日本建築学会大会学術講演梗概集
（関東） 2015 年 9 月

コワーキングスペースにおける利用者のコミュニケーションに関する研究（その 1）
コミュニケーションの実態と促進手法の把握

正会員 ○黒田 紀美子*
同 添田 昌志**
同 大澤 昭彦***
同 大野 隆造****

コワーキング オフィス コミュニケーション
利用者 運営者

1. 背景・目的

情報通信技術の発達により、ワーカーはオフィス以外の場所で仕事が出来るようになった結果、コミュニケーションが不足する、孤独感を感じる等の問題が生じている [1)、2)]。その流れの中、全国で増加傾向のコワーキングスペース（以下 CWS）では、空間レイアウトや取組による利用者のコミュニケーションの促進を図っている。そこで、本研究は、CWS の機能である利用者のコミュニケーションについて、空間レイアウトや取組の影響を把握し、今後の CWS の運営、空間作りの為の知見を得ることを目的とする。

2. CWS の特徴把握の為の事前調査

2.1. 空間的特徴の把握

まず、空間的特徴を把握する為、東京都内の CWS104 件（2014 年 5 月現在）について、ウェブでの情報収集をした結果、①空間的特徴は、座席の提供方法に依拠する、②座席の提供方法には、オープン、ブース、個室の３要素がある（表 1）、③各 CWS は【オープンのみ】【オープンとその他の要素】を組み合わせて提供している、ことがわかった。次に、要素の組み合わせの異なる CWS（【オープンのみ】6 件、【オープン＋ブース】2 件、【オープン＋ブース＋個室】2 件）の運営者に、スペースの方針と利用者の特徴についてインタビューを行った結果、【オープンのみ】以外の運営者より、「コミュニケーションの促進を方針としておらず、利用者もコミュニケーションを求めていないことが多い」との回答を得た。そこで、オープンのみで座席を提供し、利用者のコミュニケーションの促進を方針の一つとしている 5 件の CWS を選定し、取組の調査することとした。

2.2. コミュニケーション促進の為の取組の把握

選定 CWS の運営者にヒアリングを行い、利用者のコミュニケーション促進を意図した取組を具体的に調査した。その結果（表 2）、①各 CWS は、イベント等の開催、情報の発信、利用者の紹介を行っている、②取組は、交流の人数と情報の方向性の観点から、集団的・双方向（ランチ会、イベント等の開催）、情報発信者と受信者が個別的及び集団的・一方向（Facebook での情報発信、メルマガの配信、掲示板等の設置）、個別的・双方向（利用者の紹介）に大別される、ことがわかった。

3. コミュニケーションの実態把握の為のアンケート調査

3.1. 目的・方法

各 CWS の利用者にアンケートを行い、取組のコミュニケーションへの影響を調査した。調査項目は、利用の仕方（一週間あたりの利用時間、主な仕事場）、運営者との会話の頻度とコミュニケーションの種類、他の利用者とのコミュニケーションの種類、各取組への関与の程度であり、回収は、調査用の HP を作成し、①Facebook 上の運営者と利用者のみ閲覧可能なグループに提示、回答を得る、②CWS に訪問し、直接回答を得る、方法によって行った。16 日間（2014 年 12 月 30 日～2015 年 1 月 14 日）で、77 名（A12 名、B37 名、C6 名、D12 名、E10 名）から回答を得た。

3.2. 調査結果

3.2.1. 利用の程度

【一週間あたりの利用時間】は、「3 時間未満」が最も多く（37 名）、次いで「30 時間以上」が続いた（17 名）。【主な仕事場】は、対象 CWS 以外の回答が最も多く（40 名）、対象 CWS が「主な仕事場の一つ」の回答（19 名）が続いた。

以上より、利用の程度は利用者によって異なることがわかった。そこで、利用の程度が高い利用者（長時間利用で対象 CWS が主な仕事場）をヘビーユーザー（以下ヘビー）、低い利用者（短時間利用で対象 CWS 以外が主な仕事場）をライトユーザー（以下ライト）とし、分析することとした。

