

POEデータ分析による ノンテリトリアルオフィスの考察



JFMA FORUM 2008
2008.02.15

(株)イトーキ 河崎 幸子

はじめに

最近のオフィスの傾向

現在の主流は、ユニバーサルプランの固定席運用



ノンテリリアルオフィス(フリーアドレス等)を導入する企業も増えてきている

※ノンテリリアルオフィス…以下ノンテリと略



オフィスを利用するワーカーの立場から、固定席とノンテリはどんな効果をもたらすのかを、POEデータより考察する。

POEの分析パターン説明

1

各パターンの全体像
ーオフィスの傾向と満足度の傾向ー

2

各パターンの具体的な違いは？
ー顕著な違いのある要素ー

3

リニューアル後の不満の傾向は？
ーリニューアル時の課題と留意点ー

4

これからのオフィス構築のポイント
ー固定席とノンテリの効果の違いと考え方ー

働きやすさサーベイ —業務特性・満足度調査—

最近のオフィスの満足度傾向を分析するため、過去4年間(2004年以降)に実施したサーベイデータを分析対象とした。

延べ8429人の調査DBをもとに集計・分析を行った。

満足度分析パターン 4つのグループと3事例

※写真は参考イメージです

リニューアール前

固定席

A. PRE 固定席



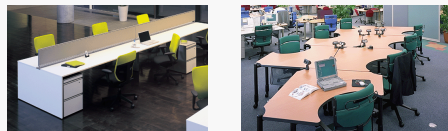
ノンテリ

リニューアール後

B. POST 固定席



C. POST ノンテリ
【スペース削減型】
(ユニバーサルプラン採用
フリーアドレス)



D. POST ノンテリ
【コミュニケーション重視型】



それぞれのグループ
の比較より、



D. コミュニケーション重視型
イートキ事例

D-1.
フリーア
ドレス

D-2.
チームア
ドレス

D-3.
プロジェクト
アドレス
(クリエイティブスタイル)



**固定席とノンテリのリニューアール
効果の違い**



満足度分析 標本数

A. PRE 固定席

N=5889

B. POST 固定席

N=1601

C. POST ノンテリ
【スペース削減型】

(ユニバーサルプラン採用
フリーアドレス)

N=397

D. POST ノンテリ
【コミュニケーション
重視型】

N=542

D. ノンテリ コミュニケーション重視型
イトーキの事例

D-1.
フリーア
ドレス

N=80

D-2.
チームア
ドレス

N=73

D-3.
プロジェクト
アドレス
(クリエイティブス
タイル)

N=62

1 各パターンの全体像

— オフィスの傾向と満足度の傾向 —

※写真は参考イメージです



PRE 固定席

A. PRE 固定席

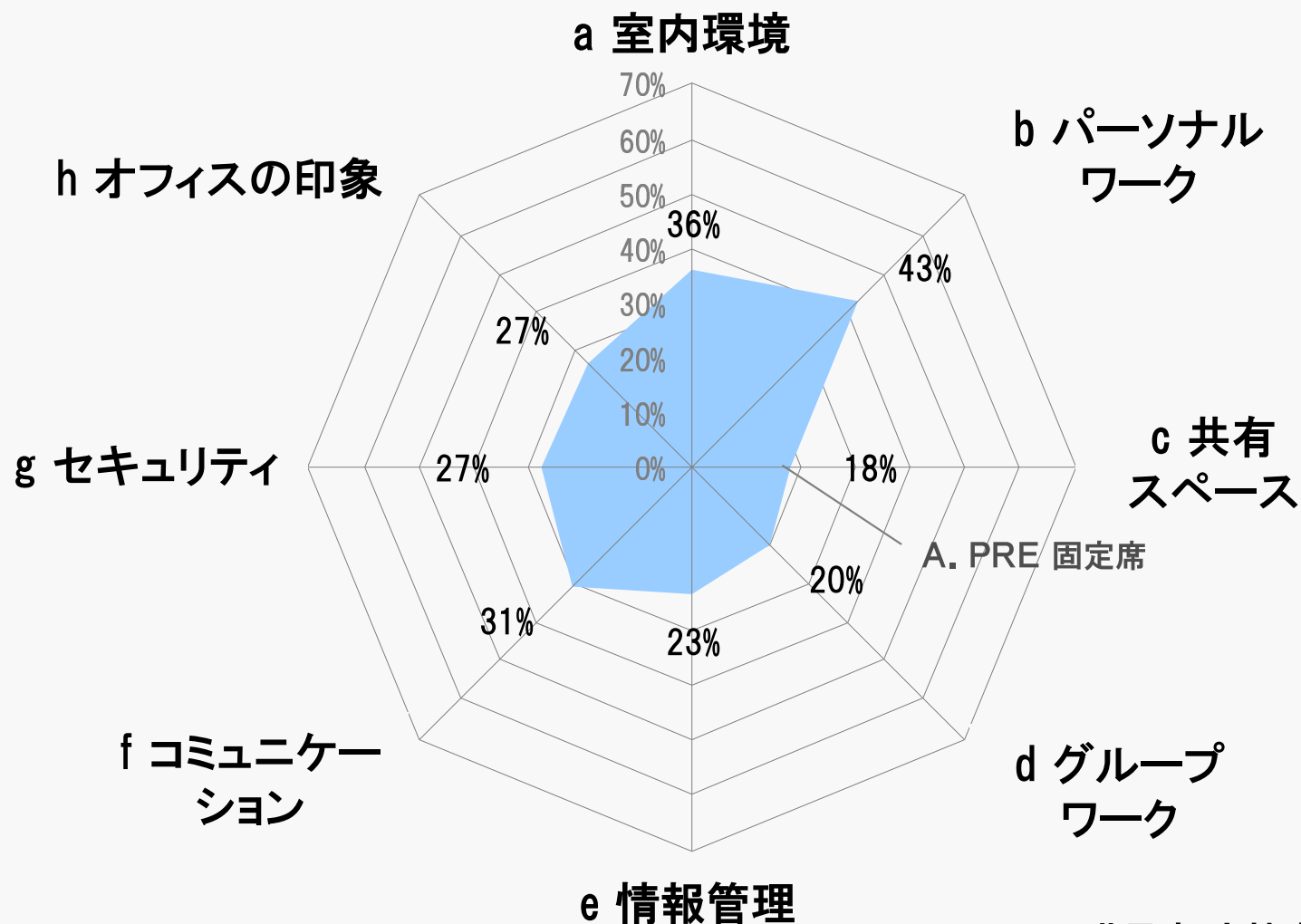
※写真は参考イメージです

対向島型、パネル無し的事例が多い。



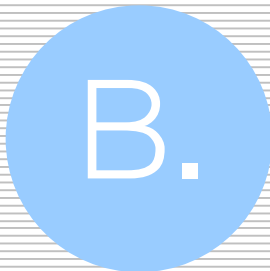
A. PRE 固定席 満足度評価

満足度 支持率



全体的に支持率が低い。
[パーソナルワーク]以外の要素の支持率が低い。

※満足度 支持率:5段階評価のうち「5. 満足」「4. やや満足」と答えた人数の全体に占める割合



POST 固定席

B. POST 固定席

※写真は参考イメージです

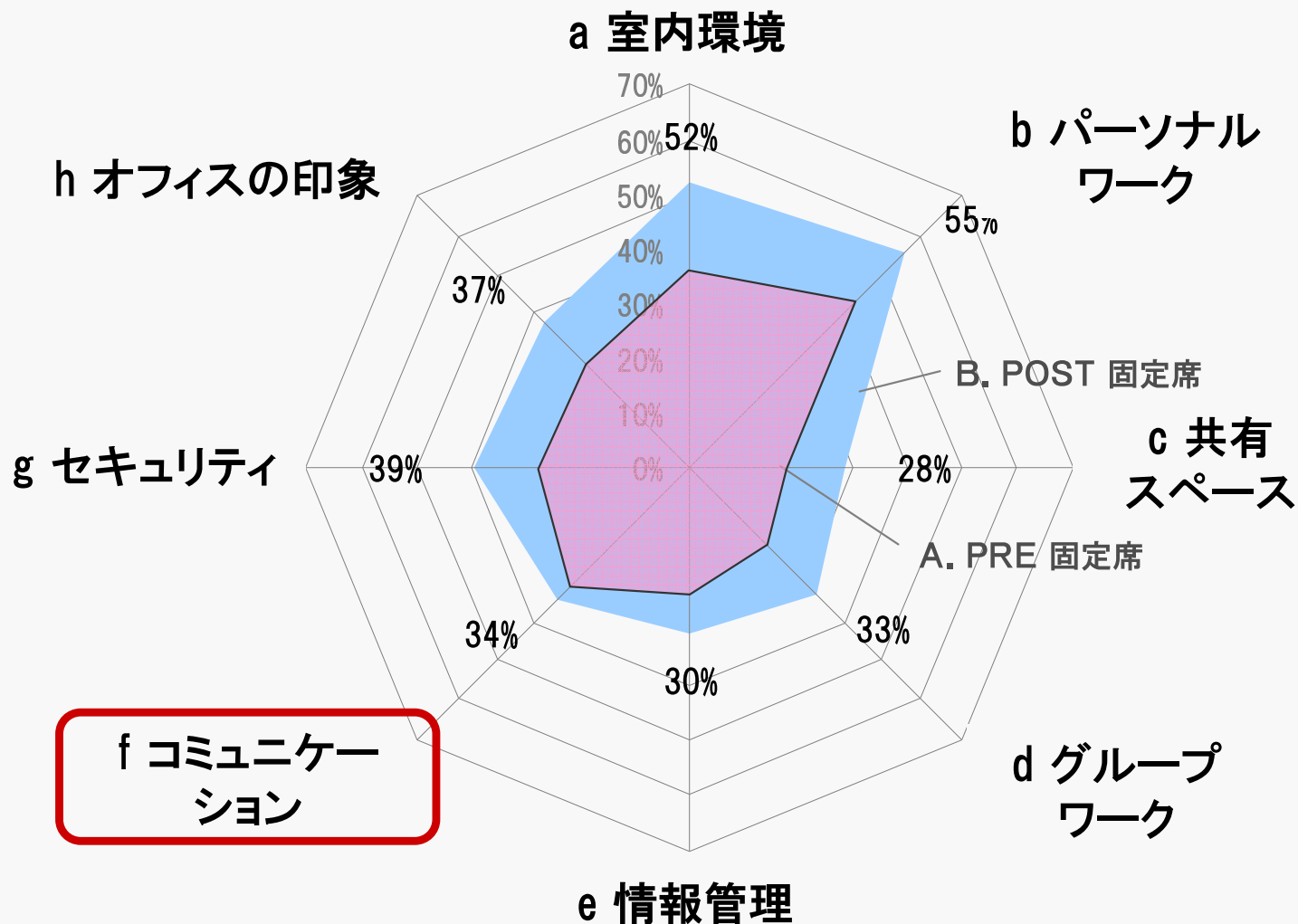
ワークステーションは多様、パネル採用が多い。ユニバーサルプラン採用事例が多数を占める。

