

『オフィスの在り方』と 現場のためのコミュニケーション促進方法



1. 研究テーマについて

オフィス

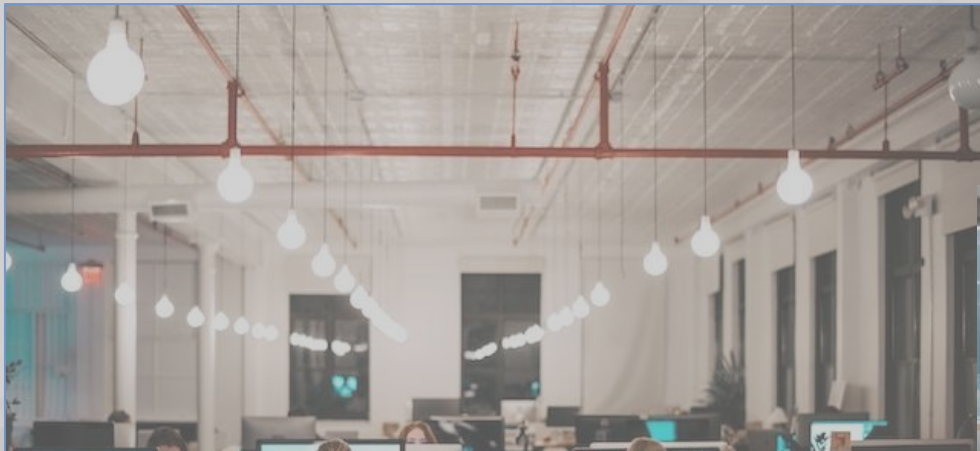
上 下 左 右

少々お待ちください

ホウキ

オフィス

〔名〕 (office) 会社、役所などの、事務をとる所。事務所。事務室。
日本では「働く場所」を指す言葉として日常的に使われる。

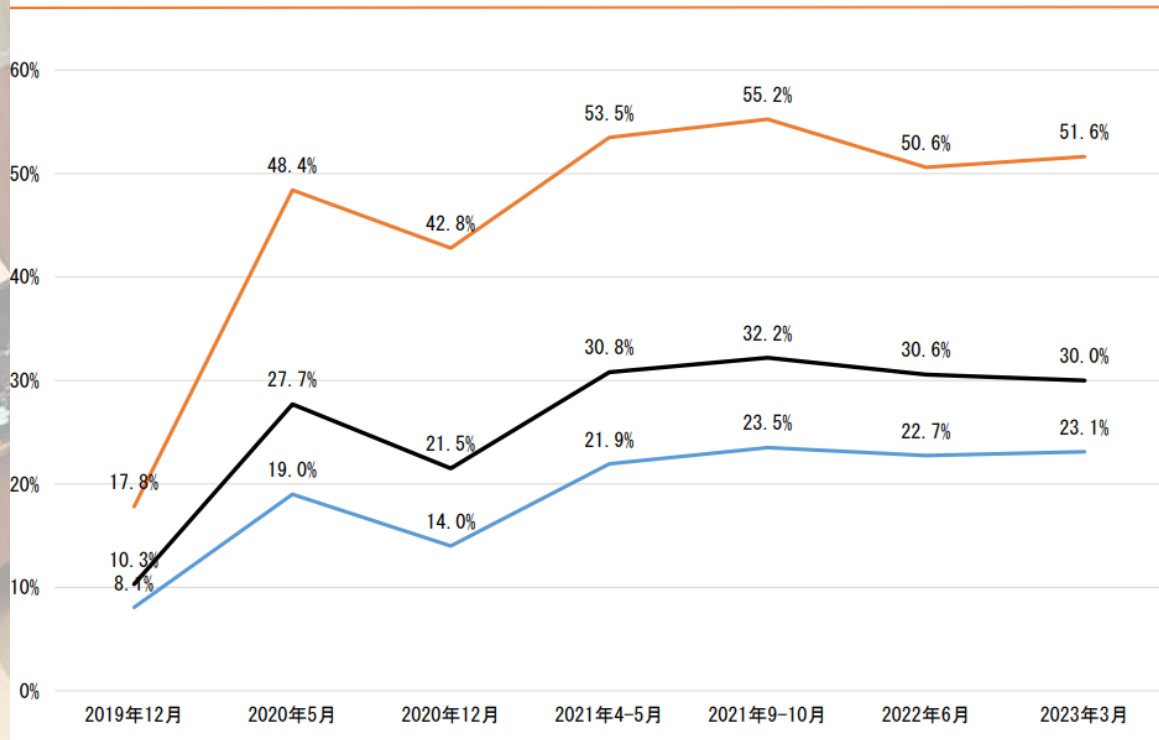




【ご協力のお願い】
QRコードを読み込んで
アンケートへの回答を
お願いします。

新型コロナウイルスによって、テレワークが一気に普及

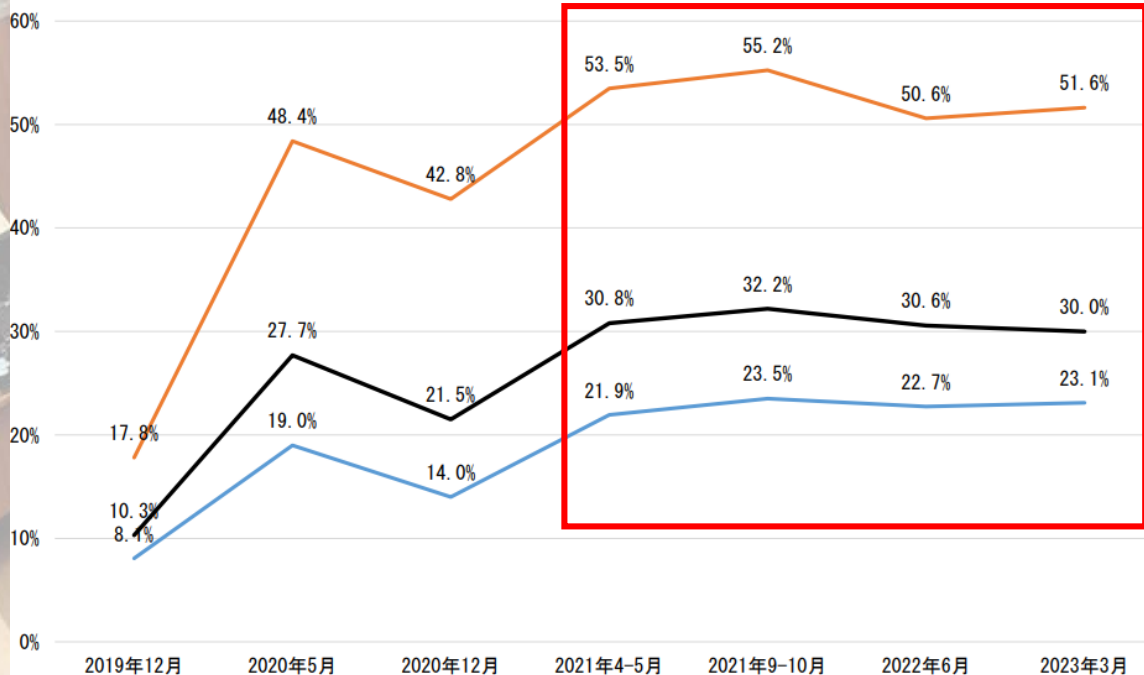
【1. 働き方】地域別のテレワーク実施率※（就業者）



※出典元：内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査（2023年3月）」

一方、コロナも収束しテレワーク率は鈍化、出社回帰の流れに

【1. 働き方】地域別のテレワーク実施率※（就業者）



※出典元：内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査（2023年3月）」



**これからのオフィスは
どうなっていく？**

