

イオンディライト

ノンコア業務の管理・運営を一気通貫にマネジメント 「総合FMS」が、日本の企業を強くする

9月1日、総合ビルメンテナンスのトップ企業イオンディライト(東証・大証1部上場)は、バックオフィスサポート大手のチェルト(前・ジャスダック上場)と合併し、新生イオンディライトがスタートする。

両社の合併の狙いには、国内に類を見ない新事業として、総合FMS(ファシリティマネジメントサービス)を創出することにあるという。

総合FMSとはどのようなサービスなのか、また、企業がそれを導入するメリットはどのような点なのか。

制作◆東洋経済広告企画制作部

欧米のグローバル企業は、総合FMSを活用して本業に集中し、競争力を強化

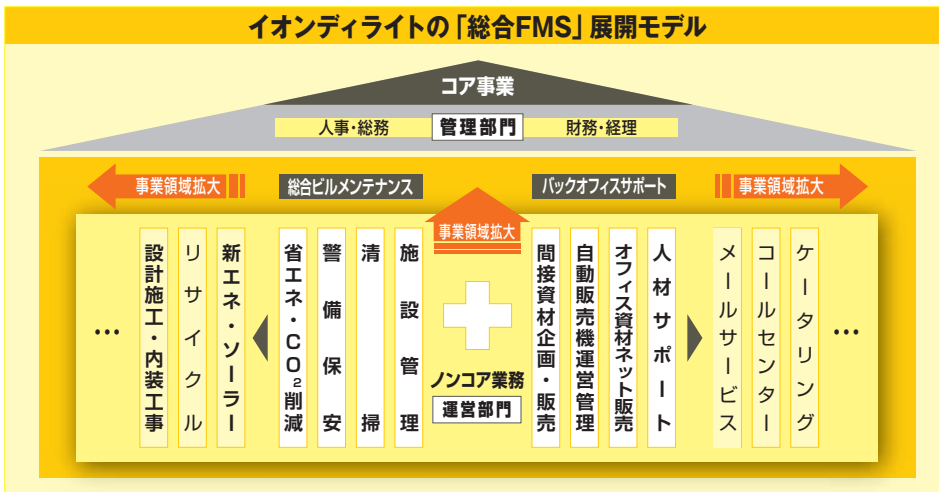
F M (ファシリティマネジメント) は、建物や施設の管理・運営を最適な状態で行い、コストの削減や効果の拡大を目指す経営管理方式の一つである。例えば、施設においては、設備管理、清掃や警備などのメンテナンスや、間接資材調達、自販機管理、メールサービス、人材サポート(派遣などのバックオフィスサポート)など、さまざまな業務が必要だ。ただし、これらの業務はあくまでもコア事業(本業) に対するノンコア業務である。そこで、これらの業務を一括して受託し、企業における本業への経営資源の集中を支援する総合FMS(ファシリティマネジメントサービス) という概念が登場してきた。

総合FMSは、日本においてはまだまだ新しい考え方だが、欧米ではすでに浸透している。グローバルに展開する企業の中には、本業以外の業務のほとんどを外部の企業に任せ、経営をスリム化させ、自社の業績を伸ばしているところがある。そのニーズに応じて、総合FMSのマーケットも拡大しており、年間売上1兆円を超える総合FMS企業もいくつか存在する。

総合FMSは、通常のアウトソーシングとどう異なるのか。最も大きな違いは、経営的な視点の有無であろう。従来の企業経営のスタイルでは、企業の本業を担う中核部門に対して、総務や経理、人事などの管理部門があり、さまざまな業務を複数の外部企業に委託してきた。特

に日本企業の場合は、それぞれの部門ごとに業務を委託する関連会社を設立している例も珍しくない。業務の重複や人的資源の拡散も散見される。しかし総合FMSでは、管理・運営業務の内容や、窓口の体制などを、全社的な経営視点で見直すことにより、トータルコストを削減し、本業に経営資源を集中できるのである。

