

新たな「座る体験」の評価テスト: Gesture

🕒 Read 13分



STEELCASEはアメリカ、イギリス、中国の各企業に協力を求め、GESTUREチェアが姿勢やテクノロジーの使用、そしてユーザーの健康にどのような効果があるかを調べました。

テクノロジーの進化は私たちの働き方を大きく変化させています。絶えず登場する新しいデバイスは新たな使用法を提示し、それが新たな座り方を生み出しています。

私たちはもはや、1つのスクリーンと1つのキーボードで固定された状態で仕事をするのではなく、スマートウォッチやスマートフォンから大型のモニターまで、私たちが使用する画面は今や一つではないのです。私たちは多くのデバイスを使ってキーボードやタッチスクリーンで文字入力をしています。そして、世界中の同僚とつながり、チームでコラボレーションしたり、一人で集中して仕事をしたりしています。また、一日中、作業内容を変えたり、姿勢を変えたり、その時々タスクに合った快適さとサポートを求めて、デバイスとタスクの間を行き来しながら動いています。

この状況はもはや単なるトレンドとはいえず、知識労働における長期的な変化の到来を意味しています。Gartner社のテクノロジーに関する調査によれば、今年だけでも、24億台の新しいスマートフォンやタブレット、その他のデジタルデバイスが出荷されると予想されています。テクノロジーツールは急速に職場へ普及したため、遅れをとらないように人間工学的な対応も速やかにされなければなりません。ハーバード公衆衛生大学院の最近の研究調査では、デスクトップやノートパソコンに比べ、ユーザーがタブレットを使用する際に首や頭を保持する仕方が劇的に変化していることが明らかになりました。

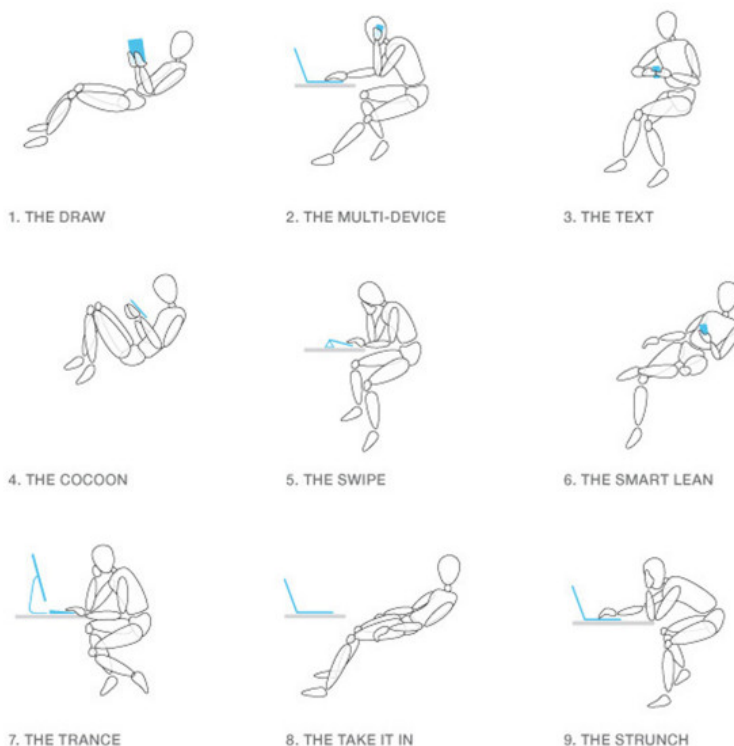
新しいテクノロジーの影響や新たな働き方を調査するため、Steelcaseは6大陸において大規模なユーザー調査を実施し、様々な異業種企業を横断的に調査しました。調査員は作業プロセスや仕事環境にはいつてくる新たなテクノロジーが人体にどのように影響を及ぼすかを2,000人以上の人々を対象に調べました。

調査結果が明らかにした重大な発見は、急激に変化するテクノロジーや働き方に順応しようとして、多くの人々がしばしば痛みを感じているという事実でした。また、人々はこれまで以上により広い範囲の作業空間を使用することによって、職場での社会学(人との交流の仕方や付き合い方)も変化しているということです。

新たなテクノロジーの登場は新たな行動を伴い、結果として新たな9つの座位姿勢を生み出しました。しかし、それらの姿勢は現在、市場にあるチェアでは適切にサポートされていません。

Steelcaseの研究調査への取り組みは、データ収集、写真、インタビュー、観察に多くの時間を費やし、そこから得られた一つの大きな発見は：Steelcaseのチェアにおけるデザイン方法を根本的に変えるということでした。

