

JFMAフォーラム ICT活用によるFMの変革

アクティビティ調査のご紹介

ICTを、FMの計画・評価や意思決定領域に活用する例

JFMA コンピュータ活用研究部会
森本 卓雄
(有限会社アルファ・アソシエイツ)

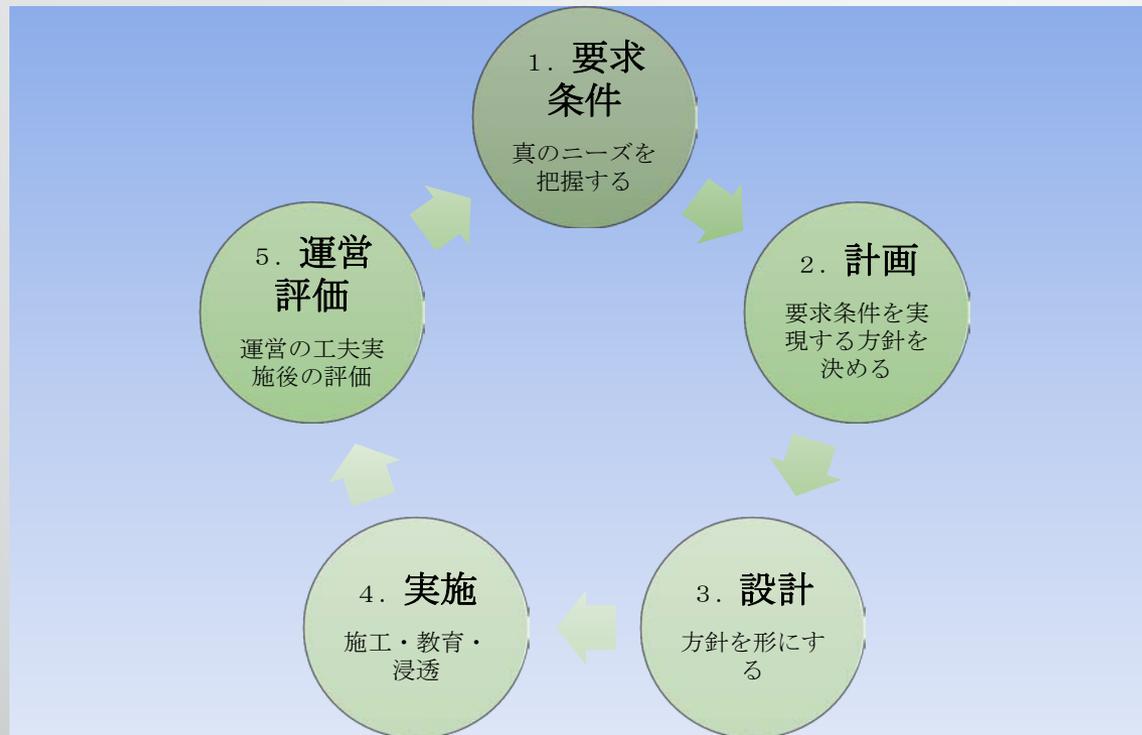
アクティビティ調査とは

オフィス改革に先立って行う

- オフィスサーベイの調査分析手法の一つ。
- ICTを活用したWebアンケートによる社員行動調査。

まず簡単に位置づけをご説明します。

オフィス改革のプロセスサイクル



- 真のニーズを把握するからこそ、的確な計画ができる。
- 一つのニーズに対して、ソリューションは無限。
- ニーズをとらえそこなったら、そのソリューションは無駄となる。
- オフィスサーベイは真のニーズを把握する手法の一つ。

いかにして真のニーズを把握するか

- ワーカーの仕事の実態（アクティビティ）を把握し、
- ワーカーの思い（問題点と要望）を把握し、
- そこから、経営方針や各種制約条件との検討を経て、真のニーズを確定させる。このプロセスが必要。



情報収集の方法

一般的に、以下のような方法が考えられ、行われている。

1. 現状調査。現在のオフィスの物理的な状態を把握する。このとき既存の施設管理情報があれば有効。不十分であれば、実地調査で補う。
2. ヒアリング調査。問題点や要望事項を経営トップや主要な社員の方々からヒアリングする。
3. 社員行動（アクティビティ）調査。オフィスでなされていることを把握する。
4. 満足度要望調査。社員が今のオフィスの、どこを評価し、どこを不満に思っているか、把握する。加えて、意見要望を聴く。
5. 近接性調査。ゾーニングに関する要望を把握する。

