

オフィステナントの満足度を高めるには

「建物利用に関する意識調査 2023」の結果から

2023年9月15日

はじめに

オフィスビル賃貸事業において、テナントは重要なステークホルダーであることは言うまでもない。テナントの満足度が上がれば、解約リスクの低減、ビルの長期安定稼働につながる。

テナントの満足度を向上させるには、建物の安全性や快適性を高め、働きやすい環境を整備するほか、テナント・ビル管理側間の信頼関係の構築が重要になると考えられる。しかし、どのような要素がテナントの満足度に影響しやすいのかは不明であり、不動産マネジメントにかける人手や予算が限られるなか、施策の優先順位をつけることは難しい。

そこで、ザイマックスグループでは、運営管理しているオフィスビルの入居テナントを対象に「建物利用に関する意識調査」を行い、入居ビルに対する総合満足度およびそれに関連する各項目についてフィードバックを収集している。本レポートでは、得られた回答データを分析し、テナントの満足度にどの要素が影響しやすいのか、ビルの運営において気を付けるポイントはなにかなどについて解説し、ビルオーナーの持続可能なビル経営の参考として提示したい。

調査について

まず、「建物利用に関する意識調査」の概略を説明する。本調査の対象はザイマックスグループ（ザイマックス、ザイマックス北海道、ザイマックス東海、ザイマックス関西、ザイマックス九州）が運営管理しているオフィスビルに入居しているテナントである。また質問項目の設計にあたって、利用者のウェルネス増進をサポートすることがオフィスビルの大切な役割であると考え、オフィスワーカーの健康と知的生産性への影響を評価するためのツールである CASBEE-オフィス健康チェックリスト（*1）を参考にした。

*1 一般社団法人日本サステナブル建築協会（JSBC） CASBEE-健康チェックリスト（すまい、オフィス、コミュニティ）

<https://www.jsbc.or.jp/research-study/casbee/tools/health.html>

具体的には、総合満足度（質問1）のほか、安全・安心感（質問2～5）、快適・健康性（質問6～13）、働きやすさ（質問14～18）、周辺環境（質問19～21）、管理側とのリレーション（質問22）の5つの分野からビルを評価してもらうように質問項目を構成した。評価方法はいずれも5段階尺度を採用し、分析段階では1～5の点数に変換した。なお、総合満足度以外の21項目については、それぞれ具体的な感想・意見を記入できる自由コメントも収集した【図表1】。

【図表1】質問項目

質問項目		略称
1	当物件の総合的な満足度をおうかがいします	総合満足度
2	災害時や緊急時に備える対応マニュアルや、定期的な避難訓練の実施が十分である	防災
3	防犯上、不安に感じることがない	防犯
4	消毒、抗菌設備の設置など、感染症対策がしっかりとられている	感染症対策
5	どんな人（障がい者や外国人など）でも快適に利用できる物件である	ダイバーシティ対応
6	暗い、まぶしい、あるいは明るさのムラを感じることがない	光環境
7	暑さや寒さによって不快に感じることがない	温熱環境
8	空気の乾燥、じめじめ感、よどみ、埃っぽさ、嫌な臭いや空調の気流を不快に感じることがない	空気環境
9	外部の音、他の人の会話や設備機械音が気にならない	音環境
10	物件全体を通して、清潔である	清潔さ
11	緑を感じる植栽や緑地スペースがある	緑化
12	トイレを利用する際に、不便さ不潔さを感じない	トイレ
13	エレベーターを利用する際に、不便を感じない	エレベーター
14	働きやすい内装・インテリア・什器（デスク・椅子）である	内装
15	業務内容に応じて自由にワークスペース（集中できるスペース、会議室、応接室など）を選べる	ワークスペース
16	リラックスやリフレッシュしたいときにそれに適するスペースやファシリティがある	リフレッシュスペース
17	コミュニケーションを取りやすい空間やレイアウトである	コミュニケーション促進
18	コンセント容量や通信ネットワークにストレスを感じない	通信環境
19	まちなみや周辺の建物と景観が調和している	景観
20	普段のランチやちょっとしたお買い物に不便を感じない	利便性
21	当物件の所在地域やコミュニティに対する愛着を持っている	地域愛着
22	ビル管理側は、何かある時に質問や相談をしやすく、丁寧な対応をしている	管理側とのリレーション

