

4 EX 向上

従業員体験の高度化に寄与する「Social Well-being」

NTTは新たな価値の創造とグローバルサステナブル社会を支える企業であるために「EX 向上（従業員体験の高度化）」を推進している。EX 向上に資するべく、「Social Well-being」というコンセプトのもと研究に取り組んでいる、環境要因や心理特性に働きかける支援技術や評価・体験を適切に測る技術を紹介する。

社員自らがチームでいきいきと働ける持続可能な職場をめざして

多くの企業でリモートワークや時短勤務などが導入され、一人ひとりが自らに合わせた形で働ける時代になりつつある一方で、チームの人たちとのコミュニケーションが難しくなり、自分やチームを理解し、信頼し合っていきいきと働けることに気付きにくくなっている。

我々は、集団の調和と個人の自律のバランスが取れており、それぞれの人々が Well-being であるとともに、集団としてもうまくいっている状態・あり方を表す「Social Well-being」というコンセプトを提唱している。そして、Social Well-being の研究を進めることで、従業員同士の豊かな心のつながりの構築を支援・維持し、社員自らがチームでいきいきと働ける持続可能な職場を実現することをめざしている。

Social Well-being 実現に向けた技術アプローチ

Social Well-being を実現するアプローチについて、欧州社会調査で考えられている、人が Well-being を感

じる流れのモデル^{*1}に沿って説明する（図1）。

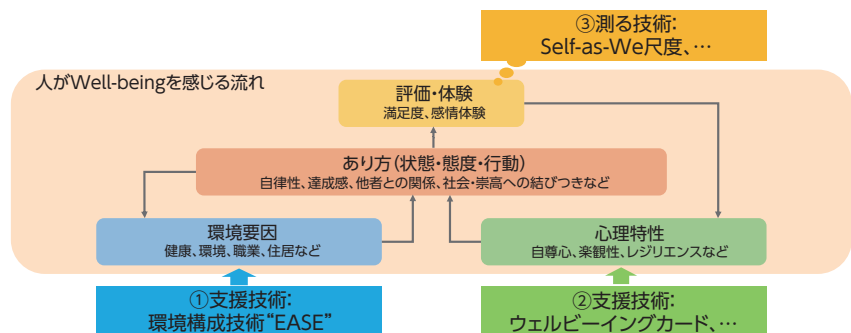
図1では、人が Well-being を感じる流れには、「環境要因」や「心理特性」が関係しており、これらが人の態度や行動に影響を与え「人のあり方」として現れるとされる。そして、そのあり方を「評価・体験」したものが主観的 Well-being であるとされている。

我々は、Well-being に寄与する「環境要因」や「心理特性」に働きかける“支援技術”と「評価・体験」を適切に“測る技術”により、人が Well-being を感じる流

れに好循環を生み出すことで、Social Well-being の実現をめざす。以降、これらの技術の詳細を紹介す



社会情報研究所 Well-being 研究プロジェクト
 (上段左から) 主幹研究員 西川 嘉樹氏
 主任研究員 石井 方邦氏、主任研究員 渋谷 潮氏
 社会情報研究所 社会イノベーション研究プロジェクト
 (下段左から) 主幹研究員 石崎 貞大氏
 主任研究員 山田 真徳氏、研究主任 加藤 千紘氏



*EASE: [Enhanced Autonomous Supportive Environment]の略称

図1 Well-being のモデルと Social Well-being 実現に向けた技術

る。

①環境要因に働きかける支援技術

環境要因に働きかける支援技術では、環境構成技術 EASE (Enhanced Autonomous Supportive Environment) によって、職場環境において、個人の状況や行動意図を推定し、個人を適切な集団につなぐことで、個人を取り巻く集団や状況を対象とした行動創発を行う。

