

JAPAN WORKPLACE SURVEY 2020

日本ワークプレイス調査2020

12%
バランスの良いオフィス環境で働く日本のワーカーの割合

15%
バランスの悪いオフィス環境で仕事をしながら、その企業で働くことに誇りを感じているワーカーの割合

27%
アメニティのないオフィス環境で働く日本のワーカーの割合

38%
高い効率性とエクスペリエンスを兼ね備えたオフィスで働くワーカーの割合

目次

はじめに

- 2 日本のオフィス環境は平均レベル以下
- 4 密接な関係にあるワークプレイスでのパフォーマンス、エクスペリエンス、イノベーション

主な調査結果

- 6 日本のオフィス環境は悲惨な状況であり、個人作業と協働作業のどちらも効果的にサポートされていません
- 8 日本のワーカーの4人に1人が、アメニティのないオフィスに勤務しています
- 10 「パワーアメニティ」を重視し、革新性あふれるオフィス環境を構築

結論

- 12 ワーカーのニーズが明確な一方、ワークプレイスには選択肢が不足しています

アペンディックス

- 14 調査のメソッド
- 15 WPIxSM

オフィス環境のクオリティの低さが、日本のワーカーの大きな不満の要因になっています。

日本のオフィス環境の改善の要求が高まり、ワーカーのエクスペリエンスをより良いものにするための機会が定着しつつあります。また、働きすぎによる健康被害や労働人口の高齢化、女性の労働市場における地位の全般的な低さ、年々増加する海外への人材流出など、深刻な問題がとり上げられています。重要なのは、ワーカーがよりよいオフィス環境、すなわちイノベーションや変化する企業文化、日々遂行すべき業務をサポートしてくれる空間を求めているということです。

諸外国でイノベーションがめまぐるしく進む中、ワークプレイスの改善が急務です。これらの国々と比較すると、日本のオフィス環境は、この点では後れをとっており、ワーカーのエクスペリエンス、アジリティ、パフォーマンスの向上を可能にするより良いワークプレイスが必要とされています。見直すべき点を評価・把握し、すべてのワーカーのニーズを十分に満たすオフィス環境を創造することで、日本は世界をリードする経済大国としての地位を高めることができるのです。

COVID-19 は世界中の経済とビジネスに影響を与えています。そして、これからも短期的／長期的に変化をもたらすでしょう。

私たちはリモートワークについて多くの可能性を実際に体験してきましたが、現在幾つかの課題を痛感しています。人と人とが出会い対面のコミュニケーションができるワークプレイスは、やはり組織のカルチャーを育んだり、新しいものを共に生み出すための最適な場所なのです。

ポスト COVID-19 のオフィスは、すべての人の健康と安全を確保するために適切な社会的距離が担保された、安全で衛

生的な仕事環境を提供することが必要となります。それによりワーカーが次世代の革新的なアイデアを構築できるのです。そして、だれもが自由にアクセスできコントロールできるといった、柔軟性の高いつながりをデジタルツールにより実現することが成功裏となります。

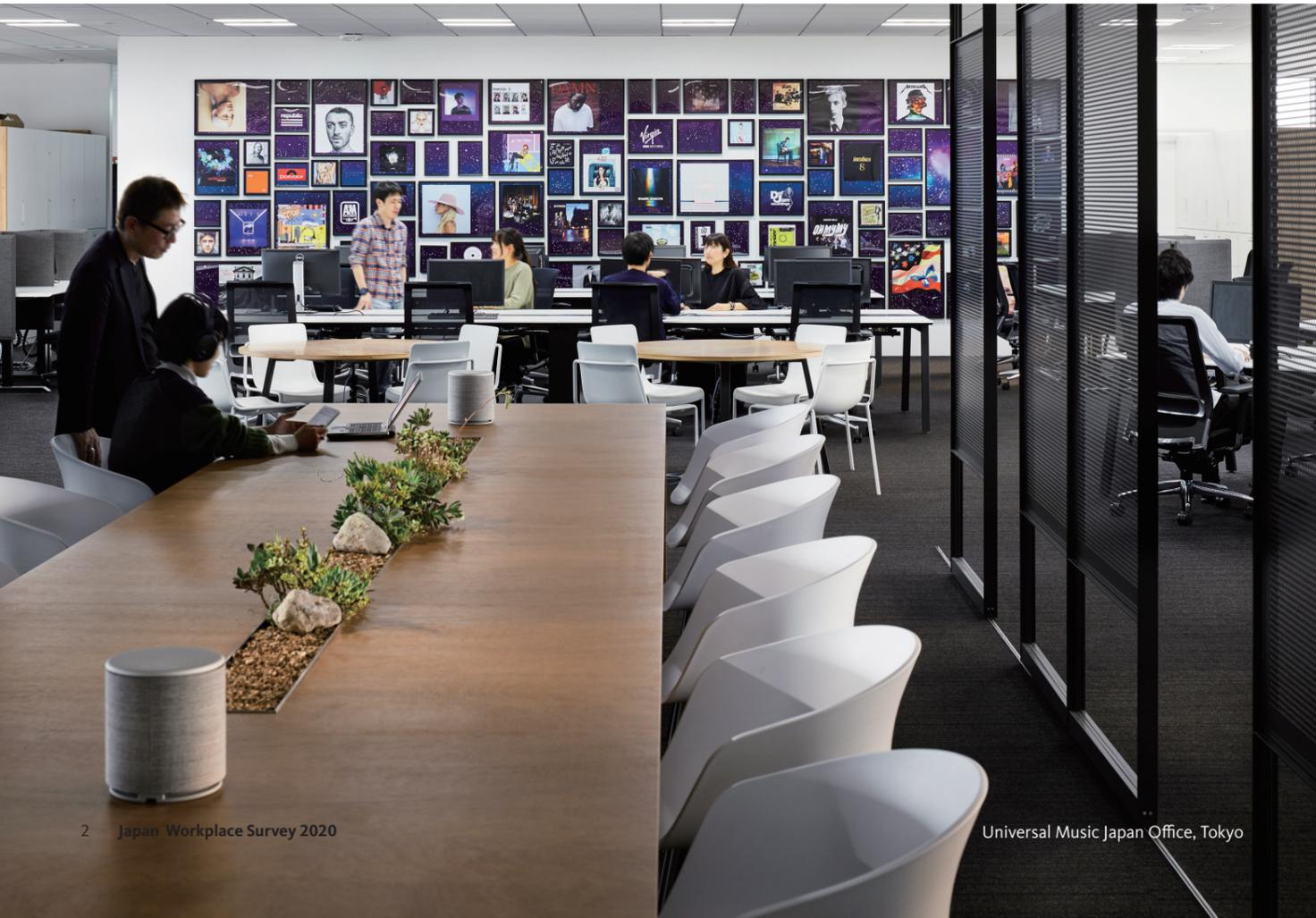
変化は避けられません。新しいワークプレイスにおける最初のステップは、ワーカーのウェルネスと生産性を積極的にサポートする体験を、ワークプレイスの隅々に至るまで実現することなのです。

