

従業員のハピネスと生産性を高める スマートフォン アドバイスサービスの実証実験

従業員が生き生きと働き、活気に満ちあふれた職場をつくるために必要なことは何でしょうか。日立は「個人」のハピネス(幸福感)を高めることが「組織全体」の活性化と生産性向上につながると考えています。それは最先端レベルのITと人工知能(AI[※])を活用すれば、不可能なことではありません。組織活性化に向けて日立が取り組む新たなサービスの実証実験をご紹介します。

※ Artificial Intelligence

人々の幸福度は計測できる

日立は長年にわたり、人や組織の活性度が企業や組織の生産性にどのように関係するかの研究を重ねてきました。2015年には名札型ウェアラブルセンサーで取得した行動データ(身体運動の特徴パターン)から、組織の生産性に強い影響を与える組織活性度とハピネス度を定量的に計測する技術を開発。従業員の歩行やデスクワークなどで生じる体の揺れと、誰と誰が会い、どれくらいの時間話したのかといったデータから、ハピネス度が高い人々の集団では身体活動の持続時間に「自然な“ゆらぎ”がある」、ハピネス度が低い集団(ストレスが大きい組織)では「不自然な“ゆらぎ”をとまなう」という特徴的なパターンがあることを発見しました。これは組織内での行動に多様性があるほどハピネス度=組織活性度が高く、組織全体の活気やパフォーマンスが高いことを示しています。

この技術で計測されたハピネス度は、特定の業種や業務(営業か事務職かなど)、職位に依存しない共通の指標となります。また、実際の現場に適用した実証実験によって、スキルの高い有能な人材を多く集めるよりも、組織の活気やハピネス度を高めることが生産性や売り上げの向上に大きく貢献するという結果も得られました。つまり、個人のハ

ピネスの変化や組織間でのハピネスを比較することで組織運営の現状が可視化され、その制御によって組織運営のベストプラクティスを維持・コントロールすることが可能となるのです。

この技術とAI技術の一つであるHitachi AI Technology/H(以下、H)を活用し、企業の経営課題解決を支援するサービスの提供も開始しており、すでに株式会社三菱東京UFJ銀行や日本航空株式会社などを含む十数社の企業で実証実験やシステム導入が進められています。

個人と組織が元気になる アドバイスを提供

これらの技術とノウハウをベースに開

発中なのが、働く人々のハピネス向上に有効なアドバイスを自動的に作成・配信する技術^{※2}です。具体的には、名札型ウェアラブルセンサーから収集した行動データを時間帯・会話相手などの項目で細分化し、Hが日々分析。ハピネス度と関連の高いアドバイスを各個人向けにカスタマイズして、毎朝一人ひとりのスマートフォンやタブレット端末に届けるサービス^{※3}を想定しています(図1)。

利用者は「今日はAさんと5分以下の短い会話を増やしましょう」「上司のBさんに会うには午前中がおすすです」など、職場でのコミュニケーションや時間の使い方に関する多様なアドバイスを日々確認しながら、職場での行動に生かすことができます。

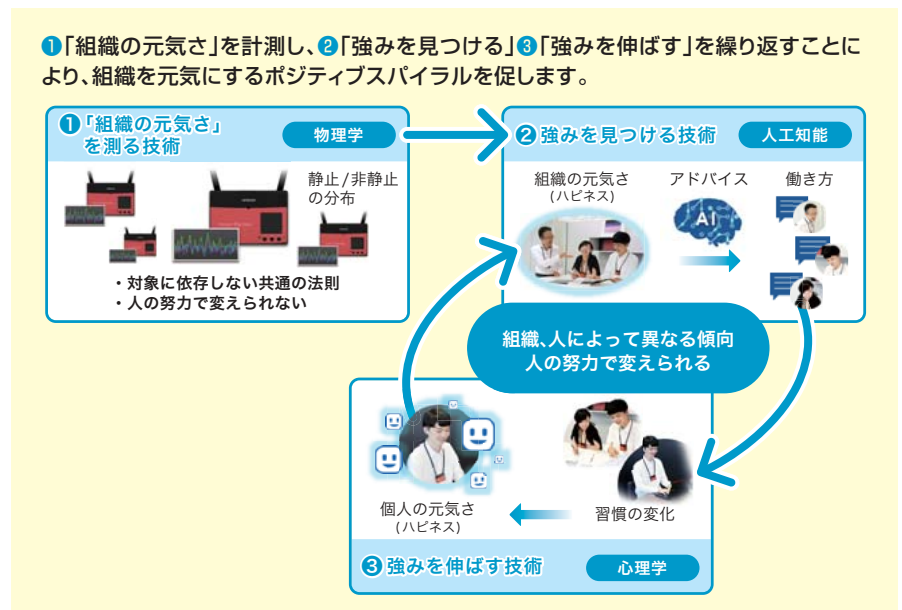


図1 スマートフォン アドバイスサービスの構成

職場内の一人ひとは、共に働く同僚からも間接的に影響を受けています。笑顔の同僚を見ると前向きな気持ちに、怒っている人を見ると後ろ向きな気持ちになることもあります。打ち合わせで思いついたアイデアが好評だったら次の仕事にもエンジンがかかりますし、ムダと思える会議に長時間参加していると疲れてしまう人もいます。

一方で、自分自身も周囲に影響を与えています。自分で自覚していなくても、あなたと議論することで達成感を得たり、あなたが真剣にPCに向かう姿を見て安心感を得たりしている同僚もいるのです。さらに職場全体でとらえると、お互いに無意識に影響を与え合った結果、それが生き生きと働ける「元気な職場」、もしくは悪循環でイライラが増えていく「元気のない職場」になるかを左右しているのです。

ハピネス計測のベースとなる行動データは、人の無意識な行動から生じるため、自分の努力で変えることは困難です。Hは日々の組織の行動データから、組織の活性化につながる、あなた自身が行える行動提案をアドバイスとしてスマートフォンに提示します。その実践によって組織の活性度（ハピネス）が高まるだけでなく、自分の行動の価値に



図2 一人ひとりに合ったアドバイスを毎日配信

気づき、元気になったりエネルギーがもたらえたりする働き方へとつながっていきます(図2)。

- ※2 本技術では個人のハピネス度ではなく、本人と他の人が関わる周りのメンバーの平均ハピネス度を計測し、その数値向上に有効な各個人の行動についてのアドバイスを自動作成します
- ※3 各個人の行動データは、個人を特定できない匿名化された形で活用します。自身の対面履歴は閲覧可能です

幸福な社会の実現をめざして

この技術はすでに、日立グループの営業部門の約600人を対象に試行(実証実験)されており、導入効果や運用

上の課題などを検証しています。今後は、試行の成果も取り込んだサービスを国内外の企業や組織に提供していく予定です。

組織を元気にすれば、従業員の満足度も高まり、さらなる業績アップが期待できます。一人ひとりが幸福に働ける活力ある社会の実現をめざして、これからも日立は人と人のコミュニケーションに基づく組織行動の計測技術と、人工知能を組み合わせたサービス開発に力を入れていきます。

お問い合わせ先

(株)日立製作所 研究開発グループ
<https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/hqrd/rd/jp/form.jsp>

■ 情報提供サイト
<http://www.hitachi.co.jp/rd/>