

真のニーズからはじまる設計条件設定



大 成 建 設 有 限 公 司

P A L E T

階層的個別インタビュー手法



大成建設株式会社

FM推進部

丸山 玄

みんながハッピーになれていますか

FMは人々を幸福にする [FM幸福論]

ファシリティを通して

- 働く人々を！
- 企業（組織）を！
- 社会・地球を！

幸福

* CSR(企業の社会的責任)にも通じる

FMは私たち人間と環境の 関係を知ることから

環境心理学について





デビット・カンター 乾 正雄 著 1973年発行 彰国社

米国の環境心理学 (environmental psychology) は、1960年代に社会心理学者たちが物理的環境が心理学の研究対象として注目され、社会的関係を研究し始めたのが出発点である。
(Proshansky & O'Hanlon, 1977)



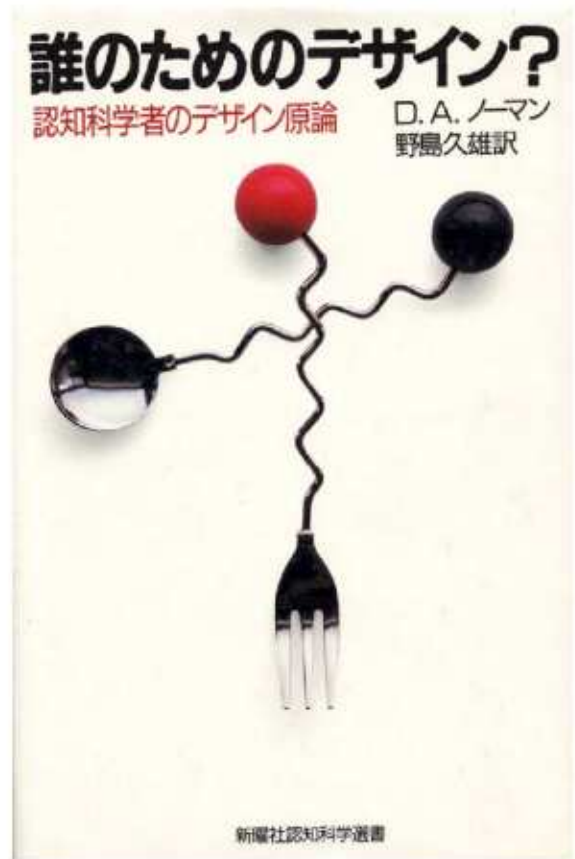
環境心理学は、人間にかかわる
様々な分野からアプローチしている。

人間の機能・性能をみる:

認知科学

人間の心理をみる:

社会心理・教育心理



W.H.イッテルソン 他 著 1977年発行 彰国社

人間の機能・性能をみる:

認知科学

アフォーダンスの考え方

行動は考える前に実行できること

人間工学によるデザイン

スイッチの位置と正確性

誤作動が働かないデザイン

ヒューマンエラーを考慮したデザイン

すぐ回らないハンドル

あけてほしくないドア

アフォーダンスは日常的な振る舞いが滞りなく、疑問をもたず、

スムーズに「日常化」する**秘密**です。



誰に教わることなく、仲間で腰掛けて話し出す・・・

日当りのよいエントランスの幅の広い階段



Eric Sundstrom 著 黒川 正流 監訳 1992年発行 西村書店

人間の心理をみる: **社会心理・教育心理**

開放感・光・色

心理的に圧迫感のない空間から、居心地のよい空間へ

パーソナルスペース・なわばり

視線と集中

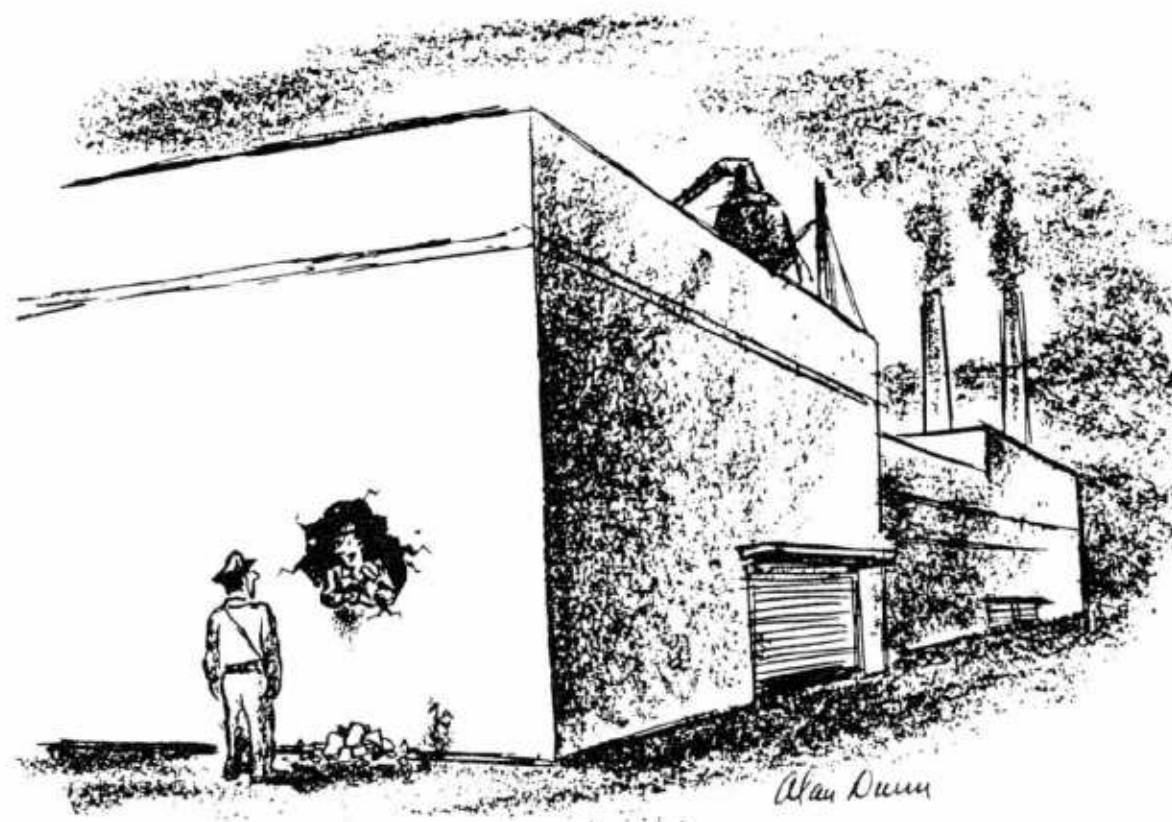
テーブルの選択行動

パブリック・ステータス・ストレス

社会的立場の表現

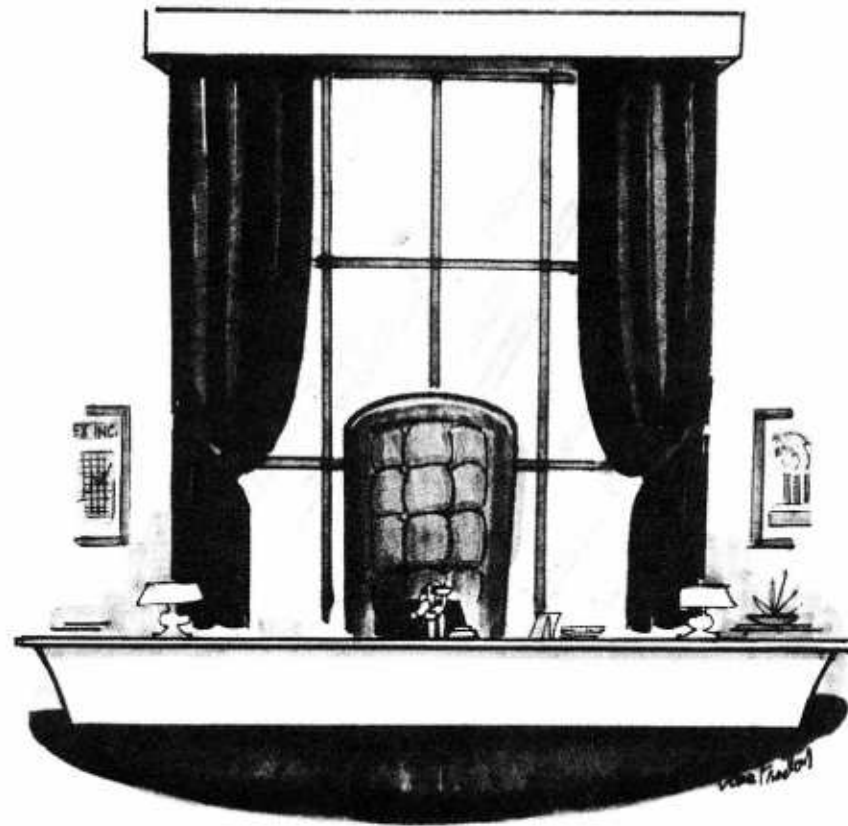
ストレスと癒しのバランス

開放感、それは閉鎖的な人間無視の環境から生まれた言葉かもしれません。



こんな窓なしの工場じゃ、密室恐怖症になっちゃうんだ.....

特に男性諸君には、生きがいとなるステータス。



いったい誰としゃべっているつもりだ、バスター？

君が口をきいているのは、この会社で一番大きな机と一番大きな椅子に座り、一番長いカーテンと一番高い天井を持つ男だぞ！

パーソナルスペースは、人が集まるオフィスプラン必需条件かもしれません。



なあプロンソン、どこか別のところに座ってくれないか？
ドアを開けるたびに真っ先に君を見なくてはならないんだから

T-PALETは
お客様の「**物語**」を
スムーズにありのままに聞く
インタビュー手法です！

まず、
T-PALETが登場する背景から…



オフィスは情報編集のために用意された
ワーカーを拘束する「**収容所？**」でしょうか...





今の流行のオフィスって・・・

「出会いの場」

「情報交流の場」

「企業イメージの象徴の場」

「うつろいとおもてなしの場」

.....

なんか**ワクワク**してきますネ。



でも、・・・

具体的にどのように

オフィスづくりを進めたら**ワクワク**できるのでしょうか？

ワークプレイスの**ソリューション**ばかりに
目を奪われていませんか？

まずは施設利用者である

ワーカーに着目することが肝要です。



オフィスづくり、物理的なソリューションを考える前に

モノ → コト → オモイ と味わいましょう。

● 「オフィス」というモノから

● 「ワークスタイル」というコトへ

そして、

● 「ビジョン・コンセプト」というオモイへ



コト、オモイを見極めることは、

まさに「物語」を編集することです。



皆さんが主人公の物語は、
それぞれ、毎日ありますよネ。。。。

私たちは、皆さんお一人お一人の物語を、
語っていただくことから始めます。

百面百様の**物語**から
オーダーメイドの知的創造空間が
イメージできます。





大 成 ヒ ア リ ン グ 手 法
P A L E T

人々の思いを読み込む手法

**T-PALET と
は？**

なぜ T-PALET

か？

- ・物語(真のニーズ)が早期に確実にわかります
- ・シーン構成とステージのイメージが明快になります
- ・スムーズに進み、時間短縮になります
- ・相互の信頼関係が不思議と生まれます
- ・みんなで盛り上がり、一致団結します