「そう思う、ややそう思う、どちらともいえない、あまりそう思わない、まったくそう思わない」の5段階評価+自由コメント

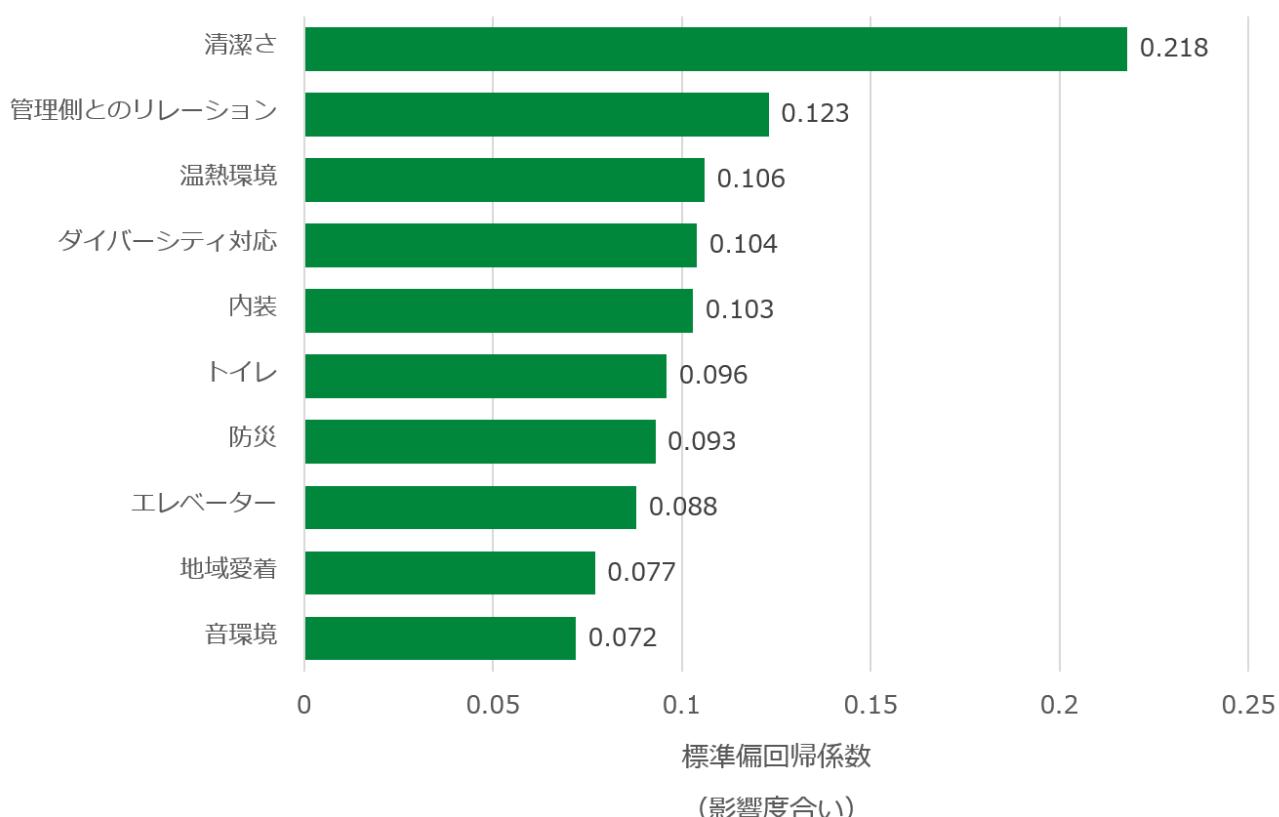
調査は2023年4月から5月にかけて実施し、全国175棟のオフィスビルから1,103テナントの回答を集めた。

テナント満足度の影響要因分析

総合満足度がどの質問項目から強く影響を受けているかを確かめるために、総合満足度を目的変数、21の質問項目を説明変数とするモデルを構築し、重回帰分析を行った。なお、総合満足度への影響の強さを比較するため、各説明変数は標準化（平均0、標準偏差1となるように変換）を行っている。

【図表2】が分析結果であり、統計的に有意であった質問項目（ $p < 0.01$ ）を抽出し、総合満足度への影響度合いについて比較している。

【図表2】テナント満足度の影響要因



分析の結果、ビルの清潔さ、管理側とのリレーション、温熱環境が総合満足度に比較的強く影響していることがわかった。テナント満足度を高めるには、これらから優先的に取り組むことがより効果的と考えられる。

満足度向上のための具体的な施策

【図表 2】で示した総合満足度への影響が比較的高い項目についてテナントからの評価を向上させるための、具体的な施策を自由コメントの内容から考察する。【図表 3】は、温熱環境についての自由コメント中の頻出語を可視化したワードクラウドである (*2)。頻度の多い単語から注目すると、「調整」「設定」「難しい」「場所」「窓際」「席」「ムラ」といった苦情につながりやすいポイントが浮かびあがってくる。

