

チャットによる人材評価システムの 妥当性検証方法の提案

北岡功二[†] 野地保[‡] 木下善皓[‡]

東海大学 電子情報学部[†]

東海大学 工学研究科[‡]

1. はじめに

人材評価者（以下上司と表す）が非評価者（以下部下と表す）を評価する為には、コミュニケーションは欠かせない。

コミュニケーションには、対面式と非対面式の二つの手段がある。対面式は、直接対面で会話をし、表情（目や顔の変化）、ジェスチャー（身振り手振り）、行動がコミュニケーションの手助けとなる¹⁾。非対面式は、電話・文章（手紙、メール、チャット）でのコミュニケーションで起こる¹⁾。

本研究では、後者の手段（非対面式）のチャットに着目をし、上司が部下のモチベーション、体調、不平不満等（これらを以下能力と表す）をよりの確に把握できる人材評価システムであり、評価システムの妥当性を脳波とチャットを用いて検討する。

表1 システムの流れ

①	チャットを行う前にテーマを与える。
②	脳波測定器を設置してテーマに沿った内容の文字を入力。
③	その文字と脳波測定器で計測した脳波の出力によって、文字に色が付いて出力。
④	上司は部下の評価を行う。

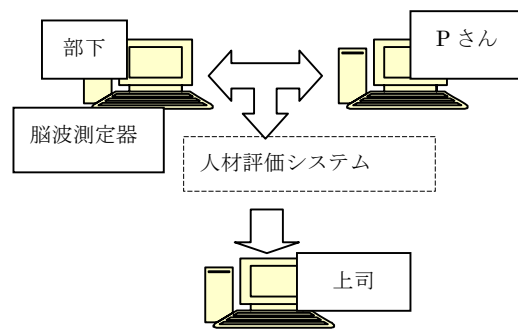


図1 システム概要図

2. 新たな人材評価システムの特徴

2.1 チャットの利点

チャットは、顔を合わせることもなく、声を聞くこともなく、直接対面で話す時のような恥じらいも無い。文字による会話だけなので、予想以上に感情移入しやすいものであり、本来自分が言わないようなことも文字にすることが可能になる。つまり、本来の自分をさらけ出すことが可能になるために、上司はよりの確に部下の能力などを把握することが可能になる。

2.2 チャット式人材評価システム

人材評価システムは、部下が上司以外の色々な人とチャットを用いてコミュニケーションし、その過程で脳波を計測し得られた感情を合わせ、部下の評価を行う手法である（チャットを用いる事によって、3.1のチャットの利点を適用できる）。システムの流れを表1に、システム概要図を図1に示した。

図1のPさんは、同僚、同い年、先輩、後輩、違う部門の同い年等の同性・異性で行う。これによって、部下の色々なパターンの人との接し方を上司は知る事が出来る。異性と同性では人間は「知識量」や「思い」の差が発生し、認識がずれ、考え方が異なり、接し方も異なる²⁾ので、同性の人だけでなく異性の人も加えることが必要である。

本システムの評価方法は、テーマを与えてテーマに関する項目を作り、その項目にいくつ該当したかによって感情を把握する。さらに脳波を観察し評価する。

2.3 システムの効果

プロジェクトチームを作る時、適切な人材を選ぶのは当然であるが、そのチームは上手いかないことがある。その理由としては、上司が部下の能力を把握していないのがあげられる。そこで、提案システムを用いれば、上司は部下の能力を把握出来るようになり、その結果、改善策等を考える時間ができ、部下が辞めてしまうことが未然に防げ、部下が実力を発揮しやすい仕事環境を作り出すことが可能になる。

「A proposal of evaluation people system by the chat.」

[†] 「Koji KITAOKA,

Tokai Uni. Information Technology and Electronics」

[‡] 「Tamotsu NOJI, Yoshihiro KINOSHITA

Tokai Uni. Engineering graduate course」

3. 感情伝達機能の設定

人に伝わる曖昧な感情が、全ての人に同じように感じ、且つ、2.3 の効果を得るために、システムの感情を表す設定を共通化する。本システムが設定する感情と感情を表す言語を表 2 に示す。

