

JFMA FORUM 2014 プロフェッショナル

インハウスFM'erの目覚め

プロのFM=目標・志は高く
小さなことからコツコツと

パネリスト: 朝日ビルディング(株) 上田雅則
(株)ベネッセコーポレーション 熊本 和

ゲストティーチャー: Fmパートナーズジャパン クレイグ カックス

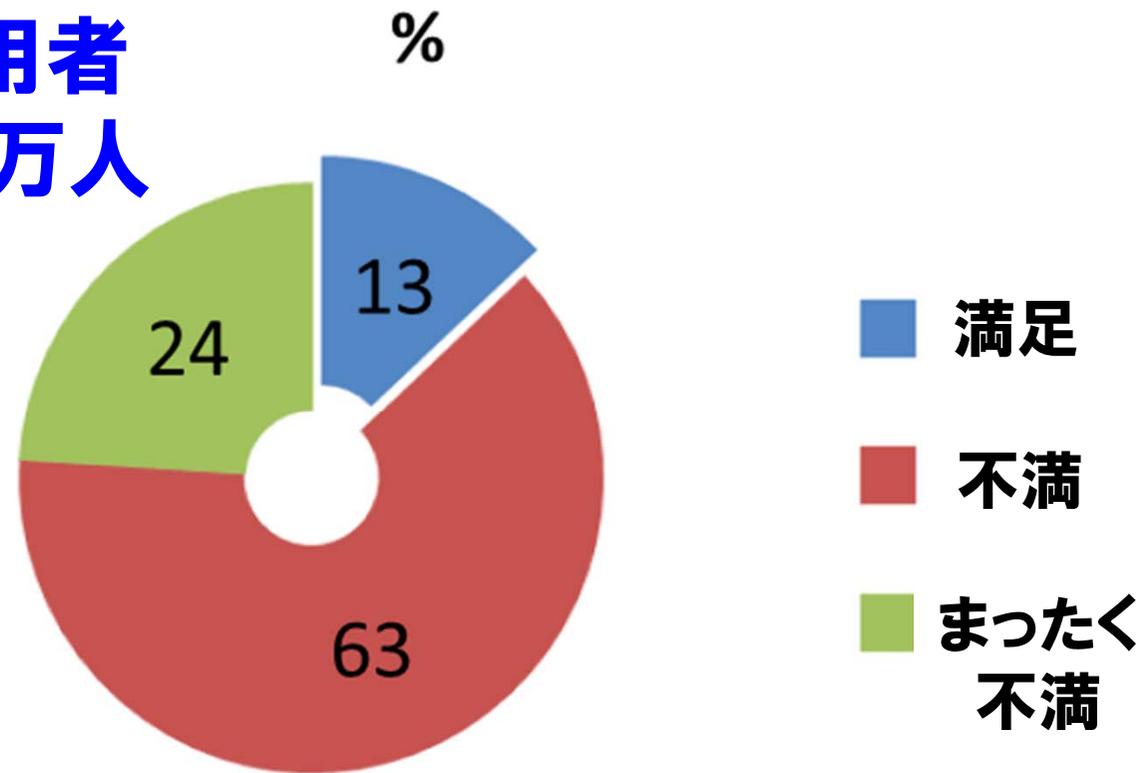
進行役: いのうえFMコンサルティング 井上英夫



世界の・・・満足度調査

2013年 ギャラップ社：USA

被雇用者
2500万人



出典 Forbs.com 20131010

ファシリティマネージャー FM'erの現状は...



インハウスFM'erの課題認識

- その他もろもろの仕事・・・何でも屋
- ただ管理、繰り返し業務
- 経営の関心事ではないので

- 専門技術・経験が少ない
- サプライヤまかせ
- 先送り・後追いのバタバタ業務

FMクレドとの出会い

- FMのもやもやが、
- 目からウロコ

- FMで仕事の成果を出す「ツボ」

クレド15ヶ条

1. This is my building
2. FM is Management
3. It's all about money
4. Alignment
5. 文化の担い手
6. FM is 改善(改善人間)
7. 目標の無いFMはFMでは無い
8. 測定しない物は管理できない
9. Know your numbers
10. MBWA
11. お客と消費者の違い
12. 評判管理と期待管理
13. Learn by doing
14. Learn through mistakes
15. リポートの無いFMはFMでは無い

