

ノンテリトリアルオフィスの課題と発展

亀井勇佑, 長谷川翔太郎

Yusuke Kamei, Shotaro Hasegawa

1 はじめに

オフィスは時代によって様々な目的が生じ、それに応じた変化を遂げてきた。

1980 年代にはバブルによる企業の大規模化, 土地の高騰化などに伴い省スペースが必要とされたためにフリーアドレスオフィスと呼ばれるオフィス形態が考案・導入された。しかし次第に各自の席の固定化や退社時に書類や荷物を机の上に置き, 暗黙的に占有を宣言するなどの席の取り合いが発生し, 当時フリーアドレスオフィスを導入した会社は一度廃止している。

その後, 求められる仕事知識創造へとシフトし, 大企業を中心としてワークプレイスの見直しが行われるようになると, 作業効率化のため「コミュニケーションの活性化」「仕事に応じたコラボレーション」「リフレッシュ効果」と言った要素を主目的として, 新たなオフィス形態であるノンテリトリアルオフィスが登場した。

本稿ではノンテリトリアルオフィスの特徴や課題, 今後の発展について検討する。

2 ノンテリトリアルオフィスの概要

ノンテリトリアルオフィスとは, オフィス内のデスクや設備, スペースを個人ごとに割り当てず, 複数の従業員/ワーカーの共同使用とする形態のオフィスを指す。一般に, 全てのワーカーが自由に使えるスペースの他に, 部門やチーム別ないしは用途別にスペースや設備を割り当てることが多い。

この形態の特徴として, 「あちこち動きまわり, 様々な人とコミュニケーションすること」¹⁾, 「仕事に関連するメンバーが集まること」²⁾ の 2 つの相反する行動・コミュニケーションのパターンが観察される事が挙げられる。前者では意図せざるコミュニケーション, 後者では意図したコミュニケーションが活発に生じるが, ノンテリトリアルオフィスはどちらのパターンも促進し, また知識創造のためにはどちらのパターンも重要だと示唆されている³⁾。

また, 外回りや出張が多い部署, フレックスタイムや在宅ワークを採用している職場では, オフィスの座席数を社員数より少なくすることができるため, オフィススペースの利用効率を大幅に高めることができる。そのため, 特に客先で仕事をする事の多いコンサルティングファームのコンサルタントやシステムインテグレータの SE などを対象としての採用が目立っている。

付随的メリットとして, 個々人の書類の溜め込みなどがなくなり, デスク回りが整理されるといった効果が期待され, 組織や仕事の変更などに対しても柔軟性を増す

といわれる。

ただし, 個人で施行する仕事や資料を多く参照するような仕事では作業効率が低下したり, 組織への帰属意識が弱まったりする場合があるとも指摘される。

3 課題と解決に向けて

3.1 セキュリティにおける問題

ノンテリトリアルオフィスは多くの場合, 見知らぬ人とオフィスを共有することになるため侵入者に対するセキュリティの整備も重要な課題となる。

隣に座っている人が本当に社員をその場で確認するという事は事実上困難であるため, 実際の場合では入退室時のセキュリティを強化する手法が主流である。具体的な例として, オフィスの入退室管理を社員証といった 1 枚のパスカードを用いることで個人認証を行っている。

また, TEN KEY DOOR の導入によってドアそのものにセキュリティをかけることで, セキュアなオフィスを実現できる。TEN KEY DOOR の概念を Fig.1 に示す。

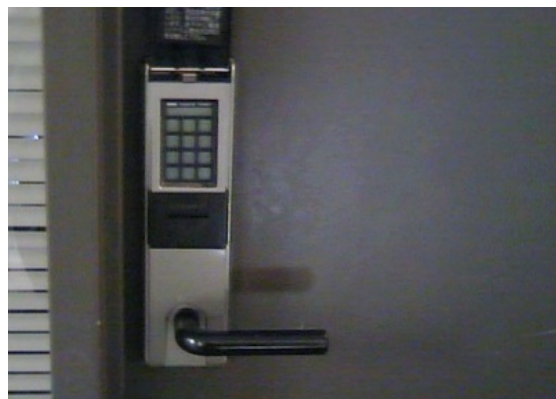


Fig.1 TEN KEY DOOR を取り付けしたドアの例

3.2 企業内教育における課題

企業内で行われる訓練手法の一つである OJT (On-the-Job Training) が困難となる。従来の教育体系では, 新人は先輩の仕事を見ながら電話のかけ方や顧客との交渉方法を学んで来たが, 固定席が無くなればその効果も減少してしまうことが考えられる。

これに対する解決策としては, 新しい教育制度を導入することで対応を図る会社が多い。例として, 日本テレコム社では以前は 2 週間の新人研修の後すぐに現場に出ていたが, ノンテリトリアルオフィスを導入してからは研修期間を半年間に伸ばしている。またコクヨオフィスシステム社では 1 年間の調査を行い, その結果を元に新しい教育体系を作成している。現在は営業ノウハウにつ