*2 「温熱環境」と同じ意味を持つ設備、温度に関する単語（たとえば空調、冷/暖房、暑い、寒いなど）をあらかじめ除去した。

【図表 3】ワードクラウド（「温熱環境」の自由コメントによる）



総合満足度への影響が比較的強い 10 項目につき、同様に自由コメントから施策のポイントを簡潔にまとめたものが以下である。

- ・ 清潔さ：トイレ、給湯室、階段、喫煙スペースなど、清掃が行き届いていないところにテナントの目が留まりやすい。
- ・ 管理側とのリレーション：テナントからの相談事項に対して、ビル管理側が迅速かつ丁寧に対応することが期待されている。
- ・ 温熱環境：もっとも苦情につながりやすい項目である。場所による室温のムラ、温度調整の難し

さについて多くの指摘があったことから、空調の個別制御に対するニーズが非常に高いと見受けられる。

- ・ ダイバーシティ対応：エントランス、トイレ、エレベーターなどの場所で点字、外国語表記や車椅子の利用者でもスムーズに動けるユニバーサルデザインが求められる。
- ・ 内装：専用部内の内装は基本的にC工事で行われるため、不満があっても自社の課題と捉えることが多い。共有部の内装の工夫で全体の雰囲気がよくなるケースもある。
- ・ トイレ：水圧の弱さ、除菌クリーナーの不足、洗面台の水撥ねなど、具体的な意見が比較的多い。隅々までメンテナンスが行き届くよう心がけが必要である。
- ・ 防災：避難訓練の実施やマニュアルの共有といった災害への備えが重視されている。コロナ禍中に集合型の避難訓練が中止になったことが一定数の不満につながっているケースもみられた。
- ・ エレベーター：朝のラッシュアワーなど、混雑時の利用に対する意見が多くみられる。エレベーター自体を増やすことは難しいが、設定の変更あるいは混雑時間帯の誘導を検討する余地がある。
- ・ 地域愛着：テナント同士や近隣の関係者とのトラブルは最も避けたい。良好な関係作りのための施策には、ビル管理側として日頃から近隣とのコミュニケーションを図ることや、地域イベントを通して顔なじみになることが挙げられる。
- ・ 音環境：外部の音より、他のテナントの話し声、設備音が気になるケースが多い。特に同じフロアにマルチテナントが入居する場合、間仕切りの防音性能に留意する必要がある。

おわりに

本レポートでは、オフィスビルを利用するテナントへの満足度調査を通じ、生の声をデータ化することで、施策の優先順位および取り組み内容への示唆を得る一連の方法について紹介した。テナントを満足させるには、ビルによって課題が異なるため、個々の状況に応じて対応することが望ましいが、総じて清潔な環境を提供することやテナントと良好な関係を構築することが最も有効的であろう。

なお、前節で言及していない11項目の自由コメントからも、テナントの快適性や働きやすさの改善への示唆が得られる。たとえば職場の快適性に影響する項目として、「光環境」については、LED照明が普及してきたことから、共有部・専用部に関わらずLED照明へ切り替えたいといった声が非常に多い。「空気環境」については、「冬場の乾燥」「匂いのある外気や花粉の侵入」に関するコメントが多くみられるところから、ビル全体の加湿対策、換気フィルターのこまめな掃除が必要とされる。

また、「ワークスペース」「リフレッシュスペース」「コミュニケーション促進」といった多様なスペースに関する項目では、「リモート会議用スペースが足りない」「昼食時のリフレッシュルームが混雑していて座れない」「感染症予防対策のためコミュニケーションをとりづらい状況が続いている」などの声が上がった。これらは専用部の課題として認識されることが多いが、面積などの制限で自社で解決しにくいと感じているテナントからは、共有部に対して「レンタルできる会議室がほしい」「屋上をリフレッシュスペースとして開放してもらえるとありがたい」といった声もあった。

オフィスビルに対する期待は時代とともに変化している。現状では標準的な機能が備えられていれば

テナントが満足できるとしても、働き方の進化やウェルネスに対する意識の高まりから、多様な働き方に対応できるスペースや緑に囲まれた空間が求められるようになる可能性がある。ザイマックス総研は今後も継続的な調査分析を通して、テナントのニーズを追い、有益な情報を発信していきたいと考えている。

(謝辞)

本調査分析を行うにあたって、千葉大学大学院工学研究院 林立也准教授よりご助言いただきました。ここに厚く感謝申し上げます。

《調査概要》

調査期間	2023年4月～5月
調査対象	ザイマックスグループが管理運営しているオフィスビルに入居中のテナント企業
調査地域	全国
調査方法	メール配信による
有効回答数	1,103件

本レポートに関するお問い合わせ

ザイマックス不動産総合研究所

<https://soken.xymax.co.jp> | E-MAIL: info-rei@xymax.co.jp