



第5回オフィスに関する満足度調査

テーマ

1

スペースの満足度

「広さ」の満足度は高まるがワークスタイルの改善に多くの希望

三幸エステートでは、これまで、昭和6年(1987年)平成2年(1990年)平成5年(1993年)平成8年(1996年)の4年ごとに、首都圏の企業のオフィス担当者を対象にした「オフィススペースに関する意識調査」を行ってきた。第5回にあたる今年も、これまでのようにスペースへの意識だけでなく、オフィスワークの快適性に大きく関わってくる社内情報インフラや、設備・快適環境、勤務形態、評価制度の3点に関する満足度を調査項目に加え、オフィスに関する満足度をより多角的(立体的)に分析する。

質問1

現在入居中のビルで「ゆとりあるスペースで快適なオフィスワーク」を実現させるには、今の何倍のスペースが必要だとお考えですか？

特集

約半数のテナント企業がゆとりあるスペースを実現

現在、入居しているオフィスの広さについて、「満足している」と答えたテナント企業は、48.0%を記録した。首都圏のビルを対象に12年前から継続しているこのアンケート調査では、過去最大の数字であり、スペースに関しては確実に満足度は上昇している。

ちなみに、満足しているテナント企業の比率は、首都圏全体でオフィス不足が叫ばれた平成2年(1990年)には15.9%と、今の3分の1しかなかった。その後のバブル崩壊で賃料などのオフィスコストが下がり、多くの企業が広いスペースを確保できるビルに移転したことで、満足度が急激に上昇した。

さらに景気後退によるリストラでオフィスワーカーの人数そのものが少なくなったことも、満足度を高める結果につながったようだ。

不況による満足度上昇はオフィスの質の向上にならない

それにしても、約半数のテナント企業がスペースについて「満足している」と感じているのは、一般的に「日本のオフィスは狭い」と問題提起され続けてきた中で、かなりの改善が進んだといえるだろう。前回(平成8年=1996年)と比べても6ポイントも上昇している。

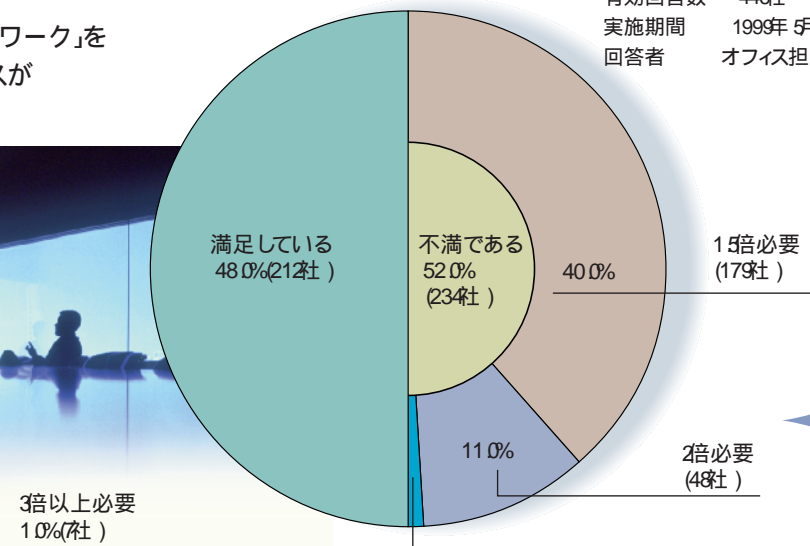
ただその一方で、全体の4割が、今のオフィスの1.5倍の面積は必要」と答えていることも見落としてはならない。

多くの企業が今後の経済状況の先行きに不安を感じ、今はオフィススペースに不満はいえない」と考えていることは、個々のコメントを見ても明らかだ。したがって、現在の満足度は、必ずしもオフィスの使い勝手がワーカーたちの希望通りになっているという証明にはならない。