イオンディライトの「総合FMS」展開モデル



両社の既存事業を核として、さらにウイングを広げ、顧客のニーズに応える

イオングループの実績を背景に 日本初の総合FMS企業が誕生

マーケットのグローバル化が進む中で、日本企業にとっても国際競争力の強化が求められている。前述したように、日本企業においては総合FMSの活用は発展途上だが、これからはさらにそれが加速するだろう。

日本企業のノンコア業務の一括アウトソーシングのニーズの高まりに本格的に対応しようとする企業もある。総合スーパー事業を中核に国内外で幅広く事業展開を行うイオングループの一員として、総合ビルメンテナンス事業を展開するイオンデイトライトだ。

イオンデイトライトは、ショッピングセンター、オフィスビル、マンション、工場など幅広い用途の施設で、設備管理、清掃、警備などのサービスを提供している。

イオンデイトライトはこの9月1日、同じくイオングループのチェルトと合併する（存続会社

北海道から沖縄まで全国に600の拠点

全国のお客さまを24時間つなぐ危機管理ソリューションセンター。

このバックアップ体制も総合FMSには欠かせない。



はイオンデイトライト)。チェルトは、事務用品や包装資材などの企業向け間接資材供給のほか、自動販売機の管理・運営といったバックオフィスサポートの分野に強みを持つ。両社が統合することで、ビルメンテナンスをはじめ、資材供給などを一括して引き受け、さらに受託範囲を人材サポートやエネルギー管理などに広げ、顧客の幅広いノンコア業務の合理化に貢献する基盤強化が実現した。

同社では、単にメニューを増やすだけではなく、顧客が本業に経営資源を集中できるように、付加価値の高いサービスを提供していく考えだ。「任せて、伸ばす。総合FMS」をスローガンに、将来的には総務、財務、人事、経理などの管理機能まで一括して受託できる総合的なサービスを行い、また、省エネなども含め20%の経費削減を提案することを目指している。

「お客さま目線」の高い品質 人材育成にも力を注ぐ

総合FMS企業を目指すイオンデイトライトの強みはどこにあるのか。最大の特長はイオングループをはじめとする小売業を顧客の中心として、約40年にわたり培ってきた「お客さま目線」の高い品質であろう。ここで言う「お客さま」とは、通常のB to B企業とは異なり、実際に施設を利用する人々も含まれる。例えば、同社の品質基準を表すキーワードの一つに清掃サービスにおける「光沢値」がある。同社では清掃の際、床を何回拭いたか、ではなく、どれだけ「きれい」になったかを客観的に示す。その施設を訪れたお客さまが実際に「快適」と感じる事こそが、顧客にとって真の価値向上と考えるから

だ。品質を数値で示すことで、ムダな業務も減り、かえってコストが削減できる。同社ではこのほか、生産性の向上につながる清掃用具やその使い方を開発し、知的財産としても確立しようとしている。

2010年3月、イオンデイトライトは、滋賀県長浜市の長浜サイエンスパーク内に研究・研修施設「イオンデイトライトアカデミーながはま」を開設した。この施設は、「知識」「技術」「マネジメント能力」のほか、「ホスピタリティの精神（おもてなしの心）」までをカバーするプロフェッショナルな人材を育成するために、豊富な教育カリキュラムのほか、さまざまな研修設備が用意されている。すでに延べ2万人を超える有資格者を育成・教育し、専門性の深化に努めてきた同社だが、今後、さらに年間延べ1万5000人以上に対して実践的な研修を行っていくほか、官・学と連携し、科学的視点に基づいた次世代サービスの研究など、さらなる生産性向上の研究を推進する予定だ。

総合FMSへの本格参入を宣言し、更なる成長を目指すイオンデイトライトは、日本企業の競争力向上のパートナーとしても大いに期待したい企業の一つだ。



9月1日の合併前後に「任せて、伸ばす。総合FMS」を幅広くPRしている