

特集 新型コロナウイルス感染症に

Special Issue いかに対処したか、どう備えるか FMの視点から

新型コロナウイルス（COVID-19）感染拡大により4月7日に緊急事態宣言が7都府県に、さらに4月16日には全国に発令されました。5月25日には緊急事態が解除されましたが、まだまだ終息は先のようにです。半年前には、想像もしなかったコロナ禍ですが、世界中をあっという間に別世界へと導きました。

JFMAでは、公益社団法人として、会員の皆さまをはじめ、広く社会にメッセージを発信していくために、4月21日～5月1日の間に「コロナに勝つ!- JFMAからのメッセージ-」をホームページに掲載しました。今年2月に開催したファシリティマネジメントフォーラムの講演の一部や調査研究部会からの寄稿を8回にわたり掲載しました。その後、ご要望があり、その内容を小冊子にまとめています。

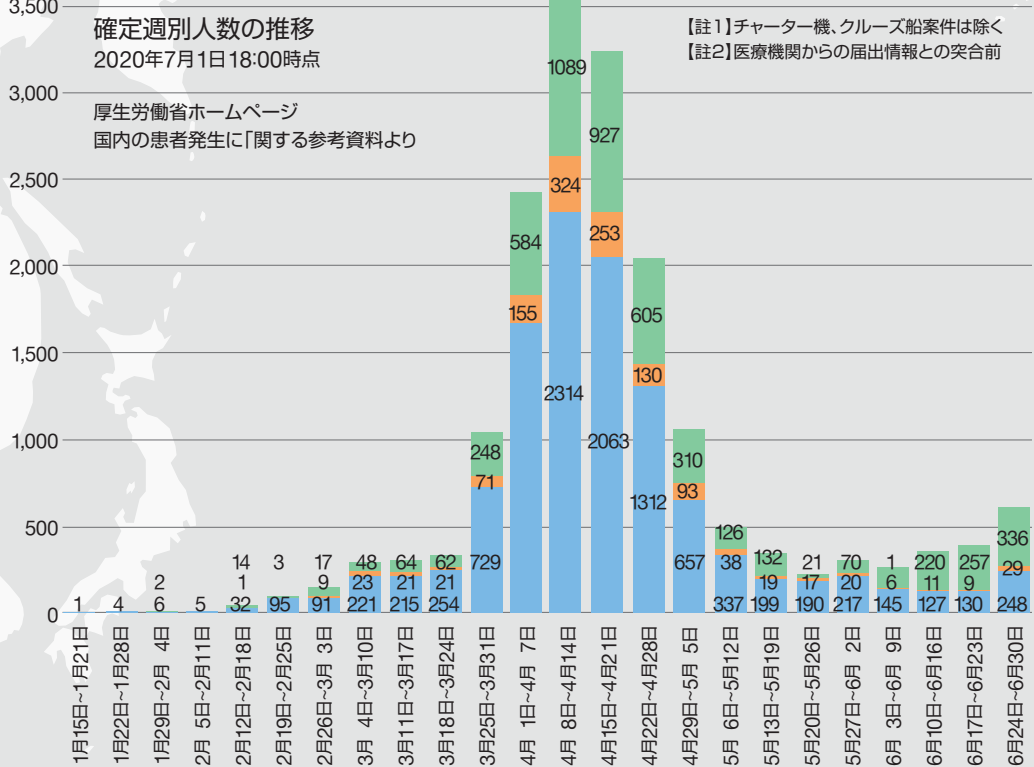
感染拡大を受け、多くの企業が在宅勤務に移行する一方で、医療、介護や保育、エネルギー、通信、物流、食品など、社会の機能を支える現場では感染リスク拡大の中、勤務を続けられたたくさんの方がいました。感謝の念とともに、私たちの日常には、多くの人の仕事があることを改めて痛感しました。

コロナ禍により、経済システムから日常生活に至るまで、あらゆることが影響を受けました。コロナ禍を契機に企業は事業の見直しや新たな戦略が必要になり、個人レベルでは働き方や生き方、家族との関係などを考える機会になりました。

特集では、FM先進企業に新型コロナウイルスへの対応の基本的な考え方、本業での取り組みから、BCPやABWの展開による在宅勤務の導入など、先進的なFM実践企業の対応をご紹介します。またJFMAホームページ掲載の「コロナに勝つ!- JFMAからのメッセージ-」の中から、調査研究部会やユーザー懇談会から寄せられた記事を新たに加筆いただき掲載しています。新しい生活様式におけるFMやワークプレイス、働き方の参考になれば幸いです。また刻々と変わる状況の中でお忙しく、さらに将来の予測がむずかしい時期にご寄稿および取材にご協力いただいた方々にお礼を申し上げます。

*特集記事の内容は執筆時あるいは校正時のものです。

新型コロナウイルス感染症の国内発生動向

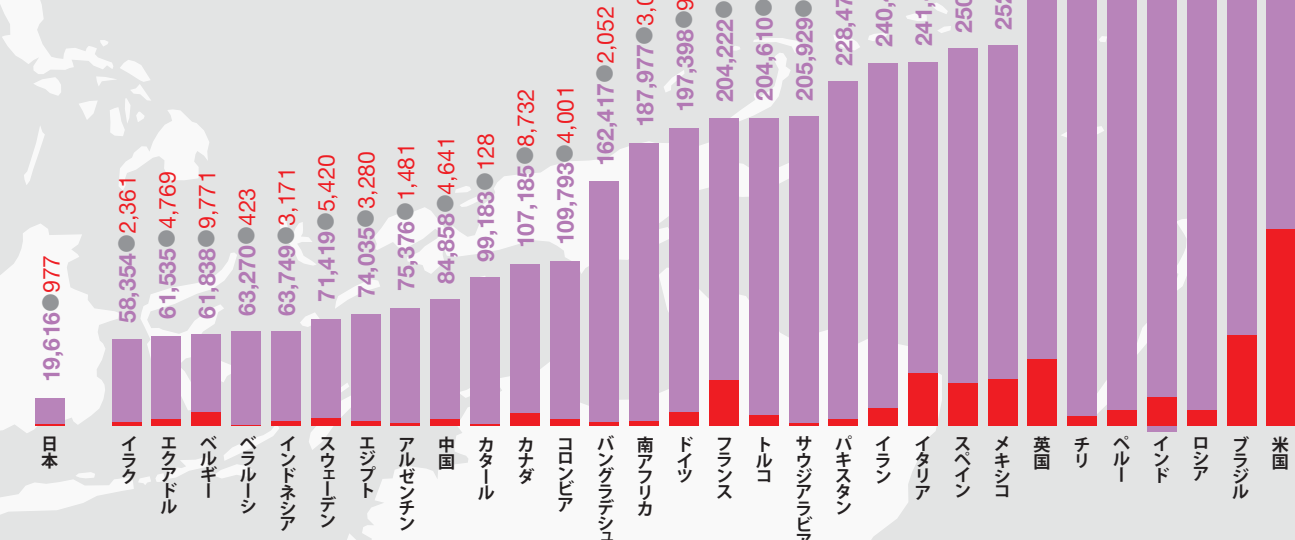


世界の感染者数上位30カ国 累計

感染者数：1,129万4,859 ● 死者数：531,438

2020年7月5日 21:00時点

米ジョンズ・ホプキンス大学の「COVID-19 Dashboard」より



コロナに勝つ! - JFMAからのメッセージ

コロナ禍に学ぶ

成田 一郎

なりたいちろう

公益社団法人日本ファシリティマネジメント協会 専務理事
認定ファシリティマネジャー



コロナ禍の渦中で

新型コロナウイルスという病原菌一つで、世界中がひっくり返るなどは、半年前には考えもしませんでした。しかし、3カ月ほどでパンデミックとなり、WHOは3月11日「パンデミックとみなせる」と発表。この時点で、世界114カ国に広がり、感染者11万8381人、死亡者4,292人でしたが、現在では、なんと感染者1,131万人、死亡者53万人超（7月6日時点）となり、なお進行形です。

感染症のパンデミックとして、古くは14世紀の黒死病（ペスト）がありますが、欧州の人口の約3分の1の1億人以上が死亡し、経済が回復するのに1世紀の期間を要したといいます。また、1918年～1920年に世界中で流行したスペイン風（インフルエンザによるパンデミック）は、推計ですが世界人口の4分の1である5億人が感染し、死者数は1,700万人から5,000万人ともいわれ、日本でも、45万人以上が死亡したといわれています。まさに今回のコロナ禍はそれ以来、100年に1度の危機といえます。

コロナウイルスとしては、2002年～2003年にアジアやカナダで感染拡大した重症急性呼吸器症候群（SARS）や2012年のアラビア半島中心の中東呼吸器症候群（MARS）がありますが、流行した地域は限られていました。今回のコロナウイルス感染症の日本での感染者は、19,522人、死亡者977人（7月5日現在）と、西欧に比べ、幸い低い値に抑えられています。その理由は、諸説ありますが、さまざまな要因が働いていると考えられます。

今回のコロナ禍は、私たちに大きな価値観の変革を求めました。そして、多くの人々は原点に立ち返って、自分自身を、家族を、会社を、社会を、地球環境を考える時

間ができました。それゆえ分かったことがたくさんあります。経済至上主義への反省。ダイバーシティと差別の問題。国際的な協力体制の必要性。行政のICTシステムの遅れ。ネット上にあふれる真偽の不確かな情報の氾濫等々。

身近では、人と人のコミュニケーションの取り方。集まることが大切であった時代が、テレワークによって大きく変化を迎えています。人が集まることの価値とリスク、テレワークによる効率性と課題、これらのバランスを考えるようになりました。コロナ禍は人の無駄な動きを気付かせるきっかけにもなりました。そして、身近なもの、日常の暮らしやモノを大切にすることも改めて気づかされました。

私たちの未来は個人の良識や健全な思考にかかっています。企業は、人々の安全確保という新たな制約に対応することと、事業継続を考え生産性を高めることが要求されてきています。今後のFMとしても、安全・健康を守るために必要な基本コンセプトの確立、グローバルなリスクの視点、テレワークなどのさまざまな働き方への対応が求められます。またワークプレイスの安全視点での再構築、在宅勤務の課題と対策、感染症にも対応できるBCPの構築、FMの基本情報をもとに人事・厚生・財務との横連携とデータベースの構築も必要です。さらにそれらと安全対応も含めた統合的なFMシステムづくり、清掃への清潔度や安全度を加味したSLA/KPIの導入など、感染症の事前対策から事後対策までFM的な視点で、考え方からシステムまで、新たな価値観でさまざまな仕組みを整備することが求められます。

これらを進めるためには新たな経営判断が必要になり、FMが経営にとって欠かせないものであることを経営者が再認識するチャンスにもなると考えます。

うつらない。うつさない

このような危機的状況の中で、まさに命を懸けて頑張られている医療関係者の方々には感謝の気持ちしかありませんが、私たちは「うつらない。うつさない」がささやかではありますが最大の貢献といえます。

政府は、3月13日に「新型インフルエンザ等対策特別措置法」の附則を改正する方式で、コロナを「新型インフルエンザ等」に時限的に含むとする内容の法改正を成立させました。そしてその後、緊急事態宣言を発令しましたが、要請であり強制はできないといえます。

コロナの感染は、接触感染・飛沫感染・エアロゾル（マイクロ飛沫）感染の3つがあるといわれています。感染症でもSARSやエボラウイルスのように感染者が明確にわかるものとコロナのように感染しても発症せず、その間にウイルスをまき散らすタイプものがあります。このようなウイルスに対しては、人と人の接触機会を減らすことが、最大の防御です。まさに外出しないことです。実にシンプルです。しかし、それがなかなかできません。さらに対応するためには、石鹸による手洗い・消毒、うがい、咳エチケット、換気、人の距離などに配慮することが求められます。

ファシリティ面からも、認識が大きく変わります。感染症などの感染防止対策として安全面の対応です。

ハード面では、換気方法、窓のあり方、ドアや衛生器具のタッチレス化の推進、物理的な距離の確保、スクリーンの設置、清掃の消毒など安全面への考え方、基準化などが進むものと思われれます。

