

## 品質管理コラム(4)

# 性能受注に備えて SLA/KPI を活用しよう！

90年代、英国でFM業務のアウトソーシング市場拡大があったが、入札条件はコスト競争力だけの仕様発注方式であり、結果として、トラブルや安全上の問題が多発し、品質改善にも繋がらなかった。

そこで、発注形式の見直しがあり、仕様からコストの積上方式ではなく、品質保証という観点からサービスの要求レベルを協議し、コストとのバランスを図りながら合意レベルを決定する性能発注方式へと繋がっていきました。

そして、日本でも2005年頃から、①グローバル化、②外資の国内不動産買収に備え、これからはSLA/KPIが重視されるだろうと考え研究が重ねられ、【建築設備管理におけるSLA導入ガイドライン】が2008年に公益社団法人 ロングライフビル推進協会(BELCA)から発行されました。

このガイドラインは、発注者が要求水準やサービス水準を基にして性能基準を規定し、受託者はその品質を達成するために性能仕様書を作成、提案し、それに基づいて契約する指針が示されています。

この要求水準にSLA/KPIが適用されます。

**SLAは、Service Level Agreement のことであり、“サービスレベルの合意書”**です。ビルオーナーとビルメンテナンス会社が合意してサービス品質を決めることができます。

また**KPIは、Key Performance Indicator のことであり、重要業務評価指標**を表しサービス品質を数値指標として決めることとなります。

このSLA/KPI手法により性能発注におけるサービス品質およびそのレベルが見える化できます。

従って、SLA/KPIは【品質管理を適切に実施できる仕組み】であると説明されています。

しかし、SLA/KPIの導入を「品質管理を適切に実施できる仕組み」とされた【What to do】が示されたもので、仕組みの運用方法(How to do)は示されていないです。

特に、発注者との合意により示されたKPIは管理指標であり品質目標になりますので、目標達成のために【管理・改善活動】が必須になります。

次に【管理・改善活動】の概要を説明します。

管理活動はP(プラン)、D(ドウ)、C(チェック)、A(アクト)の管理サイクルを回すこととなります。

P： 目的・目標(KPI)の明確化および目標達成の方策の決定です。

D： 実施の準備とP(計画)の実施です。

C： 目標(KPI)の達成および方策の実施の確認です。

A： 確認結果の処置で(改善活動)です。

SLA/KPIを活用するためには、組織におけるSLA/KPI導入手順、KPIの決め方、管理・改善活動(How to do)を理解することが必須です。そのためにも【QC(品質管理)SLA/KPI講習】に参加しましょう。

令和6年度は令和6年11月11日(月)開催。申込開始は令和6年9月17日(火)13時よりです。