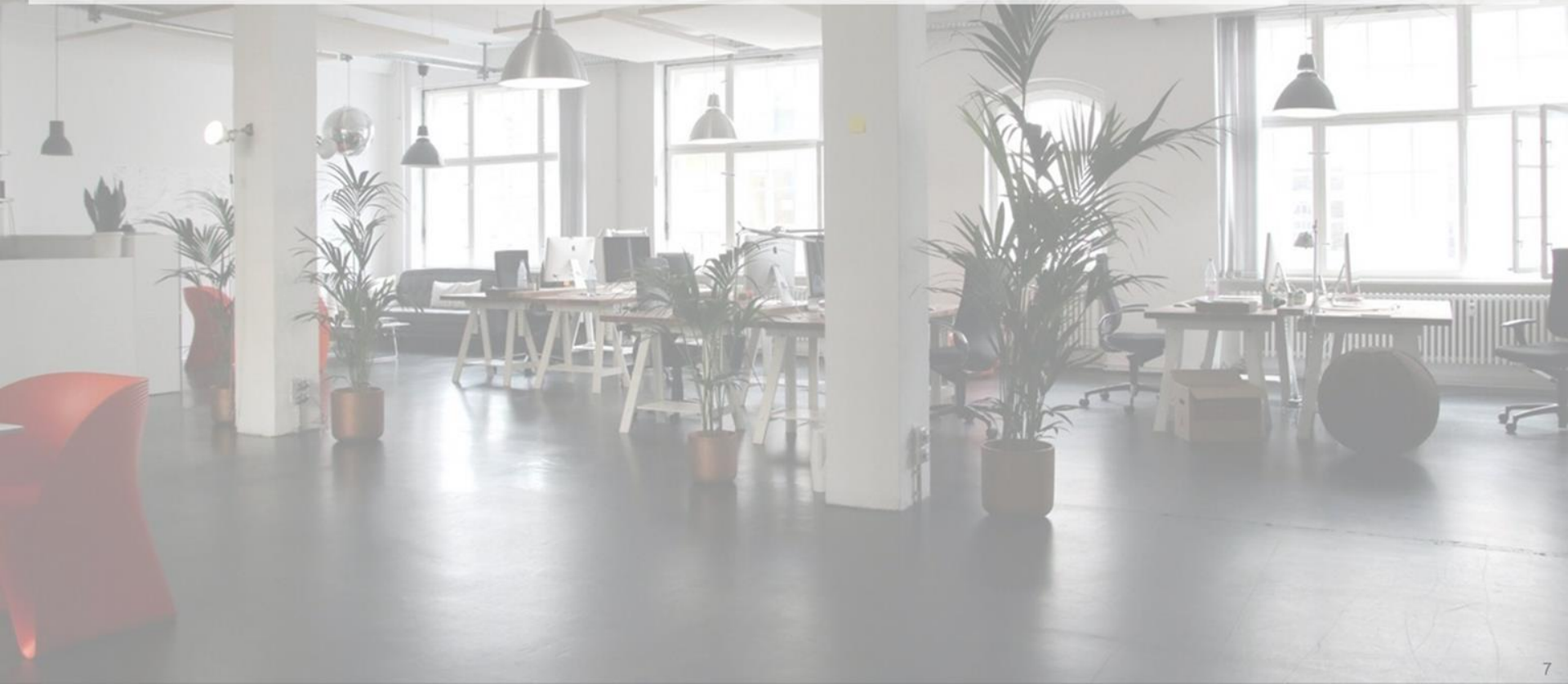


『オフィスの在り方』と 現場のためのコミュニケーション促進方法



サマリ

今後のオフィスの在り方を左右するキー





今後のオフィスの在り方を左右するキー

少々お待ちください



今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

会議五分前

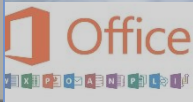
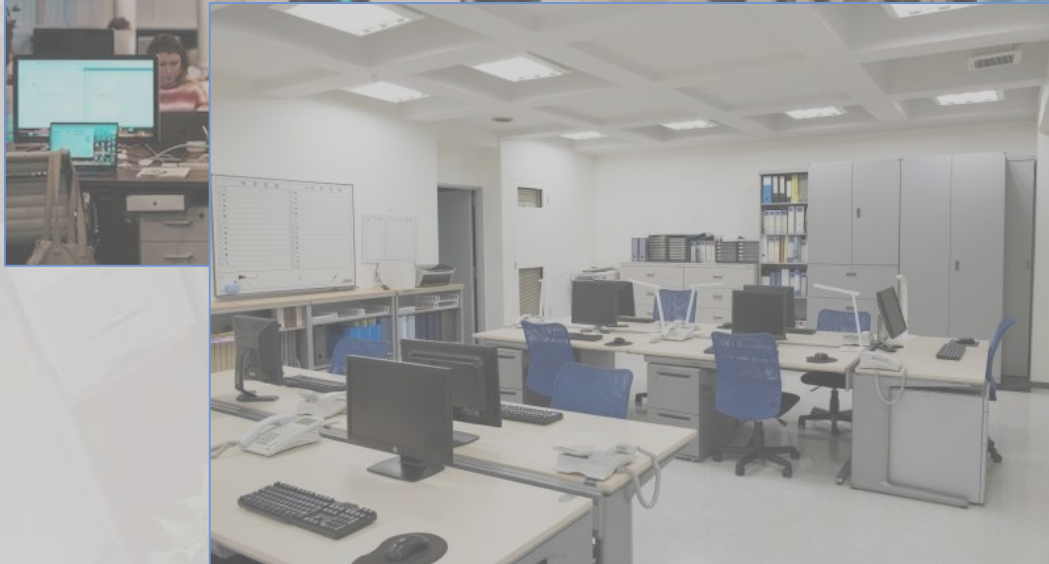
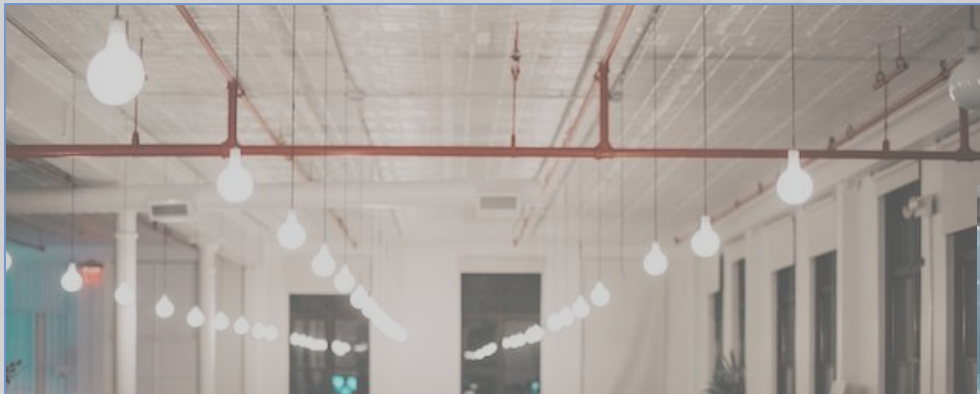
バーチャル
予定表