9つの新しい座位姿勢



新しい座り方

GestureはSteelcaseのグローバルな研究調査と、人々がこの急速に変化しているビジネス環境の中でどのように仕事をしているのかに関する調査結果とその発見に基づいて開発されています。知識労働者は1日を通じて頻繁に姿勢を変えます。彼らは、タスクからタスクへ、デバイスからデバイス、そしてスペースからスペースへと移動しながら仕事をこなしています。Gestureは身体の動きを真似て動き、想定できる様々な新しい姿勢を的確にサポートする初めてのチェアで、ユーザーは身体を支えながら快適に座ることができます。

世界的な傾向として、身体のサイズには極端な違いがあるため、Gestureは多様な身体のサイズと体つきのみならず、座り方の好みまでを的確にサポートできるよう設計されています。また、Gestureは個人スペースから共有のベンチスタイル、コラボレーションエリアからプロジェクト用スタジオまで、幅広いスペースに対応します。私たちはさまざまな種類のスペースでより多くの時間を費やすようになっているため、仕事スペースにあった座り方や人間工学的な解決策に対する高まるニーズにも応えなければなりません。

9つの新しい座位姿勢を観察し、大規模な調査に基づいて開発した後でも、1つの最終的な問題がまだ未解決のままでした。それは、私たちの今日の新しい働き方に対して、Gestureで今までにない革新的な「座る体験」をどう提供できるか、というものです。それを追求するため、さらに3大陸のユーザーに対して評価テストを実施しました。

評価テスト方法論 + 観察

Gestureの座り方に関するユーザー調査を実施するにあたり、下記の3つの会社を採用しました

- A社 (イギリス、ロンドンにあるグローバルな金融サービス会社)
- B社 (アメリカ、シアトルにあるグローバルな食品飲料会社)
- C社 (中国深川にあるインターネットサービス会社)

各社にチェアを持ち込む前に、調査員はそれぞれのワーク環境について調査して、従業員の仕事のプロセス、テクノロジー、典型的な座り方に関してインタビューしました。これらの観察は知識労働の変化に関して以前に実施した一次と二次の調査結果を再度確認するもので、評価会社では以下のような調査結果が示されました。

タブレットとスマートフォンはいまや、いつでもどこでも使われています。例えば、A社は評価テストの前に500台のタブレットを社員に配布していました。スマートフォンは3つの会社ともすでに普及し、B社ではコールセンターでさえ、社員の電話の親機はもはや固定電話ではなく、スマートフォンになっていました。しかしながら、C社では主としてデスクトップコンピュータが使用され、仕事の指示をスマートフォンで行っていました。

62%の人々が、座ることで痛みを感じていました。座骨の痛みやその他の腰痛の問題でカイロプラクティショナーや医師の治療を受けているという話がよく聞かれました。

ユーザーは人間工学に関心を持っています。多くのユーザーがキーボードスプリットやマウス、フットスタンドなどの人間工学的ツールを使用していましたが、チェアはあまり適切に調節していませんでした。そのためチェアを自分に合うように調節できている人の割合は少なかったのです。一部の人はチェアの調節を困難なことと感じ、それは専門家のすることだと考えている人もいました。

チェアのアームも問題です。 アームレストを使用することで背骨にかかる体重の負荷を約10%減少させ、快適さとサポート力を向上させるという事実があるにもかかわらず、わずかなユーザーしか仕事中にアームレストを調節して使用していませんでした。アームレストはサポート機能を果たさないまま、大部分が定位置に固定され、作業中もユーザーから離れ、必要な時にサポートされないまま、ユーザーはイライラしていました。多くの場合、アームレストはユーザーをサポートするよりもむしろユーザーを不快にさせるものでしかなかったのです。



チェアの紹介

ユーザーがGestureチェアに始めて触れたのは調査員がユーザーテストのためにそれぞれの会社に持ち込んだ時でした。Gestureチェアは実際の仕事場で2～4週間使用されました。各チェアには調節表示が詳しく書かれたタグが付いていました。テスト期間中はユーザーが普段使用しているチェアは取り払われました。

社員の最初の反応は必要に応じて動画でも記録されました。そして、ユーザーがチェアを調節するのにどれくらいの時間を要したか、なども調べられました。例えば、A社ではユーザーが調節方法を理解するのに平均で103.5秒かかりました。そして、通常、なかなか見つけにくい座奥行き調節をすべてのユーザーが問題なく見つけたのです。人間工学の専門家によると、座面の奥行きが調節できるということはとても重要で、一般的にはその重要性が見過ごされています。