続く調査項目では、この「満足度」の実態について、より具体的に各内容を細かくチェックし、分析していく。

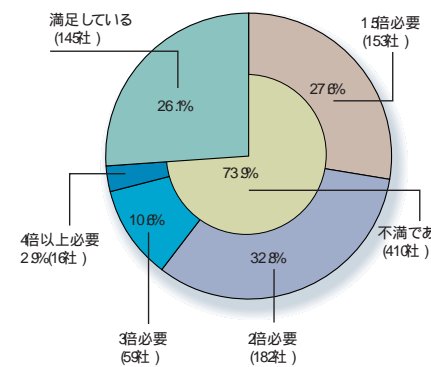
第5回調査

平成11年(1999年)
調査依頼企業 300社
有効回答数 44社
実施期間 1999年5月7日～5月28日
回答者 オフィス担当者



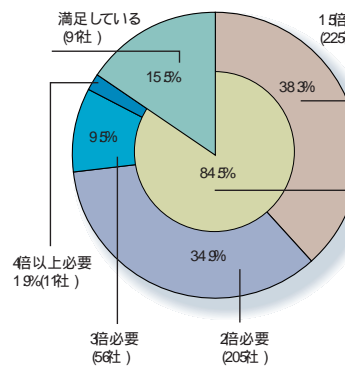
第1回調査

昭和6年(1987年)
調査依頼企業 300社
有効回答数 55社
実施期間 1987年7月4日～7月15日
回答者 オフィス担当者



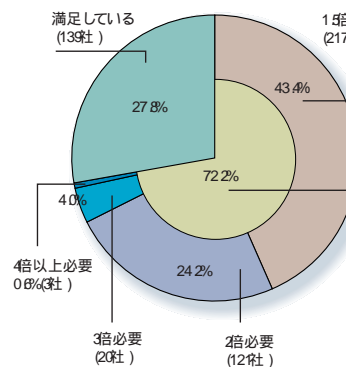
第2回調査

平成2年(1990年)
調査依頼企業 300社
有効回答数 58社
実施期間 1990年6月17日～6月27日
回答者 オフィス担当者



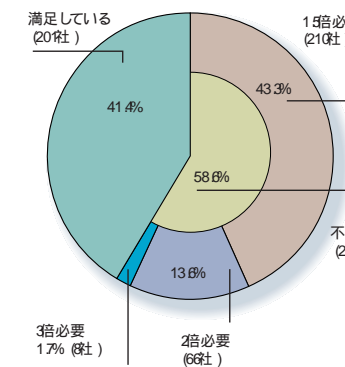
第3回調査

平成5年(1993年)
調査依頼企業 300社
有効回答数 50社
実施期間 1993年5月2日～6月10日
回答者 オフィス担当者



第4回調査

平成8年(1996年)
調査依頼企業 300社
有効回答数 48社
実施期間 1996年5月2日～6月2日
回答者 オフィス担当者



オフィススペースについて

スペースは別にして、各階で小さく区切られているため狭く感じられ、使い勝手が悪い(中央区・教育関連)
 部署によって「ゆとり」が違う。部門が違うとなかなか統一のとしたオフィスにはならない(中央区・建設関連)
 現在入居中のビルでは、会議室、倉庫が不足しているため、レイアウトを工夫することで対応したいと思っている(国立市・製造関連)
 限られたスペースを有効に活用していると思うが、各社員のスペースを優先しているため、共有の打合せスペースが少ななっている(千代田区・サービス関連)
 個人の執務スペースとしては充分だと思うが、書類やサンプルを置く場所、休憩できる場所等が少ない(港区・販売関連)
 仕事スペース的には、狭さもあまり感じないが、共有スペースをもっと充実させたい(江東区・建設関連)
 ワークスペースが狭いわりに各フロアごとに無駄なスペースが点在している(港区・コンピュータ関連)
 執務スペースが狭く「ゆとりがない」(港区・販売関連)
 面積としては十分あると思われるが、使い易い部門面積の見直しは必要である(品川区・コンピュータ関連)
 社内各部門の編成上の問題もあるので、なかなかひとり当たりのスペースが公平に分配できない。管理部門としての悩みである(新宿区・出版関連)
 人が多いフロアとそうでないフロアの差があり(人事異動による)密度が問題となっている。資料を保管するスペースが無くて困っている(渋谷区・販売関連)
 自分の座席スペースには満足しているが、会議室が別室になっていて遠いの不満(千代田区・製造関連)
 作業スペースおよびストックスペース共に不足、スペースを縦に使うことをしていないので、背の高いロッカーにて対応したいと考えている(台東区・製造関連)
 オフィス内はきれいで気持ちよく仕事はできるが、当初よりも業務や人員が増え、今では窮屈に感じている。機材などがまとめて置けるようなスペースがあれば、かなり快適な空間になると思われる(渋谷区・製造関連)
 現在、非常に狭いスペースに対向的に机を並べている。満足はしていないが、景気も一つのため、もう少しこの状態でいくつもり(千代田区・総合住宅産業)
 広ければ広いほど良いというものでもない(中央区・製造関係)