日本のオフィス環境は平均レベル以下

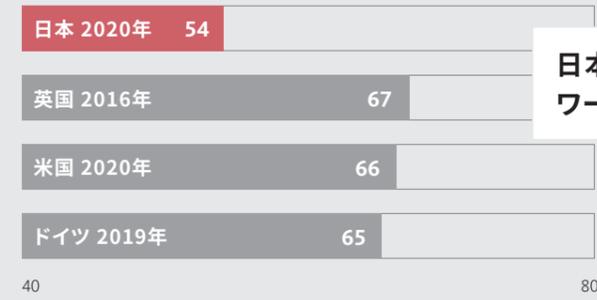
ゲンスラーは、オフィス環境のエクスペリエンスとパフォーマンスにとって最も重要な要因を特定するため、ワークプレイスパフォーマンス指標 (WPI) と、エクスペリエンス指標 (EXI) を開発しました。これまで調査を行ってきた数多くの地域と日本を比較したところ、日本のオフィス環境のクオリティが平均未満であることがわかりました。実際、日本の EXI スコア (47) と WPI スコア (54) は、調査を実施した世界の地域のうち最も低いものとなっています。これは、日本の平均的ワーカーが、日本の平均的なオフィス環境のもつデメリットに、直接影響を受けていることを示しています。当社では、パフォーマンスとイノベーションの向上に直結する領域に絞ってこの調査を実施しました。

当社の調査は幅広い業界で働くオフィスワーカーのエクスペリエンスを対象としていますが、興味

深いことに、パフォーマンスやエクスペリエンスの調査結果に、業界によるばらつきはほとんどみられませんでしたが、日本ではどの業界も米国、ドイツ、英国などのパフォーマンスやエクスペリエンスの平均スコアを上回るものはありません。日本のオフィス環境のユニークな特性を踏まえると、グローバルな評価基準はひとつの出発点にすぎないと考えるべきです。日本のワーカーは諸外国と比べ移動が少なく、労働時間の75%近くを拠点となるオフィスで過ごします。これに対し米国では、同じく拠点となるオフィスで過ごす時間は68%。日本のワーカーは一日を通じて、仕事をする場所の選択肢を与えられていますが、ニーズを満たしてくれる場所が十分用意されていないことが問題です。



オフィス環境のパフォーマンスへの効果 (WPI)

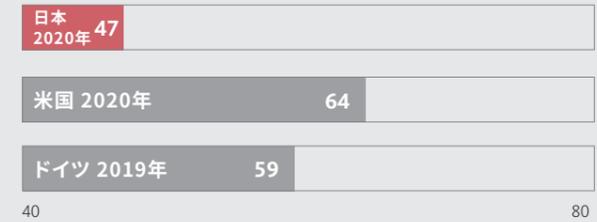


日本のWPIスコア(54)は当社のこれまでのワークプレイス調査で最も低いスコアです

WPIとは?

WPI(ワークプレイスパフォーマンス指標)は、オフィス環境の有効性と機能性を測定する30以上の変数を用いた総合評価です。

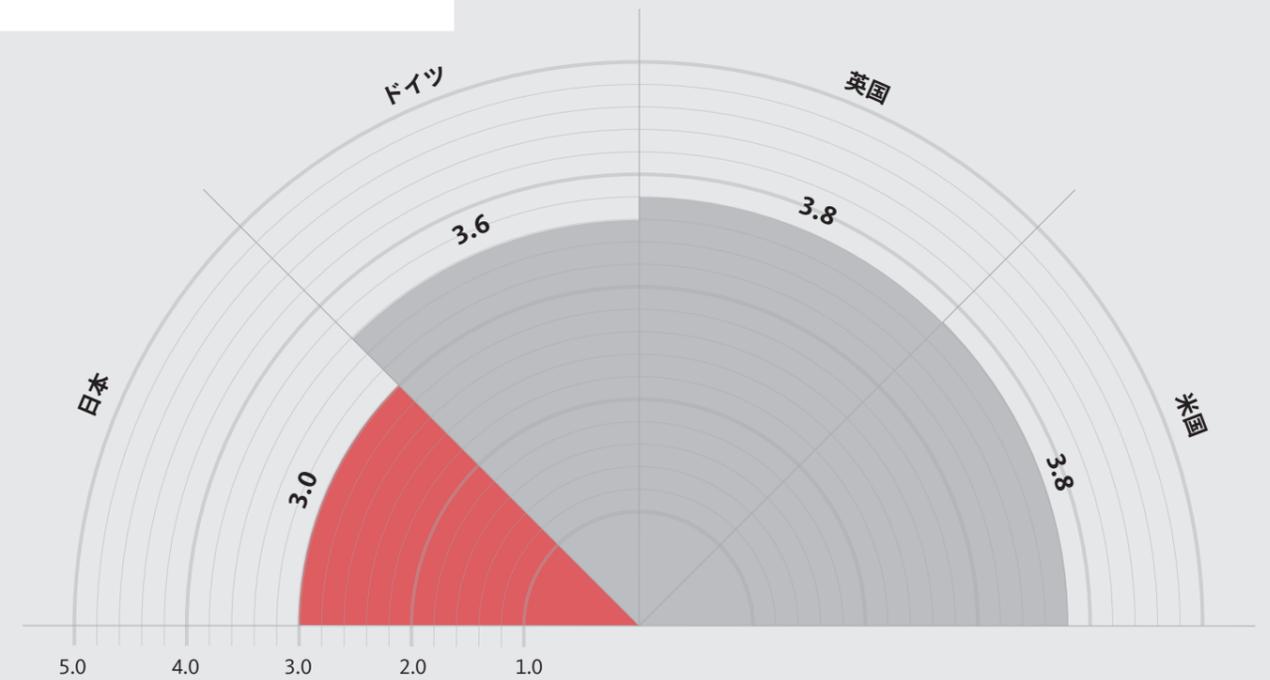
エクスペリエンス指標 (EXI)



EXIとは?