物理オフィス、テレワークの観点で 有識者に今後のオフィス像をヒアリング

社名・団体名	会社・団体事業概要
一般社団法人 日本テレワーク協会	1.政府の普及・啓発施策への協力 2.テレワークに関するコンサルティング 3.テレワークに関する調査・研究
oVice株式会社	誰もが、どこからでも"つながる"メタバース 「ovice（オヴィス）」の開発・提供
コクヨ株式会社	文房具の製造・仕入れ・販売、オフィス家具の製造・仕入れ・販売、空間デザイン・コンサルテーションなど

有識者が考える今後のオフィスの在り方

社名・団体名	今後のオフィスの在り方	理由
一般社団法人 日本テレワーク協会	場所と時間にとらわれない働き方を実現し、その形は問われなくなる。	テレワークを普及促進することが、個人に活力とゆとりをもたらし、企業や地域が活性化し調和のとれた日本社会の持続的な発展に寄与すると考えるため。
oVice株式会社	従業員同士のコラボレーションを可能にする空間（スペース）となる。	「オフィス」を「コラボレーションする場所」と考え、「フレキシブルワーク」を今後の主流になるべき働き方と考えるため。
コクヨ株式会社	中期的な未来としては会社ごとに違う形	「オフィス」を人生の3分の2を費やす「環境」とし……重要なことは働くことよりも「自分がどう生きるのか」を考えることである。

