

業務における知識継承・情報共有を促す「休憩所での雑談」を生み出す仕掛け

Method to foster Job-Related Chats in a refresh room for enhancing staff members' knowledge sharing

藤野 秀則*¹
Hidenori Fujino

北村 尊義*²
Takayoshi Kitamura

下田 宏*³
Hiroshi Shimoda

石井 裕剛*³
Hirotake Ishii

浦山 大輝*³
Motoki Urayama

大倉 杏菜*¹
Anna Okura

西口 幸太*¹
Kota Nishiguchi

棟友 優香*¹
Yuka Munetomo

*¹福井県立大学経済学部

Faculty of Economics, Fukui Prefectural University

*²立命館大情報理工学部

College of Information Science and Engineering, Ritsumeikan University

*³京都大学大学院エネルギー科学研究科

Graduate School of Energy Science, Kyoto University

Staff members' job-related chats in a refresh room should be encouraged in order to promote their further knowledge sharing in many organizations. The purpose of authors' study is to develop new methods to enhance their job-related chats applying information technologies. Especially authors aim to realize that members talk about any topic related to their job, spontaneously, autonomously and without any feelings of being forced. In this report, two developed methods will be described. First is the one to induce their spontaneous job-related chats, and the second one is to facilitate members' building good relationship with colleagues with whom they have not had a human relationship yet. Authors, further, discuss the perspective of this study.

1. はじめに

職場の休憩所は、メンバが持つ知識や情報を共有するための場として重要であると言われている [1, 2]。

現場では、雑談を活性化させるために様々な取り組みが行われている。例えば、メンバに「そこに行きたい」と思わせたり、オープンに話ができるようにリラックスさせることを目的に、休憩所内にドリンクコーナーやコーヒーサーバーを設けたり、座り心地のよいソファを置くなど、休憩所のアメニティをよりよいものにする、ということが行われている。あるいは、オープンな雰囲気を作るために、エクササイズツールやレクリエーショングッズを置くといったことも行われている [3]。他にも、休憩所を全てのフロアに設けるのではなく、あえて偶数、もしくは奇数のフロアだけに設置するといったこともおこなわれている。これは、異なる部署のメンバが休憩所に混在する状況を作り出し、部署を超えた情報交換を促すことを狙ったものである [4]。あるいは、シフトや業務の組み方を工夫して、チームメンバがバラバラに休憩をとるのではなく、同じ時間に休憩をとれるようにする、といったことも行われている [5]。

これらの取り組みは、「多様な人を休憩所にあつめる」「リラックスできる雰囲気を作る」ということが目的である。これらの取り組みによって、たしかに雑談は活性化すると期待されるが、雑談が活性化したとしても、そこでの会話が趣味やプライベートに関する事など、仕事と関係しないものとなる可能性もある。

休憩中の雑談であるため、そのような仕事とは無関係の会話をすること自体は否定されるものではない。また、そうした会話をおこなうことによって職場内に職場内での良好な人間関係や仲間意識が醸成され、組織のパフォーマンス向上につながるということも考えられる。しかし、知識継承・情報共有を

促すために休憩場所に何らかの手を加えているという文脈から考えれば、休憩所で行われる雑談は、仕事に関する雑談となっていることが望ましい。

以上のような背景から、本研究では、現場の休憩所に導入可能な、「仕事に関する雑談」を誘発する仕掛け、および、人間関係構築のきっかけを作る仕掛けについて検討した。

2. 「仕事に関する雑談」を誘発する仕掛け

図 1 に、提案する手法の概観を示す。本手法の特徴は以下の通りである。まず、休憩室内に、休憩をとっているメンバの誰も見ることができると大きなタッチパネルディスプレイを設置する。そして、そのディスプレイに、その場に集まるメンバの仕事に関連する情報を表示させる。表示させる情報は一定の時間（たとえば 20 秒から 30 秒程度）が経過すると、新しい情報に変わっていく。情報を遷移させる時には、人の注意をひくような形で、画面に動きを持たせる。表示させる情報は、ニュース記事のヘッドラインのような、あくまで一瞥で内容が把握できる程度の長さの文章としておく。場合によっては、画像を合わせて表示させてもよいもしより詳細な情報を得たいと思った場合には、ヘッドラインをタッチすると、より詳細な情報（例えば、ニュース記事の本文など）が、別ウィンドウに提示される。

以上のような動作をするディスプレイを休憩室に設置することによって、その場にいるメンバが自然と仕事に関連した雑談を行うようになると考えられる。その理由として、まずは、画面に流れる情報そのものが直接的にメンバの興味・関心を呼び、その内容をテーマとした雑談を始める、ということが考えられる。

また、そのような直接的な雑談誘発の効果以外でも、人の記憶に関するプライミング効果によって、間接的に仕事に関する雑談を引き出すことが考えられる。すなわち、大きなディスプレイに動きを持たせた情報提示を行うことによって、自然と