数週間にわたるテスト期間を経て、最後に調査員はチェアを使用した体験と印象についてのインタビューを行い、下記の結果が明らかになりました。

ベータテストの調査結果

3つの会社のすべての評価テストの終了後、調査結果が記録されて、下記が発見事項として確認されました。

痛みを感じていた人々のうち62%について、全員がGestureによってその痛みが和らげられたと語りました。

C社の女性社員の1人はGestureが腰と首にもたらした効果について次のように話しています。「背骨から疲労感がなくなりました。以前は、首の上の辺りに痛みを感じていましたが、今ではめったに痛みを感じません。」また、グローバルな金融サービス会社の社員の1人も、同様の感想を持っていました。彼は毎日カイロに行く習慣がありましたが、せっかく体調が良くなってもまたチェアに座ることでいつまで経ってもよくならなかったと言っています。「もう通うのは止めました。おかげで節約もできます」と語っています。

参加者の多くがGestureのおかげで1日の終わりによりエネルギッシュになる自分を感じるようになった、と述べています。

A社の1人の女性社員はこう語っています。「私は同僚の女性と通勤途中よく一緒になって、いつも疲れたと愚痴をこぼしていましたがGestureチェアを使うようになってから毎日が違ってきて、疲労感が減ったようです。それはこのチェアのおかげに違いないと皆と話しています。」彼女の同僚も彼女のこうした態度の変化に気づいているようです。

83%が、今までのチェアよりもGestureチェアの方がより良いサポートを提供していると語っています。

グローバルな金融サービス会社のユーザーの1人はGestureが提供するより良いサポートによって、1日中スランプを陥ることがなかったと言います。「1日中、どんな作業をしようこのチェアは素晴らしいサポートを提供してくれるのです。携帯で話しながらチェアのアームを引き寄せて上腕をサポートしたり、また良い姿勢を保てるので、スランプになって落ち込んで腕を変に曲げてしまうこともありません。」

調査員は生産性の測定はしませんでした、評価テストのユーザーはGestureのおかげで快適さとサポートが向上したために、生産性にプラスの影響が出たと語りました。

「このチェアはとても快適なので、仕事を8時間以上してもいいかな、という気分になれます。」と食品飲料会社の社員の1人は語っています。

詳細な調査結果

調査員は人々が今日オフィスチェアに求める機能(調節のし易さ、どんなユーザーのサイズにも対応、新しい姿勢や動きをサポートできる、など)に関しても調査しました。

調節のし易さ

Gestureはすべてが直観的に設計されているため人間工学に合った調節が驚くほど簡単です。また、機能もユーザーが理解し易いものにデザインされています。

- 調節部分は見つけやすい場所に配されています。(ユーザーの3分の2がすべての調節を見つけており、5つの調節のうち3つ以下しか見つけられなかったユーザーはいませんでした)。
- ユーザーは一様にGestureが使い易いと語っています。
- ユーザーは、既存のチェアと比べてGestureの調整機能をより頻繁に使用しました。

A社の女性社員の1人はGestureの座面の奥行きが調整可能なことを知り、今までに経験したことがないような背中へのサポートを感じたと語りました。「座面の奥行きがこれほどの効果があるとは気づきませんでした。チェアがこんなにも仕事にフィットするなんて、本当に素晴らしいことです。この機能を使うと両足が床に届くし、仕事をより快適にしてくれます。」

フィット感

ユーザーの体格に大きな差異があったにもかかわらず、すべてのユーザーが快適にチェアを使用できました。

- ユーザーは、Gestureが広範囲なユーザーの体格に快適に適合したと報告しています。ユーザーは、このチェアがさまざまな人に対応できることに驚いています。例えば、中国のインターネットサービス会社では数人が、同じGestureチェアを使用しましたが、容易に各人のサイズと好みに調節できました。
- 96%のユーザーが、Gestureが自分の体格に適合したと語りました。
- C社のユーザーはGestureが快適であるためにもはやクッションを必要とすることがなくなったと報告しました(今までのチェアではクッションを使用)。

背の高いユーザーは自分にあうチェアを見つけるのに苦労しています。調査対象のユーザーの1人はオフィスチェアは彼のようなサイズに合わせて設計されないため、自分にあうチェアはないと諦めていました。Gestureと出会い、「私はこのチェアが持つ柔軟性が気に入りました。私のようなサイズの他の人たちもこのチェアがとても座り心地が良いと感じるはずです。」と述べています。

