

# オフィスインテリア再考のヒント

## 出会いと交流を促す空間

ワークスケープ・ラボ 代表 岸本章弘

### 交流支援とサービス提供

適業適所型オフィス空間を実現するための空間機能の4つのタイプ（ソロワークセッティング／グループワークセッティング／インタラクティブセッティング／サービスセッティング、詳細は第7回コラム参照）についての最終回として、今回はインタラクティブセッティングとサービスセッティングの2種を取り上げる。

前者は交流のための空間、後者はサービスを提供する空間だが、これら2種はまとめて取り上げる方が分かりやすいだろう。というのも、現実のオフィスデザインにおいて両タイプは融合した機能空間として計画されることが多いからである。具体的には、自販機やコーヒーマシンのあるリフレッシュスペースや、コピーコーナーやライブラリーと隣接するラウンジなどが一般的だろう。そこでは、オフィスに必要な共用サービスを提供するだけでなく、人々の出会いと交流を誘発することが期待され、そうした空間はしばしばマグネットスペースなどと呼ばれる。

ただし、こうした空間デザインの背景として、オフィス空間がインフォーマルコミュニケーションに及ぼす影響の研究や、それらの成果を適用した新しい空間デザインの開発がもっとも盛んに行われたのは、1970年代後半から90年代前半あたりまでだろう。それ以降、新たなオフィスデザインの研究と開発のテーマの中心は、ICTが可能にしたオルタナティブなワークスタイルとワークプレイスに移ってきている。つまり、近年の「マグネットスペース」などのデザ

インは、今日のようなICTの活用や移動・分散を伴うワークスタイルが日常化する以前の時代の知見に基づいているということである。

そこで以下では、そうしたワークスタイルの変化の下での従来型の交流支援空間の効果を点検しつつ、新たなデザインの方向性について考えてみよう。

### マグネットスペースの潜在力

インフォーマル・コミュニケーションを誘発するために特定のセッティングに先ずできることは、そこに人を集めて出会いの確率を高めることである。そのための「磁力」は、そこに「引き付ける力」と、その場に「留まらせる力」の2つに分けて考えることができるだろう。すなわち、どれほど遠くから、どれぐらい頻繁にそこを訪れさせ、そしてどれだけ長くその場に留まらせることができるかということである。

筆者はそれらを「誘引力」と「保持力」と名付け、米国の通信系企業の研究所オフィスで調査したことがある。その結果によれば、そこで提供されるサービスの種類が多いほど、人々はより遠くから頻繁に移動する。[\(図1参照\)](#) ただし、その訪れる理由とそこに留まる理由は必ずしも一致しない。例えば、コーヒーマシンを入れに来る頻度は高かったが、そのために滞在した時間はもっとも短い。[\(図2参照\)](#) つまり、コーヒーマシンは誘引力には貢献するが、保持力にはあまり貢献しない。しかし、コーヒーマシンを入れた人が、そこに置かれた雑誌に目をとめ、さらに快適なソファがそばにあれば、その場でくつろいで読

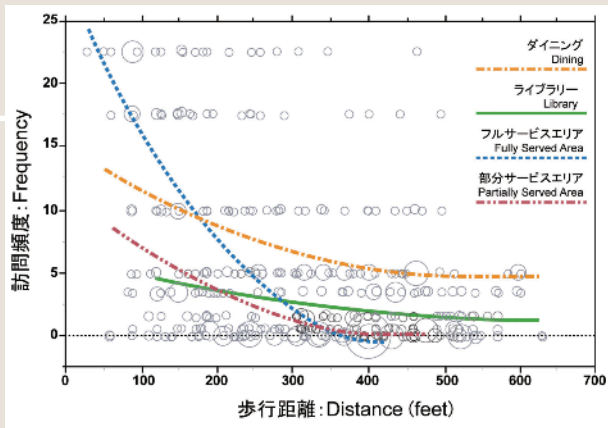


図1：空間のしつらいと提供されるサービスによって異なる場所の誘引力  
オフィスワーカー各人の自席から4種の空間それぞれまでの歩行距離と  
訪問頻度の相関性を比較したもの。