※イメージ写真変更



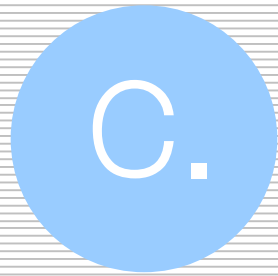
B. POST 固定席 満足度評価

満足度 支持率



A. PRE 固定席より支持率は高い。

コミュニケーションに関する要素は差が小さい。



POST ノンテリ 【スペース削減型】

ユニバーサルプラン採用フリーアドレス

C. POST ノンテリ【スペース削減型】

※写真は参考イメージです

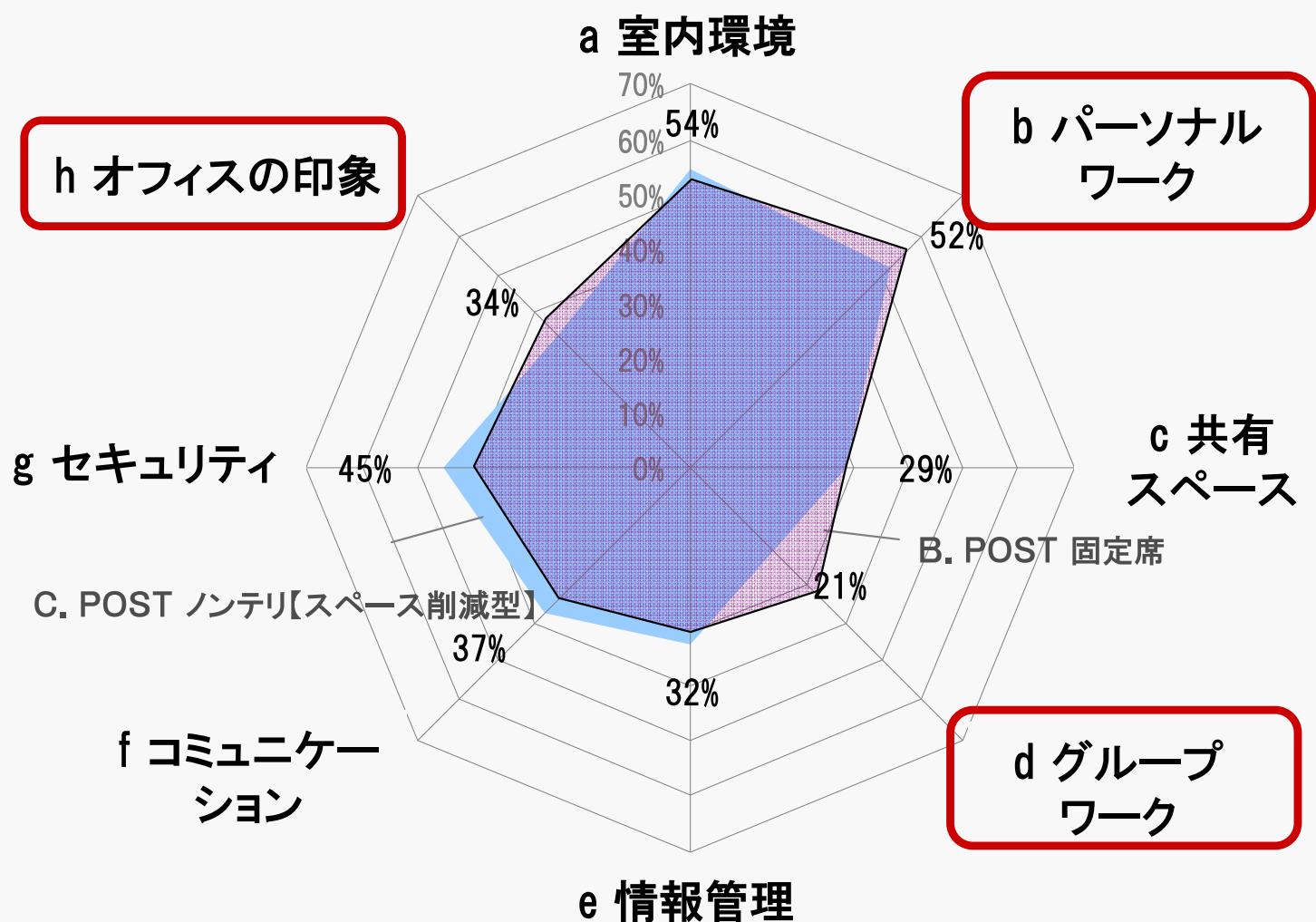
大型天板採用が主流。パネル採用は少ない。ユニバーサルプラン採用。

※イメージ写真変更



C. POST ノンテリ【スペース削減型】 満足度評価

満足度 支持率



B. POST固定席の評価とあまり大きな差はない。

「グループワーク」「オフィスの印象」「パーソナルワーク」の満足度は固定席より低い。

※写真は参考イメージです

D.



POST ノンテリ

【コミュニケーション重視型】

D. POST ホンテリ【コミュニケーション重視型】

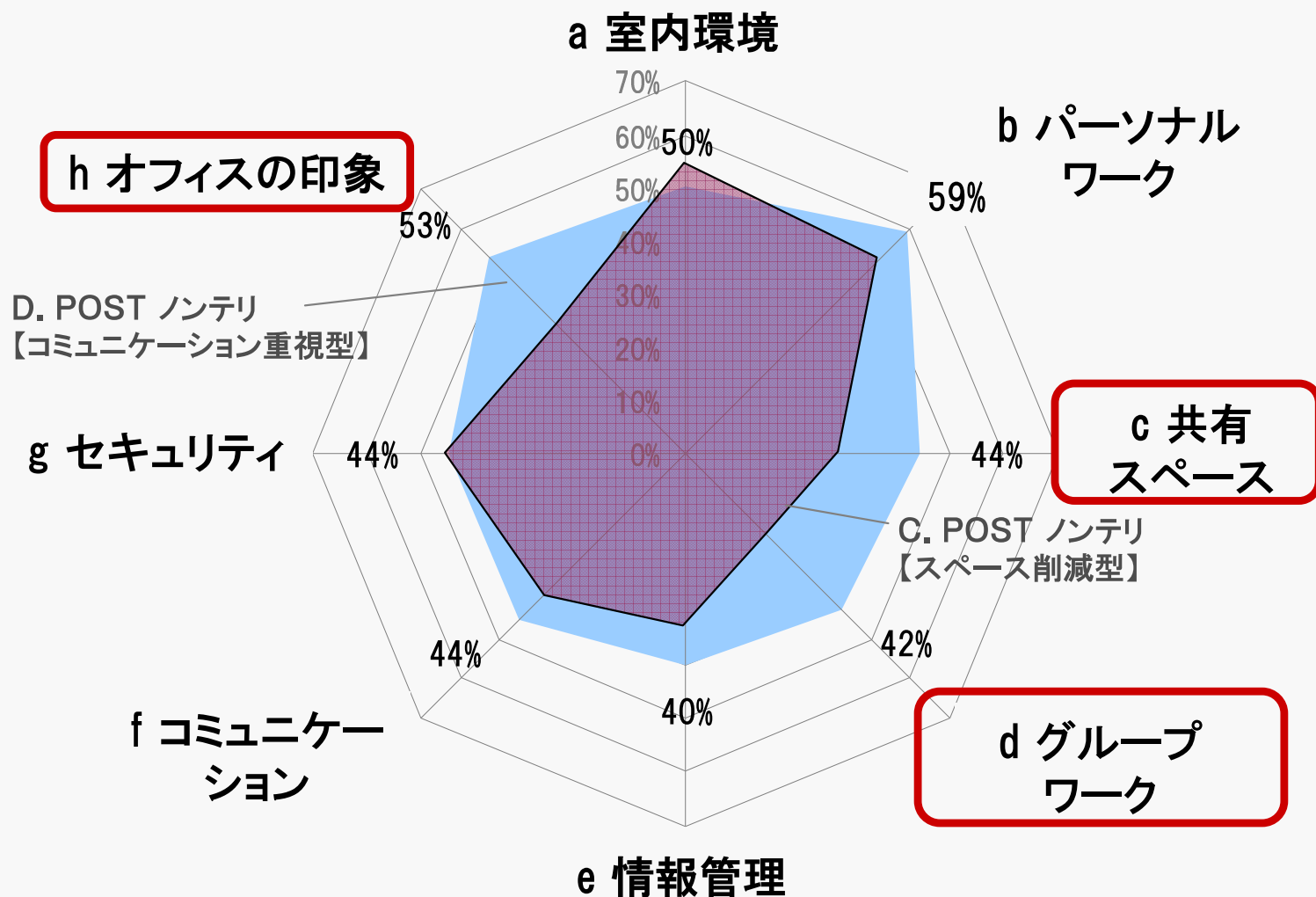
※写真は参考イメージです

天板形状、パネルはまちまち。目的に応じた機能セッティングが行われている。



D. POST ノンテリ【コミュニケーション重視型】 満足度評価

満足度 支持率

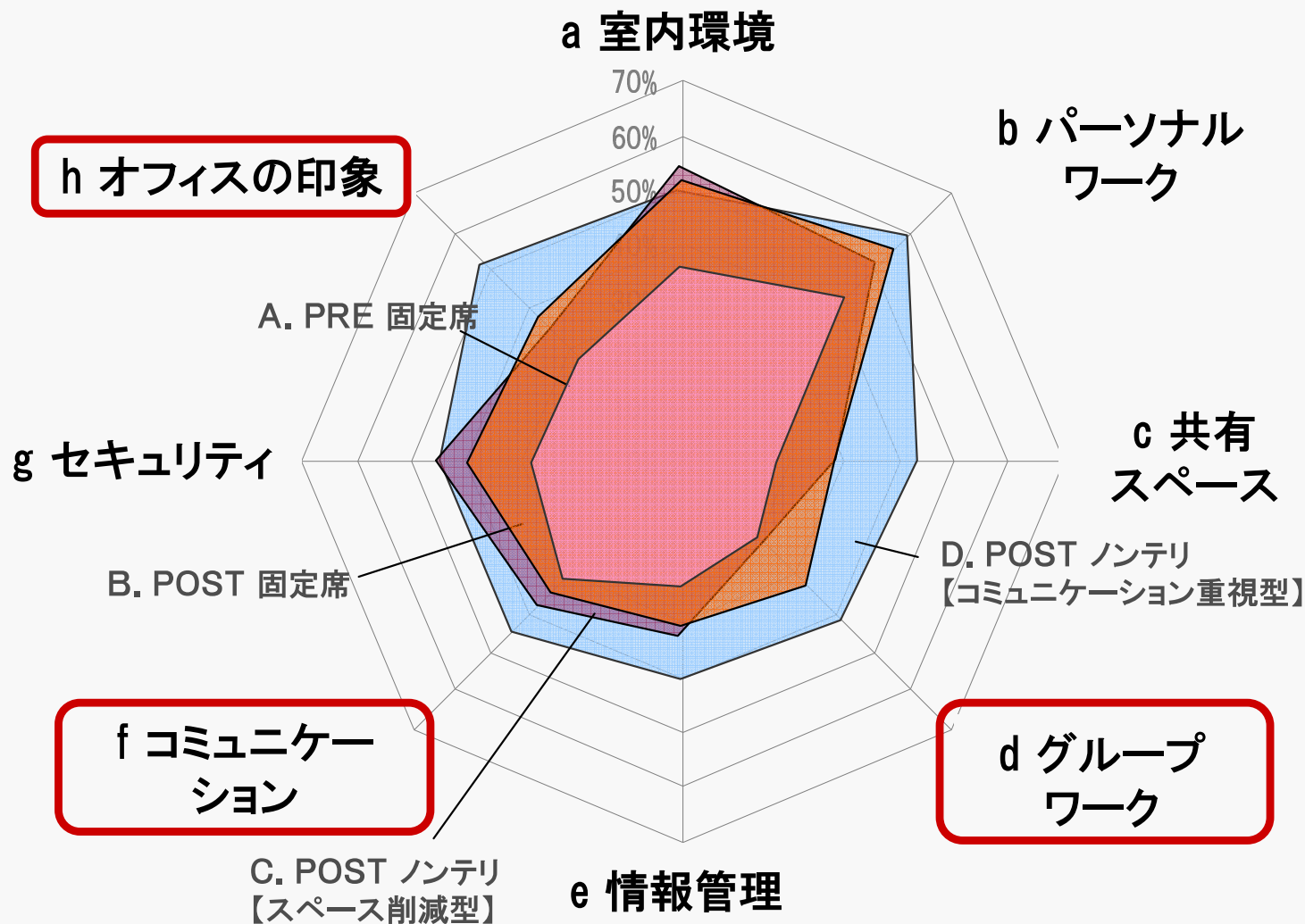


C. POSTノンテリ【スペース削減型】より、ほぼ全ての要素で支持率が高くなっている。

特に、コミュニケーションを支える「グループワーク」や「共有スペース」が高く、「オフィスの印象」も高い。

4パターンの比較

満足度 支持率



リニューアル前よりも、リニューアル後の方が固定席、ノンテリともに満足度が高い。

スペース削減型:
固定席の評価と大きく変わらない。
コミュニケーションを支えるスペースやオフィスの印象は、固定席よりも評価が低い。

コミュニケーション重視型:
固定席やスペース削減型のノンテリよりも満足度が高い。
特に「コミュニケーション」とそれを支えるスペース、「オフィスの印象」が高い。



D-1,2,3

POST ノンテリ 【コミュニケーション重視型】事例

イトーキ 東京ショールーム4F、5F、7F

D-1. POST ホンテリ【フリーアドレスオフィス】

営業部門オフィス

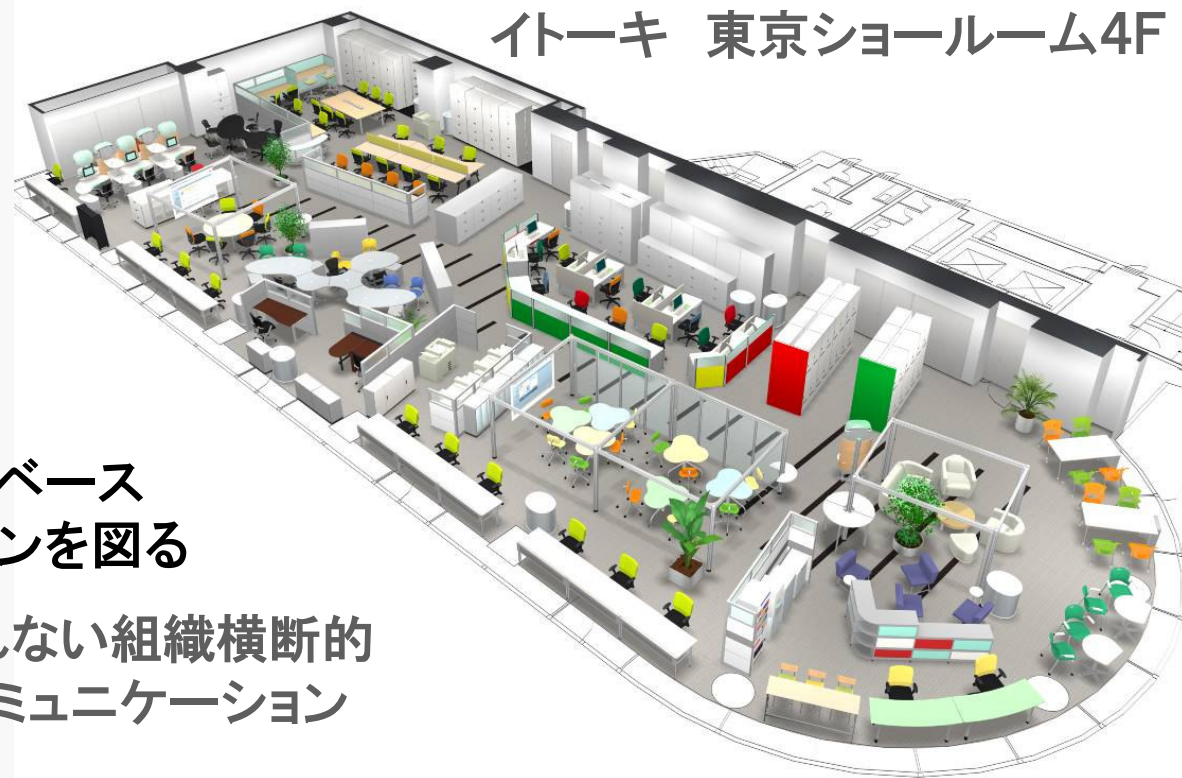
イトーキ 東京ショールーム4F

Enjoy Working !