クオリアの発見

T-PALETは、
話し手の立場にたつことができる
インタビュー手法です。



T-PALETは、皆さんの「心」を知ることができます。
つまり…

「モノの捉え方・考え方のクセ」が見えてきます。



T-PALETは、皆さんに
モノを比較・評価しながら
その「差」を明快に表現してもらいます。

さらに、「差」の理由を聞くことで、
皆さんの価値観を把握していきます。

その結果、

皆さんのモノの捉え方・考え方のクセが
認知モデルとして、把握することができます。



企業のトップ・経営者から
マネージャ・施設担当者・若手・女性など幅広く
思いが多面的に見えてきます。

T-PALETとは何か？

手法について



大成インタビュー手法



ユーザーが施設を評価する際の評価項目とその認知構造を、ユーザー自身の言葉で抽出することで把握する。

リラックスした雰囲気の中で施設を比較しながら、自分の考えを想起しながらスラスラと自然に話す。

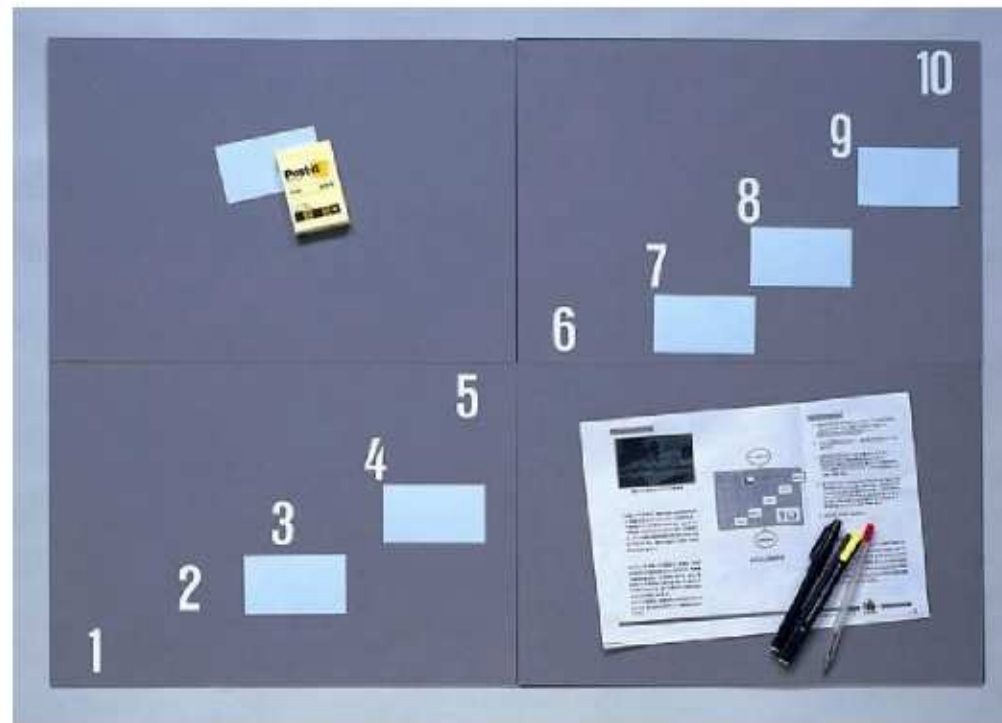


大成インタビュー手法



大成ヒアリング手法
P A L E T

1986年に讃井らが開発した評価グリッド法をパッケージ化したゲーム感覚の個別インタビュー手法である。



ラダーアップ

パーソナル評価項目

ラダーダウン

理由はなんですか

評価の差は？

どうなっていれば
いいでしょう

何の話か

3階テラス

たくさんのお客様と家で楽しめる

餅をついたり、焼肉・バーベキューができる

3階テラスでバーベキューコーナーを作る

3階テラス

スカイラウンジのような雰囲気が味わえる

景色がいいところでビールが飲める

3階の庭をライトアップする

プライバシー

家の中でプライバシーが保てる

玄関からリビングを通らず個室・トイレ・風呂にいける

玄関と各室の動線を直結する

風呂

快適な風呂である

風呂の洗い場や脱衣場が広々としている

脱衣所にローリングベッドが置ける

T-PALLETにより、こんな結果がわかります。
(住宅の例)

「比べるとみえる」で評価項目の抽出

パーソナル・コンストラクト理論

+

「なぜですか？」でより深く

ラダーリング

||

T-PALET

手法のポイント

一対比較による対象評価は、
多様な2極構造を持つ
コンストラクトをベースにして
総合的に見ていると考える。



一対比較します



2極構造の例:

「都会 — 田園」

「クール — 温かい」

「比べるとみえる」で評価項目の抽出

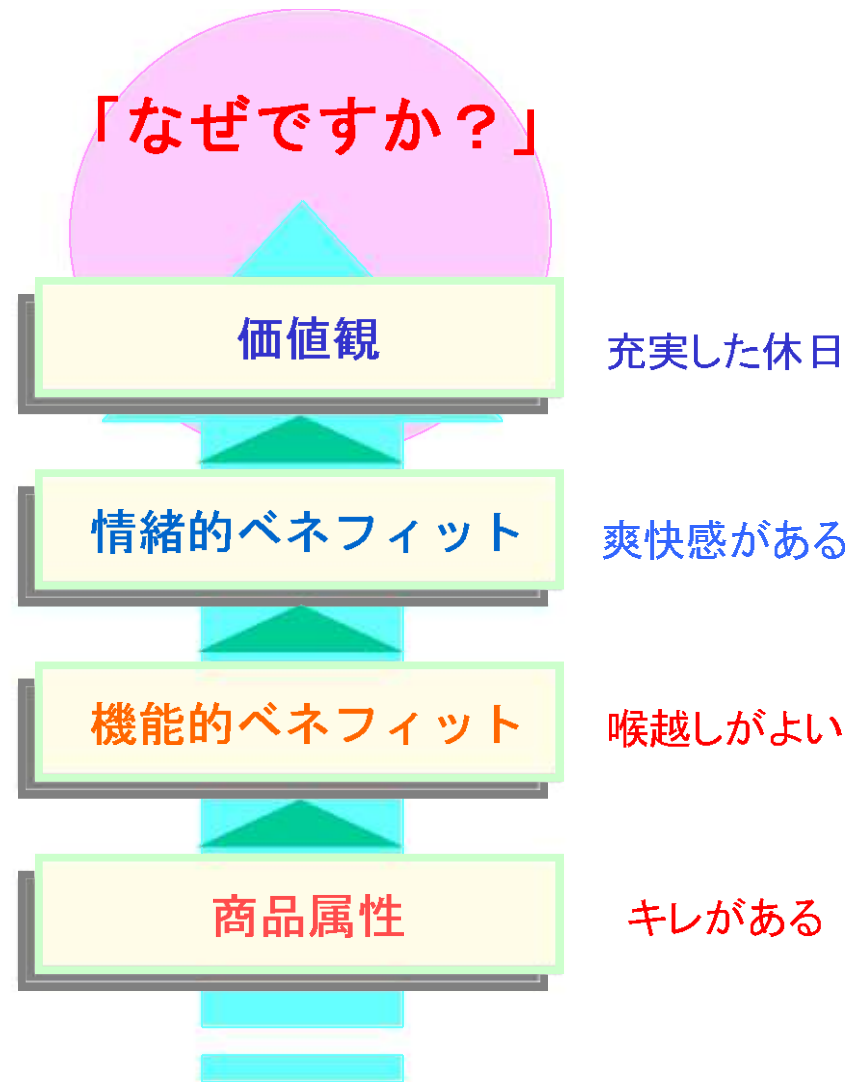
パーソナルコンストラクトの2極構造

Construct system

ラダーリング(laddering)