有識者が考える今後のオフィスの在り方

フレキシブルワーク

理由

場所と時間にとらわれない働き方を求め、その形はなくなる。

テレワーク普及促進することから個人にゆとりをもち、企業や地域が活性化し調和のとれた日本社会の持続的な発展に貢献すると考えるため。

II

従業員同士のコラボレーションを可

「オフィス」を「コラボレーションする場」として……重要なことは働くことよりも「自分がどう生きるのか」を考えるため。

時間や場所を柔軟に選べる働き方

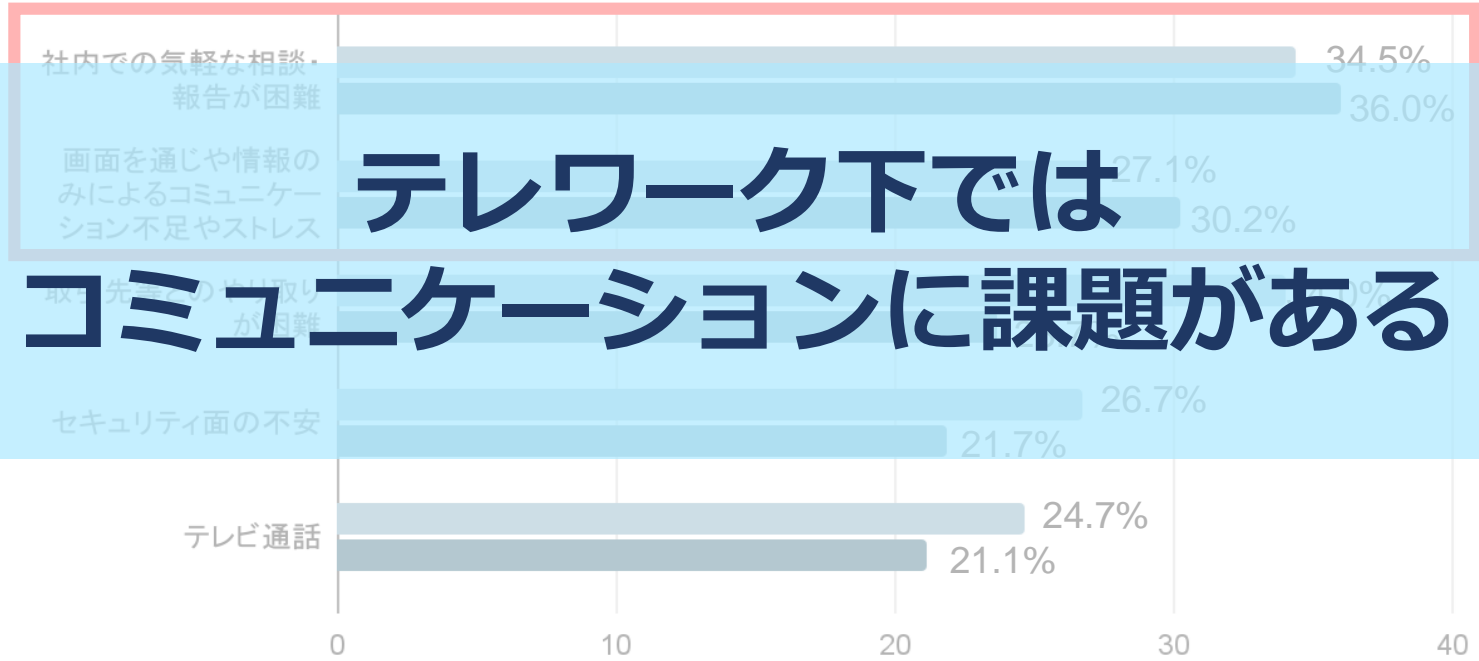
う形

コクヨ株式会社

境」とし……重要なことは働くことよりも「自分がどう生きるのか」を考えることである。

テレワークで不便な点

■ 2020 5-6 ■ 2023年 3月



テレワーク下では
コミュニケーションに課題がある

※出典元：内閣府「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査（2023年3月）」より分科会 改編



“理想のオフィスの在り方”実現における

**コミュニケーション不足という
課題を研究対象とした**



テレワークで失われる コミュニケーションとは？

物理オフィスで行われるコミュニケーション例



会議



指示



相談

物理オフィスで行われるコミュニケーション例



自販機前



昼食時

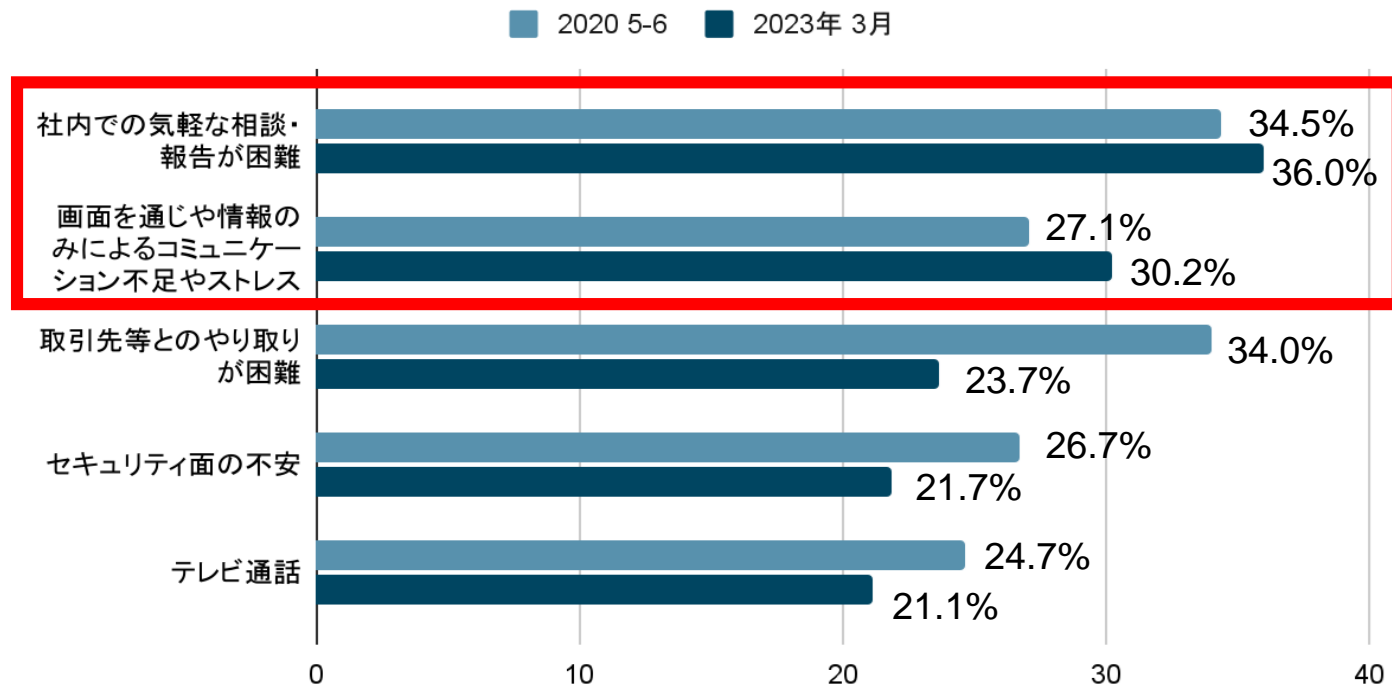


自席

業務とは関係ないちょっとした雑談

出社回帰する理由としてコミュニケーション不足の割合は高い

テレワークで不便な点





**業務にインフォーマル
コミュニケーションは必要？**

「業務外の雑談等が業務環境を良くする」という先行研究は多数存在

Google Scholar 業務 インフォーマルコミュニケーション

記事 約 3,700 件 (0.06 秒)

期間指定なし
2023 年以降
2022 年以降
2019 年以降
期間を指定...