本日は、3. のアクティビティ調査について、ご紹介します。

アクティビティ調査は、 1時間ごとに4W1Hを捉える

- 誰が、いつ、どこで、何を、どのように、やっていたか。
- プラス、その時の、自覚的知的生産性はどうだったか。

自覚的知的生産性：その一時間、オフィスの成果（知的生産）がどの程度であったと自覚しているか、社員の方々の実感をご回答いただく。それを数値化する。



アンケートフォーム

Office Survey System V4

社員名: 野田 茂美

所属: 01.第1営業部

職種: 02.販売職

対象日: 2007/10/22

登録/更新

戻る

終了

勤務時刻帯ごとに、「どこにおいて」・「何をしていたか」・「その時どんな機器を使用していたか」をご回答ください。対話やミーティングを行う行為を選択すると、参加人数・内来客数欄が使用可能になりますので、数値でご回答ください。このページ末尾に参考例もごさいます。

また、各時刻帯の2段目で、その時刻帯の「知的生産性」の程度と「その要因」についてお聞きしています。

「知的生産性が高い」とは、例を挙げると、よりよい発想を得た・よい解決方法を思いついた・価値のある情報を作り出した・的確な指導や助言を行った・タイムリーで正確な報告をした・対話からよいヒントを得た・よい決断や決定をした・価値のある情報を伝えよく人に理解してもらえた・などなどの、程度が高いことを意味します。「その要因」は、この時刻帯の知的生産性に最も影響を与えたと思われる事項です。

入力が終わりましたら、ページトップの「登録/更新」ボタンを押してください。(場所または行為がブランクの時刻帯データは削除されます)

時刻帯	居場所	動作行為	参加人数 本人含む	内 来客数	使用機器
8時台:	3.オープンミーティングスペース	05.分類仕分け加工梱包運搬などの作業	0	0	00.なし
	この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?		
	2. 少ないながら知的生産性があった。		07. インターネット等、外部の情報		
9時台:	4.クローズド会議室	07.対面して人と話す行為	14	0	00.なし
	この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?		
	3. まあまあの知的生産性だった。		03. 対話からのヒント		
10時台:	6.店舗	07.対面して人と話す行為	5	3	00.なし
	この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?		
	4. 知的生産性の高い良い仕事ができる。		05. わかりやすい説明・プレゼンテーション		
11時台:	6.店舗	07.対面して人と話す行為	3	2	00.なし
	この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?		
	5. 最高レベルの知的生産性の素晴らしい仕事ができる。		02. 集中度		

居場所選択肢

10時台:	<ul style="list-style-type: none">1.自席 (フリーアドレス席を含む)2.他の社員の自席3.オープンミーティングスペース4.クローズド会議室5.接客スペース	01.定型業務データ処理	0	0
		しましたか?	最も影響を与えた要因は何ですか?	
		み。	10. その他	
11時台:	<ul style="list-style-type: none">6.店舗7.機械室・共用機器室8.その他社内スペース9.社外	07.対面して人と話す行為	5	4
		しましたか?	最も影響を与えた要因は何ですか?	
		できた。	01. リラックス・気分転換・ブラブラ歩	

- 自席や会議室など、仕事中にいる代表的な場所を選択できるようにします。

アクティビティ選択肢

10時台:	1.自席（フリーアドレス席を含む）	01.定型業務データ処理	0
	この一時間の知的生産性はいかがでし	02.文書や表やプログラムなどを読み書きする行為	は何ですか？
	1. 知的生産性無し、または作業のみ	03.考えて発想・分析・決断する行為	
11時台:	9.社外	04.図面を作成したり読んだりする行為	4
	この一時間の知的生産性はいかがでし	05.分類仕分け加工梱包運搬などの作業	は何ですか？
	4. 知的生産性の高い良い仕事があ	06.電話で人と話す行為	転換・ブラブラ歩
		07.対面して人と話す行為	
12時台:	8.その他社内スペース	08.E-mailで人と通信する行為	0
		09.講師・講演・受講	
		10.その他行為	
		11.食事・休憩	