● FMクレド講座とは？

FMクレド研修
How to Think FM

FM ファシリティ
マネジメント

とは何か？

仕事の原理原則を学び直す！

- 事業を担う中核人材の覚醒（閉塞感の打破）
- コミュニケーション、行動基準の大転換
（思い違いの気づき）
- 真の得意先、関係先の差別化・コミュニケーション

FMクレド講座のご案内

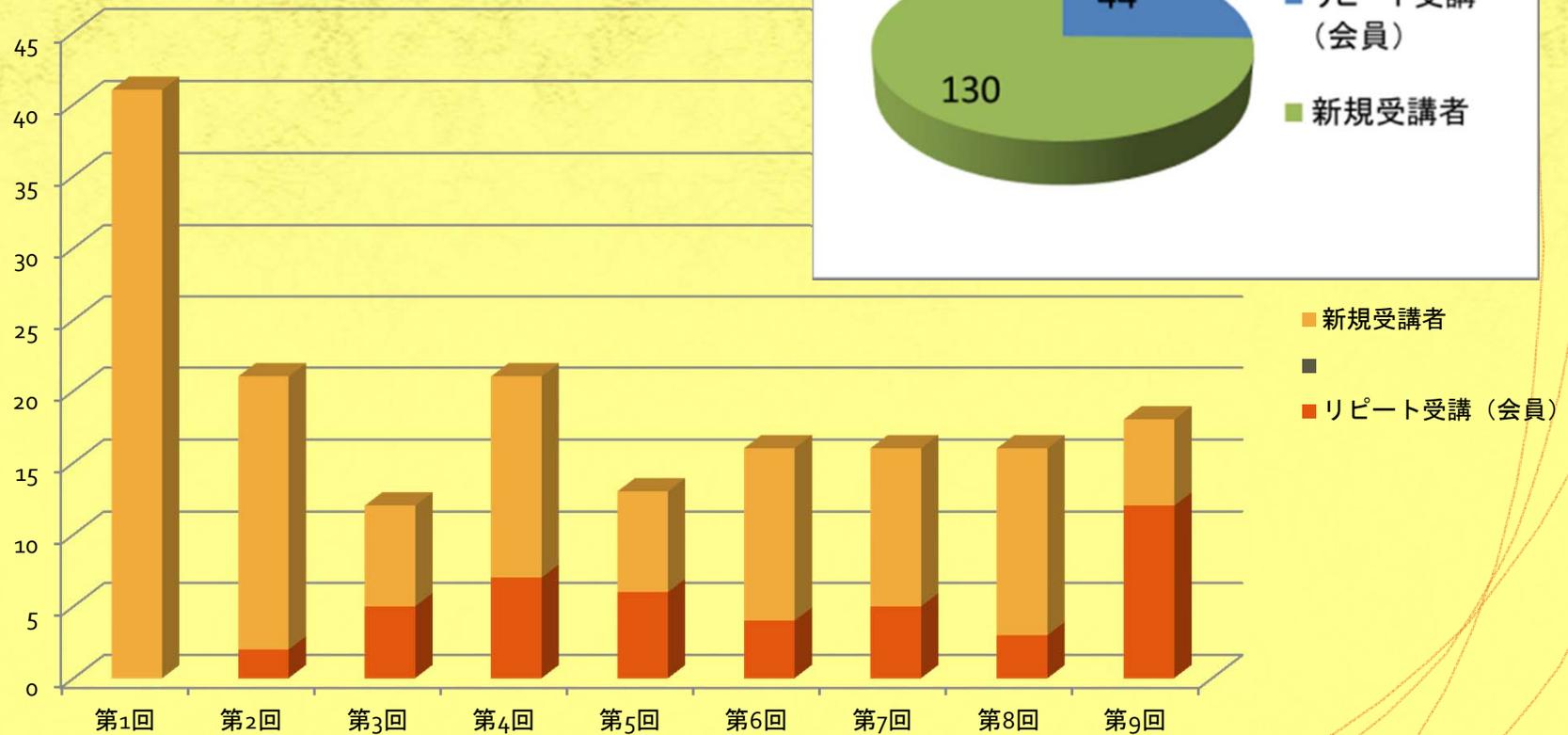
- 東京・大阪、3カ月ごとの開催（年4回）
- 各回は4週連続18:30～20:30
- 受講料 5,000円(4週前納)



クレド大阪講座 受講推移

累計 延べ174名

2011年11月～2013年12月、通算9回



FM-CREDO

CREDO 1 **This is MY building**

CREDO 2 **FM is MANAGEMENT**

CREDO 3 **It's all about Money**

CREDO 4 **Alignment (正しいFMはない)**

CREDO 5 **文化の担い手**

CREDO 6 **FM is 改善 (改善人間)**

CREDO 7 **目標のないFMはFMではない**

CREDO 8 **測定しないものは管理できない**

CREDO 9 **Know your numbers**

CREDO 10 **MBWA**

(Management **B**y **W**alking **A**round)

CREDO 11 **お客と消費者の違いを知る**

CREDO 12 **評判管理と期待管理**

CREDO 13 **Learn by doing**
(身体で覚える)

CREDO 14 **Learn through mistakes**
(失敗に学ぶ)

