

DXによりファシリティマネジメントの未来を描く 持続可能な事業モデルを構築し、 「安全・安心」を守り続ける

ファシリティマネジメント業界において人手不足と有資格者の高齢化が進む中、当社ではDXを通じた事業モデルの変革に挑戦しています。



イオンディライト株式会社
IT本部長 兼 DX推進部長

秋田 圭太

〈プロフィール〉

1995年4月 株式会社ジャパンメンテナンス北海道
(現当社)入社

2015年9月 当社 北海道支社 北海道東支店長

2019年3月 当社 北海道支社長

2023年3月 当社 IT本部長 兼 DX推進部長(現任)

イオンディライトがDXに取り組む 理由は何でしょうか

これからも専門性の高いサービスを通じて、お客さまより任される施設の「安全・安心」を守り続けるためです。現在、激甚化・頻発化する自然災害に対する防災や減災、地球温暖化を抑制するための省エネ対策など、ファシリティマネジメント企業が専門性を発揮すべき場はグローバルレベルで広がっています。その一方で、ファシリティの日々の運営を担う施設管理の現場では、人手不足と有資格者の高齢化という事業継続を担保するための大きな課題に直面しています。

より少ない人数でこれまで以上に専門性の高いサービスを提供できる事業モデルを構築することが急務となっています。

これを実現するための手段がDXです。

DXの具体的な 取り組み内容を教えてください

現在、取り組みを進めているものは、大きく分けて次の3つです。

①データ連携基盤「イオンディライトプラットフォーム」

②業務プロセスのDX

③生成AIの活用

それぞれの取り組みを以下にご説明します。

①データ連携基盤「イオンディライトプラットフォーム」

当社では、施設内外から得られるさまざまなデータを入力し分析することで、お客さまにとって価値あるデータをアウトプットするデータ連携基盤「イオンディライトプラットフォーム」を構築し、その利活用を推進しています。

2022年度に、社内の主要システム群を一元管理し、データの可視化ツールと連携させる体制を整備しました。これにより、各種システムから任意のデータを抽出し、分析・加工することが可能となり、アウトプット情報の利活用を開始しています。

イオンディライトプラットフォーム



具体的にはどのように活用されているのでしょうか

例えば、設備の修繕提案です。従来は個々の設備管理員の技量に拠るところが大きかった領域ですが、同プラットフォームでは、あらかじめ入力された各種設備の製造元・型番・導入年月や過去の不具合履歴などのデータから、エビデンス(証拠・根拠)に基づき、修繕が必要な対象設備を抽出することができます。これにより、お客さまへの正確かつ計画的な修繕提案につながっています。そのほかにも、エネルギーコスト上昇への対応がお客さまにとって大きな課題となる中、同一用途・同一規模の施設間でエネルギー使用量をリアルタイムで比較分析することで、個々の施設に最適な省エネプランを検討するなど、データ分析を通じてさまざまな提案に活用しています。

②業務プロセスのDX

当社では、イオンディライトプラットフォーム上に流通させる施設情報の質と量を高めるとともに、人手不足に対応した持続可能な事業モデル構築を目的に、新たな施設管理モデル「エリア管理」の展開とデジタルデバイスを活用した常駐設備管理業務の効率化を推進しています。

■ エリア管理

エリア管理とは、遠隔監視機能を備えたカスタマーサポートセンター*1へ一部業務を移管することにより、現場業務を省力化し、巡回を主体に複数の施設をエリア単位で管理する新たな施設管理モデルです。

2021年度より本格的に取り組み、現在までに312施設*2にて省力化を実現し、常駐設備管理員累計210名分*2のポストを削減しています。

*1 カスタマーサポートセンター
2021年度期初より国内全国8支社配下で稼働を開始。各種システムやセンサーの活用により、複数の施設を遠隔制御するとともに、各地域でお客さまの施設情報やリクエストを集約する機能を担う。

カスタマーサポートセンターを中心にエリア単位で複数の施設を効率的に管理



■ デジタルデバイスを活用した常駐設備管理業務の効率化

2022年度からはデジタルデバイスを活用した現場業務のさらなる効率化にも取り組んでいます。カメラやセンサーなどを活用し、設備点検業務や報告書作成などの定型業務を自動化するとともに、施設ごとに使用電力を可視化できる仕組みを構築し、これまでに257施設*2へと導入しています。

*2 2023年8月末日現在

特集 未来を描く

エリア管理化により人手不足を解消



きた各種設備の管理運営ノウハウや事件・事故情報、およびそれらの対応マニュアルを学習させることでAIマネージャーの対応領域を現場業務にまで拡大していくことも計画しています。

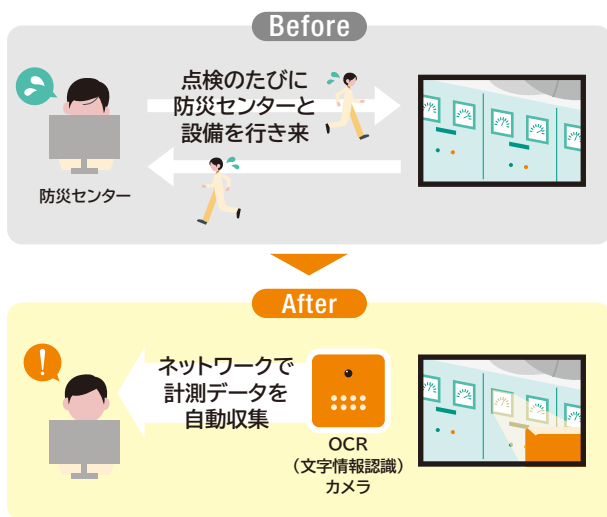
また、生成AIは業務プロセスの効率化を目的とした活用だけでなく、アウトプット情報の質を高めることを目的にイオンディライトプラットフォームとの連携も進めていく予定です。

DXを通じたファシリティマネジメント の未来像を教えてください

- ネットワーク化により施設のあらゆる設備の稼働データを絶えず収集し、どこにいても任意のデータを確認することができる。
- 万が一、故障や事故の予兆となる異常値が出れば、設備管理員やカスタマーサポートセンターへと自動的にアラートが届く。
- これにより施設を常に「安全・安心」な状態に保ちながら、蓄積してきたデータの分析から施設ごとに最適なソリューションを提案し、お客さまや地域社会の課題解決に貢献していく。

これが私の思い描く近未来のファシリティマネジメントの姿です。そして、これを実現するのは他ならぬ当社、イオンディライトでなければならないと考えています。

DXで設備点検業務を自動化(イメージ)



近未来のファシリティマネジメント(イメージ)



どこにいても
業務に必要な
データを確認

アラートにより
故障や事故の
予兆を即座に把握

さまざまなデータ
をお客さまへの
提案に活用

③生成AIの活用

当社では、生成AIの利活用にも着手しています。その第一弾として開発したのが、従業員をターゲットとした独自の対話型AI「AIマネージャー」です。当社の社内規定やマニュアルをAIに学習させることで、従業員がさまざまな業務上の場面で即座に問い合わせ、適切な対応策を入手できるツールであり、2023年10月より運用を開始しています。これにより、マニュアルを探す手間やコミュニケーションコストが低減され、事務作業の大幅な効率化につながるものと考えています。さらに今後は、当社が培って