- 標準では仕事のテーマや内容に踏み込まず業務の外形的特徴に焦点を当てます。
- そのオフィスで実際に行われている典型的な業務種類に合わせて調整します。

使用機器選択肢

未選択	00.なし
	01.P C (デスクトップ)
	02.ノートP C
	03.CAD (Computer aided design)
	04.タブレット (iPadなど)
	05.ホワイトボード
	06.プロジェクター/大型ディスプレイモニター
	07.携帯電話
	08.電話、IP電話
	09.電話会議機器
	10.テレビ会議機器
	99.その他機器

2.文書や表やプログラムなどを読み書きすか？
最も影響を与えた要因は何ですか？
08. 室内環境 (空調・照明・音・データ)

1.定型業務データ処理
最も影響を与えた要因は何ですか？
10. その他

- その1時間の仕事中、主として使用していた機器です。
- そのオフィスで実際に使われている使用機器に合わせて調整します。

自覚的知的生産性の程度の選択肢

この一時間の知的生産性はいかがでしたか？

未選択

- 4.1
1. 知的生産性無し、または作業のみ。
 2. 少ないながら知的生産性があった。
 3. まあまあの知的生産性だった。
 4. 知的生産性の高い良い仕事できた。
 5. 最高レベルの知的生産性の素晴らしい仕事できた。

- 5段階の知的生産性程度で、敢えて、曖昧さのある表現を使用し、感覚的な回答を求めています。
- どのような職種の人でも、社長でも新入社員でも、この選択肢なら回答できます。

知的生産性の程度が高いとはどういうことか

Office Survey System V4

社員名: 野田 茂美 所属: 01 第1営業部 職種: 02 販売職

対象日: 2007/10/22

登録/更新 戻る 終了

勤務時刻等ごとに、「どこにおいて」「何をしていたか」「その時どんな機器を使用したか」をご回答ください。対話やミーティングを行う行為を選択すると、参加人数・内来客数欄が使用可能になりますので、数値をご回答ください。このページ末尾に参考例もごさいます。また、各時刻等の2段階目で、その時刻帯の「知的生産性」の程度と「その要因」についてお聞かせしています。

「知的生産性が高い」とは、例を挙げると、よりよい発想を得た・よりよい解決方法を思いついた・価値のある情報を作り出した・的確な指導や助言を行った・タイムリーで正確な報告をした・対話から良いヒントを得た・良い決断や決定をした・価値のある情報を伝え良く人に理解してもらえた・などなどの、程度が高いことを意味します。「その要因」は、この時刻帯の知的生産性に最も影響を与えたと思われる事項です。

入力が終わりましたら、ページトップの「登録更新」ボタンを押してください。(場所または行為がブランクの時刻帯データは削除されます)

時刻帯	座席所	動作行為	参加人数 本人含む	内 来客数	使用機器
0時台:	3 オープンミーティングスペース	06 分限仕分け加工梱包運搬などの作業	0	0	00 なし
この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?			
2. 少ないながらも知的生産性があった。		07. インターネット等、外部の情報			

知的生産性が高い状態とは、たとえば、

- よりよい発想を得た。
- 良い解決方法を思いついた。
- 価値のある情報を作り出した。
- 的確な指導や助言を行った。
- タイムリーで正確な報告をした。
- 対話から良いヒントを得た。
- 良い決断や決定をした。
- 価値のある情報を伝え良く人に理解してもらえた。

等などの、程度が高いこと。

知的生産性要因の選択肢

最も影響を与えた要因は何ですか？

未選択

01. リラックス・気分転換・ブラブラ歩き
02. 集中度
03. 対話からのヒント
- 最も 04. 上司の示唆・部下の意見
05. わかりやすい説明・プレゼンテーション
06. 社内資料・ナレッジベースの情報
07. インターネット等、外部の情報
08. 室内環境（空調・照明・音・デザインなど）
- 最も 09. 非日常的刺激
10. その他

- 知的生産性に直接影響を与えると考えられる要因を例示してあります。
- 個人の資質は問題としていないことにご注意ください。様々な職種・レベルの現有社員の、能力が発揮できているかどうかを見ます。