CREDO 15 **レポートの無いFMは
FMではない**

パネリストによる プレゼンテーション



発表①

FT建設プロジェクトと運営組織づくり

プロジェクト推進と運営の高度化

株式会社 朝日ビルディング

上田 雅則



目次

1

FMとの出会い

1. 朝日放送本社屋の概要
2. 朝日放送内での位置付け
3. 業務内容
4. 悩みと対策

2

クレド

1. This is my building
2. 継続・展開

3

中之島フェスティバルタワーそして西地区へ

1-1 朝日放送本社屋の概要



「施設概要」

所在地: 大阪市福島区福島1-1-30

竣工: 2008年1月

「建物概要」

階数: 地上16階地下1階 塔屋2階

敷地面積: 8,500m²

建築面積: 6,959.85m²

延床面積: 44,482m²

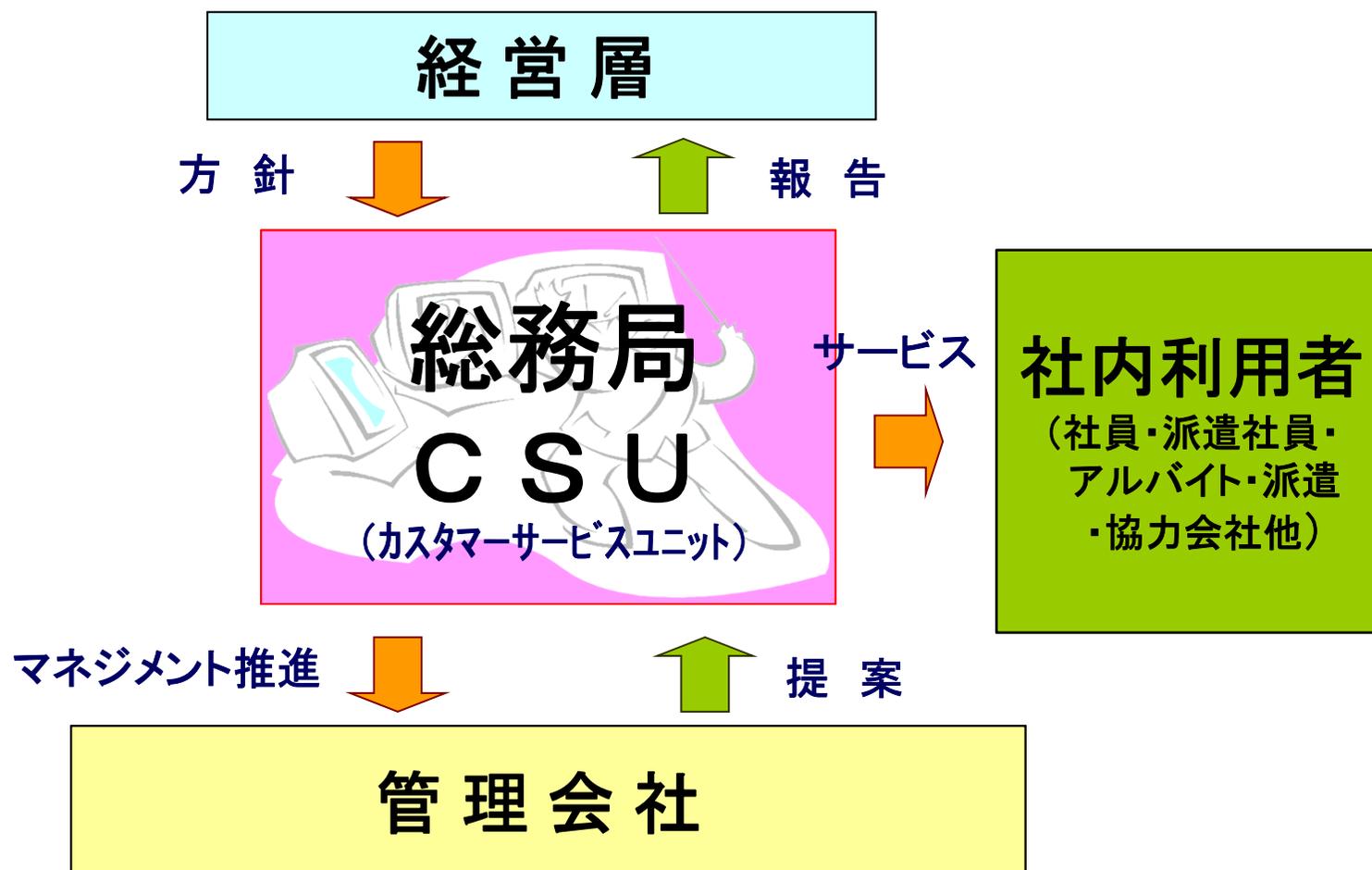
設計: 株式会社隈研吾建築都市設計事務所
株式会社NTTファシリティーズ

施工: 株式会社竹中工務店

1-2 朝日放送での位置付け

ファシリティマネジメントの必然性

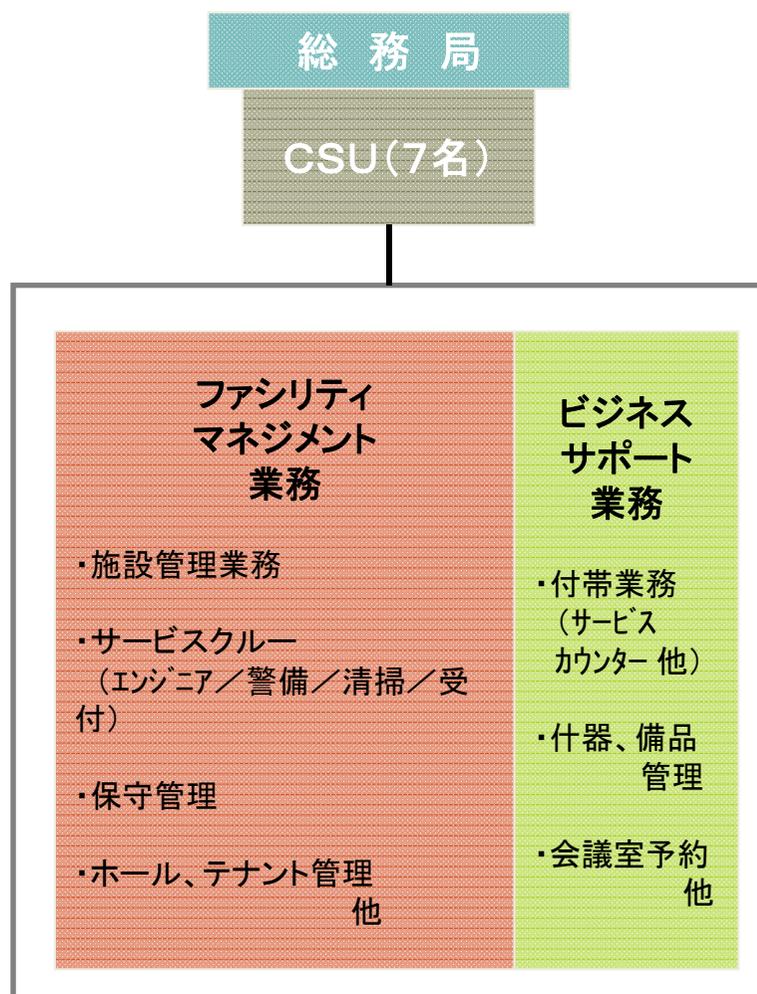
- ・ファシリティマネジメントは今や経営層が求められているものである。
- ・ファシリティに関する活動は総務局(CSU)が総合的に推進している。



※ ファシリティマネジメント(FM)とは、企業・団体等が組織活動のために施設とその環境を総合的に企画・管理・活用する経営活動

1-3 業務内容

総合管理体系で朝日放送の価値最大化を目指す！



「総合管理体系」への移行

- ◇指示命令系統と発注系統を一元化することで、より統括的に管理、活用できる体制となる

2つの軸で受託

- ◇ファシリティマネジメント業務とビジネスサポート業務に大別し、役割を明確にして委託

① ファシリティマネジャーの資格取得

「対策」 FM勉強会の開催(期間:6ヵ月間 計24回)

