

2014年7月19日(土)開催 | 基盤教育研究分科会

## 研修改善を効果的に行う「インストラクショナルデザインの基礎」

参加レポート: HRDM 会員 金屋雅司氏



7月19日(土)にトピックわ談会「ゲーミフィケーションを用いた人の活かし方—人材マネジメントへの活用事例」が開催されました。3連休の初日という日程でしたが、14名の参加者が集まりました。

(写真: 話題提供者の坂井裕紀氏)

### ■ゲーミフィケーションとは何か？



参加者間で参加の目的などをシェアした後に講義が始まりました。まず初めに「次のうちゲームのサムネイル画像フィクションの定義に当てはまらないのはどれか？」という択一式の問題(ゲーム)が受講者に提示されました。3つのグループに分かれていた受講者は競って問題に取り組みます。私のグループでは一人に一つ選択肢を割り当て、その選択肢が正しいどうかをネットで検索しました。セミナー開始時は固い雰囲気を感じた教室もこの時点から徐々に熱気を帯び、早速ゲームの効果を実感できました。クイズの答えを挟み、ゲーミフィクションの定義について解説がありました。研究者によって様々な定義がありますが、「参加者に仕事(課題)をより達成させるために、熱中させたり、楽しませたりする目的でゲームの要素を取り入れる」というのが、私なりの理解でした。

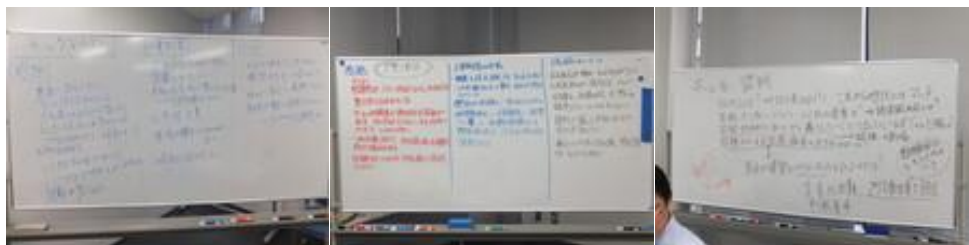
## ■ゲームの定義は？

その後にゲームとして成立するために必要な要素＝ゲームの定義について説明がありました。これもまた研究者によって様々ですが、「ゲームとは、ゴール、ルール、フィードバック、自発的な参加の4要因がそろっている」(ジェイン・マクゴニカル)という定義が分かりやすかったと思います。その後「選挙はゲームに当てはまるのか？」という問いに、様々な意見が交わされました。

## ■コールセンターにおける人事制度への活用事例

最後にゲーミフィクションを人事制度へ導入したコールセンターの会社について、事例紹介がありました。テレビゲームのロールプレイングゲーム的な要素満載の人事制度に、参加者一同興味津々で聞き入りました。仕事で成果を上げるとレベルアップする(時給が上がる)。仮想のお金を獲得しアイテム(有給や食事券等の権利)と交換する等、次々と紹介される斬新な制度に、教室は益々ヒートアップしていきました。事例紹介のなかで特に興味を持ったのは、他者を助けるためにアイテムを使う人がいることでした。制度を設計した側も想定していなかったそうですが、先輩が後輩の面倒を見るという風土ができていからこそ、このような運用がされているのだと感じました。その後もたくさんの質問や、ゲーミフィクション活用のアイデアが途切れること

なく出たのですが、残念ながらセミナーは終了時刻を迎えました。まだまだ話し足りない参加者が多かったのか、終了後の懇親会も出席者の7割程が参加し、セミナーは大盛況のなか幕を閉じました。



## ■ゲーミフィケーション第2弾セミナーが開催！

参加者一同からゲーミフィケーションについてより理解を深めるための機会を作って欲しいと、第2回目の開催について熱烈なリクエストが出ました。早いうちに開催できるよう検討したいとのことでしたので、このレポートを読んで興味を持った方がいらっしゃいましたら、その際にぜひご参加いただければと思います。