関連性を並べ替え
日付順に並べ替え

すべての言語
英語 と 日本語のページを検索

すべての種類
総説論文

特許を含める
 引用部分を含める

アラートを作成

[言い訳オブジェクトとサイバー罫炉裏: 共有インフォーマル空間におけるコミュニケーションを触発するメディアの提案](#)
松原孝志, 白杵正郎, 杉山公造, 西本一志 - 情報処理学会論文誌, 2003 - dspace.jaist.ac.jp
... そのためにまず,組織において自然発生的にできた'溜まり場'でどのようなインフォーマルコミュニケーションが行われているかを知るために観察実験を行った.観察実験の結果,共有インフォーマル...
☆ 保存 引用 被引用数: 47 関連記事 全 6 バージョン

[Commidor: テレワーク状況における インフォーマルコミュニケーションを誘発する仮想廊下](#)
小川和也, 高島健太郎, 西本一志 - 情報処理学会研究報告, 2021 - dspace.jaist.ac.jp
... そこで,本研究ではインフォーマルコミュニケーションの不足を解消するために,廊下の概念を取り入れたメディア空間 Commidor を考案・開発した. Commidor は PC 上の業務の切り替え時に画面の...
☆ 保存 引用 被引用数: 3 関連記事 全 5 バージョン

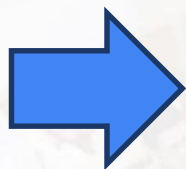
[PDF] [インフォーマル・コミュニケーションによる知識共創場の構築](#)
西本一志 - 計測自動制御学会 SI 部門共創システム部会 「共創と複雑 ...」, 2006 - jaist.ac.jp
... インフォーマル・コミュニケーションが有意義なものとなるためには,少なくとも誰か一人が... [H] 白杵正郎,西本一志,杉山公造:サイバー 罫炉裏を導入した共有インフォーマル空間の観察実験の結果と...
☆ 保存 引用 被引用数: 6 関連記事 全 3 バージョン

[PDF] [Meeting pot: アンビエント表示によるコミュニケーション支援](#)
権尾一郎, 美馬のゆり - インタラクシオン, 2001 - is.ocha.ac.jp
... お茶のみスペースに人が集いつつあるという情報は,インフォーマルなコミュニケーションを活性化するためには重要であるが,オフィスの日常業務の中では優先度の低い情報である.そこで,コーヒー...
☆ 保存 引用 被引用数: 39 関連記事 全 6 バージョン

【Google Scholar検索結果】

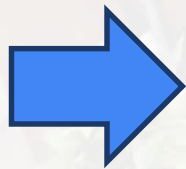
【代表的な論文】

- インフォーマルコミュニケーション研究の動向（1994）
| 仲谷 美江、西田 正吾（三菱電機）



インフォーマルコミュニケーションについての考察

- テレワーク下で組織内の感謝のコミュニケーションは減少したのか
: COVID-19流行前後の行動データを用いた検討（2021）
（正木 郁太郎、久保 健）



テレワークで失われる「感謝」についての研究

インフォーマルコミュニケーションの効果

従業員同士のコミュニケーション促進

組織の一体感醸成

従業員のメンタルコンディションを整える

建設的な意見やアイデアが生まれやすくなる

メンバーの企業で実施されていたコミュニケーション促進施策

【バーチャルオ **雑談が目的となっている** 雑談イベント】

=
**インフォーマル
コミュニケーションじゃない**

万馬券当たったの!!



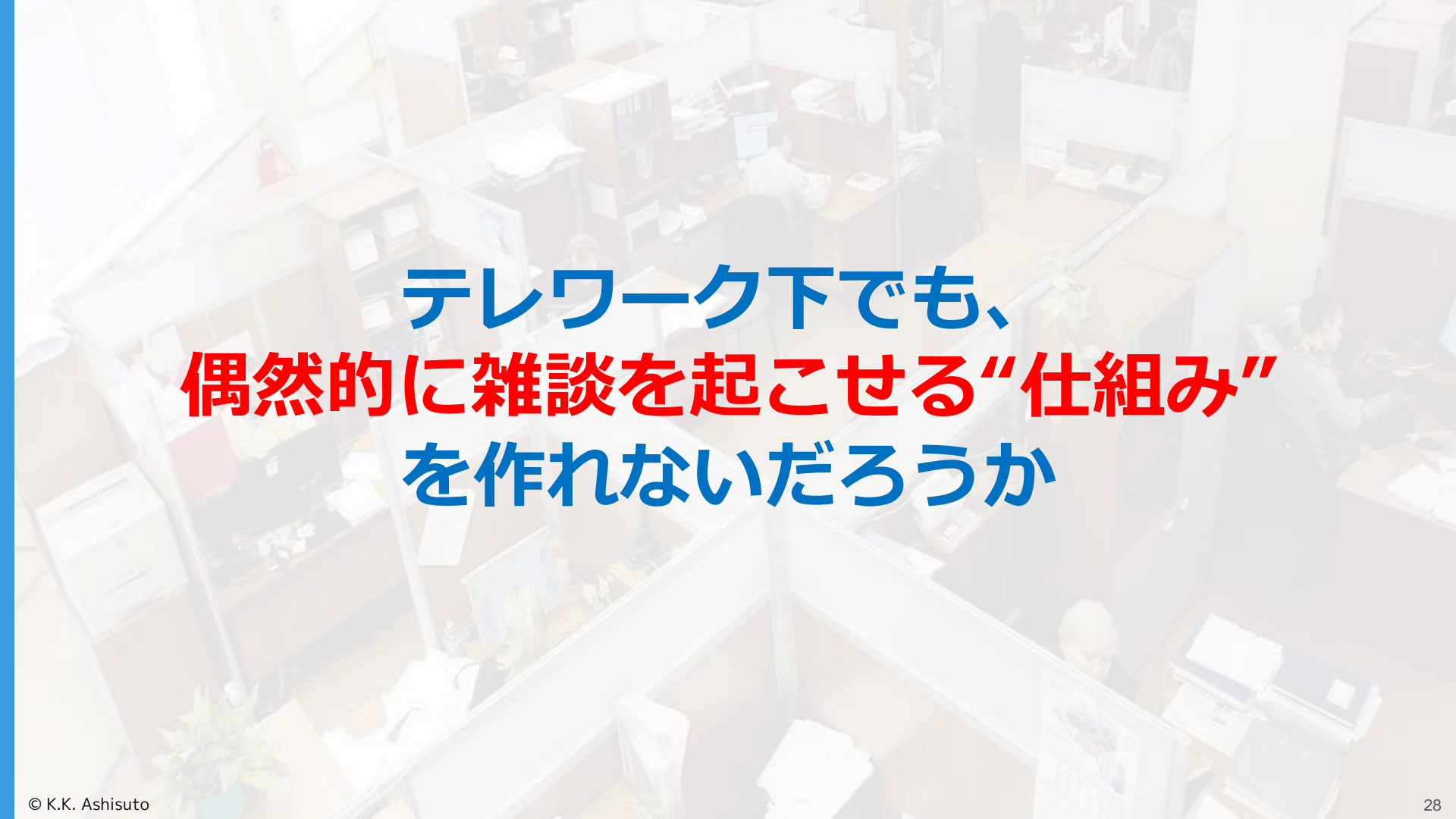
最近のアニメ熱い!!

