

※一般財団法人日本ビルディング経営センター 機関誌「いしずえ」No.186(2021 年 1 月発行)に掲載されました。

ビルマネジメントの最新課題 Vol.1

## 「新型コロナウイルス感染症のビルマネジメントへの影響」

### ～ 求められるビルマネジメントの対応 ～

(株)ザイマックス不動産総合研究所 主幹研究員 吉田 淳

(株)ザイマックス不動産総合研究所 主任研究員 山方 俊彦

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う政府の感染予防に向けた取り組み要請を受け、多くの企業がテレワークを導入した。テレワーク自体はコロナ禍以前から企業が働き方改革の一環として導入する流れがあったものの、今回の「強制的なテレワーク経験」は企業のオフィス戦略を見直すきっかけとなっている。

オフィスビルは単に働くスペースとしての“箱”を提供しているのではなく、そこで働く人のマインドや生産性にも影響し、日本経済を支えるインフラの機能を果たしている。テナントやビル利用者に対して安全安心で快適な環境を提供し続けるために、ビルマネジメントの果たす役割は大きい。

コロナの収束がいまだ見えず、これから先を明確に見通すことは困難であるが、新型コロナウイルス感染症がビルマネジメントに及ぼす影響について、ワークプレイスの変化、ESG、テクノロジーなどの視点からとらえ、タイムリーな情報を収集しながら全 4 回にわたって紹介していく。

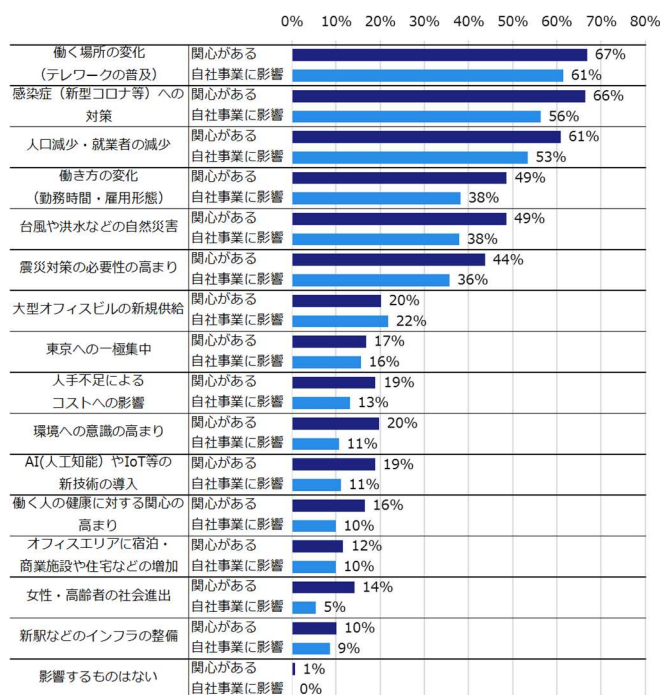
#### 1. ビル事業者へのインパクト

新型コロナウイルス感染症の拡大は人々の行動様式の変化をもたらした。2020 年 5 月 25 日に緊急事態宣言が解除され、社会が「新しい生活様式」へ移行するにあたり、一般社団法人日本ビルディング協会連合会（以下、ビルディング協会）から「ビル事業における新型コロナウイルス感染症 感染拡大予防ガイドライン」が公表された。建物規模・立地条件やその地域の感染拡大の状況に応じた対策を実施し、「3密」を避け、感染拡大のリスクを下げることをビル事業者にも求めている。

ザイマックス不動産総合研究所（以下、ザイマックス総研）は、2015 年から早稲田大学石田研究室と共同でビルオーナーの実態調査を行っている。2020 年の 5 回目の調査では、8～9 月にかけて全国の賃貸ビル事業者に対しアンケートを行い、ビル事業者が新型コロナウイルスの感染拡大に対して様々な対策を行っていることが分かった。また、今後の社会情

勢の変化に対する関心と自社の賃貸ビル事業への影響については、「働く場所の変化（テレワークの普及）」が最も多く、次は「感染症（新型コロナ等）への対策」であった【図表1】。「働く場所の変化（テレワークの普及）」と「働き方の変化（勤務時間・雇用形態）」と回答した割合は2019年から2020年にかけて増加しており、特に「働く場所の変化（テレワークの普及）」は2倍以上の大幅な伸びとなっている。コロナ禍を受けてビル事業者の意識の変化がわかる。