回答済みのアンケートフォーム

Office Survey System V4

社員名: 野田 茂美

所属: 01.第1営業部

職種: 02.販売職

登録/更新

戻る

終了

対象日: 2007/10/22

勤務時刻帯ごとに、「どこにいて」・「何をしていたか」・「その時どんな機器を使用していたか」をご回答ください。対話やミーティングを行う行為を選択すると、参加人数・内来客数欄が使用可能になりますので、数値でご回答ください。このページ末尾に参考例もごさいます。

また、各時刻帯の2段目で、その時刻帯の「知的生産性」の程度と「その要因」についてお聞きしています。

「知的生産性が高い」とは、例を挙げると、よりよい発想を得た・よい解決方法を思いついた・価値のある情報を作り出した・的確な指導や助言を行った・タイムリーで正確な報告をした・対話からよいヒントを得た・よい決断や決定をした・価値のある情報を伝えよく人に理解してもらえた・などなどの、程度が高いことを意味します。「その要因」は、この時刻帯の知的生産性に最も影響を与えたと思われる事項です。

入力が終わりましたら、ページトップの「登録/更新」ボタンを押してください。(場所または行為がブランクの時刻帯データは削除されます)

時刻帯	居場所	動作行為	参加人数 本人含む	内 来客数	使用機器
8時台:	3.オープンミーティングスペース	05.分類仕分け加工梱包運搬などの作業	0	0	00.なし
	この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?		
	2. 少ないながら知的生産性があった。		07. インターネット等、外部の情報		
9時台:	4.クローズド会議室	07.対面して人と話す行為	14	0	00.なし
	この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?		
	3. まあまあの知的生産性だった。		03. 対話からのヒント		
10時台:	6.店舗	07.対面して人と話す行為	5	3	00.なし
	この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?		
	4. 知的生産性の高い良い仕事ができる。		05. わかりやすい説明・プレゼンテーション		
11時台:	6.店舗	07.対面して人と話す行為	3	2	00.なし
	この一時間の知的生産性はいかがでしたか?		最も影響を与えた要因は何ですか?		
	5. 最高レベルの知的生産性の素晴らしい仕事ができる。		02. 集中度		

アクティビティ調査で得られる情報

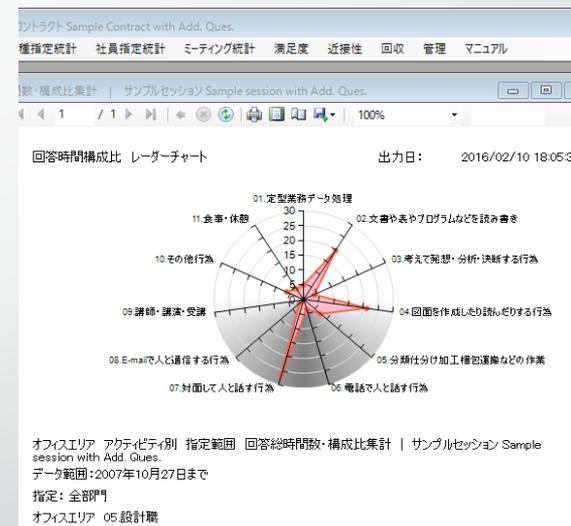
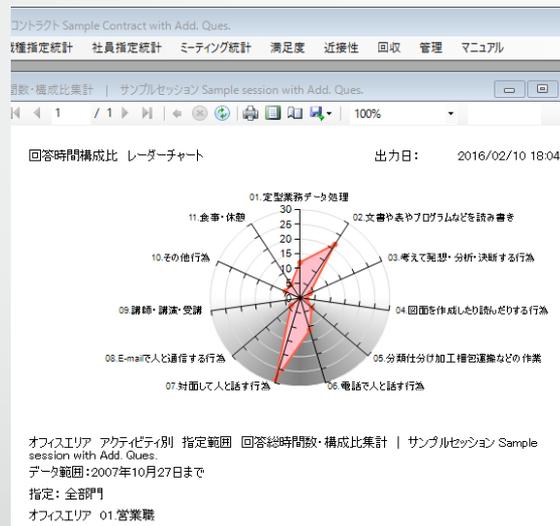
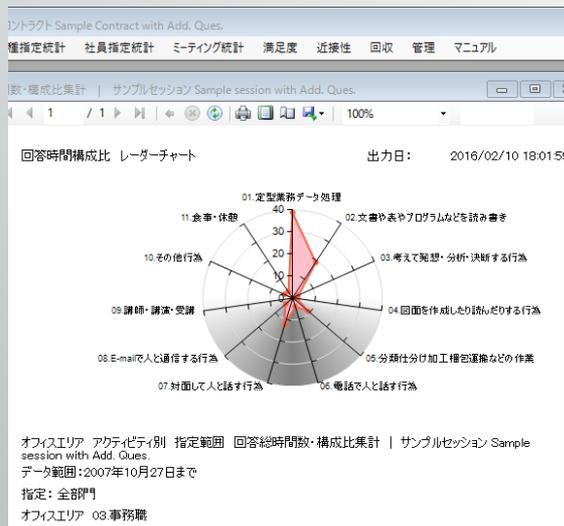
- 在席率・在館率
- 場所別時間構成比（建物の各スペースをどのような時間配分で社員が使用しているか）
- アクティビティ時間構成比（社員の方々は、どのような仕事をどんな比率で行っているか）
- 使用機器時間構成比（各機器はどの程度使用されているか）
- 知的生産性指標（調査期間中の社員の方々の自覚的知的生産性はどうか、その要因は何か。）
- アクティビティ類似性（部門・職種でワークスタイルが似ているグループはあるか）
- ミーティング箇所数（調査期間中、人数ランク別に何箇所でミーティングが行われていたか）

