



The
Front Line

交点から進化していく建物管理

鹿島建物 クロスセンター

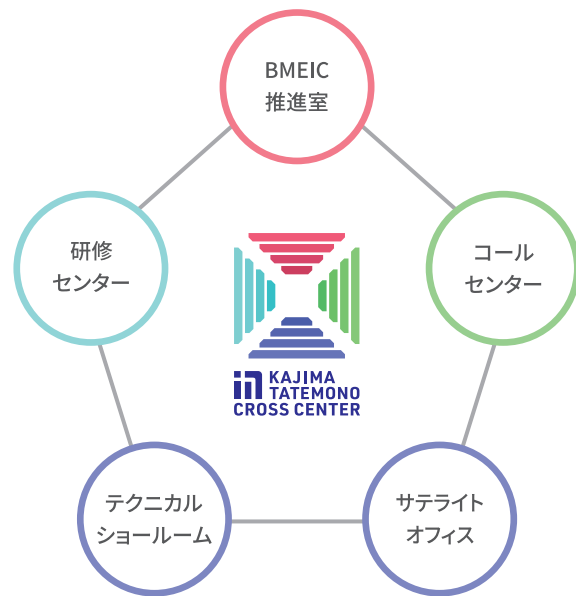
鹿島建物は、東京都墨田区両国の
研修センタービルを改修し、2023年5月に
「鹿島建物クロスセンター」を開設した。
この場所で、社内外の人・技術・情報を
クロスさせながら建物管理サービスを進化させていく。



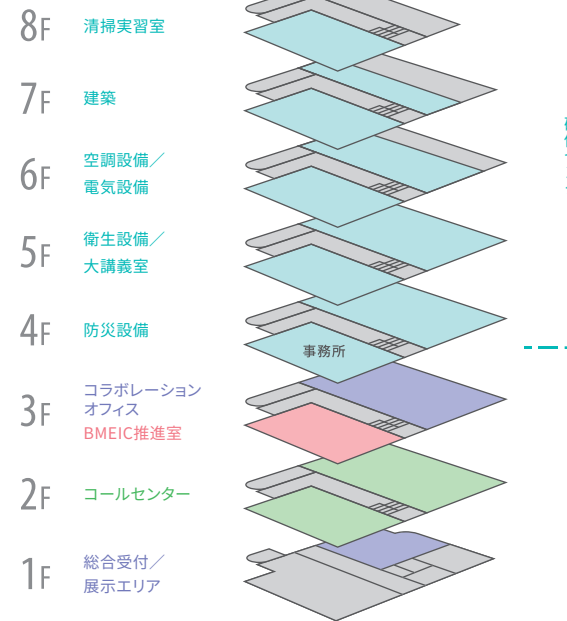
「育成」「緊急対応」「DX」クロスの場

鹿島建物クロスセンターには、研修センター、コールセンター、BMEIC推進室の3部署が入居している。開設にあたり、3部署集約の効果を最大化するための施設の在り方が考えられた。

取りまとめを行った建物管理本部 榎並本部長に話を聞いた。



FLOOR GUIDE



クロスから協働・創造を引き起こす

鹿島建物は2023年5月に本社を銀座へ移転した。この機会に、一部の部署を墨田区両国の研修センターに移転することが決まった。

研修センターは、建物管理の基礎技術から、専門技術向上を目的とした各種研修を行っている。そこに、管理物件の遠隔監視と緊急対応を行うコールセンター、建物管理業務のDXを推進し生産性・品質向上をサポートするBMEIC推進室が同居することとなった。

「研修のデジタルアーカイブ化など、部署間の連携はこれまでも行われていました。社会変化を考えると今後さらなるDXやイノベーションが必要で、BMEIC推進室がそのハブ機能を担うと考えています。ここはその拠点として、“異なる人や事象の交差=クロスによって協働・創造を引き起こす”をコンセプトとし、施設名称を『鹿島建物クロスセンター』としました」と榎並本部長は語る。