【図表1】今後の社会情勢の変化に対する関心と自社の賃貸ビル事業への影響



（関心のある変化：n=929、自社事業への影響：n=921）

（出所）ザイマックス不動産総合研究所「ビルオーナーの実態調査2020（本編）」

## 2. ワークプレイスの多様性を加速させる働き方の変化

今回のコロナ禍によって、多くの企業が半ば強制的な形ではあったがテレワークを行うこととなり、その大半は在宅勤務であった。ザイマックス総研の調査では、実際に行ってみて「普段と変わらずに業務ができた」「オンラインミーティングでも大丈夫だった」「通勤が不要で効率的だ」などテレワークの良さを実感できたといった声が寄せられた。また、コロナの収束後もテレワークを希望するワーカーが7割を超えるという調査もある一方で、「在宅勤務ではできない業務がある」「ペーパーレス対応が不十分」「自宅では業務に集中しづらい」「社員マネジメントが難しい」といった様々な課題が浮き彫りとなった。

そのような中で、メインオフィス（本社）と自宅（在宅）の中間に位置するサテライトオフィスに注目が集まっている。サテライトオフィスは年々増加しており、現在の都心部の立

地から、今後は郊外への拡大が進むと思われる。居住地の近くに働く場所があると社員は通勤ストレスが軽減され、満員電車の密も避けることができる。また、家庭の事情にも合わせやすく勤労意欲のアップにつながり、企業にとっても社員の生産性向上が期待できる。

現在、多くの企業が、社員を分散させるか集約するか、立地は都心か郊外か、それらの組み合わせの中で、どこでどのようなオフィスで何の業務を行うのかを模索している。今後は働き方の変化と共にワークプレイスの多様化が一層進むだろう。

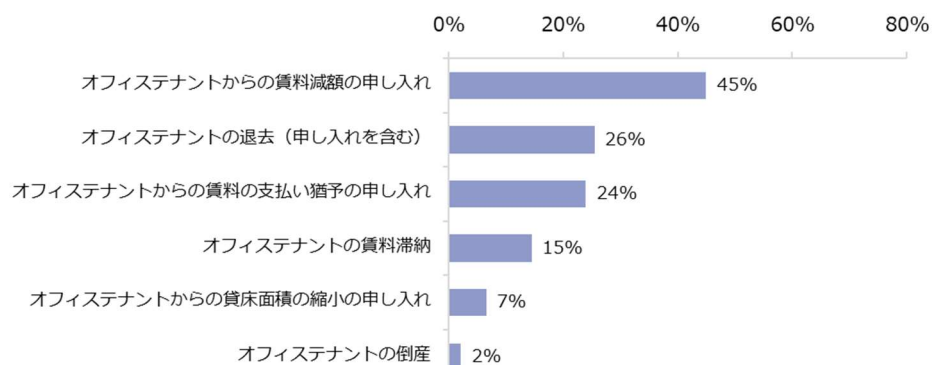
### 3. 後退局面に入ったオフィスマーケット

コロナ禍により日本経済は大きなダメージを受け、企業の旺盛な採用意欲などを背景に長く好調が続いていたオフィスマーケットは後退局面に転換した。今まではテナントから解約予告がでても退去するまでの間に次のテナントが決まることが多かったが、最近は後継テナントがなかなか決まらない。空室在庫の減少割合を示す空室消化率は大幅に低下し、空室率は上昇、賃料は横ばいから下落へ転じてようとしている。

前述のビルオーナーアンケート調査では、オフィステナントが入居しているビルの事業者の半数近くとなる 45%が賃料の値下げの申し入れを経験しており、退去や賃料支払いの猶予の要望も 25%近くに上った【図表 2】。店舗や他の用途を含む全体では賃料値下げ申し入れは 7 割を超えていた。なお、この調査は 8 月時点であるため、今後、時間の経過とともにテナントからの要望は増えていくと思われる。