 近々、会社合併により、新オフィスに移転決定(千代田区・サービス関連)
 レイアウトを変更し、比較的(以前より)スペースが確保された。使い易(什器配置など)、かなりゆとりが生まれるように思う(港区・調査研究)
 会議打合せスペースと倉庫スペース(書類保管)が非常に不足している(千代田区・公共団体)
 TOPが目録・大部屋好みのため、特に営業、業務部門は狭いスペースに押し込まれがち(目黒区・製造関連)
 スペース的には満足しているが、レイアウト難があり無駄なスペースがあると考えられる(渋谷区・サービス関連)
 オフィススペースの利用方法については、今後検討していく予定(新宿区・金融関連)
 間取りが悪い。入り口、トイレが不備(中央区・製造関連)
 部署によっては狭い。窓がないので省エネに不満足、気分も良くない。(品川区・ビルメンテナンス関連)
 レイアウトの上手、下手もあり、いちがいに狭いとは言えないかもしれない(中央区・印刷関連)
 「広さ=快適」というより「広さ=コスト」と考えているので、必要最低限のスペースをいかに上手に使いこなすのがポイント(中央区・金融関連)
 現状に不満はないが、いって言えば会議室(応接兼用)が至程度欲しい(中央区・サービス関連)
 快適なオフィススペースとリストラを行い、賃料の引き下げと相反するテーマがあり、現状では省スペースが優先的課題である(中央区・金融関連)
 採用・教育時期に若干のスペース不足を感じる(新宿区・コンピュータ関連)
 だいぶ減らしたが、いまだひとり当たりの坪数(3.8坪)が大きいと思う(目黒区・販売関連)
 コンピュータやプリンタの設置等によりスペース減少している。デスクトップパソコンではなくノートパソコンを計画すべきであった(新宿区・建設関連)
 狭すぎる。まるで満員電車(千代田区・建設関連)
 書類等の保管がシステムティックに行われていない現状であり、保管期間、保管場所、整理責任者等きちんとは決まっていない。今後の省スペースやOA化に向けての対応はスムーズにやれないような気がして心配が残る(千代田区・建設関連)
 現在はフロア(階、階)を利用しているが、業務効率を考えるとワンフロアが望ましい。現実に移転コスト等を検討するも希望通りにはならない(千代田区・サービス関連)
 (1)収納スペースが必要 (2)男女別々のトイレが必要(豊島区・コンピュータ関連)
 コストが下れば、広いほうが良い(千代田区・製造関連)
 商品の入ったダンボールケース等の整理が追いつかず、目に入るところに置かれていて見た目が悪い、もう少し広ければ... (中央区・製造関連)
 1.5倍はともかく会議室スペースが不足している(港区・倉庫関連)
 移転当時はゆとりとしたスペースでしたが、現在はスペース不足(東村山市・金融関連)
 モバイルワークの促進に伴い、事務所の絶対スペースの拡張はあり得ない。オフィス機能と快適性の向上に努めていく方針(世田谷区・販売関連)
 スペースさえ確保できればオフィスワークが快適になるかどうかは、取り組み次第だと思う(文京区・製造関連)
 受付、ロビーのような場所が必要。会議室以外の打合せスペースが不足している(渋谷区・販売関連)
 部門または業務内容に合わせてフレキシブルに対応できるオフィススペースの構築(品川区・コンピュータ関連)
 フリー空間のあるオフィスが望ましい。固定したオフィスであるとコンピュータの変化等に対応できない(新宿区・建設関連)
 印刷会社のため、印刷物及び版下、フィルム等、顧客のデータを保管する必要がある。現状その点を考えると手狭と思う(渋谷区・印刷関連)