雑談AI

まとめ

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。

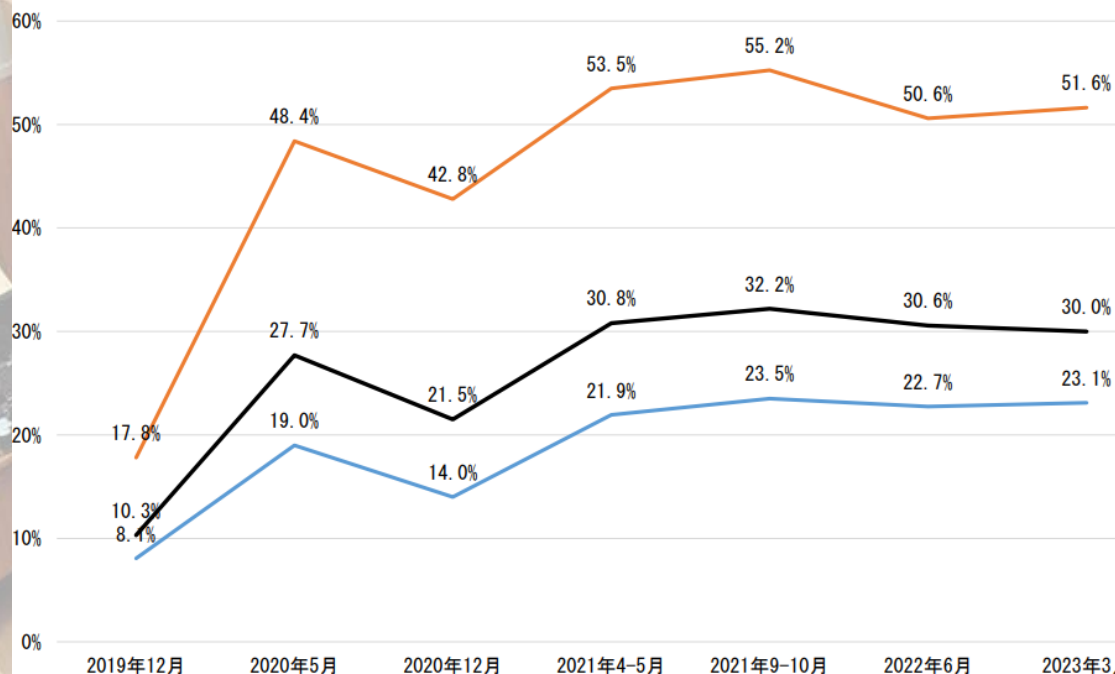




【ご協力のお願い】
QRコードを読み込んで
アンケートへの回答を
お願いします。

新型コロナウイルスによって、テレワークが一気に普及

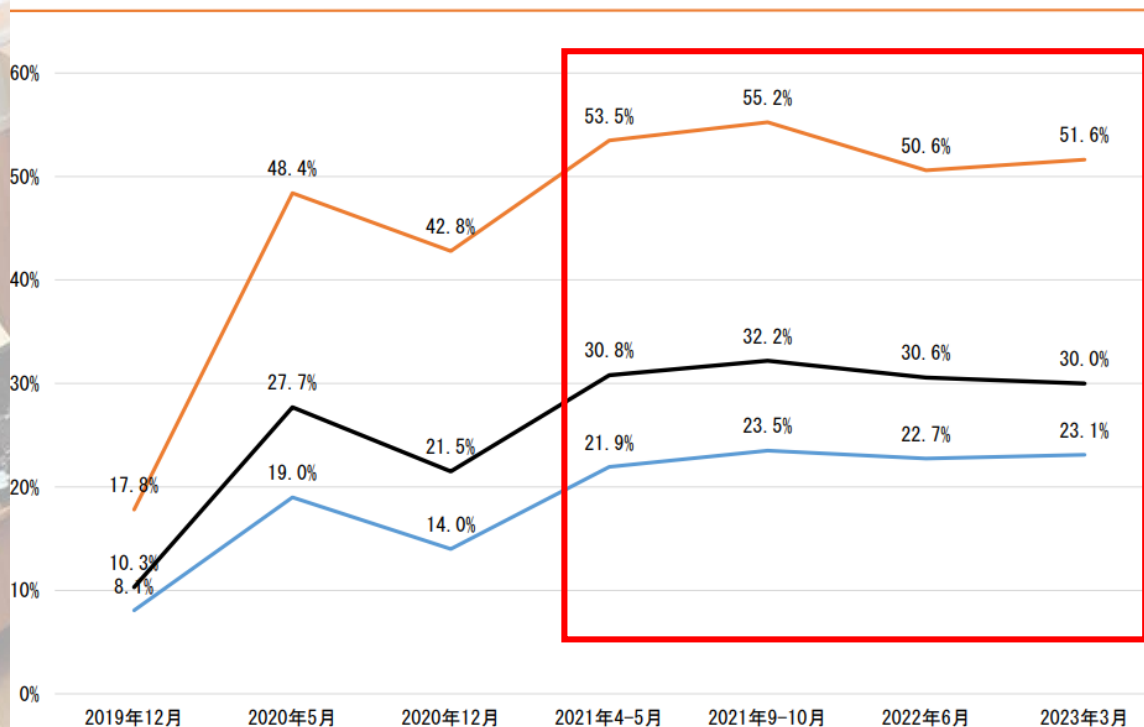
【1. 働き方】地域別のテレワーク実施率※（就業者）



※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。