「クロスオーバーを促進する最初の一步は、各部署がオープンになることです。研修センターにはベテラン社員の知見が、コールセンターには緊急対応のノウハウが、BMEICには新しい技術の情報が蓄積されており、どれも当社の大切な資産です。これらを活用するためには、各部署が自らの業務を積極的に発信し、お互いに何ができ、どんな課題があるのかを認識し合うことが重要で、実際にすぐ近くにいることが意味をもってきます。そこから新しい発想が生まれてくるはずですよ」

社外に開かれた新たな“顔”として

鹿島建物クロスセンターは鹿島建物の新たな“顔”としての役割も担っていく。建物には、社内外から人を呼びやすくする工夫が施されている。例えば、コールセンターにはガラス越しに業務風景を見られる見学者スペースを設け、3階には建物管理の最新ツールを紹介するテクニカルショールームを新設した。1階では会社の歴史などの展示を行い、鹿島建物のブランドを社外へ向けより発信しやすいつくりとしている。

「現在は3部署間の連携が中心ですが、今後、全国の社員、得意先、協力会社など多様なステークホルダーとのクロスの場としていきます。ここで当社の企業姿勢や最新の取組みを知ってもらい、さらに共創で新たな価値を生み出していく。こうした活動を通じて、当社のファンを増やしていくことをめざしています。社員はもちろん、お客様、協力会社のみなさんにも、ぜひ一度、足を運んでいただければと思います」



建物管理本部
常務取締役本部長
榎並 正宣

クロスセンターの中核機能

建物管理人材を育てる 研修センター

鹿島建物が携わる様々な用途・規模の建物管理に対応できることをめざし、ベテラン社員を講師として講義・実習を行っている。実際に稼働する設備機器や壁・天井の内部構造を見せるモックアップで、構造や原理を理解し、管理技術を習得することができる。



サービスを進化させる BMEIC推進室

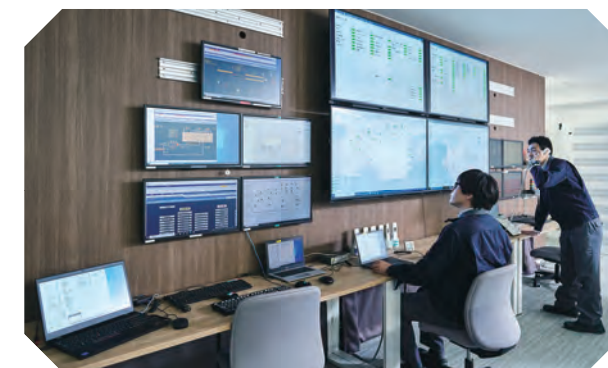
Building Management Engineering Innovation Center

鹿島建物のDX戦略をリードするべく、現場とともに新たな建物管理手法を創造・展開する部署。現場の困りごとや要望を吸い上げ、ICTを使用しながら解決を図る。執務室のモニターでは部署のコントロールセンターや管理事務所とリアルタイムでコミュニケーションがとれるようにビデオ通話でつないでいる。



確実な後方支援 コールセンター

設備員が24時間365日常駐し、夜間・休日を中心に遠隔監視や電話での問い合わせを受け付け、緊急対応や現場の支援を行う。異常があった際は、センター内の警報器が鳴動し、物件によってはモニターで現地の監視盤を確認・操作できるようになっている。状況に応じて、コールセンターから片道35km以内の管理物件に緊急出動する。



クロスを促進 コラボレーションオフィス

社員であれば自由に使用できるサテライトオフィスにテクニカルショールームを併設。サテライトオフィスはカウンター席やブース席など、業務によって様々な場所を選択できる。テクニカルショールームのディスプレイテーブルには最新の業務ツールが並ぶ。社内でのレンタルも可能で、新ツール・サービスの導入検討に役立てられる。