3億円事件の犯人は俺

雑談促進の4要素

自然な理由（ついて）
適度な距離（声をかけられる）
偶然性

会話のきっかけ（話題の種）



**テレワーク下でも、
偶然的に雑談を起こせる“仕組み”
を作れないだろうか**



2. 研究内容

研究内容

テレワーク下での「偶然性のあるコミュニケーション」試作案

#	検証	検証概要
1	会議5分前集合	会議参加者に5分前集合をかけ、そこで雑談が発生するか計測する
2	勤怠管理型 コミュニケーション	1日の業務内容を勤怠ボードに記載し、業務中に2時間ごとに休憩兼作業ボードの更新を実施する。
3	雑談AI	物理オフィスの雑談AIを設置。
4	メタバースオフィスツ ール利用検証	#1、#2と併用して、oViceの中で雑談を誘発できるか計測する。
5	分報（社内SNSへの数 時間ごとの投稿）	社内で使用しているチャットツールに「分報チャンネル」を 設け、定期的に仕事の合間にコメントやリアクションをする。

偶然性の研究に

会話のきっかけの研究に

【仮説】 以下3つの施策で雑談は発生するのか？

① 会議5分前集合

② 勤怠管理型コミュニケーション

③ 雑談AIチャットボット



【会議5分前】

検証【会議5分前雑談】

会議の5分前に集合することで
「偶発的」な雑談が発生するか？

会議まで時間があるので
聞いてほしいんですけど、
昨日「とっところハム太郎」の神回が...