アクティビティ類似性



ワークスタイルとアクティビティ

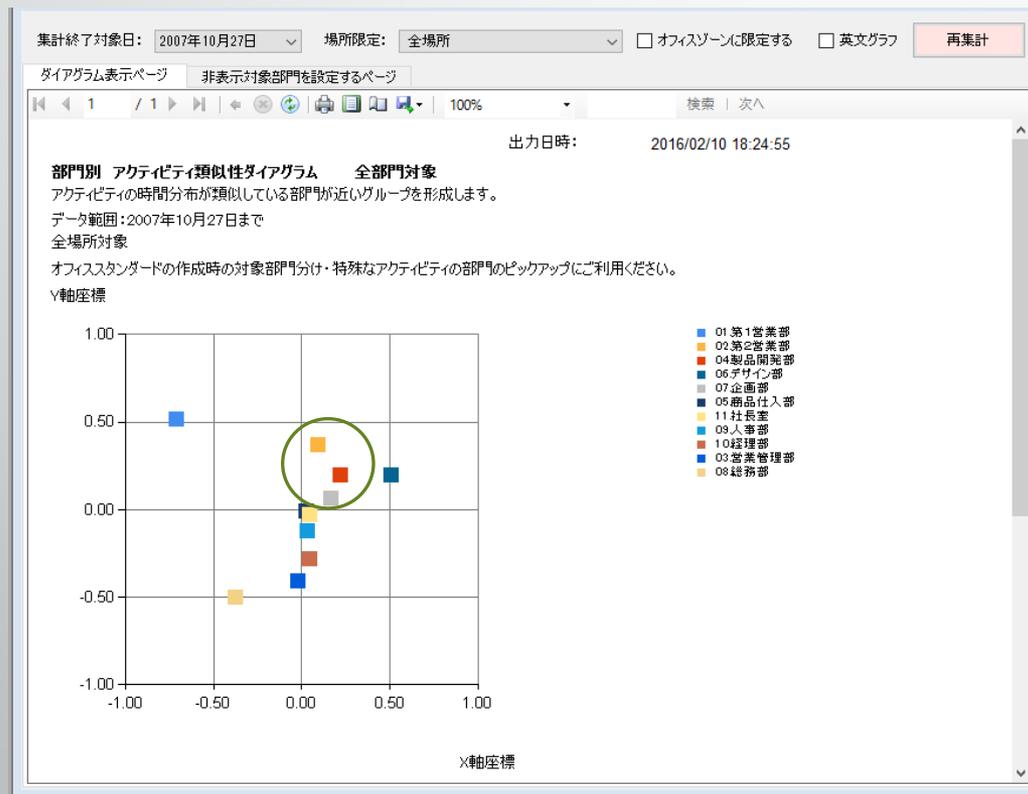
- ワークスタイルは、アクティビティ時間構成比に現れる。
- 部門・職種でワークスタイルは違いがある。



