

コンピュータRPG（Role-Playing Game）  
の表現を用いた気質検査が「職場の人間関係」  
におよぼす影響



TFC株式会社  
取締役 坂井裕紀

## 背景(労働環境)

- 自殺者の急増
  - 中高年(30～64歳)の自殺者数は, 1983年に急増した後, 1998年に再び急増し, 以後, 高い水準のまま推移している.
- 自殺未遂者と精神障害
  - 自殺未遂者のうち, 何らかの精神障害を持つ人は75%に上り, うち4割超がうつ病に罹患している.
- 労働者のストレス
  - 労働者のおよそ6割が仕事や職業生活に関する強い不安, 悩み, 強いストレスを抱えており, そのストレス要因として「職場の人間関係による問題」が最も多い.

## 問題と目的

### Question

コンピュータRPGの表現を用いた気質検査は「職場の人間関係」にどのような影響があるのだろうか?



コンピュータRPGの表現を用いた気質検査は、「職場の人間関係」をより**支援的**にする効果がある。

## 3つの仮説

「**支援的**」=互いの特性を理解し,相手に合ったコミュニケーション

### 仮説1

「コンピュータRPGの表現を用いた気質検査は,自分と他人の理解に役立つ」

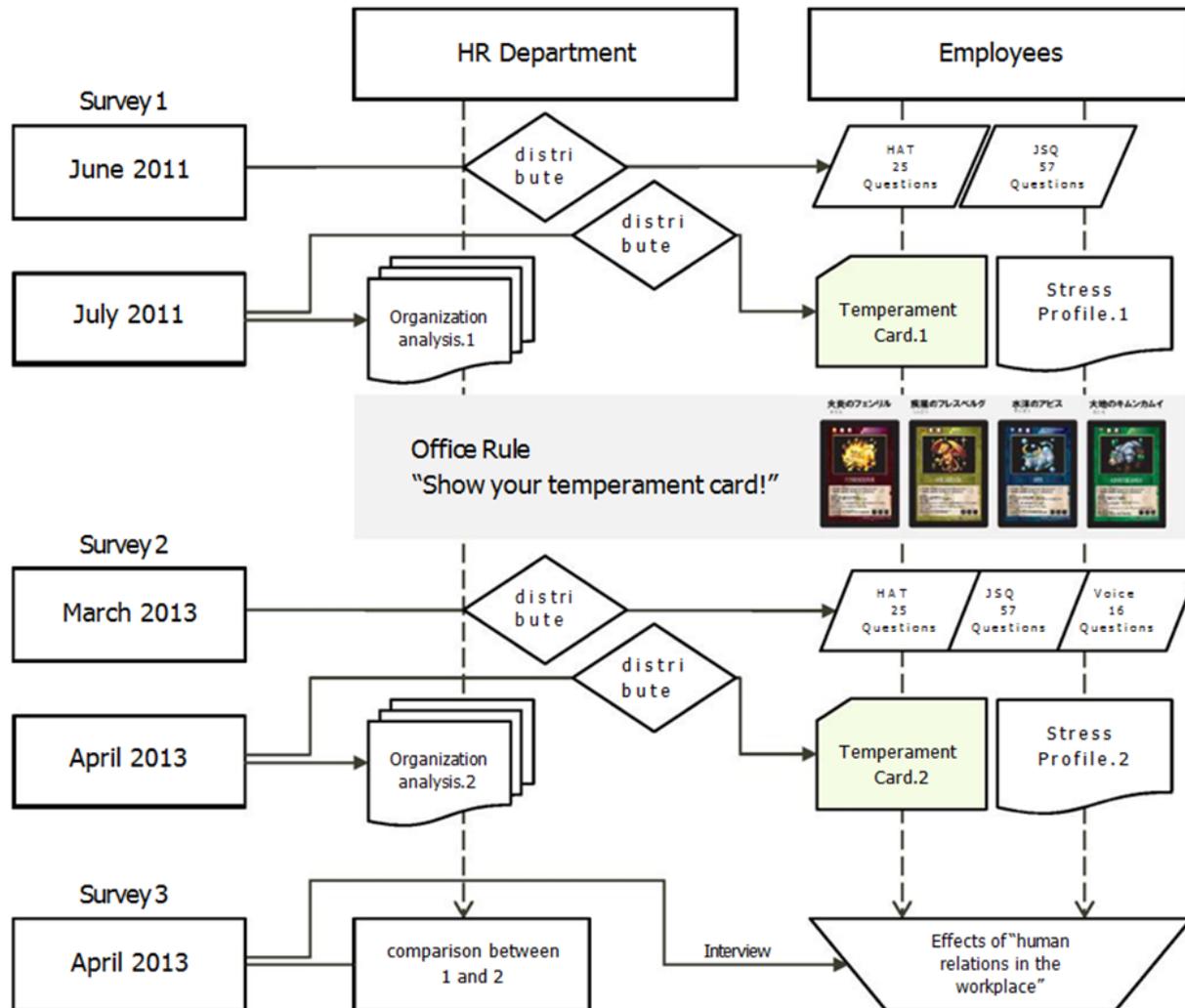
### 仮説2

「コンピュータRPGの表現を用いた検査結果を常に表示すると相手に合ったコミュニケーションをとる」

### 仮説3

「コンピュータRPGの表現を用いた検査結果を常に表示すると,職場のメンタルヘルスに効果がある」

# 方法(実験のフロー)



## 方法(3つの調査)

### 調査①

2種類の質問紙をMicrosoft社のExcelデータ形式で2011年6月に配布し、A社の人事担当者を経由し同年7月に回収した。職業性ストレス簡易調査結果と気質の検査結果を封筒に入れ封緘した状態で人事担当者を経由して各自に渡された。調査の協力は各自の自由意思に任せた。

### 調査②

上記2種類の質問紙をMicrosoft社のExcelデータ形式でA社の被調査者34人に2013年3月配布し、A社の人事担当者を経由し同年4月に回収した。職業性ストレス簡易調査結果と気質の検査結果を封筒に入れ封緘した状態で人事担当者を経由して各自に渡された。調査の協力は各自の自由意思に任せた。

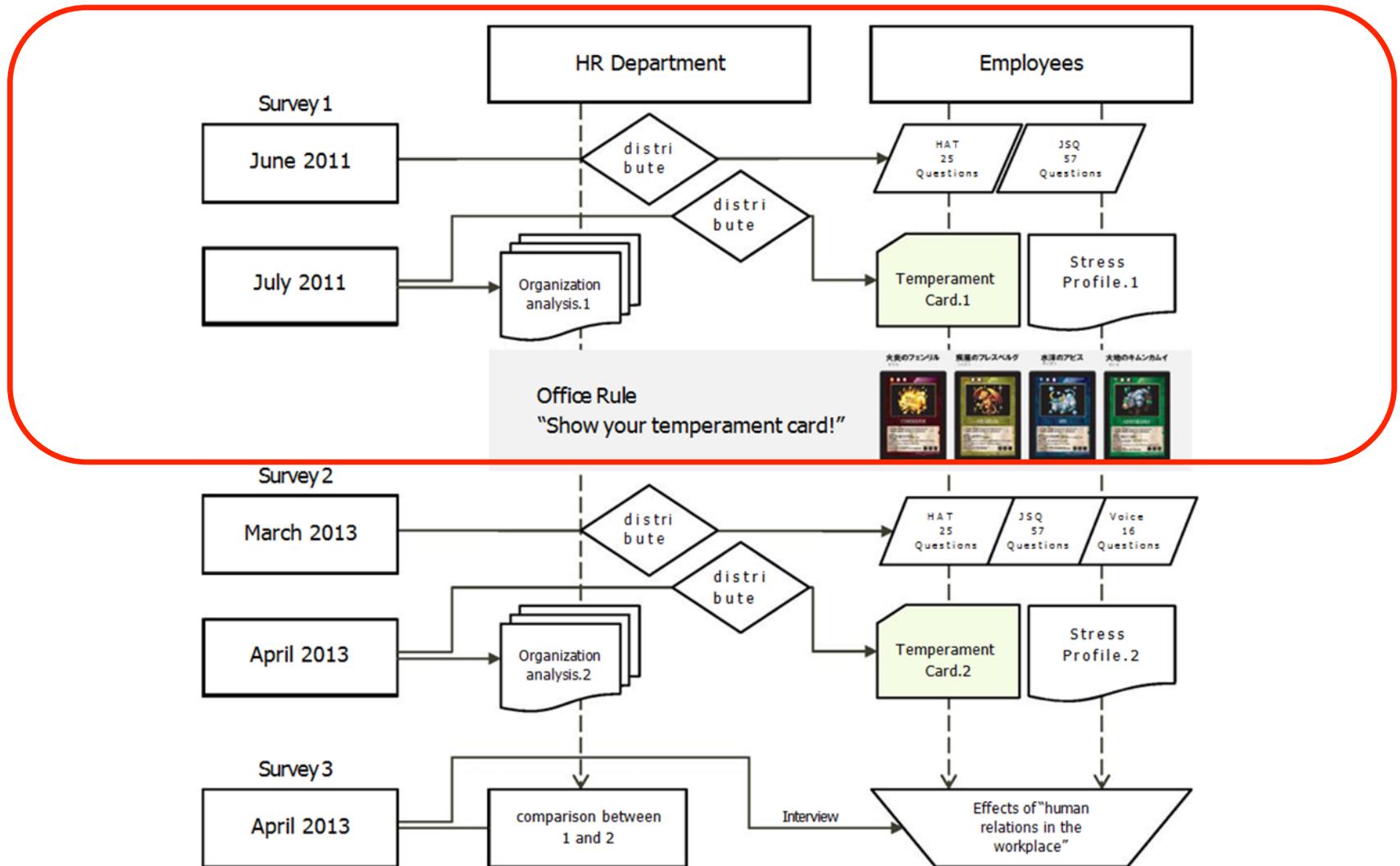
### 調査③

被調査者から無作為に抽出した5人に対して2013年4月にヒアリング調査を行った。

## 方法(対象者)

- 被調査者は以下に示す会社で働く従業員
- A社:従業員規模67人,コールセンター業務を主とするテレマーケティング会社
- 平均年齢は約25.6歳
- 有効調査人数は32名(男性18人,女性14人)
- 有効調査人数32名中,2011年の職業性ストレス簡易調査結果と比較ができる人数は18名(男性13人,女性5人)

# Flow of the experiment 1



## 方法(使用した調査票)

- 気質検査:HAT(Humor Assessment Tool)
  - 2つの性格特性を同時に測り, 2次元の広がりのある位置に関係付けることで表出する象限を4つの気質に分類する心理検査
- 職業性ストレス簡易調査
  - 既存の多くのストレスに関する質問を検討し, 現場で簡便に測定・評価することが可能であり, しかも信頼性・妥当性の高い職業性ストレス簡易調査