検証【会議5分前雑談】

【検証方法】

① 「5分前に集まって！」とだけ呼びかけ

※実験の意図は伝えない

② 雑談が発生するか観察

③ 首謀者（5分前集合を呼びかけた人）がアンケート回答

検証【会議5分前雑談】

【検証方法 補足】

オフラインとは . . . 全員が対面で参加する会議

ハイブリッドとは . . . 一部はオンライン、一部は対面で参加する会議

オンラインとは . . . 全員がオンラインで参加する会議

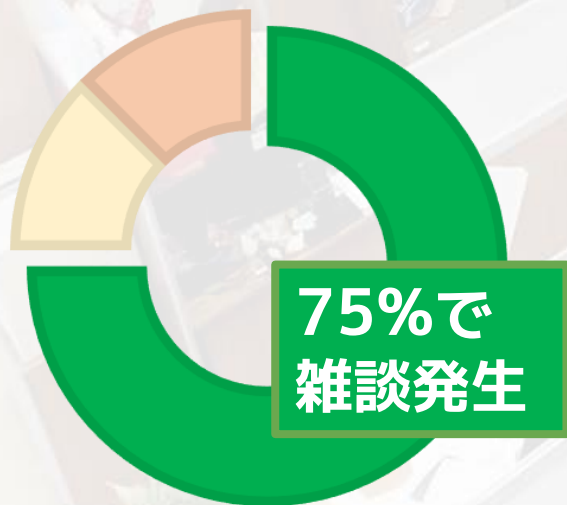


検証【会議5分前雑談】

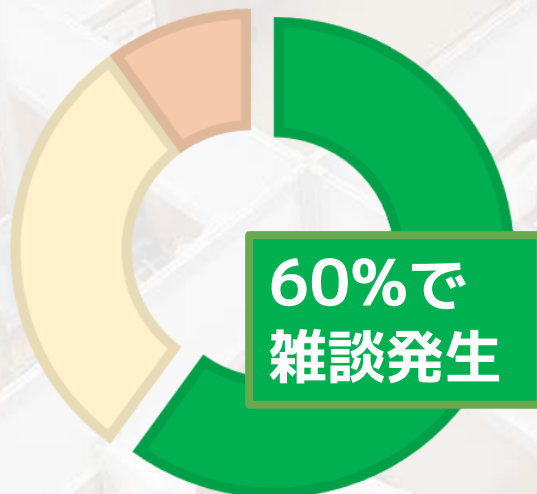
【結果】

全48件のアンケートを集計し分析

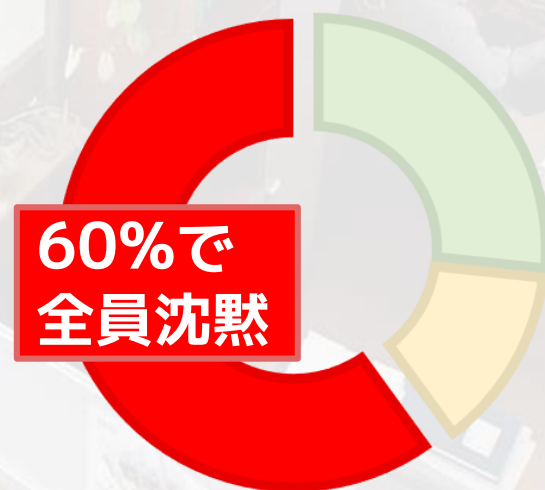
オフライン



ハイブリッド



オンライン



検証【会議5分前雑談】

【考察】

- なぜ対面だと雑談が発生しやすい？
- なぜオンラインだと沈黙になりやすい？
- オンラインでも雑談が起きやすくなる要素は？

検証【会議5分前雑談】

【考察の前提】

会話者タイプ分け

※小集団による会話の展開に及ぼす会話者の発話行動傾向の影響（藤本・大坊、2007）より引用

	主導型	促進型	傍参加型	情報提供型	深層型
特徴	司会者タイプ	話をまとめてくれるタイプ	ギャグタイプ	情報提供をする	例示するタイプ
著名人	明石家さんま	笑福亭鶴 羽鳥慎一			LUB (えば～)

雑談の「きっかけ」になる人



検証【会議5分前雑談】

【考察】

● なぜ対面だと雑談が発生しやすい？

→場や参加者の**雰囲気**が分かる

→“主導型”が発言しやすい



検証【会議5分前雑談】

【考察】

● なぜオンラインだと沈黙になりやすい？

→ **情報が限定的** + 画面オフやミュートによって **情報が遮断**

→ **“主導型”が発言しにくい**

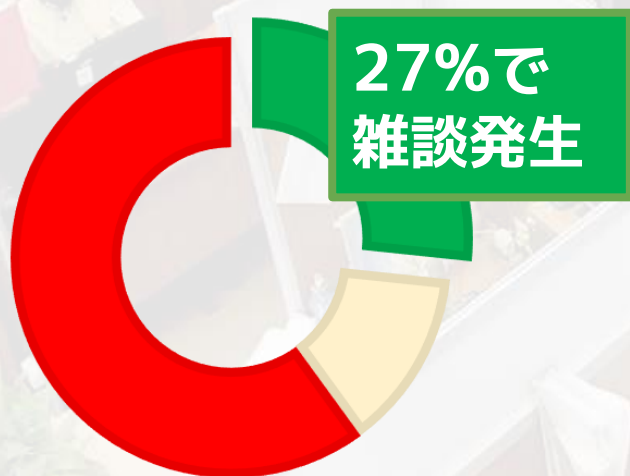


検証【会議5分前雑談】

【考察】

- オンラインでも雑談が起きやすくなる要素は？

→ **カメラ&マイクオン**の習慣





【勤怠管理型コミュニケーション】

検証【勤怠管理型コミュニケーション】

オフィス内の業務の合間に「偶然」会話が発生する場面を
テレワーク環境下でも再現できるか？



検証【勤怠管理型コミュニケーション】

【検証方法】

- ① teamsの機能を活用し数時間おきに勤怠入力を実施
- ② 勤怠入力時に雑談が発生するかを観測
- ③ 参加者へアンケートを実施

検証【勤怠管理型コミュニケーション】

	Aさん	Bさん
9:00~12:00	予定 ↓ 実績	予定 ↓ 実績
13:00~15:00	予定 ↓ 実績	予定 ↓ 実績
15:00~18:00	予定 ↓ 実績	予定 ↓ 実績

検証【勤怠管理型コミュニケーション】

【検証チーム数】

6チーム(合計：24人)