※オーナーやパートナー企業にも参加して頂き、
共にFMの知識の習得に努めた。

② 早期の業務習熟

「対策」 新社屋建設中に旧社屋にお邪魔して業務内容の
把握に努めた。

③ FM手法の活用

「対策」 業務の中で発見した課題に対して改善策を検討し
PDCAサイクルを回しながら発展させた。

➤➤ 2-1 This is my building

FMクレド15か条(抜粋)

<心構え>

3. This is my building

《私自身の解釈》

自分の家と同じように中之島フェスティバルタワーに愛情を持ち、考え、行動する。

<成長・育成>

7. 評判管理と期待管理

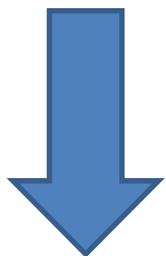
<手法>

11. 計測しないものは管理できない

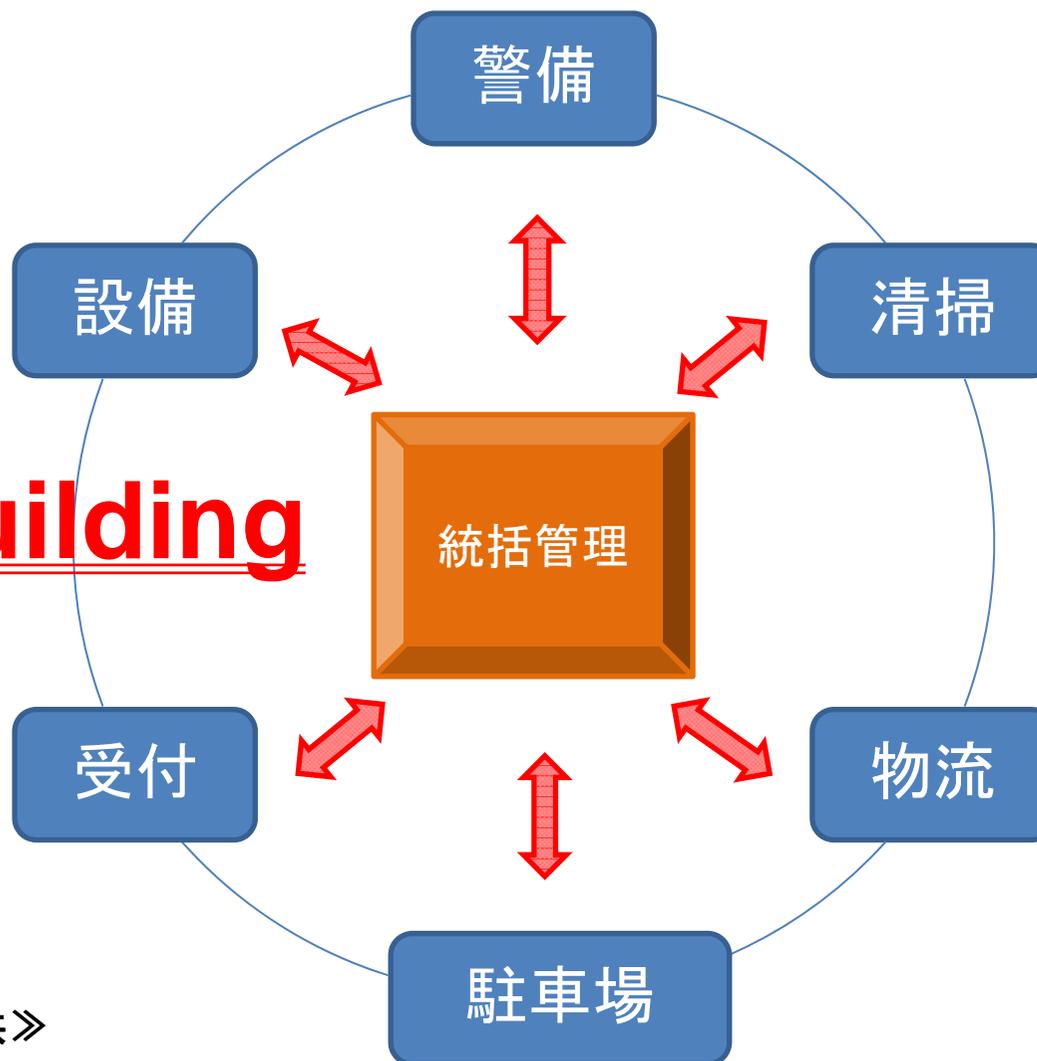
You can't manage what you don't measure

2-2 継続・展開

クレドは共通言語!!