- ✓自由であること
- ✓仕事が明るく楽しくできること
- ✓創造的空間であること

- ・自律した個人による自由な働き方をベース
- ・必要なときに即座にコミュニケーションを図る

創造性発揮には、階層、組織に縛られない組織横断的コミュニケーションやインフォーマルコミュニケーションの活性化が重要。



D-2. POST ノンテリ【チームアドレスオフィス】

営業部門オフィス

イトーキ 東京ショールーム5F

知の融合と営業力の結集 営業は爆発だ！

- ・営業は販売課長であっても自分の席はない。
- ・OJTを考慮

営業マンのスペースをテーブル形式にする事で
会話を活性化し、情報の共有化を促進する。
→個人の力をチームの力へと集結させる。



D-3. POST ノンテリ【プロジェクトアドレスオフィス】

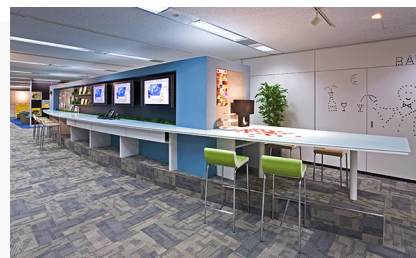
企画推進部門オフィス

イトーキ 東京ショールーム7F

「創造」trans.オフィス
思考4モード変換 オフィス

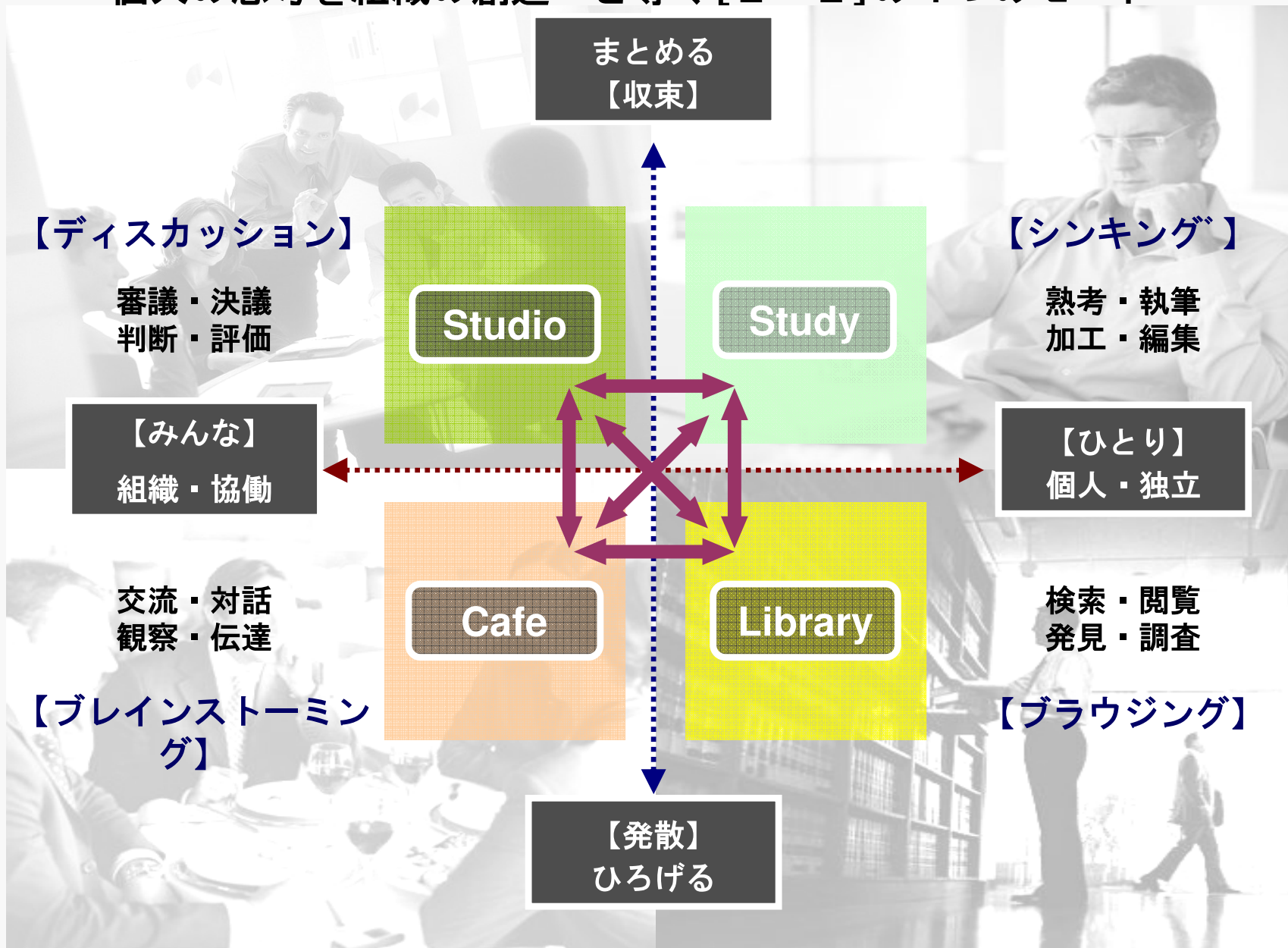
・クリエイティブ(創造性)を發揮させる！

