

建築設備管理におけるSLA導入ガイドライン

— Service Level Agreement / Key Performance Indicator —

今、設備管理業務に求められていることは、適切な品質とコストのバランスです。つまり、サービス品質に対する認識の「あいまい」な部分を明確し、コストとの関係を定量的に捉えること(可視化)が重要となります。

今回提案するSLA/KPI(Service Level Agreement / Key Performance Indicator)とは、要求条件やコストに対し、適切なサービスが実施されているか定量的に捉える手法として欧米で生まれ発展してきました。しかし、その内容が必ずしも日本の企業風土や商習慣に合わないことも指摘されています。

そこで、(社)建築・設備維持保全推進協会(BELCA)(現 公益社団法人ロングライフビル推進協会)では、日本版 SLA/KPI として組織体制をチェックする「組織マネジメントの評価 10 項目」や実際に導入し運用するための「日本版 SLA/KPI 導入の 10 のステップ」等を盛り込んだ書籍「建築設備管理における SLA 導入ガイドライン」を刊行致しました。

実務において SLA 導入の検討の一助にいただければと考えます。

●目次(A4判 約110頁)

第1章	SLA の定義と位置づけ
第2章	日本の設備管理における SLA/KPI のモデル
第3章	日本の設備管理における SLA/KPI の導入の考え方
第4章	日本版 SLA/KPI 運用における留意点
附属要項	設備管理業務における仕様と SLA/KPI
参考資料 1	一般的なオフィスビルにおけるクレーム事例
参考資料 2	海外における SLA 事例 「SLA-Sir Roland Wilson Building」



- 刊行日 平成 20 年 4 月
- 価格(税込) 定価(一般):5,400 円 会員等価格:3,780 円(BELCA 会員・BELCA 資格者) 送料:一律 410 円
- 申込方法 下記「購入申込書」に所定事項をご記入の上、本紙を FAX にてご送信下さい。
- 支払方法 書籍発送時にご請求書を添付致します。到着後、次のいずれかにてお手続き下さい。
銀行振込：請求書に記載の口座へお振込み下さい。
現金書留：ご請求金額分(書籍代+送料)を現金書留にてお送り下さい。
- 申込・問合せ先 **公益社団法人 ロングライフビル推進協会(BELCA)**(旧:社団法人 建築・設備維持保全推進協会)
FAX : 03-5408-9840 TEL : 03-5408-9830 E-Mail : belca@belca.or.jp

< 購入申込書 > 建築設備管理における SLA 導入ガイドライン -HP

区分	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> BELCA 会員企業 <input type="checkbox"/> BELCA 資格者 (登録番号)		
お支払方法	<input type="checkbox"/> 銀行振込 <input type="checkbox"/> 現金書留	購入部数	部
御社名		T E L	
所属部署		F A X	
御名前		E-m a i l	
住所			