

鹿島建物の BM VISION

2022年4月、鹿島建物は建物管理業を通じて
実現したい社会像を描いた「BM VISION 2030」と、
社員一人ひとりに向けた行動指針「BM ACTION 2030」を発表した。
鹿島建物がBM VISIONに込めた想いを紹介する。

BM VISION 2030

well-
being
well-
building

建物に関わるすべての人を幸せに

well-beingとは、人が幸せでありつづけること。well-beingという概念は、精神的・身体的・社会的に、すべてが健康で充実した、良好な状態を意味します。well-buildingとは、建物が幸せを満たす環境を保つこと。建物をまもることが人々のwell-beingを生み出します。私たちがニコニコ・ワクワク・イキイキと働くことで、建物に関わるすべての人のwell-beingがつけられていきます。みんなの幸せがつづく社会へ。
(BM ACTION 2030冊子より)



建物管理を サービス業として 進化させるために

建物管理本部
本部次長
那須 隆博



BM VISION 2030 (以下、BM VISION)は、鹿島建物が「建物管理業 (Building Management)」を通じて、少し先の未来に実現したい社会像を明文化・可視化したものだ。策定にあたっては社員の声を重視しながら、現場支援に関わる本社6部署のメンバーによるプロジェクトチームが主体となって検討が進められた。なぜ、BM VISIONの策定に踏み切ったのか、プロジェクトメンバーの建物管理本部 那須本部次長に話を聞いた。

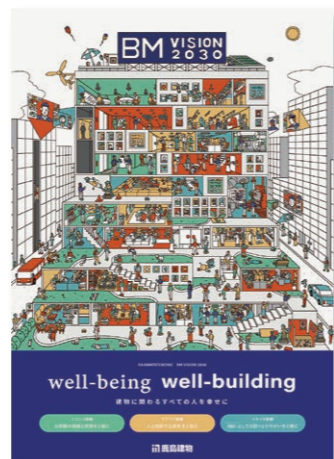
BM VISIONを策定した理由は?

一建物管理業が迎えている変革期に“鹿島建物の価値観”を整理し、全社で共有していくことが必要だったからです。

鹿島建物は創業以来 38 年、管理物件数を伸ばし、事業の拡大を続けてきました。その一方で、労働力人口の減少や建物管理業特有の現場業務の属人化などを背景に、慢性的に人手不足の状況にあります。昨今は、建物管理業界でも生産性向上や省人化を目的に、ICTやロボットを活用する DX (Digital Transformation*) が進んでいます。鹿島建物でも、DXに本格的に着手する必要があります。

ただし、機械化が著しい製造業とは異なり、建物管理は「サービス業」です。建物管理会社ならではの DX の方針を定めるために、改めて“大切にしていきたいこと”は何か、自社の価値観を整理する必要がありました。

* Digital Transformation: 企業がビジネス環境の激しい変化に対応するため、データとデジタル技術を活用してビジネスモデルや組織、企業風土などを大胆に変革していく取り組み



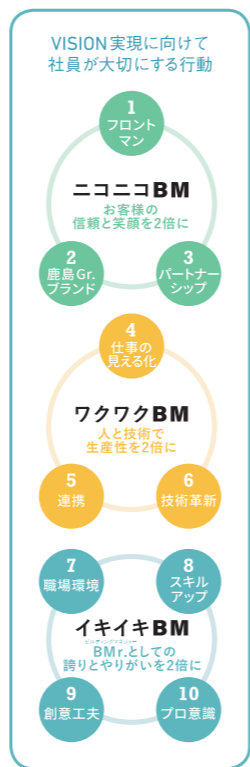
VISIONポスター



クレド



ACTION 冊子



BM VISIONの検討方法は?

一DXを実際に運用していく現場の社員の声を重視して作り直しました。

実際に IT ツールの導入やシステム化に取り組むのは現場の社員です。その際、何のための DX であるかを見失わないためにも“鹿島建物の価値観”は、社員一人ひとりが納得し自分事化しやすいものである必要がありました。そこで価値観の整理では、社員約 1,500 名へのア

ンケート調査や現場へのインタビュー・行動調査などによって、意識や意見を吸い上げて導き出すことを心がけました。

調査によって見えてきた鹿島建物の強みは?