EXI(エクスペリエンス指標)は、ワーカー同士の交流、期待値、文化、イノベーションその他の変数を用いた、ワーカーのエクスペリエンスの総合評価です。

日本のワーカーは他国に比べると、仕事に対する満足度が極めて低い



仕事に対する満足度

回答者のオフィス環境に対する満足度を5段階で評価

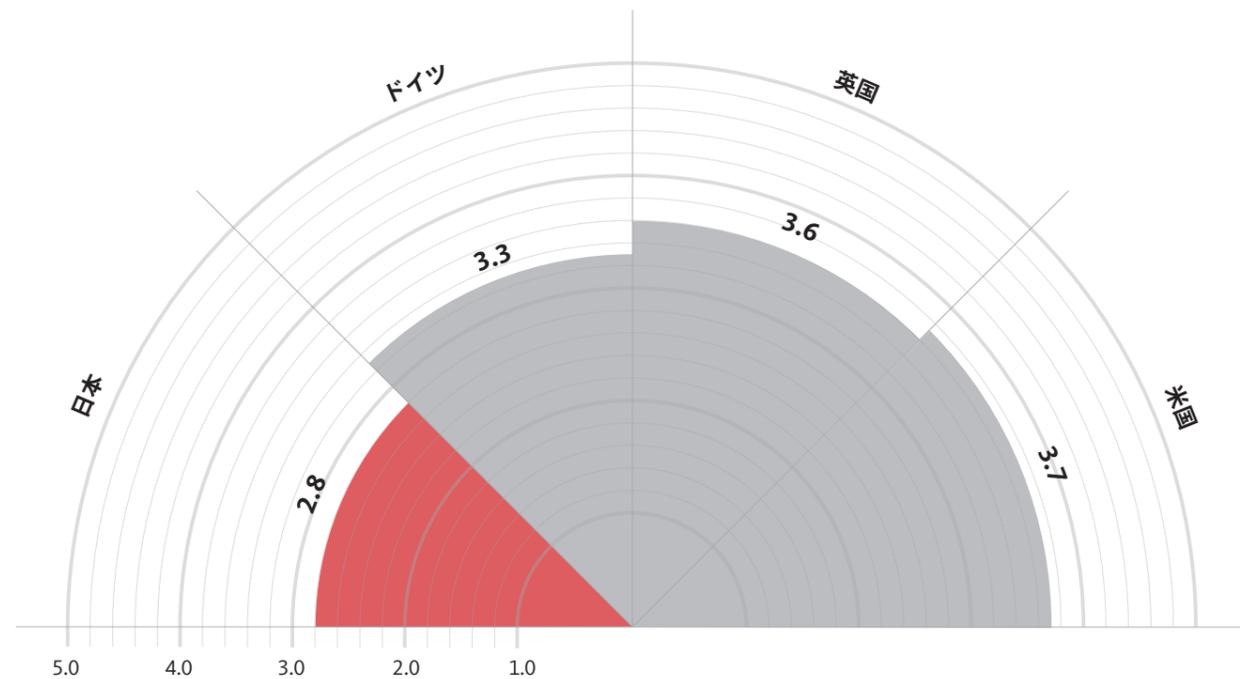
ワークプレイスでのパフォーマンス、 エクスペリエンス、イノベーションは密接な関係にあります

オフィスでのエクスペリエンスを示す主な指標に、ワークプレイスパフォーマンス指標（WPI）、イノベーション指標、エクスペリエンス指標（EXI）があり、これらは密接な関係にあります。イノベーション指標のスコアの高いワークプレイスでは、パフォーマンス指標やエクスペリエンス指標のスコアも共に高くなります。諸外国と比較した場合、日本のイノベーションスコアの平均は2.8と、ドイツ、米国、英国を大きく下回っています。結果として、日本では、低いパフォーマンススコアとイノベーションスコアが仕事に対する満足度等の低さにもつながっているのです。

日本のワークスタイルは独特であるため、ワーカーはそれぞれに合った独自の解決策を見いださなくてはなりません。日本では、日々の業務において、個人のフォーカス作業が諸外国ほど重視されていません。個人で集中する作業よりも協働で行う作業に多くの時間を割くのは、世界でも日本と英国の2カ国だけです。日本のオフィス環境はすべての作業に対するスコアが低いため、あらゆるタイプの作業をよりよくサポートできるオフィス環境の構築が求められます。

