

# コミュニケーション困難者との接し方を学ぶエージェントシステムの提案

## H-4 An Animated Agent Tool for Understanding the Communication Difficulties

塩田 大地<sup>†</sup> 湯浅 将英<sup>†</sup>  
Daichi SHIODA<sup>†</sup> Masahide YUASA<sup>†</sup>  
<sup>†</sup> 湘南工科大学 電気情報工学専攻

<sup>†</sup> Graduate School of Electronics and Information Technology, Shonan Institute of Technology

### 1. 背景と目的

近年、SNS などの発達により、顔を合わせた直接的なコミュニケーションの機会が少なくなり、コミュニケーションを苦手とする人が増えてきている。それに伴い ADHD などの発達障害やそのグレーゾーンに当たる”コミュニケーション困難者”も増加しているとした言説もある。しかしながら、コミュニケーション困難者に対する適切な接し方は十分に知られておらず、不適切な対応でのトラブルが懸念される。

本研究では、PC 上でコミュニケーション困難者の役を演じるエージェントとの会話をユーザが体験しながら、コミュニケーション困難者への適切な接し方を学ぶシステムを提案する[1,2]。本システムでは複数のエージェントが登場することで複雑な対応を必要とする場合や、時系列でシーンが変化する場、同じコミュニケーション困難者と別の場面で接する場合など、多様なケースにおける接し方を学べる。複数のシナリオの体験を通して、コミュニケーション困難者と接することの豊かさ学ぶことも目指す。

### 2. システムの概要

CG キャラクタ動作ツール(MMDAgent)を用いて、コミュニケーション困難者とその友人らが登場するシーンをPC上で再現する。コミュニケーション困難者役のエージェントは、“聞いていないことを延々と話し続ける”、“会話の最中に急に黙って考え込む”など、コミュニケーション困難者がやりがちな動作をする。なお、システム内の各シーン(シナリオ)は劇団の脚本家に依頼したものであり、それを基にエージェント-ユーザ間の会話を作成した。

### 3. コミュニケーション困難者との接し方の学習方法

シナリオ進行中、ユーザは画面上の3つの選択肢から1つの言動を選ぶ。選択肢に対してエージェントがリアクションを返した後、ユーザが選んだ選択肢が適切かどうかのフィードバックが表示される(図1)。これらによりユーザは適切な接し方を学ぶことができる。以下に例を挙げる。

ストーリー:コミュニケーション困難者の大学生(かずき君)が授業前にカバンの中身をひっくり返し、何かを探して騒いでいる。

かずき:「どうしよう忘れた。あれ?どこに置いたんだろう?」  
友人(あなた)は三つの選択肢から適切と思うものを選ぶ:

1. 「かずき、散らかすなよ」
2. 「授業が始まるぞ?」
3. 「かずき、ちょっと待って、まず何を探してるんだ?」

この場合、選択肢1は直接的な注意でコミュニケーション困難者が気分を害するだけの可能性が高いため適切とはいえない。選択肢2は一方的に授業が始まることを伝えるのみで、コミュニケーション困難者が何かに困っていることを理解しようとしていないため適切とはいえない。選択肢3はまず落ち着かせてから、状況をたずねており適切な選択肢である。このように、コミュニケーション困難者には、いきなり注意するのではなく、まず相手の話を聞くことや状況を知る必要がある。本システムでは、複数のシーンがあり(授業編、グループディスカッション編など)、シーンの合間には進行役キャラクタによるストーリー仕立ての解説が挿入され学習を促す(図2)。

### 4. まとめ

本研究ではコミュニケーション困難者役を演じるキャラクタを用い、接し方を学ぶシステムを提案した。課題は、本システムの有用性を調べることであり、今後評価実験を予定している。

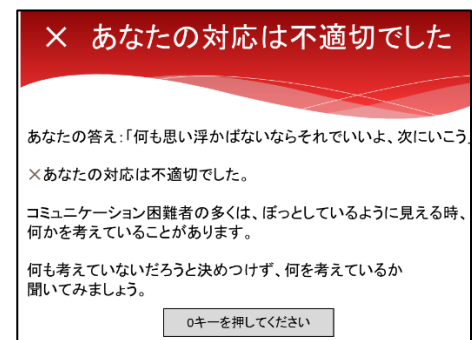


図1 フィードバックの例



図2 キャラクタによる解説

### 参考文献

- [1] 高井, 中川, 小城, 片上, 湯浅, “多人数キャラクタを用いた社会的場面におけるソーシャルスキル訓練システムの提案”, HCG シンポジウム 2017, 2017.
- [2] 田中, サクティ, ニュービッグ他, “ソーシャルスキルの自動化”, 信学技報, 教育工学, Vol. 114, pp. 1-6, 2014.