商品や銘柄の持っている属性が機能的ベネフィットや情緒的ベネフィットを経由して、どのような価値観に結びついているかを明らかにする手法である。

日本では「梯子のぼり法」という。



「なぜですか？」でより深く

ラダーリング(laddering)とは？

ラダーアップ

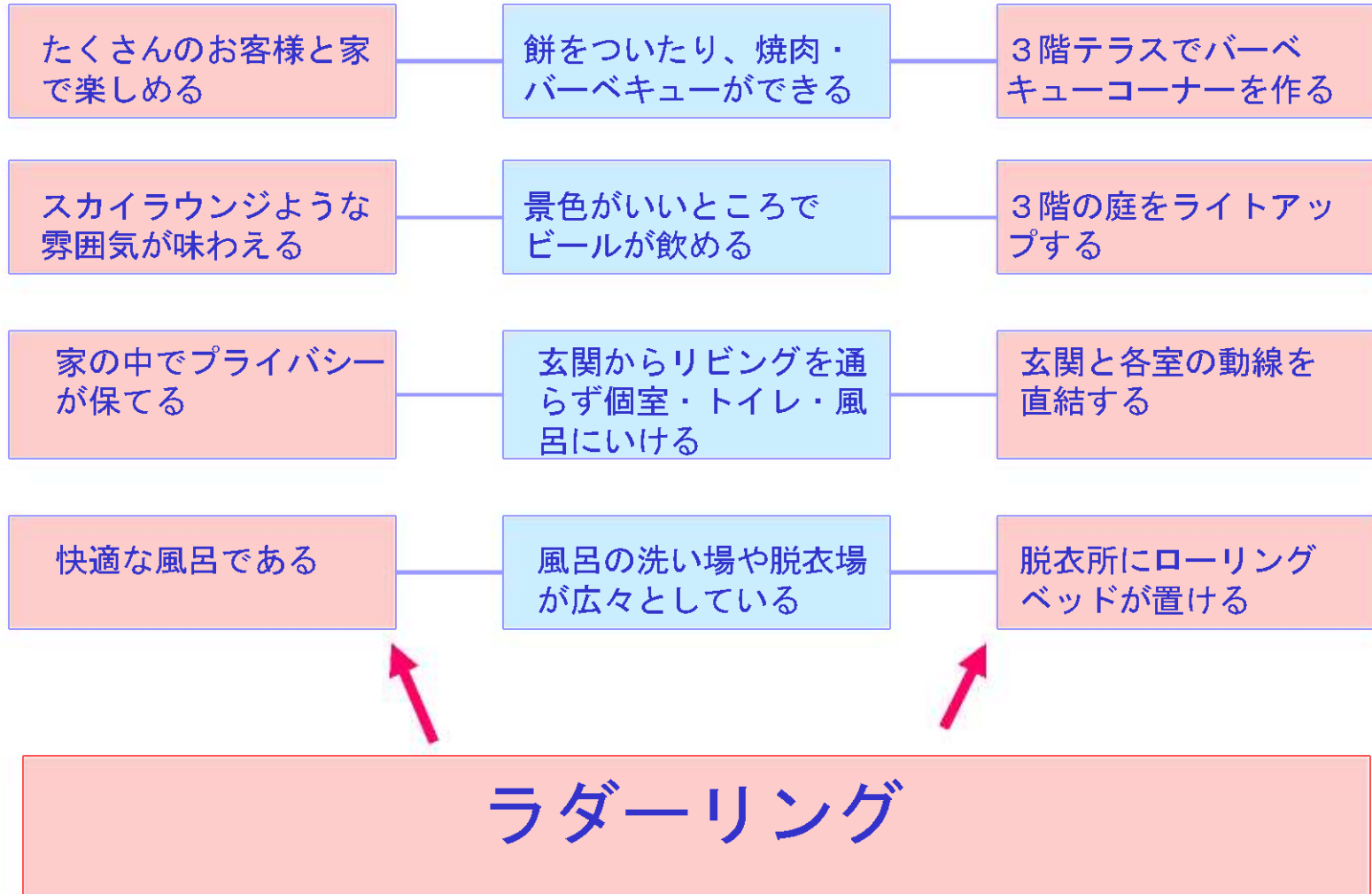
オリジナル評価項目

ラダーダウン

理由はなんですか

評価の差は？