FMとして、換気への配慮は重要です。特にエアロゾル感染には効果的ですので、窓を開ける、換気回数を増やす、24時間換気とするなど対策を講じる必要があります。建物ごとに換気方式が違いますので確認の上、換気を効果的に行うことがファシリティマネジャーの役目でもあります。

ドアのハンドル・取手・ノブや蛇口、衛生器具との接触が接触感染の原因にもなりますので、これらの消毒や石鹸による手洗いで感染を防ぐことができますが、より安全にするために、さらなるタッチレス化や接触を回避した設計がますます進むことでしょう。

JFMA事務局の対応

1月当初は、コロナへの認識は低く、1月16日のJFMA 賀詞交歓会は、アルコール消毒等の衛生面の対応はしたものの、予定通り開催いたしました。

コロナの影響を大きく意識したのは、ファシリティマネジメントフォーラム2020の開催です。2月19日～21日の3日間の開催で、通常であれば延べ5,000人規模のFMの祭典です。日本でも感染者が徐々に増え始め、死亡者も出始めました。中止すべきか否か迷いました。関係者にはマスクの着用や手洗い励行、参加者用の消毒用アルコールやマスクの配備など安全に配慮した上で開催いたしました。しかし、300人以上集まる予定の立食形式のネットワーキングパーティ（JFMA 賞受賞祝賀会）は、感染の危険性を考慮し中止としました。ほかに一部のシンポジウム等は中止となりましたが、大局は予定通り開催でき、例年より3割減の入場でしたが何とか無事に終了することができました。この時点では、感染者はまだ少なく、今思えば、ギリギリの段階での開催でした。

今年のフォーラムのテーマは「人フォーカスの時代ーファシリティマネジメントが拓く未来」。まさにタイムリーで、サスティナビリティやウェルビーイングの重要性を問いましたが、その基礎は、人の安全・健康です。今回のコロナはそれらを教えてくれました。安全・リスク対策として、日本では地震など自然災害への対策を中心に考えており、感染症対策については脆弱であったといえます。

その後、感染者は増加し、3月12日の理事会は書類決議とし、接触機会を減らしました。JFMAのセミナー・委員会・部会は4月15日まで中止または延期とし、3月31日には、今後の感染の拡大、試験会場の対応等を鑑み、6月28日に全国9会場で開催予定の認定ファシリティマネジャー資格試験の中止を決定しました。これはJFMAにとっては苦渋の決断ですが、皆さまの安全を脅かすようなことはできません。同日、事務局内の対応として、4月末まで、時差出勤で、時短とし、空いている時間帯での通勤を励行。委員会、部会は4月末まで原則中止（TV会議、WEB会議等は除く）としました。それらは基本的に6月12日まで継続しました。

事務局内の感染予防策として、免疫力強化のため十分な

睡眠と体調管理。接触・飛沫・エアロゾル感染の3つから守るための、頻繁な手洗いの励行、マスクの常時着用、3密の回避（①換気の悪い密閉空間、②多数が集まる密集場所、③間近で会話や発生する密接場面）を実行することとしました。そして体調管理のため朝晩の体温測定。37.5度以上の熱がある場合は、出勤せず自宅待機等々告知、実施しました。

4月7日には、さらに積極的な方針を出しました。具体的な方針も大事ですが、何のためにやるのかという目標（ミッション）も大事だと考えました。FMのミッションが、FMを通して「人・組織・社会を幸福にすること」です。そこで、新型コロナウイルス対策のミッションは、「人（自分と家族）・組織・社会を守ること」としました。

- ・「基本方針」は、できるだけ外出しない。人の集まる場所へ行かない。接触しない／JFMAへの出勤は、必要最低限とする／自己管理の徹底（睡眠・食事・運動、毎日の体温測定）
- ・「JFMA オフィスの運用」は、時短で10:00～16:00にOPEN／毎日3名程度は出勤予定／期限は、4月8日～5月6日までを予定としました。
- ・「オフィスでの新型コロナウイルス対応 - うつらない、うつさない -」は、マスクの着用／頻繁な手洗い／離れて勤務（できれば2m以上）／机・会議テーブル、ドアノブなど清掃・消毒／換気の徹底／来訪者にもマスクの着用および手消毒のお願い
- ・「テレワーク（在宅勤務）の実施」は、テレワーク（在宅勤務）を基本とする／週1回程度出勤（時差出勤）とする／全員に10:00と16:00にメール応答等でコミュニケーションする。

さらに、テレワーク時の業務テーマも決めて、在宅業務のメリハリをつける等の告知もしました。

JFMAでは、オリンピックのためにテレワークの準備を進めていました。東京都のテレワークセンターよりコンサルを受け、補助金申請もしていましたが、コロナで必須となりました。セキュリティの問題には十分配慮して、リモートアクセスサービスのマジックコネクットの導入など試行しながら、十分な設備や機器はそろっていませんが、できる範囲でチャレンジしました。テレワークは、オフィス業務を単に在宅でするというより、在宅ゆえ効果的にかつ効率的にできることもあるなど発見も多々ありました。さっそく5月のWEB理事会で「テレワーク勤務規程」を新たに制定し、日常勤務でテレワークを可能にしました。

ワークプレイスも安全面からフリーアドレスが効果的であることがわかりました。少ない人数で適切な距離を保ち自由に業務できるので効果的です。JFMAは昨年フリーアドレスを導入しましたが、まさにタイムリーで効果が出ています。JFMAのフリーアドレスは費用も最小限でシンプルですが、フレキシブルで効果的です（写真1、2）。コロナ後、デスクの前面パネルを高くして安全面を確保しています（写真2）。

この間、WEB会議システムの利用なども模索し、Skype、Zoom、Meet、Webexなどで一部会議を開催、これを通して、明らかにワークスタイル、コミュニケーション方法、勤務方法も変わることを実感しています。実際、今号のJFMAジャーナルも、WEBインタビューなどでおこない、効果的にできました。さまざまなWEB会議を日常的に使うことで直接会うこと以上のメリットも発見できています。一方、直接集まる意味と価値、効果等についても再認識され、今後はより



写真1 JFMAのフリーアドレス



写真2 コロナ対策として前面パネルを高くした例

効果的な対応が可能となると考えています。JFMAとしては、今後とも、WEBとリアルの良さを生かして、併用型で各種の会議、セミナー等を開催していきたいと考えています。

ピンチをチャンスに。ポジティブ思考で

地震等の多くの自然災害は、予告なく突然やってきます。それは、さまざまな対策をとっていたとしても突然です。しかし、感染症は、ゆっくりとじわじわとやってきます。発生した時、遠方であれば他人事ですが、じわじわとやってきて、気が付いたら、世界中を恐怖のどん底へ落としこみます。事前の対策はもちろん大切ですが、万一起きてからでも人間の注意と心がけて防衛できるのです。それをやるのは公の力と個人の力です。どちらが欠けてもできません。危機感の共有が大切です。

感染症は自然災害と違い、都市インフラ等は基本的に機能していることが大きな特徴です。逼迫の状況とはいえ、家でおとなしくしていれば、ほぼ通常の生活ができるのです。ストレスがたまる、自由に遊びたい等の危機感のない言葉が飛び交っています。しかしそのため、DVや家庭内暴力が増えているのも現実です。自然災害は、どうしてもない巨大な自然の力と人間との戦いです。そのため人間が一体になりそれに立ち向かうことができます。しかし、感染症は、ウイルスと人間の戦いではありますが、むしろ人間の内在する問題との戦いでもあるといえます。人間の心の要素が大きく影響を与えるのです。

わが国の危機管理、BCPは、地震等の自然災害が中心であり、感染症関連については十分ではなかったといえます。感染症に対応したBCPの策定が必須になります。衛

生上の問題や各自の行動、コミュニケーション方法、距離感などが問題になります。隔離の要求や避難とは別のセキュリティ動線も考える必要があります。発生確率が低いとはいえ、2つ以上のリスク因子（コロナと地震や台風など）が重なることも考えなくてはなりません。

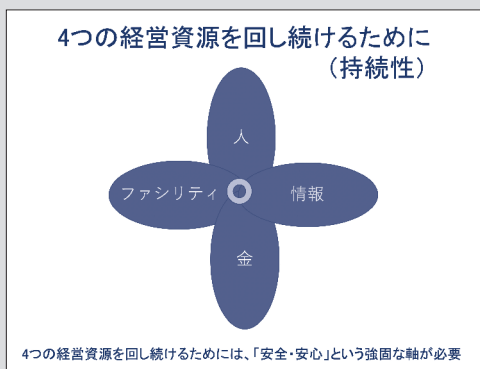
私たちも、学習しながらの対応です。FMは、4つの経営資源（人、金、情報、ファシリティ）を有効にマネジメントすることですが、これらを持続するためには、安全・安心という軸を中心にしたプロペラを効果的かつ効率的に回し続けることです。（図表1）

さらにいえば、人間を取り巻く環境（自然環境、人工環境、経済環境）を、人を中心にして、いかにマネジメントするかということです（図表2）。これらを考えるには、安全・安心に対するリスクと地球環境規模で考えるSGDsの考え方とのバランスをとることが必要です。

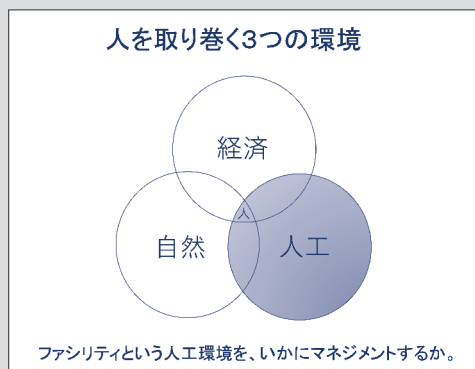
今回のコロナ禍で、働き方として、在宅勤務やWeb会議・セミナーの必要性、そして、改めてFMの必要性を振り返る時間ができ、なかなか変革できなかったことが、一気に進むチャンスでもあります。ピンチをチャンスに。ポジティブ思考でいくことが今大切なことだと思います。ダーウィンの進化論を引用するまでもなく、この厳しい環境の変化に対応できなければ私たちは死ぬのです。緊急事態宣言が解除されたとはいえ、しばらくは新型コロナウイルスとは、共生せざるを得ない状況です。新たなライフスタイル、ワークスタイルは、私たち人間と地球にとって望ましい方向に進むものと信じて、今後もポジティブ思考で活動してまいりたいと思います。◀

（2020年7月6日）

*本稿は、2022年4月21日にJFMAホームページの「コロナに勝つ!」に掲載した内容に加筆・修正したものです。



図表1 持続的な経営の軸となる「安全・安心」



図表2 人を取り巻く3つの環境

FM先進企業の事例 ①

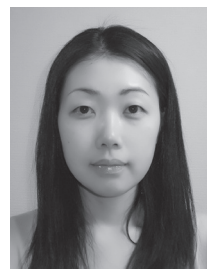
BCPの一環として 在宅勤務訓練を実施し、 スムーズに在宅勤務体制へ移行

GMOクラウド株式会社

小林 由佳

こばやし ゆか

GMOクラウド株式会社
コーポレート部
管理セクション
労務総務グループ



6月末まで在宅勤務を継続

GMOクラウドは「コトをITで変えていく」の理念のもと、クラウド・ホスティング事業やトラストサービス事業などのITサービスを行っています。新型コロナウイルス感染症対策においては、親会社のGMOインターネットがグループ全体を統括し、2020年1月25日に災害対策本部を立ち上げ、1月27日から事業継続とパートナー（スタッフ）の安全確保のために、グループパートナーの9割にあたる約4,000人が在宅勤務体制になりました。2月10日からは長期化に備え、どうしても出社が必要な場合のみ出社可とするレベル3の体制に移行、2月末の感染拡大を受け、再度レベル4へ引き上げられました。政府の緊急事態宣言後、全パートナー在宅勤務・外出禁止となる対策レベル5へ引き上げられ、5月現在、引き続きその体制を継続しています。緊急事態宣言解除後は、対策レベルが下げられることが想定されますが、細かい対策やどう緩和していくかは各社に任されています。

