

BM *New*
SERVICE

このコーナーでは、鹿島建物が保有する技術を活かし「管理」の新たな可能性に取り組むプロジェクトの現場取材します。第11回は「BPM サービス (BM × PM サービス)」のレポートをお届けします。

鹿島建物 BPM サービス

PM(プロパティマネジメント)は不動産オーナーに代わって、建物の資産価値の最大化を図る経営代行業務である。鹿島建物は“BMのノウハウ・視点を活かしたPMサービス(BPMサービス)”を行うことで、多様化するお客様のニーズに応えることをめざし、2017年度からPM業務体制の強化を図っている。

Challenge Property Management

建物管理会社の
プロパティマネジメント

to The key

近年、上場リートや私募ファンドなど不動産投資市場の拡大により、賃貸用不動産における所有と経営の分離が進んでいる。デベロッパー系、生保系、商社系、ゼネコン系、設備管理系、仲介系など参入前業務の強みを活かし、様々な業種から PM 市場への参入がみられる。これら PM 会社には施設規模・用途・エリア拡大への柔軟な対応が求められている。

挑戦 Challenge

The key word

プロジェクトの推進者にきく
BPM サービス (BM × PM サービス) の展開

鹿島建物は、BPMサービスを全国へ展開することを目標に掲げた。2017年5月、本社にPMサービス提供の核となる施設マネジメント部を立ち上げ、全国各支社・営業所との連携体制強化を推進してきた。当部署の今後の目標とPM強化の先に見据える鹿島建物のマネジメントサービスの未来について、施設マネジメント部の家城部長に話を聞いた。

鹿島グループ品質のBPMサービスを全国へ

BPMサービスについて詳しく教えてください。

当社の本業であるBM（ビルディングメンテナンス・ビルディングマネジメント）と一体となってPM（プロパティマネジメント）を提供するサービスを「BPM」と呼んでいます。当社はこれまで、設備管理・清掃・警備などのビルディングメンテナンスを提供するとともに、「総合管理」会社として、設計段階から建物の効率的な管理に向けたコンサルティング、修繕計画の立案、省エネコンサルティングなどのビルディングマネジメントサービスを行ってまいりました。PMに求められる業務のうち、すでに十分な実績を有している資産保全にかかるサービスに、テナント誘致やテナントマネジメントといったサービスを付加することで、お客様の保有するビルの資産価値向上に貢献するBPMサービスの提供を目標としています。

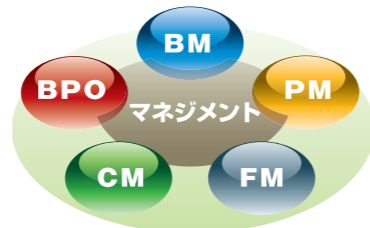
施設マネジメント部立ち上げの背景を教えてください。

現在、全国で20棟を超える建物でBPMサービスを行っています。当社には全国をカバーするネットワーク力、2,000棟を超える管理実績、鹿島グループの技術力といった強みがあり、全国で高品質なBPMサービスを提供できるポテンシャルがあります。今後縮小が見込まれる建設市場に対し、ストック社会における施設マネジメントサービスの重要性が高まっています。さらに、鹿島グループ中期経営計画において不動産ライフサイクルにおけるフィービジネスの拡大が位置づけられたことを受け、施設マネジメント部を設立しました。

PM強化の先に見据える総合マネジメントサービス

BPMサービス展開の進捗を教えてください。

2017年度は本格的な全国展開に向けた業務インフラの構築・強化を図りました。2018年度は人材のさらなる強化・育成をめざしています。具体的には全国の支社・営業所と連携をとりながらノウハウや人材の水平展開を進めることで、サービスレベルの向上と受託棟数の増加に努めています。今後は、一層多様化するお客様ニーズにお応えすべく、FM（ファシリティマネジメント）業務、CM（コンストラクションマネジメント）業務、BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）業務も含めた施設管理に関わる総合マネジメントサービスの強化を図っていきたく考えています。



- BM** (ビルディングメンテナンス)
設備管理・清掃・警備などを行う建物管理業務
- PM** (プロパティマネジメント)
テナント誘致や建物の運用コストや仕様の最適化提案を行う資産管理業務
- FM** (ファシリティマネジメント)
ファシリティ（施設など）を最適に運用するためにBM・PM・CMを統括的にマネジメントする業務
- CM** (コンストラクションマネジメント)
工事の発注者を代行し、設計・発注・施工などの各工程のすべてもしくは一部をマネジメントする業務
- BPO** (ビジネス・プロセス・アウトソーシング)
文書管理や請求書発行等の事務系業務の代行



