

2014年8月28日(木)13時～17時 於 イオンモール名古屋茶屋2F イオンホール(参加者数121名)

**企画:**SC 経営士会中部ブロック 杉本代表、岡田、東宮、鬼追、池澤(コーディネーター兼司会)

**プログラム:**挨拶(SC 協会中部支部 吉村裕彦)

(敬称略)

「SCとFM イントロダクション」(SC 経営士中部ブロック 池澤威郎)

「イオンモール名古屋茶屋モール概要説明」(イオンモール名古屋茶屋 古川明)

「イオンデイライト FMについてのご案内」(イオンデイライト株式会社 石井武)

第1部「ファシリティマネジメント(FM)でショッピングセンター(SC)を活性化する」

(公益社団法人 日本ファシリティマネジメント協会 成田一郎)

第2部 SCへの適用事例

①「清掃のインスペクションと環境整備」(東京美装興業株式会社 正田浩三)

②「SC共用部、現場におけるカイゼン活動」(株式会社トヨタエンタプライズ 丸山秀樹)

第3部 パネルディスカッション「FMに期待する—SCのこれからの利益経営、運営管理に向けて」

(成田先生・正田先生・丸山先生・石井先生 司会 池澤)

閉会挨拶 (SC 経営士会中部ブロック長 杉本則夫)

SC業界では業界全体の成長は見られるものの、既存SCの成長は数年来、減少傾向にある(2013年度は前年比0.5%マイナス)。新規物件の開発による業界の成長は引き続き重要だが、他方で、既存SCの業績の落ち込みは、業界全体の基盤を危うくする。既存SCでは賃料収入の増大を目指すことの難しさをカバーできる、利益体質の確保が急務であり、そのため管理費用の削減、すなわち施設(ファシリティ)のコストマネジメントと品質管理が重要となる(※「ファシリティ」とは「施設とその環境」と定義される。狭義の施設にとどまらず、その周辺にまで広く影響を与えていく概念であり、地域社会や地球環境にも敷衍される内容である)。

FMはオフィス分野や公共施設の分野(公共FM)で主に発展してきた概念である。デベロッパーにとっては、本来、床(ファシリティ)という商品を管理するFMという概念は収益の源泉に直結するのであるから、その重要性が認識されてしかるべきである。しかしながら、SC業界では必ずしも、あまり積極的に紹介されてきたとは言い難い状況にある。本セミナーでは、FMのSCへの適用とはどのようなことなのか?という問いに対して考えるきっかけを提供し、いわばFM入門編(基礎編)をコンセプトとして4名の講師による多様なテーマを紹介する講演とパネルディスカッションを実施した。

第1部の成田先生の講演は、FMの概念について、その経営資源としての重要性(第4の経営資源)を挙げ、「プラス」「マイナス」「∞」の要素をピックアップして、FMの基本的サイクルを回していくことの大切さをわかりやすく解説した。そして、「財務」「品質」「供給」の3つのFMの目標指標を数値化し、データ化してマネジメントをする大切さ(そのためにはCAFMなどの支援システムの整備なども重要)を説明した。

また、FMをめぐる「時間」「空間」「人間」の「3つの間」を常に意識し、ライフサイクルマネジメント(LCM)やスペースマネジメント、ホスピタリティについての概念的理解が必要であることを説明した。他方で、設計段階(開発期)にユーザーのニーズを反映させる「一対比較法」などのインタビュー手法の紹介も交えながら、障がい者住宅の具体的事例を紹介し、ユーザーに真摯に傾聴することの重要性を説いた。これは、SCの新規開発において、住民などの利用客や、メンテナンススタッフや運営スタッフの声に耳を傾けることの大切さを喚起させる。建物の長寿命化の観点からも、開業してから永続するSC経営(ユーザー視点)に思いを馳せ、開発(あるいはリニューアル)していくことの重要性は、FMのSCに対する最大の貢献ではないだろうか。

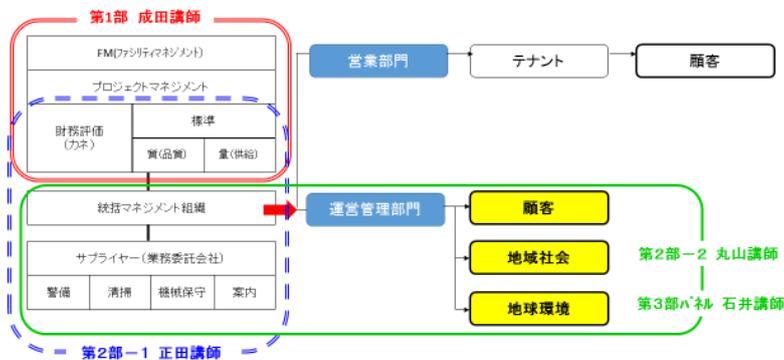
第2部はSCへの具体的な適用事例について2名の講師が紹介した。正田先生は清掃のインスペクションの大切さを、直面するホットな課題とともに解説した。インスペクションを実施するには、品質評価そのものの難しさや客観的・科学的測定方法の限界などを意識しながらも、そのデータの見える化、標準化が不可欠であることを説いた。また、顧客転倒事故の防止や汚染物質の処理、手洗いの励行について、その理解が進むような最新のツールキットの紹介を行なった。評価を行ない、客観的なデータから予測して対策を打つ一連のサイクルを、具体例をもとに説明し、理解を深めることができた。

丸山先生はトレッサ横浜の立ち上げ段階から現在までの実体験に基づき、統括FMの組織体制を整備し、現場発の地道なカイゼン活動をおこなった事例を紹介した。メリハリ清掃や駐車場の誘導改善、地域の中学校との体験学習を通じたタウンマネジメント、さらに管理会社スタッフとの親密なふれあいや販促への貢献活動など豊富な事例をもとに、その本質に迫った。デベロッパー支配人のきめ細かな手紙のやり取りや、ビル管理会社として苦情対応・渉外対応をコツコツ行ってきたノウハウの蓄積は一朝一夕にはならず、デベロッパーとビル管理会社の長く続く信頼関係に裏付けられた結果であることが、よく理解できた（なお、トヨタ方式をSC運営へ適用させるエッセンスは、開催地であるものづくりのメッカ、中部地区から発信すべき独自の価値である）。

第3部のパネルディスカッションでは、石井先生から、ひっ迫する電力事情とエネルギー管理の益々の重要性について指摘があり、日本の進んだ環境技術の今後の将来性について言及があったほか、池澤からいくつかの質問を設定し、その設問について、これまでの先生方のコメント、補足や今後の展望を求め、締めくくった。

これらの講演、セミナーを通じて、まずは「SCにおけるFMとは何か？」という基本的な理解を進めるための、最初のきっかけを用意することができたと思われる。成熟したSC業界において、床（ファシリティ）にマネジメントの発想を積極的に入れていくことの重要性を認識できたが、個別の課題については今後詳細に検討していかなくてはならない。今回ご参加いただいた多数の聴講者の関心の高さにさらに応えられるよう、本テーマの探求を今後も継続しておこなっていかねばならない（文責：池澤威郎）。

## セミナー講演のテーマの位置づけ



FMの枠組みのほか、統括FM組織の全体像、顧客・地域社会・地球環境といった周辺環境領域も含めて網羅的に「FM」を概観する内容となった。

※本セミナーは、会場をご提供いただいたイオンモール名古屋茶屋 GM 古川明氏のほかイオンコンパスのスタッフの皆様などのご厚誼により、盛會に終えることができた。この場を借り、御礼申し上げたい。



右より  
成田先生、正田先生、石井先生、丸山先生  
(司会 池澤)