

オフィスワーカーの“Knowledge Diversity” ～「知の多様性」に着目したワーカータイプ分類の手法と展開～

株式会社イトーキ
ソリューション開発統括部
ICT事業企画開発室
海野 亜希子
Kaino Akiko

Agenda

- 1 : オフィスワーカーの”Knowledge Diversity”「**知の多様性**」とは
- 2 : ”Knowledge Diversity Survey” **6つのキャラクタータイプ分類**
- 3 : **キャラクターを活かす空間配慮事例**

1 : オフィスワーカーの”Knowledge Diversity” 「知の多様性」とは

オフィスにはいろいろなひとがいます。

老若

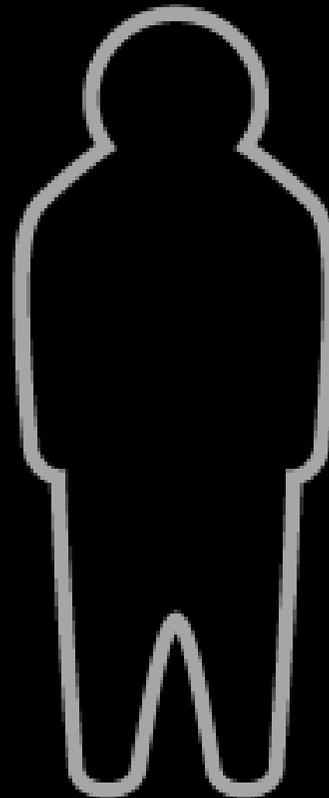
男女

健常者

障害者

日本人

外国人



身体的多様性
生理的多様性
感性の多様性
習慣の多様性
言語の多様性
文化の多様性
働き方の多様性

現在ならびに将来(2016年頃)の経営課題認識

2010年の課題認識 (n=632)

1位	収益性向上	57.6
2位	売り上げ・シェア拡大	55.9
3位	人材の多様化	37.0
4位	人材の多様化	21.4
5位	人材の多様化	17.4
6位	人材の多様化	17.2
7位	現場の強化(安全・技術伝承など)	13.1
8位	グローバル化	10.1
9位	M&A	8.5
10位	M&A	5.2
11位	M&A	4.7
12位	M&A	4.0
16位	企業理念の徹底・見直し	3.0
17位	ブランド価値向上	3.0
18位	株主価値向上	2.5
19位	外部経営資源の活用(産学官等の連携含)	0.5
19位	その他	0.5

2011年の課題認識 (n=510)

1位	売り上げ・シェア拡大	56.3
2位	収益性向上	51.2
3位	人材の強化(採用・育成・多様性)	39.8
4位	新製品・新サービス・新事業開発	24.7
5位	顧客満足度の向上	19.2
14位	株主価値向上	4.7
14位	ブランド価値向上	4.7
16位	コーポレート・ガバナンス強化	4.1
17位	企業の社会的責任(CSR)	3.9
18位	企業理念の徹底・見直し	3.1
19位	外部経営資源の活用(産学官等の連携含)	1.6
20位	その他	0.4

2016年の課題認識 (n=510)

1位	収益性向上	44.5
2位	売り上げ・シェア拡大	42.5
3位	人材の強化(採用・育成・多様性)	39.6
4位	新製品・新サービス・新事業開発	30.6
5位	グローバル化(グローバル経営)	27.5
14位	株主価値向上	4.7
14位	ブランド価値向上	4.7
16位	コーポレート・ガバナンス強化	4.1
17位	企業の社会的責任(CSR)	3.9
18位	企業理念の徹底・見直し	3.1
18位	コーポレート・ガバナンス強化	2.8
19位	外部経営資源の活用(産学官等の連携含)	1.6
20位	その他	0.2

人材の多様化

グローバル化

M&A

多様な能力の
利活用

組織的
創造活動

イノベーション

(3つまで回答)



