 情報漏洩対策



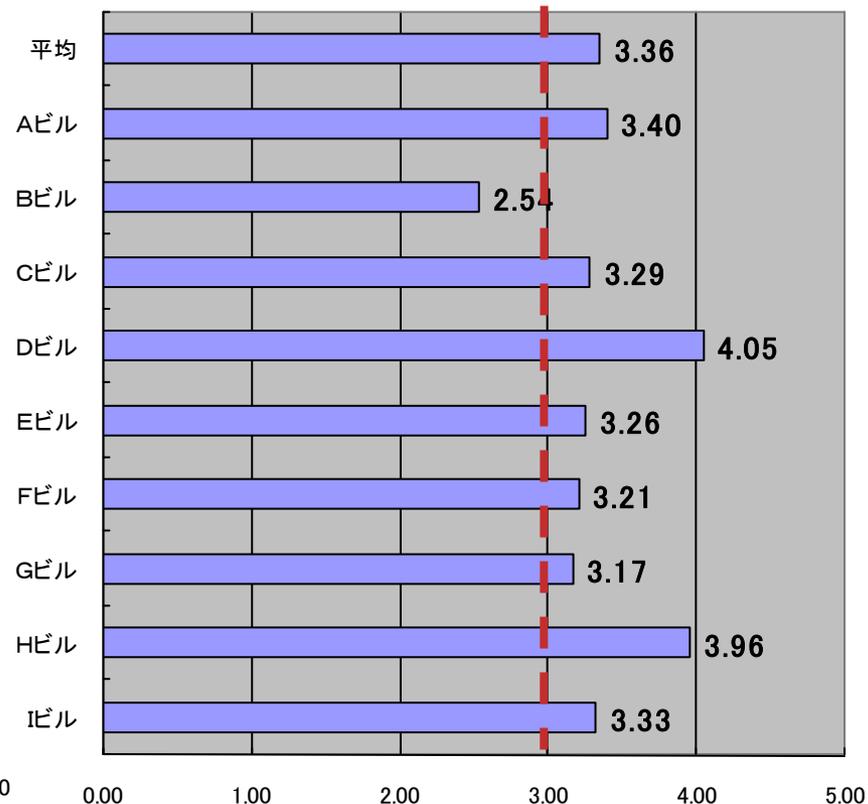
満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