当社では、出社しなければならぬ業務を洗い出して代替案を検討し、データ化や部内で業務の代行を依頼するなど、出社する人数を減らす対策を行っています。東京、大阪、山口県下関市の3カ所に拠点があり、レベル5における東京本社の出社率は1～2%で、ゴールデンウィーク明けでも約5%ぐらいでした。規模の小さい大阪支社は出社人数がゼロの日もあります。CS拠点である下関支社は、カスタマーサービスセンターの特性上、電話サポートなど在宅勤務が難しい業務もありますが、メールサポートを行うパートナーにノートPCを貸与するなど環境を整備して、出社を半数以下（4割程度）に抑えられるよう対策を講じています。

当社では6月末までは在宅勤務を継続することが決まっています。感染の第2波が起きることも考えられますので、今後については状況を見ながら緩和していくことになると思われます。

過去の感染症対策を生かす

今回の新型コロナ感染症への対応は、BCP（事業継続計画）のもと、GMOインターネットグループ共通の災害時対応マニュアルや毎年行っている防災訓練がベースにあります。想定レベルごとの対応もそのマニュアル内で共有化されています。これまで年に1度の防災訓練は震災がメインで、パンデミックを想定したBCP訓練はありませんでしたが、震災訓練と並行して行ってきた在宅勤務訓練や、新型インフルエンザやエボラ出血熱が流行した時の経験や備蓄が役立つと思います。

10年ほど前に新型インフルエンザが流行した時には、全パートナーが出社時に検温することがルール化されましたし、エボラ出血熱が流行した時は海外出張者に防護服とマスク、ゴーグル、手袋などを携帯してもらうためパンデミックキットを作って配布しました。キットの一部は今も倉庫で保管しています。今回は、国内・国外への出張を原則禁止とする指針が発令されましたが、これまでの経験や対策を組み合わせることで応用できたことはGMOインターネットグループとして大きかったのではないのでしょうか。

マスクや消毒液は自社としてある程度、備蓄していましたが、長期化することを想定して早めに追加手配し、確保するなどの対応を心がけました。それでも消費量が多く、出勤人数の多いCS拠点のマスクが足りなくなり、親会社が管理するグループ共通の備蓄品から少し譲り受けまし

た。これまでは震災をメインにした備蓄を行ってきましたが、これからはパンデミックを含め、いろいろなことを想定した備蓄を進めていく必要があると強く認識しました。

BCP としての在宅勤務訓練

在宅勤務に関しては、当社は 2018 年初旬から働き方支援の一環としてリモートワーク制度が一部導入され、トライアル期間を経て、近年は利用者も増えてきていましたので、比較的スムーズに移行できたパートナーが多いと思います。また GMO インターネットグループでは春の防災訓練の翌日に全パートナー対象で在宅勤務マニュアルを軸とした在宅勤務訓練も行われていますので、ほとんどのパートナーが在宅勤務を経験していたのも体制を整えやすかった一つの要因だと思います。

私自身は所属するセクションの方針で昨年までリモートワークは行っていませんでした。総務は協力業者対応や社内整備もありますし、社内とのコミュニケーションのとりやすさを考えるとリモートでの業務は難しいのかなと思っていましたが、2020 年から週 1 回リモートワークを取り入れることとなり、私のリモート曜日は月曜日に決まりました。そして 1 月 27 日（月）からリモートワークをスタートするためにノート PC を持ち帰っていたところ、1 月 26 日（日）にレベル 4 体制開始の決定通知があり、翌日から新型コロナウイルス感染防止対策における在宅勤務体制に移行となりました。本当にタイミングよくノート PC が手元にありましたし、以前にトライアルも何度か行っていたので特段の不便なく準備を整えることができました。

株主総会の運営を担当しているため、3 月 23 日の株主総会までは準備のために何度か出社しましたが、3 月 24 日からは一度しか出社していません。会社でやらなければならない業務は、週に一度交代で出社してくれている上司と同僚に代行してもらっています。紙で届く請求書なども PDF にして共有フォルダに入れてもらいます。請求書の支払依頼や経費精算はすでに電子化されているため、請求書の提出も併せてデータで行えるように経理がカスタマイズして対応しています。

株主総会での対応

3 月 23 日の株主総会は、感染リスクを減らすために規模を縮小しての開催でした。感染防止対策として、来場された株主様にはサーモグラフィーで体温測定を行い、37.5℃以上の方はご入場をご遠慮いただく形にしました。幸いなことに該当する方はいらっしゃいませんでした。会場では役員も含め全員マスクを着用し、マスクをしていない方にはマスクをお渡しして会場内での着用をお願いしました。座席は 2 m 間隔をとって座っていただけるよう配置し、質疑応答ではマイク担当がビニール手袋と布手袋を 2 重に着用して、除菌ウェットティッシュで毎回マイクを拭いてお渡しするなど、接触感染を避ける対策を徹底しました。通常の株主総会とはまた別の緊張感に包まれた株主総会でしたが、GMO インターネットグループで新たに生み出された感染防止対策を含む運営マニュアルにより、無事に遂行できたと感じています。

グループ内の印鑑手続きを廃止

多くの企業で印鑑を押すために出社しなければならない人がいると話題になりましたが、印鑑の電子化は以前から社会的な課題になっています。GMO インターネットグループでは、2 月に在宅勤務に関するアンケートが実施されましたが、同様の課題があることがわかり、4 月 17 日にグループ内での印鑑手続きの廃止が決定されました。当社には「Agree（アグリー）」という電子契約サービスがありますので、グループ全体でこの Agree



コロナを機にGMOインターネットグループでは「印鑑完全撤廃」を宣言した

を使用しています。紙の契約書に印鑑を押印する代わりに、電子データに電子署名することで、書面による契約と同様の証拠力を認められるのが電子契約です。締結から管理までをクラウド上で簡単に行え、印紙税や郵送費も削減できます。当社では、社会貢献として4月から期間限定でAgreeを1年間無償で提供しており、6月15日には、商業・法人登記のオンライン申請に利用可能なサービスとして法務省に認定されました。

リモートワークにおけるコミュニケーション

当社ではWeb会議やミーティングにZoomを使っています。直接会わないとコミュニケーションが減ってしまいがちですが、チームで行う業務では特にスムーズなコミュニケーションが大切ですので、リモートミーティングの最初に近況を話してから議題に入る部署もあるようです。部署によっては頻繁にリモートミーティングをしているところもあります。一人が好きなのでもコミュニケーションは必要ですから、Zoomを使って定期的にコミュニケーションをとることは重要だと思います。当社の総務担当は私一人のため、部内でのリモートミーティングはほとんどありませんが、月に1回、グループ各社の総務メンバーとのリモートミーティングがあり、情報共有や意見交換をしています。

在宅でのリモートワークにはメリットもデメリットもあります。通勤時間が削減されることは大きなメリットです。家族との時間が増えたり、介護をしているパートナーからは、介護の時間が確保でき助かっているという声も聞きます。私は自分を取り巻く環境を十分理解してくれる家族がそばにいますので在宅勤務によるストレスはあまりありませんが、運動不足が目下の課題ですね。

今回のように外出自粛を伴うリモートワークの場合、仕事場は基本的に自宅ですので、小さなお子さんがいたり、自

分だけの部屋を確保できないなど、仕事に集中しづらい環境の方もいらっしゃると思います。人によってストレスの度合いや感じ方はそれぞれですが、自分なりの発散方法を見つけたり、オンオフの切り替えを上手に行うことが、長期的に在宅勤務を行っていくコツなのかもしれません。なお当社では、一定の条件を満たす対象のパートナーに5月から一律でリモートワーク手当が支給されています。

感染拡大を再発させないために

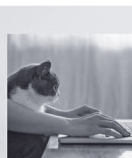
5月中旬にJFMAのユーザー懇談会にリモート参加しましたが、緊急事態宣言が解除されたらすぐに出社体制に戻す会社が多いと感じました。当社は先述の通り、少なくとも6月末までは在宅勤務体制を継続する予定です。

7月以降、感染拡大が見られなければ全体に布かれている在宅勤務体制は解かれることになりませんが、会社としてリモートワークを推奨しておりますので、例えば週1回だったリモートワークを週2日にするなど業務上可能な範囲で回数を増やしていく可能性は十分あると思います。

在宅勤務体制解除後は、出社人数が増えることが予想されますので、間隔をあけて座るなど、人と人の距離を保ち、なるべく接触を避けるような対策がGMOインターネットグループの新しいビジネス様式として検討されています。渋谷のセルリアンタワーオフィスやフクラスオフィスにある

私たちの働き方支援

GMOクラウドで働く中で誰しもが経験するであろうライフステージやライフスタイルの変化。その変化の中にあっても、社員一人ひとりが最高のパフォーマンスを上げられるように、柔軟な働き方を選択することができます。



リモートワーク

働く環境をオフィスや自宅に限定しないリモートワークを利用することができます。



週休3日制

雇用形態や勤務形態を変更することにより週休3日制で働くことができます。



副業・複業

副業や複業などの組織外活動は、社員一人ひとりの成長につながることから特別休暇（ソトカツ休暇）の取得も可能とし、支援しています。



短時間正社員

育児や介護、自身のキャリア開発等を理由に一時的に短時間正社員として働くことができます。（1週間の所定労働時間を30時間～39.5時間の中で選択できます。）

GMOクラウドの働き方支援
社員一人ひとりのパフォーマンスを上げられるように柔軟な働き方が選択できる

グループ共通のコミュニケーションカフェ「GMOYours」では、通常、お昼にビュッフェランチを提供していますが、現在カフェやビュッフェランチはクローズしており、出社しているパートナーは GMOYours 内の厨房で調理されたお弁当を受け取り自席で食べています。在宅勤務体制解除後に向けて、GMOYours でも利用者ができるだけ接触しないような体制が検討されているようです。

これからのオフィスを考える

リモートワーク制度のトライアル開始から約2年以上が経過し、1週間のうちの数日をリモートワークとしているパートナーも少なくないため、直接伝えたいことや手渡ししたい書類などがあっても会社でなかなか会えないことが多くなりました。また、ランチの時間やオフィス内でふとすれ違ったときに生まれるコミュニケーションも減ってしまっているのが実情だと思います。その他にもリモートワークの課題はあると思いますし、すべてを解消するのは難しいことですが、ソフトやハードのツールを使って補えることは対応できればと思っています。現在のオフィスはすべて固定席で座席に個人のワゴンがありますが、個人用ロッカーはありません。本人不在の場合、個人情報にあたる書類はそのまま席には置けません。もしメールポスト付きの個人用ロッカーがあれば、そこに投函できます。

またワイガヤの中で生まれるアイデアは その場にはないと共有できないので、いないパートナーのためにそれを文字にして伝えなくてはいけないといった話を聞いたことがあります。当社はリモートミーティングができる会議室が少ないので、チームメンバーの一部がリモートワークを多用しているとそういったことが発生するようです。Web会議は声が大きくなりがち傾向があり、周囲の集中している人の迷惑になってしまうため、個人の座席やオープンな場所でのリモートミーティングは禁止にしています。けれど、もし将来的にオフィスの一部をフリーアドレスにして座席数を減らすことができれば、リモートミーティングができる会議スペースを増やすことができるかもしれません。

今回は半強制的に在宅勤務体制となったことで、問題点が浮き彫りになったパートナーも多かったのではないかと思います。在宅でのリモートワークは小さい子どもがいると集中できない、あるいは部屋を分けられない、また家族3人が同じ部屋で同時に別々のリモートミーティングをすることになってしまったなど、いろいろと聞きました。一般的にも、在宅では集中して働くことが難しい環境の場合もありますので、シェアオフィスを併用するのも一つの手だと思います。現在は利用した分だけお金を払うといった形態のシェアオフィスのサービスもあるようですので、うまく取り入れることができれば今後の働き方が広がるかもしれません。

会社の方針によって FM の施策も変わってきますが、今

回の経験をプラスにして、防災への取り組みや備蓄の見直し、さらにこれからの働き方を支えるオフィスのあり方を考えていきたいと思っています。◀

(2020年6月23日)