This is my building



《クレド大阪講座へ会議室の提供》

グループ関係会社へクレド受講を要請 ⇒ 4社27名が受講

3.1 中之島フェスティバルタワーそして西地区へ



「施設概要」

所在地：大阪市北区中之島2-3-18

竣工：2012年11月

「建物概要」

階数：地上39階地下3階 塔屋2階

敷地面積：約8,150m²

建築面積：約5,725m²

延床面積：約146,212m²

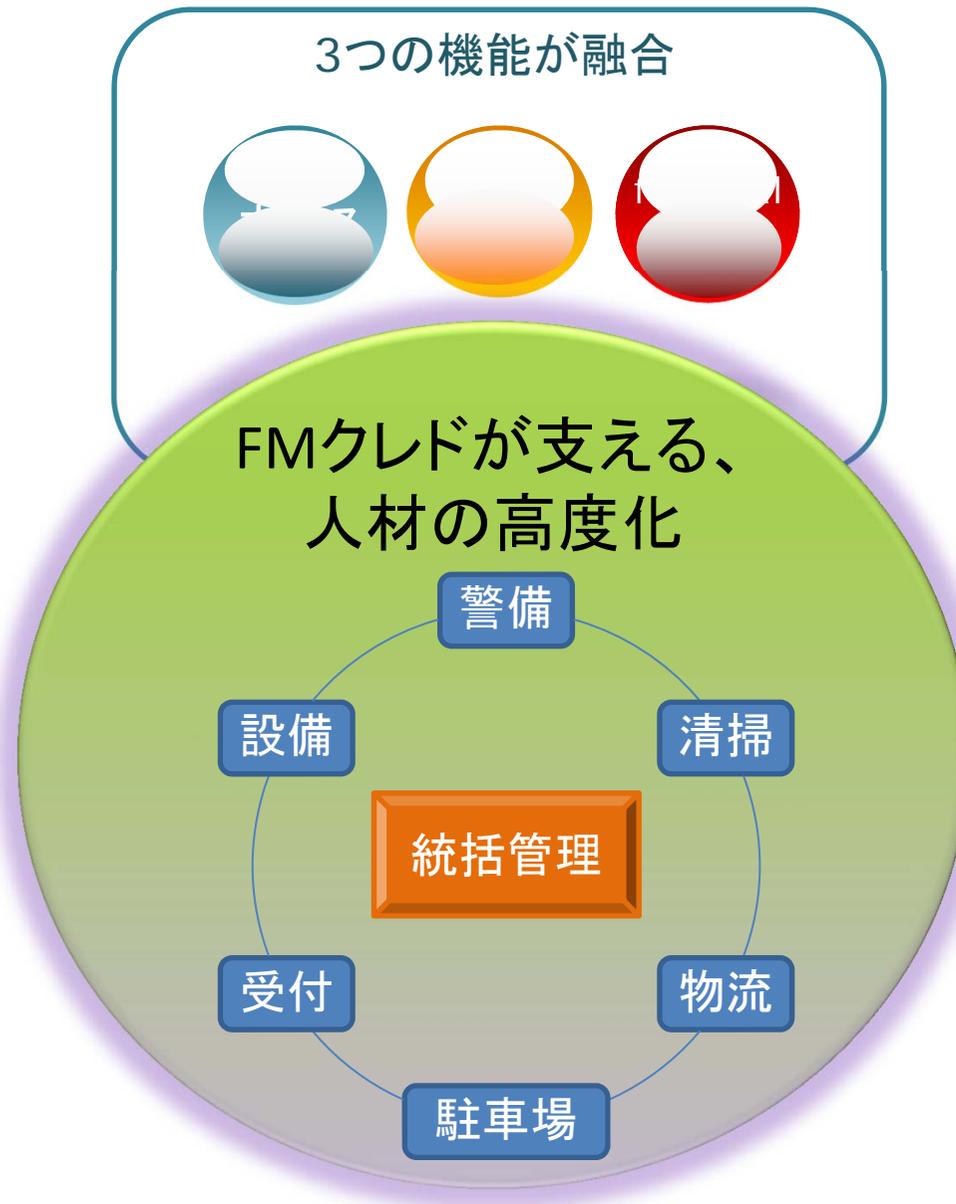
設計：株式会社日建設計

施工：株式会社竹中工務店

3-2 中之島フェスティバルタワーそして西地区へ



フロア断面図



3.3 中之島フェスティバルタワーそして西地区へ

ツインタワープロジェクト大阪・中之島に花開く

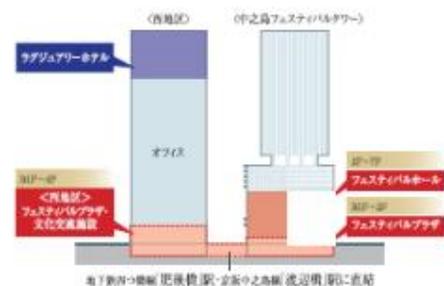
中之島フェスティバルタワーに続いて2017年、西地区が完成
朝日新聞グループが開発する大阪の新たなランドマーク



大阪の中核・中之島に誕生した
新たな経済・文化・情報の発信・集積拠点
中之島フェスティバルタワー

2012年、大阪・中之島に「中之島フェスティバルタワー」が誕生しました。地下鉄四つ橋線「肥後橋」駅、京阪中之島線「渡辺橋」駅と地下街を連結して直結。既開業に音楽の殿堂フェスティバルホール、中高層階にテナントオフィス、また、低層階から地下にかけてはフェスティバルプラザ(商業施設)を備える「中之島フェスティバルタワー」の隣に、「西地区」がはいと登場します。ラグジュアリーホテルを備え、オフィステナント向けのカフェテリア、文化交流施設を設けるなど、様々なニーズに応えることを目指したタワーです。

フェスティバルホールを擁する
中之島フェスティバルタワーと
ラグジュアリーホテルを備える西地区が
フェスティバルプラザで連結



発表②

インハウスFM＝総務の革新に向けて

真の「役割」から広がる可能性

(株)ベネッセコーポレーション
総務部 大阪支社担当
熊本 和

ベネッセグループ 企業理念



bene (よく) + esse (生きる)