み始めるかもしれない。そうすると、滞在時間は延び、次にやって来る人と出会う確率は高まることになる。

こうした観察結果に照らすと、インタラクシ  
ョンセッティングとサービセッティングを融合  
させて構成することは、その利用率と交流のチ  
ャンスを高める上で効果的な方策であろうこと  
があらためて確認できる。(写真1)ただし、  
こうした空間の性能があくまでも「潜在力」で  
あることの認識は重要だろう。言うまでもなく、  
空間が人々を引き付ける力は、実際にそこに  
人が訪れて初めて効果を発揮する。従って、空  
間の力は同じでも、そこに居合わせない人には  
出会うことができない。そして、今日のICTの  
普及がもたらしたワークスタイルの多様化は、  
そうした人の側の状況に影響を与えている。

### ソロワークセッティングとの融合

ICTが仕事の重要な道具でありインフラとな  
った今日、テレワーカーや分散型ワークプレ  
イスは特殊な存在ではなくなった。その時、モ  
ビリティの高いワーカーが従来のオフィスに立  
ち寄り頻度や滞在する時間が少なくなり、かつ  
ては同じ場所・時間に集まって働いていたメン  
バーとの出会いの機会は減ることになる。つま  
り、マグネットスペースの磁力が健在でも、引  
き付けられる人が減れば、その効果は相対的  
に低下することになるわけである。

では、こうした問題に対して、どのような対  
処が可能だろうか。一つの方向性としては、マ  
グネットスペースの「磁力源」を人のいる場所  
に移動させることが考えられる。そもそもマ  
グネットスペースだけがインフォーマルコミュ  
ニケーションの場所というわけではない。オフィ  
ス全体に目を向けてみると、個人席のあるデ  
スク周りや、通路や廊下も同様に交流の場として

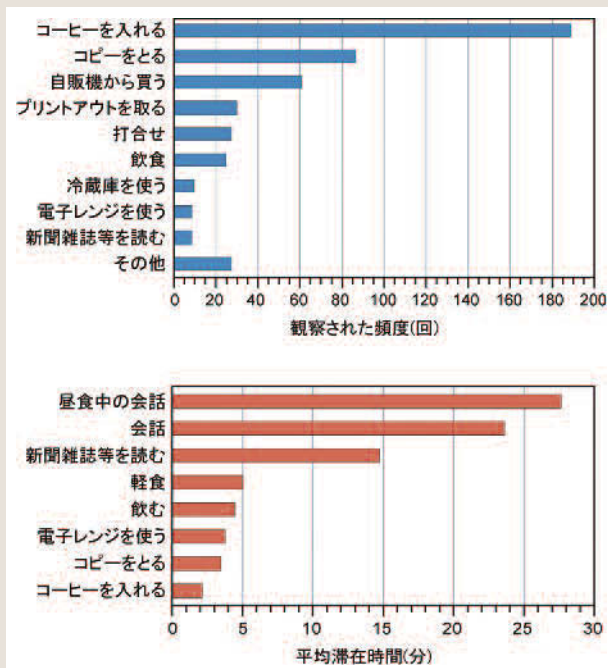


図2：サービスエリアにおいて観察された行為毎の頻度と滞在時間



写真1：プリントステーションとドリンクサーバー、自販機を備えた融合型  
セッティングの例。

の潜在力を持っていることが分かる。先に挙げた筆者の調査でも、個人席や通路スペースでのインフォーマル・コミュニケーションの頻度は、共用スペースと同程度以上と報告されている。(図3)