Q21 情報漏洩対策



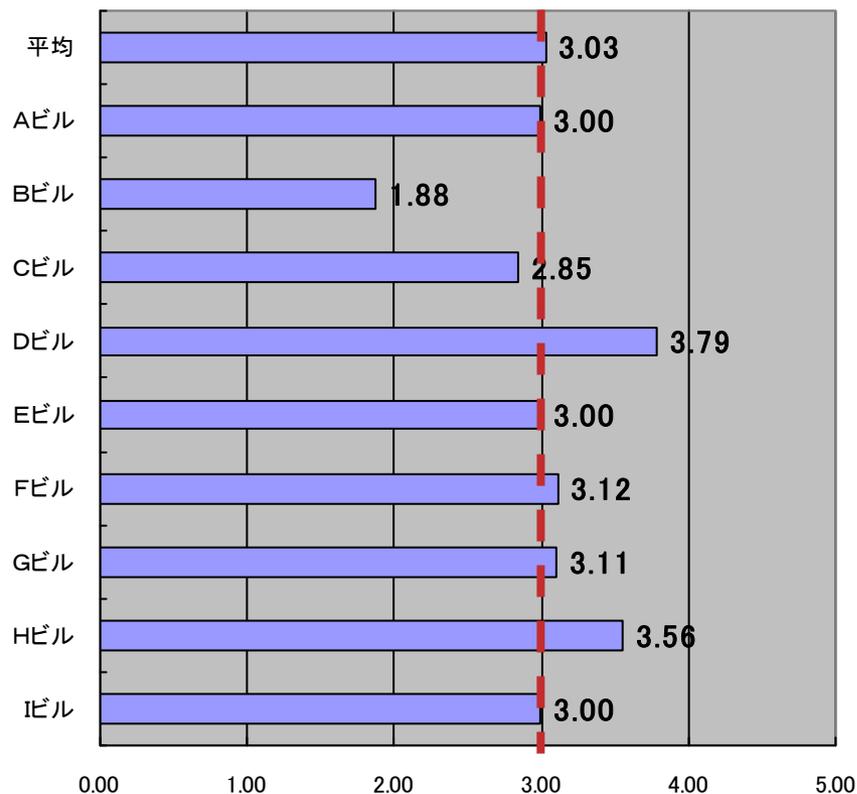
Q22 総合評価



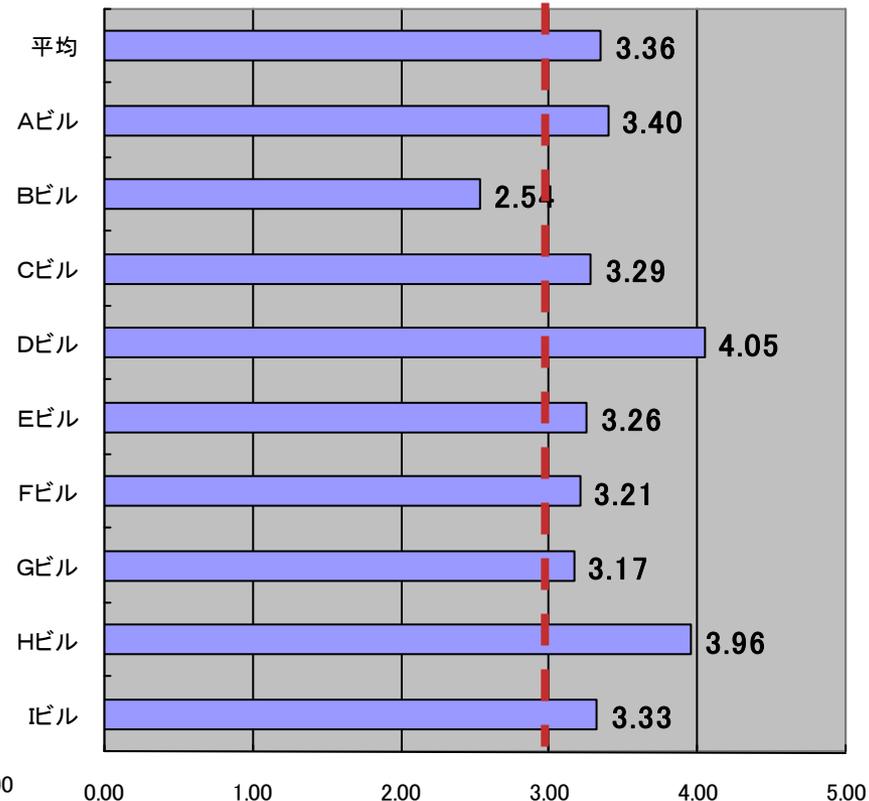
満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