# 職業性ストレス簡易調査と気質検査の結果

## I あなたのストレス・プロフィール

### 【ストレスによっておこる心身の反応】

|             | 低い | やや低い | 普通 | やや高い | 高い |
|-------------|----|------|----|------|----|
| 総合ストレス反応    | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| イライラ感       | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| 疲労感         | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| 不安感         | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| 抑うつ感        | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| 身体愁訴(体の不調感) | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| 活気          | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |

### 【ストレスの原因と考えられる要因】

#### ポジティブなストレス要因(前向きな仕事への関わり)

|                 | 低い | やや低い | 普通 | やや高い | 高い |
|-----------------|----|------|----|------|----|
| 仕事のコントロール度      | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| あなたの技能の活用度      | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| あなたが感じている仕事の適性度 | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |
| 働きがい            | ■  | ■    | ■  | ■    | ■  |

#### ネガティブなストレス要因(仕事・職場での負担感)

|               | 少ない | やや少ない | 普通 | やや多い | 多い |
|---------------|-----|-------|----|------|----|
| 心理的な仕事の負担(量)  | ■   | ■     | ■  | ■    | ■  |
| 心理的な仕事の負担(質)  | ■   | ■     | ■  | ■    | ■  |
| 自覚的な身体的負担度    | ■   | ■     | ■  | ■    | ■  |
| 職場の対人関係でのストレス | ■   | ■     | ■  | ■    | ■  |
| 職場環境によるストレス   | ■   | ■     | ■  | ■    | ■  |

### 【ストレス反応に影響を与える他の因子】

|              | 少ない<br>/ 低い | やや少ない<br>/ 低い | 普通 | やや多い<br>/ 高い | やや多い<br>/ 高い |
|--------------|-------------|---------------|----|--------------|--------------|
| 上司からのサポート    | ■           | ■             | ■  | ■            | ■            |
| 同僚からのサポート    | ■           | ■             | ■  | ■            | ■            |
| 家族や友人からのサポート | ■           | ■             | ■  | ■            | ■            |
| 仕事や生活の満足度    | ■           | ■             | ■  | ■            | ■            |

## II 職場でのパーソナリティタイプ

|                  |     |      |     |                  |     |
|------------------|-----|------|-----|------------------|-----|
|                  |     | こだわり |     |                  |     |
| 社<br>内<br>的<br>性 | タイプ | タイプ  | タイプ | タイプ              | タイプ |
|                  | 2   | 1    | 3   | 4                |     |
|                  |     | おおらか |     |                  |     |
|                  |     |      |     | 社<br>外<br>的<br>性 |     |

あなたは、周囲の人や環境への意識が高く、物事にこだわりを持った

**タイプ1(火)**

あなたのタイプの一般的な特徴

行動力と決断力に優れており、職場においてリーダーシップを発揮することが多い。自分の意見を通すための強引さを持っている。一方、他人の信頼や期待を裏切らない誠実さを持ち合わせている。

### あなたの現在のストレス状況と、職場のパーソナリティからみた、あなたのストレス対応方法

#### ◆ストレスによっておこる心身の反応は平均的です

総合的なストレス状況を見ると、現在あなたのストレス反応は、一般と比べて普通(平均的)程度といえます。ストレスを受けた時に現れる複数の反応のうち、あなたは、怒りといった負の感情の起こしやすさを示す「イライラ感」が最も高いようです。「イライラ感」が慢性的になると、ちょっとしたストレスを感じた時にも過度に反応し、さらにあなた自身だけでなく、周囲のイライラ感を高め、結果的にあなた自身のストレスを高くする危険を持っています。あなたのストレスについて急いで対策を講じる必要はありませんが、油断をせず、ストレスがかかりすぎないように気を付けていきましょう。

#### ◆ストレス要因は平均的です

現在のストレス状況を取り巻く環境を見ると、ストレスを感じやすい要因は平均的な量といえます。そのなかで、低いほど注意が必要なストレス要因の1つであり、自分がこの仕事に向いていると感じている「あなたが感じている仕事の適性度」が相対的に低くなっています。また、高いほど注意が必要なストレス要因のなかでは、自身の部署内での人間関係や職場の雰囲気、または自分の部署と他の部署との関係が望ましくない状態の程度を示す「職場の対人関係でのストレス」が相対的に高くなっています。

#### ◆周囲のサポートは平均的で、仕事・生活についてはある程度満足しているようです

ストレスを増加させたり逆に低減させる、あなたを取り巻く対人関係を見ると、周囲からのサポートをあなたは普通程度と感じており、また現在の仕事や生活の満足度を普通か、それ以上と考えているようです。

#### 【職場のパーソナリティからみたあなたへのアドバイス】

職場でのあなたの態度・行動を見ると、新しい仕事を志向したり、人脈を広げていこうという積極性が高く、会議やお客様の前でも自分の考えを主張することも躊躇しないようです。また、ものごとに対するこだわりが強く、自分の考え方や、仕事の精度についても妥協しない傾向が特に強く見られます。自分のこだわりを大事にしながらも、他者からのアドバイスを受け入れることは、あなたの仕事での可能性をより広げることになるでしょう。他者を頼りにしていることを積極的にアピールすることが、互いの信頼感を強めることにもなるのです。

現在のストレス要因等を見ると、ストレスを感じやすい状況にはないようです。時には仕事にこだわりとこだわりすぎないところ、新しいことに積極的に取り組むタイミングや、周囲の状況を考慮しながら、仕事に取り組み、周囲の人と接していくと良いと思います。

# 方法(検査結果:HATカード)



## 火炎のフェンリル

かえん



IGNIS

## 疾風のフレスベルグ

しっふう



AER

## 水沫のアピス

すいまつ



AQVA

## 大地のキムンカムイ

だいち



TERRA

# 方法（社内ルール化）

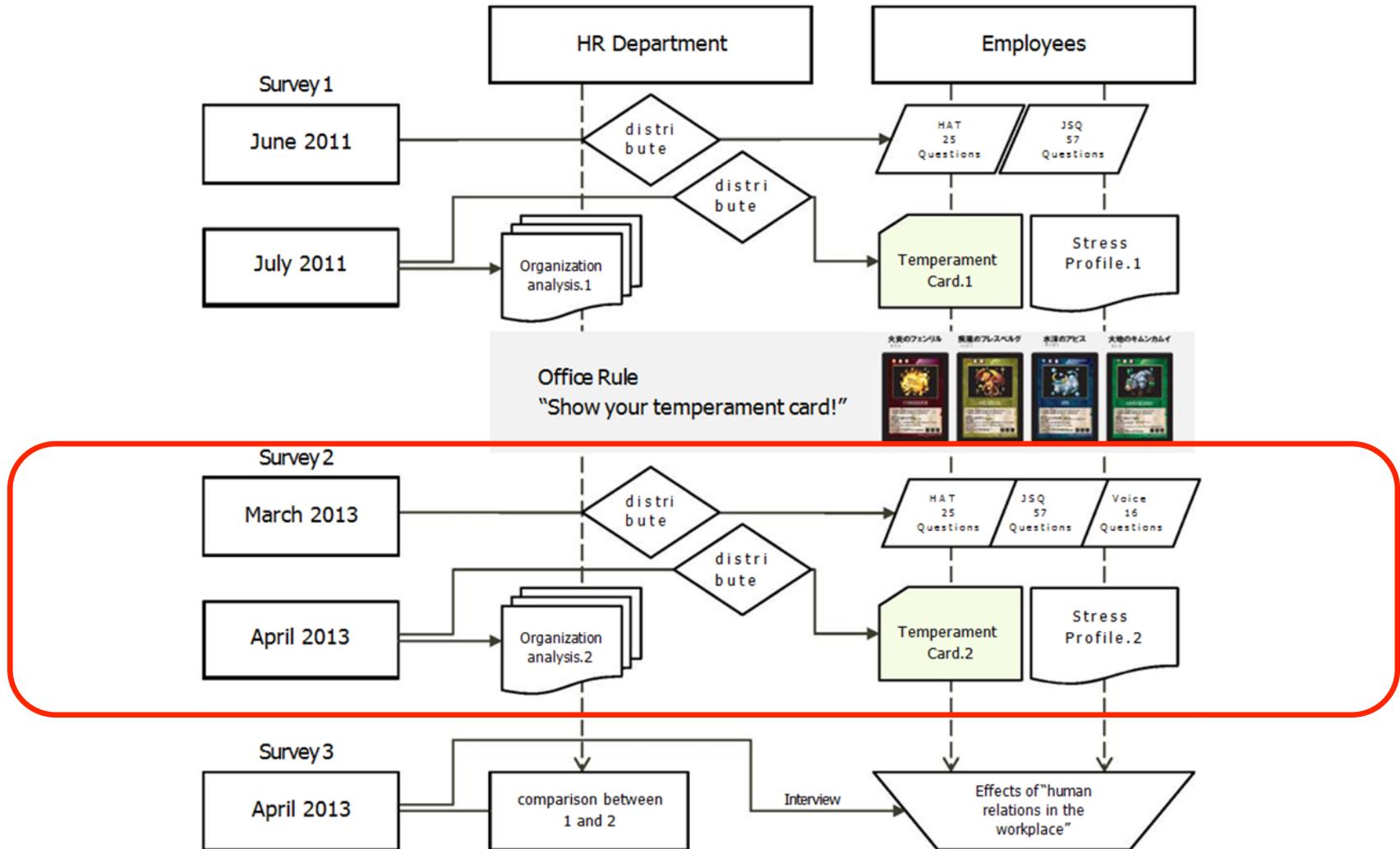
## 気質カードを常時携帯

- 従業員は就業時間中、気質カードを常に提示した
- 経営者は、赤色、青色、黄色、緑色のネクストラップを従業員に支給して、首からぶら下げるように指示をした
- 従業員は、お互いの気質カードを話題にした
- 経営者そして管理者は、従業員の気質カードを労務管理の参考にした



（就労中の様子）

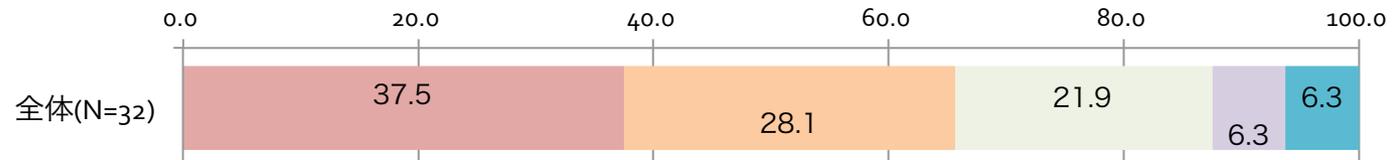
# Flow of the experiment 2



## 方法(従業員による評価:記述式アンケート)

- Microsoft社のExcelデータ形式でA社の被調査者34人に2013年3月配布し, A社の人事担当者を経由し同年4月に回収した.
- 全16問(選択記述13項目,自由記述3項目)
  - 検査結果について……………2項目
  - 検査結果の運用について……………5項目
  - 検査について……………3項目
  - ゲーム性について……………6項目