- ワークスタイルのいくつかのタイプを抽出できれば、それに合わせたワークエリア設計をして、オフィスを構築していくことができる。

アクティビティ類似性ダイアグラム

- 部門間または職種間のアクティビティの類似性を抽出し、多変量解析によって、2次元平面に“距離の近さ”として展開した図表。ワークスタイルが似ている部門または職種が、比較的近くに配置される。



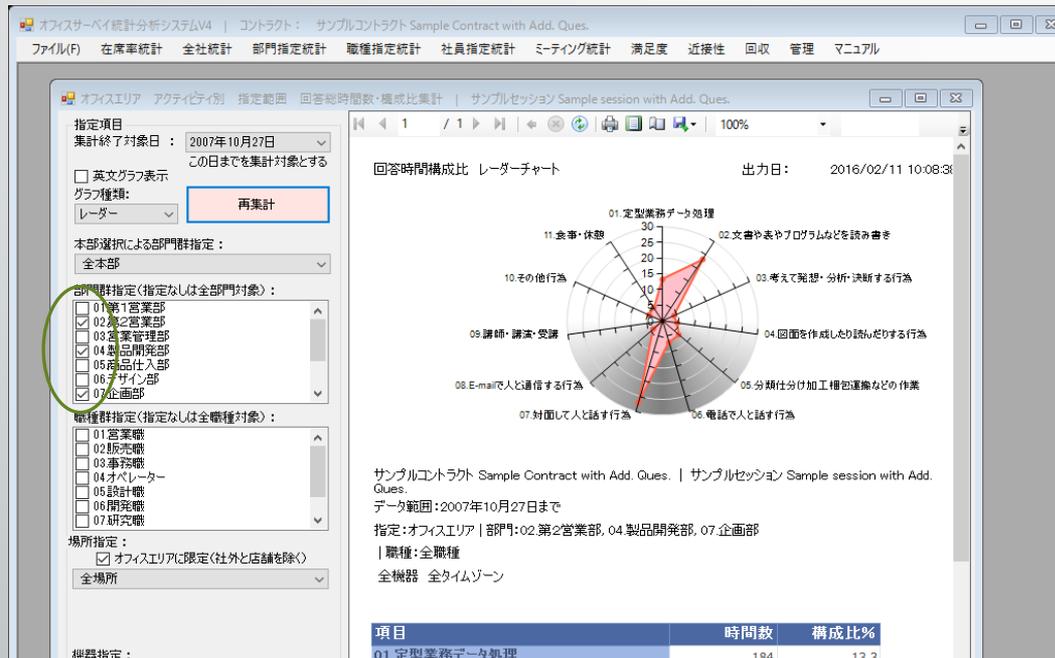
たとえば、
図の緑色の円に囲ま
れた三つの部門は、

第2 営業部
製品開発部
企画部

の三つ。比較的近くに配
置されているので、アク
ティビティ類似性が高い、
と考えられる。

部職群指定アクティビティレーダーチャート

- 前ページ指定3部門のアクティビティの特徴を表示する。



前ページの図のグリーン
の円に囲まれた三つの部
門、

第2営業部
製品開発部
企画部

の合算したアクティビ
ティ時間構成を把握し、
それに合わせたワークエ
リアの必要な特徴を記述
し、要件定義していく。

- こうした手法を活用することで、ワークスタイルに合ったオフィスを実現していく。

