5 デザインが動かす事業推進

『NeWork®』グッドデザイン賞受賞から学ぶ“社会に受け入れられるビジネス”のデザイン

NTT コミュニケーションズが提供するオンラインワークスペース「NeWork®」が 2022 年度グッドデザイン賞を受賞した。コロナ禍以降の社会で人々がコラボレーションするサービスとして評価された背景、デザインがビジネスに寄与する理由を紐解く。

変化するグッドデザイン賞

グッドデザイン賞は 1957 年に創設されたグッドデザイン商品選定制度を前身とする、日本を代表するデザイン評価活動である。従来のプロダクトデザイン評価に留まらず、近年ではデジタルサービスや社会的な活動にも評価対象が広がっている。

ここで重要なのは地域社会の問題解決など、社会で可視化されなかった課題を解決する手段としてデザインが用いられることだけではない。いかに「ワンタイムの人助け」ではない持続可能な設計をするか、そのためにデザインの力が求められている。そして「課題を解決し人々を充足させ、それを持続させる」のはビジネスにも通底する要件である。

NTT Com のデザインスタジオ KOEL は自社が提供するオンラインワークスペース「NeWork®」の企画段階から携わり、サービスコンセプト策定から UI 設計まで一貫してデザインに関わってきた。その結果、2022 年 10 月 NeWork はグッドデザイン賞を受賞した。既存のオンライン会議ツールでは充足できない、利用者が集まり自由に会話できる場を生み、企業の DX 推進だけでなく教育・趣味など新たな領域までリーチしたことが評価されての受賞となった。

状況把握なくして雑談なし

NTT Com 内で NeWork の企画が発足したのはコロナ禍が始まった

図 1　2022 年度グッドデザイン賞を受賞した NeWork

NTT コミュニケーションズ株式会社
イノベーションセンター デザイン部門
デザインスタジオ KOEL

2020 年中頃。当初設定された目的は「既存オンライン会議ツールに対し、国産･安心なツールで対抗する」ことだった。しかし先行して市場を獲得している競合ツールへの本質的な対抗策ではないと判断し､まず｢コロナ禍以降のコミュニケーションはどうなるべきか？｣｢その時 NTT Com が果たすことは？｣という本質部分から問い直した。

まず身近なプロジェクトメンバーからヒアリングし、リサーチを経て得たのは｢リモートワークにおいて、オンライン会議と、誰とも関わらない時間、その中間のコミュニケーションが求められている｣ということだった。ビジネスでの雑談の重要性は度々指摘されるが、それをリモートワークでそれを実現するには、誰が、どこで、何をしているの

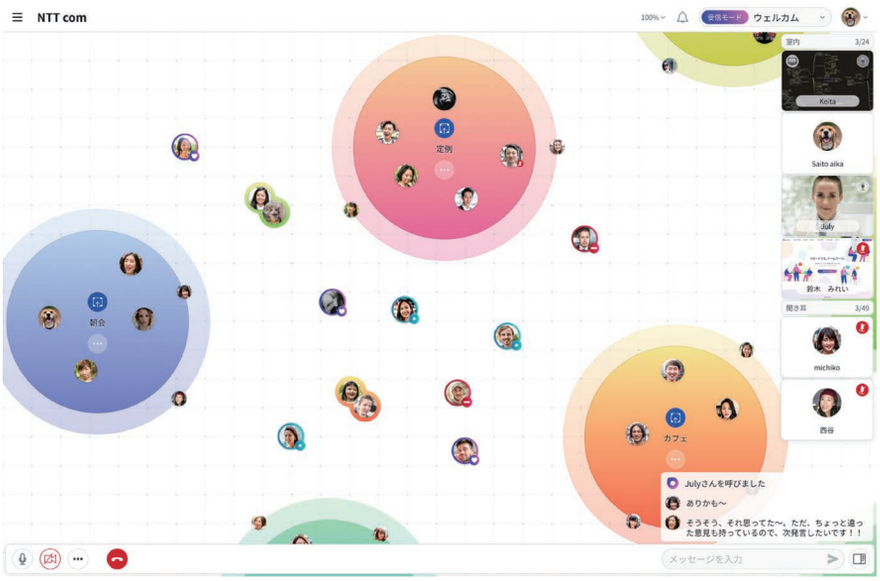

図２　バブルによって全体が俯瞰できる NeWork の画面デザイン

か、現在話しかけていい状態なのか、情報が必要である。ところが既存ツールでは会議 URL という「外から見えない部屋」に分断され、個人のステータスが隠匿されてしまう。

そこで NeWork は、利用者が自由に行き来できるオープンなルームをサービス空間上に配置し、今誰がどこで会話しているのか、一目で視認できるようにした。

また NeWork はルームを「バブル」という抽象的なビジュアルで表現している。実際のオフィスを模したビジュアルを採用すると”席順ルール”のような役職や社内での役割が強調

図３　聞き耳機能のイメージ

され、自由な会話が阻害されてしまう。会議では実現できない、フラットで気軽な会話実現にもデザインは大きく寄与している。

意外な「聞き耳」参加ニーズ

「聞き耳」も NeWork の特徴的な機能だ。利用者はルームに入る際に、会話を聞くだけの「聞き耳」参加を選択できる。既存のオンライン会議ツールでもマイクオフ・ビデオオフでの会議参加で同等のことが行えるが、その場に参加している理由が伝わらず、他の参加者の目には少々不気味に映るかもしれない。しかし「聞き耳」であれば最初から参加姿勢が明示され「気軽に会話に入れる / 会話から出れる」ようになる。柔軟な会話参加を推奨する NeWork を象徴する機能だ。

新たな価値が市場を生む

既存オンライン会議ツールはミーティングの予定を中心に構築されており、話者の都合によって体験が決定されている。しかし私たちの日常会話はそのような窮屈な関係性に閉じているわけではない。リモートワーク中心の働き方によって緩やかなコミュニケーションが消滅してしまった課題を「バブル」「聞き耳」などで持続的に解決することが、NeWork がデザインを通じ発見したビジネスの形だった。

NeWork は「New(新しい)+Work(仕事)」が語源だが、コロナ禍以降、リモートなど「Work」への関わり方の変化だけでなく、これまで存在しなかった新たな「Work」も登場している。だからこそ緩やかなコミュニケーションが必要とされる現場は会社だけにとどまらない。既に NeWork は大学や地域の災害対策室などでも利用されはじめている。

使われ続けるデザイン

2022 年最新の経済産業省 DX レポートでは、DX の目的を省力化・効率化に置くべき時期は過ぎ、新規デジタルビジネス創出や付加価値強化による収益向上を目指すべき、という提言がなされている。だとすればデザインを通じて生まれた NeWork の課題解決、グッドデザイン賞の評価観点は示唆を与える事例として大きな価値を持ちえる。

KOEL が提供するデザインは「強引に使わせるのではなく、進んで使われる」ことを常に意識して行われている。利用者に受容され「使われ」続けることはビジネスを成立させる本質だと考え、今後も KOEL は NTT グループと社会へのデザイン支援を続けていきたい。