人材 Staff

Project-01 群馬ビルディング

BMノウハウをもつPMマンをめざす

東京の日本橋にある群馬ビルディングでは、BM業務を通じてお客様との信頼関係を構築していくなかで、PMのニーズをBPMサービスの提供へとつなげた。現在、当物件のPM担当としてビルオーナーサポート、テナント管理、リーシングなどを行っている宇田リーダーに話を聞いた。

BM知識を活かした提案力でさらなる付加価値を提供

BPMサービス受託の背景を教えてください。

私は、首都圏東支社在籍時の2012年から、群馬ビルディングのBM担当者になりました。具体的には、点検や不具合箇所の修繕対応といった通常のBM業務を行い、それに加えて、設備や建物の劣化状況をもとに長期的な視点での修繕を提案するなど、PMに近い業務も行っていました。修繕計画の際は、ビルの長寿命化のための最善策を何度も検討し、お客様とも話し合いを重ねました。その結果、全国の群馬銀行様のビルのなかでも、効率的に稼働している模範のビルとして評価をいただきました。

このような経験をさせていただきながら、一部フロアを自社利用から外部賃貸に変更することになり、お客様から「テナントを誘致してほしい」とのお話をいただきました。以前からPMのニーズを感じていたため、これをきっかけに施設マネジメント部と連携してPM業務の提案を行い、2017年12月にBPMサービスの提供を開始しました。私は2018年7月に施設マネジメント部へ異動となりましたが、引き続きPM担当として当物件を担当することになりました。



当社がBMとPMの両方を担当することで、お客様にどのようなメリットが生まれますか。

点検や修繕提案を行うBM会社がPMを担当することで、修繕計画の策定・提案、工事、アフターケアまでのトータルマネジメントが可能になるため、お客様の負担軽減にもつながっていると思います。また、PM担当者として、点検や修繕工事等のご相談にもすぐにお答えできることは、BM会社である当社の強みだと感じています。当物件では管理の状況をみながら非常駐から常駐へのBM管理体制の変更を提案させていただきました。BPMサービスの開始により、お客様をサポートできる範囲が広がったことにやりがいを感じています。



施設マネジメント部
マネジメントサービスグループ
リーダー
宇田 幸司



Building DATA

「群馬ビルディング」

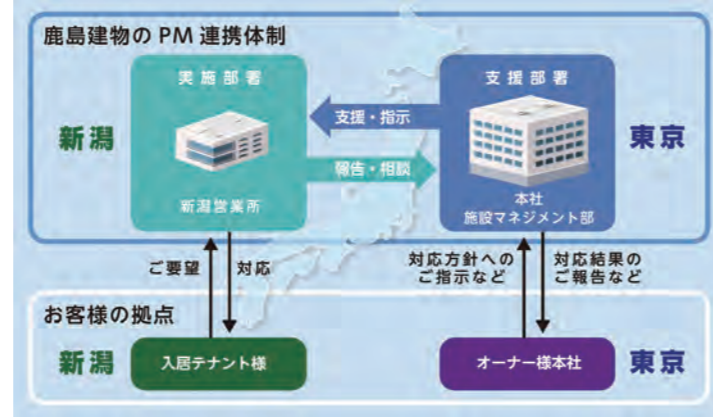
用途：銀行、事務所、店舗
規模：地下2階、地上7階、塔屋2階
管理内容：設備管理業務（常駐・定期点検）、
機械警備業務、清掃業務
管理開始：1991年6月
※PMは2017年12月から開始

展開 Expansion

Project-02 NDK 万代ビル

全国での BPM サービスの提供をめざす

2018年4月より BPM サービスを提供している NDK 万代ビルは、PM 業務の本社支援部署である施設マネジメント部と現業部門の地方拠点、一体となって取り組むプロジェクトである。PM 業務の立ち上げから関与しているフロント担当の土屋グループ長代理と会計事務担当の濱野主査に話を聞いた。



