

提言 9：SLA/KPI やモニタリング、コミショニング等、品質確保に向けた新たな手法を普及する
維持保全業務の品質を確保するために、事前に建物オーナーと管理点や方法、管理フィー等細かく決めておくことが大切であり、今後の管理手法技術の開発と普及が重要である。

(a) 現状

これまでの維持管理における契約形態の多くは、維持管理の業務内容(作業方法や作業回数等)を仕様書として定め、作業に伴う人工と工数で管理コストを算定し、管理報告等を行なうことで建物を良好な状態に維持してきた。しかし、管理品質の低下や事故発生に対する危険性等について十分に協議していないような場合は、建物所有者と維持管理者の間で業務内容に対する認識の違い等が発生し、多大な損害をもたらす事故の発生や責任所在の不明確さ等様々な問題を引き起こすことがある。

このようなことを防ぐために、お互いの理解を満足した仕様書が重要であると共に、SLA/KPI⁷やモニタリング、コミショニング等、品質に着目した新たな維持管理手法が求められている。

例えば SLA/KPI は、建物の維持管理における品質管理に視点をおいた性能発注方式であり、建物所有者と維持管理者が協議し、お互いの合意により適正な管理品質の目標を設定し評価を行ない、必要に応じて管理内容を改善していくことが可能となる。その際、適正かつ確実なサービスの提供が確保されているかどうかを確認する手段としてモニタリングが重要となる。

さらに、建築設備の分野で注目されている概念としてコミショニングがある。建築設備等に対し、発注者の要求する性能をライフサイクル全体にわたって発揮できるように性能検証を行なうものであり、発注者の要求品質の実現するために今後更なる普及が求められている。

(b) 課題の整理

近年、外資系企業が日本支社のテナントビル管理のために、契約書等本国で利用しているものをそのまま引用することがある。しかし、この内容に日本の企業がうまく対応できない、そのコンセプトや考え方を十分理解できない等の問題が発生している。欧米のものを直訳することで対応している企業からも、その内容が必ずしも日本の商業風土、商習慣に合わない等、問題点が指摘されている。これらを踏まえ、今後品質確保に向けた新たな手法や技術を活用していくためには、日本の商習慣や企業文化を踏まえた日本版としての手法の確立が必要となってくる。

(c) 実現化への提案

BELCA では、これまで建築・設備管理における品質確保に向けた新たな手法として SLA/KPI やモニタリング等の重要性に着目し、普及に向けた活動に取り組んできている。これまでの活動を踏まえ、今後より積極的に導入していくためには次のようなことが必要と考える。

発注者と受注者の SLA/KPI 等の品質確保に対する相互理解

建物の賃貸業務等、発注者のコア業務に対し利益向上に寄与する受注者の体制作り

発注者に対し業務実施状況をリアルタイムに報告できる体制作り

特に曖昧な判断・評価を一方で良しとする日本の「文化」に対し、新たな品質確保手法の有効性について発注者と受注者が同一の認識を持つことが重要であり、導入のためには様々なシステム構築や運用が必要となるため、これらのコストを価格に転化できる仕組みもまた必要となる。

これらを実現するためには、未だ世間一般の理解度が低く、これらの存在も含め、業界に対しさらなる浸透が先ず必要と考える。

⁷ SLA/KPI : Service Level Agreement / Key Performance Indicator (サービス基準合意書 / 重要業務評価指標)