

オフィスインテリア再考のヒント

多様化するオフィス利用者のための支援環境

ワークスケープ・ラボ 代表 岸本章弘

組織・空間の一体性の解体

「今日も会社に行く」、あるいは、「これから会社に戻る」といった表現は日常的には使われているが、よく考えるとおかしな表現である。なぜなら、ここでいう「会社」がほとんど「オフィス」という「場所」を指しているからである。もともと「会社」は「組織」であり場所ではないのだから、違和感があってもよさそうなものである。しかし、そうはならないということは、我々の認識の中で組織と場所がそれだけ一体化しているということではないだろうか。

確かに、伝統的なオフィス空間は特定の組織(=会社)を収容する場所であり、そこで日々働いているのはその組織に属する者(=社員)というのが普通であった。だから、オフィスプランニングに際しても、例えば組織表の人員数と一人あたり標準面積を掛け合わせて総所要面積を算出するといったことが行われてきた。

しかし今、雇用の流動化やワークスタイルの多様化に伴って、オフィスで働く人々は従来のような「正社員」とは限らず、オフィスの空間構成や面積配分についても、それらが組織構造と一致しないことも起こり始めている。今回は、そんな組織と空間の新たな組合せについて考えてみる。

ワークスタイルと支援ニーズの組合せ

「ネットにつながっていれば、どこでも仕事ができる」などと言われる、今日の多様化したワークスタイル。それらが、オフィス空間との関係において従来と大きく異なることの一つは、空間に対する「定住度」だろう。オフィスワーカー

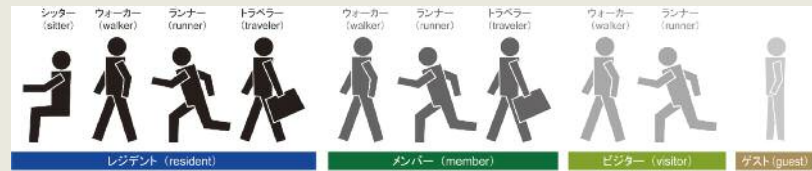
が、特定のオフィス空間に対してどの程度固定的な行動パターンをもっているかという度合いである。筆者はそれらを「シッター (sitter : 座る人)」、「ウォーカー (walker : 歩く人)」、「ランナー (runner : 走る人)」、「トラベラー (traveler : 旅する人)」の4種のモデルに分類している。シッターが従来のオフィスワーカーと同様に定位置(自席)を持つのに対して、ランナーは外出が多いモバイルワーカー、その中間的なウォーカーはオフィスには居ても「席外し」の多いプロジェクトワーク中心のプロフェッショナルといったところだろうか。そして、トラベラーは、クライアント先で働くことの多いビジネスコンサルタントなどのように、社外にも活動拠点をもちようなタイプである。(注1)

こうした定住度の異なるワークスタイルを支えるためには、それぞれに適した空間・道具・サービスの組合せによる支援環境が必要である。例えば、定住度の高いシッターにとっては、自席周りの機能の充実が重要だが、モバイルワーク

ワークスタイル	シッター (sitter)	ウォーカー (walker)	ランナー (runner)	トラベラー (traveler)
専用			—	—
ソロワーク セッティング	—	最小限の個人席	—	—
共用	—			
共用	—			
グループワーク セッティング	—			
専用	—	プロジェクト ルーム	—	—
道具	デスクトップPC+電話機	ノートPC+携帯電話 +ドッキングステーション	ノートPC+電話機	
サービス	イーサネット	Wi-Fi	3G	
—	—	オンライン サポート	オンライン サポート	

図1：ワークスタイルに応じて適正な支援環境の組合せは異なる。(注2)

図2：今日のオフィスは多様な立場の「オフィスワーカー」が出入りし、働く場所になってきている。(注3)



主体のランナーにとっては、あまり利用しないオフィス内の席よりも、外出移動中の携帯機器やサービス、そして立ち寄り拠点の機能が重要になる(図1)。つまり、ICTに支えられたワークスタイルの多様化とともに、オフィス空間と行為の関係が多様化しているということである。