テクニカルショールーム



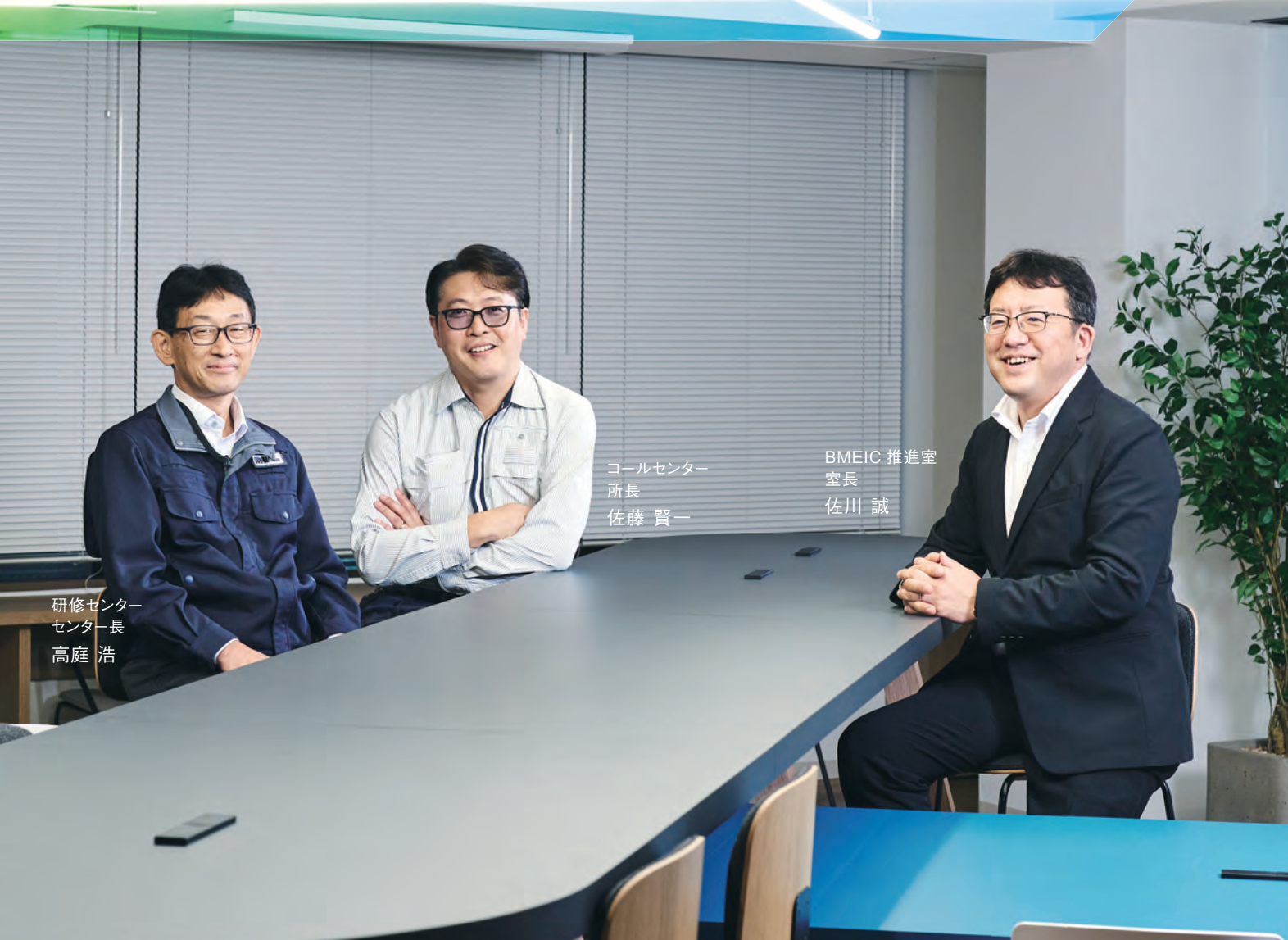
サテライトオフィス



研修センター × コールセンター × BMEIC推進室

3部署一体で人とサービスをつくる

開設から5カ月、3部署の連携状況やその効果について各部署の代表に話を聞いた。



研修センター
センター長
高庭 浩

コールセンター
所長
佐藤 賢一

BMEIC 推進室
室長
佐川 誠

3部署の連携方法について

佐藤：現在は週に1度の定例会議で、見学会対応といった施設の運営方法のほか、3部署の連携について進め方や具体的な内容を議論していますが、同じ建物にいますので、ふとした会話で問題点を検討したり相談ごとをすることもありますよね。