Benesse

「よく生きる」

Benesse。それは、「志」をもって、夢や理想の実現に向けて
一步一步近づいていく、そのプロセスをも楽しむ生き方のこと。

私たちは、一人ひとりの「よく生きる」を実現するために、
人々の向上意欲と課題解決を生涯にわたって支援します。

そして、お客さまや社会・地域から支持され、
なくてはならない企業グループを目指します。



国内教育

海外教育

生活

シニア・介護

語学・
グローバル
人材教育

オフィス 構築

大阪 2拠点統合移転



新たな発想をうながす
コミュニケーションの場づくり



ベネッセらしい
ブランディングの構築



女性発想による
オフィスの快適性の追求



「ベネッセ=よく+生きる」がオフィスで感じられることをコンセプトに、オフィスを構築！

- オフィス環境の改善
- スペース適正化・効率化
- 社員モチベーション向上

「現状分析⇒課題⇒解決」を
拠点の事業部やパートナーとともに
プロジェクトで実行。

オフィス
構築

オフィス構築の横展開

大阪で実現したことを他拠点にも展開

現状分析→課題&ニーズ→解決
ユーザーの満足度アップ、働き方変化

九州支社リニューアル

賞



名古屋支社リニューアル

賞



グループ会社本社移転

賞



オフィス構築はひと段落



社員の満足や働き方の変化がみえて
FM'erとして「やりがい」あり！！



次のフェーズは……

コスト削減と総務業務の効率化

⇒成果があったものの、気持ちはダウン傾向×××

FMクレドとの出会い 2010年秋

「お客様と消費者の違いを知る」

「Alignment、経営方針とベクトルを
合わせる」

「It's all about money.会社で
二番目に大きい間接経費の管理人」

FMクレドとの出会い 2010年秋

FMクレドでの気付き

- **総務/FMのお客様とは私を首にできる人**

– ユーザー満足ばかりを考えるとコストアップに…

- 私の役割は会社が成功できるようビジネスの成功のベクトルに合うやり方をとること
- 管理しているお金でいかに会社を成功させることができるか

課題は自分の考え方にあった！

「会社の文化(社風)の担い手」

それをできるのは「総務」！

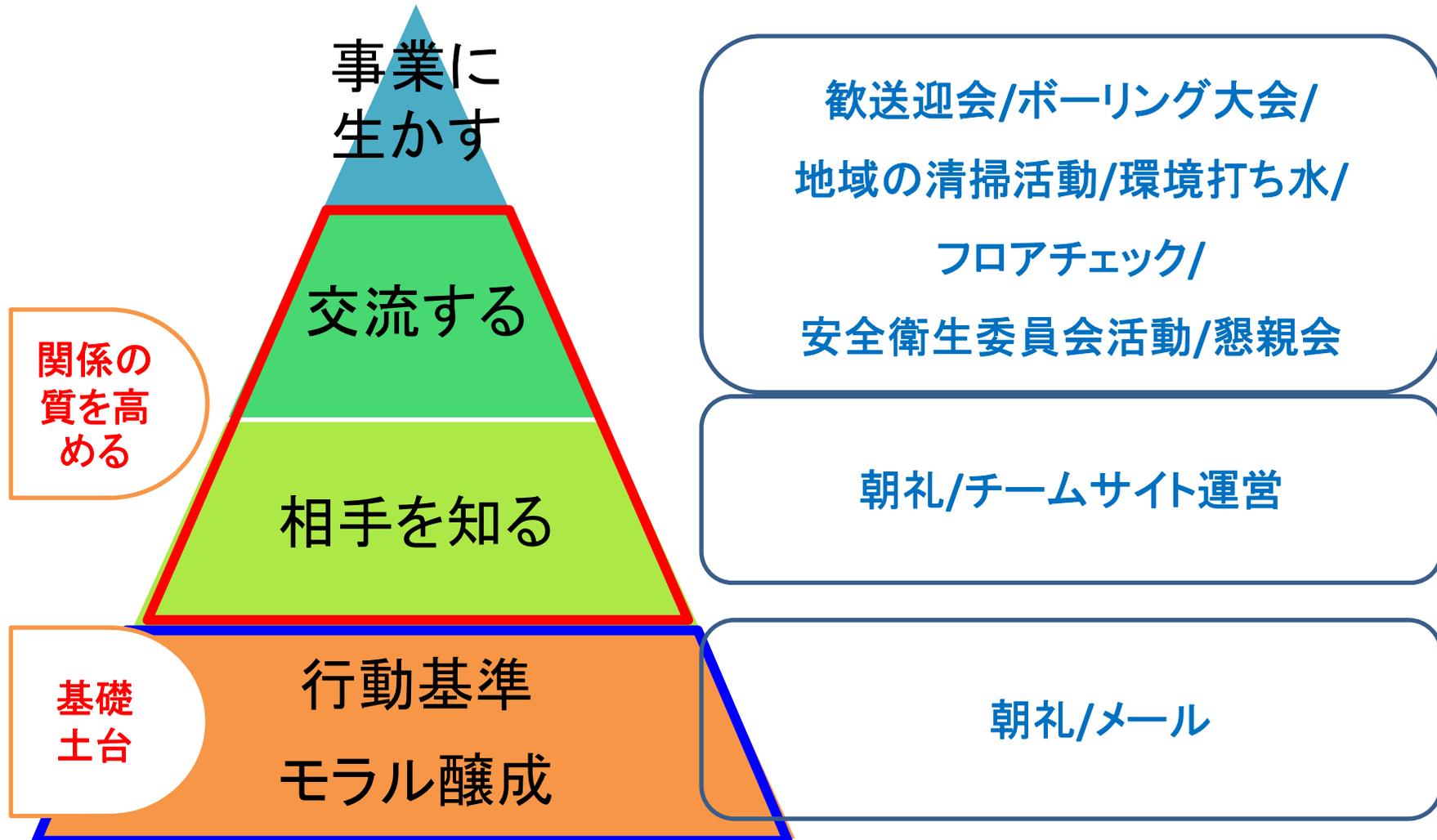
「文化の担い手」は私！

9事業部の支社員がお互いのコミュ活性化、
不調予防、お互いを思いやれる組織

……にできないか。

2013年度取り組み概要

ポイント: モラル醸成とともに、支社員同士の関係性を強化

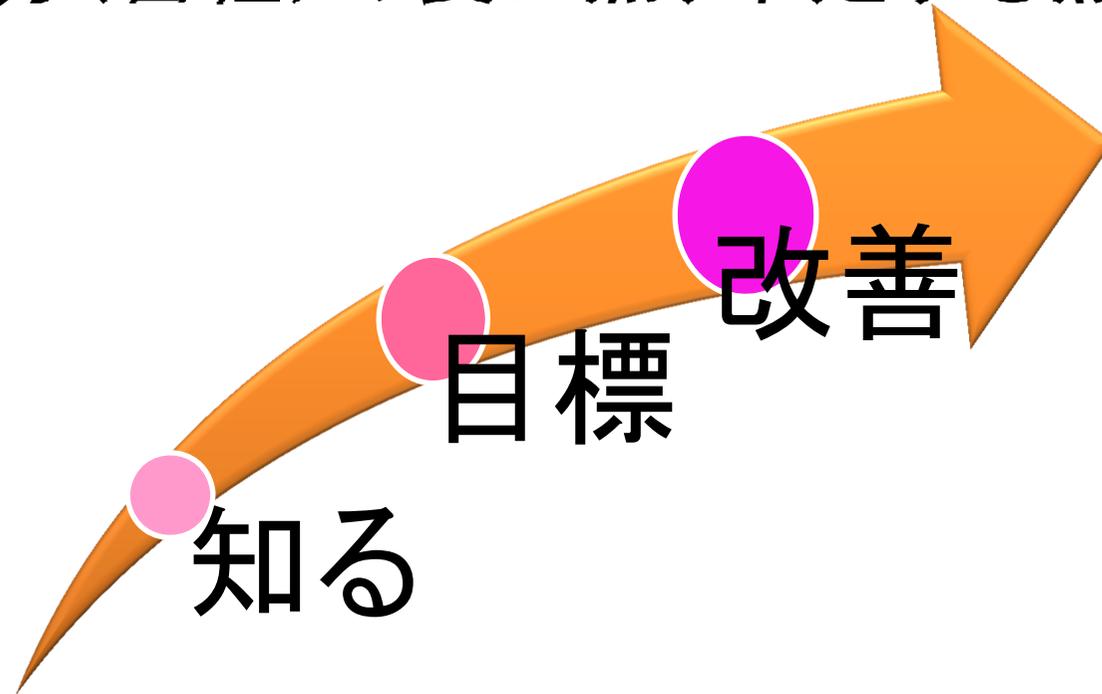


FMクレドとともに ～現在

「総務/FMのプロや仲間との多数の出会い」

➤「外の世界を知る」「活躍する場を限定しない」

⇒自分(自社)の良い点、不足する点がわかる



総務 & 社員とともに歩む文化風土づくり お客様の夢を共有できる支社へ

部門横断のプロジェクト活動

- 外部の専門家のお話から学ぶ
- アイデアをオフィスで実現



FM'er ・総務担当の
真の役割を認識すること