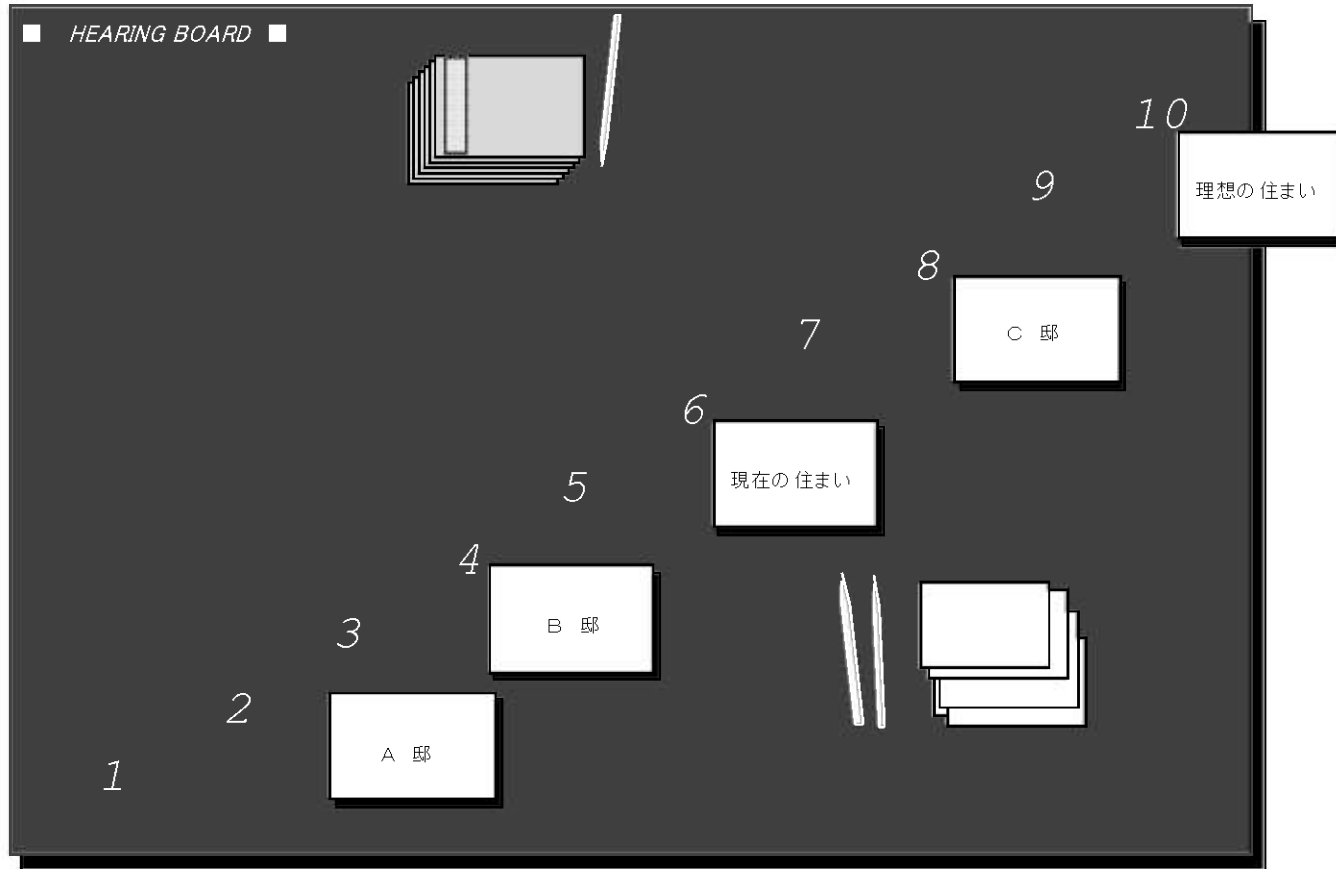
どうなっていれば
いいでしょう



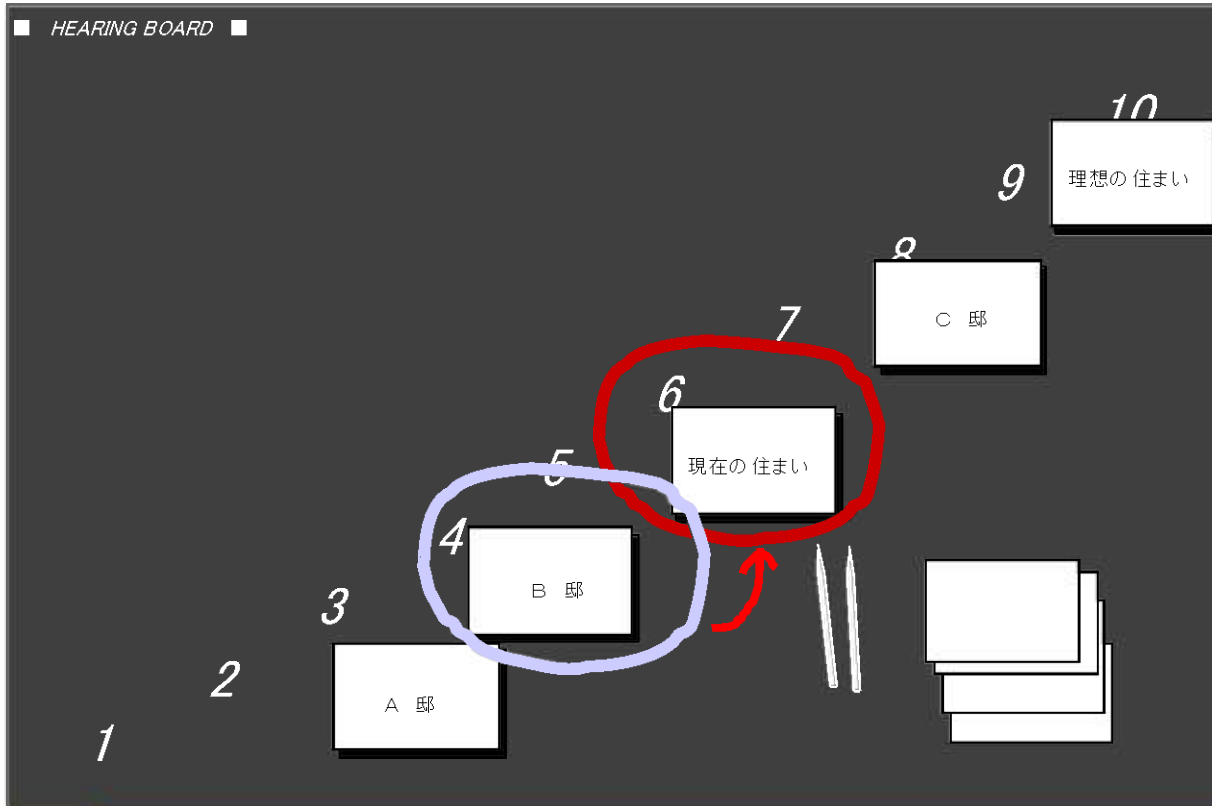
お話を聞く環境づくりからはじめましょう。

インタビュー方法





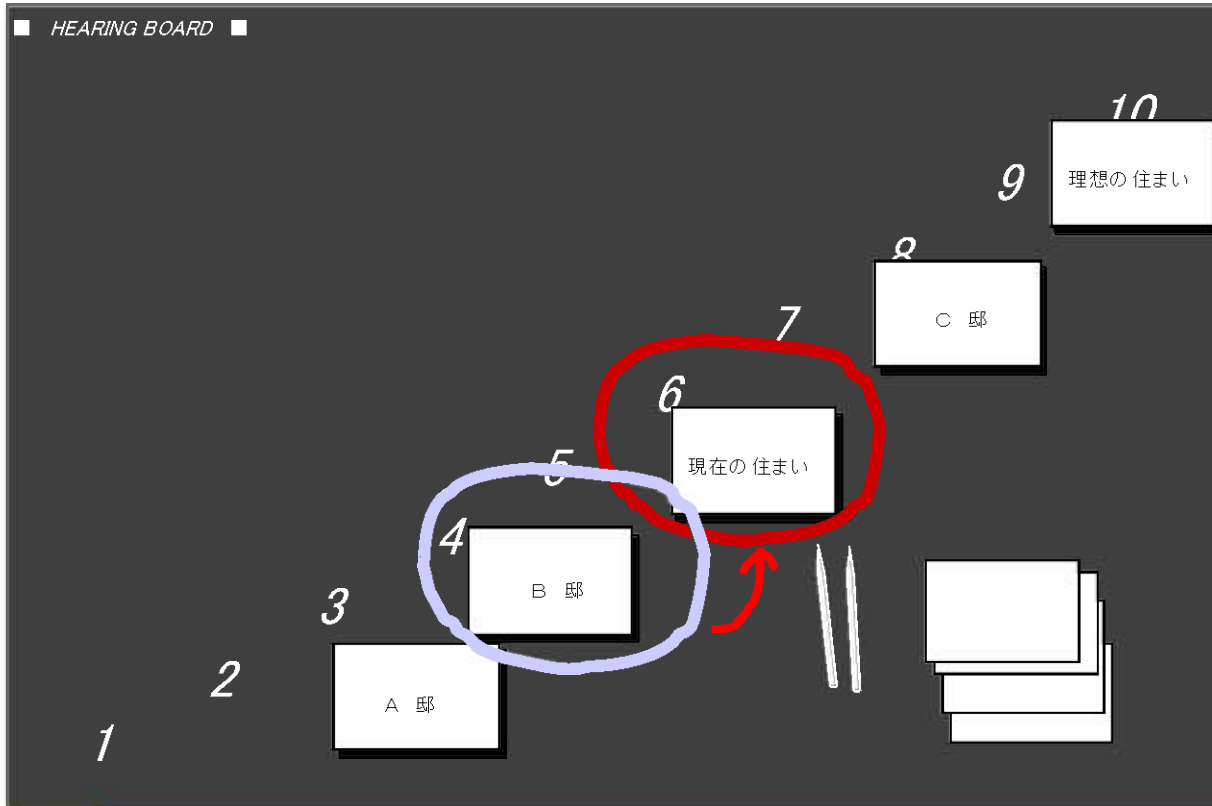
理想が10点とします。それぞれのカードを評価して、該当する点数のところに並べてください。