Diversity Management for Creative Value

～ 組織の創造活動を支えるダイバーシティ・マネジメント～

Diversity Inclusion for CAM <Creative Action Management>

Diversity Management

ダイバーシティ・マネジメント(Diversity Management)とは、個人や集団間に存在するさまざまな違い、すなわち「多様性」を競争優位の源泉として生かすために文化や制度、プログラムプラクティスなどの組織全体を変革しようとするマネジメントアプローチのことである。

(Wikipediaより)

Diversity Management

性別
年齡

体格
体形

生育
環境

人種
国籍

Diversity Management

働き方

役職
経歴

価値
観

知識
思考

専門
能力

Knowledge Management

ナレッジマネジメント(Knowledge management)とは、
企業経営における管理領域のひとつ。

個人のもつ暗黙知を形式知に**変換**することにより、
知識の共有化、明確化を図り、作業の効率化や新発見を
容易にしようとする企業マネジメント上の手法。
組織によって創造される知識は集合知と呼ばれ、
そのマネジメント手法に注目が集まっている。

(Wikipedia)

Knowledge Management

個人の知識や組織の知識と、企業戦略を融合させた経営。

コンサルティング会社のベイン・アンド・カンパニーのT・ティアニーらによると、

ナレッジ・マネジメントは「コード(code)化戦略」と「個人化戦略」。

コード化
戦略

知の貯蔵庫

知識の表出化
・再生産

個人化
戦略

知識と対話

知の継承
・創造

Knowledge Management

INPUT

OUTPUT

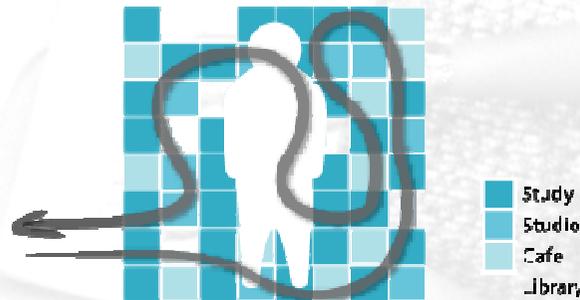
