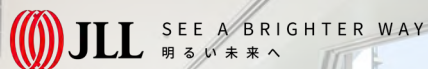


JLLのFM戦略 “Future of Work”の実験・実践と進化する運用



JLLのグローバルFM戦略から展開された東京・大阪オフィスづくり。JLLが提唱する“Future of Work”の実験・実践と進化する運用への挑戦

JLLの経営戦略



Shaping the future of real estate for a better world
不動産の未来を拓き、より良い世界へ

世界80カ国展開
社員数：105,000名／日本：1,200名

グローバルの経営戦略

- ・コロナ禍後の変化する市場・働き方を把握し、お客様の課題解決を支援
- ・不動産サステナビリティの強化。ネットゼロに向けた自社、お客様の環境対策
- ・不動産テクノロジー・データの活用
- ・多様性、ウェルビーイングへの投資

日本の経営戦略

- ・コロナ禍後の日本マーケットに即した新しい働き方、オフィスづくり、不動産のあり方を提言
- ・世界有数の日本市場の活性化及びシェア拡大
- ・日本企業の事業効率化とグローバル化の支援

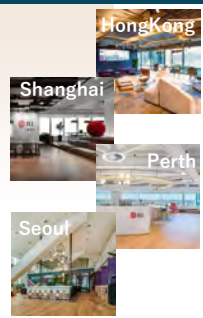
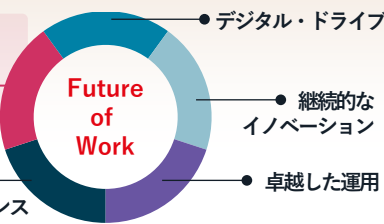
FM施策

グローバル
コンセプト策定

世界で展開

JLLが提唱する
未来の働き方

ヒューマン・
エクスペリエンス
・エンゲージメント
・エンパワメント
・フルフィルメント



東京・大阪オフィスづくり

FM課題

ワークプレイスづくりの
リーダーとして社会に発信

- ・「オフィスの価値」の再提案
- ・日本でのJLLブランドの浸透と市場シェアの拡大
- ・「One JLL」による連帯で、より良い価値・サービス提供
- ・個人と組織のパフォーマンス・生産性の向上
- ・サステナビリティへの取り組みと意識改革
- ・テクノロジーでの高付加価値サービスの提供
- ・最適なコスト配分

FM施策

課題を解決する
新オフィスづくりと運用計画

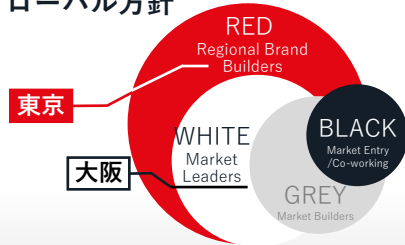
- ・最高のパフォーマンスを生み出せるABWオフィスのあり方追求
- ・行きたくなるオフィスの追求
- ・LEED/WELL認証取得
- ・体験・気づきによる成長と教養・民度の向上方法の追求
- ・投資・運用コストの最適化



FM戦略

JLLのサービスを
自社オフィスに適用し
サービスを磨き上げて
クライアントに提供

グローバル方針



不動産・ワークプレイス業界をリードするため、Future of Workをもとにした4レベルで、全世界のオフィスを整備

東京・大阪オフィスづくりの実施

- ・Future of Workの計画運用の実験・実践(実証されたサービスをお客様に提供)
- ・日本ならではのローカライズデザイン
- ・FMサイクルを回し、継続的に改善する仕組み



スケジュール

プロセスとスケジュール	2021年												2022年												2023年												2024年																							
経営	経営計画2021												経営計画2022												経営計画2023												経営計画2024																							
ハードづくり オフィス構築	旧ブランド ワークプレイス戦略承認												Achieve Ambitions 案件整理												新ブランド SEE A BRIGHTER WAY																																			
ソフトづくり 運用・チェンジマネジメント	ファイナンス・リビリティ												設計												工事												●1月 グランドオープン																							
	移動先選定												LEED/WELL認証検討												申請												▼LEEDプラチナ取得																							
	移動先候補からの選定												テクノロジー検討												実装												●運用開始												継続アップデート											
													新FM体制発足												▼評価アンケート												▼第二回目評価アンケート																							
													社内クラブ活動発足												入居後評価												入居後評価																							
													チェンジマネジメント												運用開始・継続アップデート																																			
													運用の仕組み												教育ツールの活用																																			
													引越説明会												▼オープンセレモニー												▼Family Day ドラマ撮影												▼チャリティラン											
													情報発信イベント												Happyイベント												International Women's Dayイベント												▲LGBTQ+スレード											