クリエイティブな働き方をするには、個人が4つの思考モードを相互に、自由に行き来することができる環境が必要という考え方をベースに構築。



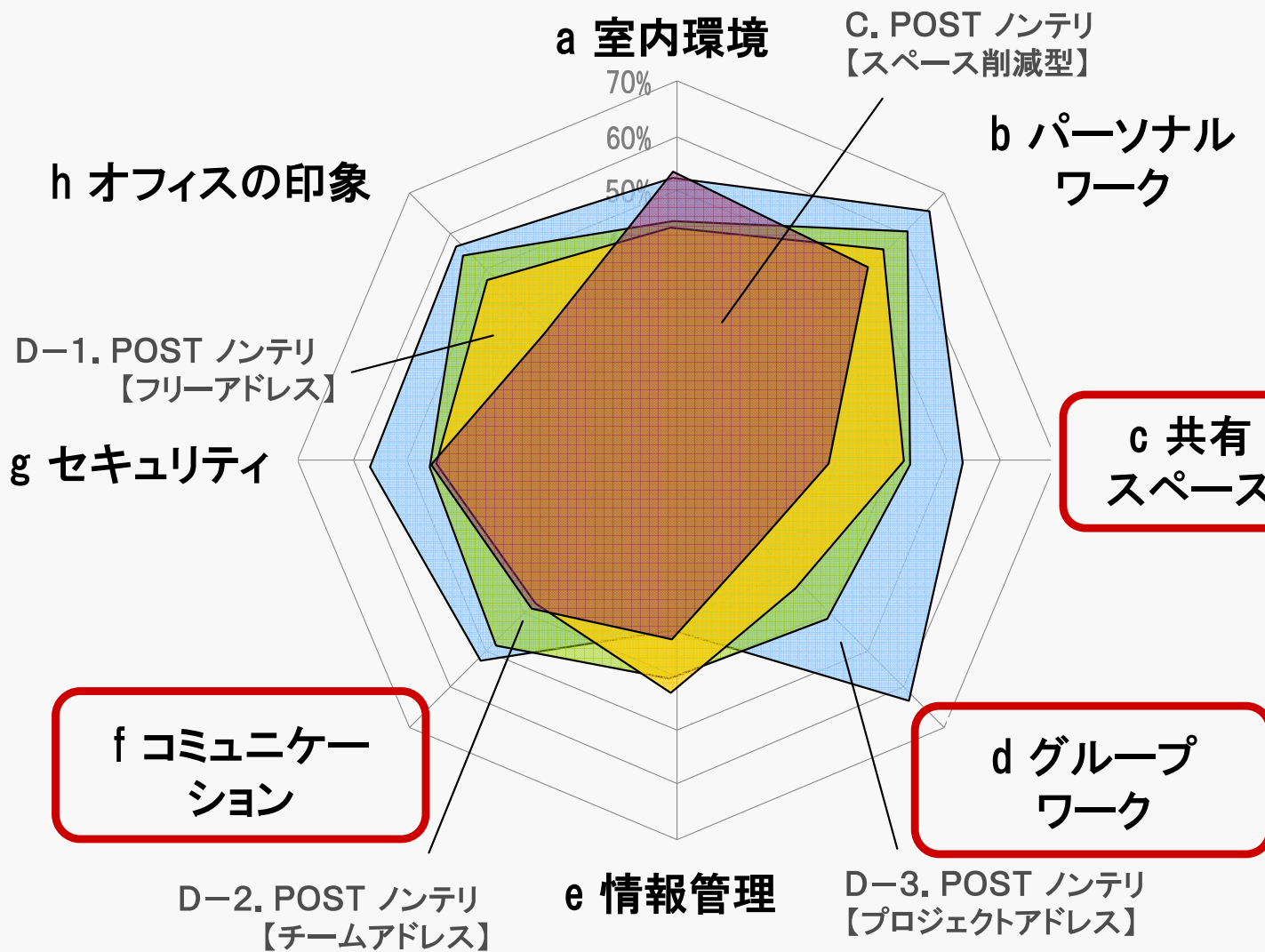
D-3. POST ノンテリ【プロジェクトアドレスオフィス】の考え方

個人の思考を組織の創造へと導く[2×2]の4つのモード



D-1, 2, 3. POST ノンテリ 3事例比較

満足度 支持率



全要素の支持率が高い。

プロジェクトアドレスの評価が高い。

特に、コミュニケーションやそれを支えるスペースの評価が高い。

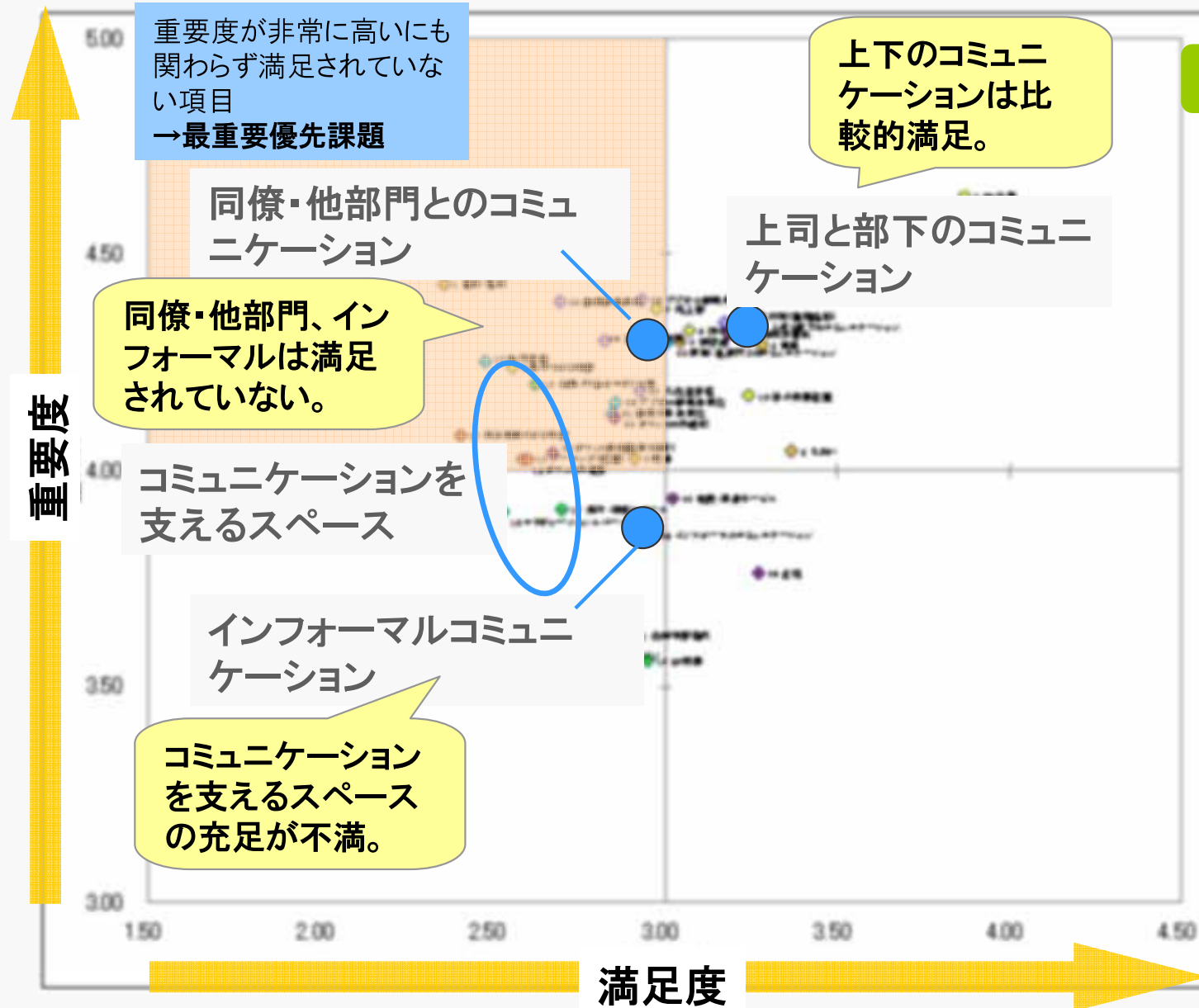
2 各パターンの具体的な 違いは？

— 顕著な違いのある要素 —

- ① コミュニケーション
- ② 職場の雰囲気
- ③ 集中できる場所
- ④ 気分転換できる場所

A. PRE 固定席

重要度－満足度散布図

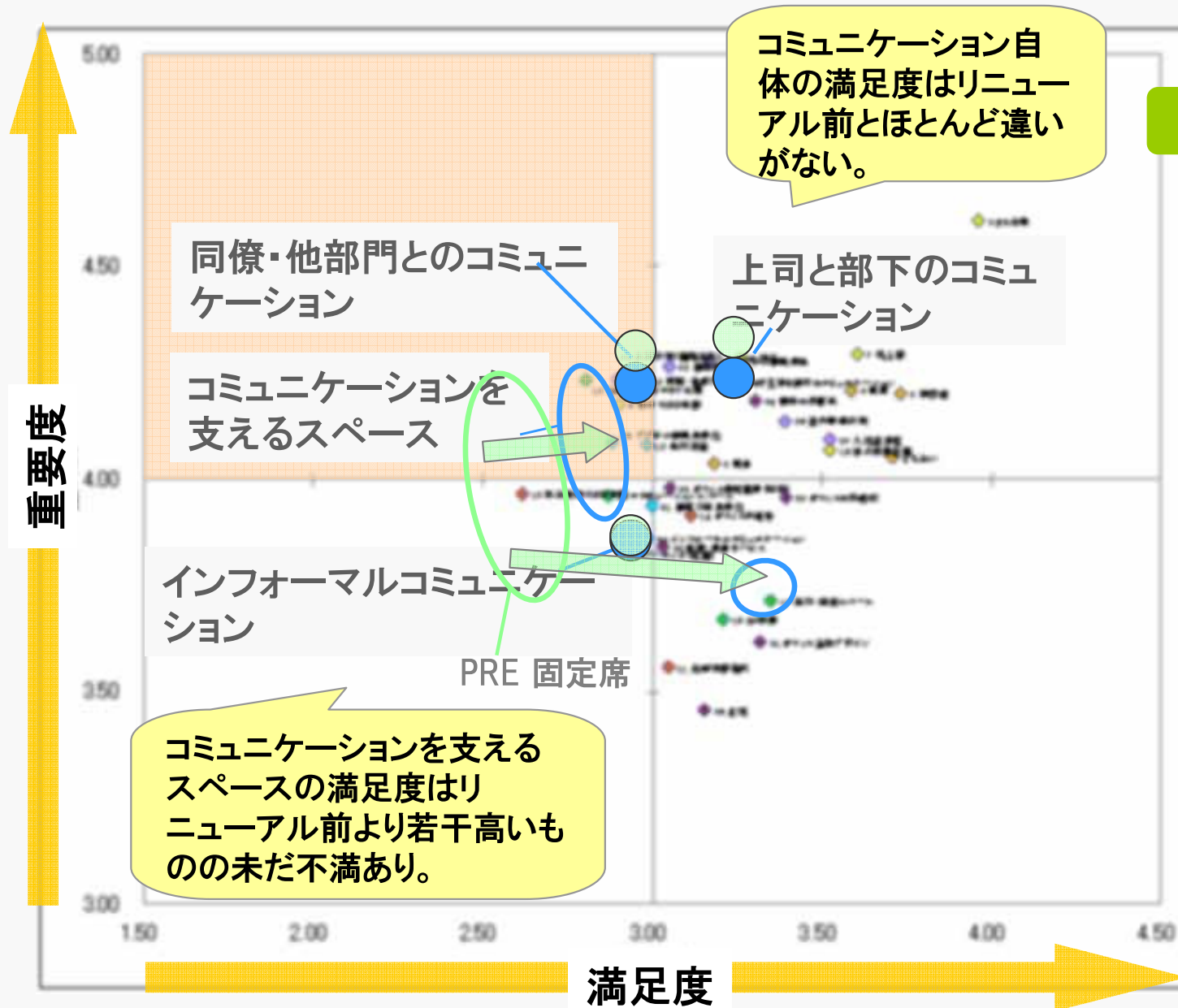


考察

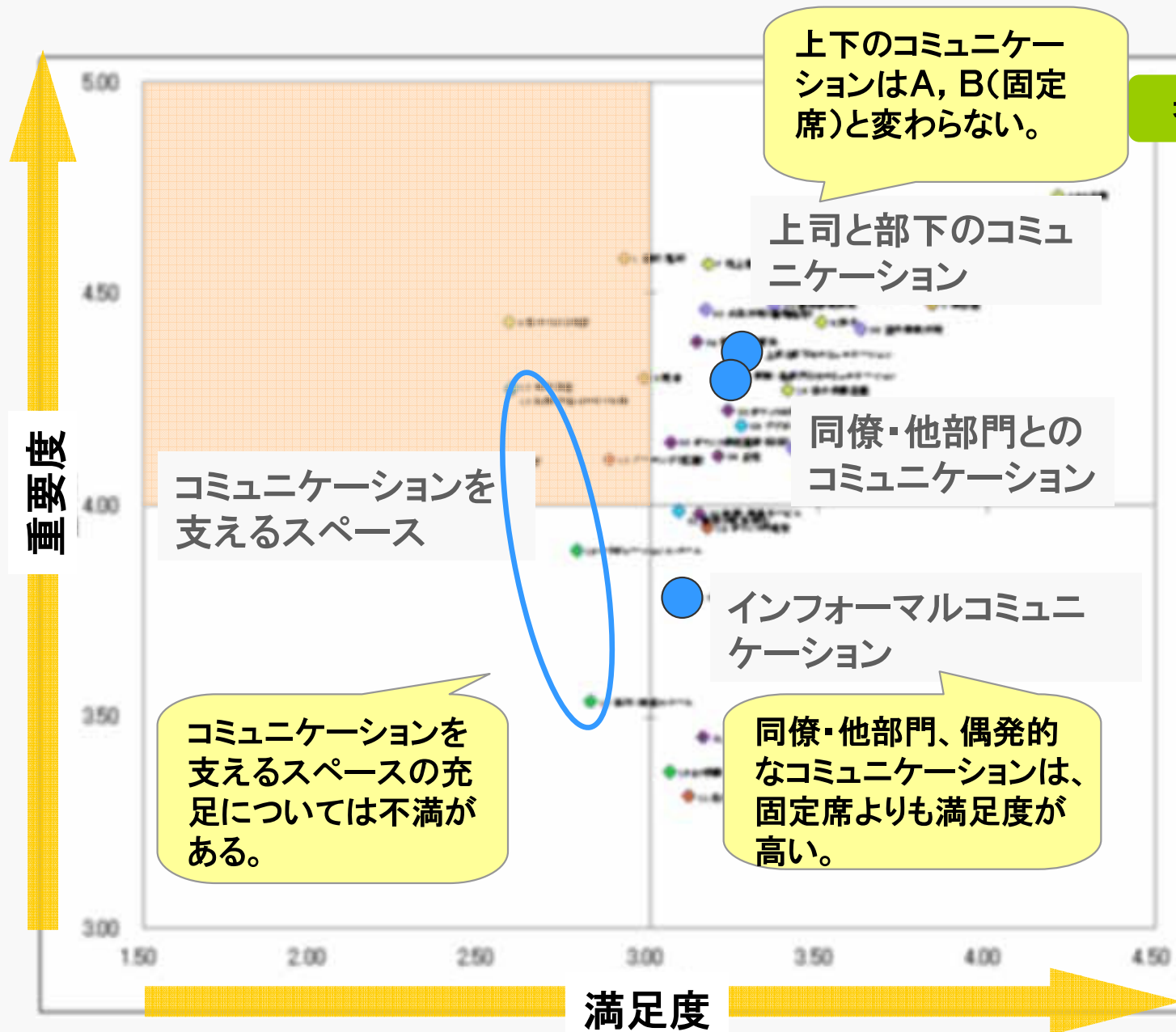
上下のコミュニケーションは業務上必要なのでまあ取れていると思うが、ヨコ方向はあまり機会もなく、そんな場所もないし、取ってない…という状態であろう。