獲得

情報のソースが多様



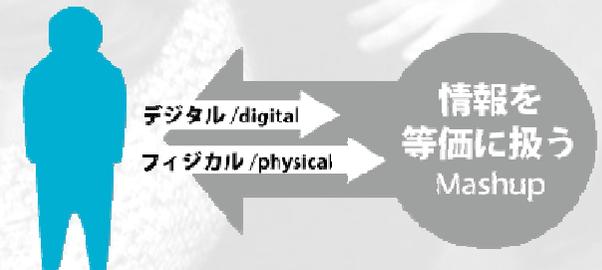
加工

ワークプロセスが多様



共有

表現方法が多様



Knowledge Diversity Management

～ 多様な知を包含し、組織力を最大化するためのサポート～

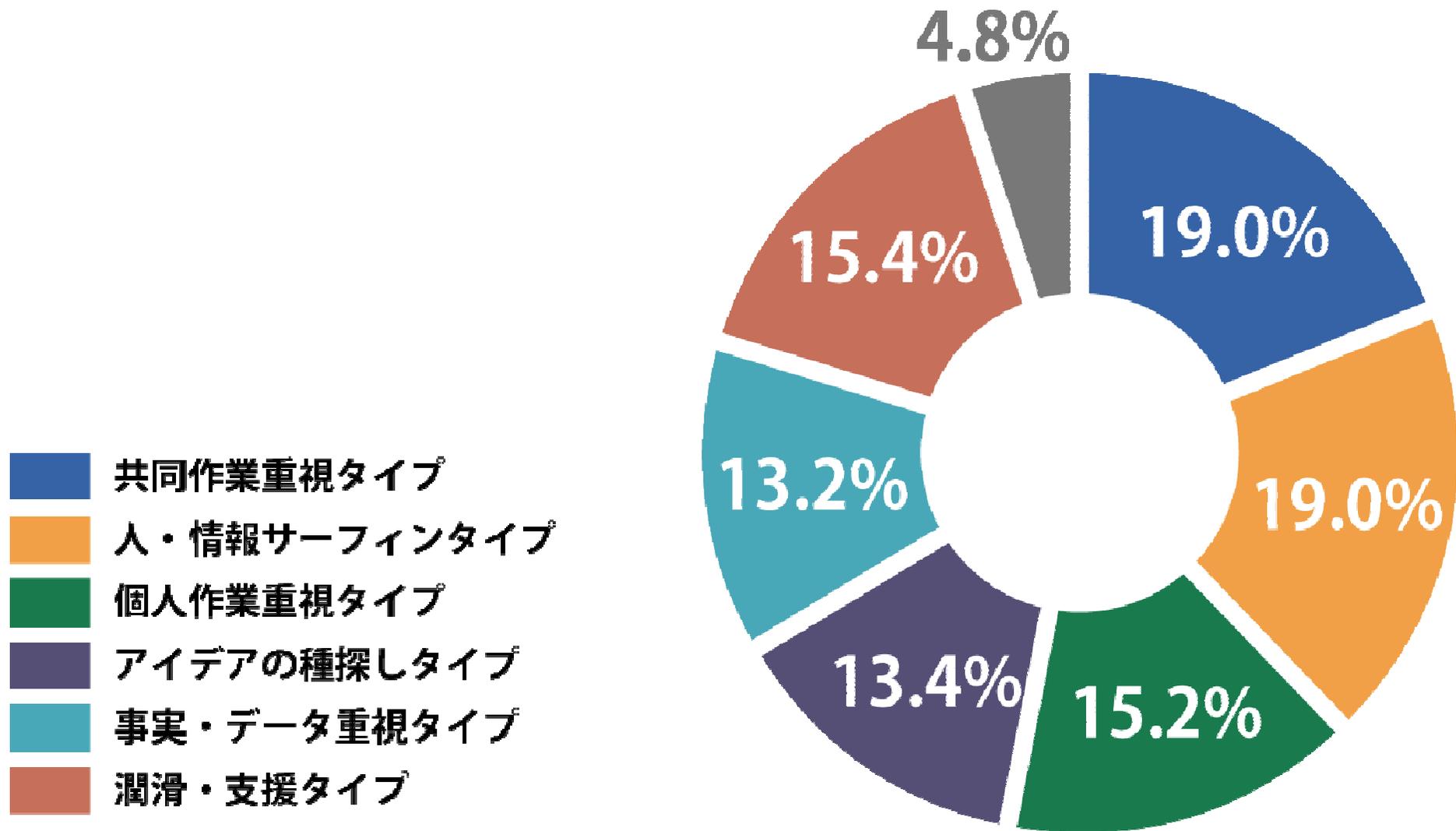
ナレッジ・ダイバーシティ・サーベイ

ワーカーの”Knowledge Diversity”に着目した
6つのキャラクタータイプ分類と分析手法

2 : ワーカーの6つのキャラクタータイプ分類

ナレッジ・ダイバーシティ・サーベイ

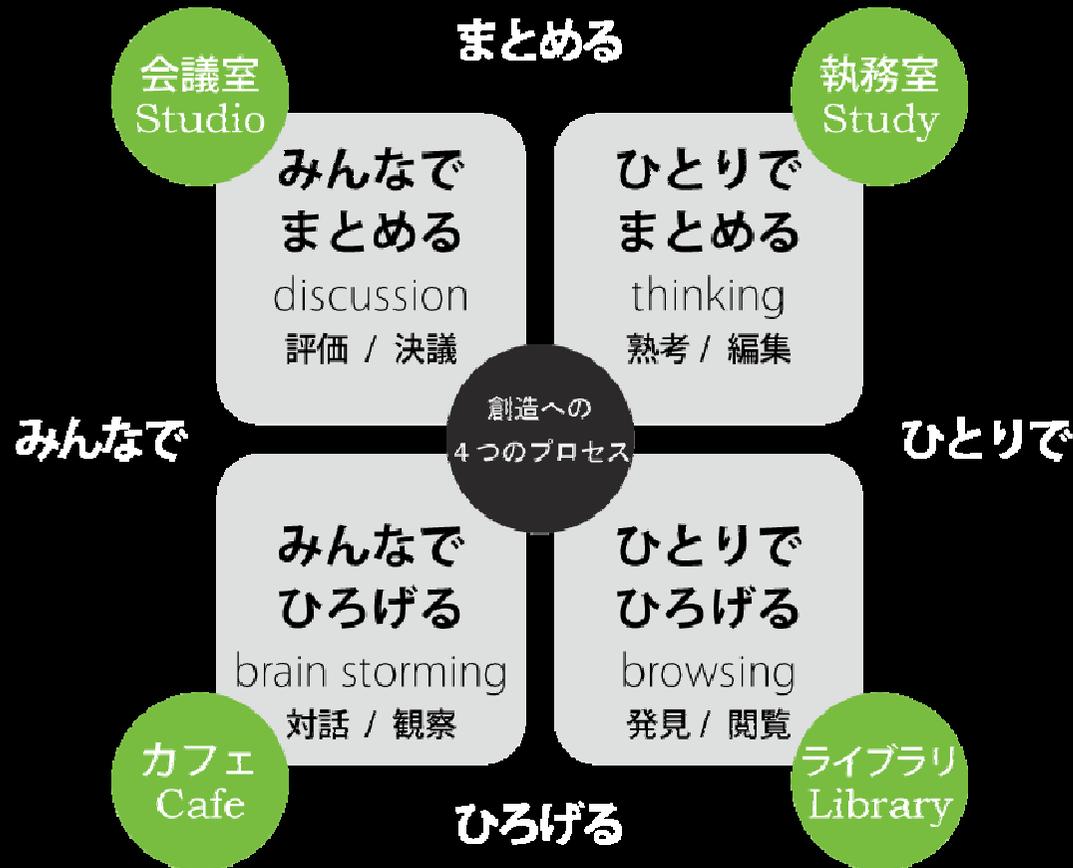
創造的な働き方の多様性を把握するため、 ワーカーのタイプ分類調査を実施



首都圏有識者 N=500

(一都三県/20代~50代:各年代125名オフィスワーカー調べ)

