情報産業としてのビルメンテナンス

代表取締役　鈴木英介

私たちの「ビルメンテナンス業」は日本では戦後始まった新しい仕事です。西洋でも日本の6、70年より、そんなに古いわけではありません。せいぜい100年でしょう。なぜならエリシャ・オーチスがエレベーターの落下防止装置を発明したのが1852年です。170年前です。2年後にはパリ万国博でエレベーターのデモンストレーションを行いました。1887年にはパリのエッフェル塔にエレベーターは付けられています。ですから一般に普及して100年ちょっとかと思います。

つまりエレベーターがなければ、ビルはないという事なのです。ビルを作る技術はもっと前からありました。高い建物は日本にもあります。法隆寺五重塔は32メートルの高さがあり、1階3メートルと考えると10階建のビルに相当します。姫路城の大天守は石垣が15mでその上に建物が31mです。それらは外から見るもの、あるいは非常時に立てこもるもので、実際に使うものではありません。時代劇でお姫様が、城の天守閣から下々を見るなどの場面があればそれは大間違いです。お姫様に天守閣に登る力はないでしょう。

つまりエレベーターがあって、高層建築物は初めて実用になるのです。エレベーターだけではありません。ビル内に水を供給するシステム。貯水槽やポンプ、配管などです。現代では当然電気、電話が必要です。空調だって窓を開けて外気を入れているわけではありません。すべて私たちがやっているビルメンテナンスの仕事です。

＊＊＊＊＊

世界では100階を超えるビルが次々とたてられており、これらは500mを超えます。日本一は大阪にある「あべのハルカス」で300mです。

私は東京の新宿三井ビルで清掃をしていたことがあります。新潟にはそのころ高層ビルはなく、大和、小林の両デパートが6階建て位だったでしょうか。西新宿の高層ビル街に驚いた記憶があります。その新宿三井ビルでも220mです。

これらのビルは電気で動いています。停電に備え、自家発電もあります。毎日このビルから出る廃棄物は膨大な量になります。お客様の重要書類を捨ててしまい、このゴミの山をかき分け探し出した事もあります。そして印象深いのは地震です。高層ビルでは上はそんなに揺れないのですが10階くらいが一番揺れます。上ではほとんど気づかず、船酔い状態になりやっとわかります。

その後、不動産屋にいたときは「日本の土地は増えたりしないので、間違いのない資産です」などと言っていたのですが、高層ビルで100階建てとは、土地が100倍に増えたと同じ事です。ですから皆、高いビルを建てたがるのです。土地の値段は上に何を建てようが同じはずです。

まあ、話が横道にそれてしまいましたが、ビルには設備があり、それを動かす人がいて、初めて役に立つのです。そしてビルが大きくなれば、その設備の規模も大きくなります。

＊＊＊＊＊

そこでビルメンテナンスとはどのような事を言うのでしょうか。私達ビルサービスは様々な仕事をしています。警備や清掃、設備運転、設備点検、受付や様々な業務サービス。そこにはビル内で人が行うものと言う以外、共通点は無いように見えます。しかし詳しく内容を分析すれば共通点がある事が分ります。

警備業務であれば、所定の場所に制服を着て座って(立って)いれば良いのでしょうか。そこに居て何をしているのでしょう。もちろん警戒監視です。不審者はいないか。異常事態（火災、漏水等）は起きていないか。もしそれらが起こったら決められた手順に従い対処する。監視して、何が起こっているか判断します。「認識」「判断」「行動」なのです。

それでは清掃業務は何をするのでしょう。床にダスターを押しているだけでしょうか。そもそも何のために、そのように歩き回っているのでしょう。汚れを取る（回収する）為ですね。それでは何が汚れで、何が床材の模様かどうして分るのでしょう。それは目で見て、その人が判断しているからです。何が汚れかが分らなければ、それが取れたか取れていないかも分らないという事です。それでは歩き回っているだけで仕事をしているとは言えません。

設備の運転、点検にしても、規定通り動いているか確認する。その前に発停もその人が行う。外気温などの自然条件は日々変わるのでそれに合わせた運転管理を行わなければなりません。断水、停電などの異常事態への対処も行います。

業務サービスには様々なものがあり、一つ一つ挙げる事は控えますが、機械ではできない事をやっています。機械が出来る事はとうに機械化されています。なぜ機械でできないかと言うと、そこに無数の判断が求められるからです。Aの判断をし、aの行動を取る。Bの判断をし、bの行動を取る。それぞれ次にやるべき事が変わってきます。またお客様の要望によっても様々な行動をとります。

＊＊＊＊＊

この全ての仕事に共通するものは「情報」なのです。先ほど言った「判断」とは「情報」を仕分けする事です。例えば「玄関に雨がふき込んできた」「急に気温が下がった」「焦げ臭いにおいがする」「床が黒ずんでいる」「子供が一人で遊んでいる」これらは私達が日常仕事の中で取り扱う情報なのです。

「情報」と言うとすぐ「数値情報」を考える人がいます。でも数値化できる情報は単純な情報なのです。私達が取り扱う情報はもっと複雑なものです。

厳密に言えば、数値は情報ではなくデータです。情報には方向があるのです。例えば今の温度が20度だとします。それはデータです。その温度は暑いのか寒いのか、これが情報です。それによって冷房するのか、暖房するのか、何もしないのか、これが変わってきます。世の中には何でもないデータを、価値ある情報のように言う人もいます。データは方向がないので何でも好きな事が言えるのです。

私達の仕事はこれら情報処理の無数の繰返しです。その意味でビルメンテナンスは情報産業なのです。その情報は社会が複雑化すればするほど重要なものになっています。情報には方向がある以上、どの方向かを判断する事で、やる事が全く変わって来るからです。