テーマ

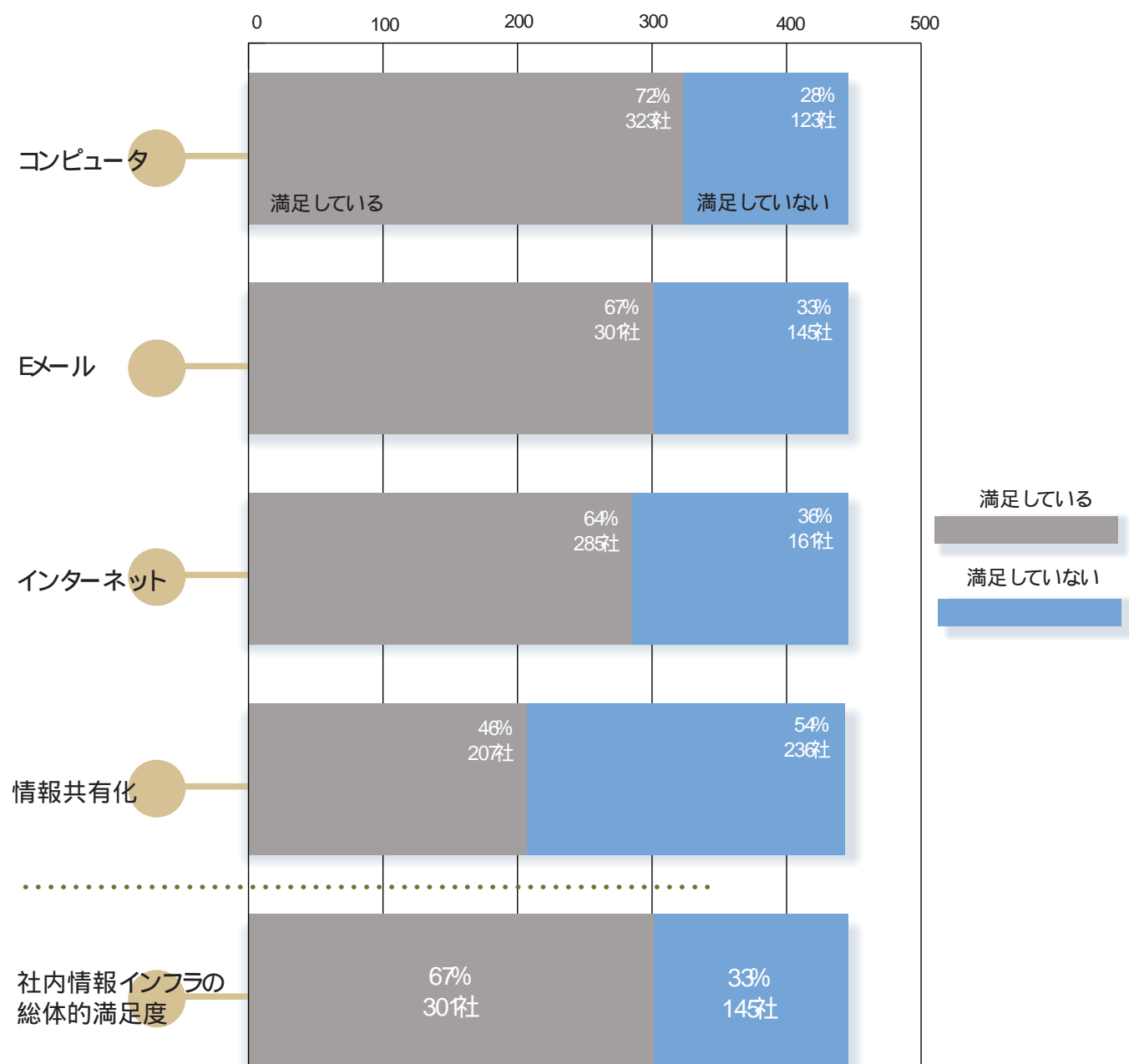
2

社内情報インフラの満足度

ハードウェアはそろったが使いこなしていないケースも

質問 2

「快適なオフィスワーク」を実現させるために求められる要素のひとつである「社内情報インフラ」について、現状をお聞かせください。



パソコンはほぼ浸透しメールやネットも高い利用度

今回のアンケート調査では、初めて、社内の情報インフラに関する満足度を調べてみた。その結果、注目すべきは、割以上の企業がコンピュータについて「満足している」と答えた点だ。

個々のコメントを読んでもわかるように、ここ数年、パソコンが急激に普及し、「1人1台」体制を実現した企業が多い。それは、コンピュータの満足度と、Eメールの満足度がかなり近い数字になっていることでも明らかだろう。

つまりオフィスワーカーに1台ずつのパソコンを与えるか、少なくとも個々人にメールアドレスを持たすことで、ワークスタイルはかなり変わってきているようだ。

またインターネットの利用についても割以上の会社が「満足している」と答えており、企業のオフィス担当者の目から見ても、パソコンは不可欠なオフィスツールとして、確実に定着したことがわかる。

情報インフラとしてまだ残る大きな課題

コンピュータ、Eメール、インターネットと、これらを含めた総合的な社内情報インフラへの満足度が非常に高まっている中で、ただひとつ「情報共有」についての数字が低くなっているのは、非常に重要な問題を示唆しているといえるだろう。少なくとも、「コンピュータには満足している」と答えた企業は「割を超えるものの、情報共有の満足度は割強の水準である。」



『オフィスマーケット東京』ではこれまでも何度かオフィスの情報化に関する記事を掲載してきた。それらモデルケースを紹介したり、今後の方向性を示してきたのは、単にコンピュータ(ハードウェア)の普及率を高めることではなく、社内あるいは社外をも結ぶネットワークを構築し、仕事に必要な情報や知識を共有することで生産性の向上を目指すのが目的だ。