イノベーションの評価方法

イノベーション指標は、ワーカーが企業の革新性のレベルを6つの項目で評価



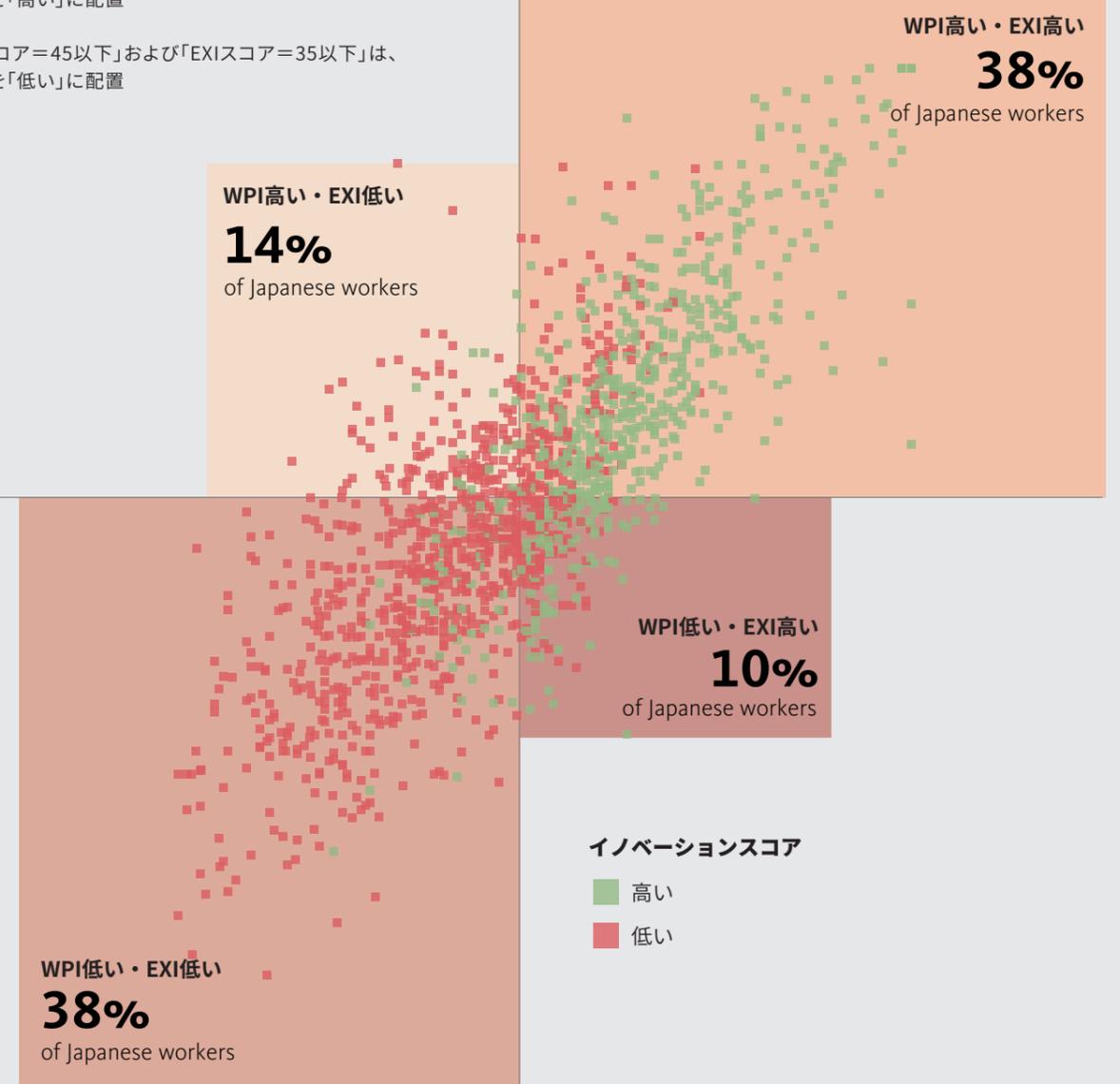
各国のイノベーション指標
企業の革新性と創造性の評価の比較

自社のオフィス環境が革新的だと
感じている場合、WPIとEXIのスコアも
高い傾向にあります

「WPIスコア=64以上」および「EXIスコア=58以上」は、
回答者を「高い」に配置

「WPIスコア=45以下」および「EXIスコア=35以下」は、
回答者を「低い」に配置

WPIスコア



EXIスコア

イノベーションスコア

- 高い
- 低い

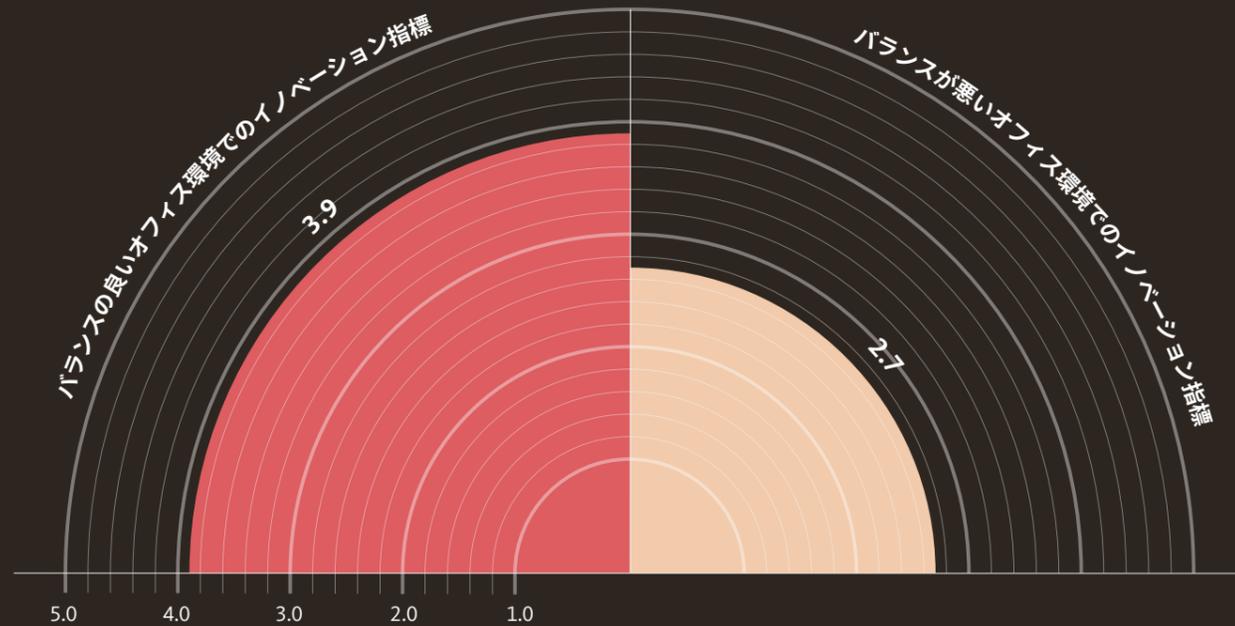
ワークプレイスの測定方法
エクスペリエンス (EXI) とワークプレイスのパフォーマンス (WPI) の相関関係

日本のオフィス環境は悲惨な状況であり、個人作業と協働作業のどちらも効果的にサポートされていません

動的平衡（ダイナミック・イクイリブリアム）とは、個人の作業と協働作業の両方のバランスがよい、あるいは両方を重視できることを意味します。日本のワーカーは日々の業務において、個人の作業よりも協働作業を重要視する傾向が見られます。こうした傾向は、日本で協働作業がより効果的であると考えられている結果かもしれません。現にパフォーマンススコアは、個人で集中する作業（3.5）よりも協働で行う作業（3.8）で高くなっています。ただ残念なのは、大半のオフィス環境では個人作業と協働作業のバランスが悪いことです。実は、日本のオフィス環境のうち、これらが両立しているオフィスは12%に過ぎません。一方、米国および英国では40%以上が個人作業と協働作業のバランスがとれたワークプレイスとなっています。

イノベーションスコアは動的平衡と密接に関係しています。イノベーション指標は、ワーカーが自社のイノベーション水準をどう考えているかを示す、6項目からなる総合評価です。バランスの良いオフィス環境ではスコアが3.9であり、バランスの悪いオフィス2.7を大きく上回っています。

様々なワークスタイルに対応できるスペースだけでは十分でなく、動的平衡を確保できないオフィスは、新しいアイデア、モチベーションの高いワーカー、企業の価値観をサポートしにくいオフィス環境といえるでしょう。

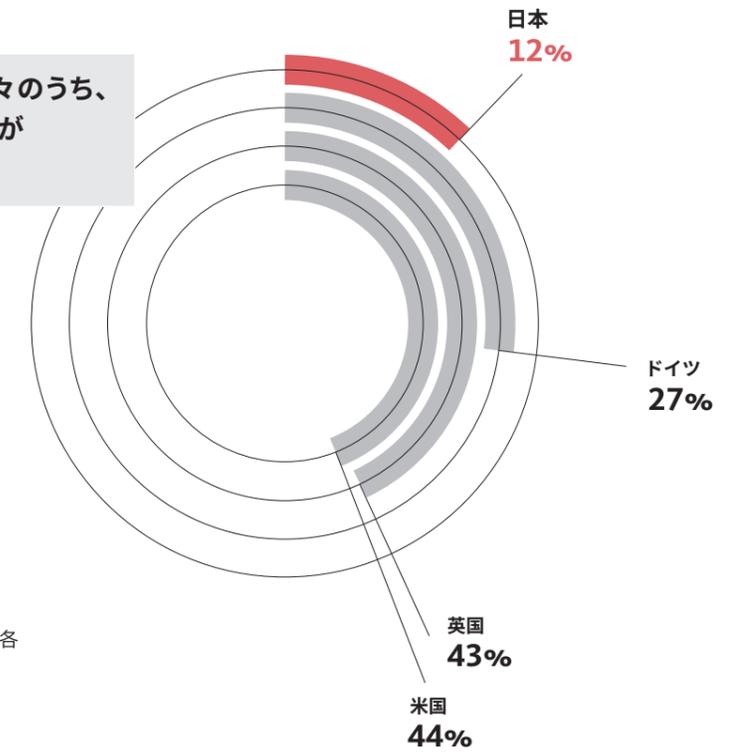


イノベーション指標とバランス
バランスの良いオフィスと悪いオフィスに勤めるワーカーの割合

日本は、当社がこれまで調査した国々のうち、バランスの良いオフィス環境の割合が最も低い国です

バランスとは?

