

アンコンシャス・バイアスの VR 研修の可能性と課題

ダイバーシティ経営推進に向けたアンコンシャス・バイアス研修について

(経済産業省委託事業に関する報告会 2)

日程：2023 年 02 月 22 日 (水)

時間：14:30-15:30

会場：オンライン (Zoom ウェビナー)

主催：東京大学未来ビジョン研究センター(経済産業省委託事業)

協力：株式会社 SoW Insight

超臨場感コミュニケーション産学官フォーラム アフェクティブメディア WG

現在、企業には多様な人材がその能力を発揮して価値創造を実現していく「ダイバーシティ経営」の推進が求められています。しかしながら、「世界競争力報告 2019 年」の「労働ダイバーシティ」の項目で、日本は 141 カ国・地域のうち 106 位に低迷するなど、ダイバーシティの実現には課題を抱えた状態です。

企業におけるダイバーシティの実現を妨げる課題の一つとして、ほとんどの人が持つと言われているアンコンシャス・バイアス(無意識の偏見)の存在があげられています。アンコンシャス・バイアスとは、先入観や固定観念によるものの見方、捉え方のゆがみ、偏りのことであり、ほとんどの人が持つと言われ、人間が効率的に情報を処理するために無意識下で分類を行うために起きてしまいます。無意識であるからこそ、それを認識し、マネジメントしていくことが重要であるとされています。

本事業では、バーチャル・リアリティ(VR)を用いて他者の視点の体験を行うことで共感を促進することが、アンコンシャス・バイアスへの気づきと適切な職場でのコミュニケーションを促すことにつながるの考えのもと、VR コンテンツを用いたダイバーシティ研修ワークショップを企画し、いくつかの企業にて検証してまいりました。

企画したワークショップは、VR コンテンツの体験と子育て中の当事者とのディスカッションから構成されます。VR コンテンツの特徴としては、上司の立場と子育て中の部下の立場の両方を体験することにより、互いの立場を相互に学びあえる作りとなっている点があげられます。このように異なる立場を相互に体験すること、さらに体験後に子育て中の当事者とのディスカッションの時間を設けることによってお互いの立場に対する共感や、その後の行動変容に結び付くのではないのかという仮説のもと、ワークショッププログラムを開発してきました。

また開発したワークショップを用いて、その効果を検証するためのユーザスタディを実施しました。これらの紹介を通して、VR を用いた研修の可能性と今後の課題について参加者の皆さんと一緒に考えました。

最初に「VRを活用した子育て体験ワークショップ調査結果」と題して、東京大学大学院学際情報学府修士課程の工藤龍氏からの話題提供がありました。まず、ワークショップの背景として、ワーキングペアレントが抱えている苦勞が伝わりにくいという問題が指摘されました。そこでVRを用いて疑似的に子育て体験をすることで、その苦勞の理解を促進できるかを本プロジェクトでは検討してきました。

開発したVRコンテンツには上司と部下（ワーキングペアレント）の両方の視点で職場の出来事を体験できるという特徴的があります。VRで2視点を体験することによって互いの理解を深め、それを元に議論して明日からできる具体的なアクションを見出すワークショッププログラムとなっています。ワークショップは4社、41名の方に参加協力いただきました。

VRコンテンツは、①オフィスシーン②家シーンの大きく二つに分かれています。①オフィスシーンでは、ワーキングペアレントを部下にもつ上司目線で体験が進みます。夕方、緊急で終わらせなくてはならない仕事が発生します。しかし、その仕事ができるのは部下であるワーキングペアレントだけです。そこで、仕事を急遽やってもらうようワーキングペアレントへ依頼メールを送信します。②家シーンでは、先程の上司の部下であるワーキングペアレント目線で体験が進みます。家に帰り2歳の子どもと食事をしていると、メールが届きます。見てみると、先程自分が上司として送信した仕事の依頼メールです。仕事を進めようと思いますが、子どもが歩き回ったり、水をこぼしたりしてしまい、なかなか仕事が進まない、という状況で体験は終了します。

VR体験の効果検証として、まず体験が参加者に意識や行動の変化を促すかを、ワークショップ前後、そしてワークショップ終了後1か月後の自由記述アンケートから検討しました。体験によって意識・行動の変化が生じたとする記述は84%の人に見られ、主にコミュニケーションが増加したことが挙げられました。また、他者への心理的距離を測る評価指標（Inclusion of the other in the self: IOS）をVR体験前後、さらに体験後の議論前後で比べると、他者への心理的距離は有意に縮まっていました。

