

## ビルメンテナンス業

バブル崩壊を契機とした価格志向が景気回復傾向にある近年でも続いている。このため、営業力強化、従業員による各種資格取得やISOの認証取得などでサービスの質を具体的な形でアピールしたり、清掃業務等だけでなく関連業務へも進出するなどして、収益の確保を図っている。

景気回復に伴うビル需要の回復など、ビルメンテナンス需要拡大が見込まれる要素もある一方、団塊の世代の定年などに伴うビル需要減少もあり、市場規模の拡大は望みにくいとの声も多い。営業力やビルメンテナンスの質の差などの企業格差を要因とした業界内の二極化がより一層進むものとみられる。

### 業界の概要

ビルメンテナンス業は、ビルに関する清掃、衛生管理、設備管理、保全、保安等を行う事業である。第二次世界大戦前は、ビルも小規模であったため、ビルのオーナーが自社従業員等を使って清掃作業等を行っていた。第二次世界大戦後、進駐軍が接收した施設をメンテナンス専門業者が管理したことを契機に、我が国におけるビルメンテナンス業が誕生したといわれている。その後、高度経済成長の中で、大規模なビルが建設されるにつれて、専門のビルメンテナンス業が飛躍的に発展してきた。

ビルメンテナンスの業務内容は、清掃や給排水管理、害虫駆除などの環境衛生管理業務、電気通信や空調など各種設備の運転保守などの設備管理業務、建物構造部や建物設備の点検整備などの建物・設備保全業務、駐車場管理も含めた保安警備業務、受付や電話交換、

エレベータ運転などのその他管理業務の大きく5つの業務に分けられる。

業務内容別の売上高構成比をみると、一般清掃業務が64.2%、以下、設備管理業務(16.2%)、保安警備業務(9.1%)、その他業務(10.5%)と、一般清掃業務の割合が高い(社団法人全国ビルメンテナンス協会『第36回実態調査報告書』)。この構成を10年前(平成6年度)と比較すると、一般清掃業務が微減、設備管理業務、保安警備業務が微増となった程度で、大きな変動はない。このように、環境衛生管理業務、特に清掃業務が業務の中心となっている。規模別では、規模が小さいほど、清掃業務の構成比が高い。

また、ビルメンテナンス業界は、複数の不動産(建物)を使用している企業や不動産賃貸業など比較的規模の大きな企業の系列企業と清掃業務を中心に業務拡大してきた独立系企業に区分できる。

受注先としては、一般事務所ビルや小売業者等が中心であるが、マンションや病院、養護福祉施設などもあげられる(社団法人全国ビルメンテナンス協会『第36回実態調査報告書』)。

### **大阪の地位**

平成16年における大阪府内の事業所数、従業者数を『事業所・企業統計調査報告』の建物サービス業からみると、それぞれ1,529、64,851人となっている。全国に占める割合は各々7.6%、8.9%で、東京都に次いで全国2位の規模となっている。これは、ビルそのものが都市圏に多く、ビルメンテナンス業が都市型産業であることが要因としてあげられる。

### **収益面では厳しい状況が続く**

全国の市場規模は、3.3兆円程度と推定されている。

バブル崩壊後に価格志向が強まったが、近年の景気回復局面でもその動きは続いており、受注単価は低下傾向にある。一方、景気回復とともに空室率が低下するなど、需要がある程度は伸びていることから、市場全体は、近年は微増で推移している（社団法人全国ビルメンテナンス協会『実態調査報告書』（各年））。

受注形態としては、かつては随意契約が中心で、一定のコストアップ要因を考慮した単価で、継続的に受注できることが多かった。これは、建物や設備の特徴を理解した上での業務遂行が必要なこと、事務スペース等に入るので信頼性が重視されることなどが要因であった。しかし、バブル崩壊以降、ビルオーナーのコスト意識が強まっており、他社と価格を比較したうえでの契約が多くなっている。

業界の企業は、人件費の割合が高いなど、固定費の比率が高いため、受注単価の低下は、利益率低下につながるケースが多い。これは、作業の効率化による省人化の動きもみられるものの、極端な省人化は業務の質の低下をもたらすことから、コスト削減には限界があるためである。