バランスの良いオフィス環境とは、個人の作業と協働作業の両方を重視しつつ、効果を上げることのできるワークプレイスです。



国別にみたバランスの良いオフィス環境の割合
バランスの良いオフィス環境に勤務していると答えた各国の回答者の割合を比較

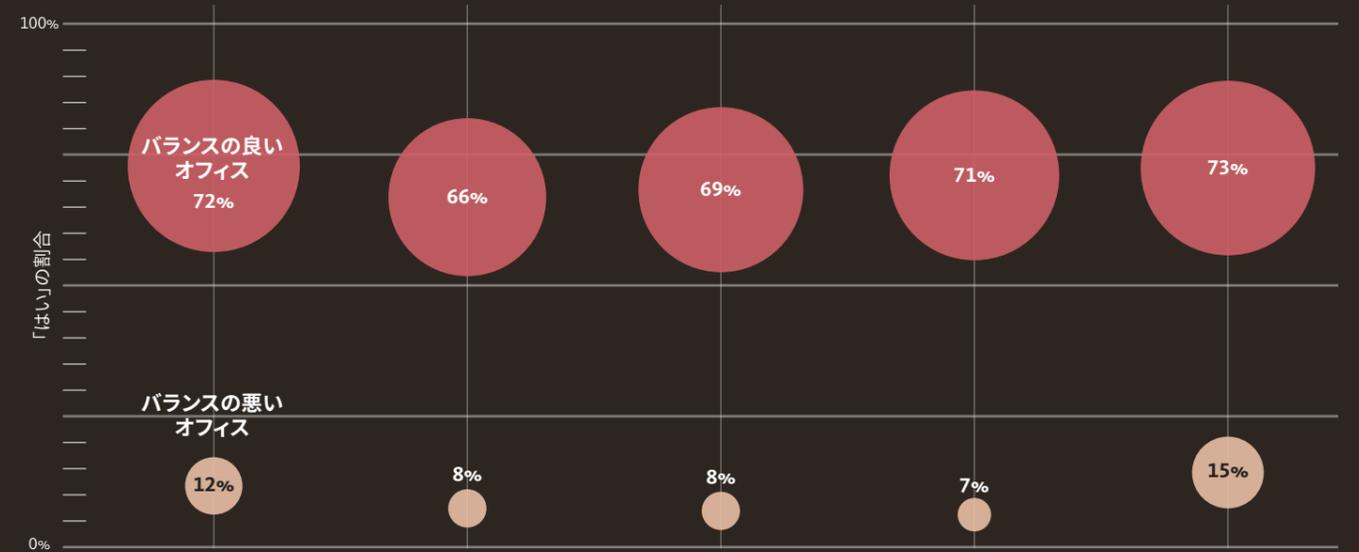
オフィス環境は、会社の価値観を反映している

オフィスにしていると、全力で取り組む意欲がわきやすい

オフィスにしていると、新しい考えが浮かびやすい

オフィスにしていると、モチベーションが上がる

オフィスにしていると、自社の社員であることを誇りに感じられる



バランスとイノベーションの関係
質問に「はい」と回答したワーカーのうち、バランスの良いオフィスと悪いオフィスに勤めるワーカーの割合

日本のワーカーの4人に1人が、 アメニティのないオフィスに勤務しています

平均的な日本のオフィスのアメニティの数は、米国の半分にすぎません。仮にアメニティがあったとしても、休憩室程度で、個人の日々の業務にほとんど影響を与えません。重要なのは、今日のアメニティが単なる休憩室以上の役割、すなわち仕事やコミュニケーションのためのオプションな空間として、パフォーマンスやエクスペリエンスを向上させる役割を果たすという点です。実際、バランスの良いオフィス環境では、そうでないオフィスの2倍のアメニティが用意されています。

アメニティがひとつだけでも、まったくないよりは効果的です。実際、ひとつしかないワークプレイスでも、アメニティがないワークプレイスをWPIで4ポイント上回っています。アメニティはWPIスコアに大きな影響を与え、数が多いほどワークプレイスのパフォーマンスが高くなります。アメニティとパフォーマンスがリンクすることによって、もうひとつのワークスペースとして革新、つながり、集中する機会を生み出すのです。

オフィスにあるアメニティの割合

休憩室／ラウンジ	25%
プロジェクトルーム／ウォールーム	14%
フォーカスルーム	11%
カフェテリア	10%
クワイエットゾーン／テックフリーゾーン	8%
メーカースペース	7%
タッチダウンゾーン	7%
ライブラリー	5%
屋外スペース	4%
ワークカフェ	4%
フォンブース	3%
イノベーションハブ	2%

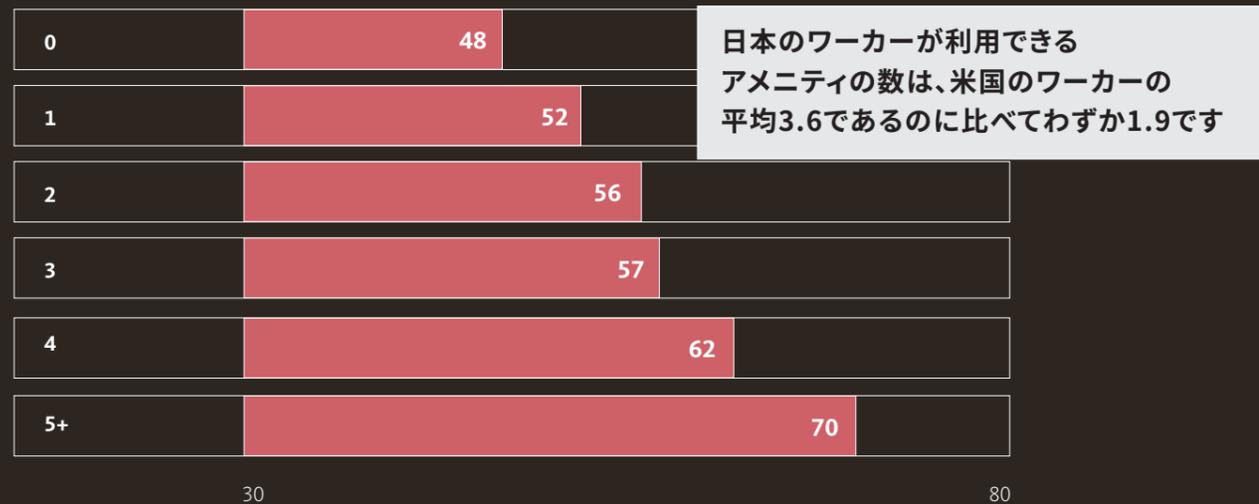


Accenture Innovation Hub, Tokyo

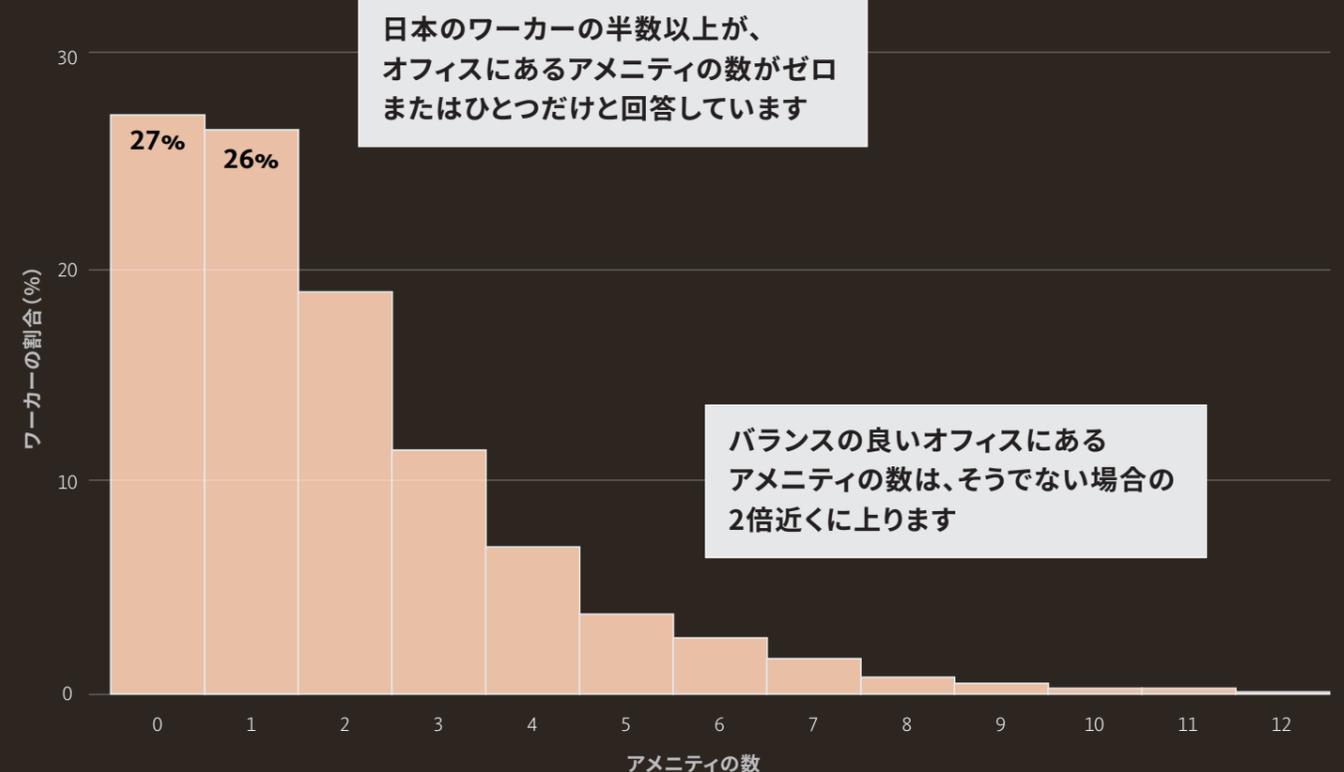
アメニティとは?