たしかに、スタンドアロンのパソコンがデスクに置かれるだけでも、個人レベルの仕事の効率は大きく向上する。また最低限にネットワークで社内メールや、インターネットを通して社外にEメールが送れば、業務内容は変わってくるだろう。しかし、コンピュータの機能を考えたとき、この程度の利用状況では、十分活用しているとはいえない。

コンピュータによるネットワークの機能は基本的に2つある。ひとつは「いつでも通信機能だ。Eメールやファイルの送受信はまさにこれにあたる。」

そしてもうひとつ、忘れてはいけないのが、データベースの活用だ。たとえば、企画などを作成するときに過去に蓄積された資料を取りだして、誰もが加工して使用できれば便利だし効率もアップするだろう。

今回のアンケート結果で見ると、社内の情報インフラは、通信機能の面ではそれなりの働きをしているものの、データベースとしての活用は、まだ「満足できる」というレベルにまで達していないようだ。したがって、今後のオフィスの方向性を考えるときに、情報共有を目指したインフラ整備が、大きな課題になってくるだろう。

快適なオフィスワークについて社内情報インフラ

今は空間ありきのオフィス、もっと業務に適合したオフィスの実現をする必要がある(中央区・建設関連)
広いスペースの確保が第一。インフラの整備と事務所内での配線等が簡単に設置できることが快適さのための基本事項だと思う(千代田区・広告関連)
情報インフラは整っているが、所属部門が物品販売をしており、見本置き場や研究室などの作業スペースが狭い(港区・商社)
情報インフラは不可欠であり、配線が少ないものが望ましい。また、デスクもフリーアドレスで、個人のファイルが少なく広々とした印象を与えるオフィス環境が望まれる(渋谷区・製造関連)
情報機器類は「道具」で、人と人の接触の場が重要だと思う(千代田区・商社)
現在、情報インフラの整備を行っている。インフラの運用が、この先の問題。情報が思った通りに活用され、ビジネスソースになるには、また時間と労力を費やすことだろう(港区・設計関連)
情報インフラの整備は進みつつあるが、使用する人を含めたソフト面の整備はまだまだ。ちょっとした工夫で導入できるアイデア等、オフィスマーケットで特集して欲しい(中央区・金融関連)
データの一元管理のため、大容量サーバがあれば、事務効率は向上すると思う(中央区・