個別企業の推移をみると、取引先の拡大により、受注単価低下をカバーして売上が増加している企業とそうでない企業との間で二極化が進んでいる。

#### **雇用はまだら模様で推移**

1社あたりの業務別、雇用形態別の平均従業員数から各々の構成比を求めると、全体の41.8%がパートタイマー、臨時・アルバイトの「クリーンクルー」（清掃担当者）である（社団法人全国ビルメンテナンス協会『第36回実態調査報告書』）。常勤従業員においても、「クリーンクルー」が20.8%を占めており、清掃業務

の人員が全体の 62.6% を占めている。なお、「設備管理」を始めとする他の業務では、常勤従業員の割合が高い。つまり、技術や資格の必要な業務は常勤従業員、労働集約的な清掃業務はパートタイマー等という構成となっている。全体では、常勤従業員が 46.8%、パートタイマー等が 53.2% とパートタイマー等の構成が常勤従業員より高い。また、清掃業務では、高齢者の比率が高いこともこの業界の特徴である。

業務の中心となる清掃業務をみると、短時間労働であったり、オフィス等の業務時間の前後に行われるなどの勤務形態、業務内容から人気のある業種と言いがたい面もあり、景気が良くなると人集めが難しくなる傾向にある。また、勤続年数はそれほど長くなく、従業員数は一定でも、人が入れ替わっていることも多い。

こうしたなか、業務拡大に成功している企業では、作業現場の増加に伴い、パートタイマー等の雇用拡大を図っている。一方、退職者不補充などの形でパートタイマー等の人員減を図る企業もみられ、業況に応じて雇用への取り組みも異なっている。

#### **経営環境変化への対応**

業界全体として、サービスの質を目に見える形でアピールする動きがみられる。具体的には、清掃実務能力や清掃業務の結果や業務体制の評価・改善能力の資格（建築物清掃管理評価資格）の取得に取り組んでいる。さらに、ISO 9000 シリーズ、14000 シリーズの認証取得などの動きがある。こうした資格以外にも、ビルオーナーやテナント入居者、ビルへの訪問者と接する機会が多い現場従業員に対して、清掃業務に限らず、マナー等も含めた研修を行っている企業もみられる。

また、業務内容の拡大を図る企業もみられる。具体的には、清掃用品の販売やレンタル、ハウスクリーニングなど清掃業務対象の拡大、(様々な業務を個別に委託するより、まとめて委託する方が、管理コストもかからず効率的というビルオーナーのニーズに対応すべく、清掃業務等に加えて)総務業務や植物の管理などの受託、これまでの信頼関係を基にした保険代理店業務などである。

### 今後の見通し

景気回復に伴うビル需要の回復や大阪市内での再開発の進展などにより、ビルメンテナンス需要が拡大する要素はあるが、一方では、単価低下傾向、団塊世代の定年(いわゆる2007年問題)によるオフィス人口の減少に伴う事務スペース削減というマイナスの要素もあり、市場規模自体は、ほぼ横ばいで推移するという見方が多い。

こうした厳しい経営環境のため、減収を見込む企業が多い反面、増収を見込む企業もある。営業力、現場での業務の質などの企業格差が、業績見込みの差異にも現われているように、二極化がより進むものと思われる。

(竹原 康幸)

建物サービス業の推移(全国、大阪府)

(単位:所、人、%)

	事業所数			従業者数			1事業所あたり従業者数	
	全国	大阪府	シェア	全国	大阪府	シェア	全国	大阪府
平成8年	18,427	1,529	8.3	689,334	62,114	9.0	37.4	40.6
平成11年	18,969	1,575	8.3	661,899	55,834	8.4	34.9	35.5
平成13年	20,900	1,644	7.9	744,449	65,325	8.8	35.6	39.7
平成16年	20,174	1,529	7.6	732,191	64,851	8.9	36.3	42.4

資料:総務省『事業所・企業統計調査報告』より作成。

業界の総売上増(推定値)  
(単位:億円、%)

	金額	伸び率
平成10年	32,065	1.7
平成11年	32,225	0.5
平成12年	32,418	0.6
平成13年	32,580	0.5
平成14年	32,580	0.0
平成15年	32,810	0.7
平成16年	33,070	0.8

資料:社団法人全国ビルメンテナンス協会  
『実態調査報告書』(各年)。