注釈

1. リモートワークと在宅勤務は以下の意味合いで使い分けを行っています。
 - リモートワーク：オフィスから離れた場所で働く“働き方”場所は自宅やサテライトオフィス、レンタルオフィスなど限定されていない
 - 在宅勤務：自宅にてインターネットなどを利用し業務を遂行すること。(働く場所は自宅に限定される)。リモートワークに含まれる働き方の一つ
2. パートナー：GMO インターネットグループでは、社員やアルバイトなどの仲間のことを「パートナー」と呼んでいます。



GMOクラウドの多様な働き方

社員の半数以上がフレックスタイム制で勤務し、90%以上がリモートワークを利用。「副業・起業」も可能だ

FM先進企業の事例②

新型コロナを経験し FM部門として感じること

株式会社 資生堂



下野 勝之

しもの かつゆき

株式会社 資生堂
ファシリティマネジメント部長

はじめに不幸にも新型コロナウイルスでお亡くなりになられた方々、ご遺族の方々に謹んで哀悼の意を表します。

本稿は6月初旬に作成しており、日本では新型コロナの新規感染も一部クラスターを中心とした若者や繁華街を中心とした発生に留まるなど鎮静化に一定の成功を収めている。これが掲載される7月頃にはまた状況も変わってきているかも知れないが、全ての経営者、そしてFM部門に携わる者にとって新型コロナの存在はこの先、考慮せねばならない新たな与件の一つとして大きな影響を与える点では変わりはないと考える。以下に当社の対応概要など簡単に説明し、FM部門として今回の経験から感じた私見をまとめてみた。

当社の事業とFM部領域

当社は化粧品製造販売業であり、日本発のグローバルビューティーカンパニーとなるべく、中長期戦略「VISION2020」を掲げ成長加速の新戦略を推進している。海外での売上比率も約半分を占め、中国、欧州、米州、アジアパシフィック、さらに空港免税店等のトラベルリテール事業と世界中で事業活動を行っている。日本ではドラッグストアや百貨店などの店頭で直接お客さまと接するビューティーコンサルタント(BC)も国内約1万人規模で、対策面においても特別な対応を図る必要もあった。緊急事態宣言の発令前後も外出や店舗の営業自粛要請を受け、他の企業同様大きな影響を受けた。

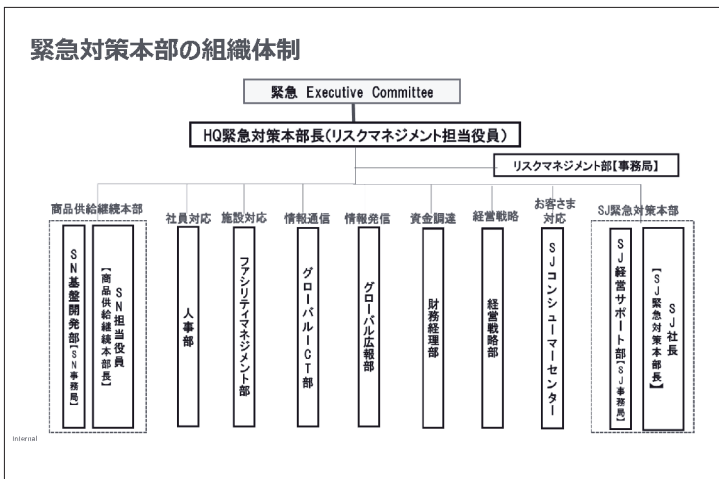
FM部は、全社のFM戦略の策定・実施、リノベーションプロジェクトの推進など、まさにFM業務に特化した取り組みを主導・推進する部門として2019年にグローバルヘッドクォーター(以下GHQ)に属する部門として独立、

新設された。現時点はまだ国内ファシリティが中心だが、世界中のグループ会社を対象に、現地担当と連携したFM戦略の推進、資産管理などの維持運営、セキュリティ体制の世界標準化や働き方改革を支援するオフィス構築、さらにオフィスコンシェルジェを導入した社内サービスの標準化などFM業務の統括マネジメント体制の確立を進めている段階にある。

全社の働き方改革のコンセプトとして2016年に策定された「創造力の交差点」の具現化に向け、国内事業拠点での新たなオフィスモデル構築などを進め、昨年5月には2,000人規模の全館ABWを導入した日本地域ヘッドクォーター、資生堂ジャパン(以下SJ)本社の移転も実施した。2018年からはGHQである汐留オフィスでも同じく2,000人規模のリノベーション工事を推進している最中に新型コロナ流行に直面した。

中国での感染拡大を受け対策本部を設置

当社は、日本では比較的早期であった2月25日



図表1 緊急対策本部の組織体制

より国内社員に向け、原則在宅勤務を推奨する方針を決めた。店頭で活動するBCには店頭用手指消毒液やマスクの提供、直接お客さまの肌に触れない接客、さらには勤務時間の短縮、時差出勤などによる感染防止対策を講じて得意先での活動を続けてきたが、政府による緊急事態宣言に伴い業種を問わず全国で出社禁止へとつながっていった。この早期判断には現経営体制が数年前に定めた【THE SHISEIDO PHILOSOPHY】、いわゆる社訓の中の一つに掲げる、“People First” が大きな背景にあった。

“People First” は、「競争力の源泉は“人”と考え、社員が健康で輝き主体的に活動することで最大限のパフォーマンスを発揮できるよう、“人”を大事にする資生堂のDNA」として定めており、社員のみならずお得意先さま、お取引先までも含めて健康や安全確保に努めることを第一義として対応方針の検討が進められた。

中国での感染拡大を踏まえ、社内に副社長をトップとしたC19 緊急対策本部が設置され、リスクマネジメント部が事務局となり日本に留まらない世界中のグループ各社に向けたさまざまな対応方針が発信された。FM 部もオフィス消毒作業や執務環境対応、社員入退館の管理等の領域で参画し、感染防止策推進や有事の際のオフィス消毒、在宅によるテレワーク業務を支援する仕組みづくりなどに関わったが、刻々変化していく状況に対し、在宅推奨、出社禁止の決定、段階的な緩和方針や

社会貢献など全てこの対策本部での協議を経て決定、経営トップにも共有された。(図表1)

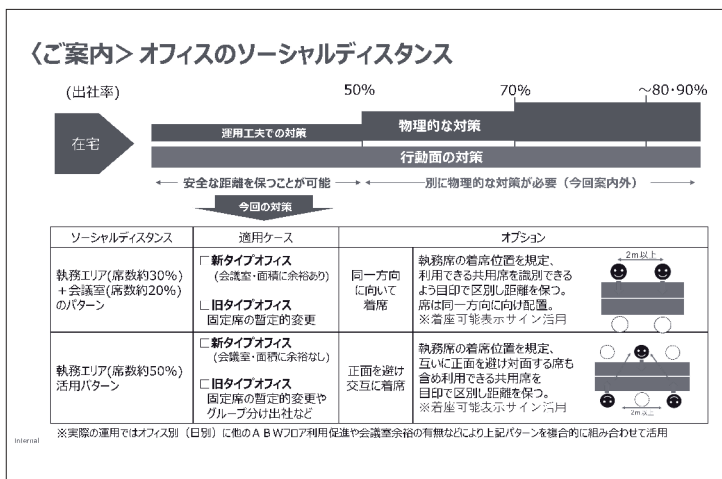
さらにメーカーである以上、先々の事業を左右する生産活動は可能な限り維持・継続させる必要もあり一部工場の緊急事態宣言期間中を除き、万全の感染対策を講じて生産を続けた。国内工場は一部を除き郊外型立地であったため従業員の大半が車両通勤者であった点も幸いした。同時に化粧品製造ラインを消毒液製造に切替え、政府機関を通じた医療機関等への手指消毒液の無償提供やその処方開示を行うなど、社業を活かした社会貢献なども対策本部で検討、実現してきた。

FM部の対応

その社会貢献では、感染患者の臨時収容施設として研修施設を提供するなどのファシリティ活用案も検討したが管理受託企業への影響が大きく断念した経緯もある。

感染拡大に際し、通常のオフィス内清掃も作業内容を変更し、ドアノブやエレベーターボタン、手すりやトイレ設備などの消毒作業の追加を依頼するなど感染防止策の充実に苦勞したことは当社に限らぬ話でもあると思うが、苦勞した点は、社員に罹患者が出た際のオフィス消毒で、罹患発生から速やかに消毒受託会社を選定、作業実施することであった。社員の個人情報にも配慮した情報収集は人事部が主幹となり、感染が確認された日から2週間さかのぼり罹患者のオフィス出勤を確認するなど、一日でも罹患者が出勤していた場合は、保健所の指導を受けた上で速やかに消毒を実施した。このオフィス消毒対応においても、早い時点で原則、在宅勤務の推奨と執務中もマスク着用を奨励していたことは、濃厚接触者の特定やその極小化などに効果が大きかったが、BCP に大掛かりなオフィス消毒を想定していなかったことが反省される。

いつ・どこで罹患が発生するか分からぬ中、国内各オフィスの管理部門社員と連携しつつ全国に80カ所程ある事業所の全てに予め有事の際の消毒委託先を選定することには大変苦勞した。各地域で異なる消毒会



図表2 オフィスのソーシャルディスタンス

社となり受託価格も見積り段階から大きな格差があるなど、委託先選定に関して多くの課題があることも認識させられた。さらに出社禁止の緩和期においては全国の事業所における入退館履歴の管理・掌握もアナログ作業で対応せざるをえない事業所も存在した。

また、派遣会社社員にも在宅勤務化への協力をもとめ社員同様に在宅勤務体制としたが、FM 領域や ICT 部門などインフラを担当する部門には、設備維持・管理や保守、警備、郵便物や宅配便受領などの機能維持のため必要最低限の出勤を頼まざるをえない社員やパートナー会社も存在する。協力会社任せで社員は在宅でよいのか、協力会社従業員による感染持ち込み懸念といった問題、さらには完全休止となった受付や清掃等について、休止期間中の請求の蓋然性や義援金といった道義的責任が大きな課題となることも実感させられた。

在宅勤務体制から見えてきた 新たなFM課題

当社では社員貸与 PC のモバイル化や社用 iPhone の貸与など、従来から働き方改革や効率性を高める狙いでグローバル ICT 部が主幹となり進めてきていたシステム開発やツール活用といった条件が整っていたことが、早期の在宅方針決定とその継続を可能にした要因であった。今回、コロナにより強制的に在宅勤務を経験したことは、社員がより多様な勤務形態、働き方を抵抗感なく受入れ、出社と在宅をバランスよく使い分ける時代の到来を速める結果になるとみている。その前提として社内だけでなく社外とも業務推進に支障を来さない ICT 環境整備は今後スピードをもって対応が必要だ。

また2カ月以上にわたる連続した在宅勤務を維持できたもう一つ大きな要因として、国内で活動する約1万人の本社業務スタッフ、研究スタッフ、営業部門、内勤社員などの約5割、それも首都圏を中心とした大型オフィスに属する5,000人近くがABW型の執務環境に移行していたことがある。これが在宅勤務に際して大きな支障や抵抗感なく移行することができた要因の一つと考える。

ABW への移行に際し、管理職層のマネジメント意識や手法の変革促進、社員個々に自立を求めるワークショップなどチェンジマネジメント研修を該当部門単位で手厚く進めてきたことが、結果として大変に幸運であった。