多様化するオフィス利用者

ワークスタイルだけでなく、オフィスで「働く」人々も多様化している。明確なデータは見あたらないが、多くのオフィス内で働いている人々の中には、そのオフィスのレジデント(住人)以外の人員が増えていると思われる。その理由としては、まず移動性の高いワークスタイルが普及することによって、より多くのレジデントがオフィスの外に出かけていること。その一方で、プロジェクトなどの非定型的で協働型の仕事の増加とともに、コミュニケーションの重要性がより高まり、外部メンバーがやって来ることが考えられる。ICTの進歩と普及によって何処でも仕事ができるようになるほど、人々は自由に出かけていくようになり(つまりどこかを訪れる)、またやって来るようになっているということである。そして、こうした傾向は、かつての大企業のようにあらゆる業務と人材を自前組織の中に抱え込むような動きが減り、企業間の協働やアウトソーシングなどによって社外資源を柔軟に活用しようとする戦略が広がるにつれて、いっそう促進されることになる。

そうした外部からやって来るオフィスワーカーは、概ね「メンバー(会員)」と「ビジター(訪問者)」に大別できるだろう。ここでいうメン

バーとは、例えば同じ会社の別のオフィスから出張してきた人などが該当する。レジデント(住人)ではないから自席などの専用空間があるわけではないが、オフィス内では同じ会社の社員としてレジデント並みの自由な行動が認められる立場である。一方、ビジターは社外のプロジェクトメンバーなど、協働の相手ではあるが一時的な来訪者であり、セキュリティ上も「社内」メンバーとは区別され、オフィス内での行動範囲も制限されることになる。もちろん、こうしたワーカーの他に、従来と同様の一般的な来客(ゲスト)もある(図2)。

これらの外来オフィスワーカーは、各人にとっての「居住地」と「訪問先」とでは異なるワークスタイルをとることが考えられる。例えば、レジデントとして専用自席を持つシッター型のマネージャーが会議のために自社の別オフィスに出張するときには、出張先のオフィスでの立場はメンバーであり、自分専用のスペースを持たないランナー型と同様の行動をとることになるかもしれない。あるいは、ビジネスコンサルタントの場合では、自社のオフィスでは外出の多いランナー型のレジデントであっても、クライアントのオフィスでは期間限定の専用席やプロジェクトルームを持つウォーカー型のメンバーになることがあるだろう。

そして、こうした多様な属性のオフィスワーカーが組織の枠組みを越えて活動するようになるとき、オフィスには従来とは異なった空間のデザインやサービスが求められるようになる。以下では、いくつかの事例を見ながら、その方向性を探ってみよう。

(注1) 詳細は以下の参考文献を参照。
1) 岸本章弘 / 「変革を支えるワークプレイス戦略」 / 『ECIFFO』 / vol.35 / pp.64-70 / 1999:10
2) 岸本章弘 / 「NEW WOWRKSCAPE - 仕事を変えるオフィスのデザイン」 / 弘文堂 / 2011

(注2,3) 参考文献2に掲載された図を加筆修正。



写真1：ブース型のタッチダウンスペース (Genzyme社)



写真3：エレベーターホールの前、アトリウムを取り巻く主動線上に配置されたプリントステーション



写真2：個室型のタッチダウンスペース

外来者のためのワークスペース

【メンバー用スペース】今日のオフィスにおいては、「メンバー」のための空間は比較的なじみのあるものになってきている。一時利用のためのタッチダウンスペースなどと呼ばれるものがそれである。その構成としては、図1のランナーやウォーカーのための支援環境が該当する。作業空間には、ソロワークのためのデスク、ノートPCなどのための電源コンセント、ネットワークにアクセスできるLAN端子や無線LANインフラが必要であり、設えとしては、プライバシーやセキュリティの要求度に応じて、個室／ブース／オープンといった選択肢が提供されることが望ましい(写真1-2)。

デスクスペースの他にはプリントステーションなどのサービスコーナーも必要だが、これらについては、レジデント用の設備がそのまま使える。通常、メンバーはレジデントと同じセキュリティエリア内で行動できるからである。ただし、メンバーはいつもそのオフィスに居るわけではないので、それらのセッティングがつけやすく利用しやすいような配置が望ましい(写真3)。

