

# ゲーミフィケーションを利用した アルバイトのモチベーション向上支援システムの提案

柏熊 孝昌<sup>†</sup> 大竹 恒平<sup>‡</sup> 植竹 朋文<sup>†</sup> 岡 誠<sup>†††</sup>

専修大学経営学部<sup>†</sup> 慶應義塾大学理工学研究科<sup>‡</sup> 東京都市大学知識工学部<sup>†††</sup>

## 1 研究背景

近年、経済状況の変化により、非正規雇用者（アルバイト）が増加の傾向にあるが、その離職率は正規雇用者と比べて非常に高い。このような状況のもと、労働者間のコミュニケーションツールやモチベーション管理手法等の労働者間のコミュニケーションを支援する研究が行われている。しかしながら、現状では新規のアルバイトが職場に馴染めないことや、アルバイトに対するモチベーションの低下等により、離職する場合が依然として多く、既存のコミュニケーションツールが十分に機能しているとは言えない。そこで、本研究では、ゲーミフィケーション<sup>[1][2]</sup>に注目し、アルバイト同士のコミュニケーションの活性化と承認の可視化をすることで、新規アルバイトの定着及びアルバイトのモチベーションを向上することを支援するシステムの提案を行う。

## 2 研究対象および研究目的

アルバイトを対象に、新規アルバイトの定着と既存アルバイトのモチベーションを向上させることを支援するシステムを提案すること。

## 3 現状分析

ここでは、アルバイトが働き続ける上で重要な条件や動機付けされる要因を明らかにする。

### 3.1 アルバイトの分析

明治大学労働教育メディア研究センターが男女 148 名を対象に行った働き続ける上での重要な条件についてのアンケート調査の結果を以下に示す。

Q. アルバイトを続ける上で重要な条件は何か<sup>[2]</sup>。

- 1 位：人間関係
- 2 位：調整のきく勤務時間
- 3 位：仕事内容

大学生のアルバイト経験者男女 21 名を対象にアルバイトを続ける上で重要な条件と、動機付けされた要因についてのアンケート調査を行った結果を表 1 に示す。

表 1：アルバイトの動機付け要因

	続ける上で重要な条件	動機付けされた要因
1 位	人間関係	勤務先の人と仲良くなった
2 位	仕事内容	お客さんに褒められた
3 位	シフトの融通が利くか	上司や同僚に褒められた

Proposal of Motivation Support System of Part-Time Job Using Gamification

<sup>†</sup>Takamasa Kashiwaguma, Tomofumi Uetake · Senshu University

<sup>‡</sup>Kouhei Otake · Keio University

<sup>†††</sup>Makoto Oka · Tokyo City University

これらの結果から、アルバイトを続ける上で重要なのは良好な人間関係であり、動機付けされるには他者からの承認が重要であることが明らかになった。

### 3.2 モチベーション向上のための手法の分析

次にコミュニケーションと他者からの承認を実現している既存の SNS 及びモチベーション管理システム<sup>[4]</sup>の分析を行った（表 2）。

表 2：既存システム分析

	コミュニケーション活性化	承認欲求充足
Twitter	リブライ	リブライ、リツイート、お気に入り登録
Facebook	コメント、チャット	いいね、コメント、シェア
LINE	トーク、チャット、コメント	いいね、コメント
CIMOS	×	頑張りに応じた報酬

### 3.3 現状分析のまとめ

アルバイトを続ける上で重要な条件は、良好な人間関係の構築であり、動機付けされる上で重要な要因は承認欲求の充足であることが明らかになった。既存システムでは、テキストによるやり取りと報酬を与えて承認を可視化することによって対応している。

## 4 システム提案

アルバイトが仕事を続ける条件や動機付けされる要因を踏まえた上で、アルバイト同士のコミュニケーションの活性化と承認欲求の充足を支援するシステムを提案する。なお、システムの実装開発は PHP で行い、データベースは MySQL を利用した。

提案する主な機能を図 1 に示す。



図 1：システムイメージ

### ① 自己評価の入力・グラフ化機能

ユーザにはアルバイト終了後に専用のフォームからアルバイトの出来を 5 段階で自己評価したものを入力してもらい、その値をグラフ化し、表示する。

この機能は、グラフ化を行うことによってユーザに自分のアルバイトに対するモチベーションを管理させることが目的である。

② 掲示板機能

ユーザはいつでも専用フォームから掲示板にコメントを投稿することができる。

この機能は、ユーザ同士にテキストによるコミュニケーションを行わせることを目的としている。掲示板機能を利用することで、新規のアルバイトを早く職場に馴染ませることやトラブル、緊急連絡などの情報を共有させることができると考える。その結果、職場に馴染めずにくすぐ辞めてしまうことと、「知らなかった」ということによって起こるトラブルを未然に防止することができる。と考える。