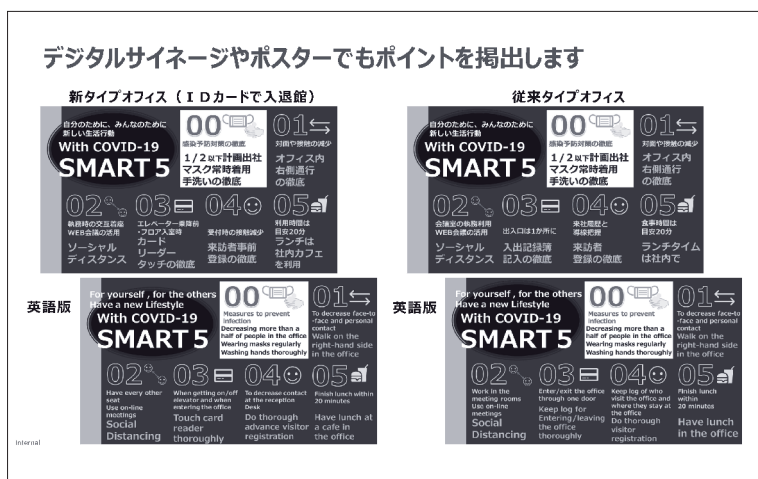
6月からの出社解禁段階に向けては、WITH コロナ期の執務のあり方、さらにこの先当社の働き方が目指す姿についても検討された。FM 部としてもオフィス行動指針として「SMART 5」を定め、サイネージやポスター掲出などを通じて徹底を図ったが、ABW は執務席のディスタンス確保にも有利で、社内感染防止対策にも大いに貢献している。(図表2～5)

今後の新たな FM 部の活動指針

これら一連の対応を経験し、中長期的な視点で今後 FM 部門の課題として捉えるべき点について私見を整理してみる。

(1) FM 部門のドメイン変化

FM 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」であるとした場合、経営層からの期待として、これからもオフィスを中心とした社有ファシリティへの貢献だけで満足されるであろうか。人事・ICT など他領域と密接に連携し、働く環境について在宅環境までも視野に置いた環境整備を想定していく必要が出てくるのではないか。



(2) 働き方・働く場のさらなる変化

強制的な在宅勤務経験が個々の社員にも新たな発見をもたらした。今後一定数の社員は在宅業務で仕事と家庭を両立し、通勤から解放され、成果指標を重視するマネジメント体制や評価体系の加速、健康意識やウェルビーイング視点でもかなり広い変化が及ぶと予想する。ファシリティ部門でも現場で行う必要のある業務と個人の在宅業務とのバランスの変化に配慮する必要性が増している。

(3) オフィスへの期待要件の変化

本当にオフィスで行うべき業務はどういった活動なのか、各種事業活動に応じて整理し、単なる執務席のニーズは減少し、リアルオフィスならではの従来と異なるファンクションへの期待が高まってくると予想する。ABW型と固定席型での対応策の違いも課題であり、有事の際を想定したプランニングにも影響するとみている。

(4) CRE・執務環境の構築

そのような変化に伴い、ひと昔前のフリーアドレスが目指したように必要とするオフィスサイズも変化し、物件選択などCRE業務にも影響するのではないかと。さらには既存賃借面積の減少にまで進む可能性もある。SOHOメリット再認識やオフィス配置計画にも影響すると予想する。

(5) BCM

強毒型インフルエンザを想定したBCPでは不十分であり、コロナ特有の罹患者自身も気づかず出勤する場合も

想定し、オフィス消毒液などの備蓄品確保や作業問題、災害だけでなく感染の地域格差を想定した事業継続プランの見直しも必要である。

(6) セキュリティシステムの強化

ビル別に社員や外部人員も含めた入退館記録や行動追跡など、防犯や利便性向上の他に防疫性という対策目的が再認識されたといえるのではないかと。プライバシーにも配慮した社内法整備も含め、システム、ルールなどの対策方針の修正が必要と感じる。

(7) 有事での対応想定と同義的責任

コロナに限らず幅広い事態を想定し設備管理や警備維持など協力パートナーとの有事対応フローの検討・再構築を進めておく必要性を痛感した。人命や協力会社経営にも関わる問題だけに企業としての道義的責任のあり方、リスク回復期における速やかな体制復旧を踏まえた契約検討も必要になる。協力パートナー会社への感謝を形にできる方策についても検討を進めたい。

以上、浅見に過ぎると思うが何らかご参考にでもなれば幸甚である。中長期的な戦略が必要なF M部門を担う立場として今回の学びを活かして速やかな方針策定へとつなげていきたい。

(2020年6月8日)



図表4 部内イラストレーターを起用して自主作成したポスター。同デザインをサイネージデータ(横型)にて提供



図表5 出社緩和に際して5cm角のコート付きシールを作成。ABWオフィスで着席可能な席の識別用として、出社解禁前にあらかじめ貼付して使用。地域オフィスにはスピードを優先し、同デザインをデータにて提供した

FM先進企業の事例③

ポストコロナの時代にこそ 試されるFMの役割

コニカミノルタ株式会社



見宝 勉

けんぼう つとむ

コニカミノルタ株式会社
総務部
ファシリティグループリーダー

新型コロナ感染症による事業への影響

コニカミノルタは1873年の創業以来培ってきた多彩な技術を活用して、情報機器や産業用光学システム、医療用画像診断システムなど、さまざまな分野の事業をグローバルに展開しています。海外には中国、マレーシア、フランス、米国に8カ所の工場があります。中国の5工場はコロナ禍で今年1月から生産に大きな影響がでました。また、旧正月明け、中国の工場が正常に戻りつつある頃、今度は米国や欧州の販売現場でロックダウンになり、販売は厳しい状況になりました。特に2～3月はオフィス用複合機の契約時期にあたり、売り上げと利益が減少しました。国内も海外と同じ状況でしたが、国内の工場は生産の直接人財は感染予防に留意しながら約7割が出勤し稼働を続けました。

総務サービスを継続

当社では、新型コロナ感染症への対策は危機管理担

当執行役を委員長とする「危機管理委員会」が所管しています。危機管理委員会は毎日開催され、状況の確認や新しいアクションプラン、対応などを決定しました。危機管理委員会からのメッセージ、各拠点や健康管理センターからのニュース、規則規程関係やeラーニングなどの教育研修ニュースなど、コロナ関係は5つくらいのニュースがあり、総務部でも担当している領域のニュースを伝達しながら進めています。

総務部は、当社が直接コントロールしている国内約20の事業所を対象に環境・安全・防災、施設管理、庶務サービスを3本柱とした総務サービスを行っています。エリアで統括し、東京、瑞穂（東海）、高槻（大阪）、神戸の4つの基幹サイトをベースに各拠点を巡回するなど工夫しました。会社として出社を8割減らすことになり、総務でもできるだけ出社人数を減らしながらサービスを継続しました。人が出ていると備品がない、電灯が切れたといった細かい問い合わせが多数発生します。各事業



中国での支援

中国における新型コロナウイルス感染拡大対策支援のため、武漢市赤十字会を通じ、肺炎患者が集まる武漢市の6病院へ、超音波診断装置 SONIMAGE HS1 計8台を寄付した。ヘルスケア事業の中国販売会社である柯尼卡美能医療印刷器材(上海)有限公司が各病院への設置を行い、超音波診断装置は、病院の重症治療部門(ICU)で患者の経過観察などに用いられた。(コニカミノルタホームページより)

所にも総務担当者がいますので、従業員の数に応じてコントロールしながらサービスを回していきました。

1月、2月に中国で新型コロナの感染が拡大した時に備蓄していたマスクを中国の拠点に送りました。その後、日本でも感染が拡大したため、急きょ調達部がブラジルからマスクを調達し、全サイトの従業員に配布できるよう準備しました。アルコール消毒液は中国で調達したものを送ってもらい使っています。

従業員の7割が在宅勤務

2月には国内での感染拡大を受け、国内グループ会社でも時差通勤やリモートワークを推奨し、3月末からは、切迫した状況を踏まえ「在宅のリモートワークを原則」としました。5月の時点では国内約1万人の従業員の7割が在宅勤務をしています。一方で、最前線でお客さまのビジネスをサポートする業務や、工場でお客さまのビジネスを支える製品の生産に携わる業務、あるいは医療業務や感染拡大の防止に関わる業務等、自宅ではどうしてもできない業務に従事する従業員には感染予防に十分に留意しながら出社いただいています。

在宅勤務への移行は、当社では業容変革・働き方改革の実現に向けた施策のひとつとして、2017年4月から全従業員を対象にしたリモートワークの制度整備とリモートアクセスの仕組み構築、PCの置き換え等を行って

いたため、スムーズに行えました。リモートワークは通勤などの移動時間が短縮でき、計画的かつ集中して業務に取り組むことで生産性向上が大いに期待できます。ただし、4月、5月のリモートワークを原則とした働き方の中で、さまざまな学びを得ることができました。コロナ後のNew Normal(新常态)時代の働き方として、リモートワークを当社がデジタルカンパニーとして早く自分達のものにするため、5月中に社内で在宅勤務に関するアンケートを実施し、率直な意見・課題認識を聞かせてもらうとともに、各事業においても生産性を高めるための、リモートワークの活用のあるべき姿を検討しております。

リモートワークの課題

6月からはリモートワークを引き続き推奨していきま。ただし、個々の状況を見た上でそれぞれに適した働き方を選ぶことが必要です。この考えのもと、業務事由で出社せざる得ない従業員に加え、新入社員など育成の観点からFace-to-Face(FtoF)でのコミュニケーションが有効となる従業員や、家庭環境やメンタル的な観点から出社したほうがパフォーマンスが上がる従業員は出社してもらうことにしました。

また、FtoFだからこそ、ますます上司と部下の関係性が重要であり、しっかりと短期・中期の目標設定を行い、上司からの指示・部下からの報告の質を上げていくこと



フェイスシールドを豊川市に贈呈

医療現場や介護施設、保育園でのマスク不足が深刻な問題となっている状況をうけ、コニカミノルタの技術を活かしてフェイスシールドを製造し、感染リスクの高い現場を支援しようと、コニカミノルタの3拠点を構える愛知県豊川市に医療従事者を感染リスクから守るフェイスシールドを30個と交換用シールドを100枚贈呈した。今後、日野市、八王子市、高槻市への提供も予定している。(コニカミノルタホームページより)

が重要です。例えば、当社ではマイクロソフトのグループウェア「Teams」を使って営業活動や Web 会議をしており、音声や画像だけでは難しさがあるという声もあります。しかし、Teams は手段にすぎません。大事なことは、これまでの仕事のやり方をそのまま当てはめるのではなく、コミュニケーションのスタイル・考え方をゼロベースで見直すことです。その結果、今後はなくなる業務もあれば、新たなやり方から生まれる業務もあるでしょう。

人財力を最大限に引き出すためには、この仕事があるからこの会社でやっていく、キャリアを積んでいくといった会社への愛着や思い、つまりエンゲージメントが重要であり、リモートワークを通して成長し、仕事を楽しいと思えるために非連続にやり方を変えることが必要です。

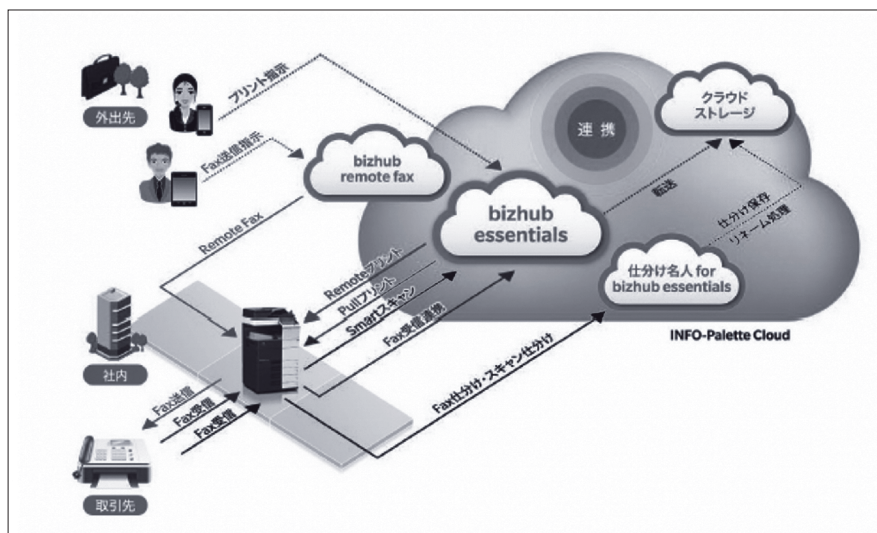
ワークプレイス革命

リモートワークが普及するとオフィスの複合機やトナーの使用が減少します。新型コロナの影響で3年で進むことが3カ月で進んだと言われています。今後も複合機や消耗品の事業が厳しくなることは自明です。当社では、以前からオフィスのプリント出力減少を想定し、複合機に IT サービスを重ねるハイブリッド販売等を伸ばしてきました。コロナ影響下では、中小企業のお客さまのテレワーク導入を支援するサービスを提供、強化しています。また、成長戦略として当社の強みを活かしたソリューション