知的生産性指標



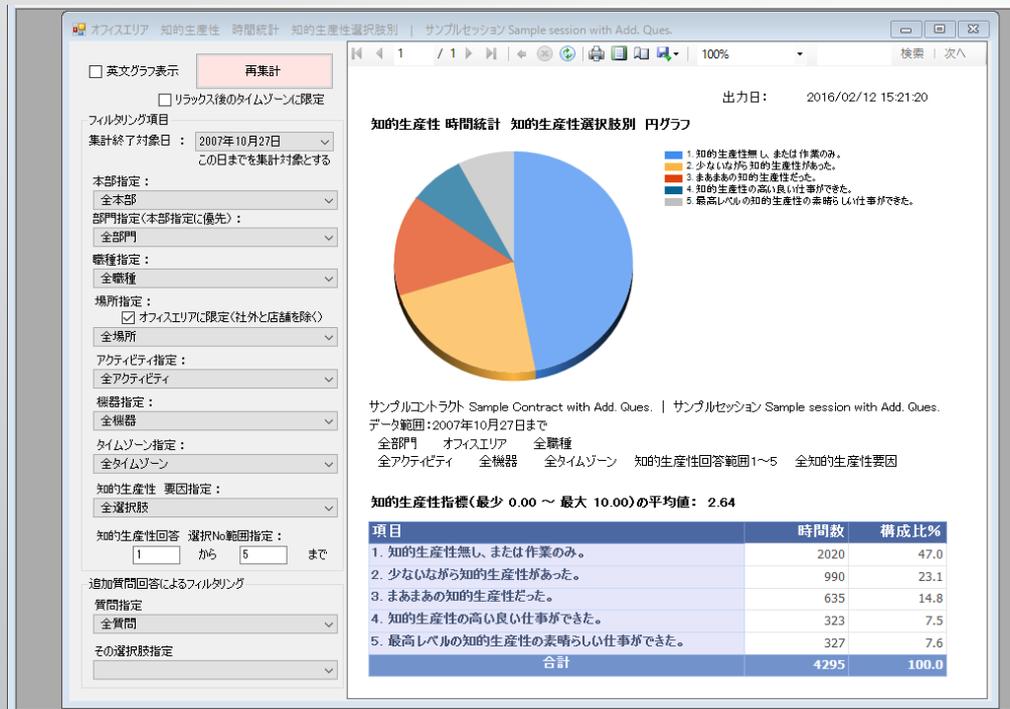
自覚的知的生産性の指標化

自覚的知的生産性の回答をもとに、以下のように指標化します。

知的生産性自己評価選択肢	知的生産性指標値
1. 知的生産性無し、または作業のみ	0.00
2. 少ないながら知的生産性があった。	2.50
3. まあまあの知的生産性だった。	5.00
4. 知的生産性の高い良い仕事ができる。	7.50
5. 最高レベルの知的生産性の素晴らしい仕事ができる。	10.00

知的生産性 選択肢別時間数統計

- 社員がどのような自覚的知的生産性レベルで仕事をしているか、がわかる。



左の例では、
知的生産性指標は、全社平均
値で 2.64、
「少ないながら知的生産性が
あった」レベル。

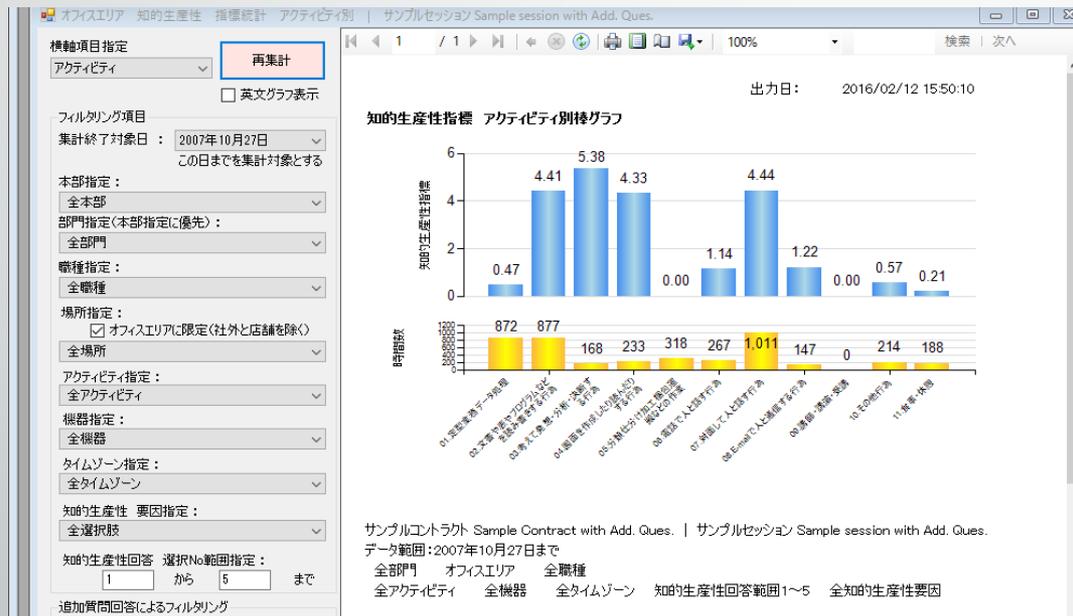
ちなみに過去に行ったアク
ティビティ調査での知的生産
性指標値は、ほぼ 2.6 から
4.5 の間に分布しており、
平均値は 3.52 です。