③ バッジ付与機能

掲示板への投稿には「いいね」等のボタンが設置されている。投稿に対してそれらのボタンをクリックしたとき、もしくはされたとき、ユーザに対してバッジを付与する。

この機能はゲーミフィケーションの「バッジ」の手法を活用したものであり、ユーザの承認欲求を満たすことでモチベーションを向上させることを目的としている。

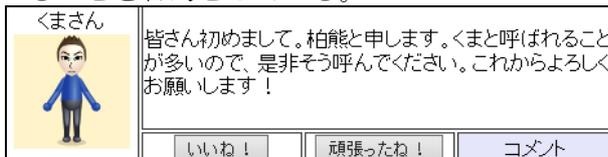


図2：投稿の一例

④ バッジ獲得によるアバター成長機能

獲得したバッジの数や種類によって、アバターに称号が付与され、成長していく。

この機能は、ユーザの自己成長を実感させることとユーザの承認欲求を満たすことでモチベーションを向上させることを目的としている。

⑤ 皆のバッジ獲得数に応じた店舗成長機能

店舗はシステム上の架空の店であり、本システムを利用しているグループ全員のバッジ獲得数に応じて大きく、華やかに成長していく。

この機能は、ゲーミフィケーションの「グラフィカル」「協力」の手法を活用したものであり、ユーザ同士の結束力の強化を目的としたものである。

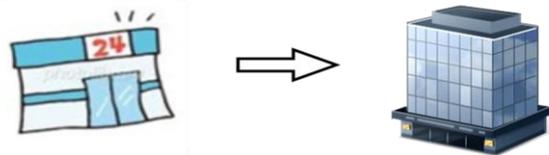


図3：店舗の成長

⑥ ランキング付け機能

獲得したバッジによってランキングを付ける。

この機能は、ゲーミフィケーションの「リーダーボード」の手法を活用したものであり、ユーザに競争心や危機感を持たせ、モチベーションを向上させることを目的としたものである。

5 効果検証

本システムの有効性を検証するために、大学生のアルバイト経験者男女13名に対して本システム提案を視聴させた上で5段階評価のアンケート調査による予備実験を行った。その結果を表3に示す。

表3：予備実験の結果(5段階評価)

質問	評価
本システムによってモチベーションは向上するか	3.7
承認されることでモチベーションは向上するか	4.1
店舗成長機能により結束力は強化されるか	3.3

表3の結果から、承認されることでモチベーションが向上するということが確認できる。よって、本システム導入によってアルバイトのモチベーションを向上させることが期待できると考えられる。しかしながら、結束力の強化の手法にはさらなる検討が必要であるということがわかった。

考察

予備実験は、同一の職場ではないアルバイトを対象としたため、本システムの使用イメージを明確に与えることができなかった可能性がある。その結果、本システムの効果が十分に発揮できなかったと考える。

6 結論

ゲーミフィケーションを利用した本システムを利用することでモチベーション向上が期待できる。しかしながら、結束力の強化や新規のアルバイトを職場に馴染ませることができるかどうかについては今後も検証が必要である。

7 今後の課題

本システムを実際に職場で運用し、それぞれの機能及びアルバイトに対してモチベーション管理に関して効果検証を行う予定である。

参考文献

[1] 深田浩嗣, 「ソーシャルゲームはなぜハマるのか〜ゲーミフィケーションが変える顧客満足〜」, ソフトバンク・クリエイティブ株式会社, 2011年  
 [2] 角田遼祐 (2013) 「ゲーミフィケーションを利用したグループのモチベーション向上システム”f-simo”の提案」 大竹恒平、植竹朋文編『全国大会講演文集』 pp155-157. 一般社団法人情報処理学会  
 [3] 明治大学労働教育メディア研究センター「明治大学・アルバイトの労働実態に関する調査結果」

[4] バッジで仕事を楽しくする方法〜企業内ゲーミフィケーション事例

[http://media.loops.net/kensuke/2012/04/16/social-enterprise\\_batch/](http://media.loops.net/kensuke/2012/04/16/social-enterprise_batch/)