表 1 各構成要素の形態と概観写真

要素	オープン	ブース	個室
座席の提供方法	CWS内の座席を自由に選択、使用可または、CWS内の指定エリアの一席と他のオープンの座席を自由に使用可	CWS内に設置されたブースエリアの一席及びオープンの座席を自由に使用可	CWS内にある個室エリアの1室及びオープンの席を自由に使用可
空間的概要	仕切りやパーティションはなく、オープンであり、他の座席を見渡せる	ブースのパーティションの高さは、900～2400mm等、多様である	壁で区切られており、部屋の中からは他のエリアや座席は見えない
概観写真			

表 2 取組の概要と各 CWS の取組の内容

取り組み		ランチ会の開催		イベントやセミナーの開催			Facebookによる情報発信		メールマガジンの配信	掲示板や本棚の設置	利用者の紹介
概要		運営者が主体で、運営者と利用者が一緒に昼食を摂るランチ会を行うその中で、運営者と利用者間、利用者間で交流がなされる		CWS内でイベントやセミナーを行う内容は、趣味や学び等多様である イベント中には、懇親会等、運営者及び利用者同士が交流する時間がある			Facebook上のCWSの運営者及び利用者のみのグループにおいて、CWSの運営情報や利用者に関する情報発信をする		利用者全員にメールマガジンを送付する情報の内容は、利用者のプロフィール、事業内容、事業目的等である	CWS内に設置してある掲示板や本棚において、利用者に関する情報発信を行う	運営者が利用者を他の利用者に紹介する紹介時に、利用者のプロフィール、事業内容を相互に説明する
詳細		頻度	場所	頻度	対象	内容	発信者	内容	有無	内容	有無
CWS名	A	×	×	年間100回	利用者が多い	起業家向けのビジネス的な内容が多い	運営者及び利用者	運営情報 新規利用者のプロフィールや事業内容 利用者の事業説明	×	×	○
	B	×	×	年間700回	利用者	学びや趣味が多い	運営者及び利用者	運営情報 新規利用者のプロフィールや事業内容 利用者の事業説明	○	CWS内にある棚において、利用者の事業内容に関するフライヤーや新製品のサンプルを設置している	○
	C	×	×	年間40回	利用者及び利用者以外	利用者が対象の場合、学びやCWS周辺に関するものが多く、利用者以外が対象の場合は、イベントスペースとなる	運営者のみ	運営情報	×	利用者がレンタル出来る本棚があり、利用者が所有する本を置いたり、利用者同士がメモ等で情報発信・交流をしている	○
	D	毎日	CWSの周辺の飲食店	年間41回	利用者及び利用者以外CWS周辺の住民	CWS周辺のワークショップや趣味の内容が多い	運営者のみ	運営情報	×	CWS内にある棚において利用者の事業内容に関するフライヤーやサンプルを設置している	○
	E	毎週火曜	CWS内のラウンジ	年間20回	利用者と利用者の知人	利用者の作品の展覧会をしている	運営者及び利用者	利用者の事業説明	×	×	○
分類		集団的／双方向					情報の発信者は個別的・情報の受信者は集団的／一方向				個別的／双方向

A Study on Interpersonal Communication at Coworking Space
Part1: Understanding of Interpersonal Communication and Promoting methods

KURODA Kimiko, SOEDA Masashi,
OSAWA Akihiko, OHNO Ryuzo

3.2.2. 利用者のコミュニケーションの種類

本研究では「コミュニケーション」を「ある利用者が他の利用者と会話をし、付き合いを深めること」とし、「付き合いの深さ」はコミュニケーションの種類によって「挨拶をする」「世間話をする」「仕事の話をする」「一緒に仕事をする」の順に深くなるとした。

利用者のコミュニケーションの種類を比較した（図 1）結果、ヘビーの約 9 割がコミュニケーションをする相手がおり、また、ヘビーはライトより深い付き合いをしていることがわかった。