6 - A

評価

一対比較： 「現在の住まい」が6点ですが
4点のB邸とどのような差がありますか？

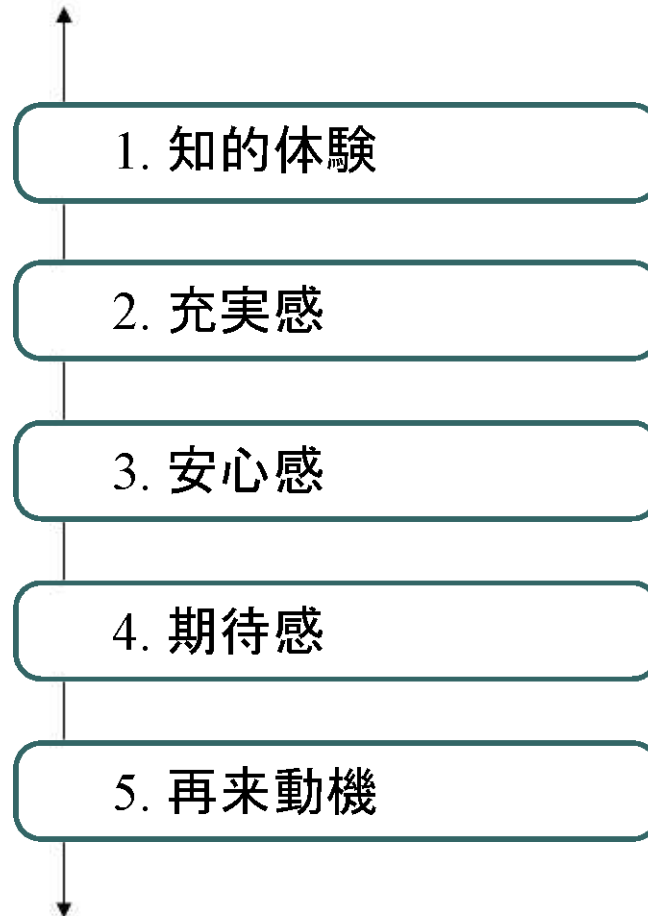


6 - B ラダーリング

ラダーアップ：なぜ〇〇だと、良い（悪い）のですか？

ラダーダウン：その点を具体的に実現するためには、どうしたらよいですか？

A: 教育・文化系



Result

B: アミューズメント系

1. 知的体験

親が子供に海・川の生態系を教えられる

食卓で見慣れた魚介類が、自然の中で活きている状態が見られる

タイ・タコ・サンマといった生物の生態系が目の前に広がる

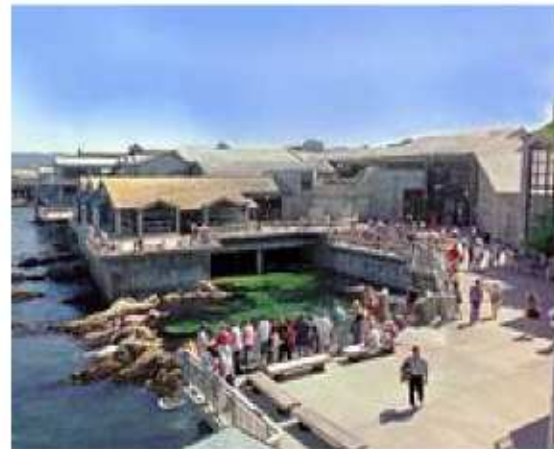


3. 安心感

展示空間を安心して自由に移動できる

暗い展示通路で迷うことがない

暗い通路に明るいスポットがある



インタビューからはじまる企画の流れ

シナリオ・コンセプトについて



インタビューからコンセプト・プランへ

ステップ 1 インタビュー調査

施設関係者へT-PALET（大成インタビュー手法）による
インタビュー調査の実施



ステップ 2 集計・分析・施設現状調査

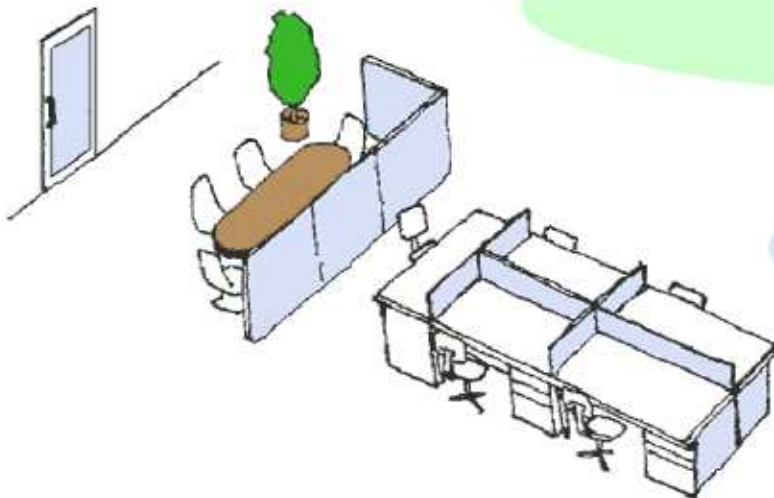
インタビュー調査結果のまとめ・分析
施設の現状調査（収納量把握等）、部署間近接性分析

ステップ 3 コンセプトワーク（ニーズの整理・方針設定）

施設利用イメージをシナリオ化
コンセプトの設定 レイアウトイメージの共有

ステップ 4 オフィスレイアウトプラン

コンセプト・シナリオを基にした
ゾーニング・レイアウトプラン





■ 横浜ブルーの輝き、生き生きオフィスへ

費用対効果を考慮した「生きたお金の使い方」を発想



■ 新時代へ業務改革ステップ、その第一歩として

経営戦略の視点から、従来の枠を越えた支店の顔に



■ 1人の集中と自在コミュニケーションのフロアづくり

セキュリティ・情報漏洩防止とオープンな交流の両立へ

(1) 朝の〇〇ビル

このビルができてからというもの、
8時半には原宿に到着するようにしている。
今日も天気がよい、いつものようにカフェで
テイクアウトを買ってから、職員用通用口から入る。

「おはようございます」と警備員さんは朝から明るく挨拶してくれる。
私はICカードをカバンから取り出し、あわててクビにかける。
このカードはタイムカードにもなっているので、
ゲートで朝と帰りに必ずタッチする。



T-PALET結果からシナリオの例 1

● シーン ● 環境づくりから始まるユニットケア演習

特に女性は包丁を握らなくなると、気持ちのパワーが半減するとのこと。杖や車椅子を利用する方の調理を介護するにはどうしたらよいか？

今日は、前回とはまったく違うキッチンのタイプで調理の介護を体験できる。壁の位置を移動して、食事をする人と対面で料理が作れるキッチンに変える。やはり、話をしながらマイペースで調理ができるこのタイプは人気があるらしい。自分で車椅子にのって調理の準備を始めて見る。調理代の高さは、自動のボタンで自分の好みに合わせて変えることができ、順調にみえた。ところが
、 . . .