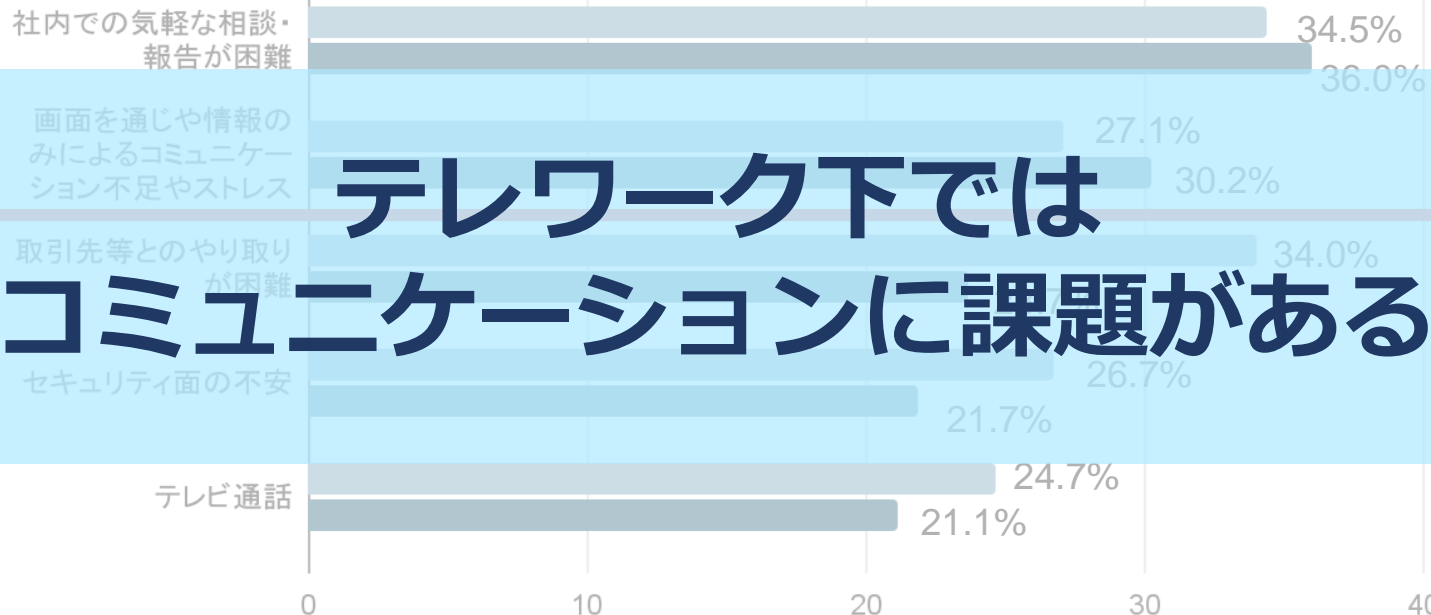
有識者が考える今後のオフィスの在り方

社名・団体名	今後のオフィス在り方	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、その形は昔となくなる。	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」を推進する。考えるため。
コクヨ株式会社	つ形	「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。