FMサイクルを実践することで、経営戦略の達成を「ワークプレイスの力」で支援

経営戦略

コロナ禍後の日本マーケットに即した新しい働き方、オフィスづくり、不動産のあり方を提言

世界有数の日本市場の活性化及びシェア拡大

日本企業の事業効率化とグローバル化の支援

PLAN : FM戦略・計画

背景

- 急激な人員増への対応
- 3ヶ所に分散していた拠点統合
- 先進ワークプレイスへの変革

ゴール

- “Future of Work”の実験と実践
- “One JLL”の達成
- 来なくなるオフィスの実現
- 未来のJLLを体感する場

戦略・計画

●ワークプレイスコンセプト



●デザインコンセプト



- ABWと非均一で多様なオフィス環境で、心地よい空間を探索
- イノベーションの源泉となる弱い紐帯のコミュニティづくり
- 都会に居ながら、自然・四季・時間の流れを感じる人間性回復へ

ACT : 改善

改善体制づくり

- FM運用チームによる改善項目抽出
- ステアリングコミッティによる予算承認と改善項目決定

決定された改善項目の例

- 各機能の利用率の向上案
- 飽きさせない仕組み（サブスクアート、季節限定ドリンク、イベントなどの工夫）
- 新鮮な情報による気づきの増強
- 発信情報の充実
- 各エリアの使い方のユーザー評価、来客評価の充実
- 席を固定化しない仕組み
- 図書エリアの充実

改善結果やワークプレイスの作り方の発信

- 1年後に満足度が更に向上した理由の明確化
- 分析結果をセミナーやレポートで発表

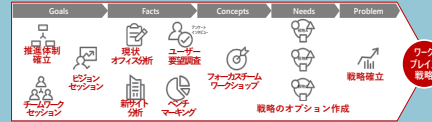
今後の展開

- 創出されたビジネス機会の分析
- 生産性を向上させる要因の分析
- 今後のオフィスのあり方を提言

DO : プロジェクト管理

ハードづくり

●ワークプレイス戦略:



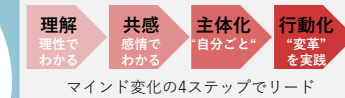
- PM : グローバルと連携し、実情に合わせた品質・コスト・スケジュールを管理
- 設計 : 日本文化やビジネス慣習を反映し、複数デザイナーによる設計
- 施工 : 社内請負によって効率的な工事と工期短縮が可能に

ソフトづくり

新しい働き方・企業文化検討



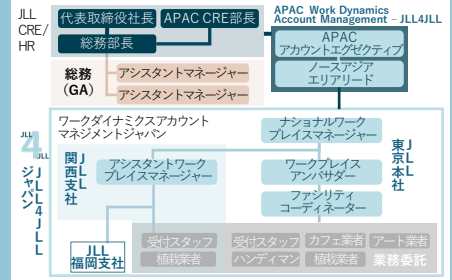
チェンジマネジメント



DO : 運営維持

●運用の仕組みづくり

- 運用のプロによる最適な運用体制
- 日常的な試行と継続的な改善
- 運営・維持項目の充実
- 家具や備品のメンテナンス
- 低利用率スペースの更なる活用
- アートやドリンクの定期更新
- 日常運用の特徴
- ホスピタリティの高いサービス
- 使用後の片付けと完璧な清掃
- オフィスエチケットのリマインド
- 情報発信と効果的なイベント
- 毎月のHappyイベントの開催
- ウェルネスメニューの企画と実施



総務 & JLL4JLL ジャパン組織表

CHECK : 評価

経営への貢献度合い

- ビジネス機会の創出度合い評価
- 運用コストのモニタリングと評価
- 日経ニューオフィス賞等受賞による社会的評価

生産性評価

- 効率化とイノベーションの創出にオフィスが寄与しているかをアンケート調査
- 部署を超えたコラボレーション度合いを評価

ユーザー評価

- 定期的に利用者アンケートを実施して評価
- 各エリア利用率とユーザー要望と合わせて評価

来客の評価

- オフィスツアーの見学者に評価アンケートを実施
- 多くの見学者を受け入れ、フィードバックを取得



ワークプレイスコンセプトを実直に具現化。評価方法・運用を進化させ、経営への貢献度を向上

①経営への貢献

「One JLL」として部門を超えたビジネス機会が増加

- 部門間のコラボが増加
- 数ヶ月でオフィスへの投資金額を超える受注機会

利用者アンケート

部門を超えた活動が増加 **3.7点**
(5点満点)

