

『場』のサイレントボイスとの共感

『サイレントボイスとの共感』地球インクルーシブセンシング研究拠点

人間社会と『場』

人間社会のコミュニケーションでは勿論言語が重要ですが、言語は人間のコミュニケーションの30%程度のチャンネルを占めるにすぎません。残りの70%は非言語情報と呼ばれている領域であり、さり気ない身振りや表情、視線や声色など、意識にのぼりにくいコミュニケーションとしての潜在的なはたらきを担っています。『場』は主としてここに関わります。このような意識下の領域に注目して『場』を可視化するのがです。

『場』の可視化とは？

本プロジェクトでは、世界で初めて『場』の可視化に取り組んでいます。人と人の潜在的なつながりとしての『場』を計測し、それに基づいてリアルタイムに『場』を改善するのがです。具体的には、人と人のつながりを「関係」として計測する方法です。誰にも経験があると思いますが、話が盛り上がってくると身振りが自然と同調します。頷きや発話のタイミングがそろってくることは身近な経験でしょう。われわれは、このようなインターパーソナルな同調現象が集団的な共感としての『場』を表現していることを世界で初めて明らかにしています。

SyncViewerについて

この方向性の下でわれわれが構築しつつあるシステムが「SyncViewer」です。図をご覧ください。インターパーソナルな同調現象を捉えるために、さまざまな計測手法が導入されていることがわかると思います。加速度センサによる身体運動の計測、画像による表情や視線の計測、非言語的音声による行動観測、そしてNIRSによる脳活動の計測などです。これらのデータは人と人の関係を表す「関係量」であり、これをデコードすることで『場』を読み解きます。それと同時に、『場』の可視化データをファシリテータにフィードバックしたり、『場』に直接フィードバックすることで、コミュニケーションを促進します。

社会実装に向けての取り組み

現在、SyncViewerは東工大のアクティブラーニングの現場で活用されています。首に掛けたスマートフォンに内蔵された加速度センサで学生の集団的な身体運動を計測し、SyncViewerで解析して、インターパーソナルな同調や共感の『場』の可視化を進めています。これは教育分野への応用(EdTech: Education Tech)の第一歩として位置付けられるものです。更に、この技術は企業における人事評価や会議の支援(HRTech: Human Resource Tech)への展開も可能です。1on1ミーティングなど、上司と部下のコミュニケーションの改善に寄与しています。

コロナ禍により『場』のオンライン化へ

2020年初頭より始まったCOVID-19の影響は大きく、多くの大学や企業で通学や通勤が出来なくなり、オンラインによる授業や勤務が行われています。オンラインの場合はこれまでの対面の場合と異なり限られた環境で行われるため、『場』の共有感が不足しがちです。一例を挙げると、村田製作所のセンシングデータプラットフォームNAONAでは、COVID-19以前では会議室等で対面に行っていた1on1ミーティングにおけるコミュニケーションの質向上を目的として、会議室に設置したデバイスを用いて上司と部下の音声をセンシングしてその結果をフィードバックしていました。COVID-19の影響において面談の場が対面からオンラインに移行したことに伴い、コミュニケーションの質低下が顕著となってきており、さらに場の可視化によるコミュニケーション向上施策のニーズが高まってきています。そこで当システムをそのままオンラインでも活用できるようにアップデートを行いました。これにより、オンラインコミュニケーションにおいてより求められる上司の対話スキル向上が期待でき、オンラインコミュニケーションの質の向上に貢献します。これは、オンラインでも『場』の可視化による価値創出を実現出来ることを示すものです。

ポストコロナは『場』の時代

今回のコロナ禍は人々に先が見えない不安感を与え、否応なしに新しい生活様式を模索することになりました。この『場』のサイレントボイスとの共感プロジェクトにおいても、より良いコミュニケーションの実現を目指して、オンライン化を始め様々な可能性を追及してきましたが、未だ道半ばです。本当に質の高いコミュニケーションとは何か？という問いに、いまこそ対峙するべき時が来ています。ポストコロナは『場』の時代です。