# 総合的に、性格診断テスト(HAT)を利用して良かったと思う



■ とてもあてはまる

■ ややあてはまる

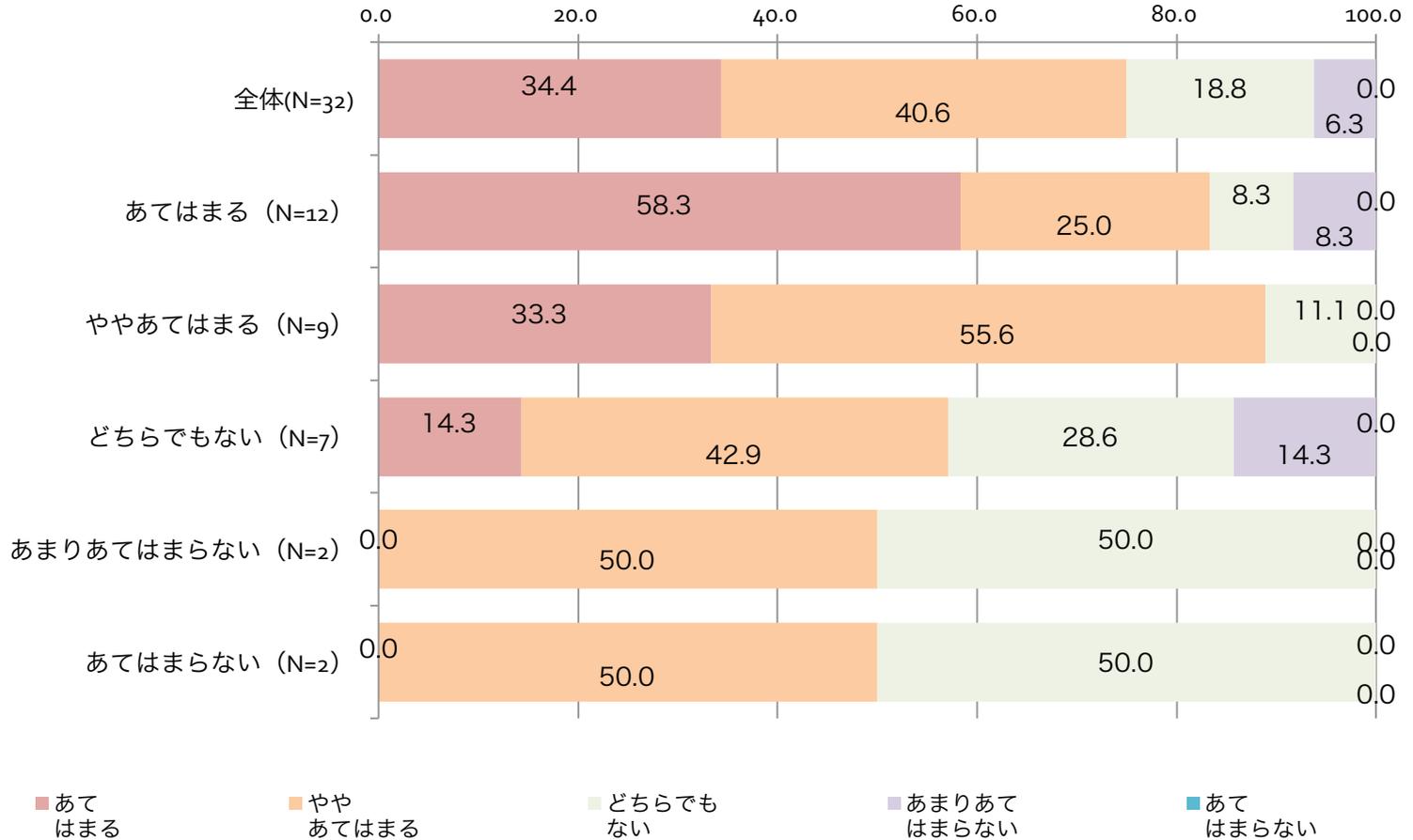
■ どちらでもない

■ あまりあてはまらない

■ あてはまらない

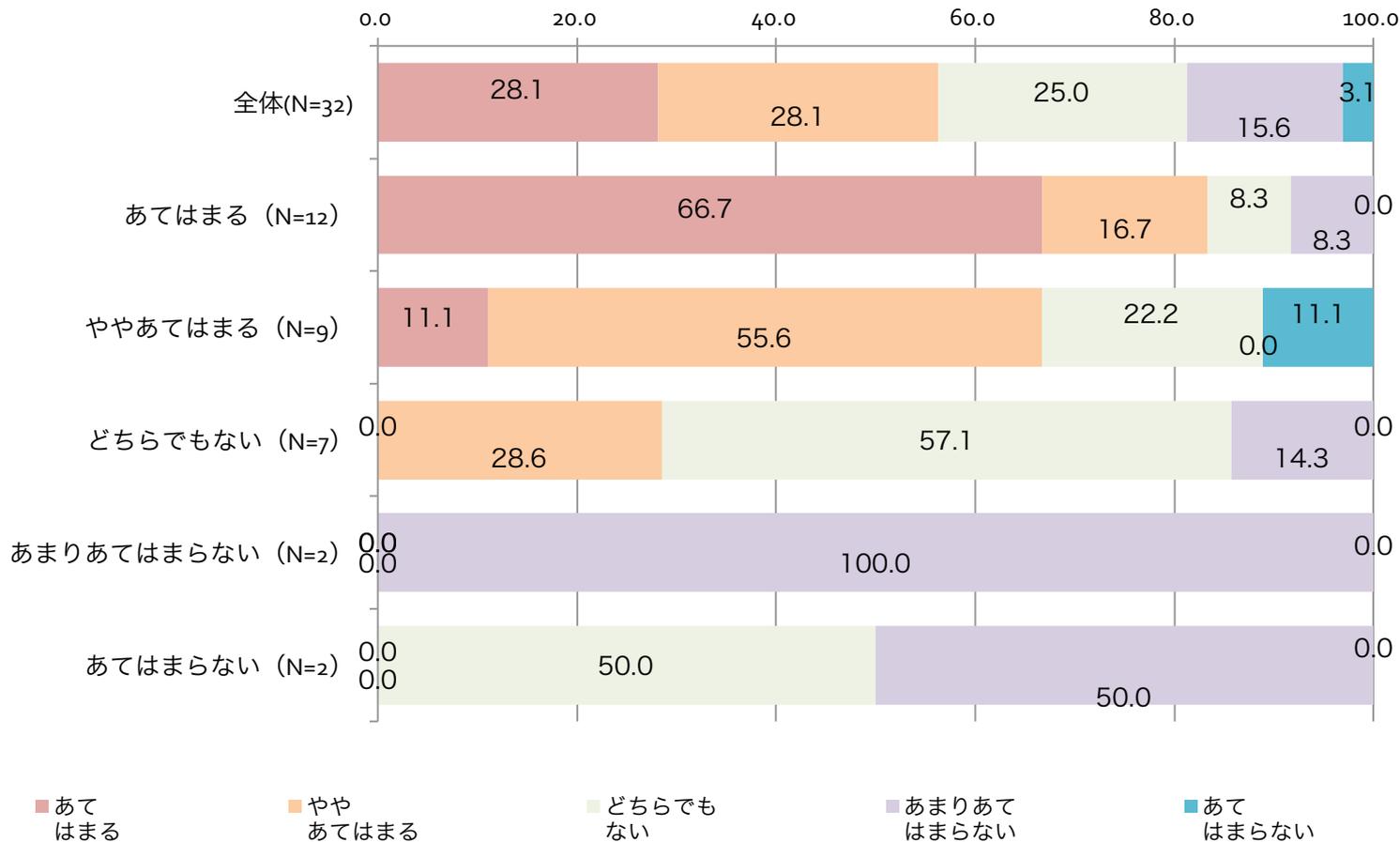
# 1.自分の診断結果について納得できた

総合的に、性格診断テスト（HAT）を利用して良かったと思う



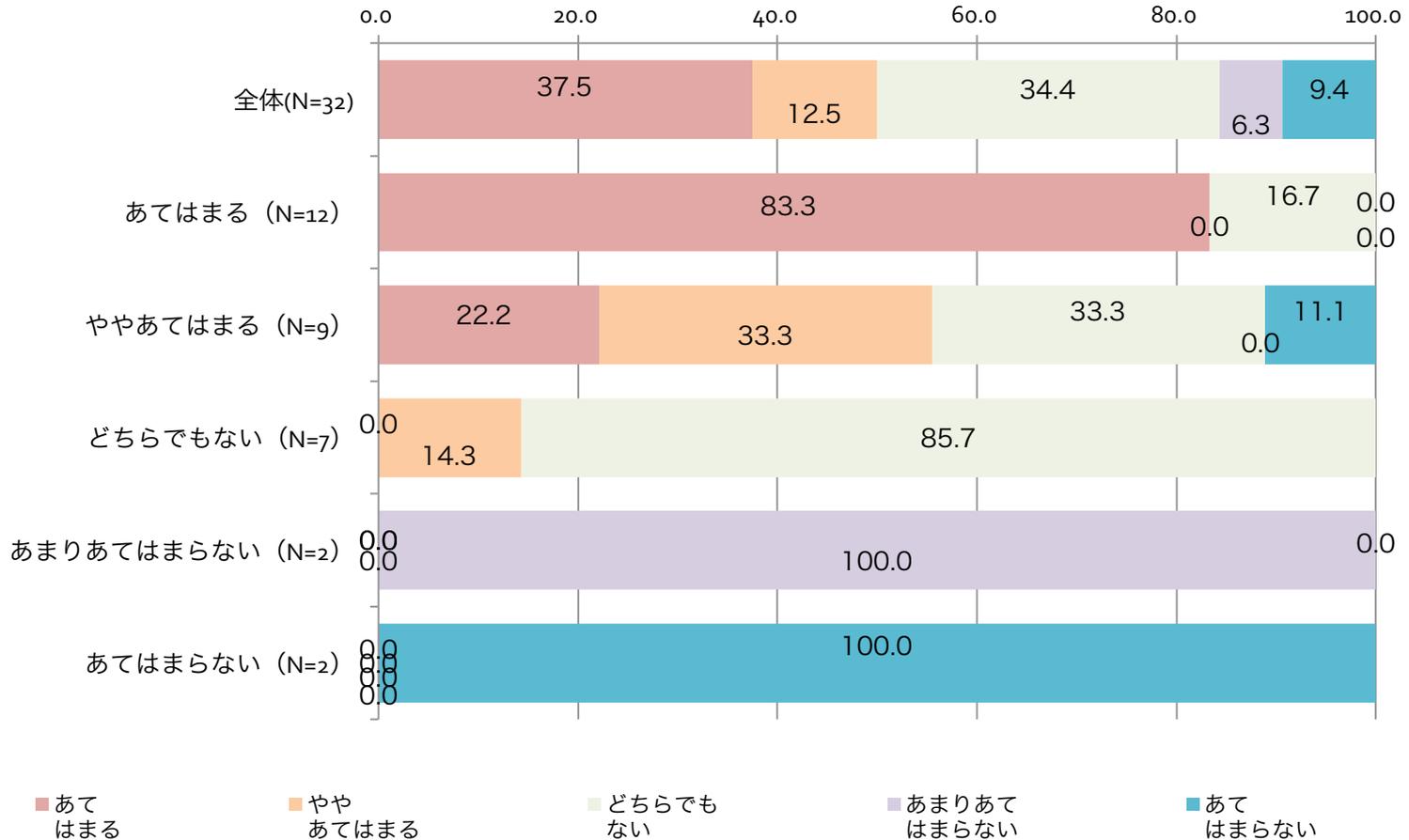
## 2. 診断結果がイラスト(四大元素や幻獣)で表示されていたので、 診断結果を受け入れやすかった