連絡先: 藤野 秀則, 福井県立大学経済学部

〒 910-1195 福井県吉田郡永平寺町松岡兼定島 4-1-1

tel: 0776-61-6000(ex.2702) e-mail: fujino@fpu.ac.jp

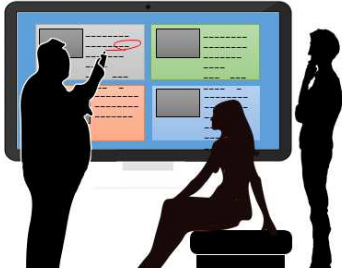


図 1: 仕事に関する雑談を誘発するためのディスプレイシステム

その場にいるメンバはディスプレイに目を向けるだろう。そして、画面に表示されている情報を見ることによって、そのメンバが記憶している仕事に関連する事柄が意識に上りやすい状態となると考えられる。仕事に関連した事柄が意識に上りやすい状態となっている中では、仕事とは無関係の話題で始まった雑談であっても、自然と仕事に関連した事柄が連想され、仕事に関連した話題へと移り変わっていくことが期待される。

さらには、大画面のディスプレイであることと、情報をタッチすることによってより詳細な情報が得られるという仕組みにしていることによって、あるメンバが画面をタッチした場合には、その場にいる他のメンバは、画面にタッチをしたメンバがその時に興味・関心をもった事柄を把握することができる。それによって、画面にタッチしたメンバに話を振りやすくもなると期待される。

実際にこのようなディスプレイシステムを試作し、実験室内で「職場の休憩中」という状況を模擬した環境を作って試行したところ、期待した通りに雑談を誘発した場合もある一方、期待通りの効果を示さない場合もあった。期待した効果が得られなかった場合について、その原因を検討したところ、参加者がお互いにまだ親密な関係を気づけていないことが原因として見出された。まだ人間関係が構築されていない場合には、会話が行われるとしても、どこかよそよそしく、お互いに相手の仕事にまで踏み込んで話を広げるとまではいかないと考えられる。

3. 人間関係構築のきっかけを作る仕掛け

前節で述べたように、提案する仕事に関する雑談の誘発手法が効果を持つためには、ある程度親しい関係を構築することが必要であることが示唆された。そこで、さらに本研究では、休憩所内で親しい人間関係を構築するきっかけを作り出す仕掛けについて検討・考案した。

考案した手法の骨子は以下のようなものである。休憩所の中で通常したくなる個人的行為（例えば、珈琲をカップに注いで飲む、たばこを吸う、など）を、複数人でなければならないようにする、というものである。そうすることで、まずは、相手に声をかけるようになる。さらに、相手と協働することによって、連帯意識や仲間意識が生じる。さらには、そうした協働の末に目的とする行為を達成できた場合には、その達成感によってより一層、相手との間に仲間意識が生まれると期待される。

このような骨子の下で、笑顔認識システムを応用した手法を実際に試作した。すなわち、休憩所内に置かれたソフトドリンクを飲むための紙コップは、鍵の掛かった棚に収められている。鍵を解くためには、図2に示すように、ディスプレイの上に設置されたカメラに二人が同時に笑顔向け、システムに笑顔



図 2: 笑顔認識の様子

顔認識されることができた場合に、ディスプレイ上に鍵を解くための暗証番号が表示される。

この手法では、上述の骨子に加えて、「笑顔を見せあう」という要素も加えている。互いに笑顔を見せあうことによって、気分一致効果によってポジティブで開放的な気分となるほか、相手の笑顔をみることによって、相手に対する印象もポジティブなものとなり、よりよい人間関係の構築につながると期待される。

この手法についても、実験室で2人1組（ただし、うち一人は実験者が用意した仕掛け人であり、被験者はあくまで1人）で4組で、それぞれ試行したところ、事後インタビューでの被験者の感想として、手法の効果を示唆する感想が得られた。

4. 今後の展望

以上、筆者らは職場での知識継承・情報共有を一層進めることを目的に、職場の休憩室という場に着目し、「仕事に関する雑談」を誘発させる仕掛けと、まだ人間関係が構築されていない相手との間の人間関係構築のきっかけを与える仕掛けを検討・考案した。

効果については、まだいずれの仕掛けもまだ厳密な評価は行なっておらず、予備的実験を行なったにすぎないため、今後、より厳密な実験を行い、雑談の誘発効果やその場での良好な人間関係構築の効果を検証していきたい。さらには、そのような実験室での統制された環境下での実験だけでなく、実際の現場に導入し、長期的なモニタリングを行うことによって、知識継承や情報共有が進展するののかという点について検証していきたい。ただし、そのためには知識継承・情報共有の進み具合をどのように測るかについての検討を行う必要がある。よって、この点についても検討をすすめていく。

参考文献

- [1] 野中郁次郎, 竹内弘高: 知識創造企業, 東洋経済新報社, 1996.
- [2] 伊丹敬之: 場の論理とマネジメント, 東洋経済新報社, 2005.
- [3] Interactive MdN Design, “こんなオフィスで働きたい,” <http://www.mdn.co.jp/di/contents/career/112/> (平成29年3月8日)
- [4] ANA ビジネスソリューション, ANA が大切にしている習慣. 東京: 扶桑社, 2015.
- [5] 渡邊純一郎, 藤田真理奈, 矢野和男, 金坂秀雄, 長谷川智之, “コールセンタにおける職場の活発度が生産性に与える影響の定量評価,” 情報処理学会論文誌, vol. 54, no. 4, pp. 14701479, 2013.