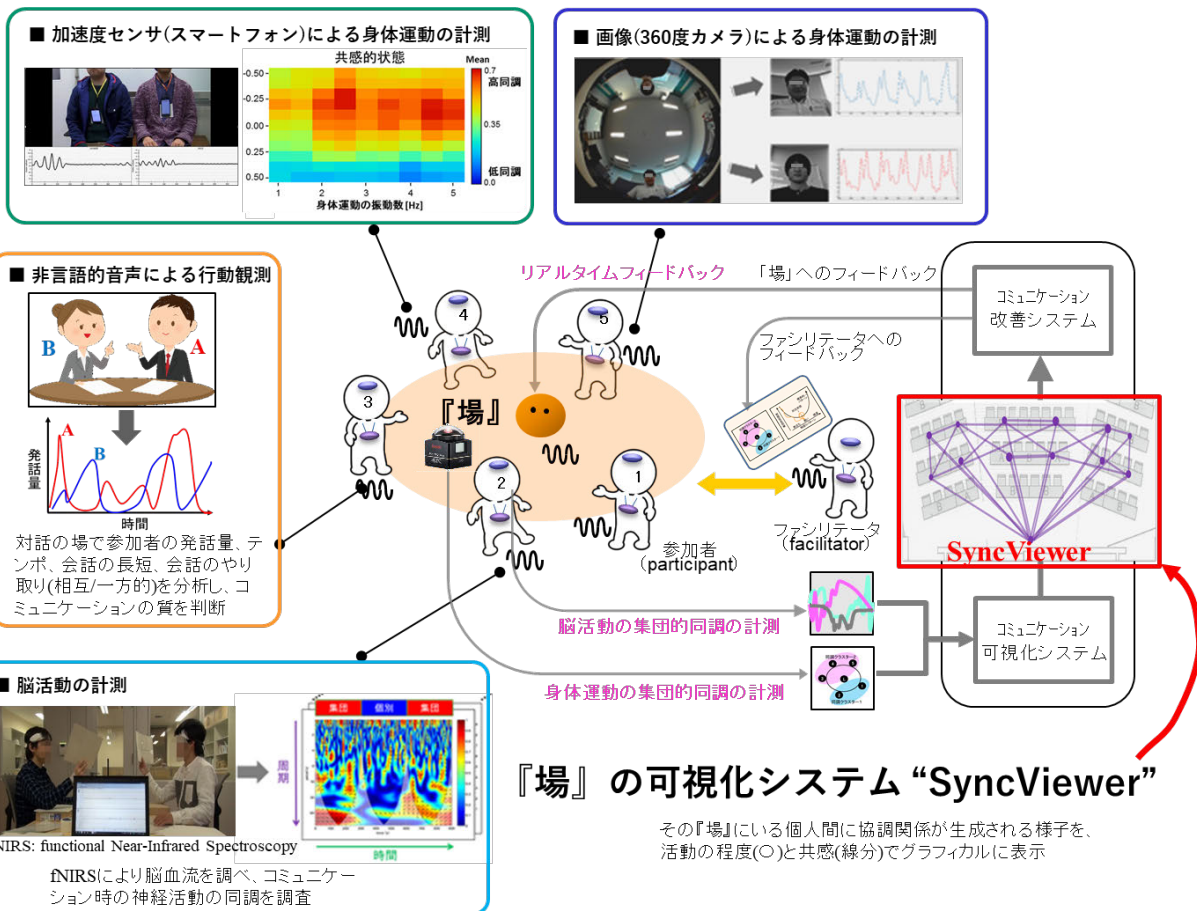


図1. SyncViewerシステム



図2. 社会実装としての応用例

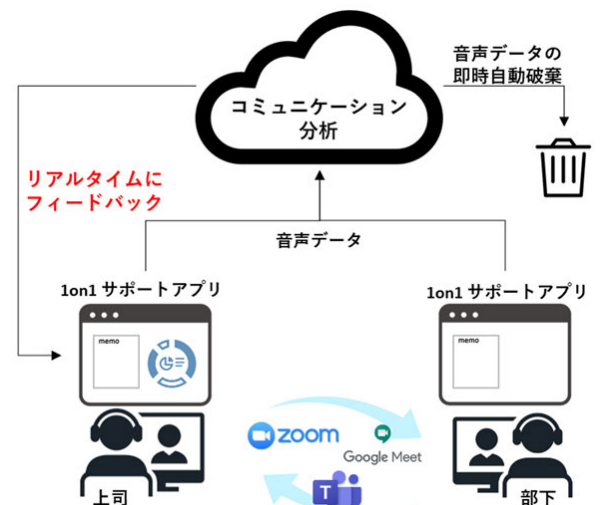


図3. オンライン化1on1ミーティング

※わたしたちの取り組みをより詳しくお知りになりたい方は、以下の計測自動制御学会誌2021年6月号の特集もご参照ください。
https://www.jstage.jst.go.jp/browse/sicej/60/6/_contents/-char/ja