総合的に、性格診断テスト (HAT) を利用して良かったと思う



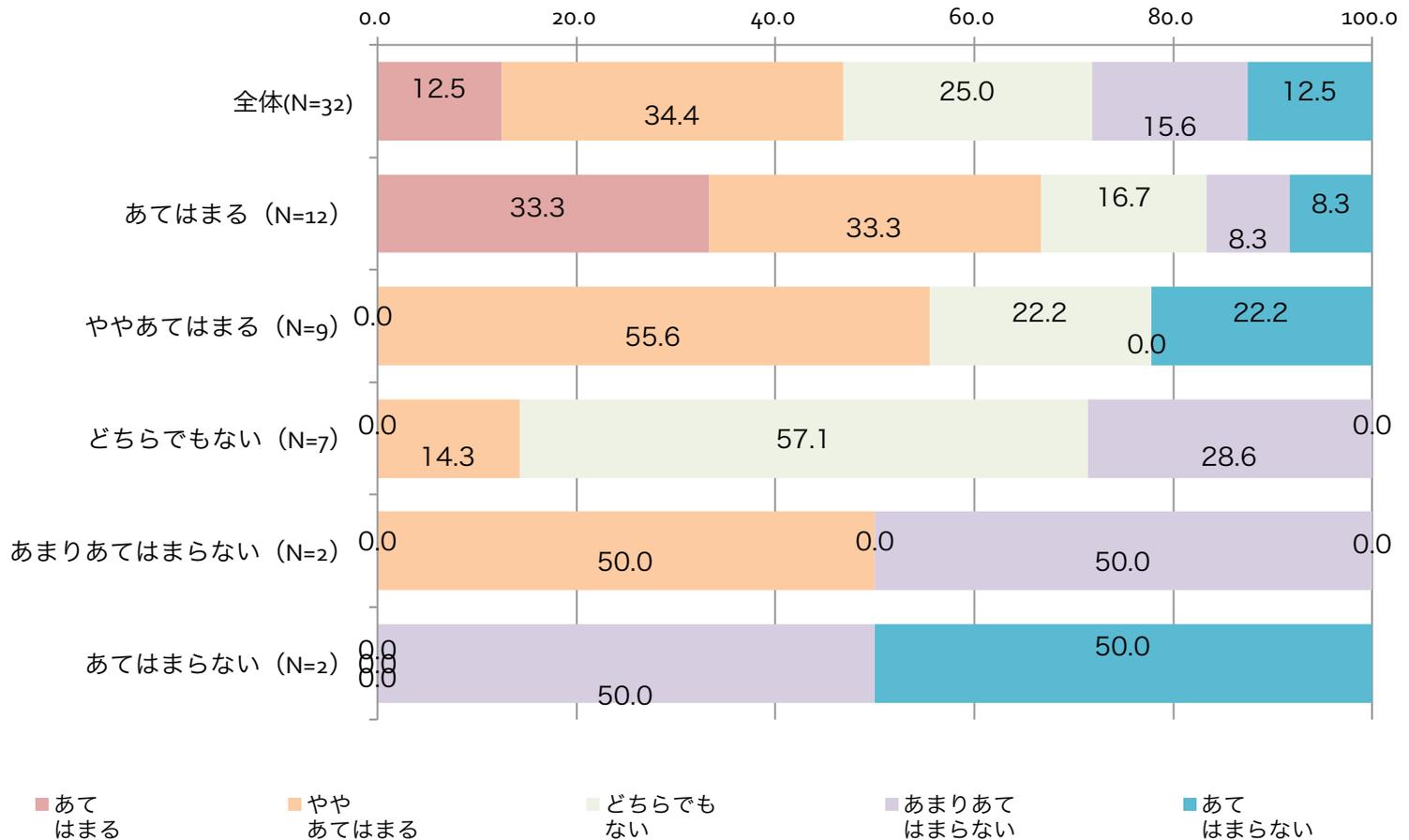
### 3.診断結果がイラスト(四大元素や幻獣)になっていたことで結果への興味が増した

総合的に、性格診断テスト (HAT) を利用して良かったと思う



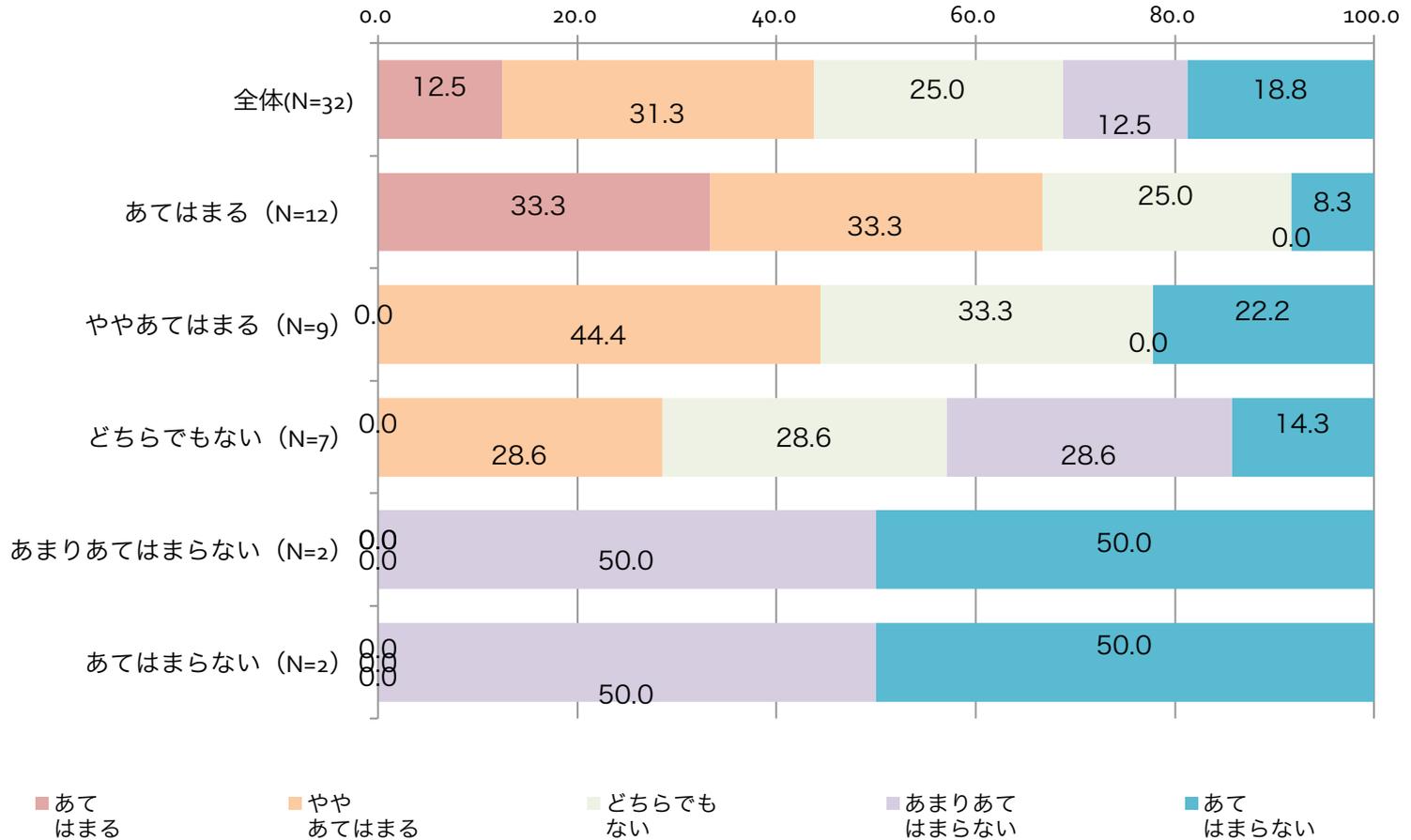
## 4.性格診断を実施したことで職場の人間関係 (コミュニケーション)が促進された

総合的に、性格診断テスト（HAT）を利用して良かったと思う



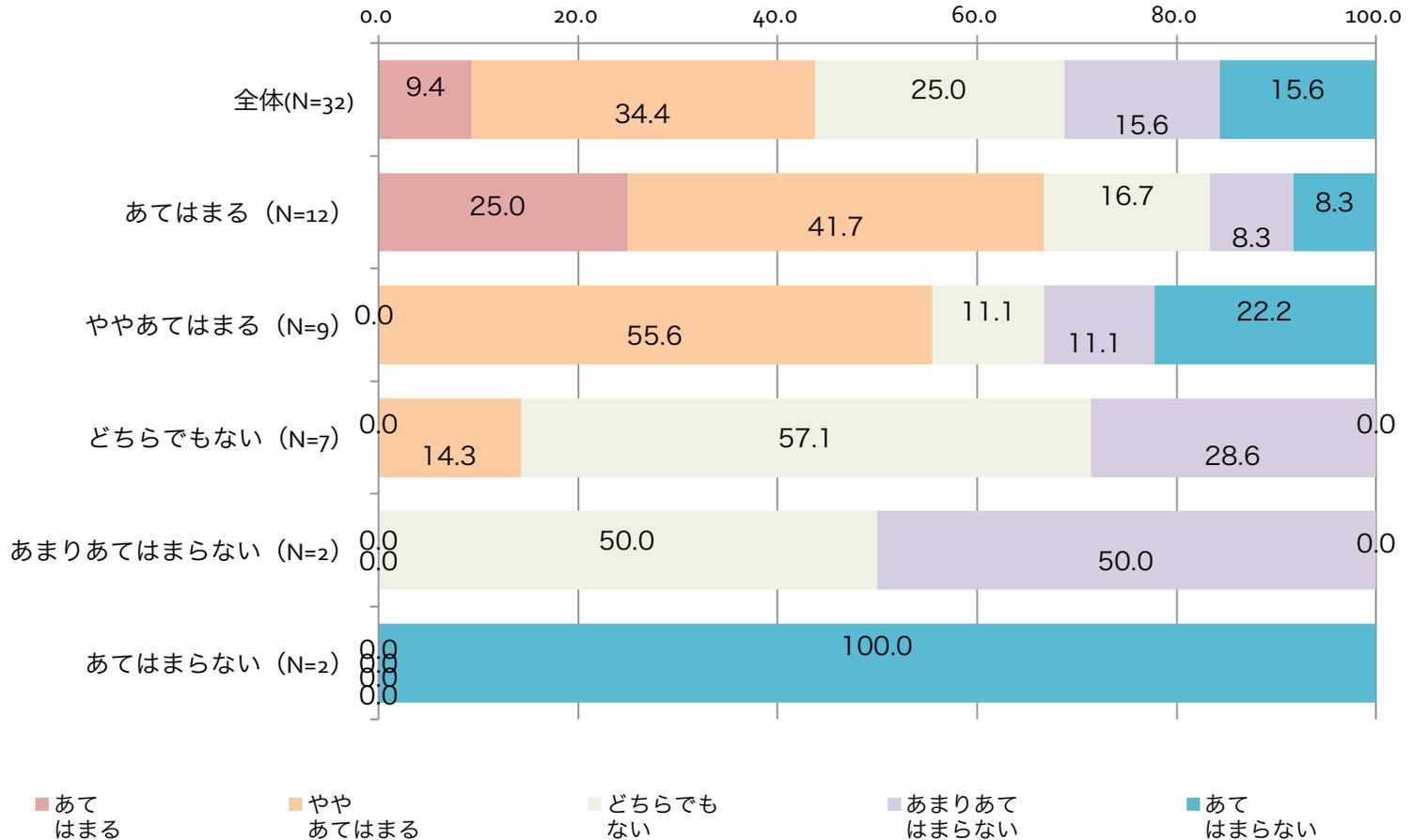
# 5. 普段から診断結果を身に付けていたことで、職場の人間関係（コミュニケーション）が促進された