また、ザイマックス総研が 8 月に実施した首都圏の企業を対象にしたアンケート調査では、「メインオフィスとテレワークと使い分ける」が 54.1%、「テレワークを充実し、オフィスを縮小する」が 21.2%といずれも 6 月時点の調査より増加し、「収束後は以前同様に戻り、あまり変わらない」は 10.6%にとどまった【図表 3】。企業の事業環境の悪化だけでなく働き方の変化によるワークプレイスの多様化を受け、これからのオフィスマーケットはしばらく厳しい状況が続くと予想される。

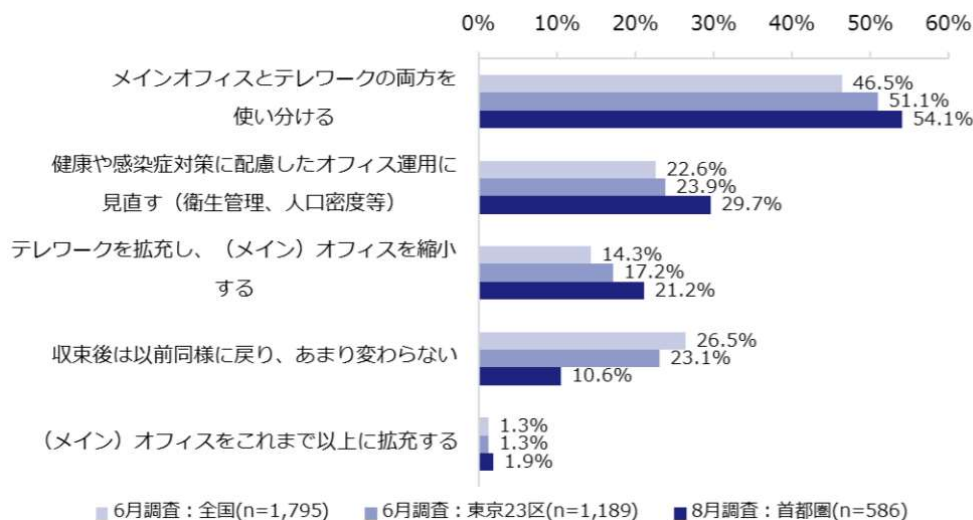
【図表 2】新型コロナウイルスの影響により、賃貸ビル経営で起きたこと



集計対象：オフィステナントが入っているビルを持つ賃貸ビル事業者（n=627）

（出所）ザイマックス不動産総合研究所「ビルオーナーの実態調査 2020（コロナ編）」

【図表 3】コロナ収束後の働き方とワークプレイスの方向性



（出所）ザイマックス不動産総合研究所「働き方とワークプレイスに関する首都圏企業調査 2020年8月」

#### 4. 求められるビルマネジメントの対応

1～3でみたとおり、新型コロナウイルス感染症の拡大はビルマネジメントの様々な面に大きな影響を及ぼしている。そのような中で、これから求められる対応としてどんなことが考えられるだろうか。

##### （1）管理運営面での対応

ビルディング協会の感染拡大予防ガイドラインの「基本的な考え方」によると「ビル事業者は、新型コロナウイルス感染症に対して感染予防に留意しつつ、テナントやビル利用者に対し安全で快適な環境を提供し続ける使命を有するものと考えられる」としている。「講じるべき感染予防策」として、建物共用部管理を例にとると、ビルエントランスにアルコール消毒液を設置する、ドアノブやエレベーター内押しボタンなどの高頻度接触部位を消毒するといった様々な対策が掲げられているので、まずはこれを参考にしたい。また、テナント区画内で感染者が出た場合の対応など、運営体制についても整える必要がある。

ガイドラインでは業務委託会社との関係についても示されているが、パンデミックという誰も経験したことがない緊急事態であったことに、情報不足や認識不足も加わり、混乱が生じたこともあったようだ。感染者が発生した場合の消毒は専門業者が行うため実施時期や費用負担をどうするか、消毒薬などの備蓄品の手配や感染者発生時の対応フローなど、あらかじめビルマネジメント会社と決めておき、テナントに周知しておくことが重要である。このような準備をしていた場合とそうでない場合とでは管理運営に大きな差が生じる。また、最近ではテナントやビル利用者の安全安心に資する新商品が開発され、省エネや改修に関する補助金制度を活用しながら感染症対策を行うこともできる。最新情報の収集を怠らず、活用できる諸制度を熟知したビルマネジメント会社との連携はビルの付加価値向上に欠かせない。