で、行動、可能性が拡大

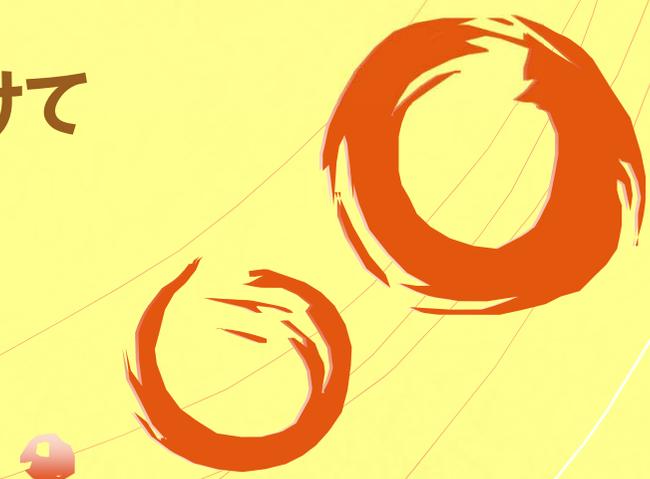


「Benesse = よく生きる」
の実現

事例紹介

FMに目覚めるための クレド実践トライアル

サプライヤFMサービスの革新に向けて



1. こうありたいが・・・

皆さんはFMのプロ集団、
安心と信頼！

おかげで儲かった！

戦略的パートナーシップ



顧客

<目的>

顧客のFM責任を代行
FM'erの強い自覚

FMのプロとして、組織的に
各種サービスを提供
“全国横断的に”

レポート

FMデータ
テナント管理
修繕計画
改善提案
危機管理

+ α
他社との差別化

環境

省エネ

I T

危機管理

ファシリティマネージャを支えるスタッフ

バックオフィス
機能を強化！！

- ・設備 専門職
- ・環境 専門職
- ・清掃 専門職
- ・危機管理専門職
- ・安全管理
- ・警備 専門職
- ・工事 専門職
- ・設計事務所
- ・総務専門職



2. FMクレドとの出会いと発意

受講の動機

- ① FM'erの育成ツールがない
- ② FM'erの技術より、仕事への考え方を学ぶ必要がある

受講の内容

- 2012年2月FOSC主催の「FMクレド講座」に参加
4回コースでクレドを学ぶ(2回リピート受講)

自治会で活用の動機

クレド(FMの考え方)は面白い、
目らウロコだ。
でも、自信の職務領域でいきなり実
務への導入は難しそう！

ならば、クレド(FMの考え方)を
まずは自治会お祭りにFMクレドを活用
し自らから体験・試行して見よう！
* * 短期で成果が分る * *

もし、「自治会お祭り」役員が、FMクレドで ファシリティマネジメントしてみたら・・・



3. FMクレドの活用

- お祭りの課題
 - ✓「おもしろくない」・・・アンケート結果
 - ✓経費の削減
- 原因
 - ①短期の担当役員交代で
改善意欲が薄く、繰り返し・マンネリ化
 - ②コスト意識の欠如(コストが見えない)



- 目標
 - ①「祭り」の成功、自らも楽しんで！
 - ②経費削減：前年比30%ダウン

4. クレドの応用(1)

- **THIS IS MY「祭り」.**
自分の「街」の自分の「祭り」と捉える
* 主体者としての覚悟と発想が生まれる *
* 改善改革のエネルギー源 *
- **目標の無いFMはFMではない** 新企画 お金
課題を明確化し、目標を持つ
* 到達点を協力者と共有 *
- **FMは改善(改善人間)**
失敗を恐れず改善を図る
* チャレンジする意欲 *



5. クレドの応用(2)

- **Alignment(正しいFMはない)** = 合意形成
* 意見の違う協力者の意見を合わせる *
- **お客様と消費者の違いを知る** ⇒ お客様を考えて
* 何が優先か、何が正しいかを考える *
- **MBWA** ⇒ 汗をかき、他を知る
* 知ることと、その熱意が回りを動かす *
- **「Know your numbers」と「You can't manage what you don't measure」**
* 計測する、「見える化」を図る *