フレキシブルワーク II 時間や場所を柔軟に選べる働き方

テレワークで不便な点

■ 2020 5-6 ■ 2023年 3月



※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

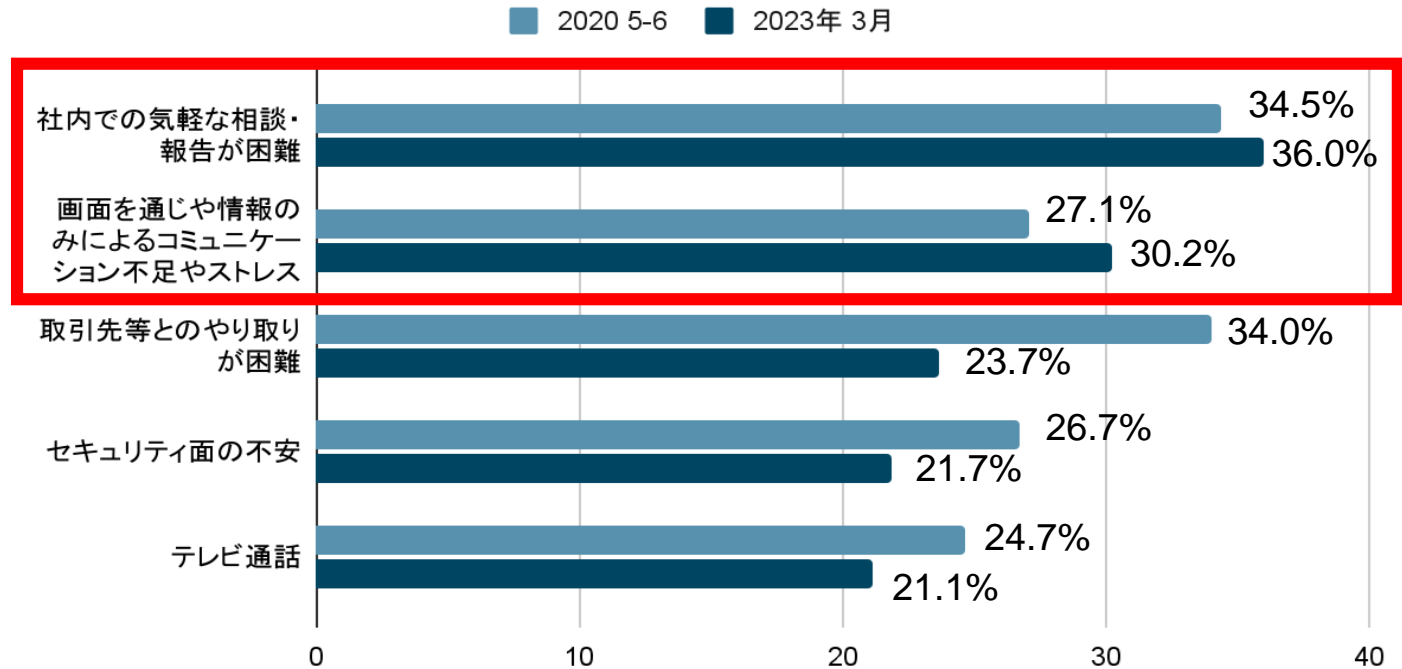


自席

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



※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



業務にインフォーマル コミュニケーションは必要？

今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

会議五分前

バーチャル
予定表

雑談AI

まとめ

「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】

インフォーマルコミュニケーションの効果

コミュニケーションの促進



組織一体感の醸成



メンタルコンディションの安定



創造的なアイデアのきっかけ



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) より



コミュニケーション促進施策

