



FM'er先輩達の知恵と技



エフエム・パートナーズ・ジャパン
事業部長
杉本達彦

本日の講演概要

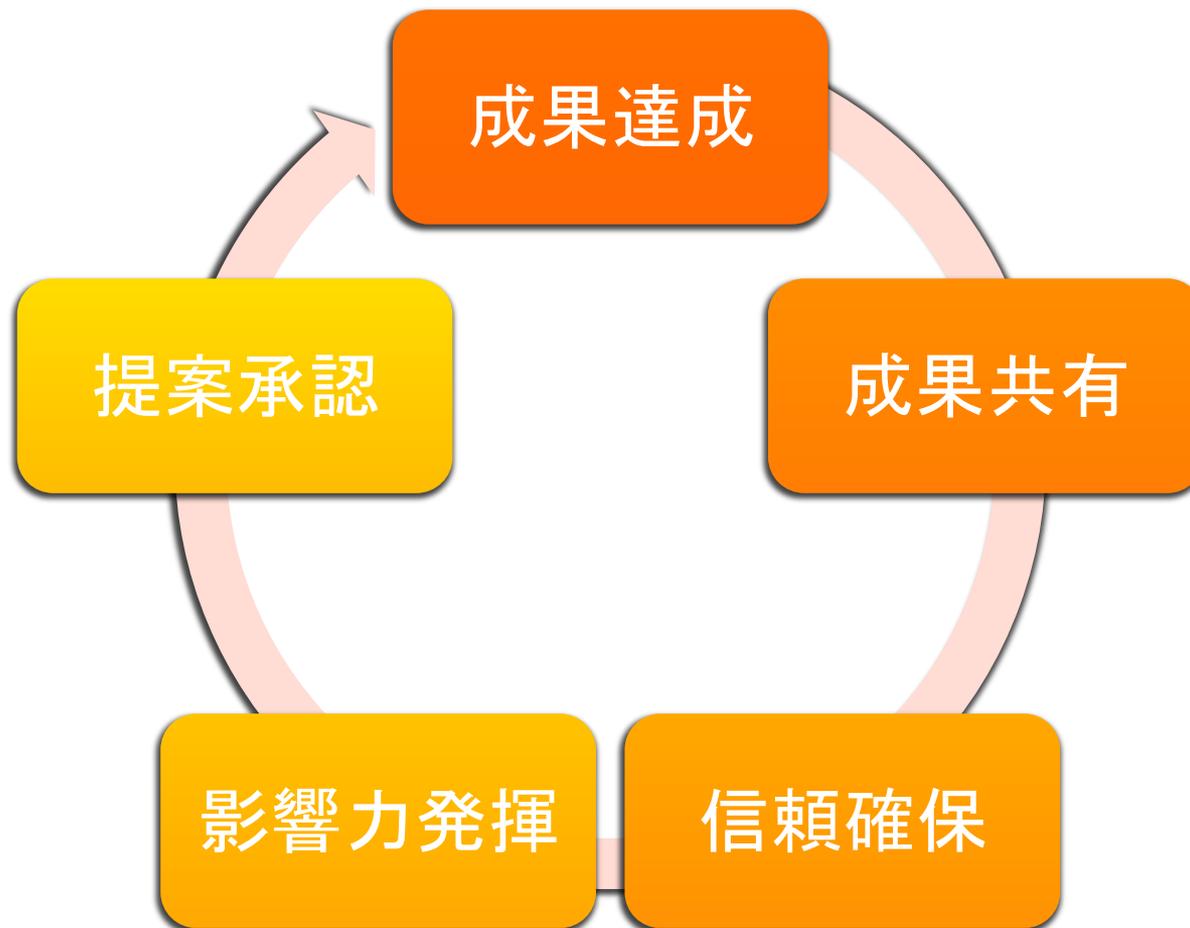
- FM'erの成功者達と成功のスパイラル
- FMとFM部門の組織
- FMの成果達成のための心技体
- FMで活用される技（知恵）＝（FMクレド）
- 技（知恵）＝ FMクレドを身につける方法
- まとめ