さらにVR体験後の議論を質的分析法であるテーマ分析法で分析したところ、VR体験を通じて上司と部下、相互の立場を想像することの困難さに気づいた参加者が多かったこと、VRで共通の体験をすることによってその後の議論が促進されていることなどが分かりました。ワークショップでは、しばしば子育て以外の課題に対してVR体験を活用する提案も話題に上がっており、VRを用いた研修に対する期待も寄せられていました。

パネルディスカッションでは、キリンホールディングス株式会社人事総務部企画・組織開発担当主査 多様性推進チームリーダーの三村国雄氏と味の素株式会社人事部 人事グループD&I推進チーム マネージャーの廣瀬哲章氏、そしてVR研究者である東京大学大学院情報理工学系研究科 准教授の鳴海拓志氏が登壇しました。

パネルディスカッションでは、企業におけるアンコンシャス・バイアスに関する取り組みと、

VR 研修を体験いただいた時の気づきや効果についてお話を伺いました。

三村氏からは、キリンホールディングス株式会社がイノベーションの実現を加速する推進力として多様性推進に取り組んでいることが紹介されました。具体的には、体験型のアンコンシャス・バイアス研修である「なりキリンママ・パパ」が展開されているほか、全従業員を対象とした e ラーニング研修が実施されています。今後の取り組みの参考になればという思いで参加した今回の VR 研修に関しては、率直な感想として楽しかったという参加者の意見があったそうです。また、子育てに限らず仕事に 100%向き合えないシチュエーションは誰にでも訪れるということへの気づきや、周囲の理解が重要であり、対応をしていくことが大事であるということが参加者同士で共有されたそうです。チームで議論したからこそ、チームでどのようにフォローし対策していけるかという議論が行われたとのコメントを頂きました。

廣瀬氏からは味の素株式会社の退職率が 1%未満という同質性の高さが D&I 推進の阻害要因になっているのではという考えから、アンコンシャス・バイアス研修として、e ラーニングなどを活用しながら、バイアスを知る、考えるといったステップを踏んで推進をしていることが紹介されました。次のステップとしてバイアスをコントロールするためには体感することが重要という認識で、今回の VR 研修に関心を持たれて参加されました。実際に参加してみると、VR 体験中に、どのように子どもに接するのかを参加者同士が観察し合えることで、普段業務上では見えない一面が見られたことが良かったとの指摘がありました。また、共通の体験をすることで、子育て経験がある人は自分の経験から、子育て経験のない人でも VR の体験から意見交換ができることが VR 研修の良い点であるとのコメントをいただきました。

VR 研究者という観点から、鳴海氏はこの研修の特徴として 2 視点を体験することを挙げました。子育て中の部下と上司がそれぞれ持つ課題は画一的ではなく、また人の数だけワークライフバランスに対する考えは異なります。VR の共通体験が議論の土台になって、実際の体験との違いが開示されやすくなったり、自分が望む働き方や職場の在り方の議論が引き出されやすい状況が作られていたために、「明日からできること」という対策の議論につながりやすいのが VR 研修ならではの効果だったのではないかとコメントされました。また、今後の展開として、メタバースが当たり前になってくれば、VR の中で議論をしたり、シナリオを分岐させたりして対応の違う人には対応の違う結果が得られるなども設計できるようになることを挙げました。そのような進化があれば、VR 研修の自らのバイアスに気づきやすいという効果をさらに高められるのではないかとこの展望の話がありました。

三村氏からは VR を用いることで視覚以外の感覚を使って体験、相互作用できることが、e ラーニングなどで動画を受動的に見るのとは異なるという意見がありました。廣瀬氏からも頭でわかっているにもかかわらず実際に身体を動かして体験をすると、イメージ通りにはうまくいかないということを実体験できることが VR 研修の良さではないかというコメントもいただきました。

最後に経済産業省 経済産業政策局 経済社会政策室 室長補佐の村山恵子氏から、VR 研修を通してアンコンシャス・バイアスの解消に向けた意識が広く共有され、企業や個人における取組が広がっていくことを期待しているという旨の閉会の挨拶が述べられ、本イベントは終了しました。



(上段左より) 中条氏、三村氏、工藤氏
(中段左より) 鳴海氏、廣瀬氏、村山氏
(下段) 江間氏