



# 連載第15回 総務部の「悩み」大研究

## ワークスタイルに合わせて 3タイプのオフィスをつくらう!

フリーアドレス、ユニバーサルプラン、ファイリングシステムなど、最近新しいオフィスのスタイルを表す言葉がずいぶん一般的になってきました。ところが、実際にオフィスづくりを担当する総務部門にしてみれば、どこから手をつければいいのか、簡単には方針が立たないはず。この連載では何度か理想のワークプレイスである「あるべきオフィス像」について解説してきました。今回は、より具体的な例をあげ、実際のオフィスづくりのアドバイスをしたいと思います。



**アドバイザー  
住吉正勝**  
認定ファシリティマネジャー(CFMJ)  
株式会社エフエム・スタッフ 常務取締役  
元日本ファシリティマネジメント推進協会広報部長  
URL: <http://www.fmstaff.co.jp/>

### 経営トップから「先進的で働きやすいオフィスへのリニューアル」を求められました。オフィスにおける先進性とはどういうことなのでしょうか？

オフィスづくりのプロジェクトマネジメントを行っている、多くの企業の総務担当の方とお目にかかる機会があります。そのとき、よく、このような相談を受けました。

最近のように他社がフリーアドレスなどを採用すると、そのコスト削減の効果を聞いた経営トップが総務部門に対して、「うちも先進的なオフィスにできないか？」と課題を投げかけるケースは増えているようです。これに対して、総務側が明確なオフィスづくりのポリシーをもっていないと対応ができません。

何度も解説してきましたが、オフィスに求めるものは個々の企業によって違いますし、同じ会社の中でもセクションによって理想のオフィスも異なります。したがって、まず最初に、自分の会社がどのようなオフィスにしたいのか、コンセプトを持つようしてください。

そのヒントとして、私は6つの方向性を示したいと思います。

オフィスづくりを進めるとき、最も重要なのは明確なコンセプトを持つことです。

たとえば、情報を多く扱う企業では、上記の6つのうち、特に3の「情報共有と創造性」、そして5の「安全性」の二つをメインにして中長期的なオフィス戦略を立てていけば、自分の会社にとって何が先進的なオフィスであるか社内外にアピールできるはず。もし総務部門が明確なオフィスづくりの方向性を持っていないと、経営トップからの要望に対して、「我が社としてはこのような方向でオフィスのリニューアルを進めていくつもりです」と答えることができません。

もし総務部門が明確なオフィスづくりの方向性を持っていないと、経営トップからの要望に対して、「我が社としてはこのような方向でオフィスのリニューアルを進めていくつもりです」と答えることができません。

まずは社内のワーカースタイルに聞き取り調査などを行い、現状に関する不満や今後のオフィスへのニーズを把握し、上記の6項目を参考にオフィスづくりのコンセプトをつくってください。そうすれば、自然に具体的なリニューアル案がでてくるのではないのでしょうか。

### 「あるべきオフィス」に求められるキーワード

**1. ワークスタイルが先進的なオフィス**  
同じ職場の中でも、ワーカースタイルによって仕事の仕方はまったく異なります。したがって、個々のワークスタイルに対応できるオフィスづくりは先進的な試みといえるでしょう。具体的には、あとで説明する3つのタイプのレイアウトを導入するのもその一つですし、あるいは情報化や24時間化などによって、「あらゆるワークスタイルを実現できるオフィス」にすることも大切です。

ワークスタイル	
<b>求められるニーズ</b>	<b>どんなオフィスが必要か？</b>
<b>経営側ニーズは？</b>	
・生産性	・情報化対応
・効率性	・プライバシーとコミュニケーションの両立
・創造性	・専門性教育の場づくり
・経済性	・ユニバーサルプラン
・国際性	(=レイアウト変更への柔軟性)
・柔軟性	・タッチダウンスペース
<b>ワーカー側のニーズは？</b>	(=出張者への配慮)
・快適性	・カフェテリアは「リラックスワークスペース」
・機能性(情報武装)	・間仕切りは全て「透明ガラス」
・創造的空間	・コミュニケーションと
・(働き方)の自由度	・セクシュアルハラスメント対策
・(専門性)教育	・24時間対応カフェテリア
・柔軟性	・カジュアルフライデー
・人にやさしい	

### 2. 公共性が先進的なオフィス

CIあるいは環境対策の両面において「公共性」は企業の先進性をアピールする重要なポイントになってきました。たとえばグローバルな方向性をオフィスデザインで外部にも主張したり、リサイクルシステムの導入により環境面における取り組みを示すのも、オフィスづくりの目的の一つなのです。