FM'erの先輩達



- JFMA, Core-NET, FOSC, 月刊総務
- ユーザー懇談会、三間会、WFM、FOSC支部会、同業FM
- 会社・組織内、業界・協会、社会への貢献
- 外部の仲間とも協働、背中を見せられる成功者

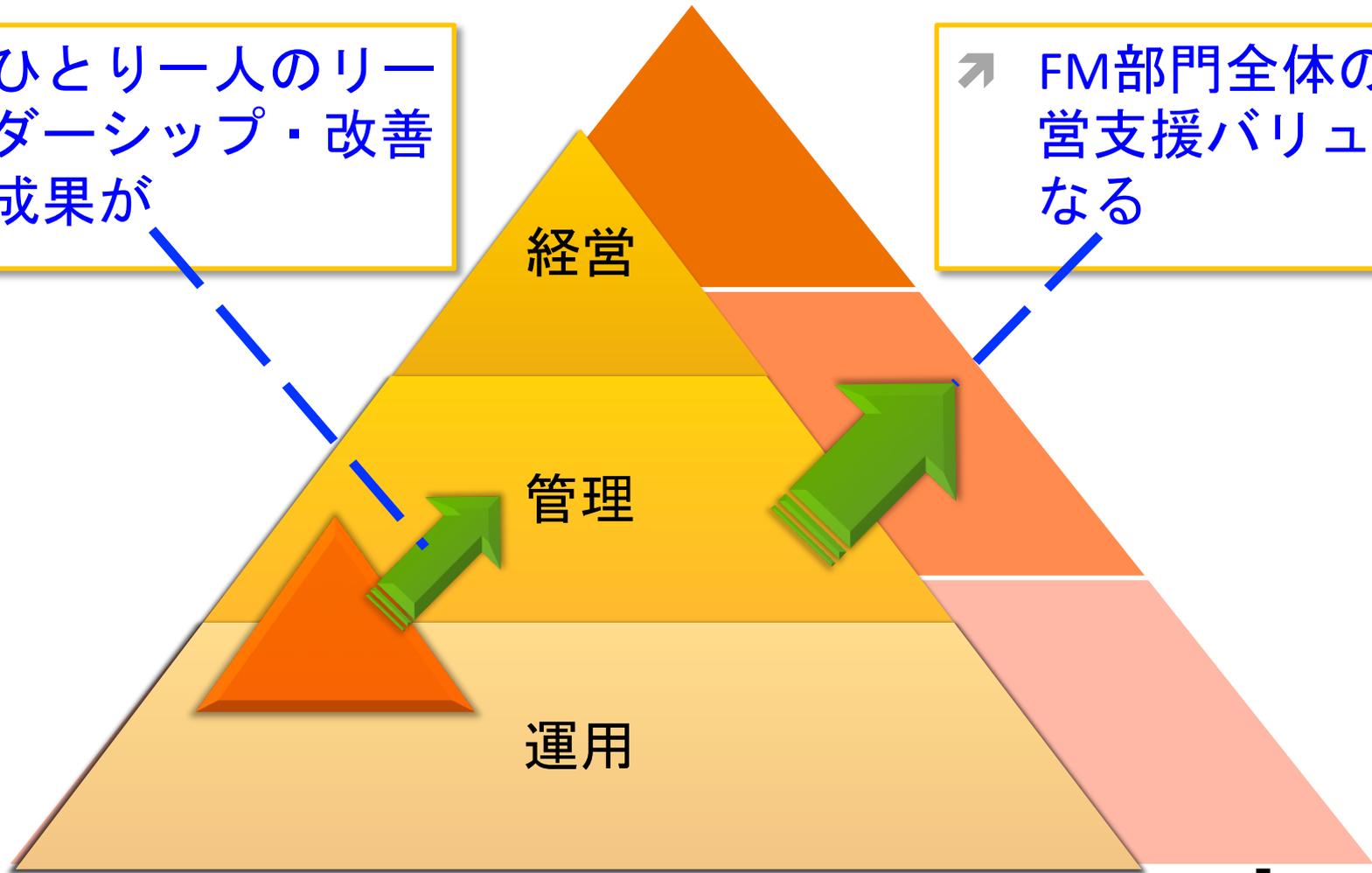
FM'er 成功のスパイラル



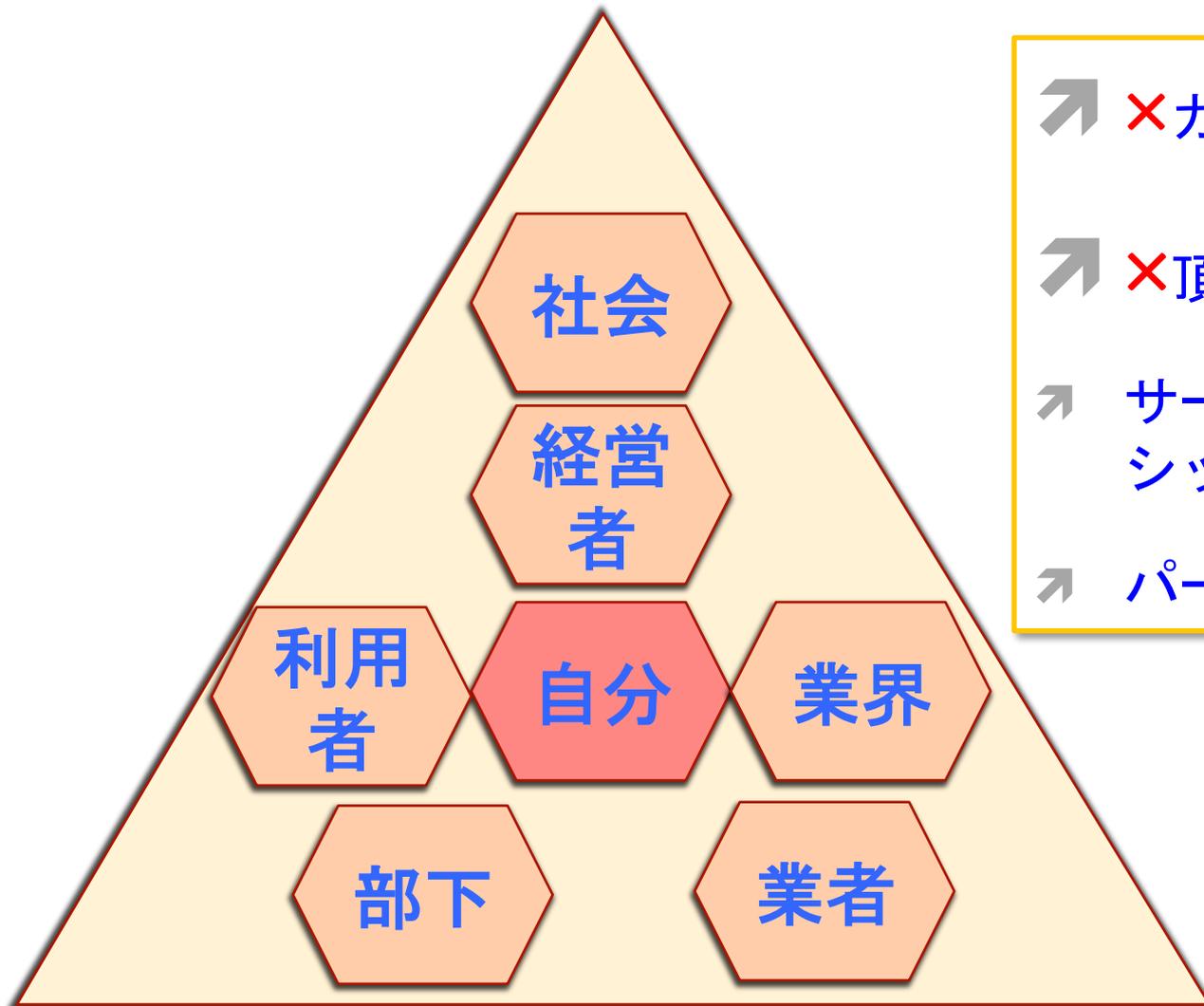
FM部門とひとり一人の成果

➤ ひとり一人のリーダーシップ・改善成果が

➤ FM部門全体の経営支援バリューとなる



FMにおけるリーダーシップ



➤ ×カリスマ的リーダー

➤ ×頂点のマネジメント

➤ サーバントリーダーシップ

➤ パートナーシップ

FM部門の組織

ひとり一人が改善成果を達成するための組織

階層的、トップダウン

管理的、現状を維持

失敗はマイナス

インセンティブ

サービスメニュー対応



パートナー的、ボトムアップ

戦略的、改善を志向

挑戦・失敗を許す

エンゲージメント

ホスピタリティ対応

FMの仕事

FM

- コア業務がサクサク
- 2番目に大きい間接経費
- やりくり算段

FM成果

企業・組織体

- 売上・利益、率・額
- 生産性・成長性
- モチベーション・文化
- サステナビリティ
- 社会的責任

FMの心技体

➤ 心

➤ ミッション・ビジョン・
戦略・計画、経営的要素

(CRE)

技

心構え・コミュニケーション・
行動、人間的要素

(FM'er)

体

FM情報・FM技術、FM資格、
技術的要素

(FM)