Q16 レイアウト



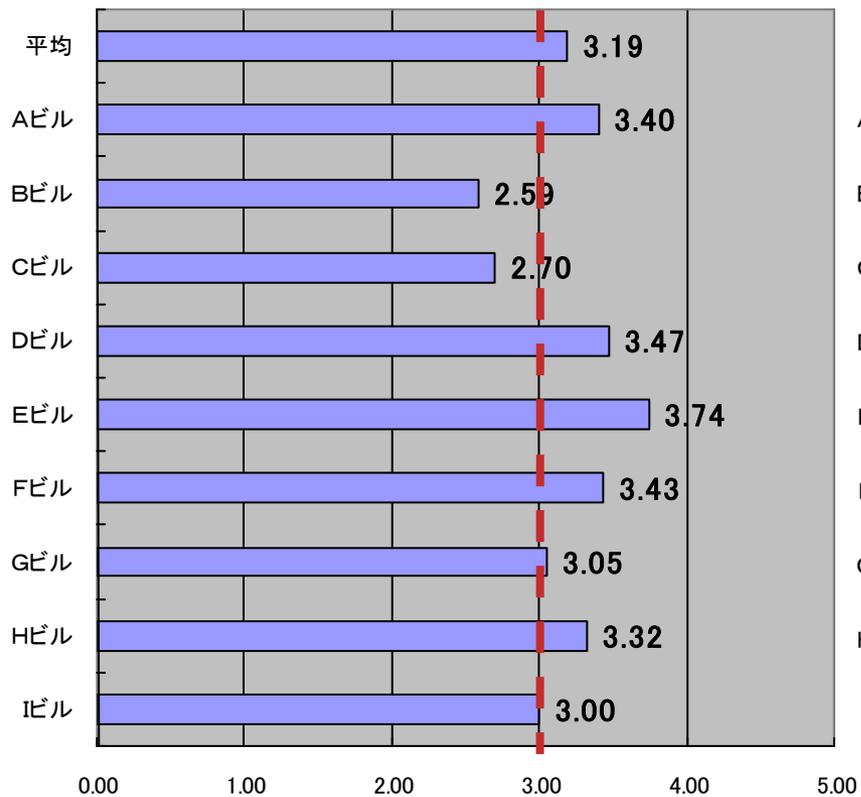
Q22 総合評価



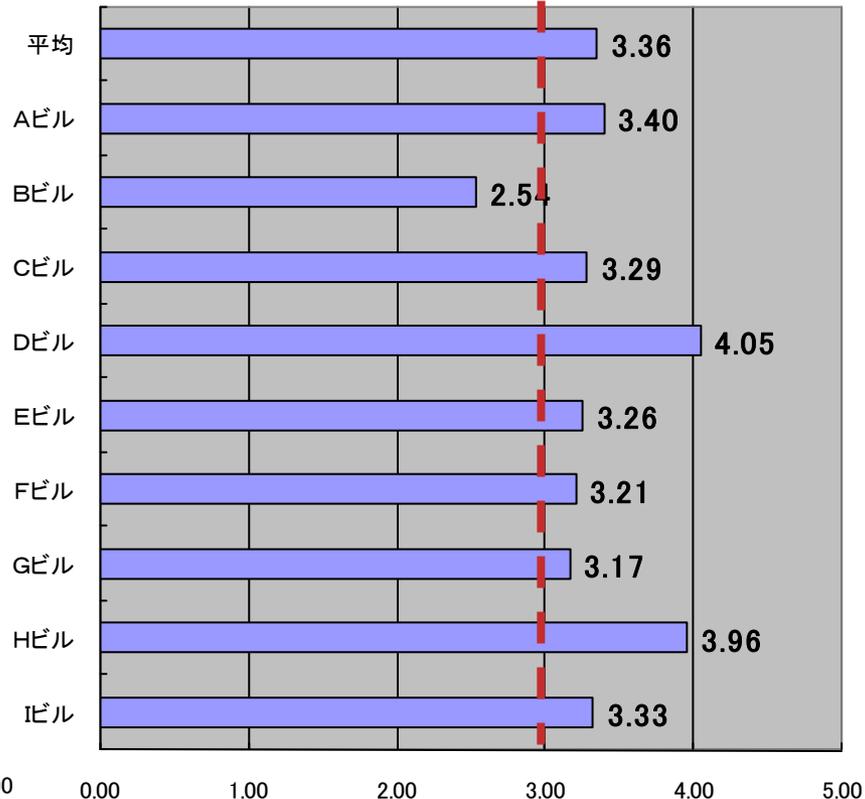
満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