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

【バーチャルオフィス】

【社内SNS】

【雑談イベント】

雑談が目的となっている

||

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

今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

会議五分钟前

バーチャル
予定表

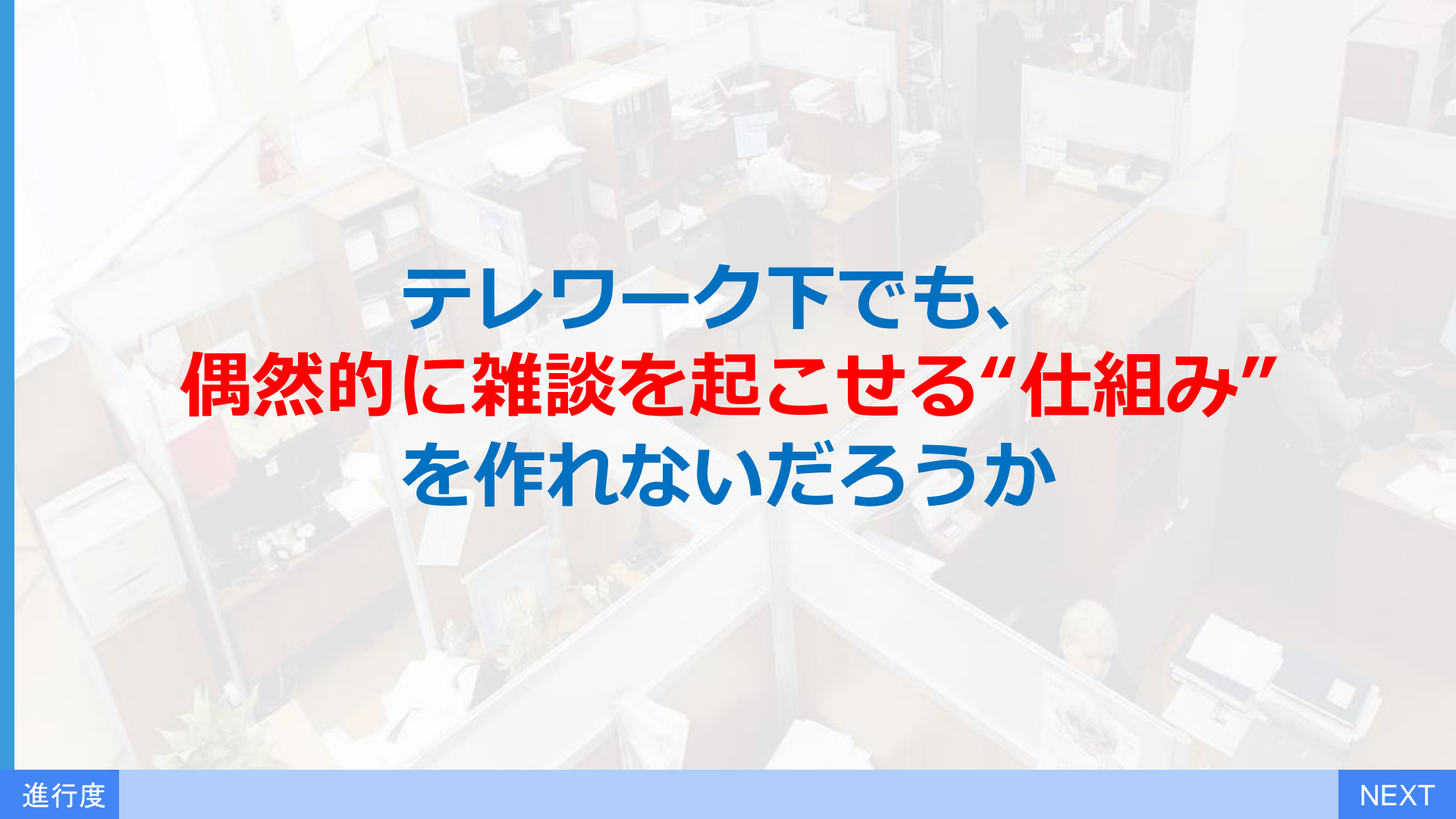
雑談AI

まとめ

雑談促進の4要素

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**

今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

会議五分前

バーチャル
予定表

雑談AI

まとめ

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	バーチャル予定表	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	物理オフィスを仮設し、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 バーチャル予定表