【ビジター用スペース】このタイプのスパー

スの利用者は、社外のビジネスパートナーからクライアントまで広範にわたり、来客応対レベルのサービスとセキュリティチェックが必要になる。したがって、限定されたエリア内に、グループワークからソロワークまでの用途別の作業空間をはじめとして、ラウンジやカフェなどの交流・休息スペースから、各種支援サービスを提供する窓口まで、多様な空間とサービスを提供できる施設が求められる。

例えば、企業間の連携や協働の機会が増え、外来者の参加比率の高い会議が多くなるなら、そうした会議はセキュリティラインの外側で開催する方が効率的である。社内メンバーがゲートの外に出た方が、面倒なセキュリティチェックに時間を費やせずに済むからだ。また、ランナー型の外来者にとっては、会議前後の時間にも滞在できるので、移動の合間のモバイルワーク拠点としても利用できる(写真4-5)。滞在時間の長いウォーカー型の外来者にとっては、一時的に専用席や収納スペースを確保し、さまざまな仕事と生活のニーズに応じて利用できる施設や

写真9：ゲスト用ワークスペースの内側はブース形式で電話やインターネットに接続されたPCが使える。



写真8：受付ロビーのドリンクコーナー(左側のカウンター)の奥にゲスト用ワークスペースが設置されている例。(OMX社)





写真4：プロジェクトチームでの外来者比率の増加を受け、改装時にセキュリティライン外側のロビー空間を広げて会議室、カフェ、ショップなどを設置した例。(3com社)



写真5：右手奥に見えるのは以前からあった受付カウンター。手前は拡張されたロビー。



写真6：エアラインクラブのようなビジターラウンジ。奥にデスクスペースが見える。(GlaxoSmithKline社)



写真7：ビジターエリアのサービスデスク。

サービスの提供も望まれるだろう(写真6-7)。

【ゲスト用スペース】このスペースに対するニーズは、他のスペースに比べるとあまり高くないだろう。通常、ゲストの滞在時間は短いし、都市に提供されている公共の通信インフラやカフェなどの施設が支援環境としての役割を果たせるからである。それでも、訪問先のオフィスの一面にプライバシーに配慮した簡単なワークスペースがあれば、PC画面の覗き見を気にせずメールや書類のチェックができるなど、ゲストにとっては便利な環境だろう(写真8-9)。

ビジネスコミュニティのためのオフィス

これまで、多くのオフィスはそこに入居する組織内のユーザーを念頭においてデザインされてきた。しかし、雇用と組織の流動化が進み、ワークスタイルが多様化し、さらに企業組織間の連携も複雑になってきている。一方でオンラインのバーチャルな連携が柔軟に進む中、他方ではそれらが新たにオフラインのリアルな交流を生み出してもいる。そして、組織とオフィスの間にあった従来のような関係は曖昧になり、

新たに生まれる「組織を越えた枠組み」を支援することの重要性が高まっている。

こうした状況を考慮すると、これからのオフィスには、特定の組織のための専用空間ではなく、その組織を核とするビジネスコミュニティのための空間としての役割が望まれるだろう。そうした役割を果たすためには、そのコミュニティ内で活動する広範で多様な人々の行為をニーズとして想定し、それらに適切な空間と道具の組合せを柔軟に提供できるような支援環境とサービスの仕組みをデザインすることが求められるだろう。



岸本章弘
ワークスケープ・ラボ代表
コクヨ(株) 設計部門でオフィス等のデザイン、研究部門で先進オフィス動向調査、次世代オフィスコンセプト開発とプロトタイプデザインに携わり、研究情報誌「ECIFFO」の編集長をつとめる。2007年に独立し、ワークプレイスの研究とデザインの分野でコンサルティング活動をおこなっている。千葉工業大学、京都工芸繊維大学非常勤講師等を歴任。著書に「NEW WORKSCAPE—仕事を変えるオフィスのデザイン」。日本オフィス学会国際動向研究部会 部会長