公共性	
<b>求められるニーズ</b>	<b>どんなオフィスが必要か？</b>
<b>CI(企業イメージ)</b>	
・ユニバーサルデザイン	・ユニバーサルデザイン
・伝統と先進性	・すべての人にやさしいデザイン
・ベストカンパニー	・伝統と先進性を具現化するオフィス
・国際的なイメージ	・ベストカンパニーを目指すオフィス
・地域との共生	・国際的なイメージを表すオフィス
<b>環境対策</b>	・地域との共生を表すオフィス
・リサイクルシステムの採用	・リサイクルシステムの採用
・環境対応商品の開発と調達	・環境対応商品の開発と調達
・ペーパーレス化の推進	・ペーパーレス化の推進
・省資源・省エネルギー	・省資源・省エネルギー
・リユース	・リユース
・地域環境コミュニティ推進	・地域環境コミュニティ推進

### 4. 経済性が先進的なオフィス

プロジェクトマネジメント、ファシリティマネジメントといった手法を導入し、コストを確実に把握しながら経済性を追求していくのは、新しいオフィスづくりの基本です。最終的には、どんなオフィスにするにしても、経済効果がなければ意味はありません。

経済性	
<b>求められるニーズ</b>	<b>どんなオフィスが必要か？</b>
<b>プロジェクトマネジメント</b>	
・コンセプト、方針の作成	・社内外専門家とのアライアンス
・プランと予算の作成	(ネットワークづくりと有効活用)
・要望書作成	・コストアロケーション(課金)
・実行予算の作成	・レイアウト管理のアウトソーシング
・価格交渉	・オフィス環境の改善
・設計と施工業者の選定	(POE=Post Occupancy Evaluation、
・全体工程の調整	・人居前後評価の実施)
<b>ファシリティマネジメント</b>	・資産管理のアウトソーシング
・オフィスコストの削減	・全ての固定資産の流動化
・レイアウトの見直しと管理	・受付の管理
・オフィス環境の改善	・会議室の管理
・資産の管理	・カフェテリアの管理
・オフバランス(有利子負債の圧縮)	・飲料の管理
・サービスの向上	
・安全と防災対策	
・廃棄物の処理と管理	

### 6. 健康性が先進的なオフィス

オフィスにおける健康性も、米国の企業では早くから追求してきました。もちろんこれは、人材の流動化が進む海外において、「優秀なワーカーを採るにはオフィス環境が大事だ」という意識が強かったからですが、日本の企業でもこれからは「健康性の高いオフィス」をアピールしていく時代が来るのは確実です。

### 3. 情報共有と創造性が先進的なオフィス

情報共有と創造性は一つのセットのようなものです。もちろん現在のOAのシステムではネットワークによりワーカー間のデータ伝達が容易になりましたが、このような情報通信インフラを完成させるだけでなく、オフィスデザインそのものをコミュニケーションが図れるように工夫することも大切でしょう。

情報共有と創造性	
<b>求められるニーズ</b>	<b>どんなオフィスが必要か？</b>
<b>IT(情報化)対応</b>	
・ネットワークインフラ	・ネットワークインフラの構築
・リアルタイム	・リテラシー教育の場づくり
・リテラシー教育	・顧客データベースの構築
・データベース	・出会いの場の創出
・全社員のホームページ	・コラボレーションの場づくり
<b>コミュニケーション</b>	・ナレッジマネジメント具現化オフィス
・出会いの場の創出	・喫煙コーナーの効果的仕掛け
・コラボレーション	・共用テーブルの情報化対策
・ナレッジマネジメント	(コンセントとモジュラージャックの装備)
・Face to Faceの仕掛	・社内Webに全員のホームページ
・フォーマルコミュニケーションと	
・インフォーマルコミュニケーション	

### 5. 安全性が先進的なオフィス

米国では最近、オフィスにおける安全性が非常に重要視されるようになってきました。ポイントは二つあって、一つは人の安全性、もう一つは物と情報の安全性です。防災や防犯対策は決してビルのオーナーだけが考える課題ではありません。オフィスづくりの段階から危機管理の意識を持ってインフラやマニュアルを整えるのも総務の役目なのです。

安全性	
<b>求められるニーズ</b>	<b>どんなオフィスが必要か？</b>
<b>人の安全性</b>	<b>人の安全性のために</b>
・耐震対策	・安全・防災マニュアルの作成
・防火対策	・セキュリティマニュアルの作成
・対テロ対策(セキュリティ)	・ユニバーサルデザインマニュアルの作成
・ユニバーサルデザイン	・廃棄物の処理と管理マニュアルの作成
・バリアフリー	<b>物と情報の安全性のために</b>
<b>物と情報の安全性</b>	・防盜対策マニュアルの作成
・防盜対策(セキュリティ)	・5S運動マニュアルの作成
・5S運動	・ファイリングシステムの実施
(整理・整頓・清掃・清潔・しつけ)	・文書デジタル化マニュアルの作成
・ファイリングシステム	・電源容量アップ
・文書のデジタル化	・無停電電源装置時間アップ
・情報のセキュリティ	
・無停電電源装置(UPS)	

