

F M の書棚 から



熊谷比斗史氏
富士ゼロックスゼネラルビジネス株式会社
ビジネスサービス事業部
サイト営業部アカウントマネジャー
FM修士
認定ファシリティマネジャー
<http://www.fxgb.co.jp/index.html>

第10回

ファシリティマネジメント(FM)はPDCA(Plan Do Check Action)のサイクルによってオフィスの品質向上を継続的にやっていくものですが、その評価(Check)の基準を確立するのは簡単ではありません。ヨーロッパでFMを学ばれた富士ゼロックスゼネラルビジネスの熊谷比斗史さんが知ったのは、FMはオフィスユーザーへのサービスであり、その視点から評価をすべきだという考え方です。さらに専門的な技術だけにこだわるのではなく、社会との関わりを意識すべきだという大学の恩師からの教えも、FMを進めるうえで役に立ったそうです。

プロフィール

富士ゼロックスにソフトウェアエンジニアとして入社するが、その後社内で転進。オフィス研究所・JFMAへの出向、総務部とさまざまな立場のFM関連部門を歴任し、2000年からはオランダFM大学院、2001年からはイギリスAxima FM社(FMコンサルティング&アウトソーシング会社)での実務経験を経て、2002年より富士ゼロックスゼネラルビジネスに戻る。現在は、FMの中でもソフト系サービスのアウトソーシングの提供とコンサルティングを担当。

ハードウェアのスペックを向上させるだけでなく、ユーザーへのサービス品質を高めるのが、ファシリティマネジメントの本質である。

FMとはオフィスユーザーへのサービスである

2000年6月から2年間、ヨーロッパに派遣されたとき、オランダの大学院でファシリティマネジメントの実務について学んできたのですが、そこで教科書として採用されていたのが『Quality Facility Management~』でした。著者がどちらも世界的に知られたFMの専門家であり、IFMA(国際ファシリティマネジメント協会)のセミナー講師としても常連です。

この本がすぐれているのは、「FMとはオフィスユーザーへのサービスである」と明確に規定している点でしょう。日本では建築や設備に携わる人が最初にFMに着目したためか、そのクオリティへの評価は、どうしてもハードウェアのスペックに偏りがちです。たしかに、最終目標である「オフィスの生産性の向上」は測りにくいので、どうしても数値化しやすい物理的な品質評価に頼るほうが簡単なのですが、私は長くFMの仕事を続けながら、このような傾向に、ずっと違和感を抱いていたのです。

ところがこの本の著者は、FMの成果はユーザーの受け止め方がすべてであり、だからファシリティマネジャーはハードウェアではなくソフトウェア、つまりカスタマーサービスを重視するべきだと主張します。さらに、その具体的な評価方法まで紹介しており、実務的にも非常に役に立つ参考書といえるでしょう。

もちろん、建物や設備への関心も必要です。しかし、オフィスづくりはできあがったら終わりではなく、その後の運用期間のほろがずっと長いのですから、やはり、サービスこそがFMの中心だと考えなければ、正しい評価はできません。それだけに、インハウスのファシリティマネジャーはもちろん、オフィス戦略に携わる総務担当者に読んでほしい1冊ですね。

「技術は社会のためにある」はFMの世界でも同じ

『福沢諭吉の「サイアンス」』の著者、永田守男さんは、私の大学時代の恩師でした。ソフトウェア工学の分野で日本を代表する研究者の一人だったのですが、決して自分の専門領域だけにこだわらず、科学や技術と社会との関わりについても高い関心を持ち、積極的に発言を続けてきた文化人でもあったのです。

先生がこの本を書かれたのは、慶應義塾大学の創設者である福沢諭吉が残した「サイアンス(サイエンス)」論の中に、自分の考えと通じるものを感じたからだと思います。福沢諭吉は、日本が近代化に邁進し、科学の振興を強力に進めていた明治時代、常に広い視野をもって国の将来を考え、「高度な職業人には数理(科学)と倫理(モラル)の両方が必要で、どちらが欠けてもいけない」と説いてきました。そして、科学・技術に携わる人間が「社会に貢献する」という目的を見失いがちな現在、永田先生はその教えを、もう一度、噛みしめるべきだと訴えるのです。

私は本書を読み、FMの世界でも同様だと思いました。『Quality Facility Management~』でも教えられたように、オフィスづくりはそこで働くユーザーの満足のためになされなければいけないのに、ファシリティの知識が高まれば高まるほど、ハードウェアなどの技術面ばかりを評価対象にしてしまう。更には、地域や環境など、FMはオフィスという一つの社会へのサービスであることを忘れてはいけないと、改めて考えさせられました。

永田先生は、私がヨーロッパから帰国した直後の2003年6月に55歳で急逝されてしまいました。教えを受けた一人として、恩師のライフワークの一部でも紹介することができ、いい機会をいただいたと感謝しています。



『Quality Facility Management: A Marketing and Customer Service Approach』
Stormy Friday, David G. Cotts / 著
John Wiley & Sons Inc

1994年9月発行
ISBNコード:0-4710-2322-1
日本での価格は約1万円です。



『福沢諭吉の「サイアンス」』
永田守男 / 著
慶應義塾大学出版会

2003年3月発行
ISBNコード:4-7664-0972-8
2,100円(税込)

「FMの書棚から」バックナンバーのお知らせ

05年 11号 オフィスの管理を戦略的にやりたい、合理的にやりたい、そう考えて実践してきたことがFMの生きた教科書になった気がする。 小山義朗氏

04年10月号 ファシリティマネジメントのFとMを解説 成田一郎氏

04年 7月号 日本人には日本人に合った椅子がある。ファシリティマネジャーの視野を広げさせてくれる新文化論 石井龍彦氏

04年 4月号 FMの発祥地である米国の解説書に学ぶ施設の運営管理に必要な「手法」と「知識」 加藤達夫氏

03年11月号 グローバルな競争力が発揮できない企業は昔の日本軍と同じ「敗因」を抱えている 中津元次氏

03年 9月号 まずオフィスコストを正確に把握すること初心者でもFMが理解できる貴重な解説書 山下晶章氏

03年 7月号 歴史からPMや管理会計の教科書まで多様な本がFMの知識を深くしてくれる 小林茂良氏

03年 5月号 ワークプレース戦略の重要性を経営者にアピールする「虎の巻」 小田毘古氏

03年 3月号 IBMの情報化戦略は知識社会の到来を予測していた 松成和夫氏