オフィス内に設置された、個人用デスクや個室、会議室に代わる新しいスペースを意味します。

ワークプレイスのパフォーマンスへの効果 (WPI)



日本のワーカーが利用できるアメニティの数は、米国のワーカーの平均3.6であるのに比べてわずか1.9です



日本のワーカーの半数以上が、オフィスにあるアメニティの数がゼロまたはひとつだけと回答しています

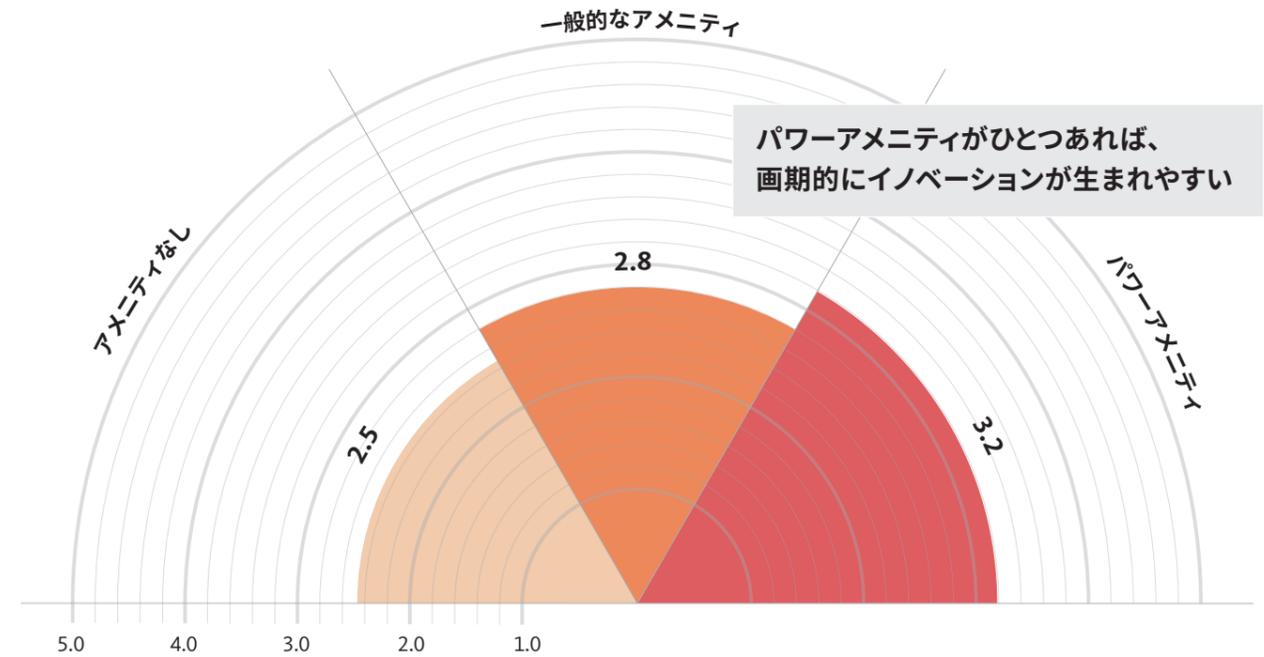
バランスの良いオフィスにあるアメニティの数は、そうでない場合の2倍近くに上ります

「パワーアメニティ」を重視し、革新性あふれるオフィス環境を構築

ワーカーには、成果を上げるためのチョイスが与えられています。にもかかわらず、必要な選択肢がないのです。どこで働くかについて多くの自由度があるにもかかわらず、日本のワーカーはその選択と自律性をサポートするオフィス環境に恵まれていません。経営者は、単にアメニティを用意するだけでなく、オフィスでのエクスペリエンスに大きなインパクトをもたらすアメニティに注目する必要があります。

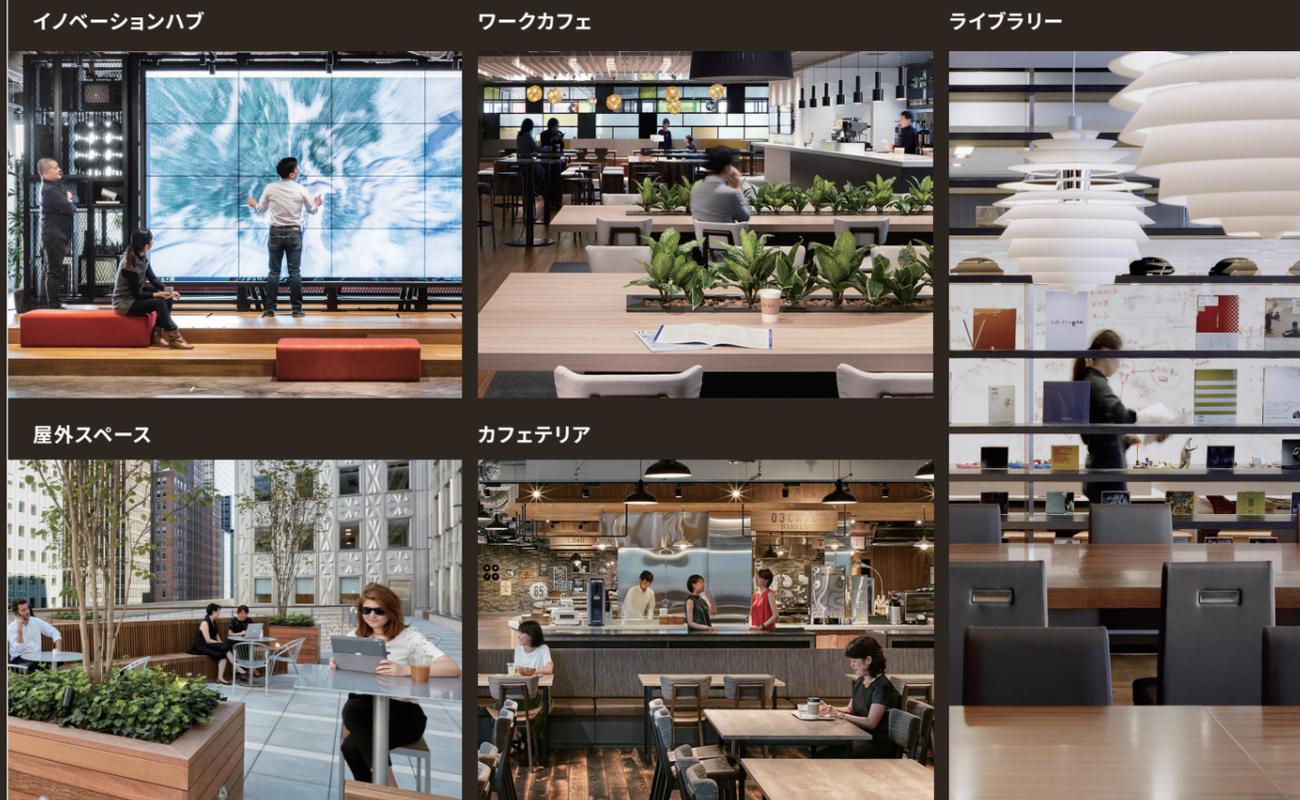
ワーカーは様々なオフィススペースを必要としていますが、バランスの悪いオフィス環境ではこれが実現できていません。日本のオフィスの大半は、個人作業と協働作業のバランスが保たれておらず、これらの動的平衡（ダイナミック・イクイリブリアム）を実現しているのは1割に過ぎません。ワーカーは日々の業務で成果を上げるために必要なリソースを得ることができていないのです。