総合的に、性格診断テスト（HAT）を利用して良かったと思う



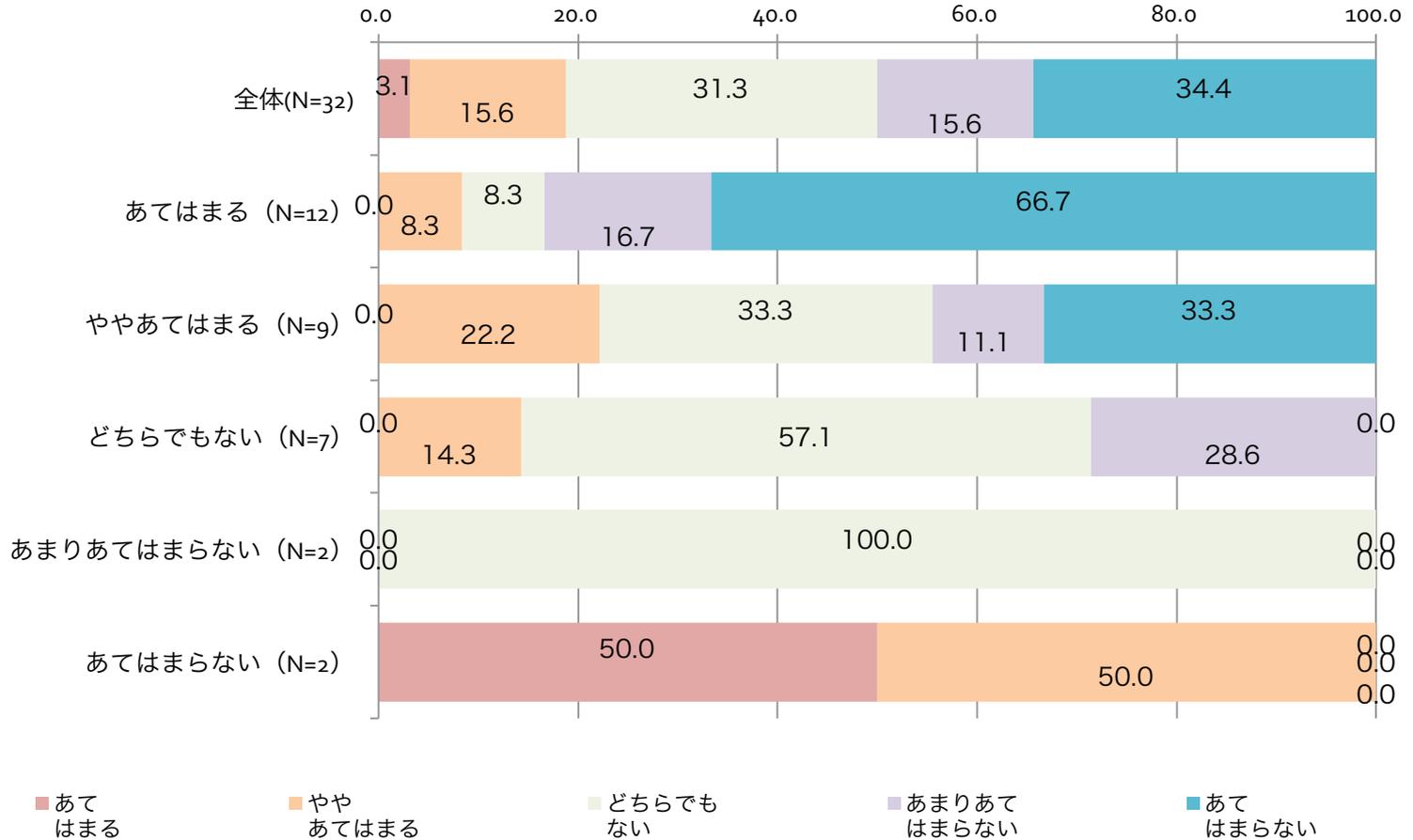
## 6.イラスト(四大元素や幻獣)によって診断結果が表現されたことで、職場の人間関係(コミュニケーション)が促進された

