

# お悩み相談室

## 34 関係者の信頼関係で成功した省エネ事例 設備お悩み解決委員会

### 相談 33

省エネを進めるのに建物管理会社の知恵を借りたいのですが、どうしたら積極的に協力してくれるようになるでしょうか。

今回は、当時他社に在籍していた筆者が、自社ビルの運用改善に着手し、4年間で40%のエネルギー削減をした省エネ事例で、建物管理会社との信頼関係構築に成功した秘訣を紹介します。

### ◎クービズの失敗の原因

省エネ活動を開始するにあたり、建物のエネルギー使用状況を確認するため、まずは前年と前々年の数値を比較してみました。

すると、前年の夏のエネルギー使用量が大幅に増えており、クービズが大失敗であったことがわかりました。理由を調べると、温度クレームが設備を管理している建物管理会社（以後「管理会社」と記す）に直接寄せられ、管理会社はオフィスワーカー（＝ビルオーナー側）からのクレームに従わざるを得ず、言われるままに温度設定をしていたのです。これが失敗の主な原因でした。

### ◎苦情の流れを変える

総務担当だった筆者は、「このままではまずい」と思い、苦情の流れを変えようと考えました。オフィスワーカーからのクレームは、まずビルオーナー側の総務が受け、事前に対応して、必要な事柄だけを管理会社に伝えるようにしました。

たとえば、「暑い」とクレームがあると、総務が温度計を持って現場に急行します。そして、今何℃であるかを伝え、過剰な要求を抑えていきまし

た。オフィスワーカーと管理会社との間に総務が入ることで、総務は常に現場の状況を把握することができます。一方、管理会社は、クレーム処理が減り、時間にも心にも余裕ができ、より自由にかつ徹底した省エネ活動が可能になります(図1)。

### ◎もちは餅屋

省エネでは、さまざまな実験を行うことが必要です。省エネを開始した頃は、設備のアマチュアの総務が、プロの管理会社に指示をしていました。しかし、よくよく考えてみると「これは逆だろう」と思うようになり、プロの管理会社から提案してもらい、試行して実行するという流れに変えました。すると、さまざまな改善案が管理会社から上がってくるようになり、細かなことから大規模なことまで、多くの改善策を実施できました。

その結果、空調機の間欠運転や夏の冷房方法の変更などの設備機器の運用改善により、職場環境に影響を与えずに、電力使用量を数十万 kWh 削減できたのです。もちは餅屋です。職務分担をしっかりと行い、プロの意見を聞き、実験し、成果をすぐに反映させていきました(図2)。

### ◎省エネの隠れた成功要因

管理会社の担当者からは毎朝、Eメールで前日のエネルギーデータが送られてきました。筆者が出社してまず見るのは、このメールでした。ただ単にデータを確認するだけでなく、ほぼ毎日お手紙(メール)のやりとりをしました。

ある日のやりとりの一部を以下に紹介します。「おはようございます。昨日のエネルギー使用

状況を報告します。詳細は添付ファイルをご確認ください。」

と担当者からメールが来ると、「蒸気をあまり使っていませんが、何かカラクリがあるのですか?」

などと質問します。すると、「蒸気が抑えられた理由を説明します…」

と、すかさず説明が返ってきます。お手紙が来たら必ず返事をする。「おはよう」「ありがとう」など、どんなことでもいいのです。それになるべく早くやるのが肝要です。すると、「かようこころ(通心)」が生まれます(図3)。

私たちは、このように毎日朝早くから情報交換をしていたのですが、フットワークを軽くして情報を共有することで問題の解決を早めに行うことができるようになりました。その積み重ねが、ビルオーナーと管理会社の信頼関係の構築という大きな成果につながりました。

そして、その成果を社内外に広くアピールするため、私たちの活動内容を会社のホームページにアップしました。特に陰ながら省エネ活動を支えてくれた管理会社の方たちの写真を大きく載せましたが、写真の中の管理会社の方たちの笑顔はとても輝いていました。

### ◎ビルオーナーと管理会社の関係

「運用改善による省エネ活動」を成功に導くためには、関係者とどう向き合っていくかが重要になります。特に、設備のプロである管理会社の協力は不可欠です。ただ、管理会社にすべてお任せではいけません。ビルオーナーが省エネを管理会社任せにせず、自ら参画し、一緒に汗をかいて行動することが大切です。クレームに従わざるを得ないことが多い管理会社の立場をよく理解した上で、省エネに取り組みやすい環境をつくることにより、管理会社の持っている専門的なノウハウが活きてきます。相手の気持ちになって同じ土俵で戦うと、連帯感が生まれます。ビルオーナーと管理会社がお互いの立場と役割を理解して、それぞれの特徴を活かし、失敗や苦情をおおれず気づいたことを一つひとつ積み重ねていくことが、4

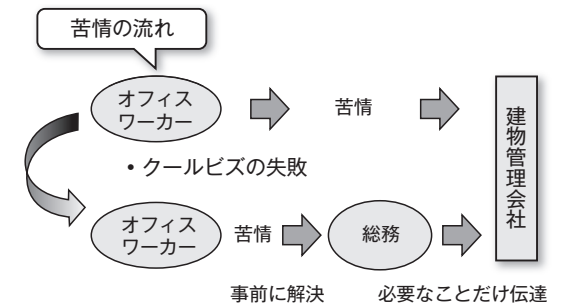


図1 苦情の流れを変える

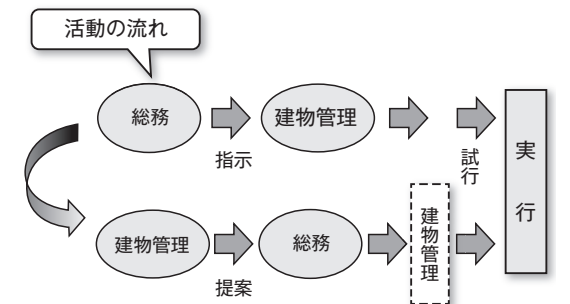


図2 省エネ活動の流れを変える

・Eメールで前日のデータのやり取りを毎朝一番で実施



図3 毎日のお手紙(Eメール)

年間で40%のエネルギー削減という大きな成果につながったのです。

\* \* \*  
本委員会では読者の皆様からの「お悩み相談」をお待ちしています。

◆送り先  
〒101-8460 東京都千代田区神田錦町3-1  
(株)オーム社「設備と管理」編集部  
設備お悩み相談係

(高砂丸誠エンジニアリングサービス  
齊藤 金弥(サイトウ キンヤ))