6. 本気で成果を出す

| 目標 | 改善・改革 | 成果 |
|---|--|---|
| <p>① 「祭り」の成功 自らも楽しんで</p> <p>【 去年は ・会場はガラガラ ・飲食は売れ残り 】</p> | <ul style="list-style-type: none"> •メインイベントは中学のブラスバンド演奏に変更 •インスタント食品から調理食品（焼きそば、生ビール、パン屋） •ボランティア出品を募集 フリーマーケット ゆるキャラ演出 •売上の見える化 | <ul style="list-style-type: none"> •会場は満員御礼 •全ての飲食店舗が終了までに完売 •現在も多くの友人と情報共有 <p>プロとしての成功</p> |
| <p>② 経費削減： 総予算 ⇒30%削減</p> | <ul style="list-style-type: none"> •協賛金を募集 •自治会会員へ募金募集 •レンタル用品の自前化 •お店の売上金増加 | <p>目標を大幅に超え</p> <p>51%削減に成功</p> <p>It's all about money</p> |

やり方を変える

7. 今後の目標

＊FMクレドの効果を確認、次は仕事に活用＊

- 会社の文化を変える

課題 「技術者・技能者」から“FM'er”へ



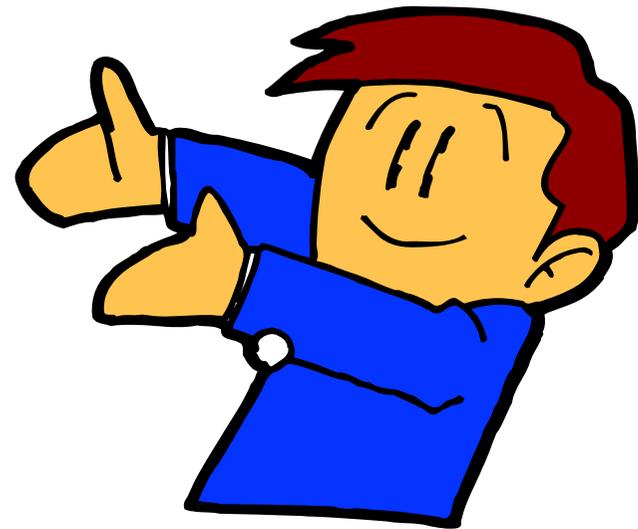
クレドの社内研修コース

- ・15クレドの理解
- ・クレドの実践

プロのファシリティマネージャの育成

お客様満足度の向上

事業拡大



進化する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



進化する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
- FMレポーティング



進化するFMクレド: 【3】

行動・プロセス

- **アライメント**
- **MBWA**
- **すべて費用に換算**
- **計測して管理**
- **重要数値を知る**
- **文化の担い手**
- **FMのPDCA (MeGAKA)**



会場1階、FOSCブース紹介

FOSC

一般社団法人：
ファシリティ・オフィスサービス・コンソーシアム

総務力診断ツール

あなたのFMの心（経営力）技（人間力）
体（技術力）の経験実績を総合チェック

是非トライして見て下さい！

Q&A



15 : 53

The thumbnails represent the following slide content:

- 1: インハウスFMerの目覚め (Introduction to In-house FMers)
- 2: 世界の・・・満足度調査 (World Satisfaction Survey)
- 3: FMerの現状は... (Current Status of FMers)
- 4: インハウスFMerの課題認識 (Understanding Challenges for In-house FMers)
- 5: FMクレドとの出会い (Meeting FM Credits)
- 6: FMクレドとは何か? (What are FM Credits?)
- 7: FMクレド業務の案内 (Introduction to FM Credit Services)
- 8: クレド大賞発表 受賞結果 (Award Announcement and Results)
- 9: FM-CREDO (FM-CREDO details)
- 10: パネリストによるプレゼンテーション (Presentation by Panelists)
- 11: 発表① FM推進プロジェクトと建築プロジェクトの高度化 (Presentation 1: Advancing FM and Construction Projects)
- 12: 目次 (Table of Contents)
- 13: 1- 横口敬志本社第一現場 (Site 1: Takaguchi Takashi, On-site)
- 14: 1- 横口敬志の心算計算 (Mental Calculation of Takaguchi Takashi)
- 15: 1- 業務内容 (Business Content)
- 16: 1- 紹介 (Introduction)
- 17: 2- This is my building (This is my building)
- 18: 2- 会社 事例 (Company Case Study)
- 19: 3- 中之島フェスティバルタワーとして再建へ (Rebuilding as Festival Tower in Nakanoshima)
- 20: 3- 中之島フェスティバルタワーとして再建へ (Rebuilding as Festival Tower in Nakanoshima)
- 21: 3- 中之島フェスティバルタワーとして再建へ (Rebuilding as Festival Tower in Nakanoshima)
- 22: 発表② 真の「稼働」から始まる可能性 (Presentation 2: Possibilities Starting from True 'Operation')
- 23: ベネッセグループ 企業理念 (Benesse Group Corporate Philosophy)
- 24: 私が取り組んだ業務 (Business I Have Taken On)

16 : 17 ~

16 : 30 ~ クレイグへ

大阪 2拠点統合移転

オフィス構築の機展開

オフィス構築はひと筋着

コスト削減と総務業務の効率化

FMクレドとの出会い 2010年秋

FMクレドとの出会い 2010年秋

FMクレドと再会 2012年春

2013年度取組振り返り

FMクレドとともに ~現在

FMクレドとの出会いと意義

もし、「自衛会お祭り」役員が、FMクレドでファンタジアンメーションしてみたら...

3. FMクレドの活用

4. クレドの活用(1)

5. クレドの活用(2)

7. 今後の目標

進化するFMクレド:【1】

進化するFMクレド:【2】

進化するFMクレド:【3】

急増1倍、FOSCブース紹介

Q&A

~16 : 35

クレイグと進行役による総括

~16 : 40