テーマ

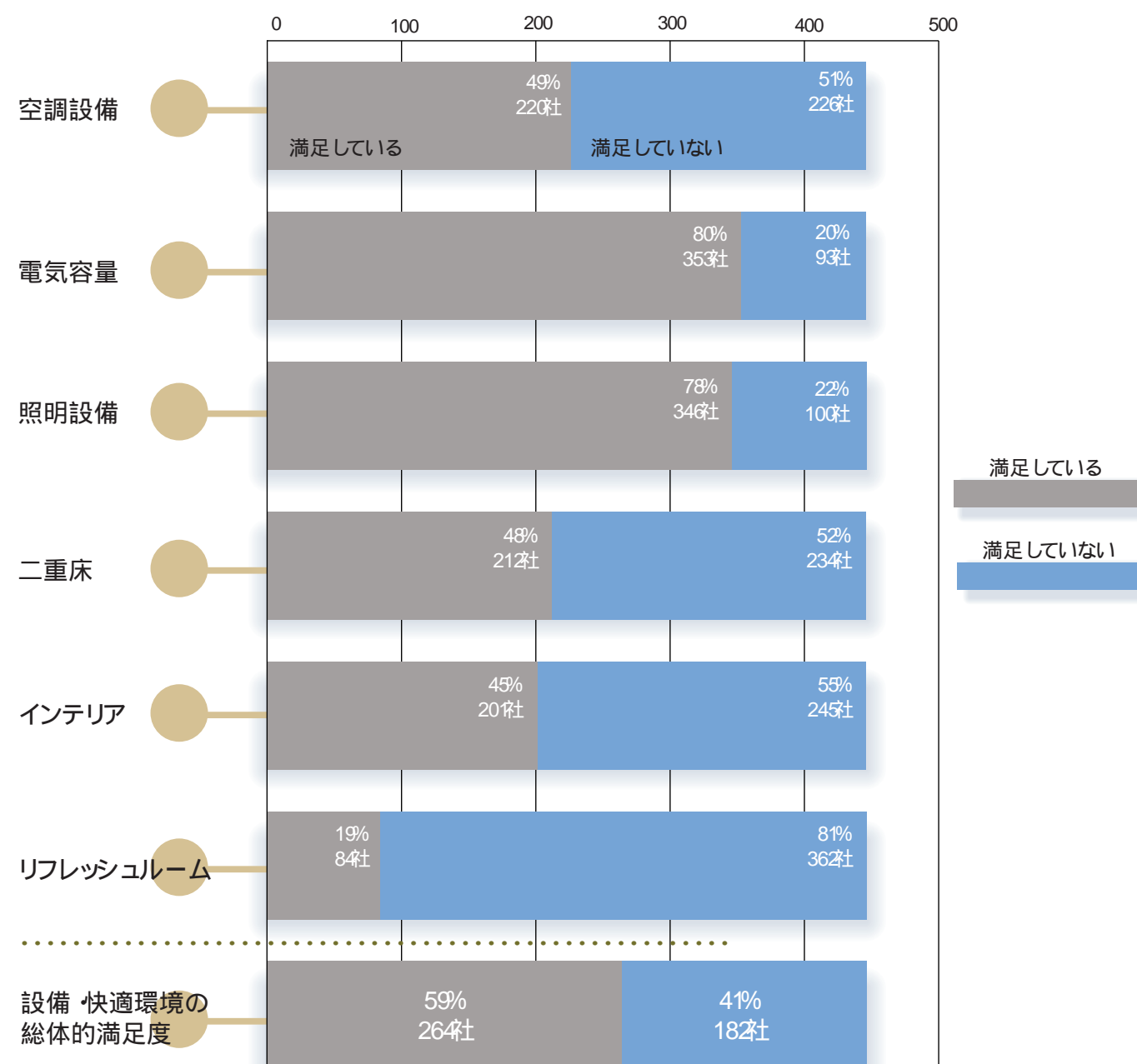
3

オフィス内の設備 快適環境の満足度

電気容量、照明は満足しているが空調、二重床、リフレッシュに課題も

質問3

「オフィス内の設備 快適環境」について、現状をお聞かせください。



最低限必要な設備は整えたが快適性の追求は遅れ気味

今回、オフィス内の設備や環境として、空調設備、電気容量、照明設備、二重床、インテリア、リフレッシュルームの6項目に関する満足度を調べてみたが、その結果はかなり明確に分かれている。

まず電気容量と照明設備については、ほぼ8割近い企業が「満足している」と答えており、大きな不満はないようだ。これはおそらく新しいビルの高性能化が急速に進み、古いビルもリニューアルなどを通じて電気容量を増強したり、省電力タイプの明るい蛍光灯照明に切り替えたためと思われる。特に照明は700ルクス以上の明るさや端末画面への映り込み対応の満足度であり、執務室以外の目的を持ったスペースのインテリアとしての照明など、快適性への課題はこれからと思われる。

これに対して、空調設備、二重床、インテリアといった、快適性につながる設備や環境においては満足度が大きく下がり、全体の40%台にすぎない。さらにリフレッシュルームに満足している企業は20%以下と、非常に低い数字を示している。

リフレッシュルームについては、アンケートの回答とともに寄せられたコメントによれば、かなり多くの企業がそのような名称のスペースを設けている。しかし実際には、ただの喫煙コーナーになっていたり、本当に全社員が休息できる空間にはなっていない。現在ではワーカーのリフレッシュに対する要求レベルは高くなっており、経営側との意識のギャップが、満足度20%という数字につながっているようだ。

設備やインテリアなど快適環境の満足度は欠かせない

アンケート調査の最初の項目として、オフィススペース自体の満足度が上昇したことを説明したが、その結果と、この項目の数字を見比べてみると、現在の日本のオフィス状況がかなり明確に表れてくる。全体的に「狭さを感じない」スペースは確保し、とりえずコンピュータを使う電気容量と照明設備はそろえたものの、快適さに通じる空調やインテリアなどの整備はどうしても遅れがちになっているという現状だ。

本当の意味で「知的生産性の向上を目的とした、快適なオフィスワーク」とは、スペースだけでなく、仕事環境や生活環境の面でも満足度が高いオフィスのことである。しかしこの調査結果を見る限り、まだ課題は多い。

経済の先行きが不透明な現状では、オフィスの満足度のハードルそのものが低くなる。このため、約半数のテナント企業が「スペースには満足」と答えているのだろうが、それは決して、オフィスワーカーが心から感じている満足度ではないのである。