## （２）働き方の変化への対応

テナントが求める安全安心へ対応は（１）のとおりであるが、働き方の変化への対応も求められる。社内外を問わずオンラインミーティングが一般化してきたが、テナントによっては貸室内で適当なスペースが取れない場合もあるだろう。そのような時には、ビル事業者は空きスペースを貸会議室に改装することや、共用部に個室ブースを設置することなどを検討してはどうだろうか。テナントの働き方の変化に伴う貸室内のレイアウト変更といったニーズに対してサポートできるビルマネジメント会社は心強い。また、サテライトオフィスの自営や事業者への賃貸も有効な選択肢の１つになる。オフィスの使い方や契約形態を検討してことは新たなテナントニーズへの対応といえるだろう。

## （３）テナント要望への対応

オフィスマーケットのダウントレンド時において賃料収入を維持・確保するためには、賃料減額や退去をできるだけ回避したい。

入居テナントから賃料の減額要請があった場合、まずはテナントの経営状況や財務状況をしっかり把握する。経営状況に問題がないにもかかわらず、世の中の風潮から賃料値下げを言ってみたということも考えられる。経営状況が悪化している時は、それがコロナ禍による一過性なものか、あるいは構造的なものでコロナの収束後も続くと想定されるのかによって、取るべき対応を変える必要がある。また、政府や自治体が行っている家賃や融資などの支援制度の活用可否をテナントに確認する。そのうえで、テナント賃料が周辺相場や他の入居テナントに比して妥当かを判断し、減額を受け入れるのか、受け入れずに退去もやむなしとするのか、方針を決めて交渉に当たることになる。退去の申し入れには、部分解約に留めることや賃料を減額しての残留が可能かを併せて検討したい。

空室が生じた時には後継テナントを早く見つけること重要である。前述したようにコロナ禍前まではオフィス市況は好調で極めて空室が少なかったため、借りたくても借りられないという企業が多数存在していた。このような企業の中にはコロナ禍で打撃を受けるところか、需要が拡大して人員を増加しようとしている企業もある。また、社員のソーシャルディスタンスを確保するために、より広くしたいというニーズもある。賃料の面でテナントへ訴求する前に、従来とは違ったニーズを取り込む機会でもある。

商業店舗が退去した後の空室を別の用途で貸すこともマーケットの変化への対応である。貸会議室や個室ブーススペースの設置の検討は空室に対しても同様だ。新たにスペースを必要としている企業をいかに早く探してアプローチできるか、テナント営業力が問われる。

感染対策を念頭に置きながら、個々のビルの特性や競争力、マーケットを分析・把握して、それぞれのビルに合致したテナント営業戦略を策定し、実行していくことが求められる。今後、テナントが契約更新時期を迎えると、賃料減額や退去以外にも様々な要望が出てくる可能性がある。日ごろからテナントとのコミュニケーションをとり、テナントの要望や経営状況をしっかり把握しておくことが大切である。

#### **（４） その他**

最近では、ホテルをオフィスやシェアオフィスにコンバージョンするケースがみられる。今までオフィスとして評価の低かったエリアのビルであっても、新たな視点を取り入れることでビル事業の大きな転換を図るチャンスにつながる。コンバージョンの実績やサテライトオフィス運営のノウハウを持つ会社、ビルマネジメント会社とのアライアンスは有効だ。

2021 年 1 月、再び非常事態宣言が発出され、いまだコロナの収束の兆しは見えない。欧米ではワクチンが承認され、治療薬の開発も進められているが、コロナが収束したとしても、我々の生活様式や考え方が今までのとおりに戻ることはないと思われる。企業やオフィスワーカーの多様化した意識やニーズはオフィスのあり方を進化させる。

これからビル事業者はどのようにオフィスサービスを提供していくのか。この変化の時代にこそ、ビルマネジメントの手腕の差が表れる。従来にとらわれない新しいチャレンジは、ビルマネジメントを次のステージに前進させるだろう。