FM
成果

技のイメージ（１）？

右に倒れそうになったら右にハンドルを切る

心

考えて理解する

技

何回もやってみて
やっと身に付ける

体

鍛えて準備する（補助輪）



技：身に付いたら忘れない、元には戻れない

技のイメージ（２）？

料理？

自動車？

ファシリティ？

心

献立・レシピ

利用・活用・資金計画

経営支援・社会貢献計画

技

調理：煮る、焼く、、

運転：ハンドル、ブレーキ、、

挑戦、改善、調整、成果達成

体

材料・道具

車作り・車選び、メンテ、免許

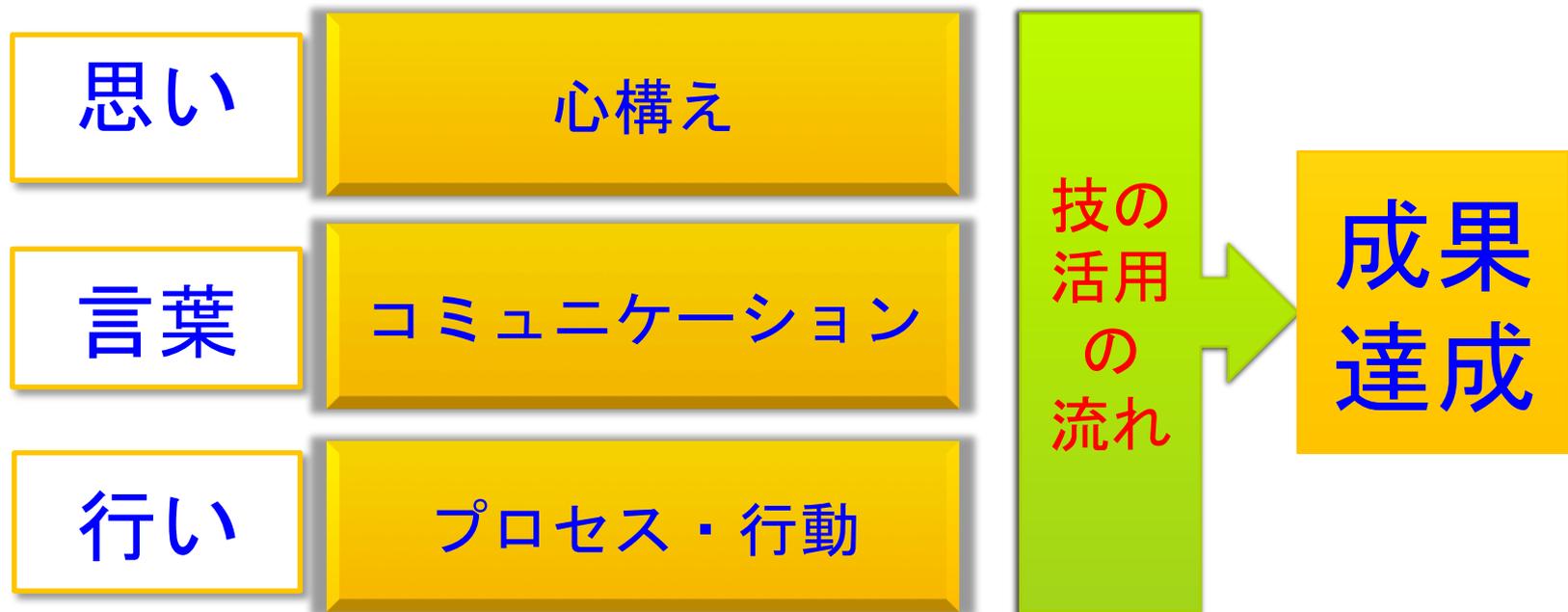
ファシリティ構築、維持管理、資格

技：スキル、習慣、反応、フォームであり

技の優れた人が達人と呼ばれる

FM'erの技：FMクレド

先輩FM'er達の経験則



FMクレド（1）：心構え

- This is my building
- 自分の経営概念を持つ
- FMは改善業務である
- FMは失敗から学ぶ
- お客様と消費者の違いを知る



例：This is my building

このビルは自分のビル？そう考える？

No. 他人のビル、会社のビル

関わらなくてもいい

改善しなくてもいい

情報共有しなくていい

Yes. 自分のビル

関わりたい

改善したい

成果共有したい

改善成果を導く要素

FMクレド（2）：コミュニケーション

- 評判管理
- 期待管理
- コミュニケーションの矢印