組織が大きくなると、人と人の連携が不足し、個人の不満を生むだけでなく、集団としてのポテンシャルを活かしきれず好ましい状況ではない場合がある。そこで、個人が生み出す多様なデジタル情報（たとえばメールやチャットなどのテキスト情報）から導出した暗黙知に基づき、Social Well-being 実現につながる「人と人のつながり」を形成し（たとえば困りごとがある人をその解決につながる知見を持つ人につなぐ）、つながりを活かして行動を創発することで、マネージャのスキルに頼らず、うまくいっている組織へ導く。

②心理特性に働きかける支援技術

心理特性に働きかける支援技術では、価値観の自己認知・他者理解や、身体性を伴うコミュニケーションを促すツールやプロセスによって、職場のメンバー同士の心理的安全性や信頼感を醸成する。

「Well-being 価値観共有技術」は、ウェルビーイングを感じる要因を抽出・分類した「わたしたちのウェルビーイングカード」を用いた価値観の可視化と共有により、お互いのウェルビーイングを尊重できる関係性の構築を支援する。

「身体性コミュニケーション技術」は、遠隔との通信を含むコミュニケーションの中に、視覚や聴覚にくわえて触覚の要素を適切なかたちで与えることで、コミュニケーションを活性化し、共感や信頼の醸成を促す。

また、我々は、それらの技術を活用した企業向けのチームビルディングワークショップや研修プログラムの開発を合わせて行っている^{※2}。

③評価や体験を「測る技術」

評価・体験を測る技術では、心理学的アプローチや工学的アプローチを用いて、目に見えず捉えづらい個人やチームの Social Well-being を測れるように可視化・定量化する。京都大学の哲学者である出口教授が提唱されている Self-as-We という“概念”を個人とチームの関係性を測る Self-as-We 尺度という質問項目にした。

通常は測ることが難しい哲学的概念を、心理学的手法を用いて質問項目にすることで数値として測ることができるようになる。

実際にその尺度を NTT グループ

社員 15 万人に対して測った結果を論文として公開している^{※3}。

職場の状態を量的に把握できるようになり、適切な改善手段などにつなげることができる。

以上のように、NTT は「支援技術」や「測る技術」により、人が Well-being を感じる流れに好循環を生み出すことで、Social Well-being を実現し、従業員体験の高度化に寄与することをめざしている。

参考文献

※1 渡邊淳司、ドミニク・チェン、ウェルビーイングのつくりかた「わたし」と「わたしたち」をつなぐデザインガイド、BNN、2023、P41 の図をもとに編集

※2 <https://group.ntt.jp/newsrelease/2023/11/02/231102a.html>

※3 <http://hdl.handle.net/2433/285762>

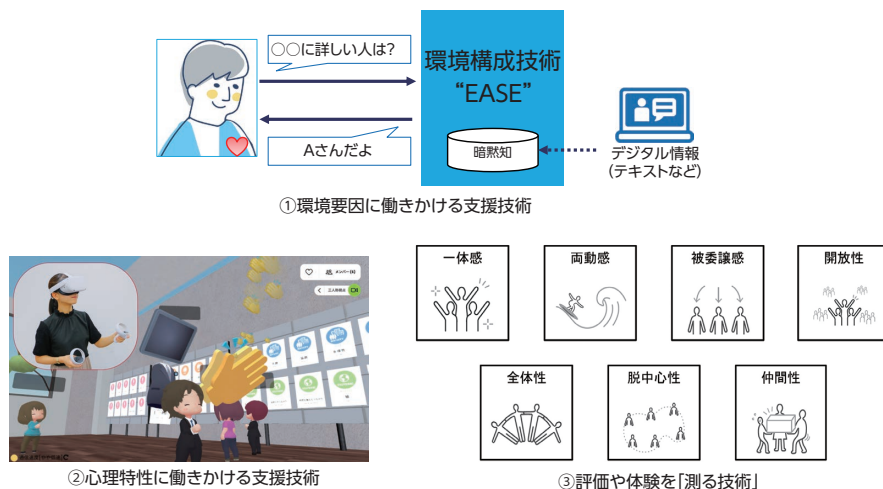


図2 Social Well-being 実現に向けた2つの技術