

## ● 東京都新宿区



## 説得力のある提案をするためには、 専門的な知識や体系的なノウハウが必要

株式会社アロワーズ

**大塚 昭彦** おおつか あきひこ

株式会社アロワーズ 代表取締役  
認定ファシリティマネジャー

千葉大学工学部を中退後、2001年に24歳で株式会社アロワーズを創業。働く環境こそが生産性向上の唯一の手段という信念のもと、20年間にわたりオフィスの設計・デザイン・施工をワンストップで手掛ける内装工事業を行っている。二級建築士、2級建築施工管理技士、宅地建物取引士 JFMA 個人会員

東京・新宿にある株式会社アロワーズは、ベンチャー企業や中小企業を中心にオフィスの移転サポートをトータルに行っている。代表取締役の大塚さんは、24歳で起業し、IT支援からスタートし、オフィス全般に事業を拡大してきた。事業を拡大する中で、大塚さんは認定ファシリティマネジャーの資格を皮切りに事業に関連する資格を取得し、昨年は一級建築士の試験にも合格。今後はさらにビル全体のプロデュースを手掛けていきたいという。

### 企業のオフィス移転を丸ごとサポート

主なお客さまはベンチャー企業やスタートアップ企業です。企業の規模からすると中小企業といわれている従業員20～100人程度のお客さまがメインクライアントです。支店の開設、もしくは人員の増加などでオフィスを移転する時のすべてを任せていただくのが基本的な事業内容です。物件が決まってから次のオフィスで業務開始するまで、具体的には、レイアウト設計、エントランスや会議室のデザイン、内装工事、執務スペースの家具の選定、サーバーやPC複合機などのネットワーク環境の構築などです。さらに当社は利用貨物運送事業の登録もありますので、オフィス設備や荷物の搬出入もワンストップで効率よく終わらせることができます。また、移転先だけでなく元のオフィスの原状回復も行っていますのでコスト面でもメリットが出てきます。お客さまの担当窓口は、管理部門の方が多いですが、場合によって社長から「こんなオフィスを創ってほしい」とダイレクトに相談を受けることもあります。

### 時代の変化に合わせたこれからのオフィス

社内にはITや内装設計、施工管理など、専門分野を持ったスタッフが揃っています。企業の従業員が働きやすく、ポテンシャルを生かすためのオフィス全般の提案ができることが当社の強みでもあるので、FMを含めた幅広い研修をしながら、企業が発展するために私たちは何ができるかを主眼にした提案活動をしています。

会社のホームページではオフィスの事例紹介や内装の豆知識など、お客さまに伝えたい情報を社員が日々発信しています。私自身、事業を始めた頃は、施工現場に行っても職人たちが話している専門用語がわからなかった経験があり、そこで社内研修向けにオフィス内装の用語集をつくり始めました。今ではその用語集もホームページに掲載しています。現場で当たり前のように飛び交っている言葉をお客さまに噛み砕いて伝える義務があり、情報の橋渡しすることも私たちの役割だと思っています。

お客さまの8割は首都圏ですが、全国にサテライトオフィスやコールセンターをつくる企業も増えているので、各地に内装の協力店を持ち、全国で施工が行える体制を敷いています。どの地域でも、従業員同士のコミュニケーションが活発になる仕掛け、集中して仕事ができる環境、リフレッシュして休めるスペース、この3つをバランスよく配置したいという要望が多いですね。

コロナの少し前ぐらいから働き方改革やりウェルビーイングが話題になり、感度の高い方々からは、在宅で仕事をするためのネットワーク環境やセキュリティ対策、会社のデータベースにアクセスをしてストレス

なく仕事ができるようにしたいといった相談が多くなりました。内装だけでなくIT環境も整備したいという声が増えたので、これまでの当社の経験がより生きる状況になってきたと思っています。