サービスや IoT サービス、データビジネスなどを伸ばすべく新規事業に取り組んでいます。事業継続という視点でいえば従来の複合機事業の厳しい見通しに立って FM でできることを考えなければなりません。

JFMA 賞を受賞した八王子の SKT（開発棟）は 1,500 人規模の開発拠点ですが、社員一人ひとりが最も創造的になれるワークプレイスとして仲間との交流やコラボレーションができ、社外の人も参加できるエンゲージメントスポットです。しかし、新型コロナにより在宅勤務が推奨され、ソフトウェア開発者も多く、在宅で仕事ができるため、ここ数カ月はほぼ人がいない状態です。SKT があるかつての八王子事業所は「ジャスピコニカ」が生まれた場所です。自動でプリントを合わせるこれまでにないカメラを生み出すために、開発者やエンジニアたちが心に炎を燃やし、夢中で取り組んでいました。しかし、今回のコロナ禍では、自宅でのリモートワークに移行しました。ポストコロナにおいて、一人ひとりの開発者やエンジニアが自分の意思で考えて、仕事に打ち込めるワークプレイスやワークスタイルはどうあるべきかを考えています。

将来、井深大さんや松下幸之助さん、本田宗一郎さんのような人が出てきて、次の世代を担って欲しいし、そういう人たちが活躍できる仕組みは IT や人事がつくるのかもしれませんが、「場づくり」は FM でしかできません。当社では、DX 推進部が中心となり、デジタル



テレワーク支援対策として、複合機とクラウドの連携サービスを無償提供
コニカミノルタジャパンは、2020年6月30日までテレワーク環境整備の支援対策として、複合機とクラウドストレージを連携させ業務を社外に持ち出せるサービス「bizhub essentials」の無償提供を実施した。（コニカミノルタホームページより）

トランスフォーメーションを全社的に推進し、働き方改革を進めています。総務や IT 部門も入って新しい働き方の上位概念をつくるコンセプトワークをスタートしました。ワークプレイス改革ではなく、ワークプレイス革命を起こそうと話しています。今までは会社が与えてくれた場に皆で集まって仕事をしていましたが、これからは、一人ひとりが自分のスタイルで、どこでどう働くかを 100% 選べるような世界を創っていくことが必要です。その先頭に立つのが FM です。ポストコロナはこれまでと次元が違うことが起こってくると思っています。

ポストコロナで明らかになること

高度な情報化社会になり、AI やロボットが進化を続け、ある領域では人間を超えようとしています。そういう時代の中で地震や洪水、新型コロナウイルスのパンデミックが起きています。当社社長の山名昌衛は、コロナの後は大切なものとそうでないものが明確になると言います。必要なものと不要なものが明らかになっていくのです。

我々は、部下に対して、在宅勤務で比較的時間のある時にこそ、社会の変化や時代の流れを学ぶことを提唱してきました。新しい時代に向かってどのような専門知識やスキルを身につけていくべきかを自分で考え、コラボレーションして進化していける人しか生き残れないでしょう。そういう人たちが集まってプロジェクトを組んで価値創造していくことがこれからの時代です。イノベーションは人に言われてできることではありません。コロナの影響で業績が厳しくなればコスト削減が求められることになります。しかし、単純なコスト削減だけでは次につながりません。新たな事業を創造し、持続的に成長していくためには社員のエンゲージメントを高める場づくりこそが必要です。エンゲージメントを高めることのできるスポットはどういうものなのかを考えることが我々の役割です。

日本の製造業は、生産現場を中国や東南アジアに移し、国内では生産間接、営業間接といった間接業務の人が増えています。仕事があるから人がいるのではなく、人の数だけ仕事をつくっているともいわれています。工場が海外に移り、管理業務はロボットかやってくれる。

そのような状況の中で自宅にパソコンを持ち帰れば伸び伸びと仕事ができますが、本当に生産性向上や価値創造につながっているのでしょうか。日本のメーカーの多くは今回リモートワークにうまく移行できたといっていますが、実はこういうケースが多いのではないかと思います。

インハウスのFM組織の役割

FM も同様です。不動産契約をしました、トイレの詰まりを直しましたというだけでは生き残っていけません。外の会社をお願いすればいいことです。ファシリティ組織が、会社の事業部門、機能部門の課題を解決しながらファシリティの問題も解決してサービスも向上させていくような win-win の関係が築けなければインハウスで FM を行う意味はありません。どんな価値を生み出しているのかが問われています。そのためには会社の事業を知ることが必要です。そこで FM のメンバーを定期的に事業部へ出向させる、異動させる取り組みをはじめました。

コロナ禍のようなことが起こると本質的なことが問われます。FM のプロフェッショナルとしての価値とは何なのかを考えています。ファシリティマネジャーは、どうすればもっと品質を高められるのか、効率を上げるためにはどうすればいいのか、創造性と生産性を常に考えることが大切です。将来に向かって何かを創造しようと考えている人が 3 年後、5 年後、10 年後、課長になり社長になり社会に大きな影響を与えるようになっていけるのです。司馬遼太郎は著書の中で「未来を切り開くのは意識であって知識ではない」と述べていますが、今、我々個人が、どれだけ高い意識を持っているかによって未来が決まります。また「伝統は革新の積み重ねである」という言葉がありますが、例えば、フランス料理にしても日本料理にしても、常に誰かが新しいことにチャレンジし、その積み重ねが伝統を創っています。進化を止めれば後退しかありません。新しいことをやっついていかないと FM は進化していけません。コロナ禍をきっかけに FM も新たな段階に進んでいくべきです。◀

(2020年6月10日)

FM先進企業の事例④

コロナを契機に 在宅勤務の改善や 有効性を確認

株式会社FMシステム



柴田 英昭

しばた ひであき

株式会社FMシステム
代表取締役社長

本稿執筆時点は、ちょうど政府からの緊急事態宣言が解除されて、社内でも解除後の在宅勤務の方針を決めている最中でした。今回の新型コロナウイルス対策では、これまでの働き方や働く場に対してもあらゆる意味で考えるきっかけになったのではないのでしょうか。弊社においても社員の健康と安全、会社の事業継続を基本として自粛規制と共にテレワークの実施を行いました。本稿ではわれわれが取り組んできた新型コロナウイルスに伴うテレワーク体制への移行についての方針や取り組み、今後の計画など紹介したいと思います。

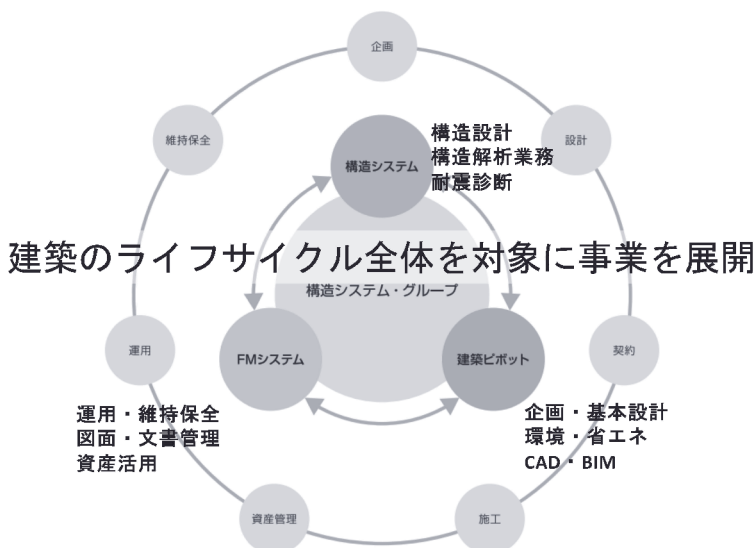
まず、はじめに弊社グループについて紹介しておきたいと思います。私が代表を務める FM システムは、構造システム、建築ピボット、FM システムの3社で構成される構造システム・グループの一員です。建築構造、建築計画、FM の各分野を扱うソフトウェアの開発と販売が事業の柱で、設計事務所や建設会社を中

心に約3万社のユーザがおります。グループ全体で従業員数112人、東京本社を中心に札幌、仙台、名古屋、大阪、福岡に営業拠点を持っています。われわれの業務は、ソフトウェア開発が主たるものなので、テレワーク移行へのハードルは他の企業に比べて比較的低かったと感じています。

BCP 対策

テレワーク体制への背景には、2011年の東日本大震災をきっかけにBCP対策を進めてきたことが挙げられます。「災害時は早期の業務復旧を目指し、まず社員とその家族の安全確認を行うとともに、当社の業務が滞らないよう、お客さまの業務が滞らないよう、最大限努める」をフィロソフィーとして対策マニュアルの整備を行いました。業務の中心は東京本社で行っていますので、製品の開発、バックオフィスなどの業務が停止した際の対策が必要となります。製品の注文があっても商品を発送できない状況を回避することや、社員が出勤できない状況が長期化しても自宅で業務を継続できる状態にする必要があります。

BCP マニュアルの構成は「災害時の対応マニュアル」（災害対策本部の設置、安否確認、部門責任者決定、安否確認シートの整理、部門ごとの対応決定、情報伝達）、「各部門ごと災害時対応マニュアル」（各部門での長期、短期にわたる際のリスクとその対策）、そして最後に「将来の準備」として製品出荷の全オンライン化、社内業務のコミュニケーションツール、安否確認サービスの調査、社内業務のクラ



図表1 構造システム・グループ

ウド化などの課題整理を行いました。この時に作成していた対策が、今回の外出自粛による早急なテレワーク移行の検討に大いに役立ったと思います。

テレワーク体制への移行

新型コロナウイルスが深刻化する中、テレワーク体制への移行は段階を追って行いました。これは、感染症対策についてその当時は状況が不透明であり、世の中の動向を見つつ判断していった経緯があります。2月18日時点では通勤時の混雑時間を避け時差出勤できるようにコアタイムの変更を行い、出勤時間の自由度を高めました。オフィスへの入退出時の注意点としてアルコール消毒、手洗いの励行、外出時のマスク着用をルール化し、体調不良の場合は無理に出勤せずに病院、自宅待機するといった事項をマニュアル化しました。3月2日からは、在宅勤務を開始できる部門（実際には開発部門）から始め、4月7日の緊急事態宣言以降は、代表電話も止めて、本格的に在宅勤務体制としました。在宅勤務に移行する際の方針は、BCP対策時と同様に社員を守る、そして平常時と変わらない業務を継続する、これまでのサービスを継続することを基本方針とし、実施しました。この立ち上げは、テレビ会議も利用し各部門の主要メンバーを招集して非常に素早く実現しました。

テレワーク環境

テレワーク及び在宅勤務については、われわれの主業務がソフトウェア開発ということもあってか、スムーズに進みました。元々、オンラインで業務ができる環境整備を行ってきたことも要因のひとつです。プログラムのソースコードのクラウドバックアップをはじめとして、数年前のBCPマニュアル策定時からクラウド環境への移行を進めていました。これまでは、社内のグループウェアや社内システム（製品の出荷管理、請求管理など）も自前で作成して自社内のサーバで管理していましたが、この機会に外部のクラウドサービスへ移行して、インターネットを通してアクセスできる仕組みを構築しました。業務や用途に応じてGoogle、AWS、Azureといったサービス

を使い分けています。これらの環境やツールによって在宅勤務を進める上での業務に役立ったといえます。

在宅勤務でのルール

グループ会社全社で実施するにあたり、各部署毎のルールも策定しました。在宅勤務における共通の課題は、社員の業務管理と情報共有を含めた社員間のコミュニケーション利用が課題となりました。効率を落とさず状況把握ができるかなどをひとつずつチェックしてルール化していきました。以下、作成したガイドラインの抜粋を紹介します。