T-PALET結果からシナリオの例2

出だしから見るシナリオの型

コンセプト説明型

もし、あなたが後方からバイクに抜かれたらどうだろう・・・

ビジュアル・ライフシーン型

仕事が煮詰まると、よく街の花屋に行く・・・

完成理想形型

俺の彼女は最高だ・・・

時系列説明型

AM7:00 いつもより早く目を覚ました・・・

なりきり演技型

私は大通りから外れた小さなレストランのオーナー・・・

原因究明型

仕事で失敗してしまいました・・・

シナリオの型から構成をみると・・・

◆ ビジュアルライフシーン型

店の中は以外に暗い・・・窓から小さな庭が見える・・・
周囲とは無縁の異空間のようだ・・・お店は若者でいっぱいだ
・・・ここで時間を過ごすと思議と仕事のアイデアが浮かんでくる

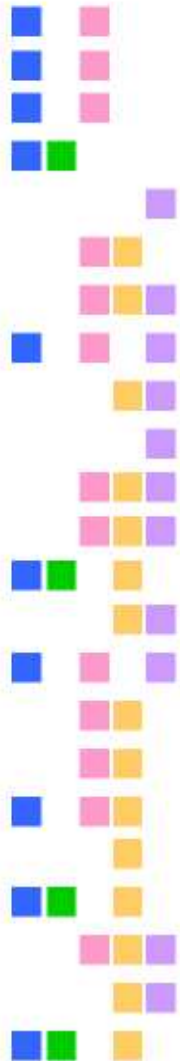
◆ 時系列説明型

6：00起床しゆっくり朝食を取り、8：00には家をでる・・・
仕事帰りに立ち寄るカフェ・・・

◆ 完成理想形 スペック羅列型

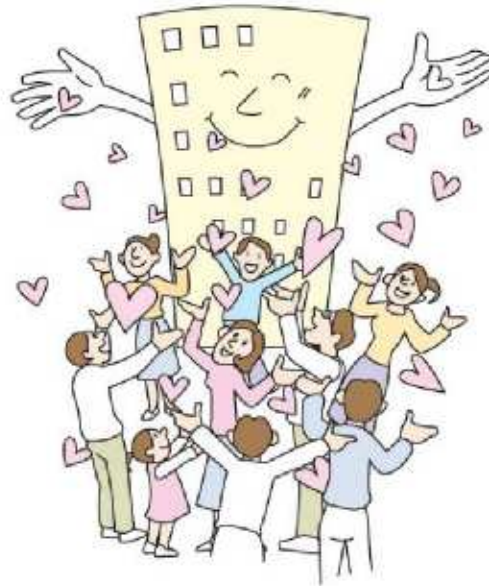
彼女はお洒落だ・・・手料理がうまい・・・
スピードがはやく燃費がいい・・・弟みたいな犬・・・

T-PALETによる施設評価の比較検討事例



分類	評価項目 (施設評価に対する考え方)	設備の 仕様	PJTの 仕様	工場 の仕様	案8	案15	案20
PR (全体)	1 お客様を歓迎する開かれた雰囲気を感じられる	○	○		◎	◎	◎
地域交流・立地	2 お客様や街津の方々にも印象よく、イメージのよいシンボルとなる建物である	○	○		○	○	○
外部環境・外観	3 外観やアプローチから企業イメージが伝わる	○	○		○	◎	◎
	4 開放的な緑の中に広々とした建物のデザイン・配置である	○	○	○	◎	◎	○
移動	5 種と種の間は悪天候時にも移動しやすい工夫がある			○	○	○	○
エントランス	6 お客様が広がりを感じる明るいエントランスロビーである	○	○		○	◎	○
接客	7 お客様へのおもてなしが行き届き、過ごしやすいゲストエリアがある	○	○		○	◎	◎
	8 お客様へわかりやすい説明ができ、話が弾む会議ができるプレゼンテーションルームがある	○	○		○	◎	○
事務所	9 ヘッドオフィスの管理機能が将来設置できるオフィススペースである		○	○	○	○	○
収納・保管	10 倉庫・収納スペースが充実している			○	△	△	△
会議・打合せ	11 廊下・会議室とは別に会食しながらリラックスして話ができる場がある	○	○	○	◎	◎	◎
	12 職員が一同に集まれるような場が確保されている(食堂以外)	○	○	○	○	◎	○
維持・管理	13 気持ちのよい外周や庭がある。但し緑の管理に負担がかからない配慮が必要。	○	○		○	○	○
安全・安心	14 バリアフリーが配慮された事務管理棟である		○	○	○	○	△
セキュリティ	15 セキュリティ管理が容易なようにゲストエリアと従業員エリアが明確に区別できている	○	○	○	○	◎	○
居住環境	16 建物の中まで光が入り、開放的で全体的に明るい環境とする	○	○	○	◎	◎	◎
	17 広がりのある天井も高い空間がお客様や従業員を迎える		○	○	◎	◎	◎
食事	18 工場の従業員がゆっくりリラックスしながら食事ができる食堂である	○	○	○	◎	◎	△
	19 食堂は扉開があり、栄養バランスを考えた温かい食事ができる			○	△	△	△
気分転換	20 リラックスしてコミュニケーションしやすいリフレッシュエリアがある	○	○	○	◎	◎	◎
健康管理・その他	21 喫煙者の気持ちを考慮し、分煙を徹底できている	○	○	○	◎	◎	◎
	22 事務管理棟にも気分が暮い時に換えられる休養室がある			○	-	-	-
	23 気軽に体を動かせる場や施設などがある		○	○	◎	◎	◎

- ・オーダーメイドの要求条件により、メリハリのあるポイントを絞ったディスカッションが可能となります。



一般のブリーフィングとT-PALETとの違い

インタビューにはコツがあります。

ポイント





- 施設計画・運営の方向性が明確になる
- インタビューするとイメージが湧いてくる
- 手戻りが少ない
- 話し終わるとお客様も頭すっきり！

T-PALLETは商品づくりの道しるべ

- ボードを利用したゲーム感覚のインタビュー
- お客様もリラックス
- カードを比較しながら、真のニーズを聞き出す
- アンケートよりもプラス思考の意見がでる



T-PALLETはゲーム感覚

- インタビューが終わるとお話しした方々が満足します
- 皆さんのノウハウが聞けます
- インタビューした人が頼りがいあると思う



T-PALLETは
皆さんと仲良しになります

- 話手の意見を素直に聞く
- 自分の意見は言わない
- 誘導尋問は絶対にしない

- 「理由」と「改善策」を聞く

- 聞きたいことは最後に



インタビューのコツは

本当にいいオフィスを一からつくる

そんな経験はありますか？

理論だけではできない

生のFM体験

そこで、かかせないのが

T-PALET です。

皆様もぜひご体験ください！