総合的に、性格診断テスト(HAT)を利用して良かったと思う



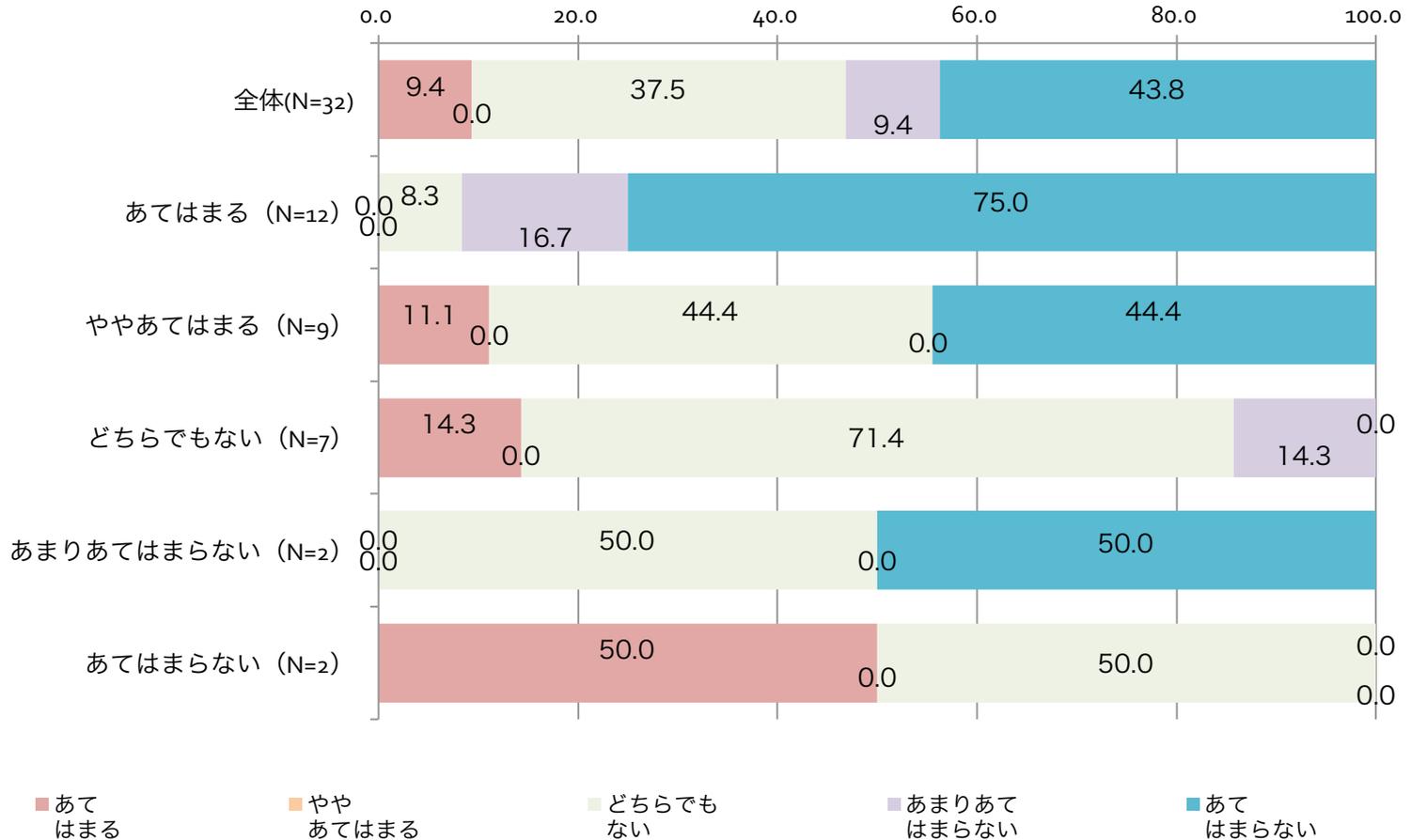
# 7.診断結果を普段から身に付けていることに負担を感じた

総合的に、性格診断テスト（HAT）を利用して良かったと思う



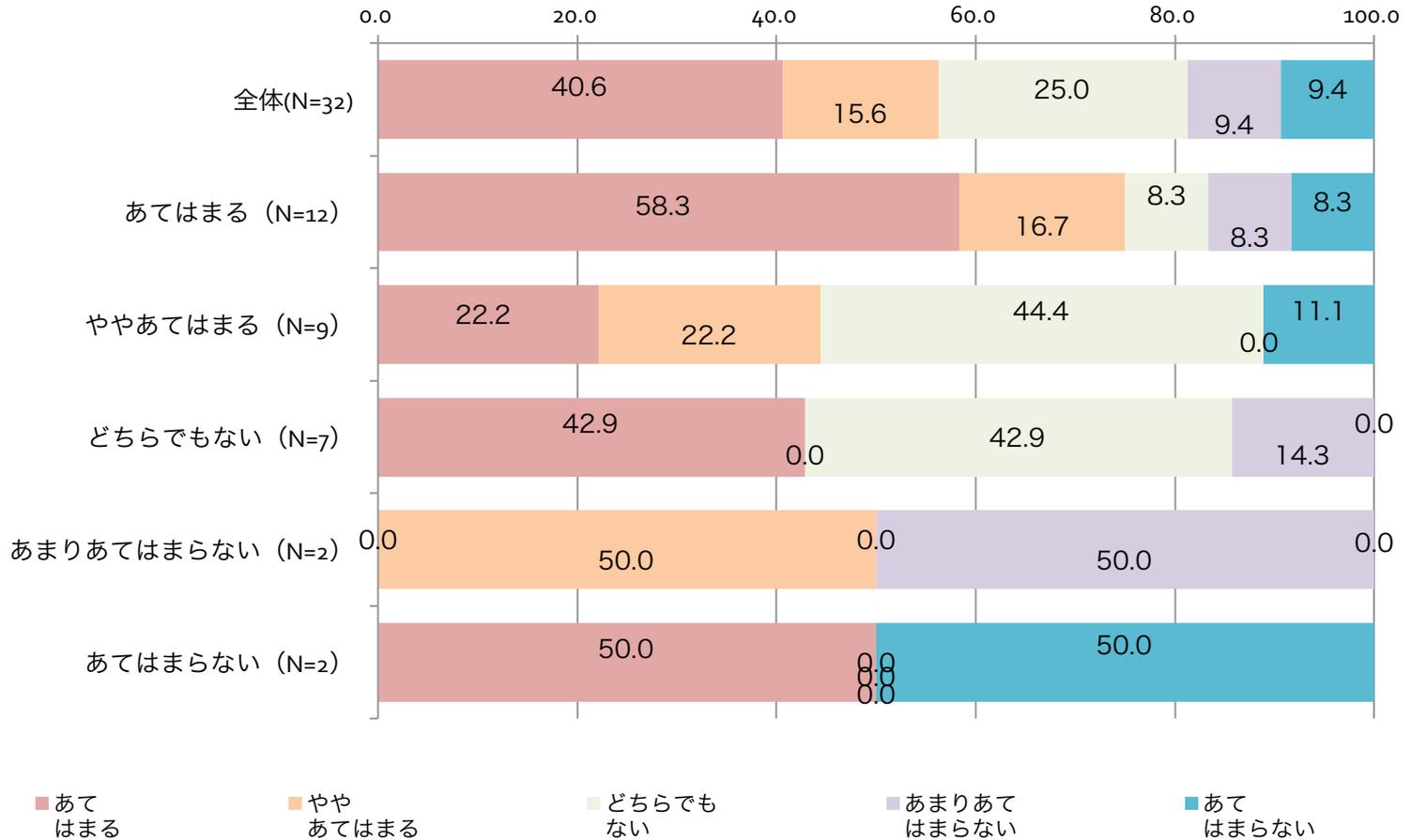
## 8.診断結果を普段から表示することに抵抗があった

総合的に、性格診断テスト（HAT）を利用して良かったと思う



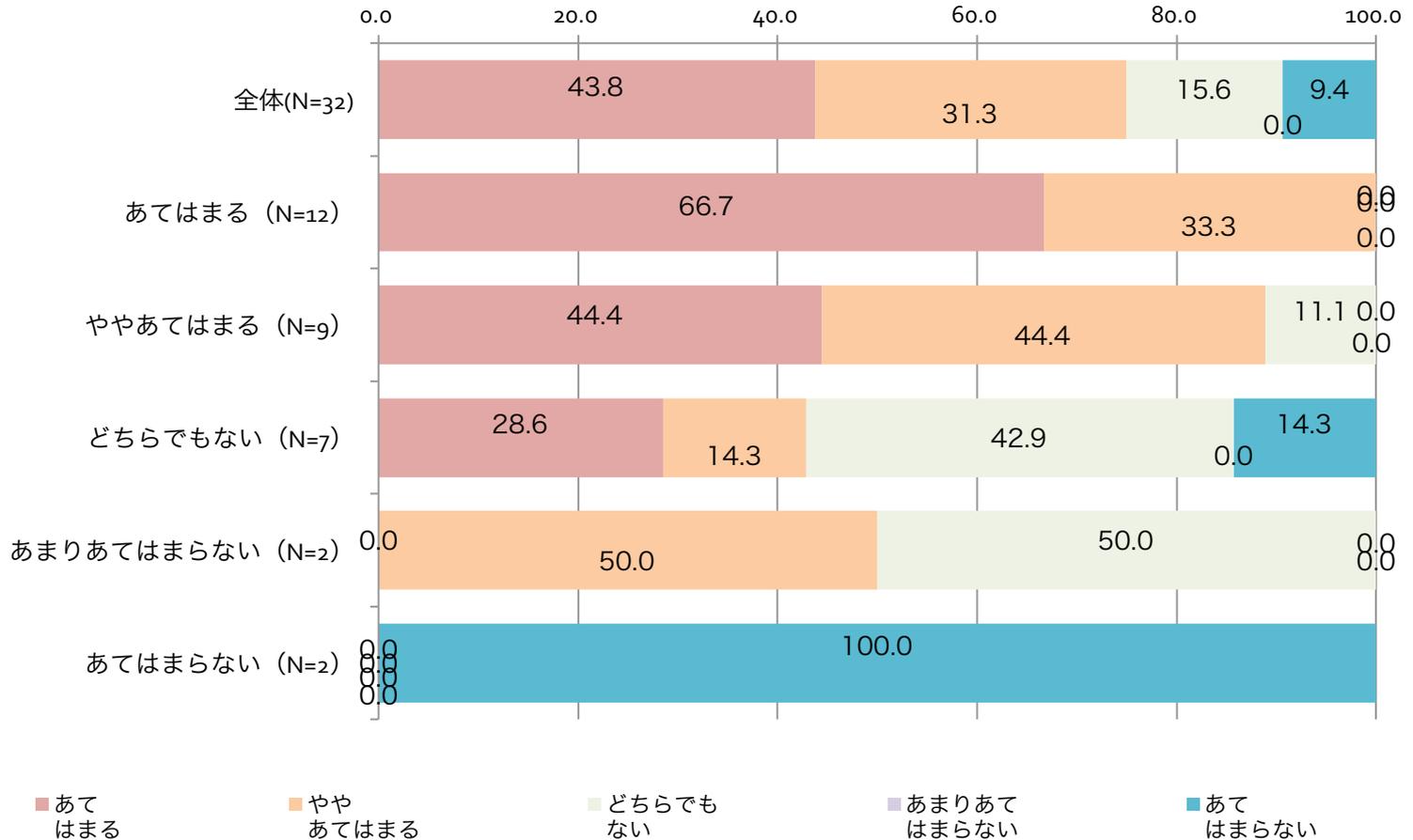
# 9.コンピュータRPGが創りだす物語や世界観が好きな方だ

総合的に、性格診断テスト（HAT）を利用して良かったと思う



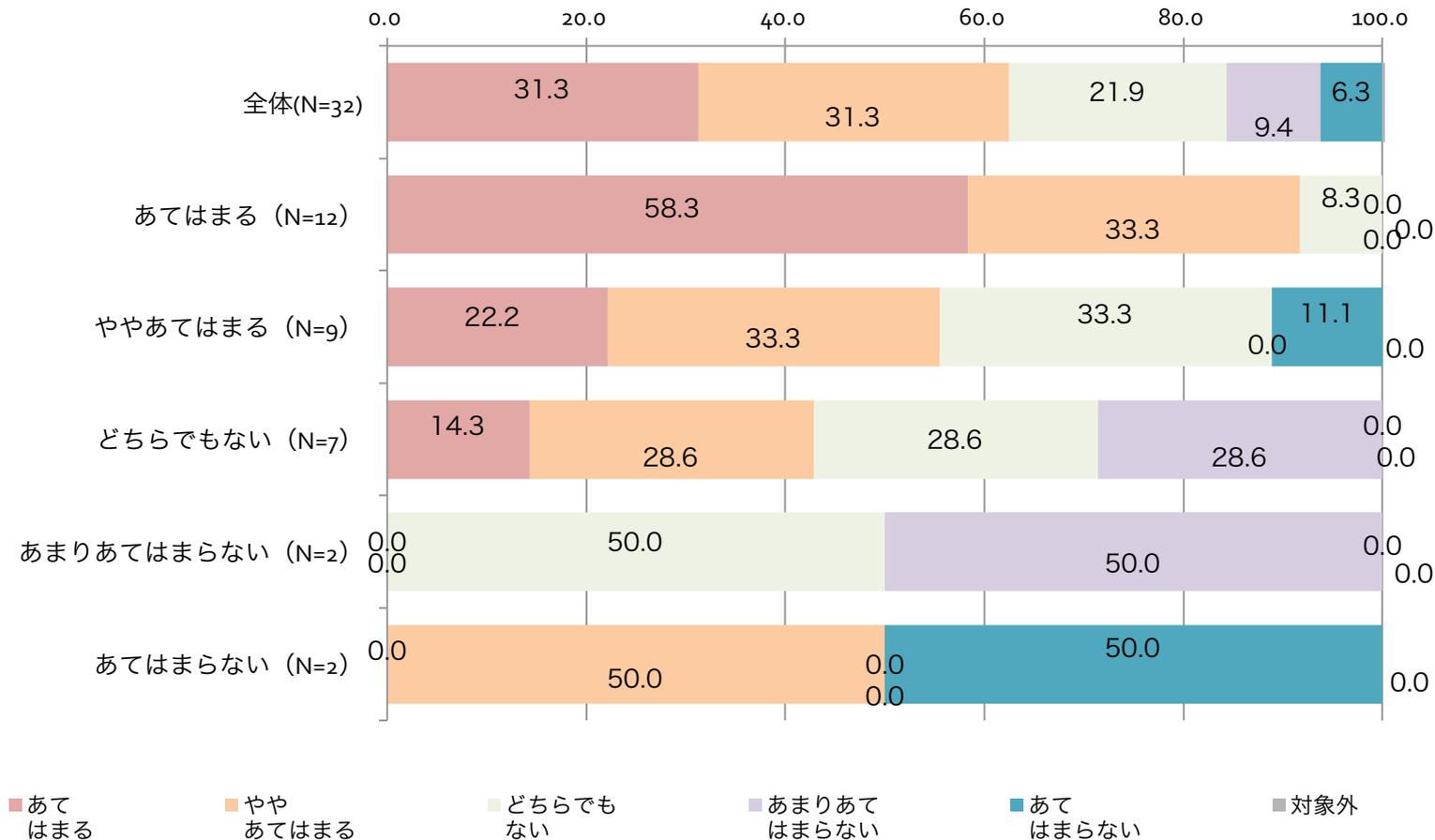
# 10.職場の人間関係(コミュニケーション)をより良くする 為に、心理検査を行うことは有効だと思う