- ・テレワーク業務になると、コミュニケーションのやり取りで大量のメールが届くようになることが想定されます。メールで議論するよりはチャットツールで議論し、決まったことをもれなく関係者にメールするなど、運用の工夫をしましょう。
- ・Google Chat や Skype、LINE、Slack など存在確認がリアルタイムにできるツールをうまく利用しましょう。
- ・会議等については、Zoom、Google Meet、ハンガアウト、Skype などオンライン会議が可能なツールが複数あります。効率よく利用し生産性を上げていきましょう。以上の内容でルール化を行いました。

テレワークでの課題

テレワークでの課題としては、電子化できない業務（紙や製品を扱う業務）は出社して対応しなければなりません。これは在宅勤務を実施する企業では共通の課題でもあると思います。押印業務（契約書、請求書など）や製品の出荷業務、郵便物の対応など、さまざまあります。これらの課題に対しても、暫定的ではありますが、いくつかの対策を行いました。

郵便物については、社外からアクセス可能な共有フォルダ（デジタル郵便受け）を作成して、当番制で出社した担当者が郵便物の写真を撮影してフォルダへ共有します。在宅勤務社員はデジタル郵便受けを自宅から確認して、その処理を出社している担当者へ依頼します。依頼には「開封後にPDF化を依頼」、「座席へ配達」、「経理

へ処理依頼」、「破棄依頼」などを決めました。また、製品の発送業務もオンラインで発送できる仕組みを早急に実施していきました。この他に押印業務、電話受付、新入社員の採用など、まだまだ出社して対応すべき業務は課題として残っていますが、今後 IT ツールやサービスで解決できる課題であると考えています。

在宅勤務実施後のアンケート調査

今回の外出規制による在宅勤務で、一気にテレワーク業務が加速した感触を持ちました。今後も継続するか、課題はあるかなど含めて全社員へアンケート調査を行った結果を報告しておきます。このアンケートは、4月8日から2週間経過後に実施したものです。

テレワークを通して

今回、われわれの在宅勤務を実施するにあたって念頭に置いたのは社員の健康や安全対策、そして企業としてのBCPは当然のことながら、在宅勤務することによるワークスタイルの改善や有効性を確認する目的もありました。

テレワークを一斉に開始する際に心配だったのは、オフィスワークと同様に業務を遂行できるか、オンラインでのコミュニケーションがスムーズにいくかなどが懸念されました。在宅勤務で効果的だったのは、ICTツールの活用でチャットやWeb会議システム、クラウドによる情報共有システムです。チャットでは業務を開始する際の挨拶から始まり、必要に応じてWeb会議を招集、さらにGoogleドキュメントなどを利用して同時に資料を編集し仕上げることができます。これまで個別に管理していたファイルの共有方法に比べて格段に効率が上がりました。そして業務の終了時には、お疲れ様の挨拶をして終了します。チャットの利用で状況がリアルタイムに把握でき、これまでの業務管理、日報提出などが不要になったといえます。ただし、これらツールの活用には、ある程度の慣れと運用ルールが必要です。またチャットによるコミュニケーションの仕掛けとして、朝礼、休憩時に声かけして筋トレ、

ストレッチなどのYouTubeチャンネルの共有、バーチャルオフィスと称したコミュニケーションルームも開催してみましたが、残念ながらバーチャルオフィスは意図したほど、利用率は上がりませんでした。

逆にデメリットの発見もありました。そのひとつは健康管理です。テレワークでは業務に集中しすぎて終日動かず没頭しがちです。運動不足による体調不良、特にテレビ会議は疲れやすいです。自由に会議設定ができるので一日中会議という日もあります。メールやチャット、テレビ会議による過剰なコミュニケーションも注意が必要です。メンタルケアも同様で新たな対応が増えてくる可能性があります。テレワークによるメリット、デメリットはさまざまですが、うまく対応していく必要があります。

今後の展望

FMは、オフィスにおいて多岐にわたるマネジメント手法ですが、その根幹は働き方にあると思います。ワークプレイスの効率化の例として、「わずか1%の事務作業効率の向上が建物の年間の換気用コストに匹敵する」、「建物のLCCを1年間で換算したコストは知的生産性の10%上昇に相当する年間利益よりも小さい」といったこともいわれており、ワークプレイスの改善とファシリティコストの関連性は重要です。

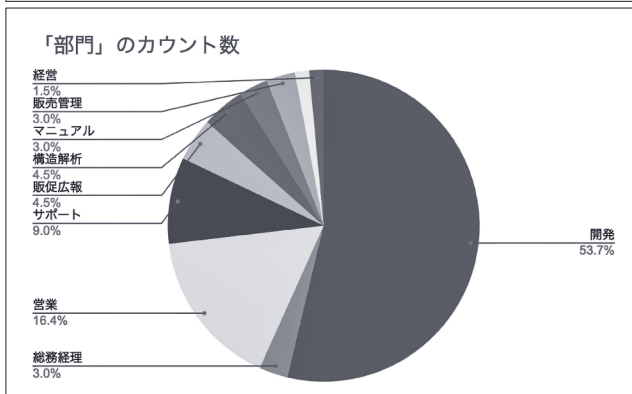
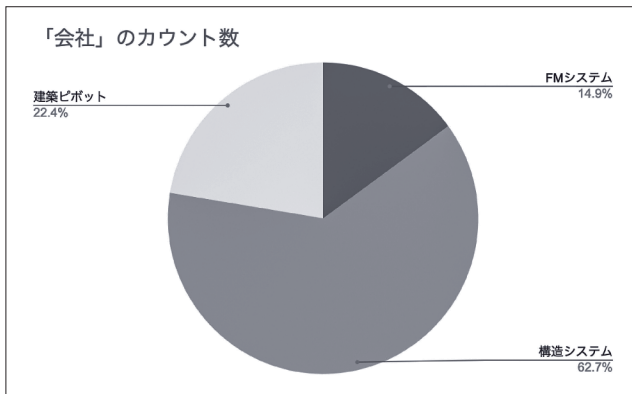
いずれ、大きなオフィスはなくなり、小さなサテライトが集積する仕組みになるのではないのでしょうか。小さなサテライトは自宅にも地方のセカンドハウスにも組み込まれるかもしれません。また二地域居住は災害の多い日本では当たり前になるようにしなければなりません。それを実現するのがFMだと思います。

新型コロナウイルスによる緊急対策時は、在宅環境でのワークプレイスのあり方を模索し、緊急事態解除後のウィズコロナではテレワークとオフィスワークとの組み合わせが必要となり、オフィスではソーシャルディスタンスを取るための工夫も必要です。フリーアドレスの利用もそのひとつと言えます。そしてアフターコロナではオフィスの分散化と働き方の多様化が加速すると予想できます。経済活動を抑制したことによって世界的には大気

汚染が解消されたり、国内では地方への分散化が進み、地方の活性化や企業のダイバーシティも進む可能性があります。

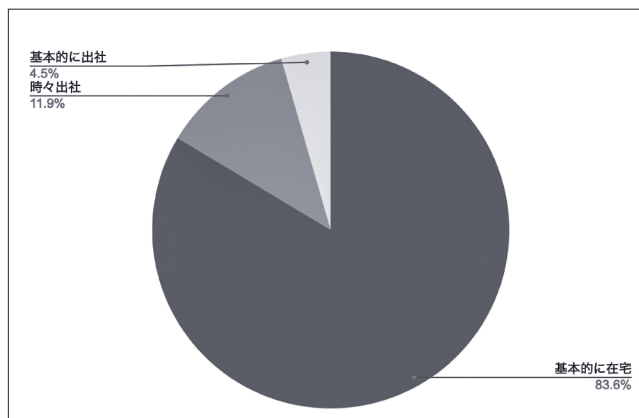
今回のテレワークによってさまざまな課題が検証され、これまでできなかったことがFMとともに進歩していくはずと期待しております。◀ (2020年6月18日)

アンケート回答者のプロフィール



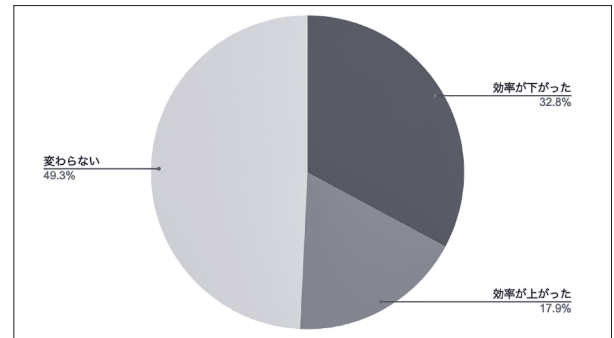
アンケート回答結果

問 1: 現在の勤務体制について教えてください。



● 8割以上が在宅勤務体制を実施。開発スタッフが5割以上を占めるので在宅勤務比率は多い結果となりました。

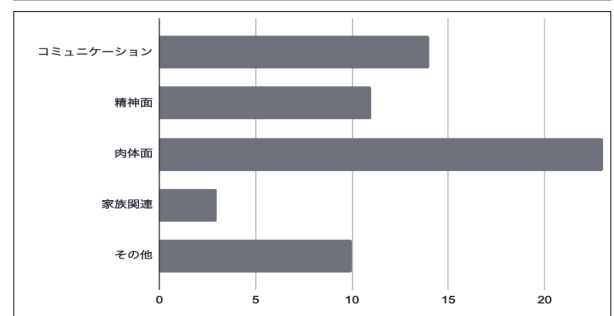
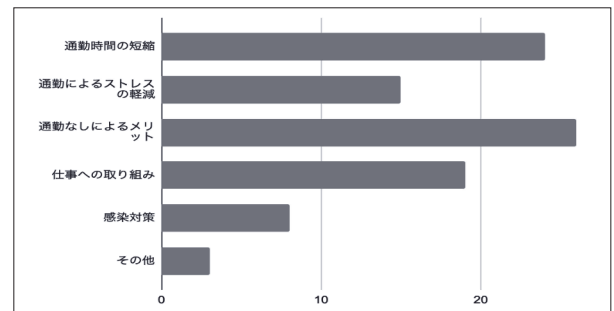
問 2: テレワークになって業務の効率に変化はありましたか？



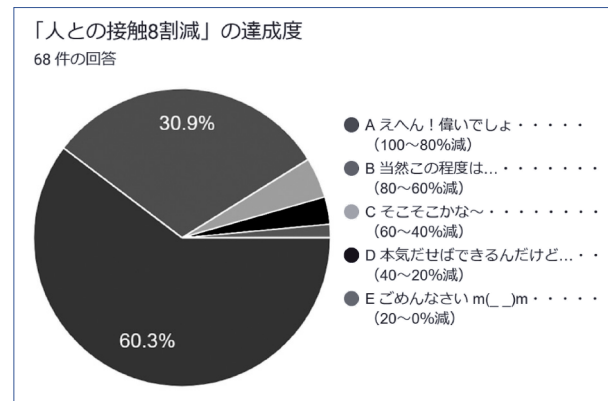
● 効率に関しては部門によってばらつきがありました。開発部門は業務に集中できる、通勤時間がなくなった分を有意義に利用できるといった意見が多く、バックオフィスや営業部門は自宅ではできない作業が多く、営業活動の制限から効率が下がったという意見となりました。また、変わらないが多数を占める結果となりました。

問 3: 在宅勤務体制において、浮き彫りとなった課題等

通信環境が悪い、自宅環境(作業環境と家族、子どもの対応)、意思疎通の問題、業務でのトラブル対応、出社しなければできない業務、体調不良、社外との関係といった課題がでてきました。



最後に人との接触 8割削減の達成度も調査しました。



FM先進企業の事例⑤

ニューノーマル時代を見据えた 新たなFMの構築へ

—新型コロナウイルス感染症への対応と今後の展望—

イオンディライト株式会社

生田 徳明

いくた のりあき

イオンディライト株式会社
常務執行役員
グループ戦略本部長



新型コロナウイルス感染症への 足元の対応策

お客さまに「安全・安心」を届け続けるために
最優先とした従業員を守るための取り組み

当社は、2019年末に新型コロナウイルスの感染者がはじめて確認された中国武漢市に、武漢小竹物業管理有限公司（以下、武漢小竹）を持つことから、2020年1月初旬には現地対策本部を設けるとともに、国内への感染拡大が懸念されはじめた2020年2月初旬には当社グループをまたいだ社内対策本部を立ち上げ、全社をあげて新型コロナウイルス感染症への対応に取り組んでまいりました。