連携体制の構築で PM 業務品質を安定化

本社の施設マネジメント部と支社・営業所の連携体制について教えてください。

(土屋)新潟にある NDK 万代ビルは、東京に拠点をおくビルオーナー様が全国に所有する物件のひとつです。私は PM 業務支援担当者として、本社（東京）から PM 業務実施担当者のいる新潟営業所のサポートを行っています。当物件では、実効性の高いマニュアルを営業所と共有し、PM 業務品質の安定化を図りました。また、リーシング業務は当部が主導し、現地内覧対応は営業所が行うなど、専門性とネットワークを活かした業務実施体制を構築しています。そのため、本社と新潟営業所どちらにご連絡・ご相談いただいても迅速に対応ができることも強みです。この連携体制は、全国の支社・営業所の PM 業務品質の向上にも役立つと思います。



施設マネジメント部
マネジメントサービスグループ
グループ長代理
土屋 幸司



施設マネジメント部
企画管理グループ兼
マネジメントサービスグループ
主査
濱野 雅一

Building DATA

「NDK 万代ビル」

用途：オフィス、店舗
規模：地下1階、地上8階
管理内容：設備管理業務（常駐・定期点検）、
機械警備業務、清掃業務
管理開始：2018年4月



システムの導入で業務を効率化

PM システム導入について、具体的に教えてください。

(濱野) 事務処理系業務の効率化をめざし、2016年度に PM 業務管理システムを導入しました。これにより、従来は物件ごとに担当者がエクセルで処理していたものが自動化され、業務品質の向上につながりました。

NDK 万代ビルの場合は、物件データや契約データなどの初期設定登録を施設マネジメント部が行い、請求書発行などの PM 業務開始後に発生する事務処理を新潟営業所が行う連携により、スムーズな立ち上げに成功しました。

他の地方拠点においても、NDK 万代ビルと同様の連携方法で、PM システムを普及し、営業所の事務処理業務のさらなる効率化を図っていきます。将来的に、フロント担当者がリーシングや物件収益向上策の検討、テナントとのやりとりなどの業務に注力できる環境を整え、サービスレベルのさらなる向上をめざしていきたいと考えています。

品質 Quality

Project-03 (仮称) 鹿島伏見ビル

より深く入り込んだ BPM サービスへ

(仮称) 鹿島伏見ビルは、鹿島建設の企画・開発・設計・施工による開発事業として 2018年3月に本体着工、2019年9月の竣工をめざしている。当社は竣工後の BM・PM を担うにあたり、高品質な施設運営を行うべく、着工直後の作り込み段階から関与している。PM 担当者の高木職員に話を聞いた。



建物管理運営を見越した提案

施工段階の関わりを教えてください。

私は竣工後に PM を担当するのですが、BM 担当者と連携し、着工直後から事業者である鹿島建設と一緒に様々な検討を行っています。最初に取り組んだのは、貸方基準書・館内規則の作成です。建物の特性や賃貸ビルとしての商品性を踏まえ、ハード・ソフト両面からビルの管理運営ルールを整備しています。次に取り組んだのは、設備を中心とする施工段階での物決め支援です。BM 担当者と密に連携を図り、設備メンテナンスや、建物の運営を踏まえた最適解を事業者に提案しています。施工の初期段階から担当し、設計意図や事業者の考えを深く理解したうえで竣工後の PM に携われることに喜びを感じています。

現在は、PM 担当者としてどのような業務を行っていますか。

(仮称) 鹿島伏見ビルは高品質な建物企画が評価され、すでに多くのテナントが決定しています。建物竣工と同時に利用開始するテナントの入居工事に対応するため、竣工約1年前の2018年9月から PM 業務を開始しました。現在はテナント入居工事の打合せに参加し、貸方基準書・館内規則を基本としつつ、BCP 対策やセキュリティ面などのテナント要望実現に向けた各種調整を行っています。テナント満足度を高めることを通じて事業者との信頼関係を構築し、着実な事業推進と資産価値向上に貢献していきたいと考えています。



施設マネジメント部
マネジメントサービスグループ
高木 雅人

Building DATA

「(仮称) 鹿島伏見ビル」

用途：オフィス、店舗、
タワー機械式駐車場
規模：地上13階
管理内容：設備管理業務
(常駐・定期点検)、
警備業務、清掃業務
管理開始：2019年10月
※ PM は 2018年9月から開始




竣工に向けて工事進行中