快適なオフィスワークについて オフィス内設備 快適環境

リフレッシュコーナーを単なる喫煙室とするのではなく、快適な場にしたい。コミュニケーションと集中作業の場にメリハリをつけたい(江東区 建設関連)
リフレッシュスペースと呼べるような場所はなく、単に余った場所(非常に狭い)を喫煙室として開放されているだけである(千代田区 製造関連)
空調機や電気容量などを充実し、応接室を常時確保できる環境を整えることがオフィスワークを快適にさせるために必要だと思う(国立市 製造業)
LANのために床下配線のフレキシビリティは必須。その点では現在、全く不満足(江戸川区 税理事務所)
古い建物なので、従来からある設備を変えるのは難しいです(港区 調査研究)
お客様から、エレベーターの待ち時間が長いとの指摘がよくある(中央区 医療関連)
オフィス環境を考える上で、空調設備状況は大きな要素だと思う(個別空調で、しかも所定勤務時間外についても任意に使用できるものが望ましい)(千代田区 販売関連)
空調設備の完備が必要。騒音が激しいため防音設備や時々外気の取り入れが必要(中央区 製造関連)
コンピュータを扱う当社としては、ひとりに1台~2台のパソコンと5~6人で使用するレーザープリンタが必須となる。この環境では、(1)電源:70VA/m (2)空調:個別コントロール可、年中冷房 (3)二重床必須 (4)24時間のセキュリティがポイントとなるが、賃貸ビルでこの条件をクリアしているものはほとんどないのが悩み(中野区 コンピュータ関連)
空調設備が全館共通であるため、場所や日により不快を感じることもある(港区 会社)
空気清浄設備等が備え付けのビルオフィスはないものか。照明も蛍光灯交換等により勝手の悪さを感じる(新宿区 コンピュータ関連)
二重床になっていないため、ケーブルが露出。足元の整理がしにくく、その他については自分で工夫して快適になっている(千代田区 デザイン関連)
最新設備のビルに入居しているが、地球温暖化防止のため、夏の温度設定が28度。これにはオフィスの快適性と矛盾を感じる。COを発生させないクリーンなエネルギー開発とビル設備への導入が望まれる(八王子市 コンピュータ関連)
2数年前の設備のため、全てにおいて不満足である(中央区 販売関連)
みんなでコミュニケーションの取れるリフレッシュルーム等があれば良い(マッサージ機の設定等)(千代田区 製造関連)
今後、リフレッシュルームが必要になるのではと思う(東村山市 金融関連)
リフレッシュルーム(喫煙室兼用)が狭いので困っている。リフレッシュルームの設置傾向を知りたい(新宿区 不動産関連)
事務効率を考えると、オフィス内の環境は非常に重要。特に禁煙スペースについては、場所を確保するのに苦心している。喫煙コーナー(ルーム)の良いアイデア等があれば教えて欲しい(新宿区 製造関連)
空調は最大の悩みである。あちらを立てれば、こちらが立たず。極端に寒がる方がいた場合にはどうしたらよいのでしょうか(千代田区 出版関連)
床がビニールなので、LANケーブルがむき出しで非常に汚い(品川区 コンピュータ関連)
中小企業の場合、会社の方針に従業者が理解し、全員協力体制が整っていること、常に整理整頓に注意を払うこと(港区 サービス関連)
当然のことながら「快適なオフィス」というものが求められると思うが、それとあわせて社員が仕事に対してどこまで充実しているかということが特に重要ではないだろうか(港区 コンピュータ関連)
製造業の常で、3感覚のTOP意識が世代替りしないと、より良い環境作りへの決断ができない(目黒区 製造関連)
プライバシーの保護と情報の共有化(人と人のふれあい)のバランスが取れたオフィスワークが最高だと考える(渋谷区 サービス関連)
会社幹部の意識革命が必要。やたら先端的な夢を描いたり、現状改革の思いに欠けていたり差が大きい。まず足元のことから着実に進める必要があるはずなのだが(千代田区 建設関連)
各1~2名位の個室が各スタッフにあれば、仕事も集中できるし好ましい。しかし、日本のオフィス環境では、ほぼ不可能である(新宿区 販売関連)
天井が低い、男女共有のトイレ、フリーアクセスでない、入り口が狭く臭い、外部の臭気が入ってくるなど、不満、不快、不自由、不便を感じる(品川区 コンピュータ関連)
換気等について問題あり(中央区 製造関連)
社員の快適なオフィスワークに対する意識が低いと思う(千代田区 会社)
オフィス自体は十分な設備、良好な環境にあるが、社内の異動、転勤のたびに机を移動。相変わらずのやり方しかできないので、何とか改善できないかと思っている(渋谷区 建設関連)