一現場の実直なサービス姿勢は大きな強みだと見えてきました。

鹿島建物がどのような評価をいただいているか知るために、お客様へインタビュー調査を行いました。現場の社

員が、管理施設を自分の家のように、細かいところまで丁寧に管理する姿勢に満足いただいていることが多いと分かりました。また、社員アンケートでは仕事のやりがいとして「お客様から直接いただく感謝」を挙げる社員が多かったです。

この結果から、私たちの仕事はホスピタリティを大切にしているサービス業であることを改めて実感しました。些細な違和感に気づく五感をはたらかせた管理や、お客様との会話から課題を察知し、提案する力など、どんなに ICT が進化しても、人にしかできないサービスを重視し、DXでサポートしていくべきだと確信しました。



BM VISION 実現に向けたこれからの取り組みは?

一この価値観を全社員で共通の認識とすることで、鹿島建物ならではの DX を推進していきます。

BM VISION に掲げた「well-being, well-building」には、建物管理サービスを通じてお客様や利用者の喜びと社員のやりがいの好循環を生み出し、建物に関わるすべての人が幸せな社会を形成していきたい、という思いを込めました。

すでに現場では生産性やサービス品質向上のために、自発的に様々な工夫に取り組んでいます。現場の積極性は当社の強みの一つであると、今回再認識しました。発掘された“いいところ”は全社で推奨していくために、BM ACTION にまとめました。一人ひとりが意義を理解して、1日ひとつでも行動に移していくことが、サービス品質の底上げにつながります。社員全員で鹿島建物ブランドを磨き、BM VISION を実現していきます。

お客様の声

鹿島建物についてどう思いますか?

下記設問の空欄部分に自由に回答ください

私にとって鹿島建物とは

一心同体、必要不可欠
という存在です。

例えるなら

分身みたいな存在
です。

それは今後 10 年間で

このまま続してほしい
という存在に変化します。

お客様への調査でいただいた言葉。なかには「鹿島建物は協会の手本」という声もあった

社員の声

理想的な建物管理を考えるうえで重要だと思うことは?

【業務効率化】
994人

63%



効率化することで生まれた時間はお客様対応や、新たなサービスの検討、社員の指導育成にあてたいといった意見があった

鹿島建物がお客様や世間からどこを評価されていると感じるか?

【ブランド力】
1,438人

【信頼性】
1,375人

90%

回答者の約 90% が、鹿島建物が選ばれる魅力として「ブランド力」や「信頼性」を挙げた

現場の声【オービック御堂筋ビル】

オービック御堂筋ビルは、iPad や BIM-FM などの IT ツールの導入・活用がいち早く進められている現場だ。最先端管理に挑戦する現場だが、最も大切にしていることは社員がイキイキと働ける職場環境づくりだと小梶所長は語る。

「下は 19 歳から上は 71 歳まで、幅広い年齢層の社員 9 人がそれぞれの長所や経験を活かすために、Microsoft Teams のチャット機能を活用しています。」業務連絡だけでなく、成功・失敗談など、些細なことも、年次や役職の垣根を越えて、迅速に共有しあうことで、誰もが能力を発揮しやすい現場になっているという。

「新しい IT ツールは若手社員が率先して使い方を覚え共有してくれるため、現場一体となって楽しみながら新技術に挑戦できて心強いです」現場の風通しの良さが、建物管理の品質や生産性にもいい影響を与えているそうだ。人を大切にする鹿島建物ならではの DX のあり方がかたちになり始めている。

関西支社
オービック御堂筋ビル
管理事務所
所長 小梶 順也



well-being
well-building

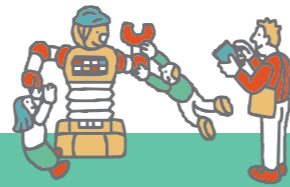


取締役常務執行役員
建物管理本部長
榎並 正宣

Front Line [特集: 鹿島建物の BM VISION]

BM VISIONを基盤とした 鹿島建物のDX

特別対談



2022年8月、鹿島建物は「DX統括部」を新設した。
BM VISIONによって再確認された“鹿島建物の価値観”のもと、
現場をテクノロジーによって改善することでお客様に、
より高品質な建物管理サービスを提供できる会社をめざしていく。
DX統括部の今後の具体的な取り組みや建物管理の未来について、
建物管理本部 榎並本部長と
DX統括部 BMEIC推進室 佐川室長に話を聞いた。