パワーアメニティとは、ワークプレイスにとって最も重要なアメニティであり、ゲンスラーの調査によると、効率性とエクスペリエンスの両方に直接的な影響をもたらします。効果的なアメニティはイノベーションが生まれやすいカルチャーを創り出すとよいでしょう。パワーアメニティは企業における戦略のひとつであり、



パワーアメニティの有無とイノベーションスコア
 オフィスの一般的なアメニティとパワーアメニティの有無で評価した、5段階のイノベーションスコア

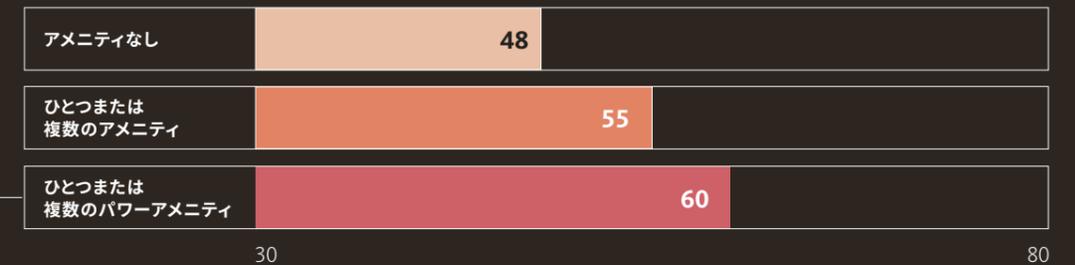
パワーアメニティの例



パワーアメニティとは?

パワーアメニティとは、最大限の効果を上げることが統計的に実証されたアメニティのことです。

ワークプレイスのパフォーマンスへの効果 (WPI)



パワーアメニティがひとつまたは複数あるオフィスは、まったくない場合と比べWPIスコアが12ポイント高くなります

ワーカーのニーズが明確な一方、 ワークプレイスには 選択肢が不足しています

様々なスペースを用意してワーカーをサポート

バランスの良いオフィスの構築は、ワーカーが日々の業務を達成するために不可欠なものです。それらの環境は様々なスペースを通常の5倍備えており、業務の複雑さが高まるなか、多目的機能をもつオフィス環境はこれまで以上に重要になってきます。ポイントは、バランスのよいオフィス環境づくりで、個人作業と協働作業の両方に対応することで、イノベーションの生まれやすいワークプレイスを実現できます。未来志向の企業文化や新たなアイデアを醸成するオフィス空間では、ワーカーのエクスペリエンスは格段に上がるでしょう。

最大のインパクトをもたらすアメニティを実現

日本のオフィスにはアメニティが不足していますが、ワークプレイスでの行動を活発にする非常に重要なものです。アメニティがひとつあるだけでワーカーのパフォーマンスの改善につながります。ワークプレイスにパワーアメニティ（ワーカーの求めるパフォーマンスに

大きなインパクトを与える環境）があれば、ワーカーの体験は劇的に向上するでしょう。

イノベーションを生む文化

革新性あふれる企業文化とは、様々なスペースやアメニティの設置だけでない、あらゆる人を巻き込むオフィス文化の創造を意味します。オフィスでのエクスペリエンスは個人差があり、特に女性、海外駐在社員、若手社員は他のワーカーと大きく異なります。例えば、そのオフィス環境が一部のワーカーにとって最適でも、他のワーカーにとって同じとは限りません。可能なすべてのリソースを合理的に活用したイノベーション創出には、まずは個々のワーカーのニーズに応えることが大切です。



リサーチメソッド

パネル調査による選択・記述回答の統計分析

今回の調査は、学歴、年齢、性別、地域等の異なるさまざまな層で構成される日本のオフィスワーカー 1,600 人を対象に実施した、オンラインのパネル調査データを収集・分析したものです。グローバルな比較対照データは、世界の他の地域で同様の方法により実施された別の調査結果から抽出しました。回答者は、10 の業界に所属し、勤務時間の一部またはすべてをオフィスで過ごすナレッジワーカーが含まれます。調査回答者の募集は外部のパネル調査機関に委託。回答者の氏名はゲンスラーには非公開とし、当社の設計によるオフィスで勤務する

ワーカーに限定していません。推測・記述統計分析は、ゲンスラー・リサーチ・インスティテュートのチームが実施。アンケート調査には、ゲンスラーの WPI から抽出した質問のほか、自身の組織とオフィス環境についてイノベーション、モチベーション、テクノロジー等の項目、ならびに個人の行動パターンや好みについての質問を含んでいます。

1,600人

無作為抽出によるパネル調査の回答者数(日本)

26,000人以上

無作為抽出によるパネル調査の回答者数(グローバル)

WPIxSM

ワークプレイスのパフォーマンスとエクスペリエンスを測定する診断ツール

ゲンスラーの WPIx ツールは、個々のオフィスあるいはクライアントのポートフォリオを対象に、パフォーマンスとエクスペリエンスを測定する目的で設計された当社独自のオンライン調査ツールです。WPIx で入居前と入居後の両方を分析して結果を比較することにより、オフィスのデザイン、パフォーマンス、エクスペリエンスの改善点を明確にすることが可能です。入居前では、あるプロジェクトの開始時にオフィスのパフォーマンスに関してワーカーから意見を収集し、デザイン決定の参考に。入居後では、プロジェクト完了後にワーカーから意見を