総合的に、性格診断テスト(HAT)を利用して良かったと思う



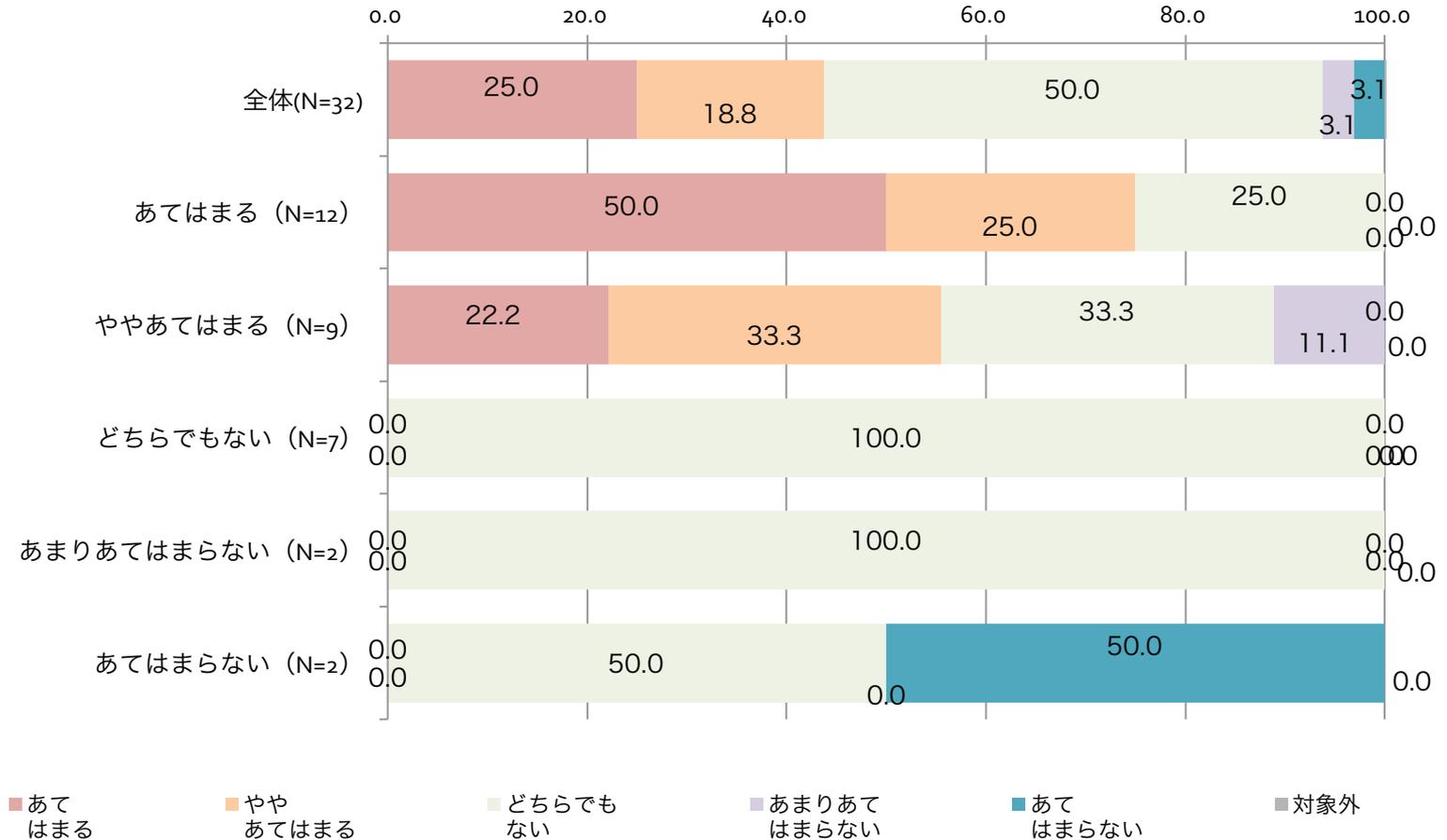
# 11.職場の人間関係(コミュニケーション)をより良くする為に、コンピュータRPG的な表現は有効だと思う

総合的に、性格診断テスト（HAT）を利用して良かったと思う



# 12.職場の人間関係(コミュニケーション)をより良くする為に、診断結果を普段から身に付けていることは有効だと思う

総合的に、性格診断テスト(HAT)を利用して良かったと思う



検査(HAT)をやってみて良かったと思う点をお答えください。

## 自己理解

- 自分自身の特性について認識する事ができたので、余計な負担を感じなくなった。

## 他者との関わり

- 実際に当たっている事が多いので、新人さんなどに何かを教える際の、アプローチの仕方の参考になった。

## ゲーム性

- ゲーム要素が強く、類似の診断に比べて、やっていて楽しめる。また、そのおかげで新人にもやらせやすい。

イラスト(四大元素や幻獣)に関してよかった点があれば、お答えください。

## デザイン性

- 難しい文字だけの診断結果ではないので受け入れやすい
- デザインの良さ. 単純にかっこいいと思う. ドットのデフォルメ具合も, 原画とのギャップ感が良い
- 馴染みやすさ

## ゲーム性

- ゲームの世界観を感じ取れた
- ただの性格診断は、やって終わりですが、自分の診断結果がイラストになって、しかも毎日身に着けるという習慣はとても面白いと思いました。社内でのコミュニケーションも取れるし、お客様が来客した時にはアイスブレイクにも繋がります。
- 四大元素の属性を身につけるのは面白いと思います。