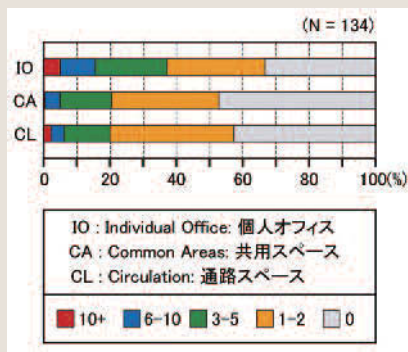


図3: 報告されたインフォーマル・コミュニケーションの場所と頻度

それならば、移動性の高いワーカー達の立ち寄り拠点となるソロワークセティングとマグネットスペースを融合させてみてはどうだろうか。磁力源をソロワークセティング

のそばに置く、あるいは磁力源の周辺にソロワークセティングを配置するのである。前者は、共用のデスクワークエリアに隣接して配置されたキッチンやプリントステーション、後者はカフェテリア内に設けられたデスクワーク席やテーブルワーク席などをイメージすればいいだろう。(写真2~5)

### 情報技術による機能の補完

マグネットスペースの効果の低下を補うためには、情報技術を活用した利用促進策も考えられる。空間に人々の行動を感知する機能を持たせることで利用者に対してタイムリーに情報を提供し、出会いと交流の機会損失を減らそうというアイデアである。

例えば、あらかじめ登録された人がカフェにやって来ると、その位置情報が同僚にさりげなく伝わり、合流することを誘う。(図4)あるいは、移動中などにあらかじめ登録したメッセージが、登録した本人がその場に現れると、スクリーンにタイミング良く表示される。(図5)



写真2、3: 共用型のロングデスクのそばにはカフェテリアのキッチンがあり、食事時には自然に飲食とデスクワークが混在する。



写真4、5: 仕事のための照明や電源が完備し、ワークスペースとしても利用できるカフェテリア。





図4：仲間の行動を感知し、交流の場へ誘引する仕掛け



手許のカップがぼんやり光ると「メンバーがカフェにいる」というサイン。タイミングが良ければ、「私も行ってみよう」という気になる。

図5：話題をタイムリーに提供し、会話を触発するツール



外出先でふと思いついたメッセージを送る。オフィスに戻ると、そのメッセージが表示される。そこに誰かが居合わせれば、話題提供になる。

こうした機能を空間に組み込み、人々の行動を把握することによって、出会いの機会を伝えたり、触媒コンテンツをタイムリーに提示することができれば、移動する人々に対してもリアルなつながりのチャンスを提供することができるだろう。

近年、スマートフォンなどの高機能携帯端末が普及し、SNSなどのソーシャルメディアの利用が広がる中、多くの人々が行く先々で「チェックイン」するような行動も見られるようになった。そうした行動スタイルとリテラシーを活用すれば、人々のつながりを支援できるような新たな物理空間との関係をデザインする可能性はさらに広がるだろう。

### 非仕事空間の活用とリデザイン

長期雇用と安定した組織構造の下で、共通の勤務場所と時間に集まって働く。そうした状況が当たり前だった時代はもはや過去である。今日の変化の激しいビジネス環境の下、組織の構造や人材の関係は流動的になり、ICTの活用によってワークスタイルの移動と分散の度合いは高まっている。こうした状況にあっては、人々の出会いと交流を誘い、気付きを促す空間の潜在力は、従来型のオフィス構造のままでは十分に活かされなくなっている。その一方で、分業型の情報処理の仕事は減り、チーム力が求められる協働の要求が高まりつつある。

時間と場所を共有する中で、ほとんど意識することなく成り立っていた伝統的なつながりが

戻ることはないだろう。しかし、人々がつながりを見出し、関係を作っていくプロセスやメンタリティは情報技術のように劇的な変化はしないだろう。インフォーマル・コミュニケーションに関するかつての知見も、正しく使えばまだ役に立つはずだ。

これまで、伝統的なインタラクションセッティングとしてのカフェやリフレッシュエリアは、どちらかと言えば非仕事空間と見なされることが多く、積極的に計画されることが少なかった。コピーやプリントのためのサービスセッティングは、情報のデジタル化とネットワーク化にもなって必要性そのものが低下しつつある。しかし、これらの空間が持っていた潜在力は、むしろこれから必要なものである。これまで物理空間が果たしていた役割を再検討しつつ、テクノロジーを活用した新たな行動スタイルを効果的に支援するためのリデザインが求められるところである。



**岸本章弘**  
 ワークスเค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会部会長