クリエイティブワークのための4つのモード



8つの視点

翻訳 translate

透過 transparent

伝達 transmit

処理 transact

変形 transform

移動 transfer

移送 transport

越境 transboundary

6つのタイプ

タイプ別プロフィール

共同作業重視タイプ

みんなで全力投球。
自らチームを率いる力を発揮する
「共同作業重視タイプ」

人・情報サーフィンタイプ

現実社会でネットサーフィンをするように、
いろいろなところから情報を得る
「人・情報サーフィンタイプ」。

個人作業重視タイプ

公私のメリハリをつけ、黙々と仕事に
打ち込むことのできる環境を求める
「個人作業重視タイプ」

アイデアの種探しタイプ

情報、アイデア、会議・・・
全体を俯瞰し、よりよいものを生み出そう
とする「アイデアの種探しタイプ」。

事実・データ重視タイプ

思い立ったときに、すぐにデジタル情報を
入手できることを強く望む
「事実・データ重視タイプ」。

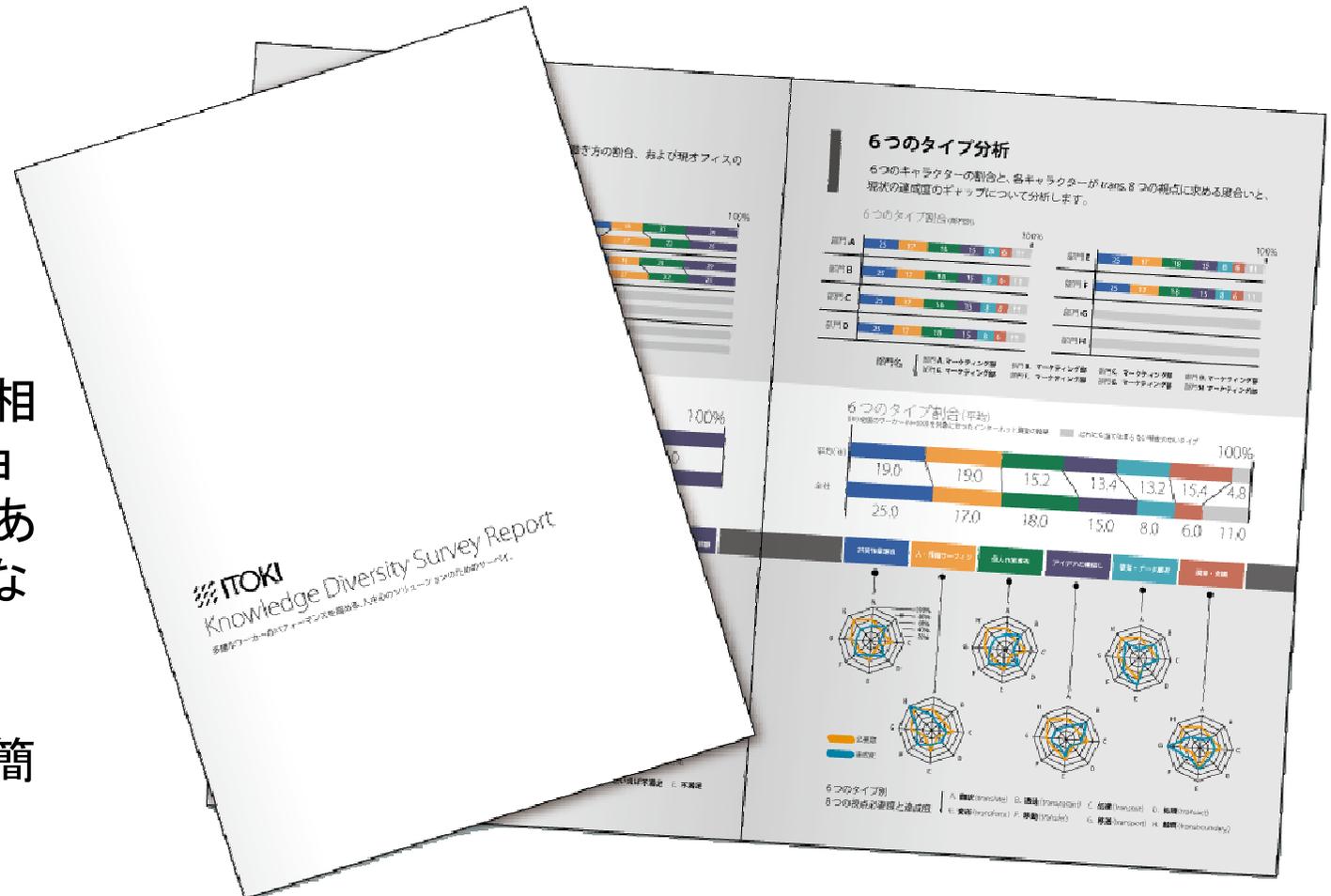
潤滑・支援タイプ

一人でする作業も、チームでする作業も、
両方とも大切。
和を大事にする「潤滑・支援タイプ」。

Knowledge Diversity Survey

オフィス内のワーカータイプ分類を調査する簡易サーベイツール

ワーカー同士の多様な相互作用(コミュニケーション・コラボレーション)のあり方を把握し、どのようなタイプのワーカーがどこにどのくらいいるかについて可視化するための簡易サーベイ。