中庸な評価であり、「こんなものでは？」という一種のあきらめ、麻痺状態とも取れる。

B. POST 固定席



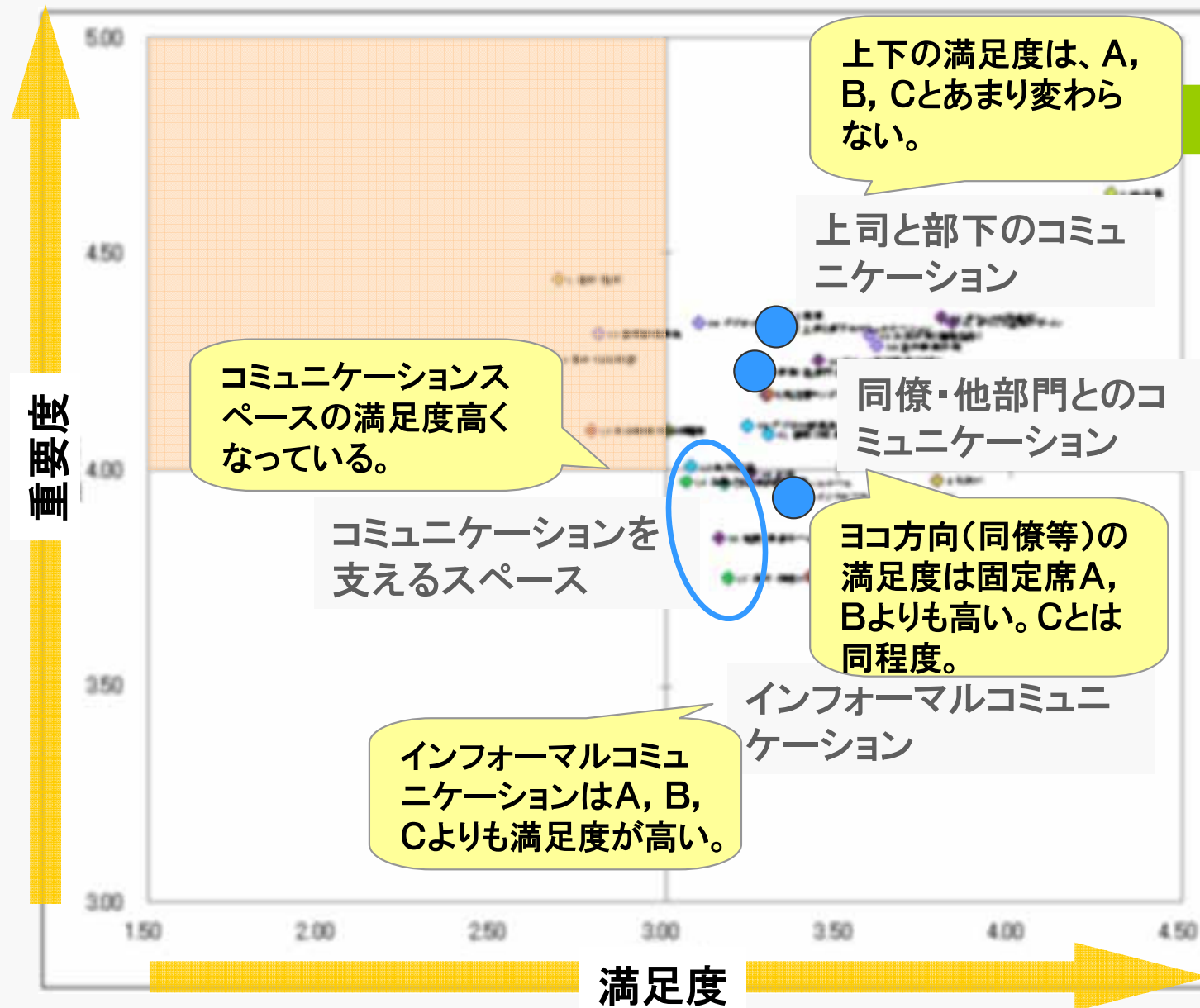
C. POST ノンテリ【スペース削減型】



席が固定されていないことで、席のまわりで同僚達との会話が生まれやすくなっており、そこで偶発的なコミュニケーションも起こりやすくなっている。

但し、あくまでも自席の延長としての空間であり、まとまった人数で打合せやコラボは出来ない。そのため、場所が確保されていない状態といえる。

D. POST ノンテリ【コミュニケーション重視型】



考察

- ・コミュニケーションを支える場所の選択肢が増えたこと
- ・自由に席を選べることにより、同僚や他部門との会話が増え、特に偶発的なコミュニケーションが増えていると考えられる。

※但し、オフィスの創り方によって違いが現れる。事例参照。

固定席のコミュニケーションに与える効果

リニューアルにあたって固定席がもたらす効果

固定席では、コミュニケーションスペースは増えるものの、コミュニケーション自体には変化が起きない。

打合せ、コラボのための場所を増やしたが、自席がある以上ワーカー自身のコミュニケーションの相手やコミュニケーションの取り方(働き方)は自然には変化しないため、満足度も変化しない。

形だけコラボスペースを設けても、業務上必要な打合せや作業に使われるだけで、同僚・他部門、インフォーマルコミュニケーション自体には影響を与えない。

現状のワーカーのコミュニケーションの相手やコミュニケーションの取り方(働き方)を変化させたいと思うのであれば、固定席+コラボスペースの導入だけでは効果が薄い。(ノテリの方が効果がある)。

ノンテリのコミュニケーションに与える効果

リニューアルにあたってノンテリがもたらす効果

スペース削減型、コミュニケーション重視型ともに

コミュニケーションの相手と取り方に変化が起こる。
(特に同僚・他部門、インフォーマルな交流が起こる)

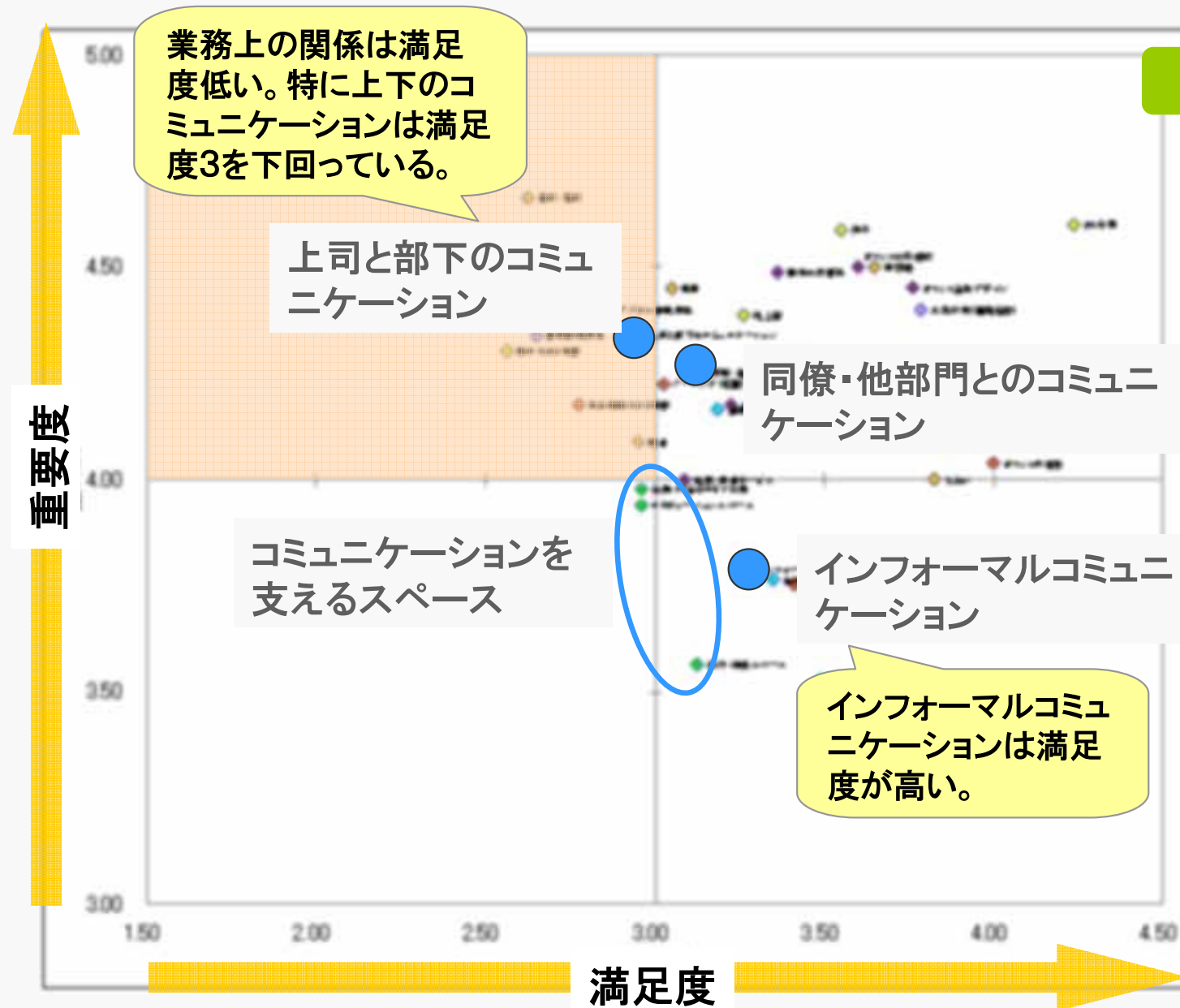
上下のコミュニケーションは、固定席と変わらない。

※【スペース削減型】

自席の延長として使っているマルチフリーアドレスエリアでは、結局人数を集めての打合せやコラボは出来ない。
(人が座って仕事しているため)

スペース削減型では別途打ち合わせやコラボスペースを確保していないため、スペースの不満が出る。

D-1. POST ノンテリ【フリーアドレスオフィス】



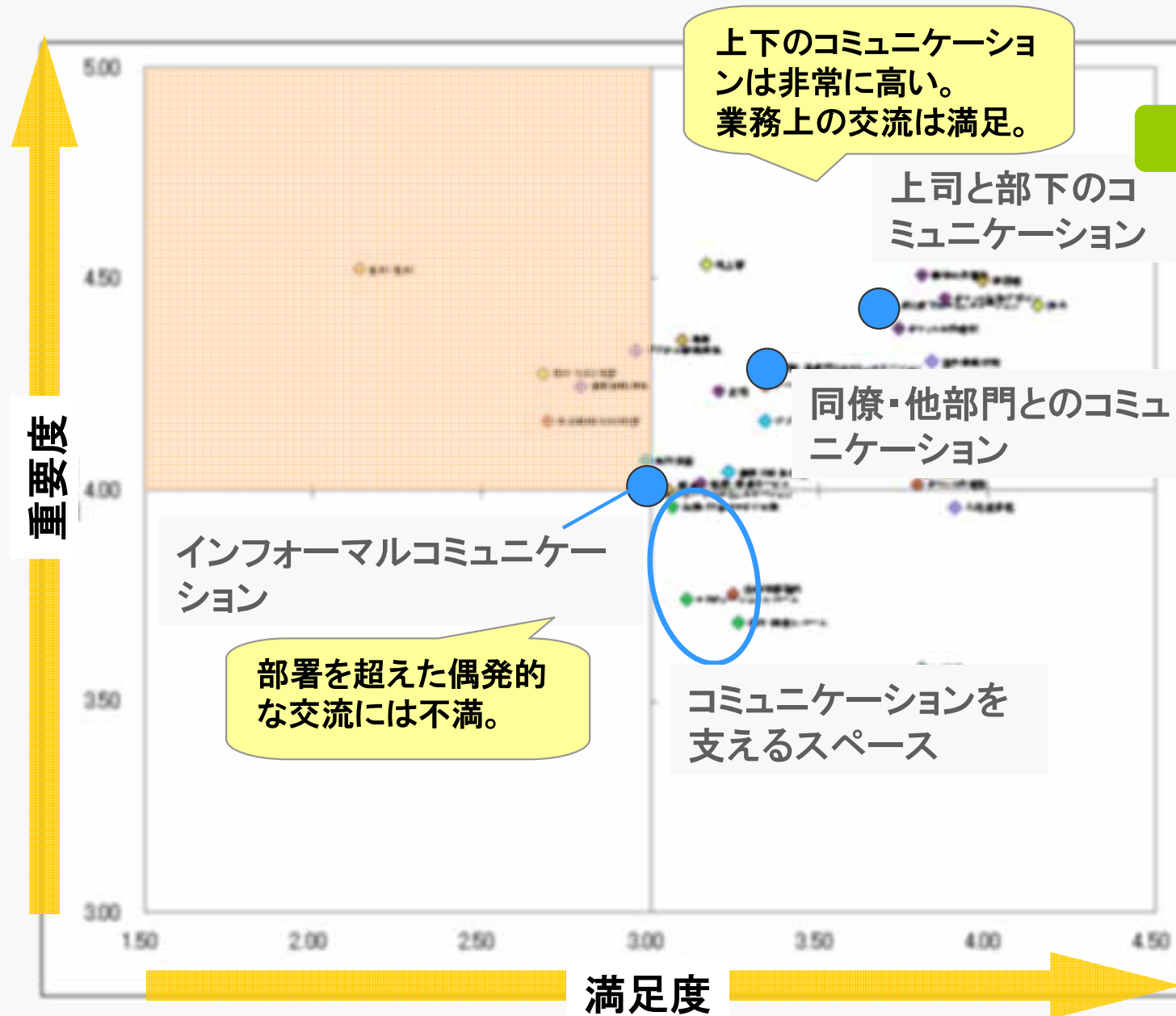
考察

どこでも場所を選べるので、上下関係が密に取れなくなる。

(部下はそれほど不満ではないが、上司が特に不満を訴えている。)