いてはアカデミーを設けることで集中的に研修を行っている。

一方で従来の OJT を扱えるように工夫している会社もある。ソニーファシリティマネジメント社は業務グループごとに席をまとめることを推奨しており、それによって通常の OJT が可能であると判断している。また、必要に応じて上司と部下がそばに座ることにより、従来と同じような教育を施すことが出来る。

3.3 人員の把握に対する課題

ノンテリトリアルオフィスではオフィスの広さが大きくなるにつれ、社員の誰がどこにいて何をしているかの把握が困難となっている。この問題を解決するためには社員の 1 人 1 人の位置と状態を把握することが求められる。それを満たす具体的なシステムとして、NTT ソフト社の開発した ProgOffice が挙げられる。ProgOffice の概念図を Fig.2 に示す。



Fig.2 ProgOffice の概念図

オフィス内に居るときは、SIP (Session Initiation Protocol) サーバを用いて各端末にアドレスを割り振り、PBX (Private Branch Exchange : 機内交換器) に接続して内線子機として使用可能とする。これにより、無線 LAN 圏内であれば社内のどこにいても同一の内線番号で発着信出来る。

このシステムは携帯電話を内線電話として活用することで、社員一人に対して一つの内線番号を割り振ることが出来る。また、社員の所在や状態を自動的に判別・表示できる「リアルタイムプレゼンス」機能によって対象の社員が今どこのエリアにいて、会議や外出、在席中といった状態であるかを携帯電話上に表示することが可能となる。これらの情報は無線アクセスポイントを通じて自動で更新されるため、社員側が変更する必要が無く簡単に扱うことが出来る。更に、社員の状態が変化した段階で自動的にメールによって通知する機能があるため、相手が連絡可能な状態になると ProgOffice が知らせてくれる、と言った機能である。

3.4 空間密度に伴う課題

ノンテリトリアルオフィスの抱える利点・欠点は空間密度と密接に関係している。

空間密度が高い場合、他の人の様子がわかりやすいために相談や仕事を頼むタイミングが掴みやすく、また手伝いを申し出ることが可能になるなど、社内全体のコミュニケーションを取りやすくなる。しかし、簡単なミーティ

ングスペースやリフレッシュスペースの減少、席を立てて動きづらくなる、及び周囲の雑音による集中の阻害が起るなどといった問題が生じる。

一方、空間密度が低い場合、集まるスペースの確保や周囲の雑音などといった空間密度が高い時の問題は解消するが、他の人の様子がわかりづらくなるといった問題が生じる。また、空間密度が低くなるとプロジェクトチームを越えたやり取りが少なくなる一方で、プロジェクトチーム内でのコミュニケーションがしっかりと取れるようになり、各プロジェクトチームにある種のルールやペースが形成されることが確認されている。それにより各グループの凝集性が高まると、結果個々の人・グループが専有する場所も自然と決定していき、完全に固定化されてしまうなどといった問題も見受けられている。

解決策としては、高すぎもせず、低すぎもせずといった中程度の空間密度を考えて設計することが理想とされる。これまでのオフィス研究からも空間密度がコミュニケーション頻度やオフィス満足度と密接な関係があることは示唆されているが、見知らぬ人と隣り合うノンテリトリアルオフィスにおいては特に顕著であることがわかる。そのため、これらの問題に対して空間密度が与える影響をより詳細に至るまで検討する必要がある。

4 今後の展望

ノンテリトリアルオフィスは技術と共に進化を続けてきているが、依然として全てのオフィスに適応できるわけではない。2章で示した問題点の他に、業務で用いる設備の配置が自由席の選択肢を狭めることも起こりうる。システムにより解決できる問題に対しては強みが発せられるが、一方でオフィスの密度やレイアウトのような物理的な問題に対してはまだまだ発展途上と言えるだろう。ただし、資料の多さに伴って発生する問題は資料の電子化を勧める事によって解決を図ることが可能である。

このように、導入には企業側のノンテリトリアルオフィスに対する理解が必要とされ、またオフィス形態を選択する際に各形態が得手不得手とする業務を踏まえた上で、それぞれのワークスタイルに基づき、最良のオフィス形態を選択することが望ましい。そのために、導入する部署のみの話ではなく、全社を挙げた案件としてどういったオフィスを選択するかを考えるべきである。

参考文献

- 1) Thomas J. Allen and Peter G. Gerstberger. A field experiment to improve communications in a product engineering department: the non-territorial office. 1973-03.
- 2) Michael L. Joroff William R. Sims, Franklin D. Becker. *Teamspace strategies: creating and managing environments to support high-performance teamwork*. Norcross, GA : International Development Research Council, 1998.
- 3) 稲水伸行. ノンテリトリアル・オフィスにおける空間密度とコミュニケーション : x 社のオフィス移転の事例分析. Technical Report 227, ものづくり経営研究センター, 2008-04.