③ 雑談AIチャットボット

今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

会議五分前

バーチャル
予定表

雑談AI

まとめ

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

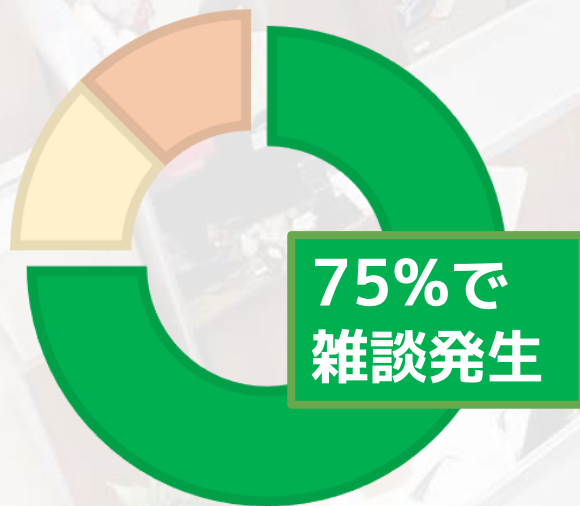


検証【会議5分前雑談】

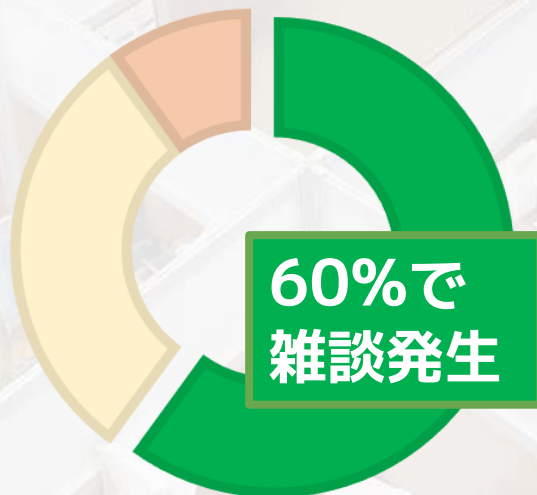
【結果】

全48件のアンケートを集計し分析

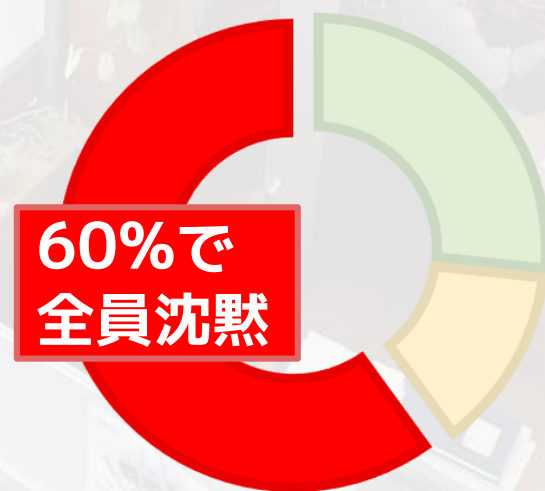
オフライン



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			CLUB （例えば～）

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発生する

傾向を高める要素は？

→ **カメラ&マイクオン**の習慣

→ 対面会議に近い状態

60%で
全員沈黙

27%の雑談発生
集団に注目



今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

会議五分钟前

バーチャル
予定表

雑談AI

まとめ

検証【バーチャル予定表】

オフィスで業務の合間に「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【バーチャル予定表】

①朝、その日の予定を入力

The screenshot shows a virtual meeting room interface with a calendar. The calendar has four columns for participants: Aさん (red header), Bさん (blue header), Cさん (green header), and Dさん (yellow header). The rows represent time slots: 9:00~12:00, 13:00~15:00, and 15:00~18:00. Activities are entered in light blue boxes. A 'FREE SPACE' sign is visible on the right wall.

	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん
9:00~12:00	資料作成	外出	打合せ	事務作業
13:00~15:00	打合せ	資料作成	打合せ	打合せ
15:00~18:00	資料作成	打合せ	外出	外出