Q17 コミュニケーション環境



Q22 総合評価



満足度調査

ユーザー(利用者)の個別評価

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
平均	3.46	3.03	3.19	3.38	2.91	3.48	3.23
Aビル	3.70	3.00	3.40	3.35	2.45	2.85	2.50
Bビル	2.41	1.88	2.59	3.06	2.88	2.29	2.71
Cビル	3.40	2.85	2.70	3.55	2.85	3.15	3.20
Dビル	4.16	3.79	3.47	4.11	3.47	4.05	4.11
Eビル	3.30	3.00	3.74	2.86	2.57	3.80	2.86
Fビル	3.35	3.12	3.43	3.16	2.80	3.10	2.78
Gビル	3.27	3.11	3.05	3.00	2.44	3.48	2.88
Hビル	3.73	3.56	3.32	3.63	3.88	4.58	4.38
Iビル	3.83	3.00	3.00	3.67	2.83	4.00	3.67

Q19：ファインク環境

満足度調査

ユーザー(利用者)の意見(Q9:空調)

暖房だと暑くて消したい気持ち。暖房の風が顔に当たって目が乾く・エントランスの空調カビ臭いことがある・空調の効きが悪いところがあるようです・オフィス内で暑い場所と寒い場所の差が大きい・温度差が空気のとおりが悪い。温度差が場所によって激しい・コントロールが極端・直接風が出るので温度差がある・夏暑く冬暑い・自席では快適他の位置ではそうでもない・夏寒く冬暑い・温度むらがひどい時がある・空調にむらがあつて暑いところと寒いところが極端・タバコを吸ってよい時間帯の廊

「寒暖」「温度差」「換気」「ムラ」「バランス」「省エネ」

体調が悪くなります・ときどき暑いときがある・換気口から外のおいが入ってくるのか不快。廊下も空調を効かせてほしい・カレーのにおいがする(しょうがないですね笑)・一部窓際にて効きが悪い・空気が乾燥するので体調管理が不安。換気をつけるとカレーや焼き魚の臭いがきつい!・位置によってムラが多い・静か・換気が少ない・極めの細かい空調制御が出来ない。窓際では暑さを感じる・普段気にしていなかったが温度設定が基準より低かった・コピー室に個別の空調がほしい。コピーの熱が溜まるため・窓を開けないので空気の入りが悪い。陽がささない・個別空調があると良い・その日の天候に合わせて温度調節すべき・冬暑い・建物内の熱源機器増加により冷房能力のバランス取りにくくなっている・空調機の配置がよくない・省エネを導入しているのため夏暑く冬寒いので作業環境が悪く業務の低下を招く・贅沢言えばきりが無いがクールビズの関係もありまあまあ中の上か上の階になるほど空調の利きが良くない・夏場は南面の壁が熱くなり空調のバランスが悪くなる・場所によって聞き具合にかなりバラツキがある。特に、寒すぎる場合、知らないうちに体が冷えきっていることがあり、健康的に問題あり・場所により温度差がある・夏の風向きを調整していただいたので満足している・快適な空調で毎日気持ちよくすごしています・机(座席)の配置と空調の個別パッケージ位置が合っていない・一年中暑い・空調機が小ゾーンで配置されてあれば良いが部屋全体の空調バランスが悪い、場所によって寒暖の差がある

満足度調査

ユーザー(利用者)の意見(Q3:ELV)

待ち時間が短く操作パネルも両側にあるので利用しやすい反面、同じ階に2台着くと、先に着いていた方のドアが閉まってしま
うので安全性に問題あり・たまにドアに挟まれる・すぐ閉まる。ランプが点灯していない場所が到着するなど今までに無い使い
にくさ・階段で昇り降りしたほうが早い・出勤の時は待ち時間がほとんど短いだが帰社の場合は、ほとんど待たされるので階段
を利用している・たまにドアに挟まれる・たまにドアに挟まれることがある。(隣のエレベーターが開くタイミングで・・・)・た