新しい座位姿勢をサポート

Gestureはリクライニング姿勢に代表されるようにより身体に良い姿勢で座ることをサポートしています。背骨の椎間板への圧力を軽減し、チェアの先端部に腰掛けて座る悪い姿勢を避けることができます。

- オフィスでリクライニングすることはあまり良い姿とは言えませんが、A社とB社の社員たちはGestureに座ることで頻繁にリクライニング姿勢をとっていました。人がよく座面の先端部に座るのはアームが邪魔をしてデスクに寄ることができないからという理由もあります。

その結果、ユーザーは背もたれを活用せず、背中へのサポートを得ることができないのです。Gestureのユーザーは座面の先端部に座る回数を減らし、リクライニング姿勢をとりながらも作業を続行できるようになりました。B社のユーザーの1人は言います。「Gestureに座るとデスクにより近く座ることができ、集中するために自然な姿勢を崩して、前屈みになることもなくなりました。今では快適にリクライニング姿勢で、アームを支えられながら快適に仕事できています。」

動きへのサポート

参加者はGestureに座りながらより頻繁に身体を動かすようになりました。それは、以前のように不快感から動くのではなく、自分の作業に最も適した快適な姿勢を簡単に取ることができるようになったからです。

- ユーザーはキーボードで作業する、考える、他の人と交流する、電話で話す際に姿勢を変えていました。Gestureの多能性がその動きを可能にしたのです。
- Gestureにより、ユーザーは同じスペース内で、より多くの作業を行うことができるようになりました。例えば、イギリスの会社ではデスクは頭を下げて何かに集中する「場」であり、対面しながら、動画を通してコラボレーションをする「場」、また電話で話をするためのスペースでもあります。(McKinsey社の調査によると、ワーカーは平均で3分おきに作業を変更しています。)
- ユーザーは作業に合うようにチェアを調節しながら身体を動かすことができるようになりました。

- 目的に合わせて思いのままに姿勢を変えることができるようになりました。

多くのワーカーは座っているチェアが身体の動きをサポートするようにできていないため、未だ一日中、同じ姿勢に固定されたままです。評価調査の対象になったユーザーは異なる作業に合わせて自然に姿勢を変えることができました。例えば、クライアントと話をする際にはあまり形式張らずにリクライニング姿勢をとったり、集中ワークにはよりきちんとした姿勢を取るようになったのです。Gestureは調節がし易いために、している作業に適した姿勢をとることができるのです。B社の一人のユーザーはこう答えています。「私は背もたれを調節しながらさまざまな作業スタイルで働いています。ある時はきちんと座り、熟考する時などは少しチェアをリクライニングさせています。」

下記の事項が調査の結果として報告されました。

Gestureの調節は簡単である

83%

Gestureは携帯でバイスの使用をサポートする

87%

以前のチェアと比べてGestureはより快適である

96%

Gestureによって良い姿勢が取れる

96%

Gestureは快適さをもたらす

96%

Gestureは私にあっていて

96%

動くことがなぜ重要か

現代の人間工学で一番重要なことはさまざまな姿勢をサポートできるということです。調査によると、どんなに快適な姿勢であっても、同じ姿勢でいることが一番健康にはよくないことが分かっています。これが特に当てはまるのがいくつかの椎間板で構成されている背中の部分です。背中が健康であるためには椎間板に栄養を補給するための運動が必要になります。効果的に仕事をするには身体を動かし、チェアがフルにリクライニングした状態から直立の姿勢まで、さまざまな姿勢をサポートすることが重要です。「調節を考えずに背中がしっかりサポートされ、流れるように動くのです。他のチェアでは、後ろにのけぞっているだけの感覚がしますが、Gestureだとリクライニングした状態でもしっかり身体を支えられ、サポートされていると感じるのです。」とあるユーザーは述べています。

20年前、ほとんどのチェアはまっすぐに直立に座って、腕と足はきちんと直角になるように設計されていました。しかし、今や仕事は決まったデスクで1日8時間行われているわけではありません。B社のユーザーの1人は「以前のチェアでは、基本的に1つの姿勢を取っていると疲れてきて、ミーティングなどでは立ち上がって歩き回ることがよくありました。」とコメントしました。「Gestureでは何をしているかに応じて、その時々に適したさまざまな姿勢をとることができるのです。」

今日のオフィスにおいてチェアはより身体の広範囲な動きに対応し、さまざまな座位姿勢を取ることを可能にし、かつテクノロジーの使用を助長するものが望ましいのです。ユーザーは身体への健康と快適さ、行動の面でプラスの変化を実感しました。まさにGestureは今日の働き方に適した、新たな「座る体験」を実現するチェアと言えます。