コロナ禍のマイナス面を見ますと、オフィス面積を縮小する、もしくは思い切ってなくす企業もありました。しかし経営側は生産性低下のリスクも感じ始めており、ここ最近是在宅の役割、出勤の役割を明確にして、オフィスを最適化する傾向が見られます。在宅・リモートの良いところは取り入れつつも、コミュニケーションスペースを充実させ、アイデアを出しあう時は積極的にスタッフが集まりたいような場所にしたいというご要望が多いですね。私たちも企業の優先順位を「聞かせてもらい」、お客さまにとって新しい時代のスタンダードになるようなオフィスづくりを心がけています。

## IT支援から、オフィス全般へ

私は24歳で起業し、会社は昨年20周年を迎えました。千葉大学を中退してビジネススクールに通い、そこで事業計画の策定や起業家としてのマインドを学びました。私の事業計画に対して資金面で支援してくださる会社があり、それが起業のきっかけになりました。創業当初はIT支援を業務にしました。起業した2001年頃はまだ中小企業の多くがIT環境の整備がされてなかったもので、アナログだった業務をどうデジタル化していいかわからない、そもそも社長がパソコンの使い方すらわからないという企業さんが多くいらっしゃいました。今でいうDX化のサポートですが、そんな状態から業務改善をサポートする仕事だったので問題解決能力は相当鍛えられたと思います。今では依頼される内容がオフィスの内装中心に変わってきましたが、お客さまから「アロワーズさんにオフィス全部

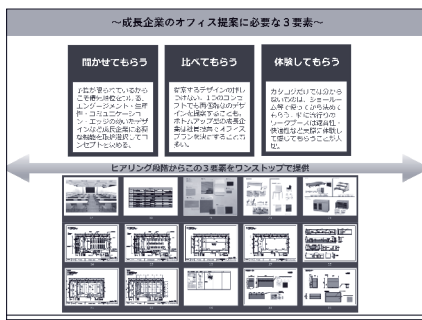
を任せて良かった」と言われることの喜びは変わりません。特にお客さまの拡大期にファシリティ支援をさせてもらい、その企業がさらに成長する姿を目の当たりにすると、ファシリティマネジメントの社会的な意義も感じることができ、誇らしく感じる場面も多くなります。

## 専門知識を体系的に学ぶためにFM資格を取得

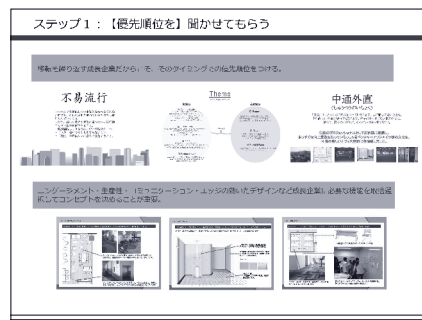
認定ファシリティマネジャーの資格は、7年ぐらい前に取得しました。当時の会社のフェーズとしては、内装×ITというコンセプトを打ち出した時期でしたが、お客さまにしっかりと裏付けを持って提案するため、専門的な知識や体系的なノウハウが欲しいと感じていました。いろいろ調べる中で、JFMAのホームページを見て資格の存在を知り、問い合わせをして受験した記憶があります。それまではお客さまの要望通りにレイアウトを取めることばかり考えていましたが、FMを学んで、オフィス移転の目的や移転後の目指すべき姿のゴールをお客さまとしっかりと共有しながら丁寧にヒアリングし、複数の代替案も含めて「比較してもらう」ことを営業の中に取り入れるようになりました。

また、ファシリティの中でも特にオフィス家具の提案では、価格や性能だけでなく実際の使用感も大事と考え当社内にショールームも設けました。現在は個室ブースを「体験してもらい」、設置前に自社に合う製品を見極めてもらっています。

資格の勉強は、日常の業務とどれだけリンクしているかが非常に大事だと思っていますが、認定ファシリティマネジャーの資格取得は特に大手企業の移転プロジェクトを手掛ける時に実用的だと感じています。移転担当チームがどのようなプロセスでプロジェクトを進めて行くか、そのフローを知っていれば先回りした