「待ち時間・長い」「挟まる」「閉まる」

利用しにくい・キャンセルかできる・狭い、うるさい、暗い、汚い・地下まで行くエレベーターは最近、ひっかかるような振動
があるので気持ち悪い・日常使う上で不便が無い・以前は要領わるい動作をしなかったが、最近よくなった?よりよい動作を期
待します・特に不満もないので・ほとんど使わないので、不満はない・待ち時間が長い。認識しない(ボタン)・上下動の優先順
位が不適切。近隣階からの移動が不適切・2基のエレベーターそれぞれの反応がおかしい時がある。(明らかに近くの階にいるエ
レベーターがこない)・近くで待機中のエレベーターは逃げ遠くが来る・冷房がついたのは◎ですが、5、6Fにとまっている
ときに3Fで▽ボタンを押しても過ぎることがある・2基の作動をどのような調整をしてあるか疑問に感じる・待ち時間が長い
(特に朝と昼)・右の方が早いという場合でも逆が上って来たりする・込み合う出勤時間帯に地下階に行ってしまう・常時、
1台は1階に待機する状態が希望です。3階ですから、あまり使用しませんが・ややスピードがない・上記Aにも該当しますが、
ちょっと衛生上の問題や臭い等・エレベーター停止回数が少ないので特に問題がないが、机、椅子などを移動させるには不便
ほとんど利用しない・停止階を間違えてボタンを押した時の取消装置を組み込んで欲しい。扉、枠とも、SUS製に更改した方
がよい。(1階を除く、各階扉 SUS エンボス仕上げ程度)・利用頻度から現状で十分と思います・籠のスペースが広い・古さが感じ
られる。少し暗い雰囲気・広い・新しいエレベーターにして印象を良くしてほしい・1Fからエレベーターを呼んでも両方とも5.6
階に上がったまま、なかなか降りてこない・事務室が3階でほとんど利用しない・利用頻度から現状で十分と思います

満足度調査

ユーザー(利用者)の意見(Q3:ELV)

・エレベーターホールが狭い・館内移動者が多く待ち時間が長い・フロア定着前にドア開きませんか?・閉まる時の反応が早く力が強いのか?・挟まれそうに(ぶつかる)なった事がしばしばあります・高層階用が待ち時間が長い・待ち時間の長さは毎回感じます・扉が早くしまるのでドアにぶつかったことも・時間で強引に閉まる・内装が暗いデザインが古い暑い・昼間など人が多いと騒がしい。乗り降り時のお客様への配慮、無駄に・待ち時間が長く、昼休みは満員で乗れない。時間が来ると強引に閉ま

「待ち時間・長い」「挟まる」「閉まる」

ここに居るか知りたい派。現任位置・エレベーターは何処でも待つものだしこの程度は仕方無い・色彩が古く暗い感じかする・一般エレベーターでエレベータ籠の床とフロア一面が水平になる前にドアが開くことが有った・荷物用エレベータが少ない・待ち時間が長い特に昼休みは乗れない事がある・昼休みなどに混雑する待ち時間が比較的長い・階数表示がないので間違えやすい・カゴが現在何階にあるかわからない為待ち時間が読めない・"一階上下に行くにも利用している人がいる。「健康のため上下2階層は歩きましょう」くらいの表示があっても良いのでは・ドアの閉まるボタンは節電のため押せないように蓋をしたらどうですか?・"待っているときにすぐ上の階で停止しているのに隣のエレベータが6階などから下りてくるときが多々ある・お客様と待っているときは困ります・"2台あって、1台が近い階に止まっているのに遠い階に止まっているエレベーターが作動する為待ち時間が長くなってしまう・2機あるが2機一緒に運転されていないようになかなかこない・2基あるが呼んでも遠くの階にあるエレベータが来る。動きが分からない・呼び出した階より遠い階数にいるほうが稼動している時がある・例えば、どちらかのエレベータが先に押して待っていても途中で変更になってしまう・2基のエレベータが同一方向に向かい待ち時間が多くなる・6階、B2階へ行くエレベータが1機ずつしかなく、不便・"建物自体の根本的な構造で仕方がないが、エレベータによって停まる階が違う(向かって左側は6階～・地下1階、右側は5階～地下2階)のはやはり不便"