3.2.3. 取組への関与の程度

取組への関与の程度を比較した結果、ランチ会等参加、情報発信の確認の程度に差は見られず、【運営者の付き合い】（コミュニケーションの種類・頻度）【運営者から他の利用者を紹介】【運営者へ他の利用者の紹介を依頼】の、運営者に関わる取組に差が見られた（図 1）。このことから、利用者のコミュニケーション促進の契機には、運営者の利用者に対する関わりが重要であると考えられる。また、交流の人数と情報の方向性で大別された取組のうち、【利用者の紹介】の個別・双方向の取組が効果的であることも示された。

4. 運営者の関わり方把握の為のヒアリング調査

4.1. 目的・方法

ヘビーのうち、深い付き合い（「一緒に仕事をする」「仕事の相談をする」）をしている利用者にヒアリングを行い、利用者のコミュニケーション促進の要因と考えられる運営者の関わりの実態を調査した。計 6 名（A の利用者 1 名、C の利用者 1 名、D の利用者 4 名）から回答を得た。

4.2. 調査結果

得られた結果を表 3 に示す。①D-3 以外の全利用者が、「運営者からの紹介」で他の利用者と知り合っており、②運営者は「挨拶をする」等による利用者への関わりを図っていた、ことが分かった。

4.3. 運営者の関わり方の把握

上記の結果を踏まえ、運営者が利用者に対し働きかけ易くなっている空間づくりが必要であると考え、運営者と利用者の座席の関係性を調査した。図 2 に各 CWS の運営者の座席を示す。これより、運営者は利用者と同じ室内で、利用者と近接しており、挨拶等のコミュニケーションを利用者にし易くなっていた。これより、運営者が利用者に対して接し易い位置に在席できるような空間作りが、利用者の付き合いを深める為に有効であることが示唆される。

5. まとめ

本研究では、CWS における利用者のコミュニケーションの促進を意図する取組を把握し、利用者の CWS の利用とコミュニケーションの実態を取組の関与の程度から考察し、実態把握から、運営者の関わりが利用者の付き合いを促進させることを明らかにし、CWS の運営及び空間作りの為の知見を得た。

謝辞：調査にあたっては、多くの CWS の運営者及び利用者の方にご助言ご協力を頂きました。ここに記して謝意を表します。

参考文献

1)国土交通省都市局都市政策課（2011）「平成 23 年度テレワーク人口実態調査－調査結果の概要－」[online] http://www.mlit.go.jp/common/000205745.pdf（参照 pp.18）

2)総務省情報通信国際戦略局情報通信経済室（2010）「テレワークの動向と生産性に関する調査研究報告書」[online] http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/linkdata/h22_06_houkoku.pdf(参照 pp.20)