【結果】

雑談発生回数	人数
0回	18人
1回	4人
5回	2人

累計14回の雑談が発生

検証【勤怠管理型コミュニケーション】

【考察 1】

参加者の雑談時間は「1~5」分程度であり、
「適度な時間」で雑談が発生する



検証【勤怠管理型コミュニケーション】

【考察 2 - 1】

ツールの利用に手間が掛からないこと

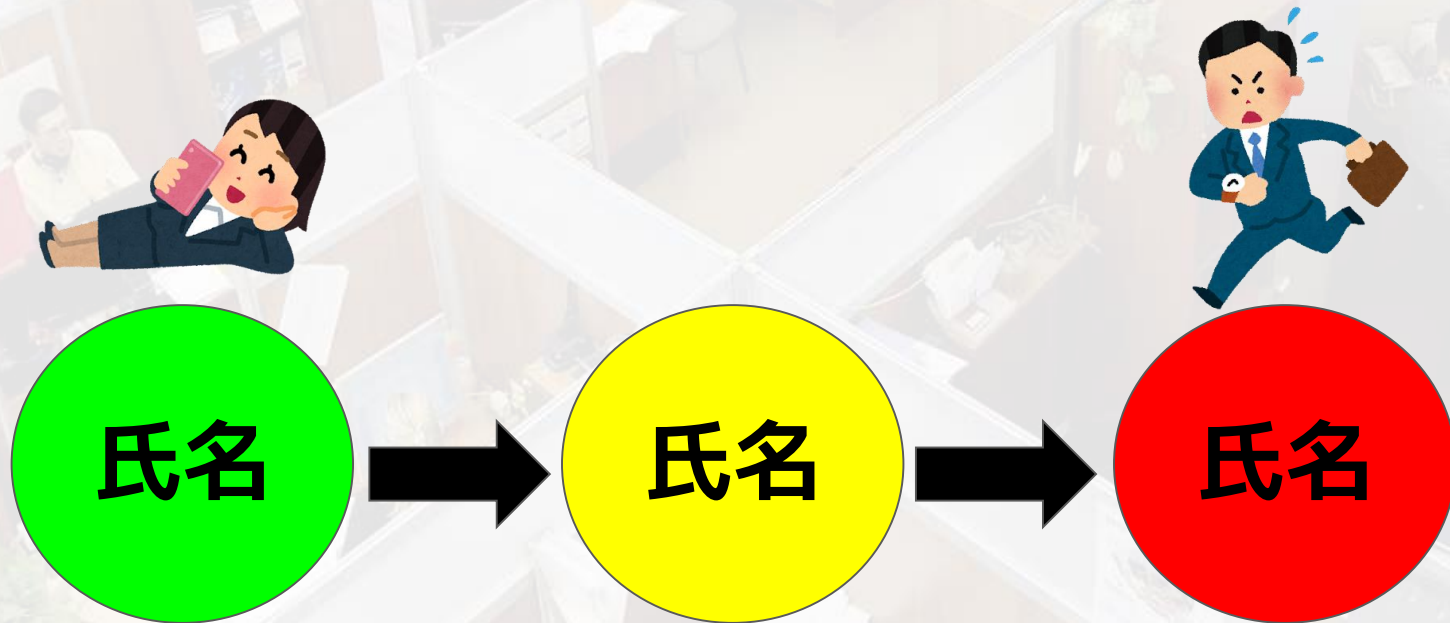


手間なく使える！！

検証【勤怠管理型コミュニケーション】

【考察 2 - 2】

相手の状況が分かる仕掛けがあること

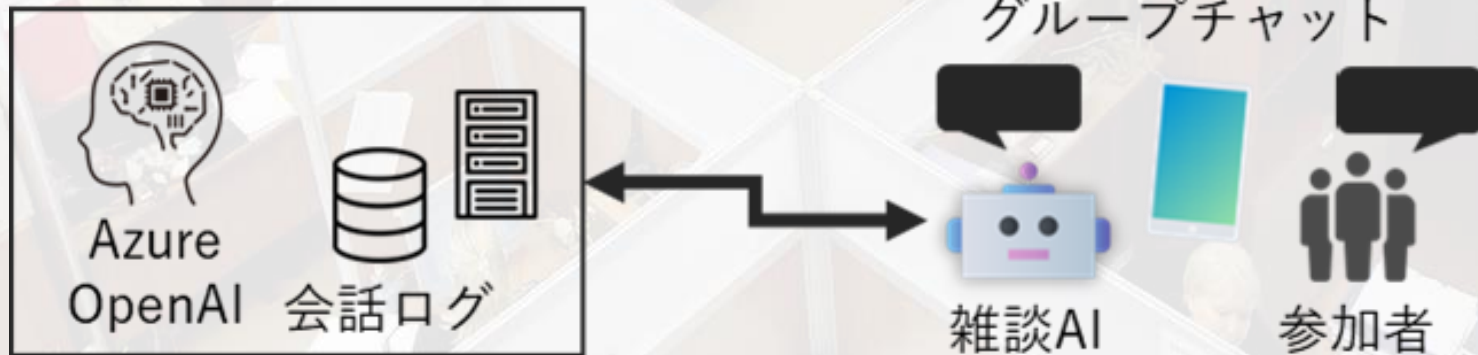




【雑談AI】

検証【雑談AI】

チャット型生成AIを使うことで
チーム内の雑談が促進されるか？



検証【雑談AI】

検証内容	雑談AIチャットボットが参加したグループチャットで雑談を行う
期間	2023年11月（約4週間）
参加者	当分科会メンバー 10社11名
評価方法	アンケート、会話分析