イラスト(四大元素や幻獣)に関して悪かった点があれば、お答えください。

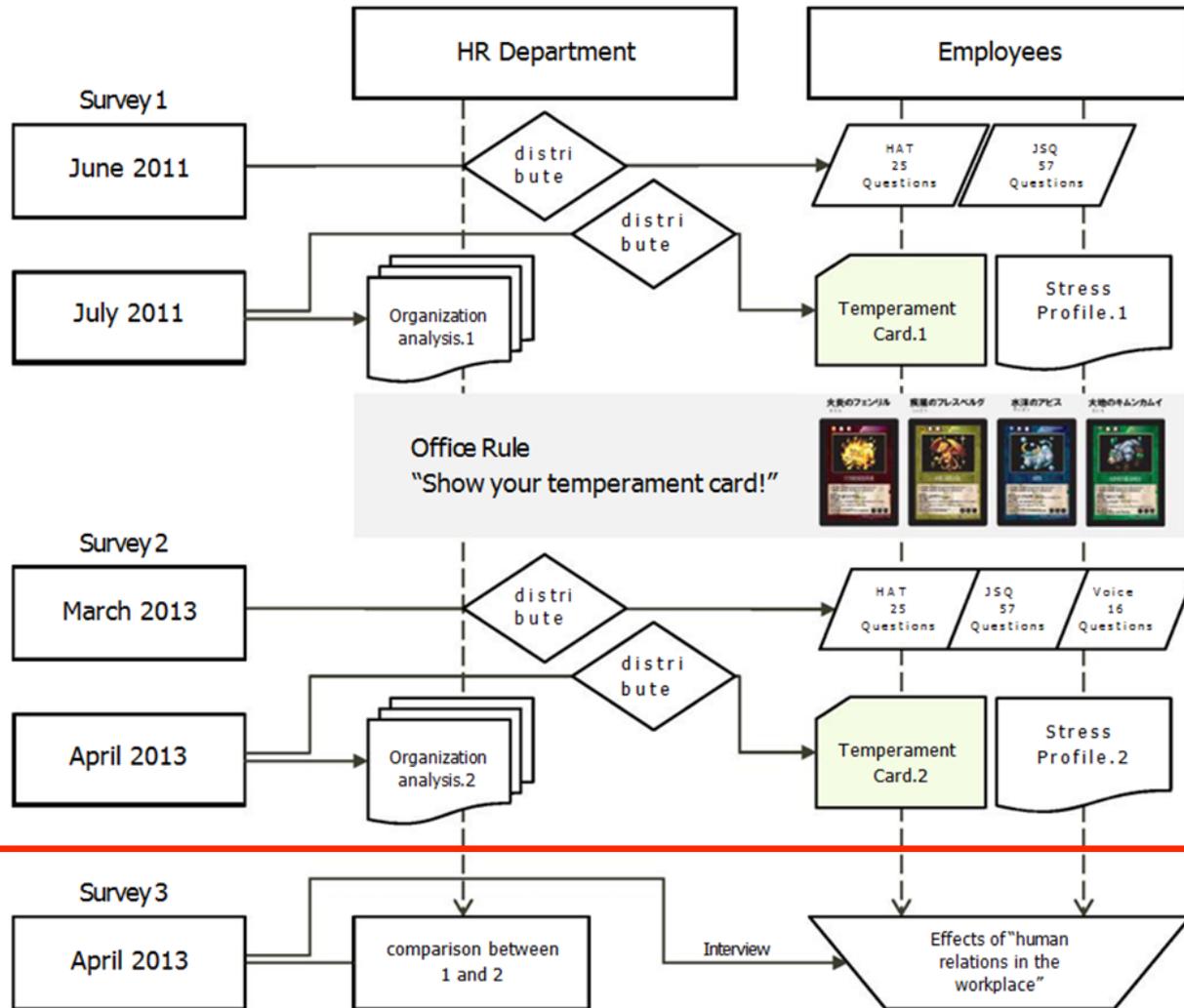
## デザイン性

- 世界観も同じイラストで表現されていると楽しいかも

## ゲーム性

- 成長に合わせて進化や合体等あると面白いと思います。
- 新人さんに説明する時に、「君の属性は風だね!」みたいな事を説明する事に恥ずかしさがあります。

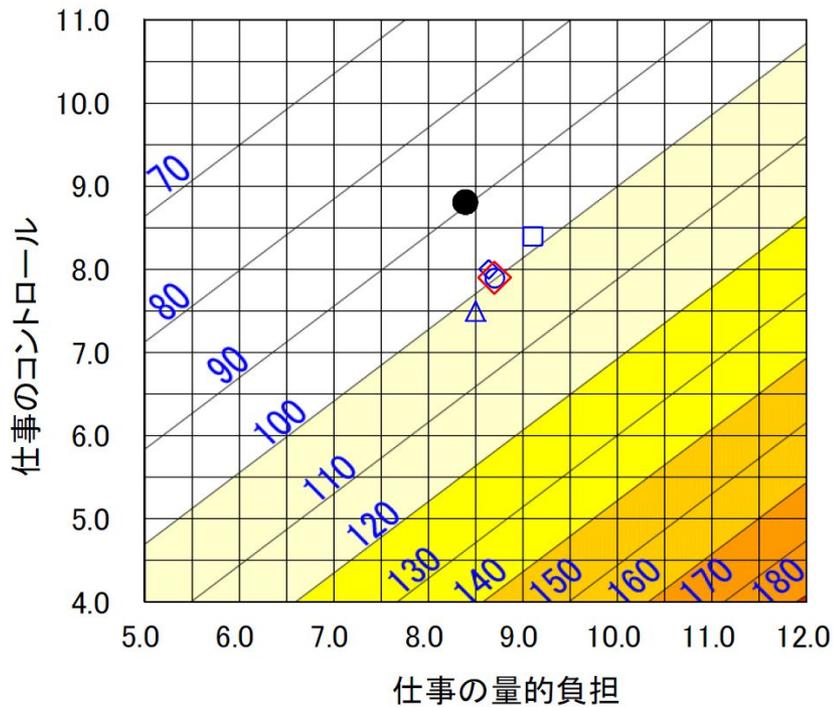
# Flow of the experiment 3



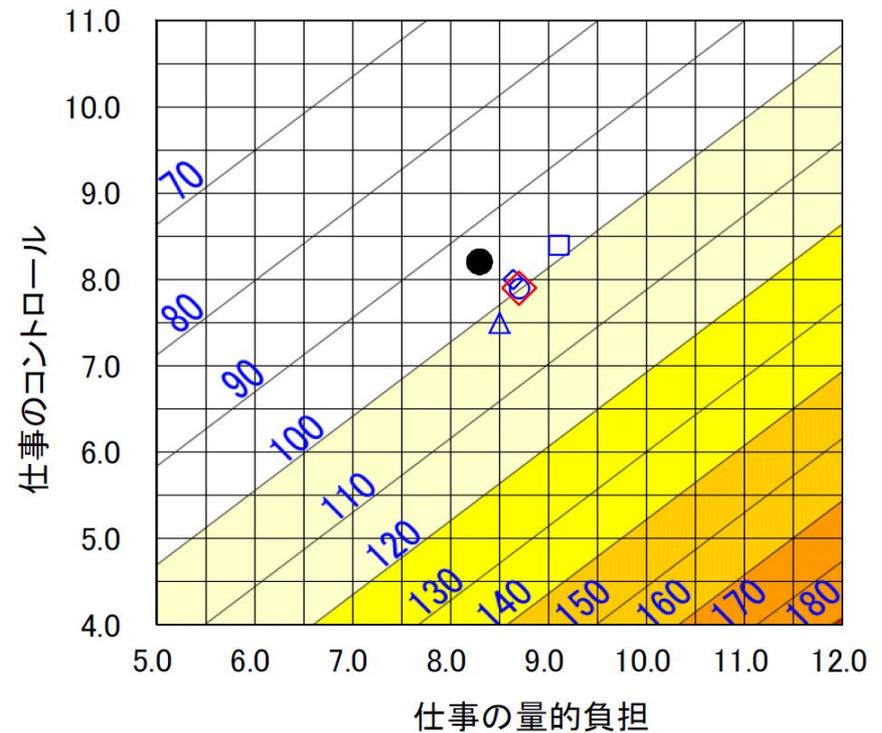
# 結果（職業性ストレス調査結果の比較）

## 〈仕事の量・コントロール〉

2011年



2013年



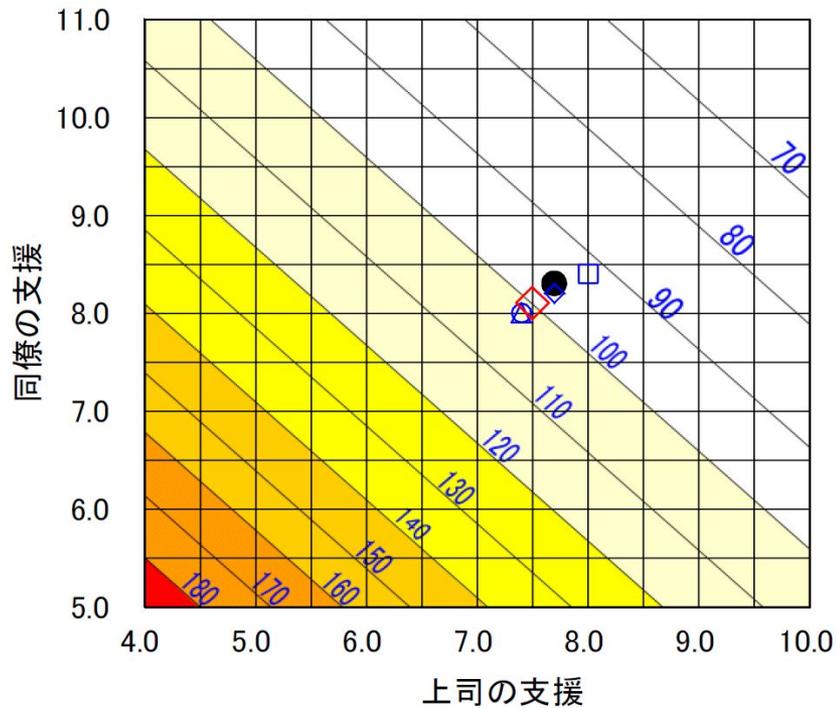
参考値

◇ 全国平均 □ 管理職 ○ 専門職 ◆ 事務職 ▲ 現業職

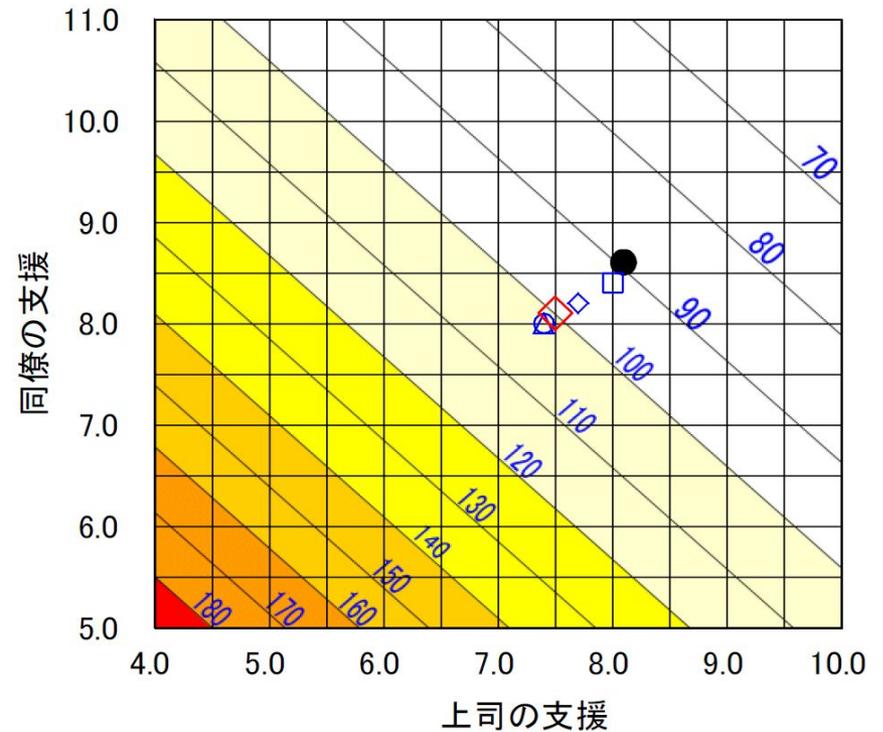
# 結果（職業性ストレス調査結果の比較）

## 〈上司・同僚の支援〉

2011年



2013年



# 結果（職業性ストレス調査結果の比較）

## 〈総合健康リスク〉

### 2011年

| 職場名    | 研究調査対象者 | 男性人数        | 13名     | 女性人数                 | 5名 |
|--------|---------|-------------|---------|----------------------|----|
| 尺度     |         | 平均点数        |         | 健康リスク(全国平均=100とした場合) |    |
| 量的負荷   | 8.4     | 量-コントロール判定図 | 総合健康リスク |                      |    |
| コントロール | 8.8     | (A)         | 90      | (A)x(B)/100          |    |
| 上司の支援  | 7.7     | 職場の支援判定図    |         |                      |    |
| 同僚の支援  | 8.3     | (B)         | 96      | 86                   |    |

### 2013年

| 職場名    | 研究調査対象者 | 男性人数        | 13名     | 女性人数                 | 5名 |
|--------|---------|-------------|---------|----------------------|----|
| 尺度     |         | 平均点数        |         | 健康リスク(全国平均=100とした場合) |    |
| 量的負荷   | 8.3     | 量-コントロール判定図 | 総合健康リスク |                      |    |
| コントロール | 8.2     | (A)         | 94      | (A)x(B)/100          |    |
| 上司の支援  | 8.1     | 職場の支援判定図    |         |                      |    |
| 同僚の支援  | 8.6     | (B)         | 89      | 83                   |    |

### 2011年-2013年の比較

1. 量・コントロール判定図・・・ (A) 90 → 94  
(4point up)
2. 職場の支援判定図・・・・・・・・ (B) 96 → 89  
(7point down)
3. 総合健康リスク・・・・・・・・ (A) × (B) 86 → 83  
(3point down)

## 結果(気質検査)

仮説1

「コンピュータRPGの表現を用いた気質検査は、自分と他人の理解に役立つ」

結果「概ね支持できる」

アンケートの結果から、およそ7割の人がコンピュータRPGの表現を用いた気質検査(HAT)をやって総合的に良かったと回答している。また、その理由に「ゲーム要素が強く、類似の診断に比べて、やっていて楽しめる点。」という意見もあった。故に、コンピュータRPGの表現を用いた気質検査は、自分と他人を理解する為に役立つ」という仮説は概ね支持できる。

## 結果(常時表示)

### 仮説2

「コンピュータRPGの表現を用いた検査結果を常に表示すると、相手に合ったコミュニケーションをとる」

### 結果「支持できる」

アンケートの結果から、総合的にHATをやってよかったと回答した人の内9割以上が「職場の人間関係(コミュニケーション)をより良くなる為に、コンピュータRPG的な表現は有効だと思う」と回答した。

また、ヒアリング調査から「水タイプには手取り足取り教える、火タイプは(仕事を)任せるなど新人指導に役立った。」という回答もあった。故に、仮説は支持できる。

## 結果(職場のメンタルヘルス)

### 仮説3

「コンピュータRPGの表現を用いた検査結果を常に表示すると職場のメンタルヘルスに効果がある」

### 結果「支持できる」

アンケートの結果からおよそ7割の人が、検査結果を普段から身に付けていることが職場の人間関係をより良くすると回答した。ヒアリング調査から「RPGの世界観がこの会社にマッチしていた」職業性ストレス簡易調査の組織分析結果(2011年,2013年)を比較したところ、同僚や上司から支援されていると感じる人が増え、総合的健康リスクは3ポイント低下した。故に仮説は指示できる。

## 結論と考察

コンピュータRPGの表現を用いた気質検査は「職場の人間関係」にどのような影響を与えるのか？

今回の実証実験結果から、コンピュータRPGの表現を用いた気質検査は、職場の人間関係をより「**支援的**」にする効果があると考えられる。実験では、コンピュータRPGの表現を用いた気質検査の結果を（首から下げて）一年以上、常に表示し続けた。それは、従業員同士のコミュニケーションを深めるきっかけとなった。そして、支援的な人間関係が促進された。

コンピュータRPGの表現を用いた気質検査は、職場の人間関係を向上させ、職場のメンタルヘルスに効果があると考えられる。

# References

- 厚生労働省「患者調査」(平成8年～平成23年)より試算  
厚生労働省「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議報告」平成24年度  
厚生労働省「健康状況調査」昭和57年～平成19年度  
厚生労働省「健康状況調査」平成19年度  
東京医科大学「職業性ストレス簡易調査票を用いたストレスの現状把握のためのマニュアル」平成21年

# 謝 辞

ご覧いただきありがとうございました。

作成

TFC株式会社

取締役 坂井裕紀

hsakai@tfc.ne.jp