ショーケースとしてブランドイメージが向上

- 見学者へのJLLブランドの浸透とフィードバック

ブランド・イメージ向上に寄与 **4.4点**
(5点満点)

これまでのオフィスツアー数 **3,000人以上**
(2024年7月時点)
来客からの評価 **4.79点**
(5点満点)

離職率の減少

- 離職率：**2.8%低下**（APACの半分以下）
- 1年以内離職率：約60%低減（APACの2割以下）

新オフィスによる経費削減効果

- 外部での会場費・イベント費用の減少

LEED/WELL認証

- ダブルプラチナ取得によるESG経営への貢献

④FMの定着

FMサイクルの実施

- FMサイクルによるオフィスのハード・ソフトのアップデートの仕組みとユーザーの意識醸成を促進

FM推進体制の整備

- FMビジネスを社内適用した体制
- メディアとしてのオフィス運用（社内外へのブランド浸透）

チェンジマネジメントの充実

- 多彩なメニューの活動で、社員のマインドを変革



教育コンテンツの充実

- ガイドブックや説明ビデオにより既存社員、今後の新入社員への教育システムを充実



評価の仕組みとFM/運用への反映

- 継続的な来客・利用者の評価とともに、密度センサーのモニタリング結果をFM施策へ反映



②ファシリティ利用者への貢献

利用者満足度の向上

東京は、2回目の1年後の調査の方が高い評価

東京 **4.20点**
(5点満点) 大阪 **4.22点**
(5点満点)

出社率の変化

想定56%を上回る出社率「来たくなるオフィス」へ

東京 **3.8日/週** 大阪 **4.3日/週**

オフィス環境が生産性向上を支援

オフィス環境の影響度

業務の効率化 東京 **75~89%** 大阪 **73~100%** イノベーションの創造 東京 **70~88%** 大阪 **79~100%**

社内のプロによる運用・FMサービス

ウェルネス「在宅よりも快適な環境」

- 借景や生木の植栽、快適な執務家具や大型モニター
- フリードリンクやHappyイベントの充実
- マッサージルーム、運動のための多目的ルーム

JLL4JLL（オフィス運用プロ）

JLL顧客へのオフィス運用・FMサービスを社内にも適用し、実験・改善



⑤環境課題・社会課題への対応

環境課題への対応

- 地球環境保全と働きやすい空間構築を目指し、JLLオリジナルのコンセプトでオフィスづくりを実施

LEEDプラチナ

社員の環境意識の向上

環境への気付き



プラスチック削減のため「myカップ」と「myボトル」を配布

配布カップは社員自らが洗浄

借景と室内の本物のグリーンによる人間性回復と地球環境への気付き

- お祝いの森づくりプロジェクト参加



社会課題への対応

- 生産性向上のためのオフィスのあり方実証・実験
- アジアの子供たちに絵本を届ける運動
- 知育パズル作成アクティビティ
- FITチャリティ・ラン、東京レインボープライド



③品質・財務・供給面の目標と評価

品質

品質性：日本文化・本物志向・自然の体現
快適性：WELLプラチナ獲得、快適性の担保
生産性：生産性支援のレイアウト・家具・ICT
安全性：避難安全性、セキュリティの担保
耐用性：フレキシビリティの確保
環境性：LEEDプラチナ獲得と意識改革
満足度：高いユーザー満足度とソフト面のケア

財務

- ファシリティコスト削減：**ABWによるレイアウト変更や外部利用コスト削減
- 施設資産/投資：**予算内の施設投資とそれを超えるビジネス機会
- ライフサイクルコスト：**賃借料、電気代、増員による拡充費用の削減

供給

- 施設面積：**利用率・密度調査、来客データより最適化
- 施設利用度：**データ検証と改善、席の固定化防止や運用の工夫
- サービスの供給：**ユーザー・イベント参加者からの評価を反映

⑥時代のニーズへの対応

ワークプレイスに求められる時代のニーズを「生産性の向上」「ウェルビーイングオフィス」「EVP (Employee Value Proposition)の充実」と捉え対応

ワークプレイスコンセプトの具現化と検証

- ワークプレイスコンセプト実現度
- コンセプトの検証、変化する時代ニーズに対応できるしくみ

2024年 JLLワークプレイスコンセプト実現度
5年度平均 東京 **3.91** 大阪 **3.98**
2022年POEより0.33ポイント増 0.01ポイント増

EVPのための環境・仕組みづくり

会社が社員へ貢献できる環境・しくみの整備



無料マッサージ・エクササイズクラスの開催

朝食・ランチ・スイーツイベントの開催

社内の繋がりの強化

人的ネットワークの深耕のため、コミュニティの醸成を促進

