

対話、そして持続的行動へ、ゲーミフィケーションを取り入れた 持続的行動支援の取り組み

根本 啓一[†]

概要

近年、自発的・持続的な行動変革を誘発するためのアプローチとして、ゲーミフィケーションが着目されている。ゲーミフィケーションはゲームの考え方やデザイン・メカニクスなどの要素を、ゲーム以外の社会的な活動やサービスに利用するものとして定義される。このゲーミフィケーションを活用して、多数のユーザの行動変容を促すことで、社会的な課題を解決する活動が生まれている。富士ゼロックスでは、このような社会的課題の解決に向けて、課題を共有するステークホルダーとともに対話を通じた共通課題の発見とともに、ゲーミフィケーションを活用することによって、持続的な行動によって課題を解決するための取り組みを実施している。本稿では、2011年から取り組んでいる対話とゲーミフィケーションを組み合わせた社会課題解決の取り組みについて紹介するとともに、活動から得られた知見や課題について報告する。

なぜ人はゲームをプレイするのか？ゲームは古くから人を引きつけ、魅了してきた。ビデオゲームなどにみられる、ユーザを楽しませ、熱中させるような仕組み現実の行動に利用するゲーミフィケーションと呼ばれるアプローチが着目されている。しかし、従来の社会課題解決型のゲーミフィケーションは、ウェブ作成者など特定の作者が作成した仕組みを使って、ユーザの行動を喚起するために利用されることが多かった。そこで、課題を抱えるユーザ自身が行動をデザインし、必要に応じて改良可能な参加型の仕組みであるゲーミフィケーション・プラットフォームと呼ぶウェブサービスを試作した。

参加者が対話を通じて自らの課題を共有し、課題に取り組むためのゲームを設計するワークショップ実践し、さらに、そのアイデアをゲーミフィケーション・プラットフォームにより実装し実践した。ワークショップを通じて48名により9つのゲームが作成され、ゲームプレイを通じて827個の行動がなされた。これらの結果をふまえ、動機づけ、能力、誘因という3つの観点から自発的・持続的な行動を生み出すための課題について考察する。

[†] 富士ゼロックス（株）研究技術開発本部 コミュニケーション技術研究所