### 健康性

健康性	
<b>求められるニーズ</b>	<b>どんなオフィスが必要か？</b>
<b>フィジカルニーズ(身体の健康)</b>	<b>フィジカルニーズのために</b>
・空気	・シックビル対策
・腰	・チェアの見直し
・目	・光の映り込まないレイアウト
・肩	・アーム支持装置の設置
・健康管理室	・健康管理室の見直し
・フィットネスルーム	・フィットネスルームの新設
<b>メンタルニーズ(心の健康)</b>	<b>メンタルニーズのために</b>
・ストレス耐性	・ストレス耐性教育の実施
・フラット組織	・フラット組織の実現
・セクハラ対策	・セクハラ対策の実施
・評価制度	・評価制度の見直し
・健康管理室	・健康管理室の見直し
・個性の評価	・個性尊重教育



column

オフィスづくりは「もぐら叩き」ではいけない!

総務は全社のオフィス環境に関して責任を持ちますが、多くの企業では日常的な課題、たとえば人数の増減やOAの導入に対応した備品の手配などに追われ、中長期的なオフィス戦略の立案と実行にまで手が回らないのが現状です。つまり、ゲームのように次々と出てくる「もぐら」を叩いているうちに疲弊してしまうのです。

どんなオフィスでも、ワーカー全員を100%満足させることはできません。しかし明確なコンセプトを持ってリニューアルを進めれば、経営トップもワーカーも納得することができます。総務部門はオフィス戦略の立案者であり、実行者なのです。したがって、社内の環境整備のリーダーとしての姿勢を持つことが大切でしょう。

「先進的なワークスタイル」を実現する  
オフィスについて具体的に教えてください。

前号の『オフィスマーケット』のファシリティマネジメント特集では、ソニーの湘南テクノロジーセンターの紹介をしていました(85ページ)。その記事を読み、興味深かったのは、社員のワークスタイルに合わせてデスクのデザインを3タイプに分けたところでした。

参考までにソニーのケースを引用しておきます。

- ・企画立案型.....集中作業とチームワークの両方を行う。管理、企画部門など。
- ・シッター型.....集中作業が中心で、打ち合わせは別スペースへ。システム技術部門など。
- ・トラベラー型.....社外作業が多く、個人席はコミュニケーションを優先。SEや営業など。

私も数多くのオフィスのリニューアルを手掛けてきて、同じようなアイデアを採用していただけて、理想のワークプレイスを目指していくと共通した方法になるものと感心したものです。

ただソニーの場合は、開発部門のオフィスという特殊なケースでもあるため、ここではより一般的な企業にあてはまるようにスタッフの職種と業務の形態を整理し、そのタイプごとに最適なオフィスを解説していきます。

右の図表を見ていただければわかるように、オフィスワーカーの仕事のスタイルは大きく3つに分類できます。

ワークスタイルの先進性をオフィスに導入するのは、社内外に対して明確に「会社が変わった」と見せることができますから、非常に有効な手段です。

ただ大切なのは、デザインを工夫するだけでなく、それぞれのワークスタイルにおいてどれだけ生産性が上がるのか、そして最終的にどんな経済的なメリットがあるのかをはっきりさせることです。

職種に関わらず、社内が均一のオフィスデザインである時代は完全に終わりました。工場の設備がつくられる製品によって全く異なるように、オフィスも仕事の内容に合わせて臨機応変に変えていかなければなりません。

そのことを、まず総務部門が社内に提案していくべきなのです。

•Work Style 1  
顧客対応型

営業やSEに代表される「主に外で仕事をするワーカー」はこのタイプになります。在席率が低いため、経済性を追求するならばフリーアドレスの導入は可能ですが、自席がなくなることにはまだ抵抗のあるワーカーも多いので、その際には明確なコンセプトを示すとともに、彼らが社内にいるときには十分にリラックスできたり、コミュニケーションを図れるスペースを確保することが大切でしょう。いずれにしろ、従来の島型対向式のデスク配置にこだわる必要はありません。むしろ、プロジェクトごとにチームメンバーが集まれるような、自由度の高いオフィスを目指すべきでしょう。