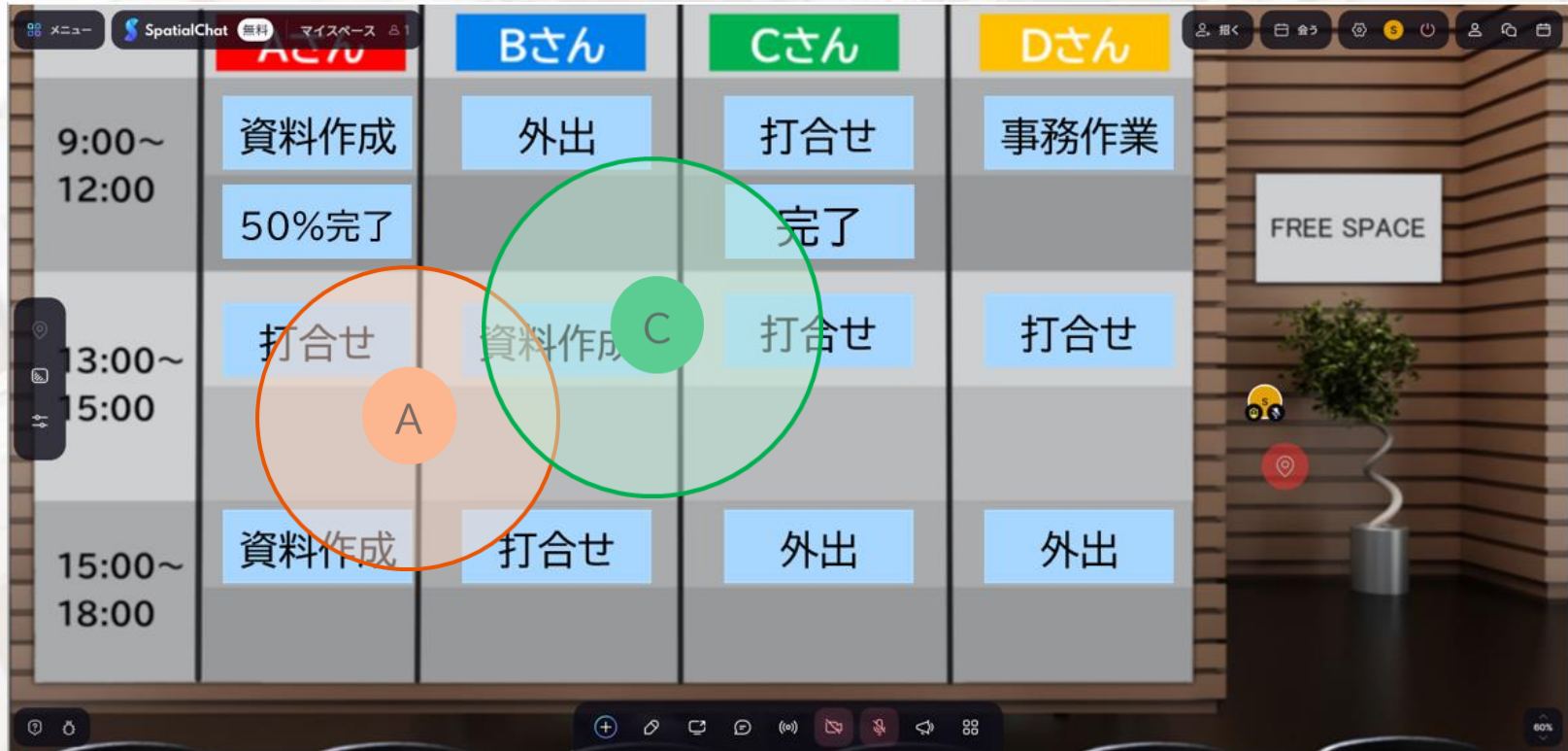
検証【バーチャル予定表】

② 定刻に行った内容を入力

	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん
9:00~12:00	資料作成 50%完了	外出	打合せ 完了	事務作業
13:00~15:00	打合せ	資料作成	打合せ	打合せ
15:00~18:00	資料作成	打合せ	外出	外出

検証【バーチャル予定表】

③ 同じタイミングで入室している同僚と雑談



検証【バーチャル予定表】

【検証チーム数】

6チーム(合計：24人)