対策にあたって、まずは、お客さまへのサービス提供を停止しないためにも従業員の安全や健康を第一に考えた行動を実践していくことが重要だと考え、厚生労働省の指針等に準じ、協力会社を含めた全従業員の体調管理や感染予防策の徹底、クラスター発生箇所への立ち入り有無の調査等、当社グループ内において感染拡大防止に向けた取り組みを続けてきました。（図表1）

お客さま（サービス提供先施設）に向けた対応

全国各地のイオングループ店舗やオフィスビル等、当

■ 従業員を守るための取り組み

1. 協力会社を含め、全従業員の感染予防策徹底と体調管理の実施
2. 全従業員へのクラスター（小規模な患者の集団）発生箇所への立ち入り有無の調査実施
3. 国内外の出張の原則禁止
4. 会議の実施・運営方法の見直し
5. 事務所等では、時差通勤ならびにテレワーク実施等

図表1 従業員を守るための取り組み

社が管理する施設では、感染拡大防止に向けて、厚生労働省等の指針、および推奨方法に準拠し、アルコール等による予防清掃を実施しています。また、陽性反応者が確認された施設においては、保健所の指示等に基づき、消毒に関する専門性を有する協力会社との連携のもと、陽性反応者が利用した経路の消毒清掃を行うとともに、ドアノブ、エスカレーターのリフトボタン等、利用経路以外で特に不特定多数が手を触れる箇所の除菌等、迅速かつ適切な対応に努めてきました。

また、イオングループ店舗に向けては、食品作業場等の衛生環境を維持し続けるために、業務用マスク・手袋・アルコール等衛生資材の需給が逼迫する中、代替品の調達やグローバルレベルでの新規調達ルートの開発等を通じて、安定的な資材の提供を実現してきました。（図表2）

当社は商業施設やオフィス等の他、約150の病院へも

■ サービス提供先の施設における取り組み（例、イオングループ各店舗において）

- ・ 出入口付近や店内の複数カ所に「消毒用アルコール」を設置
- ・ ご来館のお客さまが直接手を触れる可能性のある箇所について、1日に数回、アルコールによる予防清掃を実施
（買い物カゴ/カート、椅子・ソファ、テーブル、案内板、階段他手すり、ドアノブ、ベビーシート、便座、各トイレ個室壁、ペーパーホルダー、手洗い洗面台、蛇口、鏡等備品、ベッド、シンク、フードコート食器カート、ベビーチェア、風除室椅子・ガラス、エレベーター内・外扉及びその周り、客用ロッカー、公衆電話、共用通路什器類及びデジタルサイネージ、エスカレーターベルト、遊具類、自動販売機取り出し口・ボタン等）
- ・ 食品作業場等の衛生環境を維持するための衛生資材（業務用マスク・手袋、アルコール、洗剤等）の安定的な調達と供給
- ・ 協力会社を含め、当社サービスの提供を停止しないための資機材の調達と供給
- ・ 協力会社を含め、消毒清掃資機材の調達と供給

図表2 サービス提供先の施設における取り組み（例、イオングループ各店舗において）



写真1 大型商業施設でのアルコールによる予防清掃

サービスを提供しています。病院では平時より、他の施設に比してより高い衛生水準が求められます。そのため、当社では、これまでも独自で開発した感染対策を組み入れた清掃サービス「衛生清掃」（図表3）を提供してきました。今般のコロナ渦においては、病院勤務者が安心して働くことができるよう、新型コロナウイルス対策としても有効な衛生清掃の基本ルールとして普段より実践している標準予防策や個人防護具の正しい着用方法等をあらためて周知徹底するとともに、対策本部にて最新情報の収集・集約を行い、それらを踏まえた病院勤務者向けの教育資料（図表4）を作成し、随時更新を図りながら

個人防護具

基本装備

マスクは輪郭に沿って、できるだけ隙間ができないようにね。

手袋は作業ごとに交換することが大事。手袋のつけっぱなしは逆に不潔です！

● マスク
● 使い捨て手袋

手袋を脱いだとき
汚れ・べたつき

薬剤

新型コロナウイルス対策として有効な薬剤

- 1) オキシビルファイブ（64倍：EPAデータ有）
- 2) 高濃度アルコール（原液）
- 3) 塩素（通常は200ppm（下記参照）汚染箇所は1000ppm）

塩素の希釈方法

水2L + キャップ2杯の塩素 → 200ppm液

濃度は正確に測って使ってくださいね。塩素はその日のうちに使い切ってください！

図表4 病院勤務者向けの教育資料（一部抜粋）

【病院勤務者向け教育資料に含まれる内容（一例）】

- ・新型コロナウイルスについて判明している情報
- ・新型コロナウイルス対策として有効だと考えられる薬剤
- ・院内区域別清掃のポイント
- ・感染症室清掃の注意事項等

■ 感染対策に特化した清掃ツールの使用

- ・CDC（米国感染対策総合センター）のガイドラインに基づき、清掃に使用する洗浄剤には、除菌・除ウイルス機能を持つ加速化過酸化水素（AHP）を使用
- ・モップやクロスといった清掃資器材には汚れだけでなく細菌類の除去効果にも優れたウルトラマイクロファイバーを使用し、環境表面からの感染対策を実施
- ・清掃資器材は色分けしたうえで、トロリーで運搬することで、使用済み資機材による交差汚染を防止
- ・アデノシン三リン酸（ATP）検査による清浄度チェックにより清潔状況を「見える化」し、衛生環境を維持（ATPは清掃直後に測定。一定の水準に満たない場合は、清掃方法の教育などに活用

■ 清掃作業の標準化により、安定したサービスを提供

- ・独自の動画マニュアルを導入し定期研修や、院内感染防止のための教育、日々のOJTを通じて清掃作業の標準化
- ・モップやクロスといった清掃資器材を事前に湿らせることで洗剤や廃液の飛散防止につながる「プレウェット方式」をはじめ、高度な清掃技術を導入することで、清掃品質を担保

■ 使用済み資機材の衛生的管理

- ・使用後のモップやクロスは、厚生労働省のガイドラインに基づき、80℃の熱水による10分間以上の洗濯処理を実施し、付着した汚れや細菌を徹底的に除去。乾燥後はAHPを事前含水させることで、雑菌の発生を防止

図表3 当社独自のサービス「衛生清掃」の概要

展開しています。

パートナーである協力会社への支援

外出自粛要請や営業自粛要請等により、当社サービスの提供にあたって、なくてはならないパートナーである各地の協力会社にも営業上の制約が発生しております。こうした事態を踏まえ、当社では、協力会社の皆さまが安心して働くことができる環境づくりを支援し共にこの難局を乗り越えていくため、当社買掛債務について、月末支払の取引先企業約 6,000 社を対象に、通常時より約 10 日前倒しとなる 20 日支払の実施をはじめています。

*本取り組みは、2020 年 4 月末日締め 2020 年 5 月 20 日支払を初回とし、2020 年 8 月末日締め 2020 年 9 月 20 日支払まで実施

外部機関より高い評価を得た海外での取り組み

当社は事業を展開する中国、アセアンにおいてもイオングループ店舗を中心に国内と同様の取り組みを実施しています。

イオングループは、中国武漢市において、地域のお客さまの日々のいのちと暮らしを守るため、都市封鎖が実施された 2020 年 1 月下旬以降も現地店舗の営業を継続してきました。当社現地法人である武漢小竹は、地域社会にとって重要な生活インフラのひとつである商業施設の営業を支えてきました。加えて、武漢小竹では、緊急の業務として、お客さまより臨時医療施設の建設準備業務を請け負い、新型コロナウイルス感染者の治療のために派遣された医療チームが宿泊するホテルの事前清掃や室内のセッティング業務を 48 時間で完了す

るなど、平時とは異なるサービス提供にも積極的に対応してきました。こうした取り組みが評価され、武漢小竹は、2020 年 3 月 11 日に武漢市江夏区より「感染症予防先進不動産管理サービス企業」の称号を付与されています。

また、マレーシアでは、当社現地法人イオンディライトマレーシアがサービスを提供するイオンモール ニライにおける取り組みが好事例として同国保健省の公式 Facebook に紹介されました。

ウィズコロナ/アフターコロナに対応した FM の「ニューノーマル」構築へ

FM の「ニューノーマル」構築へ

新型コロナウイルス感染症の拡大は、社会活動全般に大きな影響を及ぼし、人々の暮らし方や働き方も、感染拡大防止策を講じながら経済との両立を図る「ウィズコロナ」に適したものと変容しはじめています。また、今般のコロナ禍による生活や経済への多大なる影響を踏まえ、同ウイルスによる感染拡大が収束した後の「アフターコロナ」においても、暮らし方や働き方はコロナ禍以前にそのまま戻るのではなく、「ニューノーマル」として、新たなものとなっていくことが予測されます。もちろん、それは施設の管理運営にも大きく影響します。例えば、今後あらゆる施設において感染対策は当たり前となり、オフィスにおいてはテレワークが浸透し、大学や小中高の教育機関ではオンライン教育の重要性が



写真 2 現地イオンモールでの対応の様子

説かれる中、求められる機能そのものが変容し、施設においても今後ますますデジタル化が促進されていくことが見込まれます。当社ではこうした「ニューノーマル」時代への対応を見据え、FM 業界において従前からの課題である人手不足を解消し、環境負荷の低減や感染対策を含めた安全・安心を実現していくためにも、かねてより取り組む設備の遠隔監視や自動制御等、各種業務のデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）（図表5）を加速させるとともに、新たな非接触型サービスの開発・導入をはじめとしたFMの「ニューノーマル」の早期構築を目指していきます。すでに全社的なプロジェクトチームを立ち上げ、第一弾として商業施設に向けた「施設管理のニュースタンド構築」として新たな取り組みに着手しています。

最後に -JFMA会員企業の皆さまへ-

今般のコロナ禍では、国内外問わず多くのお客さまが経営的な打撃を受けています。

当社は、お客さまにとっての重要なインフラであり、人材・資金・情報に次ぐ第四の経営基盤でもあるファシリティを支える企業として、お客さまに寄り添い、ウィズコロナ/アフターコロナ下における成長戦略を共に描いていきたいと考えています。

未だ予断を許さない状況が続いておりますが、新型コロナウイルスによる環境の変化をさらなる飛躍に向けた契機と捉え、社会インフラの一端を担う FM業界として、「ニューノーマル」時代に適応した新たな付加価値を創出していくことでコロナと共存していきましょう。◀

(2020年6月23日)

■オープンネットワークシステム（ビルオートメーション）

各種設備をネットワークでつなぐことでそれらの統合的な制御を可能とし施設管理業務を省力化するとともに、設備データの収集・解析を通じて省エネルギー化を促進するシステム。

当社では、2019年9月に開業したイオン藤井寺ショッピングセンター（大阪府藤井寺市）にイオングループ店舗として初めて、導入し、モバイル端末やウェアラブルカメラを活用した遠隔オペレーションとの併用により、施設管理業務を大幅に効率化。他の施設への導入拡大に取り組んでいる。



モバイル端末上で各種設備を「どこでも」制御“動く防災センター”を実現（イオン藤井寺SC）

図表5 当社が進める FM各種業務の DXの一例

■自動走行型床清掃ロボット



米国大手清掃機器メーカーと共同開発。2019年8月より、順次、導入を拡大し、現在、多くの大型商業施設で活躍。床清掃業務を大幅に効率化し、清掃業界の人手不足解消に貢献

■商業施設における施設管理のニュースタンド構築 骨子

従来、取り組みを進める DX を前提に

- ・衛生清掃をベースとした防疫・消毒方法の確立、自動化の推進
- ・非接触型店舗環境の確立
- ・オープンネットワークシステム（ビルオートメーション）を活用した空調管理による省エネ化と換気・空調の改善

図表6 商業施設における施設管理のニュースタンド構築骨子