テーマ

4

勤務形態・評価制度の満足度

新しい制度が定着しつつある日本のオフィスワーク

フレックスタイムと成果主義は
予想以上に浸透

今回のアンケート調査では、「快適なオフィスワーク」のソフト部分を担うこれらの新しい勤務形態や評価制度についても、テナント企業に回答してもらった。

当初の予測では、かなり低い数字になると思われたが、フレックス勤務約49% 成果主義については約41%の企業が「満足している」と答えているのは、非常に興味深い結果といえるだろう。もともと「日本企業には向かない」と指摘する人すらいたほどの勤務形態や評価制度も、オフィスワーカーにとっての評判は決して悪くないわけで、これから一層、導入が進むのは明らかなだ。

またフレックスタイムが現在よりも大胆に導入されれば、デスクそのものを個人用から共有に変えていくケースも出てくるだろうし、さらに在宅勤務によるSOHO化が進めば、オフィスの概念そのものが変わってくるはずだ。

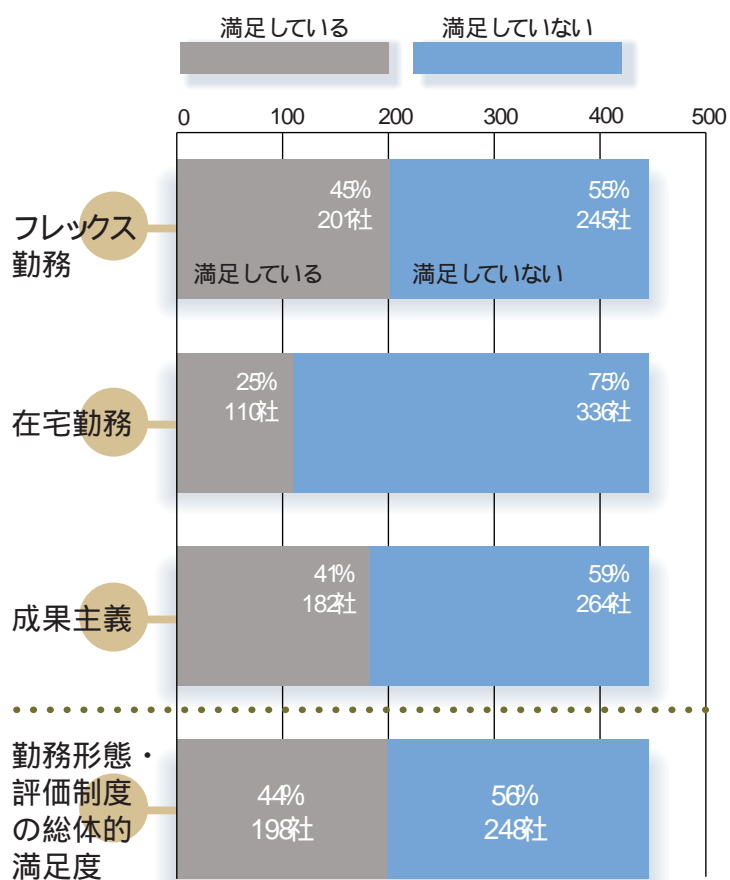
在宅勤務の導入までにはなかなか踏み切れない状況

一方、在宅勤務については、まだ満足度はかなり低く、必ずしも日本の企業になじんでいる制度とはいえないようだ。もちろんこれには、社内情報インフラに関する調査項目で触れたように、情報共有のできるネットワークの実現が遅れているせいもあるだろう。

在宅勤務というと、かなり大胆な制度のように思われるが、ビジネスの専門家にいわせれば「フレックスタイムや成果主義の導入が進むと、必然的に次の段階としてSOHO化につながる」という指摘もあり、決して不自然な勤務形態ではない。

質問 4

勤務形態・評価制度について、現状をお聞かせください。



快適なオフィスワークについて 勤務形態の問題

厚生設備の面や遊びの部分がほとんどない。有効利用から考えると、フレックスタイムや在宅勤務等、各制度の導入が考えられる(中央区 金融関連)
評価制度が厳しくなるのは時代の流れですが、強が出がちなのは少々気になる(千代田区 出版関連)
だんだん在宅勤務が可能のように考えているが、現状では残った事務作業を自宅でする程度で終わっている(千代田区 サービス関連)
フレックスではないので、改正を期待する(中央区 製造関連)
執務スペースもホテリング(予約制デスク)され、フレックス勤務となれば完璧か?(千代田区 製造関連)
営業などの外出が多い部門を中心に、フリーアドレスデスク等を導入してスペースの有効利用が図れれば良いと思う(台東区 PR関連)
フリーアドレス方式を促進し、執務スペースを縮小した。フリーワークスペースとアメニティゾーンを充実していく方針(世田谷区 販売関連)