

共感でモチベーションと本音を引き出すアンケートシステム

西出 新也*[†] 西岡 裕子[‡] 福田 孝輔[‡] 米沢 勝[‡] 三宅 浩太[‡] 西田 健志*

概要. アンケート調査はイベントやコミュニティの維持に広く活用されているが、従来の手法では参加者を単なるデータ提供者として扱う傾向があり、回答意欲の低下や表面的な回答にとどまるという課題がある。本稿では、この問題を解決するために、「共感でモチベーションと本音を引き出すアンケートシステム」を提案する。本システムは、参加者同士および運営との共感を通じた関係性の構築を目的とし、二段階構成をとる。Phase1では、グループ活動アプリ「Encounter Mission App」により相互共感を促進し、心理的負担を軽減しながら回答意欲を高める。Phase2では、運営メッセージの段階的開示や参加者による出題機能を備えた「Super-Empathy Survey System」により、主体的で多様なフィードバックを誘発する。今回の WISS Challenge での実践を通じて、コミュニティの持続的成長と帰属意識の向上へ、どのように貢献するか探索する。

1 はじめに

アンケート調査は、イベントやコミュニティにおける参加者の関与を高め、その長期的な成長を支えるための基本的な手法である。しかし、有用な回答を得ることは容易ではない [1]。運営側にとってアンケートは重要な手段であるものの、設計や分析に十分な時間や労力を割けない場合が多い。一方で、参加者は主に「データ提供者」として扱われるため、積極的に回答する動機が乏しい。その結果、多くのアンケートでは単純な選択式質問から数値データは得られるものの、運営の想定を超えた率直で自由な意見は十分に集まらないのが現状である。

これまでの研究では、アンケート体験を改善するために、ゲーミフィケーションなどの手法で回答意欲を高めることに焦点を当てているが、いずれも参加者を、データ提供者として扱う枠組みからは抜け出しておらず、コミュニティの関係性構築の視点は十分に考慮されていない。

我々は昨年の WISS Challenge において、「参加者との協同を実現する言葉遊びアンケートシステム」[2] を実践し、そこで得た知見により、新たに「共感」を軸としたアンケートシステムを再構築した。本システムのコンセプトは、参加者同士の共感を喚起することによる回答モチベーションの向上と、運営との共感を促進することで、コミュニティの関係性を構築し、エンゲージメントの高いフィードバックを引き出すことである。

2 システム

2.1 Encounter Mission App

本システムの Phase1 では、イベント会場内に設置されたパブリックディスプレイ上で動作するアプリケーションを用いる。参加者は、他の参加者と協力して共通のネームタグをカメラにかざし、AI による認識を通じてミッションに挑戦する (図 1)。この際、より多くの参加者と同時に共通のネームタグを提示することで、その人数を競うランキング機能を備えており、ゲーム的な要素を通じて参加意欲を高める設計となっている。

こうしたプロセスを通じて、参加者同士の協働的な交流を促進し、イベント全体としての一体感や共感を醸成することを目的としている。さらに、ミッション達成直後には1問のみの簡易なアンケートに回答するプロセスを設けることで、共感を喚起する体験から次の段階へと自然に移行できるようにしている。これにより、Phase2 のアンケートシステムへの参加に対する心理的負担を軽減し、自発的かつエンゲージメントの高いフィードバックを促すことを意図している。



図 1. AI によるエンカウンターミッション記念撮影アプリ

Copyright is held by the author(s).

* 神戸大学

[†] 関西学院千里国際中等部・高等部

[‡] 三菱総研DCS株式会社

2.2 Super-Empathy Survey System

Phase 2 では、参加者がアンケートの各設問に対して、出題者の想定する回答を予測しながら回答を行うプロセスを設けている(図 2)。回答が出題者の想定解答と一致した場合には、画面上に「超共感！」というメッセージが表示され、共感が成立したことを即時的にフィードバックする仕組みとなっている。一方で、一致しなかった場合でも、出題者とは異なる視点や価値観に基づく回答として捉え、より多様なデータの収集につなげることを目的としている。

図 2. 参加者回答画面

また、「運営メッセージのアンロック機能」を搭載しており、参加者がアンケートへの回答を重ねるにつれて、運営側があらかじめ用意したメッセージが段階的に開示される仕組みとなっている(図 3)。回答するごとに期待と達成感を高め、運営との共感を促進することをねらいとしている。その結果、よりエンゲージメントの高い回答を引き出す効果が期待される。

図 3. 運営メッセージのアンロック機能画面

さらに、参加者自身が設問を出題できる「参加者共感出題機能」も実装している。出題時には、想定解答とその理由をあらかじめ入力することで、他の参加者がそれを予測しながら回答できるようになっている。このプロセスを通じて、参加者同士の共感や相互理解を促進すると同時に、運営側の想定を超える率直で多様な意見を収集することをねらいとしている。

本システムの価値は、単にアンケートの回答率を向上させる点にとどまらない。参加者のモチベーションを高め、共感を基盤とした協力的な行動を引き出すことで、イベントやコミュニティにおける関係性を構築し、将来的には中核的メンバーとしての自覚や帰属意識を醸成する点にある。

3 WISS Challenge

2.1 で示したアプリは、イベント会場内のドリンクコーナー付近にプロジェクターを設置して運用することを想定している。参加者が自然に集まり交流する場面で、このアプリ体験を通じてその交流を「共感」を媒介としてさらに活性化させることを目指している。また、本アプリは WISS のナイトセッションにおいても、AI による指定オブジェクトをカスタムしたバージョンで稼働する予定である。シチュエーションの異なる状況で運用することで、コミュニティのさらなる共感の喚起を期待したい。

2.2 で示したアンケートシステムは外部サーバー上で運用されており、Slack やパブリックディスプレイに提示されたリンクや QR コードからアクセスすることで、各自のデバイスからアンケートに参加できる設計となっている。

運営メッセージを段階的に開示するアンロック機能については、具体例として「WISS 未来ビジョン」や「私と WISS」など、参加者が親しみを感じつつ読みたくなるようなテーマを想定している。これらのメッセージは、コミュニティとのつながりや共感を喚起することを目的としており、ツイート程度の簡潔な文量を、運営側に事前準備として依頼することを想定している。

参考文献

- [1] R. M. Groves. *Nonresponse Rates and Nonresponse Bias in Household Surveys*. *Public Opinion Quarterly*, 70(5), pp. 646–675, 2006.
- [2] 西出 新也, 西岡 裕子, 福田 孝輔, 米沢 勝, 新井 美音, 西田 健志. 参加者との協同を実現する言葉遊びアンケートシステム. 第 32 回インタラクティブシステムとソフトウェアに関するワークショップ (WISS2024) 論文集, pp. 122–128, 2024