Work Style 1  
顧客対応型

業務の特徴

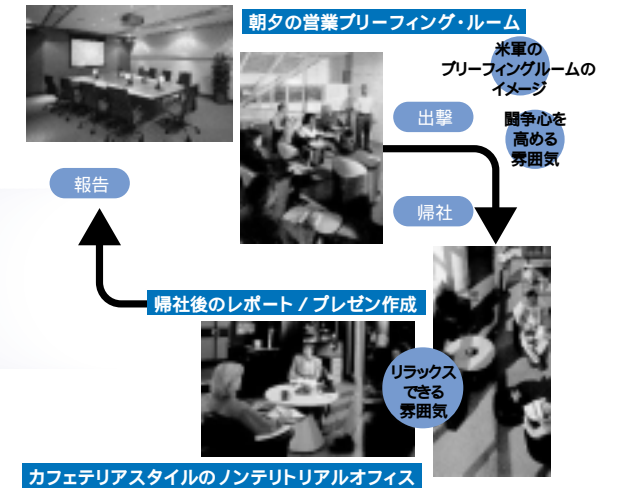
顧客が相手の仕事をする人  
基本的に社外にすることが多い

職種例

営業  
コンサルタント  
SE  
サポートサービス  
スタッフの帰属

求められるオフィス

フリーフィングのためのスペース  
個人席にこだわらずノンテリトリアルな  
カフェスタイルオフィスなども可能



•Work Style 2  
社内対応型

基本的にデスクワークが中心ですが、ワーカー間の情報共有が大事になりますから、レイアウトはアイコンタクトやイヤークンタクトが十分にできるように工夫するべきでしょう。たとえば、ある程度のベテラン社員が多くなるセクションであれば個々のテリトリーを独立させながらのチームセッティングがベストですし、新人や派遣社員が多いのであれば上司が状況を把握しやすい島型デスク配置のほうがいいはず。仕事内容やメンバーの構成により、レイアウトを工夫することで、生産性は大きく向上するでしょう。

Work Style 2  
社内対応型

業務の特徴

社員を相手に仕事をする人  
基本的にオフィスワークが中心

職種例

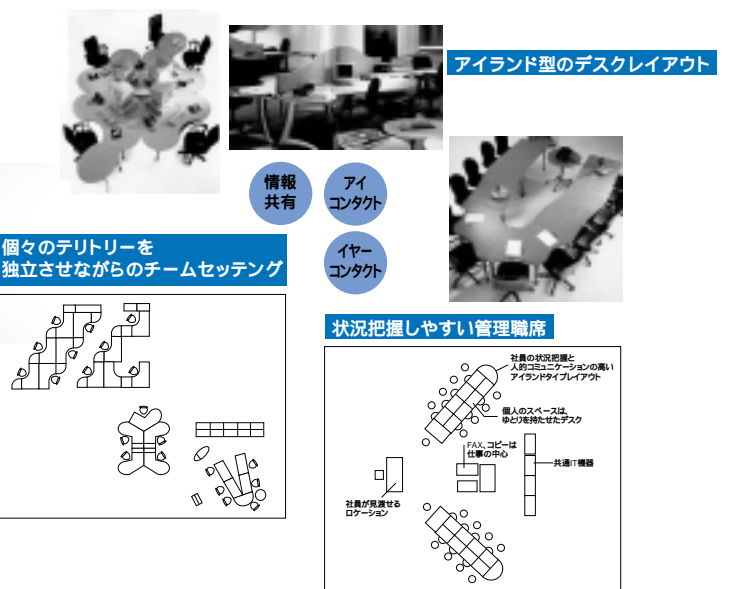
人事  
総務  
経理  
IT関連

スタッフの帰属

正社員は少数精鋭  
派遣社員などで補強

求められるオフィス

情報共有の促進を  
オフィスづくりの原点にする  
アイランド型、パーティション型など  
スタッフの構成に合わせて選択



•Work Style 3  
開発・戦略型

オフィスづくりにおいて最も工夫が必要なのがこのタイプです。システム開発部門であれば高度な情報化と個々の領域を分けるパーティションは欠かせませんし、プロジェクトチーム単位で戦略を立案する部門であればコミュニケーションが優先されます。いずれの場合でも今後、重要になってくるのが24時間勤務に対応したサービス態勢の確立です。

Work Style 3  
開発・戦略型

業務の特徴

モノを相手に仕事をする人  
外で働く人のタマをつくる業務

職種例

開発  
マーケティング  
スタッフの帰属  
正社員が中心  
専門職の外部スタッフが補佐

求められるオフィス

仕事内容に合わせた  
最適な環境づくりを優先  
24時間働く  
ボーダーレス・タイム・ワーカーへの  
サービスの実現