部下からの業務上の連絡・状況報告とともに、上司からの働きかけを行い、オフィスを歩き回ることが重要。

D-2. POST ノンテリ【チームアドレスオフィス】

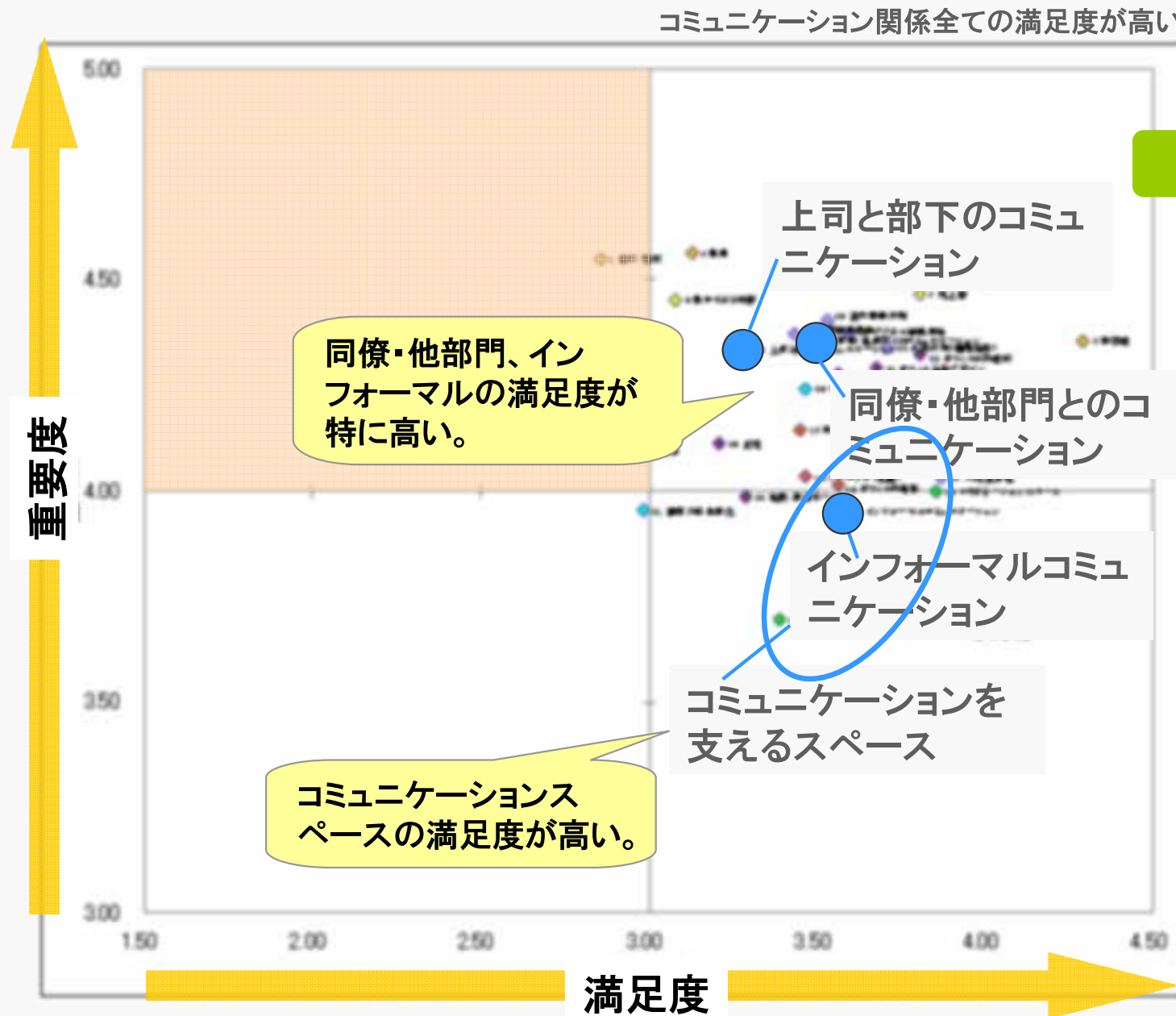


考察

同じチーム内(テーブル内)のタテヨコ方向のコミュニケーションは上手くいくものの、チーム以外のメンバーとの交流は生まれにくい。

チームテーブル以外の交流スペースが少ないことも原因だと考えられる。

D-3. POST ノンテリ【プロジェクトアドレスオフィス】

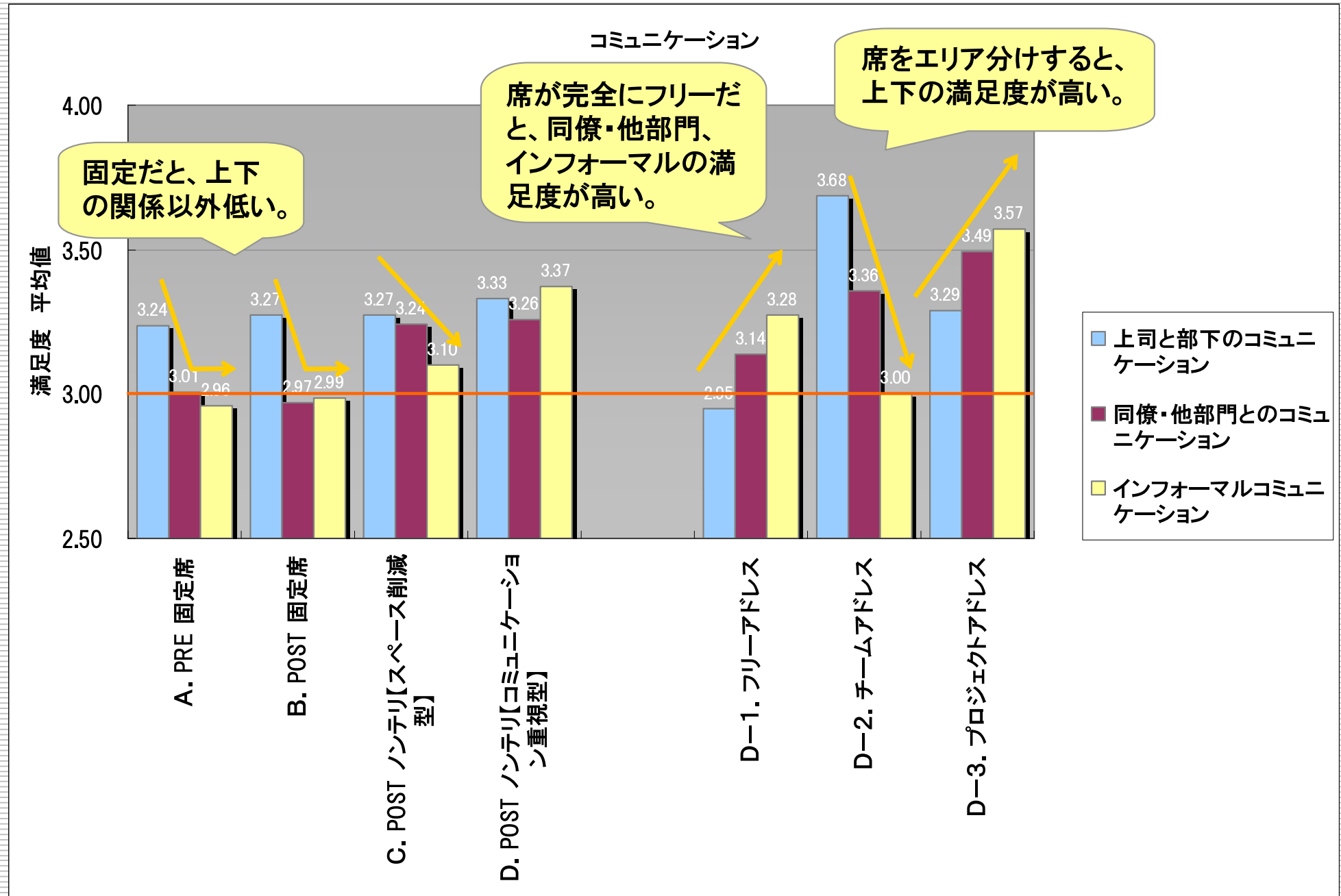


考察

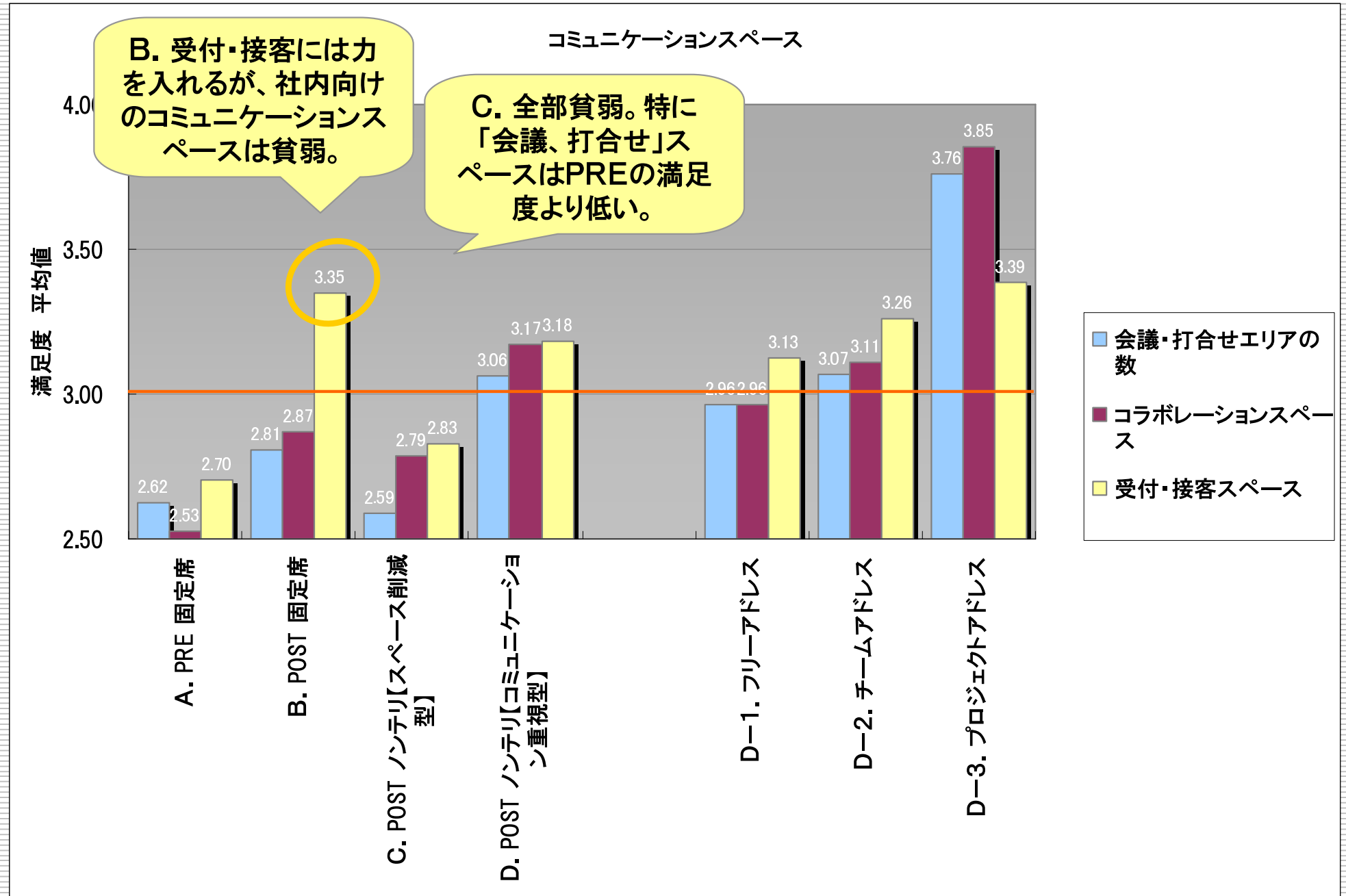
多様なコミュニケーションスペース、作業スペースが準備されたことで、目的に応じて場所を選択し、必要な時にコミュニケーション出来るようになったと考えられる。

特に、偶発的な交流が他のオフィスよりも生まれやすくなっていると考えられる。

7パターン「コミュニケーション」の傾向



7パターン「コミュニケーションスペース」の傾向



席運用の違いによるコミュニケーション効果の違い

席運用の仕方による違い

完全フリー席：上下コミュニケーションに問題が発生しやすい

同僚、インフォーマルのコミュニケーションは増加するものの、上下のコミュニケーションに問題が発生しやすい。

エリア席：業務以外の偶発的な交流が発生しにくい

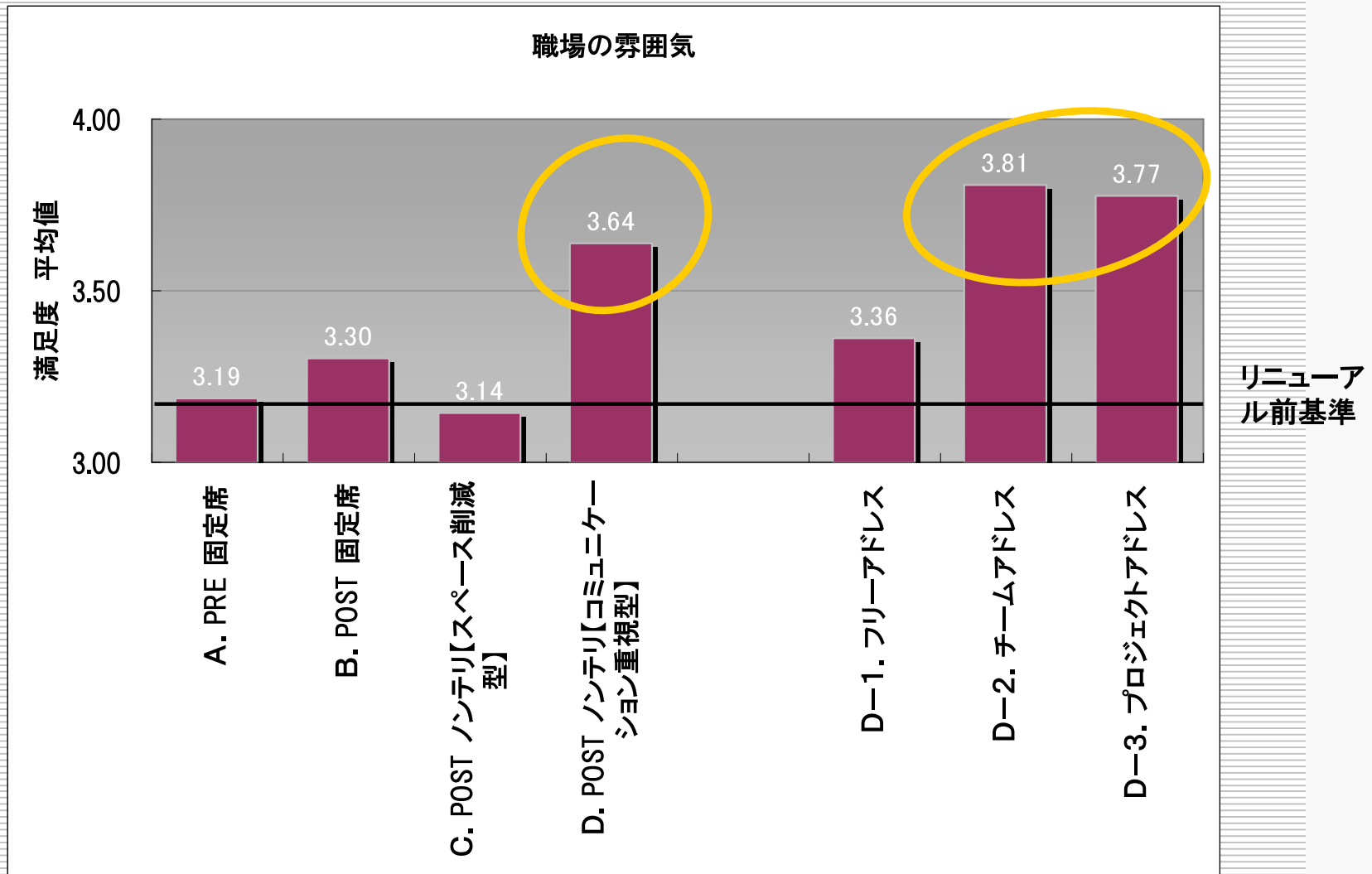
上下やチーム内のコミュニケーションは満足されるものの、インフォーマルな交流が発生しにくくなる。

