



中村豊四郎
Toyoshiro Nakamura

郵便局窓口施設の改善のための調査、研究などに数年来携わっています。

つまり、あの暗ーい、わかり難ーい、郵便局は、本当は大変なサービス機構を持っているのに、判ってもらえなくて、クロネコやトマト銀行やニッセイになんとなく押され気味と感じた郵政省が、民間に委託研究した訳です。

郵便局の窓口は、お客のいるロビーと職員の事務室で構成されています。われわれお客の知っているロビーは、局舎全体のボリュームから見ると、大雑把に言って10分の1、あるいはそれ以下です。

私見ですが、郵便局窓口はサービスの供給者側からの発想で配備されてきたきらいが感じられます。たとえば、なぜ混んでいる窓口と暇そうな窓口があるのか、内装は反響の大きい硬い材料を多く使っているのか、家具がマチマチなのか等など。すべて理由はあるのですが不具合です。ここで、図面を天地逆にして、ロビー側から考えようというのがこの研究の目的です。

最近のテーマは、窓口ロビーを眺めたときの(事務室もその眺めに含まれる)空間イメージを作る、建築的な空間の構成・レイアウト・仕上げ・色彩・家具などを、ある統一された視点で考察をすすめることです。以下がその主な対象です。

- I 建築本体——床、壁、柱、天井
- II 建築付帯物——照明、カウンタ、サイン、掲示
- III 備品——ロビー家具、OA機器、収納壁など

たとえばこんなケース。

窓口端末機という、貯金通帳や伝票に印字したりする、郵便局のために開発された機械があります

す。洗濯機の上にパソコンを載せたくらいの大きさで、1モデル3000台位の機械だそうです。

窓口カウンターのそばに設置してあり、客と対応していた職員は端末機を操作する度に体を90度、ひどい場合は120度くらい回すことを余儀なくされます。更改機は機能アップしかつ幾分小型化されていますが、カウンターに組み込もうという発想はまだ実現されていません。

色々理由はあります。端末機のデザイナーにしてみれば、郵便局のカウンターは設置年代により様々な型式があり、寸法も異なるので、現場据え付け工程を減らすためにも、やむなくスタンドアロンスタイルの設計に納めます。建築設計の立場ですれば、カウンターの寿命は10年以上なのに、3年サイクルでモデルチェンジする機械にはいちいち付き合っていられません。—私は両方の立場を経験しているので、よくわかるのです。— 管理部門にしてみれば、カウンターと端末機は財産区分が異なるので、複雑に絡み合っているのは困ります。

そんな訳で、窓口職員はカウンターの作業面と高さの違うキーボードをたたえています。

当事者はいらっしゃいませんか？

追記

本年8月、ID・VD・インテリアなどを守備範囲とする、アール・イー・アイ株式会社(代表迫田幸雄氏 東京藝大卒)を設立致しました。



ターミナル・商業地区の普通局

郵便局も立地によりレイアウトやインテリアのイメージを変えるべきという提案の一部「新しい時代に対応した郵便局窓口施設の設計手法に関する調査・研究報告書(その2)」より