- 吸い上げ1on1
- リバース・メンタリング
- FMレポーティング



例：コミュニケーションの矢印



➤ コミュニケーションの「意識」、「イニシアティブ」、「情報量」は、下向き？上向き？

- ひとり一人のリーダーシップ
- 改善成果は現場から生まれる
- 改善がFMの主な経営活動
- みんな、上を向いて歩こう！

FMクレド（3）：行動・プロセス

- アライメント
- MBWA
- すべてプロセス・お金に換算
- 計測してマネジメント
- 重要数値を知る
- 文化の担い手
- FMのPDCA(MeGAKA)



例：アライメント

- 社会の要請
- 経営方針
- 部門・上司の考え
- 自分の経営概念

- コスト重視
- 品質重視
- 対応重視
- リスク重視

アライメントを取る

改善提案型のお伺い（申請）

アライメント成功確率を高める

FMクレドを身につける方法

- ➔ 理解しただけでは、忘れる
忘れないようにするために、3人に話す
(相手に合わせた事例で話す)
- ➔ 繰り返し実施してみる
失敗を繰り返しながら実施してみる
家庭や趣味でも実施してみる
- ➔ 技の活用が成果の達成に繋がる事を実感すると
人にも教える事が出来るようになる。

まとめ

- ひとり一人の改善成果が部門のバリュー
- 達人たちの成功のスパイラルは成果達成から
- 達人たちは心技体の中の「技」が優れている
- 成果達成のために活用される技の紹介
- 繰り返し行う事で技を身につける

Q&A