解決案：目的に応じて選択できる場所を増やす（チーム、それ以外を考慮）。意識して上下の交流をとる。

「職場の雰囲気」の傾向

コミュニケーションが活性化している事例ほど、職場の雰囲気もよい。

DはA, B, Cと比べて満足度が高い
チームアドレス、プロジェクトアドレス
の満足度が高い

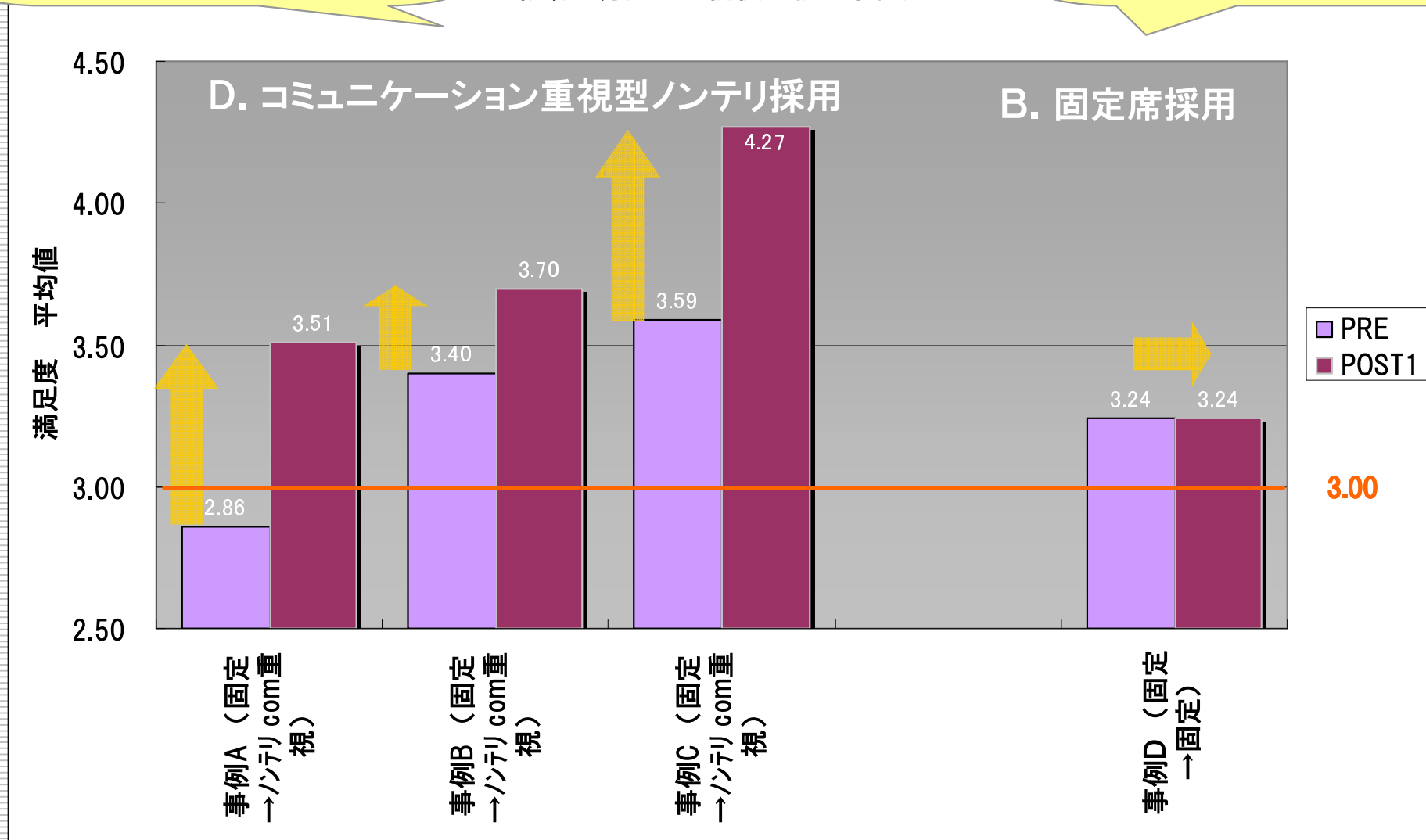


(参考)「職場の雰囲気」の傾向 前後比較(事例)

コミュニケーション重視型
ノテリの場合、職場の雰囲気が
UPLしている。

固定席の場合は変化なし。

職場の雰囲気 前後比較(事例)



職場の雰囲気とコミュニケーションの関係

コミュニケーション重視のノテリの導入で、**コミュニケーションが活性化することで、職場の雰囲気が改善される。**

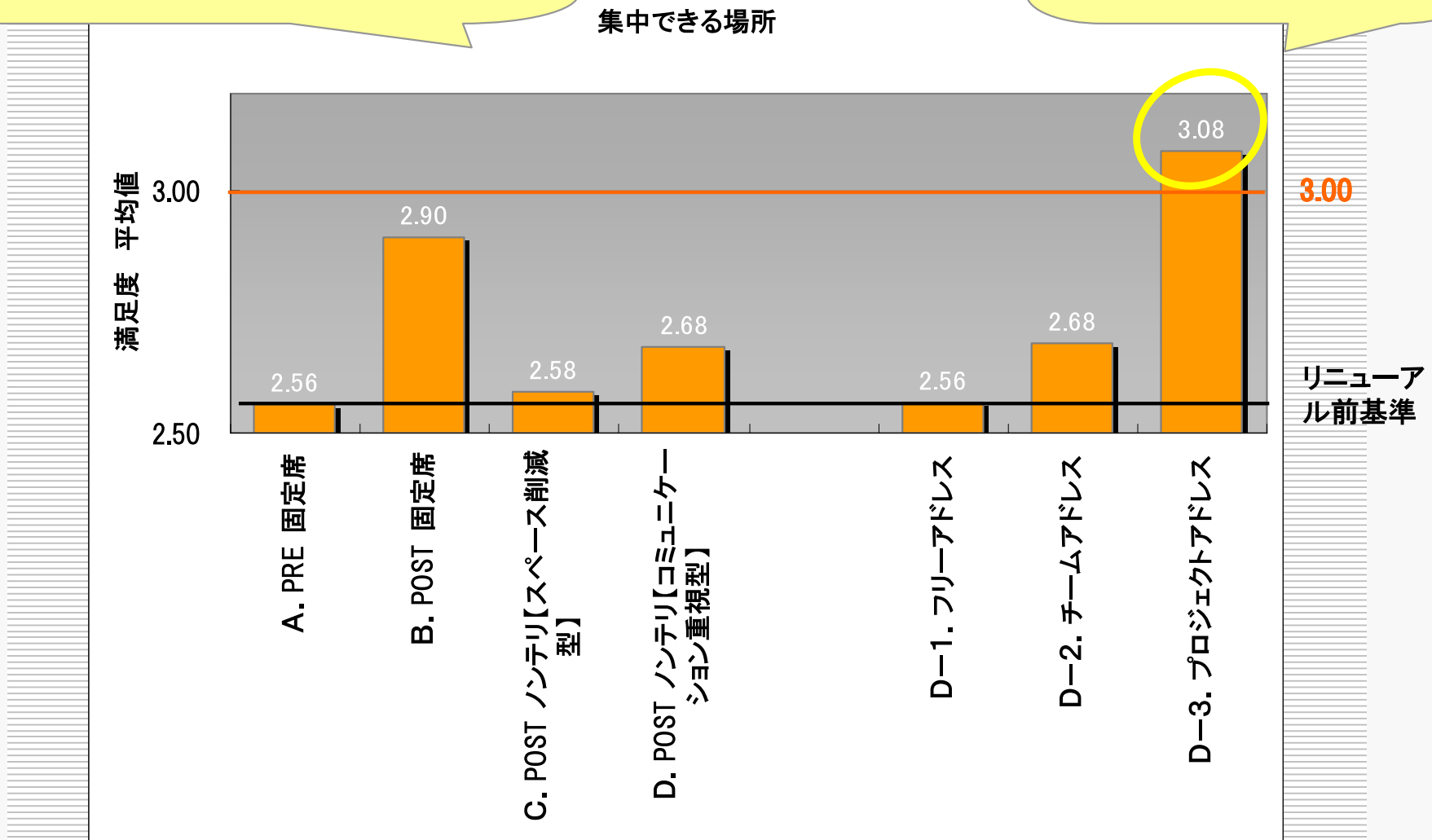
コミュニケーション重視のノテリの導入の効果

職場でのコミュニケーションの取り方(人との関わり方)を自然発生的に変化・改善させるため、職場の雰囲気(人間関係)を良好にする方策の一つといえる。

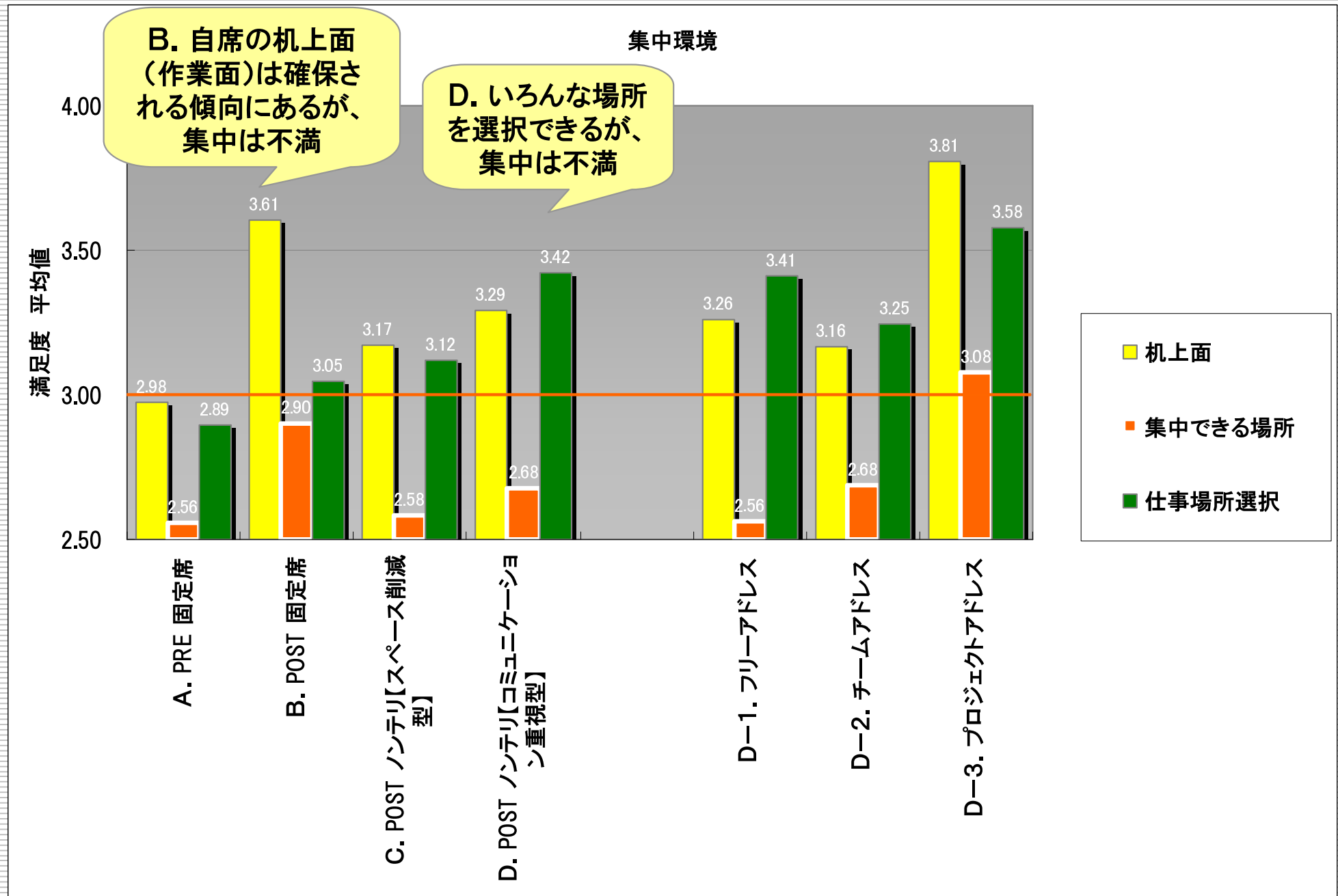
「集中できる場所」の傾向

A～D全てにおいて満足されていない。
※ノンテリで、集中できる場所の確保が出来ていない。

思考4モードを考慮した
D-3のみ満足度3を超えている。



「集中環境」の傾向



固定席の集中に与える効果

固定席では集中できるのか？

自席だけの環境では、集中できない。

机上面が広がり、デスクパネルの設置ケースも増えて、リニューアル前よりも満足度は高いものの、リニューアル後も満足には至らない。(未だ不満である)