高庭：研修センターだけだった時と比べて見学者も増え、所属も様々な方が来られていますね。一度の見学でより関心を深めてもらうにはどうしたらいいか、アテンドの仕方や何を見せるべきかといった検討を繰り返すことで改善が図られていると思います。

佐川：部署のメンバー全員に、見学者がいつ来ても3部署について説明できるよう、きちんと業務を理解しておくように伝えてあります。そういった意識から連携が始まると考えています。

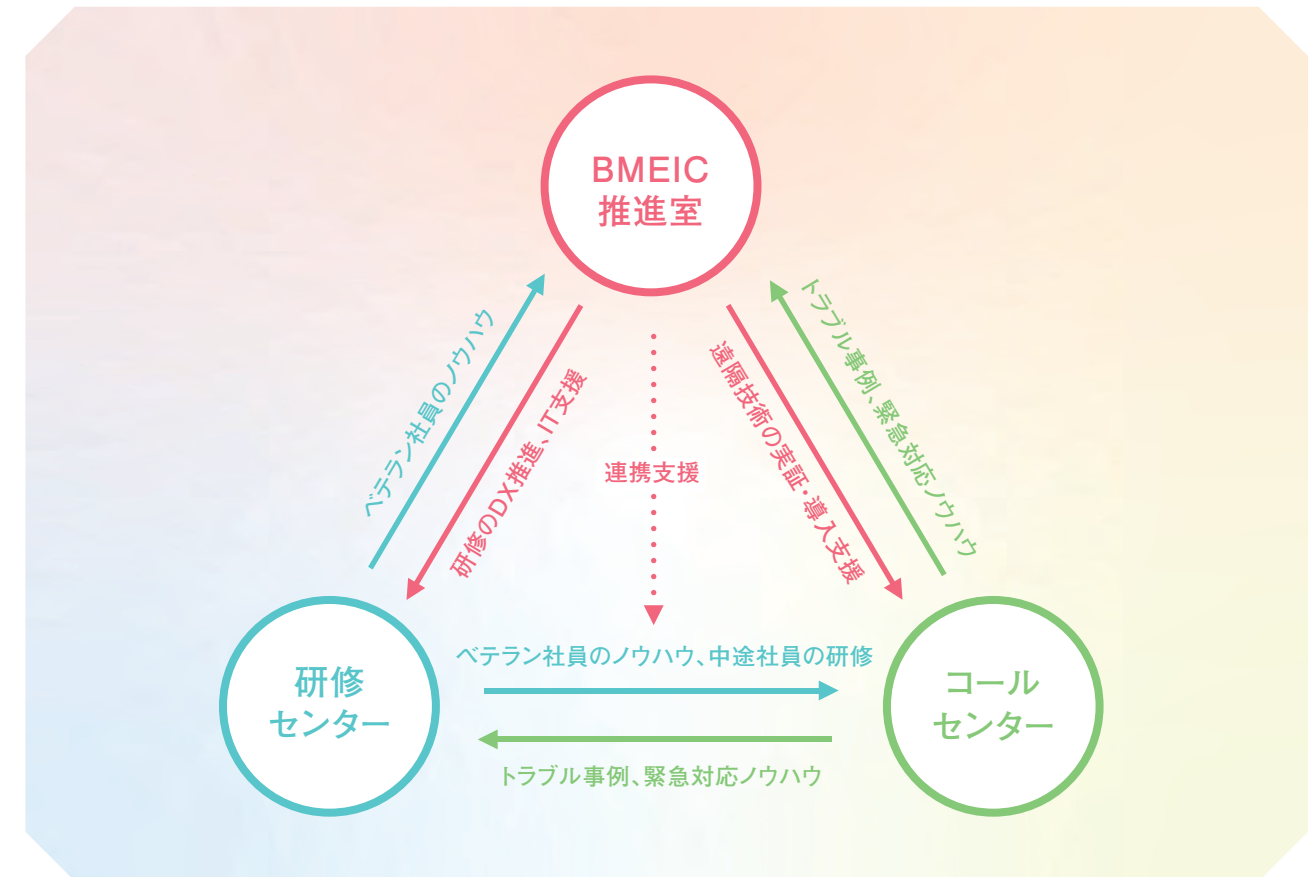
移転前よりコミュニケーションの機会も格段に増えたので、お互いの情報を業務に活かす流れができてきたと感じています。