【結果】

雑談発生回数	人数
5回	2人
1回	4人
0回	18人



累計14回の雑談が発生

検証【バーチャル予定表】

【考察】

参加者の雑談時間は「1~5」分程度であり、



では理想のツールとは？

機能が不足していた。



検証【バーチャル予定表】

【考察】

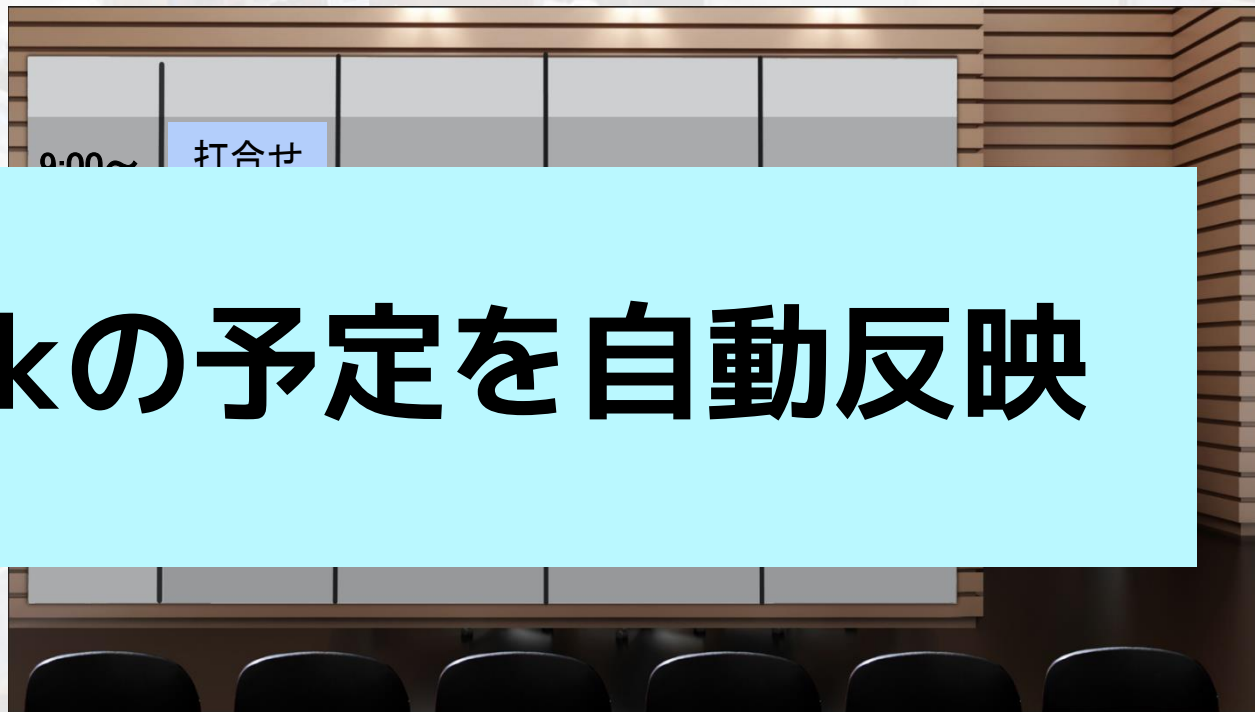
ツールの利用に手間が掛からないこと



手間なく使える！！

検証【バーチャル予定表】

8:00	
9:00	社内打合せ
10:00	



Outlookの予定を自動反映

16:00	
17:00	
18:00	
19:00	

検証【バーチャル予定表】

【考察】

相手の状況が分かる仕掛けがあるアレ

忙しさをアイコンの色で可視化



今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

会議五分钟前

バーチャル
予定表

雑談AI

まとめ

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のでは？



検証【雑談AI】

検証内容の詳細

- ・ **内容** : 雑談AIチャットボットが参加したLINEグループチャット内で雑談が促進されるか否か
- ・ **期間** : 4週間(2023年11月)
- ・ **参加者** : 当分科会メンバー
10社 11名
- ・ **評価方法** : 会話ログ分析、参加者のアンケート

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】

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

キャラクターイメージに沿った テキストメッセージを生成

仕事で使用する
女性新入社員

※参加者の投票で選定

※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



メンバーの属性により
キャラクター選定も変化する

元気な青年社員

岡山弁お笑い芸人



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(朝・昼・晩)投稿



※生成AIによるアイコン画像

検証【雑談AI】

会話例



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

メンバーの趣味情報に基づく プッシュメッセージ

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】

会話例



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

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

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】

会話例



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😳

雑談ちゃんからの応答メッセージ



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、美味しいですね！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】

会話例



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 😊

Bさんも会話に参加し雑談が促進！



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、美味しいですね！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（頻出ワードの視覚化）】

普段の事務連絡チャット

検証用雑談チャット

まさしく事務連絡が中心
決まったワードが多い

▲雑談AI無し

本日のZoomミーティングはこちらです。
参加される方は～ <https://zoom...>

検証【雑談AI】

【結果（頻出ワードの視覚化）】

普段の事務連絡チャット

検証用雑談チャット

事務連絡に終始せず
コミュニケーションが創出された

イタリアンラーメンちょっと気になっている笑

▲雑談AI有り

検証【雑談AI】

【結果（会話頻度）】

- 4週間で46回の会話が発生（参加者の投稿数は計183件）
- 次第に雑談AIが起点では無い
- 週1~2回メンバー間の会話も増加




検証【雑談AI】

【結果（アンケート評価）】

- メンバーのパーソナリティが知れた事で
普段の間でも相互理解が深まった



100%
11名中11名



63.6%
11名中7名
※残りは「どちらでもない」

検証【雑談AI】

【考察】

AIなのでいつでも・すぐに返信してくれる
最初の一人の発言を引き出してくれる



【考察】

率直な意見を言い合える
「仲間意識」が強まる
円滑な業務推進



検証【雑談AI】

【課題】

- ツールのチューニング
話題生成のバリエーション不足（飽きる）

→ 会話ログ蓄積やプロンプトの調整

- 考慮が必要な点
人によって効果にばらつきがある

→ コミュニケーションのマネジメントなど

今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

会議五分前

バーチャル
予定表

雑談AI

まとめ

5分前

バーチャル予定表

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

バーチャル予定表



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 two other people in an office setting. He is holding a pen in his right hand. The background shows a blurred office environment with other people working at desks and a large green plant. A semi-transparent blue banner is overlaid across the middle of the image, containing the main text.

業務中の無理なく人が集まる機会

今後のオフィスの在り方を左右するキー

雑談

導入

オフィスの変化

雑談の重要性

仮説提示

検証

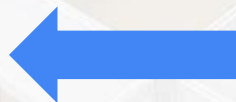
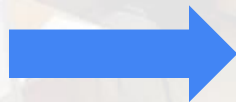
会議五分钟前

バーチャル
予定表

雑談AI

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

バーチャル予定表 × 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