3 : キャラクターを活かす空間配慮事例

共同作業・個人作業、両方に対応できる多目的執務エリア



仕事のモード

みんなで
まとめる
discussion
評価 / 決議

ひとりで
まとめる
thinking
熟考 / 編集

みんなで
ひろげる
brain storming
対話 / 観察

ひとりで
ひろげる
browsing
発見 / 閲覧

対応する「ワーカータイプ」

共同作業
重視タイプ

アイデアの
種探しタイプ

人・情報
サーフィンタイプ

事実・データ
重視タイプ

個人作業
重視タイプ

潤滑・支援タイプ

3. キャラクターを活かす空間配慮事例

直感的に情報の入出力ができるカフェ&ライブラリスペース



仕事のモード

みんなで
まとめる
discussion
評価 / 決議

ひとりで
まとめる
thinking
熟考 / 編集

みんなで
ひろげる
brain storming
対話 / 観察

ひとりで
ひろげる
browsing
発見 / 閲覧

対応するワーカータイプ

共同作業
重視タイプ

アイデアの
種探しタイプ

人・情報
サーフィンタイプ

事実・データ
重視タイプ

個人作業
重視タイプ

潤滑・支援タイプ

3. キャラクターを活かす空間配慮事例

プロジェクトの集中と情報可視化を両立するセミオープンミーティングコーナー



仕事のモード

みんなで
まとめる
discussion
評価 / 決議

ひとりで
まとめる
thinking
熟考 / 編集

みんなで
ひろげる
brain storming
対話 / 観察

ひとりで
ひろげる
browsing
発見 / 閲覧

対応するワーカータイプ

共同作業
重視タイプ

アイデアの
種探しタイプ

人・情報
サーフィンタイプ

事実・データ
重視タイプ

個人作業
重視タイプ

潤滑・支援タイプ

3. キャラクターを活かす空間配慮事例

気づき・発見・触発 オープンなアイデアスペース



仕事のスタイル

みんなで
まとめる
discussion
評価 / 決議

ひとりで
まとめる
thinking
熟考 / 編集

みんなで
ひろげる
brain storming
対話 / 観察

ひとりで
ひろげる
browsing
発見 / 閲覧

対応するフーカータイプ

共同作業
重視タイプ

アイデアの
