

2 J-8

分散オフィスにおけるインタラクティブ・コミュニケーションに関する一考察

定平 誠

尚美学園短期大学 音楽ビジネス学科

1. はじめに

めざましい情報技術や通信システムの進展により、分散オフィスのあり方に強い関心が寄せられている。

巷間、特に注目を浴びているマルチメディアでは、インタラクティブ・コミュニケーションが一つの基本特性となっているが、技術的には可能であっても、実際に活用の段になると必ずしもスムーズにいかないことが確認されている。この背景には、自然の会話の内容を電子化することが文化的要因を多く含むことになるため、技術的要因と文化的要因とのギャップが障害を多く生むという事情が考えられる。

本論では、コンピュータ・ネットワークの一つとして分散オフィスにおけるクリエイティブ・ワークを視座の中心におき、ヘッドオフィスとのインタラクティブ・コミュニケーションの活用パターンから情報技術への組織的対応のあり方を考察するものである。

2. メディア・コミュニケーションの類型化

本格化するエンドユーザー・コンピューティングの時代にあって、電子メディアと人間の相補性は間違いなく高まりつつあり、その意味では益々両者間の整合性が重要となる。すなわち、「伝達」の要素の多い「情報管理型」から、人との交わり、「接觸」の要素の多い「情報文化形成」への質的変化が求められる。

しかし、既存の組織体の電子的コミュニケーションの多くは依然、「情報管理型」が多く、「伝達」の要素の高い事務的な連絡が大半を占める。そこには人との交わ

A Consideration on Interactive-Communications of The
Satellite-Office
Makoto Sadahira
Shobi Junior College

り、「接觸」の要素は「伝達」の要素に比べはるかに少ない。

また、一般に「伝達」の要素が強いとフォーマル・コミュニケーションの傾向にあり、「交わり」の要素が強いとインフォーマル・コミュニケーションの傾向にある。

この「交わり」要素の強いインフォーマルコミュニケーションが、自然に生まれる組織内のルールや場の雰囲気をつくり、仕事の意欲をかきたてたり、逆にやる気を失わせたり、各個人の行動を緩和したり抑制したりする。この仲間意識は個人レベルから集団レベルへと拡大し、強化していく傾向にある。したがって、電子的コミュニケーションを促進し、円滑なコミュニケーションをめざすためには、「情報管理型」にみられる目的的な活用法では限界がある。

自然な会話の内容を電子化する「遊び」の存在を許容する必要がある。すなわち、「伝達」の要素に比べ「接觸」の要素の高い「情報文化形成」である。

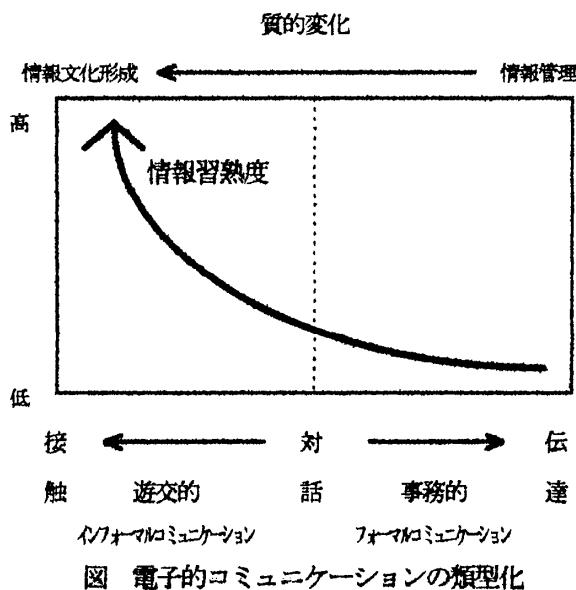
3. 遊交性向と情報習熟度の相関

「遊交性向」とは、仕事とは直接関係ないインフォーマルな情報、すなわち「遊び」の要素を多く含んだ傾向とする。

「情報習熟度」とは、情報技術の導入・運営がどの程度、種々の組織パフォーマンス（戦略レベルでの競争力強化から作業レベルの業務効率化まで）に対して実効的なインパクトを与えたかを示す尺度とする。

これらの「遊交性向」、「情報習熟度」の概念は電子的コミュニケーションの対応において独自に設定したものである。

有益な情報はインフォーマルな会話で交換されることが多いと言われている。したがって、遊交性向の高い自然な会話の内容（飲む約束、家族や友達の話、趣味な



ど世間話）を通じて有益な情報が交換される。

上図のように、組織全体の「情報習熟度」が向上するとフォーマル・コミュニケーションだけでなくインフォーマル・コミュニケーションも多く交わされるようになる。これにより、事務的な「伝達要素」から遊戯的な「接触要素」まで幅広い内容が交わされるようになる。したがって、組織全体の「情報習熟度」がある程度、向上されないことには「遊戯性向」な電子的コミュニケーションは望めない。

現在、電子的コミュニケーションを支援する代表的なシステムとして CRUISER、Video Window、Cavecat、Portholelessなどがあり、インフォーマル・コミュニケーションを支援しているが、まだ「遊戯性向」的な支援にまでには至っていない。

特に、スキンシップ重視型の日本の組織ではメンバー同士の仕事とは直接関係のない会話から仕事の進捗度、相手の健康状況、機嫌、社内の雰囲気などを探ることが多い。

このような行為がある程度、電子的に交換されるようになったとき、組織全体の「情報習熟度」は高まり、組織力も間違いなく強化されていく。

4. おわりに

電子的コミュニケーションによって、組織体のメンバ

ーの間に「想起」が創出されるようになることが理想である。「想起」とは、今そこにある空間とは別の空間を同時に生きることである。

それを実現させるための1つの手段に遊戯性向がある。しかし、電子媒体を通じて遊戯性向を向上させるためには、情報習熟度を向上させることも必要となる。ここでいう情報習熟度とは、情報技術の導入・運営それ自体が情報習熟度の向上を必ずしも意味するものではない。また、個々の組織メンバーの情報習熟度それ自体が全体組織の情報習熟度を必ずしも意味するものでもない。

お互いに情報の同時一体的共有化を図り、「想起」を促すためには、電子的コミュニケーションで遊戯性向なコミュニケーションを自然に交わせる環境が必要である。そこには、技術的な整備に終始するのではなく、この遊戯性向をある程度許容するといった経営サイドの先進的な判断が要求される。つまり、経営サイドにドラスティックな発想の転換が求められる。これまでの情報技術の目的的な運営といった既成概念に捕らわれず、新たな情報文化形成にとりくむ姿勢が望まれる。

こうした新たな情報文化形成を創出していくことが組織の知的生産性を高め、組織の発揮能力を高める結果となる。

参考文献

- (1) 「分散型オフィス・ガイドライン調査報告書 個人分散型オフィス編」、社団法人日本サテライトオフィス協会、1995年
- (2) 定平誠、「テレコミュニケーションにおけるネットワーク・コミュニケーション」、『国土総合研究所情報科学センター紀要』、第17号、1996年
- (3) 定平誠、「電子的コミュニケーションにおける遊戯性向の有用性に関する考察」、『研究紀要』、NO.9、尚美学園短期大学、1995年
- (4) Thomas B. Cross, Marjorie B. Raizman "TELECOMMUTING. The Future Technology of Work", Richard D. Irwin, Inc. 1986