満足度調査

ユーザー(利用者)全体の傾向

● ユーザー（利用者）の視点

『気になるポイント』

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

ユーザー(利用者)評価の傾向

総合評価(Q22)

オフィスの建物イメージ、立地に対する意識が強いことが読み取れることと、設備面では空調に対する問題意識が高いことが判明した。

カテゴリー評価(Q1・Q8・Q15)

特に、施設の利便性、規則・ルール等への理解度、ドキュメントマネジメントへの関心などに対する考察と利用者への対応の必要性が見られた。

個別評価(Q3・Q9・Q19)

エレベーターの運行の問題、ファイリングの問題、バリアフリーの問題、空調の管理の問題に強い関心を示しており、設備的に対応が困難な場合でも、ホスピタリティを心がけた対応の重要性も認識しサービスしなければならないことが読み取れた。

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)

● オフィス環境の改善要望項目 (オフィスワーカーの回答)

(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%

満足度調査

ファシリティを活かす視点

新築当初からのズレ・ギャップを埋める視点を持つ！

ファシリティを知り、
ファシリティに対する現状ニーズに対して
サービスし、知恵を絞る！

➤ はじめに知ること知らせること

・・・使い方(当初計画していた建物の性能と機能)を知り、
利用者に知らせる。

満足度調査

ファシリティを活かす視点

- 次に知り、知らせるこ
 - …使われ方(現状の建物の性能と機能の状況)を知り、知らせる。
- (1)当初は設計上で想定された設定(万人向き)
 - ⇒建物を運営していく中で実態(建物の特性)に合わせた設定に変更して運営維持を行う。
- (2)ファシリティの特性は、各々に違う
 - ⇒ニーズなどの変化に合わせて調整及び対応して運営維持を行う。(テナント・使用状況・ファシリティ環境等の変化)
- (3)利用者に知らせる
 - ⇒現状の建物の性能と機能の状況を知らせて理解を得る。

満足度調査

ファシリティを活かす視点

- その次に知ること
 - …改善する方法は、千差万別
対応の方法を知る。(探りだす)
- (1) ファシリティマネジャーはビルオーナー、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との「情報共有」を図る。
- (2) それぞれが納得感を持てる不満足ポイントを探りベストプラクティスを見出す。

満足度調査から

不満足部分の『ツボ』を押さえ信頼関係を築く！

満足度調査

ファシリティを活かす視点

日々の対応を行うとともに、常にオフィスビルの状況を把握し対応することで、次の三つの「ズレ」を最小限にする。

(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) 模様替えや入居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及び機能低下等によるズレ！

ズレが大きくなった時がファシリティの改修時期

- 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

ファシリティを活かす視点

● これまでの調査データをもとにユーザー（利用者）の視点に立ったファシリティ運営維持の業務とその評価に関する検討を行う。

- （1）利用者満足度調査の実施（分析・評価結果）で得られたユーザー（利用者）の視点に基づく評価ポイントから評価手法（SLA・KPI等）を導き出す。
- （2）ビルオーナー、テナントオーナー、ユーザーへファシリティマネジャーとしての対応のあり方を提案する。

これからの予定

ファシリティを活かす視点

● これからの検討ポイント

オーナーに理解してもらうために！

テナントに喜んで借りてもらうために！

ビルのよさを定量的にあらわすために！

ユーザーの意見を取り込んだ

KPIを保障するために！

ユーザ視点で思考し・・・ 考動していく。

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。