図表1 成長企業のオフィス提案に必要な3要素



図表2 ステップ1:【優先順位を】聞かせてもらう



図表3 ステップ2:【複数プランを】比較してもらう

提案準備ができるからです。一方で、ベンチャー企業や中小企業を対象にした情報は正直少ないと感じています。ファシリティの整備が遅れている企業へのリアルな課題解決が学べる機会が増えれば良いですね。私は資格のメリットを強く感じていますし、資格を勉強することでその分野全体が好きになり、深堀したくなります。今後は社内にもFM 資格を勧めていきたいと思っています。

最近では当社も大手企業の移転も多く手がけています。大手企業の移転の流れのスタンダードやFM の理解を深めていけば提案の品質向上にも寄与しますので、今後は会社のステージの上昇に応じて、より体系的にファシリティマネジメントを研究したいと思っています。

## オフィスのチェックリストや満足度調査

FM の実務でむずかしいと感じていることは、移転が終わったお客さまに対する品質の評価です。フィードバックをお客さまに生かす部分もありますし、そのノウハウを次に生かすこともできます。PDCA サイクルの改善の部分をもっと具体的にどういうツールを使ってどう評価・実行するのか、定性的、定量的な評価の指標が得られるようなサポートをしていただけるとありがたいですね。

またお客さまから「今のオフィスは何点ですか」と聞かれることが多くあります。もちろん会社ごとに文化も違うので数字では表せないのですが、客観的に現状のオフィスを評価する分析ツールはニーズがあると考えています。例えば「今のオフィスの分析結果は85点ですが、セキュリティゾーンを明確にすることで100点に近づきますよ」といったアドバイスができれば、お客さまのオフィスへの理解も向上すると思います。お客さまのファシリティ意識を上げて、二人三脚

で良いオフィスづくりをしていくこともファシリティマネージャーとして必要な任務とも感じています。

そういったオフィスに関するデータ分析をきっかけに従業員さんの声や次のオフィスへの要望などをディスカッションできれば、お客さま自身の働き方の改善の方向性も見えてきますし、私たちが次の提案や設計デザインがしやすくなります。そういう意味で「オフィス満足度アンケート」のようなものがあれば面白いかなとも思います。最近では、人事評価やエンゲージメントの調査ツールなども一般化してきているので、ファシリティ業界でも似たようなアンケート項目がつかれそうですし、私も他業種の事例も積極的に取り入れて品質評価の実務レベルを上げていきたいと思っています。

また例えばスタンディングデスクを1年間使った方のアンケート結果や、フリーアドレスを導入した企業の座席利用率など、お客さまが知りたいリアルな情報をファシリティマネージャー同士で共有できるような仕組みがあると嬉しいですね。

## 目標は、ビル全体の建築プロデュース

お客さまのオフィスを数多く見てきましたが、内装だけでは変えられない部分もあると感じています。特にテレワークを併用した働き方では、今までとは違った視点も必要で、それにはオフィスビル自体のあり方も変える必要があると思っています。

例えば既存の商業施設とオフィスの複合化や、オフィスビルにスポーツ施設やレジャー設備を組み合わせるなど、ビルの用途変更によって魅力度を上げればオフィスに行くこと自体が楽しみになるかもしれません。会社に来る機会が増えれば意見交換もしやすくなります。そういったビル全体のリノベーションや外装も含めて働く場所の理想を追求していきたいと思っています。

昨年、一級建築士の試験に合格したので、2024年からは一級建築士事務所として、ビル全体をプロデュースすることが目標になります。資格を初めてとったのはファシリティマネージャーだったので、学んでいくうちにもっと知りたいと思うようになり、次の資格にチャレンジするきっかけになりました。今度は得た知識をお客さまにフィードバックして、オフィスをもっと価値ある空間に変えていきたいと考えています。◀



図表4 ステップ3:【オフィス家具を】体験してもらう

(聞き手 重綱、仲田)