

第8章 水道光熱費および廃棄物処理費の管理手法と費用削減

本章ではビル経営におけるプロパティマネジメント業務、すなわち建物の価値を上げて収益を増加させることを目的としたビルの運営・管理についてHビルをモデルに解説する。

1 建物の付加価値を高め、ビルの収益を上げるためのステップ

(1) ステップ

1) ビルの安全性・信頼性を高める

この目的を達成するために実際に何をするのか。例えば、省エネも考慮して照明の安定器などの交換を計画した。事故事例を調べると、安定器が古くなって、そこから油が漏れて火傷したという事故があった。そういうことも安全性につながってくるのではないかと考え、Hビルも10数年経つが、照明器具のリニューアル・更新を行ってきていないので、省エネを考慮して交換をしていこうと考えた。

2) 賃料を確実に収受する

どのビルでも、テナントの入居にあたり十分審査していると思うが、なかには不渡りを出して夜逃げしてしまったというケースも世の中には見られる。毎月の入金管理から滞納が続いているテナントには督促をして、収益の安定化を図るという業務も重要である。

3) テナントの要望するサービスを行う(アンケート調査の実施)

アンケート調査などを実施して、どういう設備に不満があるか、どういう設備があったらよいかということ聞き出して、それに合うものを費用対効果の計算をしながら増設したり改善したりしている。それによって、賃料を払っていただけるビルにしようと考えている。アンケートによる要望をすべて実施するというわけではない。

トイレにエアタオルを設置してもらいたいという要望があったので試験的に設置したが、その後調査した結果、使い勝手が悪いという評価であった。紙タオルも置いていたのだが、紙タオルのほうがきれいに拭き取れるという反応があり、両方あれば紙のほうを使うという回答を得たため導入を無期延期した例もある。

4) テナントが満足するビルにする

Hビルでは、1階のレストランの食事券をテナントの従業員全員に配るというサービスをしている。目的はテナントサービスだが、もう一つの目的は在館人数の把握である。普通、1年に1回、もしくは2年に1回、在館人数や緊急時連絡先の調査をしていると思う。Hビルでは、2カ月に一度、テナントから「従業員が何人なので何枚ください」という連絡をもらって食券を配るという方法で調査をすることなく在館人数を把握している。テナントの従業員が急に少なくなってしまったとか異動が多いということは、テナントが不景気になったのではないかと、退去されるのではないかと考えることができる。逆に、人数が増えてくるとこの面積では足りなくなるのではないかと。そのような不安を取り除いて、次の対策を早い段階から講じるために、このようなサービスをしている。

5) テナントが喜んで賃料を払ってくれるビルにする

上記1～4の結果として、最終的に、テナントが喜んで賃料を払ってくれるビルにする。これを目標として業務を行っている。