なぜなら、自席があるということは、そこで何でもこなすマルチな空間なので、集中と交流(コミュニケーション)の両方が同じ空間で行われるということ。

大人数が集まれば、全員が同じモードであることはあり得ないので、必ず不満が出る。

ハンテリの集中に与える効果

ハンテリの場合、集中できる場所はあるのか？

思考モードの空間を創らない限り、集中できない。

【スペース削減型】

場所の考え方は自席の延長上なので、前述の通り満足されない。

【コミュニケーション重視型】

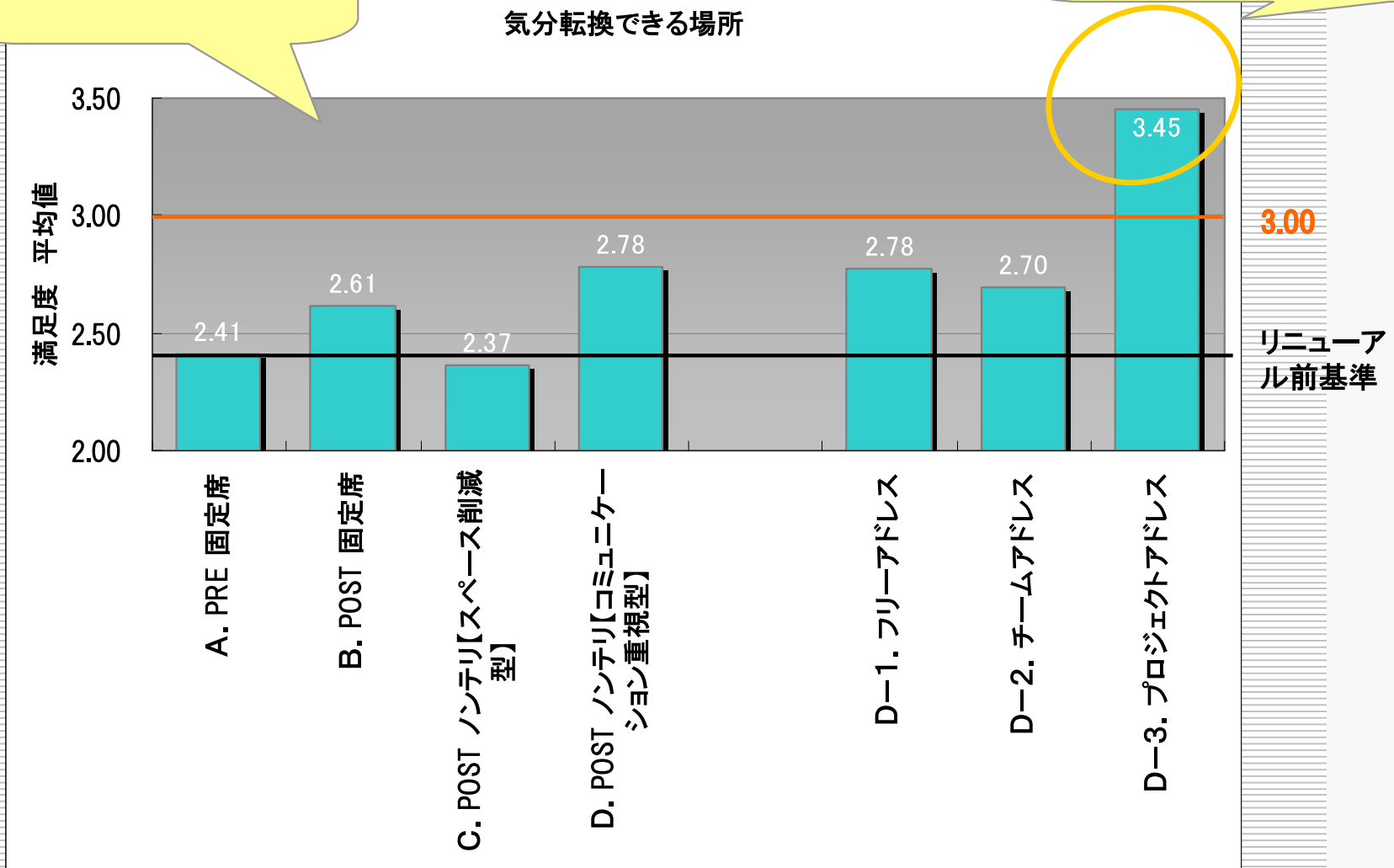
意識して集中モードの場所を創らない限り、交流のみの空間になる。

プロジェクトアドレスの事例では、思考モード選択の空間を創り、ゾーニングを緩やかにまとめているので、集中できる場所が唯一、満足に至っている。

「気分転換できる場所」の傾向

A～D全てにおいて満足されていない。

思考4モードを考慮したD-3のみ満足度3を超えている。



3 リニューアル後の不満の 傾向は？

ーリニューアル時の課題と留意点ー

D. コミュニケーション重視型ノンテリの全般的課題

各グループ毎に、リニューアル後も不満がでる項目を整理

D. ノンテリ【コミュニケーション重視型】で残る 大きな課題は3つ

重要度も非常に高く、優先順位が最も高いのに解決出来ていない課題

集中できる場所

←2つはtrans.(思考4モード)の考え方で満足に至った。

気分転換できる場所

温湿度

←ビル仕様も絡む問題。設定温度やクール・ウォームビズ、時間外など運用面の検討も有効。

※この3つの問題は、他の全てのグループでも問題となっている。
→最近の全般的なオフィスで解決出来ていない可能性の高い課題

C. スペース削減型ノンテリの全般的な課題

C. ノンテリ【スペース削減型】で残る問題は・・・
D. ノンテリ【コミュニケーション重視型】の3つに加え

騒音

ゾーニング

コミュニケーションを支えるスペース
(会議・打合せ、コラボ、接客)

収納容量

・大型天板、執務机だけでは、まとまった人数を集めてのコミュニケーションが取れないことによる問題。比較的狭い空間で交流と集中を一箇所で行うため、集中時にまわりが気になることも問題となる。

B. 固定席の全般的な課題

B. 固定席で残る課題は・・・

D. ノンテリ【コミュニケーション重視型】の3つに加え

ゾーニング

コミュニケーションを支えるスペース
(会議・打合せ、コラボ)

同僚・他部門とのコミュニケーション、インフォーマルコミュニケーション

収納容量、書類共有化、デジタル情報共有化

←ノンテリ(ファイリング導入後)は問題になりにくい。

- ・ヨコ方向のコミュニケーションは自然に発生しにくいことと、社内の打ち合わせスペース自体が不足気味なことが問題となる。
- ・またファイリング等書類の共有を行わないと個人管理となり、席に書類が溢れる結果となる。

4 これからのオフィス構築の ポイント

— 固定席とノンテリの効果の違いと考え方 —

固定席 リニューアル効果まとめ

リニューアル前より、全体的に満足度は上がる。
「パーソナルワーク」や「室内環境」要素は満足度が高い。

コミュニケーション、職場の雰囲気

- ・スペースは増えるも、コミュニケーションは変化せず、職場の雰囲気も変化しない。

集中できる場所

- ・自席では、集中しにくい。

気分転換できる場所

- ・気分転換しにくい。

不満項目

- ・同僚・他部門、インフォーマルコミュニケーション自体と支えるスペース不足。
- ・書類問題(共有化、収納容量)、デジタル情報共有化が問題。

ハンテリ リニューアル効果まとめ

【スペース削減型】は、固定席の満足度の傾向に近い。

【コミュニケーション重視型】は、満足度の各構成要素のバランスが取れる。(満足度高い)

コミュニケーション、職場の雰囲気

- ・コミュニケーションが変化、職場の雰囲気も改善する。
- ・席運用の仕方によって、効果が違う。

集中できる場所

- ・集中しにくい。思考4モードを意識して場所を創ることで効果があがる。

気分転換できる場所

- ・気分転換しにくい。思考4モード意識して場所を創ることで効果があがる。

不満項目

- ・【スペース削減型】:打合せ等のスペース確保不足。
※情報共有・ファイリングは必須

交流と集中の関係をどう捉えるか

交流(コミュニケーション)と集中の重要な関係

自席とは？大型天板とは？

固定席(自席)、大型天板のみの設えとは、**一箇所で何でもこなすことが求められるマルチな空間**であり、思考と交流の「ながら空間」である。

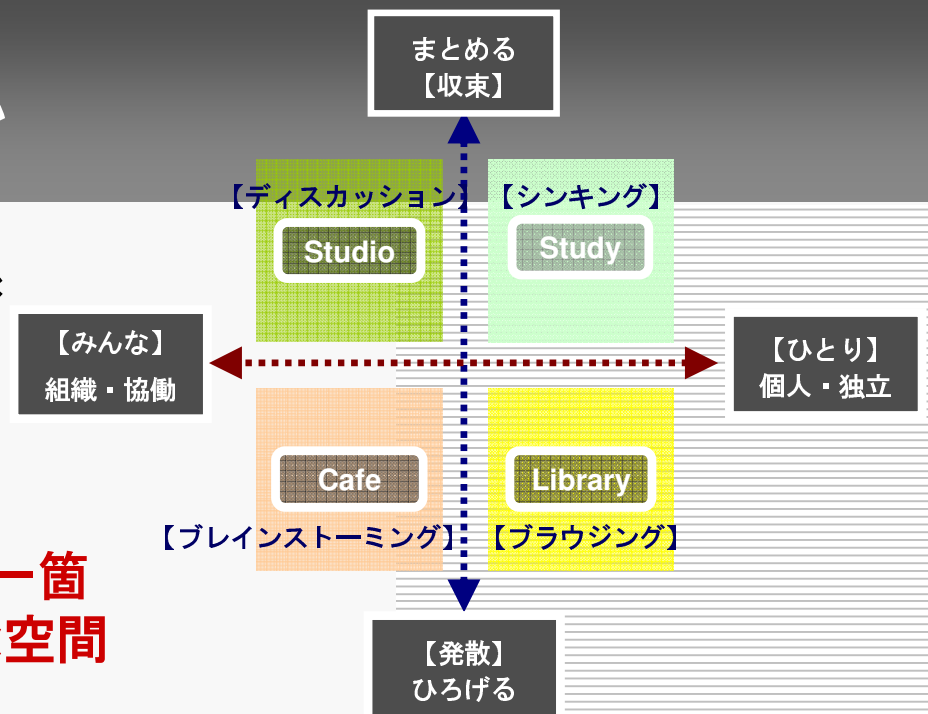
大人数が集まれば、同時に全員が同じモード(集中、交流)であることはあり得ないため、交流の場合は問題ないが、**集中モードを必要とする場合に必ず不満が発生する。**

いかに集中モードを補足するかが、創造性を高めるに当たって重要となる。

ハンテリの場合は？

ハンテリオフィスを構築する際は、**交流ばかりに意識を置いてしまうと、集中モードの仕事が阻害される。**

ひとりでまとめる、ひとりでひろげる、の思考モード(思考4モードの考え方)をサポートする空間を創ることで、集中モードに対応できる空間が出来る。



fin

ご静聴ありがとうございました。