表 2 感情と感情を表す言語

感情	感情を表す言語
怒り	怒る, イライラ, 激怒, 混乱, 腹が立つ, 憤慨
不安	心配, 恐れ, 怯える, 気にする, 落ち着かない
緊張感	プレッシャー, 緊張, 圧迫, 神経質
喜ぶ	嬉しい, 最高, ヤッター
悲しい	気分が沈む, ガッカリ, 傷つく, 落胆, 悲しい
心地良い	安心, 気持ちのよい, 心地よい, さわやか

感情を判断しやすいように、色を設定する³⁾。感情とその色の設定を表 3 に示す。

表 3 感情と色の設定

感情	色
怒り	赤
不安	オレンジ
緊張感	黄
悲しい	青
喜ぶ	ピンク
心地よい	紫

4. システムの妥当性検証

4.1 妥当性検証方法

人材評価を行うのにチャットと脳波測定器を用いることは適しているのかを検証する。検証は、平常時、眠くなる事を想像した後、眠い文章を打った後のパターンと、平常時、イライラした時の事を想像した後、イライラする文章を打った後のパターンの脳波を計測し、文章から読み取られた感情と脳波を計測して読み取られた感情が合致しているかを行う。

4.2 妥当性検証結果

図 2 において、前者のパターンの平常時を (i), 眠くなる事を想像した後を (ii), 眠い文章を打った後を (iii) とし、後者のパターンの平常時を 2(i), イライラした後の事を想像した後を 2(ii), イライラする文章を打った後を 2(iii) とする。

脳波検証結果より、文章から読み取られた感情と脳波を計測して読み取られた感情が合致していることが分かる。よって、感情と脳波は関係があることを実証した。

これらの実証結果から、上司は部下の人材評価をするための一要素として、チャットと脳波を用いる事により、経験値、理解力が低い上司でさえも部下の仕事に対する怠け、やる気、向上心等、つまり、部下の感情や人間関係等を瞬時に把握する事が出来る事を実証した。ゆえに人材評価を行うのにチャットと脳波測定器を用いるのは適している事を示した。以上の結果より、本システムは妥当であるといえる。

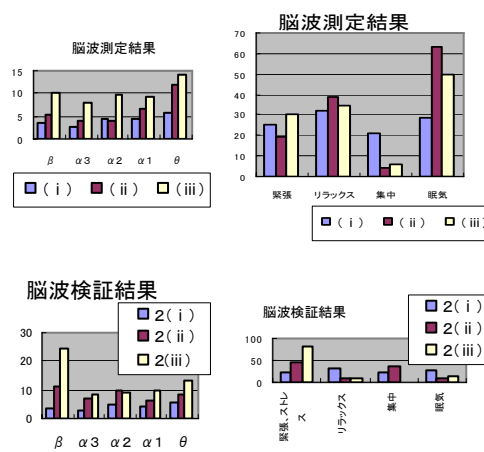


図 2 脳波検証結果

5. おわりに

現在の人材評価システムに加えて、チャットの利点を活用して、上司が部下の能力をより的確に把握できる新たな人材評価システムの妥当性検証方法の提案をした。提案システムを用いれば、2.3 の効果が発揮されて、結果としてさらに企業の能率アップに繋がると期待出来る。

しかし、脳波だけでは感情を的確に把握するというのは信頼性が欠ける部分がある。その部分は、今後の研究の課題である。

参考文献

- 1) “コミュニケーションの手段”
<http://www24.cds.ne.jp/~lonely/i/safety/4.html>
- 2) “コミュニケーションの非対称性”
<http://dblog.dreamgate.gr.jp/user/oda99/oda999/>
- 3) 小野田誠, 野地保, 木下善皓, 松浦純士: “色によるチャット式感情交換の一手法”, 第 33 回経営システム学会全国研究発表会講演論文集, pp42-pp43 (2004)