移転してよかったと感じる点

佐川：研修センターの講師というベテラン社員がそばにいて、現場業務でわからないことをすぐ確認できることですね。実機もあるので、より現実に近い実証もできます。

高庭：逆に私たち講師は、ITに関してBMEIC推進室のメンバーにすぐに聞けることがありがたいです。新しい機器も操作を直接見ることができると理解が進み、期待も膨らみます。年代的にIT機器への苦手意識がある講師もいたのですが、DXへの意識が向上していると感じます。またコールセンターの緊急対応実績をすぐに共有できることも研修の質の向上に

3部署のクロスポイント



つながります。実際にあった出勤ケースを課題に、ロールプレイングで研修ができれば、臨場感もあり実践的な力が身につくのではないのでしょうか。

佐藤：コールセンターは中途入社メンバーも多いのですが、そういったメンバーも研修に参加しやすくなりました。またコールセンターの業務を研修に組み込んでもらう、見学者スペースを設けて業務をオープンにするなど、部署外との接点が格段に増えました。

佐川：コールセンターの監視体制はお客様に評価いただいている鹿島建物の重要な機能ですから、もっと社内外に広く業務を知ってもらいたいですね。私たちもDXによる業務改善だけでなく、情報発信の面でも協力できればと思っています。

協働事例について

佐川：3部署のクロスプロジェクトとして現在話が進んでいるのが360°VRを用いたシミュレーションです。

高庭：例えば研修センターでは、間違えると事故の危険がある操作や、災害時の対応など、実際には体験できないことをバーチャルで体感する研修が可能になります。そのほかにもクイズ形式の研修など、VRを活用して「受けたくない」研修をつくるべく模索しています。

佐藤：コールセンターは、緊急出動の際、現地に行ったことのないメンバーでもスムーズに対応することができるよう、建物内

の事前確認にVRの活用を検討しています。将来的に、VR上で“過去にどんなトラブルがあったか”まで表示されるようになれば、業務の属人化の解消につながるかと考えられます。こういった技術で緊急対応のレベルアップを図りたいです。

佐川：実機のある研修施設という現場同様の環境と、コールセンターという実業務を行う部署があることで、検討しているツールやシステムの実証がすぐに行える点が良いですね。実証後の意見のヒアリングもすぐに行えるため、よりスピーディーで的確な支援につながります。

今後の展望

佐川：我々はデジタルを基軸とした業務支援をめざし、業務の効率化や遠隔化など、現場の負担軽減につながるための取り組みを行っています。支社・営業所・現場の社員と意見を交わしながら、“本当に現場の役に立つ”ツール・システムを各部署と連携し、提供していきたいです。

高庭：鹿島建物クロスセンターには部署ごとに違った強みをもつ人が在籍していて、足りないものを補完しあえる環境です。若手にはこの場を活かし、自ら考え、積極的に周りの力を借りて課題解決できる人になってほしいです。

佐藤：クロスセンターという名前に負けないように3部署の連携を深め、ここから建物管理の進化を加速させていきましょう。