種探しタイプ

人・情報
サーフィンタイプ

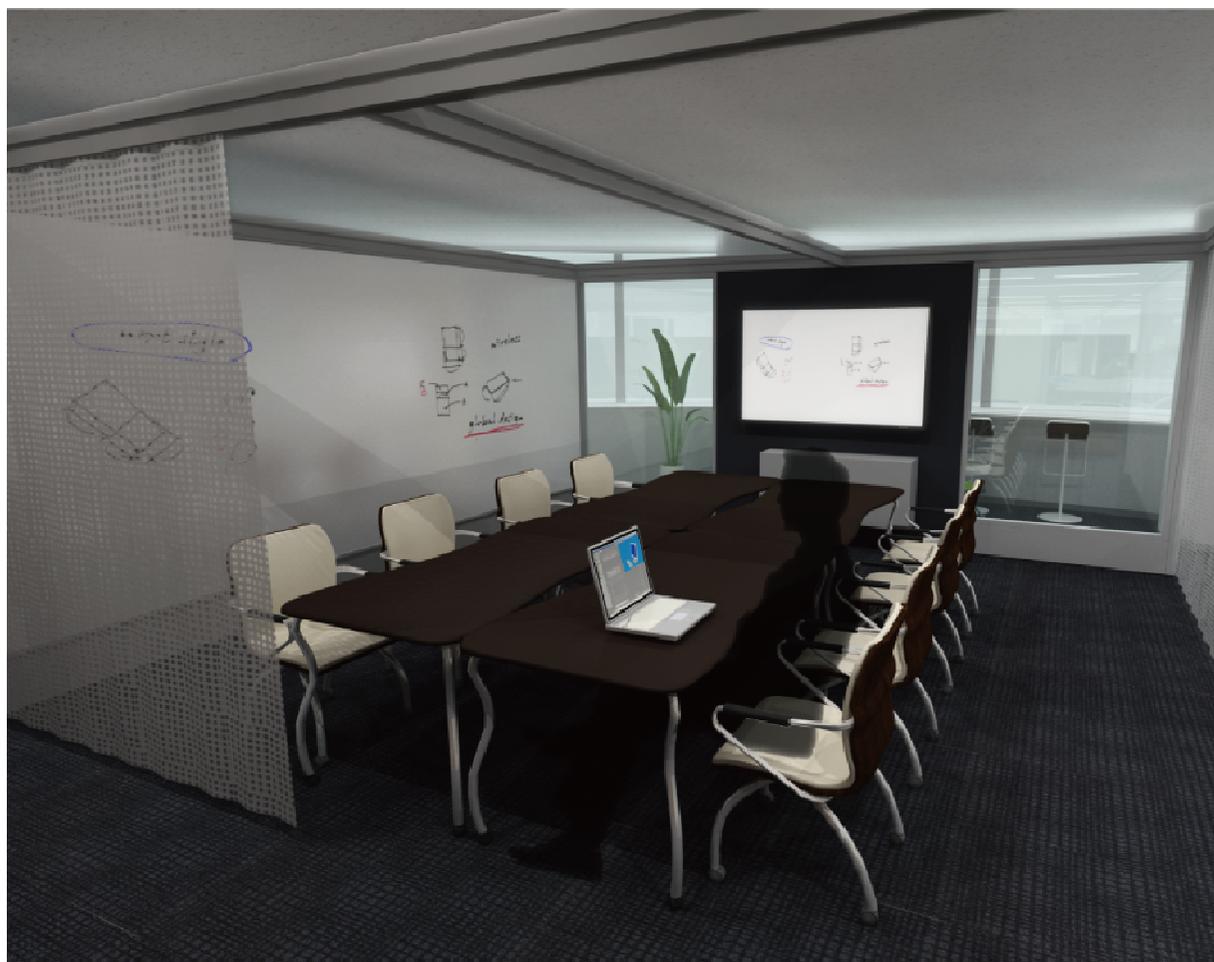
事実・データ
重視タイプ

個人作業
重視タイプ

潤滑・支援タイプ

3. キャラクターを活かす空間配慮事例

場所や時間を越えて情報とつながるミーティングコーナー



仕事のモード

みんなで
まとめる
discussion
評価 / 決議

ひとりで
まとめる
thinking
熟考 / 編集

みんなで
ひろげる
brain storming
対話 / 観察

ひとりで
ひろげる
browsing
発見 / 閲覧

対応するワーカータイプ

共同作業
重視タイプ

アイデアの
種探しタイプ

人・情報
サーフィンタイプ

事実・データ
重視タイプ

個人作業
重視タイプ

潤滑・支援タイプ

3. キャラクターを活かす空間配慮事例

Knowledge Diversity Office



Knowledge Diversity Management

多様な知を包含し、組織力を最大化する

Inclusive design for UD collaborative workplace

Knowledge Diversity Survey

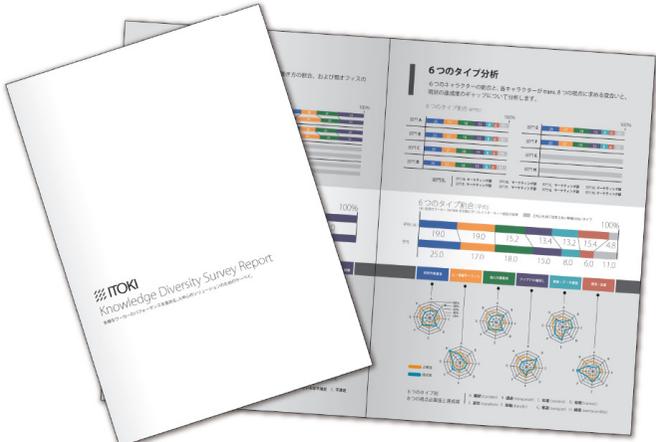
オフィス内のワーカータイプ分類を調査する簡易サーベイツール

ITOKI
Knowledge Diversity Survey | ナレッジダイバーシティ
ワーカーのキャラクター特性に着目した組織の課題発見サーベイツール

そのソリューション、
社員に最適ですか？

先着 20 社限定
無料

オフィスワーカーのキャラクター特性を調べます。
組織力向上には、ワーカーそれぞれの多様な知を包含する必要があります。
 イトーキは、組織の課題をワーカーのキャラクターの特性に着目することで本質的な課題の発見から、
 在籍ワーカーの特性に適したソリューションをご提案し、お客様の組織力最大化をお手伝いいたします。



株式会社イトーキ 人も活き活き、地球も生き生き—新Ud&Ecoスタイル
新 Ud & Eco style

あなたはどんなキャラクターですか？

ご清聴ありがとうございました。



人も生き活き、地球も生き生き—新ユーデコスタイル

新 Ud & Eco style