検証【雑談AI】

雑談AIチャットボットの仕様

愛称

雑談ちゃん



※生成AIによるアイコン画像

検証【雑談AI】

雑談AIチャットボットの仕様

先輩方、ランチは何を食べ
ますか？私はサラダにしよ
うと思います。

キャラクター

仕事のできる
新入社員（女性）

※参加者希望から選定

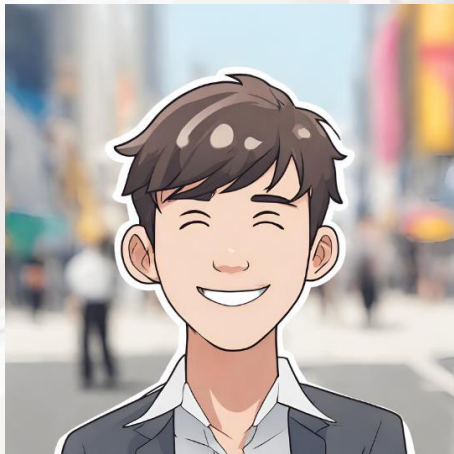


※生成AIによるアイコン画像

検証【雑談AI】

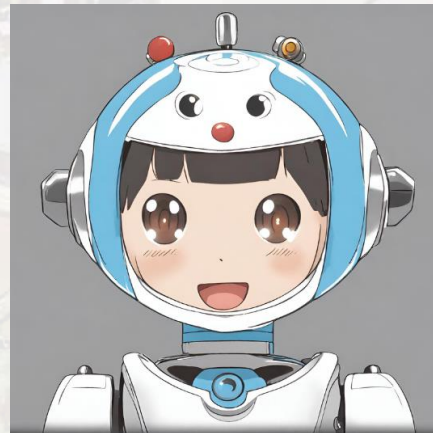
キャラクター選定

60代ベテラン社員

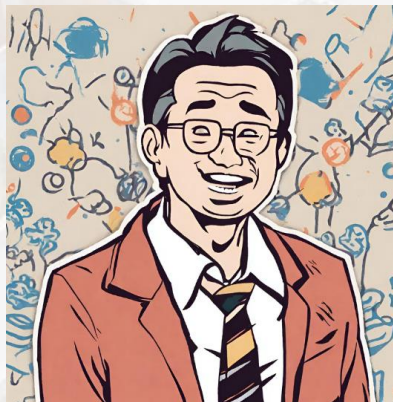


元気な青年社員

岡山弁お笑い芸人



お助けロボ



賢い猫



検証【雑談AI】

雑談AIチャットボットの仕様

役割

チームの雑談促進担当
定期的に
雑談の話題を提供



※生成AIによるアイコン画像

検証【雑談AI】

雑談AIチャットボットの仕様

会話パターン

- ① 応答メッセージ
- ② プッシュメッセージ
1日に3回投稿



※生成AIによるアイコン画像

検証【雑談AI】



雑談ちゃん

今回は、Aくんを選んでみました。Aくんの趣味である料理について、皆さんはどのような料理が得意ですか？また、最近挑戦した新しい料理はありますか？料理の話題で盛り上がりましょう！

午後 6:35



Aくん

雑談ちゃん

今日は家に食材がないので帰りにスーパー寄って具材買って鍋にするよ

午後 7:43



雑談ちゃん

そうなんですよ！あなたの趣味は料理だと知っていました。鍋、美味そうですね！何を入れる予定ですか？私も最近は鍋が恋しくなってきました。寒い季節にはぴったりの食べ物ですよ。

午後 7:43



Bさん

趣味情報に基づく話題提供

検証期間のトーク画面（一部加工）

検証【雑談AI】



雑談ちゃん

今回は、Aくんを選んでみました。Aくんの趣味である料理について、皆さんはどのような料理が得意ですか？また、最近挑戦した新しい料理はありますか？料理の話題で盛り上がりましょう！

午後 6:35



Aくん

雑談ちゃん、僕の趣味が料理って知ってるなんてすごいね😄
今日は家に食材がないので帰りにスーパー寄って具材買って鍋にするよ

午後 7:43



雑談ちゃん

そうなん
そうです
ました。第

**Aくんから雑談ちゃんへの応答
「雑談ちゃん」 = ウェイクワード**



Bさん

検証期間のトーク画面（一部加工）

検証【雑談AI】



雑談ちゃん

今回は、
について
た新しい料理はありますか？料理の話題で盛り上がりましょう！

午後 6:35

雑談ちゃんからの応答



Aくん

雑談ちゃん、僕の趣味が料理って知ってるなんてすごいね😳
今日は家に食材がないので帰りにスーパー寄って具材買って鍋にするよ

午後 7:43



雑談ちゃん

そうなんですよ！あなたの趣味は料理だと知っていました。鍋、美味しそうですね！何を入れる予定ですか？私も最近は鍋が恋しくなってきました。寒い季節にはぴったりの食べ物ですよ。

午後 7:43



Bさん

検証期間のトーク画面（一部加工）

検証【雑談AI】



雑談ちゃん

今回は、Aくんを選んでみました。Aくんの趣味である料理について、皆さんはどのような料理が得意ですか？また、最近挑戦した新しい料理はありますか？料理の話題で盛り上がりましょう！

午後 6:35



Aくん

雑談ちゃん
今日
よ

Bさんも会話に参加

午後 7:43



雑談ちゃん

そうなんですよ！あなたの趣味は料理だと知っていました。鍋、美味そうですね！何を入れる予定ですか？私も最近は鍋が恋しくなってきました。寒い季節にはぴったりの食べ物ですよ。

午後 7:43



Bさん

検証期間のトーク画面（一部加工）

検証【雑談AI】

【結果】

- 週1～2回、雑談AIが3～4人を巻き込む会話が発生
- コミュニケーションが円滑になった
(100%, 11名中11名)
- 打ち合わせで発言意図が伝わりやすくなった
(63.6%, 11名中7名)

検証【雑談AI】

【考察】

- 雑談AIはチーム内のコミュニケーションにおいて会話の「きっかけ」として有効
- 特に、メンバーの相互理解が深まることで、心理的安全性の向上も期待

検証【雑談AI】

【課題】

● ツールの課題

AIによる話題生成のバリエーション不足

● 考慮が必要な点

人によって効果にばらつきがある



3. 研究成果より



5分前

勤怠管理

雑談AI

どれも一定数の偶然の雑談を生むことができた

偶然出会う

会議5分前

勤怠管理



会話のきっかけ

雑談AI

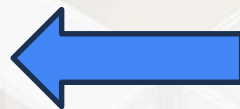
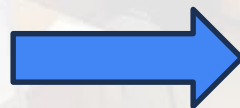
A man in a dark suit, white shirt, and patterned tie, wearing glasses, is smiling and looking towards the right. He is sitting at a table with papers and a pen. In the background, there is a blurred office environment with other people working at desks and a large green plant. The scene is lit with soft, natural light, suggesting a bright office space.

業務中の無理なく人が集まる機会



4. まとめ

フレキシブルワーク



インフォーマルなコミュニケーションが
特に損なわれていく

インフォーマルコミュニケーションを促進する要素

自然な理由（ついで）

適度な暇（どうせ）

適度な距離（声をかけられる）

会話のきっかけ（話題の種）

会議5分前集合

勤怠管理 × 雑談AI

Teamsのアイコンを週次で変える

インフォーマルコミュニケーションを促進する要素

自然な理由（ついで）

偶然性のある コミュニケーション施策

会話のきっかけ（話題の種）

ご清聴ありがとうございました