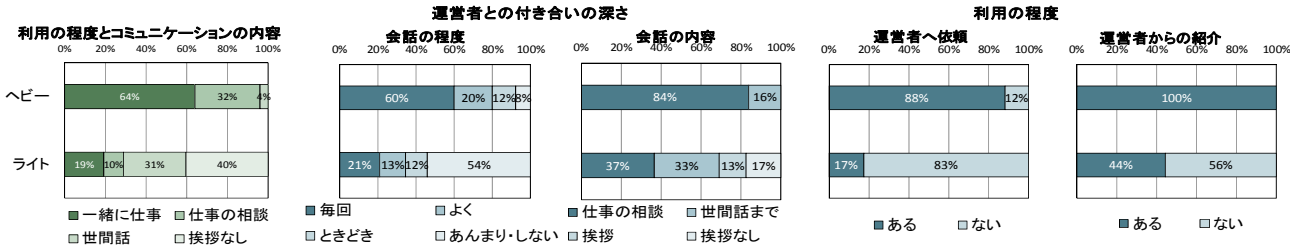

図 1　ヘビーユーザーとライトユーザーのコミュニケーションの内容と取組の関与の程度

表 3　利用者へのヒアリング調査結果

	コワーキングスペース名					
	A	C	D			
ID	A-1	C-1	D-1	D-2	D-3	D-4
他の利用者とのコミュニケーションの種類	仕事の相談をする	一緒に仕事をする	一緒に仕事をする	一緒に仕事をする	一緒に仕事をする	仕事の相談をする
仕事内容	ベンチャー企業の経営	・コミュニティデザイン ・イベントのファシリテーター	マンションのコミュニティデザイン	プログラマー	・ウェブデザイン ・コンサルタント	会計士
他の利用者との仕事での関係性		・共同運営 ・発注者	発注者	・受注者 ・サポート	・受注者 ・サポート	
他の利用者と知り合ったきっかけ	運営者からの他の利用者の紹介	・運営者からの他の利用者の紹介 ・イベントの参加	運営者からの他の利用者の紹介	運営者からの他の利用者の紹介	スペースを使う中で自然に	・運営者からの他の利用者の紹介 ・既存の他の利用者からの紹介
きっかけの詳細	利用者の事業内容に近そうな他の利用者の事業内容を紹介された	・利用者の事業内容に関係ありそうな他の利用者や利用者自身の興味のあるような分野に関わっている他の利用者を紹介された ・CWSで開催されたイベントの懇親会の中で会話をした	他の利用者の事業内容を紹介された	他の利用者の事業内容を、友達が友達を紹介するように紹介	スペースを使う中で自然に	・他の利用者の事業内容を紹介された ・運営者に協調した他の利用者の行動
他の利用者とその関係性になった経緯	スペースを使う中で自然と	・スペースを使う中で話をして ・イベントの中の会話を通して	スペースを使う中で、繰り返し顔を合わせ、話をするようになり、仕事を出すようになった	スペースを使う中で、繰り返し顔を合わせ、話をするようになり、仕事をもらうようになり、手伝うようになった	スペース内に話を出来る雰囲気があり、仕事の話をする中で、一緒に仕事をする関係になった	スペースを使う中で、繰り返し顔を合わせ、話をするようになった
スペース内での運営者の働きかけ	・利用者の事業内容に近そうな分野の他の利用者を、積極的に紹介する ・スペース内在席時に、来室した利用者に挨拶をする	・利用者の事業内容や関心のありそうな他の利用者を、積極的に紹介する ・スペース内在席時に、来室した利用者に挨拶をする	・新規利用者を既存の利用者に、積極的に紹介する ・スペース内在席時に、来室した利用者に挨拶をする ・利用者に対して適度に積極的に話しかける、等の会話をよしとする空間作り ・話をしながら、仕事をしたいと思う利用者が自然と同じテーブルに集まるような土壌作り			

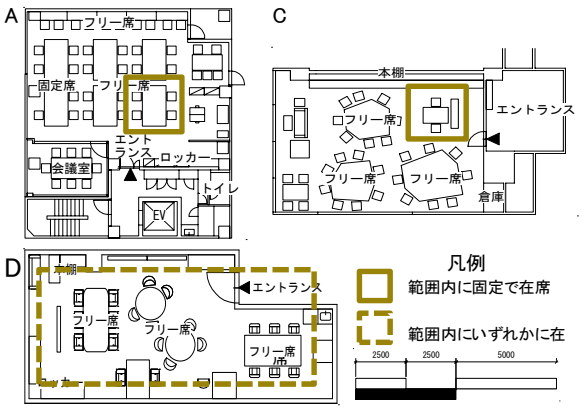

図 2　各 CWS の運営者の座席

* NTT ファシリティーズ・修士（工学）
**東京工業大学 連携准教授／人間環境デザイン研究所・博士（工学）
***高崎経済大学 地域政策学部 准教授・博士（工学）
****東京工業大学 名誉教授・工学博士

*NTT Facilities
**Visiting Associate Professor, Tokyo Institute of Technology, Human Environment Design Laboratory, Dr. Eng.
***Associate Professor, Takasaki City University of Economics, Dr. Eng.
****Professor Emeritus, Tokyo Institute of Technology, Dr. Eng.