

# アフターコロナ社会における円滑な コミュニケーション構築 非言語コミュニケーションを活かせる新しいオフィス空間

## A new office space to build smooth communication in post-coronavirus society

柳澤玲美

連指導教員 坂元愛史

サレジオ高等専門学校 デザイン学科 インテリア・家具研究室

キーワード：アフターコロナ，コミュニケーション，オフィス空間

### 1. 研究背景と目的

現在新型コロナウイルスの影響を受け、様々な社会活動が停滞し経済は逼迫している。感染対策としてほとんどの人がフェイスシールドやマスクの着用を行い、オフィスではオンライン化やパーティションの設置、仕切りなど、距離を離す・遮断する対策が取られている。しかし、これらの対策はまだ不完全である。新型コロナウイルスから人々を守る対策によって、実際に人と会って顔を見て話すというコミュニケーションの機会が少しずつ失われている。これから大きく変化していく社会環境の中で、いかにオンライン化の恩恵を受けつつ、これまでのようなコミュニケーションを維持していけば良いのだろうか。

大きく様変わりした社会環境の中で、本来必要な五感を使ったコミュニケーションを維持していくことには大きな社会的意義がある。アフターコロナ社会で特にオフィスワーキングにおいて、円滑なコミュニケーションを自然と構築するオフィス空間を提案する。

### 2. 調査

#### 1. オフィスに関する意識調査

勤務形態の調査<sup>1)</sup>では、東京では約80%の企業がテレワークを実施。また全体の企業の約50%の企業が時差出勤を実施。また新型コロナウイルスの対応で、オフィスを見直そうと考えている企業は東京で約81%、東京以外の地域でも70%を超える。特にオフィスでの新型コロナウイルス対策が進んでいないと答えた事業所は1~29名の小規模事業所であり、進んでいない対策の内容は通路出入り口の歩行ルールが最も多い一方で、手指の消毒やマスク着用のルールの徹底は多くの企業ができていると回答した。

KOKUYOの発表した、これからのオフィスに必要な方針<sup>1)</sup>としては、距離・密度・換気・衛生・非接触・遮断・動線を挙げている。

#### 2. 対人コミュニケーションに関する調査

人は対人でなければ取得できない五感によるコミュニケーションを無意識のうちに行っている。

そして対人コミュニケーションには、バーバル（言語）コミュニケーションとノンバーバル（非言語）コミュニケーションの2つがある。バーバルコミュニケーションとは主に文字や言葉を通じて行うものであり、文字を読んだり言葉を聞くなどである。一方のノンバーバルコミュニケーションとは言語以外の感覚、身振り手振りなどのボディランゲージや、表情、声のトーン・大きさなど、視覚や聴覚などの感覚で得る情報が主になる。これらのコミュニケーションにおける話し手が聞き手に与える情報の影響力の割合を数値化したものが1971年に「メラビアンの法則」として発表されている。<sup>3)</sup>

対面で会話をする時、私たちは五感を使い、言語・非言語両方の情報を取得し総合的に判断しながら話の進め方を瞬時に判断している。<sup>3)</sup>

メラビアンの法則

言語情報7% + 視覚情報55% + 聴覚情報38% = 100%

#### 3. 調査のまとめ

調査を通し、新型コロナウイルスの流行をきっかけにオフィスを見直そうとしている企業は非常に多く、特に小規模事業所での感染対策が進んでいない現状がわかった。そして進んでいない対策の項目では通路等の歩行ルールが多かった。また、オンライン化にはメリット・デメリットが存在し、対面型とオンライン型の利点を活かしたハイブリッド型の柔軟なワーキングスペースが必要となってくるだろう。

#### 4. コンセプト

本来オフィスは会社の社員が集まり、様々な業務が行われる場所であったが、これからはテレワーク・リモートなどで対応できる業務も増えてくる。しかし、オフィスワークにおいて対人でなければならぬ仕事や、対人であることで効率の良さや内容の充実が測ることのできる作業がある。(実際のモノを見ながらの企画ミーティングや取引先との商談、また直接人に行うサービス) それらの限られた目的において、コミュニケーションの形成を円滑に行うことのできる新しいオフィスの形を提案するものとする。

また新型コロナウイルス対策として「2m 距離を開ける」という厚生労働省のガイドラインを元に空間を作るため、人同士が約2m ずつ離れて作業のできるコミュニケーションづくりの目標「中距離コミュニティ」とする。

#### 5. 提案

「自然な導線と中距離コミュニティ」

提案物は調査の中で最も対策の進んでいないと回答の多かった、少人数事業所を想定したオフィスとする。オフィステナントのワンフロアの提案、または全く新しいあり方の提案を目指す。

自然な導線では床や壁を利用して、歩行のルールを無意識に理解できるデザインを目指す。

中距離コミュニティでは、感染症対策をしつつ、顔を見ながらコミュニケーションが取れるようなデザインを模索する。

またこの提案は、今後社会で働く人が完全なデジタルネイティブ世代になる前の、今後10~20年後までを目安にした提案とする。

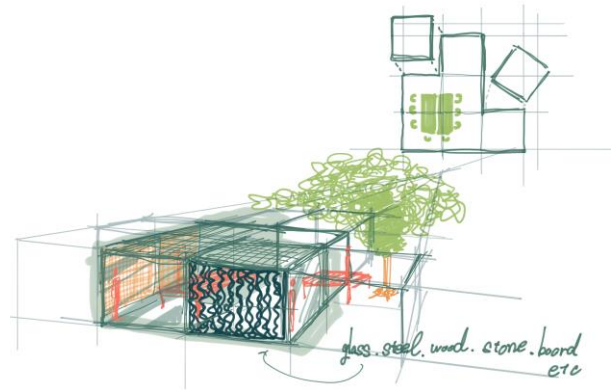
#### 概要

#### 想定

- ・小規模事業所（1～29名程度）
- ・2020～2040年の近い将来を想定



壁素材を変えられる独立型ミーティングルームのアイデアスケッチ



単純なユニットの組み合わせによるカスタマイズ可能なワーキングスペースのアイデアスケッチ

#### 参考文献

- 1) KOKUYO アフターコロナの働き方について2020, 9, 24 <https://www.kokuyo-marketing.co.jp/column/cat69/post-37/>
- 2) 喜久里要他: 共同財産を生むコミュニケーション, 文部科学通信, 文部科学省, No. 491, 20-21, 2020
- 3) 対面コミュニケーションについて2020, 9, 24 <https://hipstergate.jp/column/online-face-to-face-communication/>
- 4) 日経デザイン, 特集 リデザイン! アフターコロナの働き方&オフィス, 日経デザイン, No. 400, 26-98, 2020