DX統括部
BMEIC推進室 室長
佐川 誠

鹿島建物ならではのDXとは

榎並 鹿島建物のDXは人にしかできない管理に、より注力するための手段です。改革の進め方としては、ボトムアップ型を重視しています。社員だれもが日常の些細な気づきから創意工夫し、効率的な働き方や支援方法を見つけ、自ら働きがいのある会社を作り上げていく。そのように進めていければと思っています。

佐川 そうですね、全社で統一のDXを進めるといよりは、実際に管理を行う現場が抱えるそれぞれの問題解決に適したITツールやシステムの導入が中心になると思います。DX統括部では現場の実状に寄り添って、より円滑に進むようなサポートを徹底していこうと思っています。

榎並 これまで形式知化されてこなかった知識やノウハウをデジタル化して共有することや、現場への遠隔サポートが可能となることで、社員同士で助け合える範囲が広がっていきます。DXが、社是の「協心戮力」を実現できる環境づくりにも寄与することを期待しています。

具体的なDX戦略について

榎並 VISION策定の過程で見えてきた取り組むべき課題の一つとして、現場と本社の連携強化があげられます。アンケート調査によって現場で働く多くの社員が、もっとお客様の要望に幅広く応えたいと感じていることが分かりました。現場がこれまで以上に、お客様の「建物経営のパートナー」として寄り添った対応・提案をしていくために、支社や本社の支援を得やすい仕組みを整えることが、会社として重要です。

佐川 その最初の取り組みが、DX統括部で進めている

BMEIC構想です。現場と本社の連携強化の役割を担い、鹿島建物のDX戦略をリードする組織として、BMEIC推進室を立ち上げました。

BMEICとは

佐川 BMEIC（ビーメイク：Building Management Engineering Innovation Center）は現場とともに新たな建物管理手法を創造・展開し、次世代の建物管理を

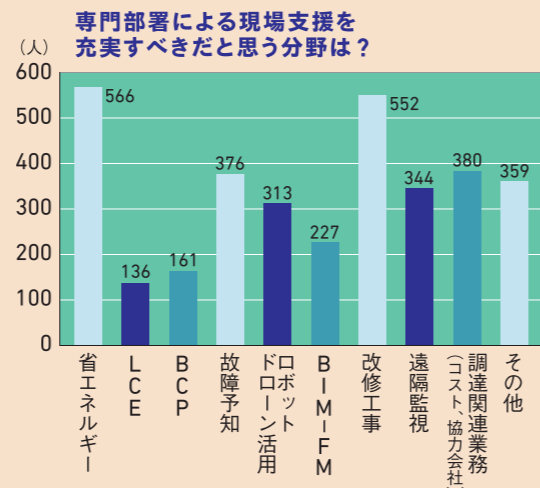
けん引する中核組織です。現場の不安や困りごとをサポートする、いわば現場社員にとってのコールセンターのような部署です。そのサポートにはICTを積極的に使用していきます。いち早くBMEICを構築できるよう、BMEIC推進室で準備を進めています。

榎並 佐川さんはこれまで関西支社の多数の現場でIT導入の支援をしてくださいました。その経験とノウハウを全国に展開してもらうことを期待しています。現場とのコミュニケーションにも長けているため、頼もしいサポーターになってくれるはずですよ。

佐川 現場の社員は新しい取り組みに興味・関心が強い人が多く、ITツールの導入にも楽しんで挑戦してくれます。現場が抱える課題に対しどのような手段が有効か、一緒に悩みながら解決していくのが私なりのやり方です。

BMEIC構想の未来について

榎並 BMEICは3つの機能を持ちます。1つ目が現場支援機能、2つ目がDXに関する新たなツールの試行などの創造機能、そして3つ目があらゆる建物管理に通ずるスペシャリストの育成機能です。



業務効率化のため新技術を導入したいと思うか？

【導入したい】
1,413人
約95%の社員が導入したいと回答



佐川 3つ目の育成機能では、ベテラン社員のノウハウや技術力を伝承する役割も担っていききたいですね。

2030年代の建物管理について

榎並 多くの単純作業は機械やシステムの仕事に置き変わり、知識や技術はデジタル化したものをベースに学ぶ機会が多くなっていくことでしょう。人への支援が充実した環境が整う一方で、経験獲得の機会が減少し、答えにたどり着くまでの思考回路が抜け落ちてしまうことを危惧しています。技術革新の後にはこのような問題をどう解決していくかが重要だと思っています。

佐川 すべてがITに置き代わることはありません。人は、より五感をはたかせ、建物管理の品質向上につなげていく2030年代になっていることに期待します。

