

話題提供者：佐藤 泰

演 題：「Activity Based Workplace」はなぜ成功しないのか
— 「働かせる場」から「働く場」ではまだ足りない—

開催日時：2016年5月18日, 18:00～19:00

開催場所：100号館第1会議室

【研究全体の概観】

産業革命によって大規模化した「工場」の事務管理部門が独立して生まれた「オフィス」と呼ばれる空間は、長らく資本家が労働者を「働かせる場」として捉えられてきた。しかし1990年頃から、業務の内容が高度化・多様化してきたことに合わせ、業務活動に応じた空間を用意し、そこから業務内容に適した空間をワーカー自身が選ぶことができる「Activity Based Workplace」というオフィスづくりの概念が登場してきた。しかし、こうした考えに基づいて設計されたオフィスの多くは、狙い通りに利用されていないことが多い。この問題の根底には、「実際の利用者であるワーカーがどのように場所を感じ、どのように利用しているのか」という観点からの考察が、充分ではないことがあると考えられる。この点について、人間科学的な観点から取り組んでいる研究について紹介する。

【これまでの研究成果】

オフィスワーカーへのアンケート調査・ヒアリング調査や、実際のオフィスでの行動観察調査として実施してきた研究のいくつかを下記に紹介する。

① ワーカー属性とオフィス内行動毎の環境選好との関係

多様化してきた仕事内容毎の場所をワーカー自身が選ぶことができる、「Activity Based Workplace」などのようなオフィス環境づくりが考えられるようになってきた中で、より細かな分類のオフィス内行動に対して、様々なワーカー属性について考慮した支援環境を構築するための知見が必要となってきたと考え、オフィスワーカーへのアンケート調査やヒアリング調査を実施した。

その結果から、次のような知見が得られた。

- ・ 中間管理職的な役割を担うようになる30、40代はクローズドな環境（仕切りの有無や他ワーカーとの距離など）を求める、内向的なワーカーは集中スペースなどの個別の目的空間の有無より、オフィス全般の開放性を気にしているなど、ワーカーの属性による環境選好の差異が見受けられた。
- ・ 個人業務や複数人業務など、形式上の違いがある業務であっても、同様の環境が求められている場合があることが分かった（ex. 拡散的思考・突発的な打合せな

どは、ともにオープンな環境が好まれていた）。

- ・ 集中した個人業務や、周囲のワーカーとの会話などを組み合わせて行うやり方には、個人毎のスタイルがある。
- ・ あまり業務内容による場所の使い分けはしていない一方で、自分の気分転換のためには離れた場所まで歩いて向かうなど、長い移動を積極的に行うワーカーもいた。

② カフェコーナーがワーカーの交流活動に与える影響

近年、ワーカー同士の関係を円滑にし、業務進行に役立つとして「インフォーマル・コミュニケーション（ワーカー同士の公的でないコミュニケーション）」を重視する企業が現れており、その活性化のためにオフィス内のカフェコーナーが注目されているが、実際にはこうした場所でもあまり活発にコミュニケーションが発生していない事例が多い。

そこでこの研究では、実際のオフィスにおけるワーカーの行動をビデオカメラによって撮影し、カフェコーナーの滞在時間や会話の有無などを記録することで、カフェコーナーのように常に人がいるわけではない場所において、カフェコーナーで行う行動による滞在時間の差異の把握や、会話発生に必要な条件であるワーカー同士の遭遇のメカニズムの整理などを行い、オフィス内カフェコーナーにおけるコミュニケーションの活性化について検討した。

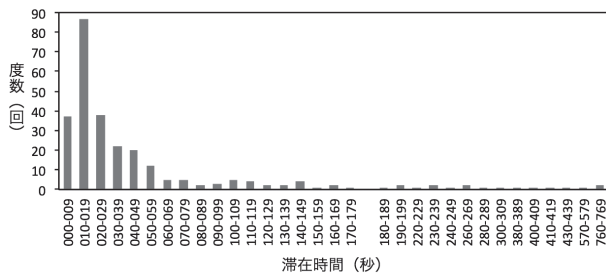
この結果、調査対象のオフィスでは利用者の20%程度しか他のワーカーと遭遇していないこと、それらの中で会話にまで発展したのはさらに半分の10%ほどであることが分かった（表1）。

また、カフェコーナーの利用が平均で5分に1回程度であるのに対して、全カフェコーナー利用の80%が1分未満の滞在時間であり、さらに10-19秒という短い利用が全体の32%を占めていた（図1）。このように、利用頻度に対して滞在時間が非常に短いことが、カフェコーナーにおける遭遇を困難なものにしていると考えられる。

「人間科学研究交流会」報告

表1 年度毎の遭遇率・会話率・会話/遭遇率
※ Nはカフェコーナーの利用回数

	遭遇率	会話率	会話/遭遇率
2011年 (N=90)	13.3% (発生件数: 12)	6.7% (発生件数: 6)	50.0%
2013年 (N=180)	25.0% (発生件数: 45)	12.2% (発生件数: 22)	48.9%



※ 3分以上の利用は、度数がある階級のみを示す。

図1 カフェコーナー滞在時間の分布

【ある業務を行うために「居たい場」とは】

以上のような取組みから、「違う種類の業務でも、どのように行われるのかによっては同じ環境が求められる」、「ワーカー個々人のオフィス利用の工夫やスタイルがある」

ことなどが明らかになってきたが、これらの知見から考えると、「ある業務をしやすい場」は、すなわち「ある業務を行うのに居たい場」であるとはいえ、「居たい場」とするためには「ワーカーがどのように場を感じ、どのように居るのか」をより詳細に捉えることが必要であると考えられる。

最後に、今後のオフィス計画を考える上で、現段階で重要であるとする視点をまとめる。

- ・ オフィス空間に居る時に集中したい、切り換えたいといったワーカーの要求に対して、「集中ブース」や「リフレッシュスペース」といった名前がついた場所を用意するだけでなく、「集中して居られる」、「業務から離れて居られる」場所にワーカーが何を求めているのかを明らかにすることが重要である。
- ・ 空間・設備・什器などのハード面での環境づくりに加えて、会社の雰囲気や上司・同僚の認識のようなソフト面での環境づくりがある中で、「空間」としてどこまでカバーできるのか、逆にそれ以外の部分によって、どれだけ「空間がうまく使われる」ようにできるのかについて検討していく必要がある。