以上

### 【追報】

第2弾は、「ゲーミフィケーションを用いて学習活動を開発する」に焦点を当て、現在企画検討中です。（事務局）

<b>開催日</b>	2014年7月19日(火) (土) 14:00~17:00
<b>学習テーマ</b>	<p>多くの人が、時間を忘れて夢中になるゲーム。このゲームのポジティブな要素を人材マネジメントに利用すると従業員のモチベーションは上がるのか？</p> <p>本わ談会は、ゲーミフィケーションを用いた人事制度を運用するコールセンターA社の調査報告です。ゲーミフィケーションを用いた人材マネジメント(労務管理)の効果-従業員のストレス及びモチベーションに与えた影響を中心にご報告します。</p>
<b>講師</b>	早稲田大学人間科学部 坂井裕紀氏 (ソードアンドシールド(株)取締役副社長、(株)プログレス 取締役)
<b>会場</b>	<p>明治大学 駿河台校舎 紫紺館 S2会議室</p> <p>千代田区神田小川町3-22-14</p> <p><a href="https://www.meiji.ac.jp/koyuka/shikonkan/copy_of_shikon.html">https://www.meiji.ac.jp/koyuka/shikonkan/copy_of_shikon.html</a></p>
<b>定員</b>	20名(会場の関係で限定 20 名) ※最低催行人数:5名 開催1週間前までにお申込人数が、最低催行数に満たない場合は、中止とさせていただきます。 予めご了承ください。
<b>参加日</b>	会員: ¥2,000-(税込) 非会員: ¥8,000-(税込)
<b>開催概要</b>	<p>【調査企業】</p> <p>●ファンタジー要素を付与したゲーミフィケーションを用いた人事制度</p> <p>・対象企業は、オペレーターから発信業務を主としたコールセンターA社。</p>

・従業員 44 人(正社員 8 人、非正規社員 36 人)。

・J・R・トールキンの『指輪物語』に代表される剣や魔法を使う勇者が魔物と戦い立身出世するといった幻想的・超自然的な世界観を構成する要素を持ったゲーミフィケーションの人事制度を運用。

### 【調査ポイント】

#### ●コールセンターの労務管理におけるゲーミフィケーションの利用効果

・日本の労働者の 60.9%は、職業生活に関して強い不安・悩み、ストレスを感じている。

・特に、コールセンターで働くオペレーターはストレス要因が多く、キャリア形成の機会もなく、離職率も高い。

・本研究は、2013 年 12 月から 2014 年の 1 月の期間で、コールセンターA 社の従業員に、人事制度に対する認識と仕事中のストレス状態の調査を実施した。

・仕事中のストレス認知、仕事へのモチベーション、成果への影響を分析した。

### 【紹介の流れ】

1. ゲーミフィケーションを用いた人事制度の紹介
2. 従業員のストレス及びモチベーションについての調査結果と考察
3. 全体討議

ゲーミフィケーションを労務管理に利用する際の課題や注意点の全体討議

4. まとめ

## ゲーミフィケーションを人事制度に導入する際のポイント

### ■参考書籍

「シリアスゲーム」 藤本 徹著 東京電機大学出版局 ¥1,995-

「幸せな未来は「ゲーム」が創る」 ジェインマクゴニガル著 早川書房 ¥3,024-

「ゲームにすればうまくいく」 深田 浩嗣著 NHK出版 ¥1,512-

### ■写真等記録情報の使用許諾のお願い

小会では、広報活動及び会員サービスの向上に活用するため、ビデオ撮影、音声収録、写真撮影、受講アンケートを実施しています。これら映像、音声、画像、コメント(以下、記録情報)は、小会の関わるWebコンテンツ及び紙媒体の配布資料等に活用させていただく可能性があります。

小会活動へのご参加は、記録情報の活用にご承諾いただいたものとさせていただきます。

## 支払方法と 領収書発行

### ■支払方法: 当日会場受付時に現金支払

■領収書発行: 領収書をご要望の方は、お申し込みの備考欄に「領収書要」と、ご記入ください。会社名(学校名)欄にご記入いただいた宛名で用意いたします。なおそれ以外の宛名をご希望の方は、お申し込み備考欄に、宛名を明記ください。

## キャンセル について

申込後のキャンセルは、早めにご連絡ください。

開催の5日前より以下のキャンセル料金が発生いたします。なお、キャンセル料に関しては、後日請求となります。

・開催5日前～3日前のキャンセル料は、参加料の 50%

・開催2日前～当日のキャンセル料は、参加料の 100%

・連絡なしの不参加は、参加料の 100%