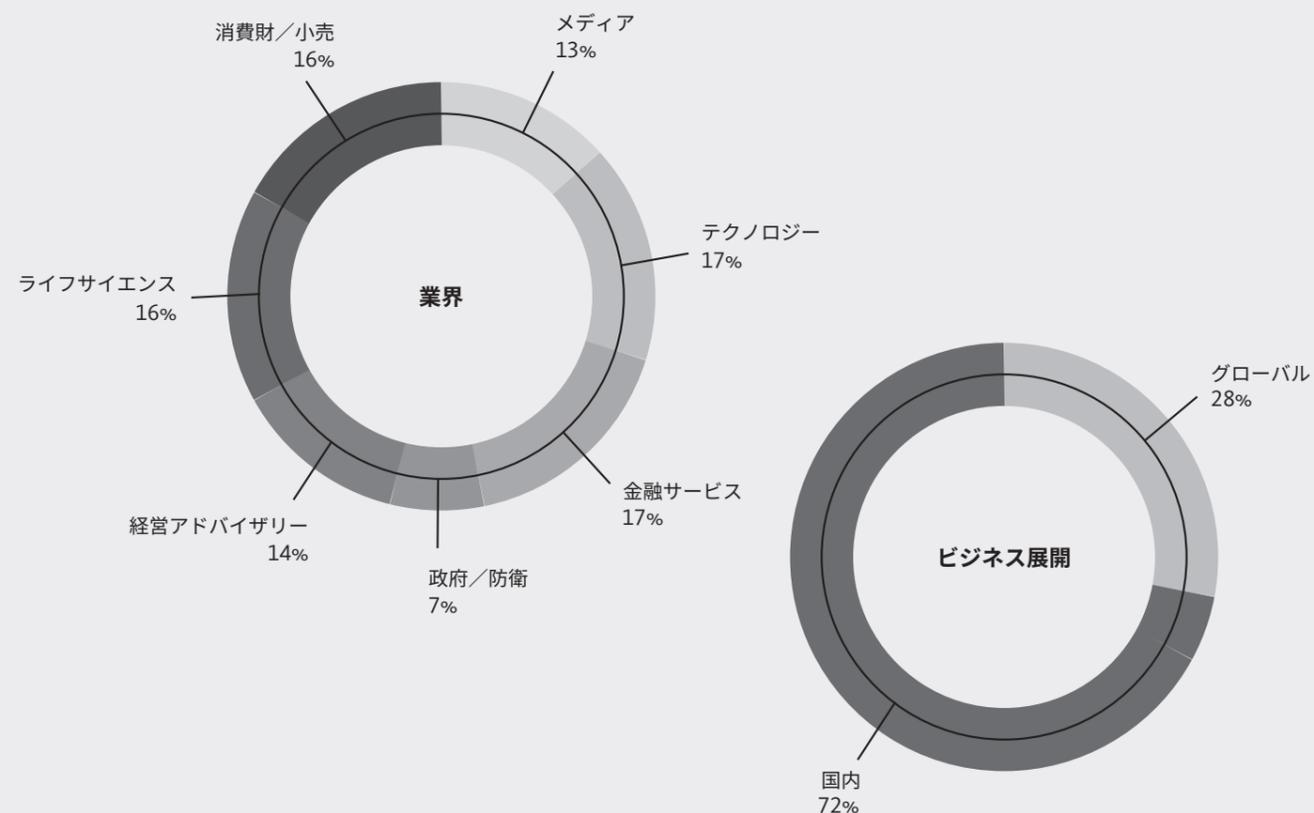
収集し、デザインソリューションの成果を測定します。個々のプロジェクトについて共通の質問をすることにより、全国規模の調査結果と比較し、ワークプレイスデザインのより広範なナレッジとトレンドを評価することが可能になります。WPIx 調査は、クライアントへの直接的なエンゲージメントの一環として実施。その結果はゲンスラー・ワークプレイス調査とは別のデータベースで収集されません。WPIx データベースには現在、ゲンスラーのクライアント企業のワーカーから得られた 50 カ国以上、40 万件超の調査回答が保存されています。

400,000人以上

クライアント企業の回答者

50カ国以上

11言語



WPIxSM MEASURING PERFORMANCE & EXPERIENCE

参考資料

The Global Economy. (2019). “Japan: Male labor force participation.” Retrieved from https://www.theglobaleconomy.com/Japan/Male_labor_force_participation/

Baird, Cory. (2018). “Let’s discuss the lack of female leaders in Japan.” Japan Times Retrieved from <https://www.japantimes.co.jp/life/2018/06/04/language/lets-discuss-lack-female-leaders-japan/#.XWFzDuhKhPY>

Demetriou, Danielle. (2020). “How the Japanese are putting an end to extreme work weeks.” BBC. Retrieved from <https://www.bbc.com/worklife/article/20200114-how-the-japanese-are-putting-an-end-to-death-from-overwork>

Fujikawa, Megumi. (2019). “Japan’s Economy Hits the Skids—and Things are Likely to Get Worse.” Wall Street Journal. Retrieved from <https://www.wsj.com/articles/japans-economy-grew-less-than-expected-in-third-quarter-11573691974>

Hunt, Joshua. (2018). “Are Japan’s Part-Time Employees Working Themselves to Death?” The Atlantic. Retrieved from <https://www.theatlantic.com/business/archive/2018/08/japan-overwork/565991/>

Leussink, Daniel. (2019). “Japan says GDP growth could slow to 0.9% on weakening global demand.” Reuters. Retrieved from <https://www.reuters.com/article/us-japan-economy-gdp/japan-says-gdp-growth-could-slow-to-0-9-on-weakening-global-demand-idUSKCN1UO0U8>

Steelcase. (2017). “Engagement and the Global Workplace.” Retrieved from <https://info.steelcase.com/global-workplace-report-country-addendum-registration-form>

Takenaka, Heizo. (2019). “Elderly Workers: Expectations and challenges.” Japan Times. Retrieved from <https://www.japantimes.co.jp/opinion/2019/03/26/commentary/japan-commentary/elderly-workers-expectations-challenges/#.XmfZTqhKg2w>

Thiruschelvam, Sharon. (2018). “Long hours, no extra pay: what it’s like to work in Japan.” Raconteur.net Retrieved from <https://www.raconteur.net/business-innovation/japan-work-culture>

写真撮影

表紙	Nacasa & Partners
p.2	Nacasa & Partners
p.9	Tomooki Kengaku
p.10	Tomooki Kengaku, Garrett Rowland, Atsushi Nakamich, Nacasa & Partners
p.13	Nacasa & Partners

調査チーム	分析チーム	編集チーム	デザインチーム	その他
Sarah Bader Christine Barber Mami Fujioka Kana Machida Fumi Mangyo Daniel Omuro	Justin Chase Michelle DeCurtis	Tim Pittman Kyle Sellers	Laura Latham Minjung Lee	Janet Pogue Amanda Ramos

© 2020 Gensler.

本文書に記載された情報はゲンスラーに所有権があり、また将来も引き続きこれを保有するものとします。

ゲンスラーの事前の承認なしに本文書を複製することを禁じます。

www.gensler.com/research

ゲンスラー・リサーチ・インスティテュートの出版物について

ゲンスラー・リサーチ・インスティテュートは、新たな知識を生み出し、デザイン、ビジネスおよび人間のエクスペリエンスの結びつきへの理解を深めることを共通の目的として努力する、研究者の協働ネットワークです。当インスティテュートは、世界および各国からの研究助成金と、外部パートナーシップの支援を受け、世界の直面する喫緊の問題を解決することに注力し、そのための知見を追求します。また、デザインの未来をかたちづくる新たなソリューションと戦略を導き出すべく取り組んでいます。