また、「知的生産性無し」の
時間比率は平均 26.1%。

- 「知的生産性無し」の時間比率は要注意。オフィスで単純作業や雑用が多く占めており、社員の知的能力をうまく発揮できていない状況であることがわかる。

アクティビティ別の知的生産性

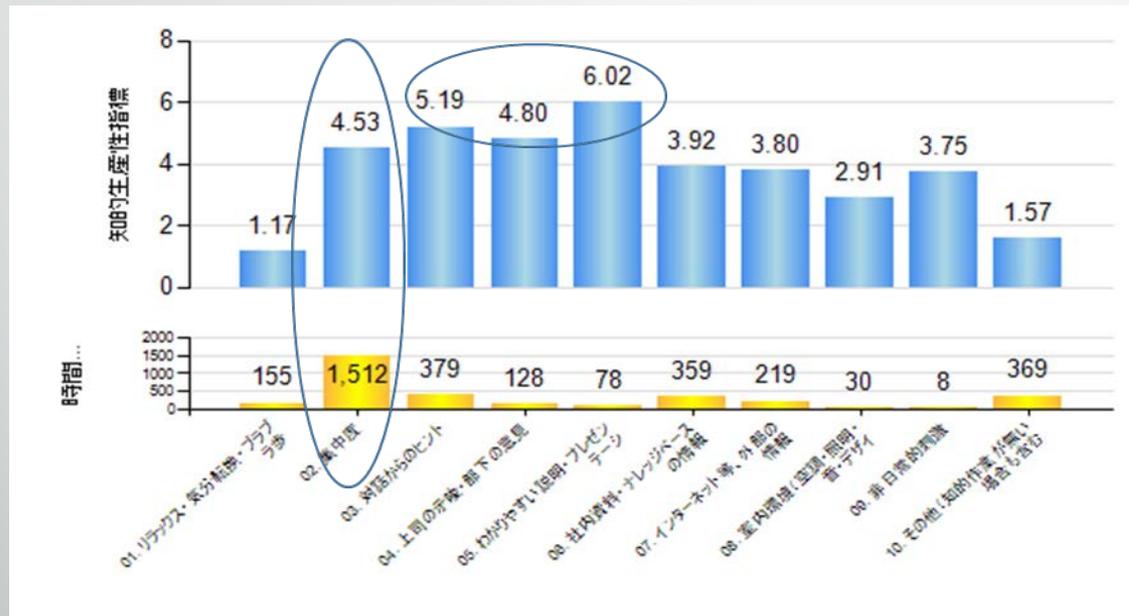
- 社員の方々が、どのような知的生産性レベルの仕事をどのような時間比率でミックスしてやっているか、が、わかる。



- このミックスをより知的生産性が向上する方向に変えていくこと、および、個々の仕事の知的生産性を向上させること、が、全体の知的生産性向上につながる。

知的生産性に最も影響を与えた要因

- 下記の例は過去の事例での、典型的な要因構成を示している。



- 要因としては、「集中度」が最も時間的ウェイトが高い。
- コミュニケーション系の要因は総じて知的生産性指標がパーソナルワーク系よりも高くなっている

結び



- ICTの活用も、効率性・利便性の追求だけでなく、FMの計画・評価や意思決定領域にまで、手を伸ばしてきました。その一つの例として、アクティビティ調査をご紹介しました。
- 特に、知的生産性指標は、オフィスの知的生産性を直接数値化する試みの一つです。オフィス創りのイノベーションを起こす可能性を内在している、と、私どもは考えています。

このご報告に対するご意見・お問い合わせは以下にお寄せください。
アルファ・アソシエイツ 森本 卓雄
info@alpha-associate.com