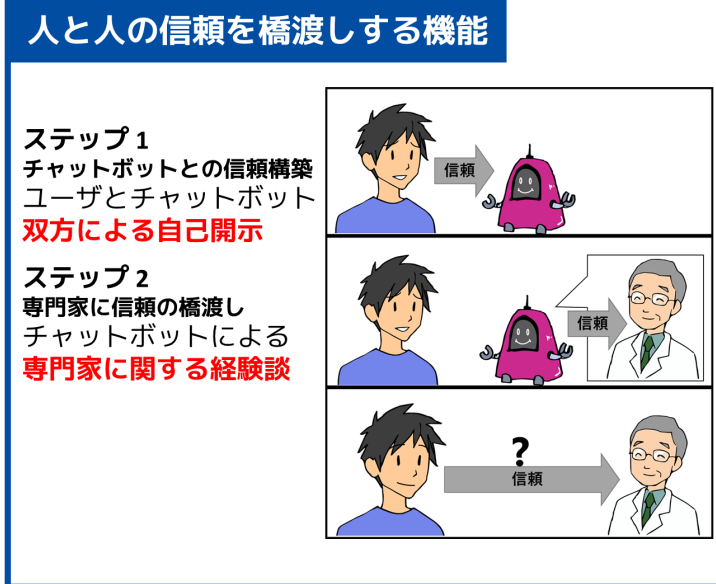
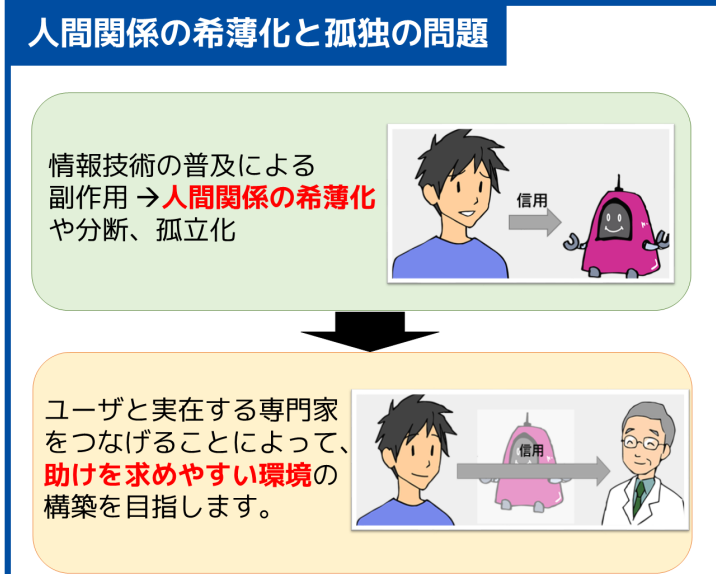


人から人への信頼を橋渡しするチャットボット

<p>どんな研究</p>	<p>大きな悩みを抱える人は専門家の見解を仰ぐことが重要であるにも関わらず、社会との関わりに疎く専門家に助けを求めない傾向があります。そこで、他者に直接相談しづらい悩みを、対話エージェントを用いて打ち明けやすくし、その内容を専門家へ伝えることを支援する対話エージェントを開発しました。</p>
<p>どこが凄い</p>	<p>対話エージェントに関する従来研究は、人とエージェントの関係に焦点を当てたものが大半で、人同士をつなげることをめざした研究は世界的にも例を見ません。トラスト・トランスファー理論を活用することで、信頼関係を媒介する対話エージェントを開発し、その有効性を確認しました。</p>
<p>めざす未来</p>	<p>情報技術の普及によって誰とも簡単につながることができる半面、人間関係の希薄化や分断、孤立化が問題になっています。そこで、人と人の信頼関係を橋渡しする対話エージェントを用いて人間関係を再構築することによって、孤立化を防ぐインクルーシブな社会の実現に貢献します。</p>



ユーザ実験による評価結果

ユーザ実験

47名、4週間
毎日15分程度のチャット
最後に1時間
毎日15分程度のチャット オンライン・インタビュー

- 実験条件①: **ステップ1**のみ実施
- 実験条件②: **ステップ1**と**ステップ2**の双方を実施

チャットボットへの信頼：機能なし ≒ 機能あり

専門家への信頼：機能なし < 機能あり

図: アンケートによる主観評価

チャットボットが人と人の信頼関係を橋渡しできる可能性

関連文献

[1] Y. Lee, N. Yamashita, Y. Huang, "Designing a Chatbot as a Mediator for Promoting Deep Self-Disclosure to a Real Mental Health Professional," in *Proc. ACM Hum.-Comput. Interact.* 4, CSCW1, Article 031, (CSCW'20), ACM, pp.1-27, 2020.

[2] Y. Lee, N. Yamashita, W. Fu, Y. Huang, "'I Hear You, I Feel You': Encouraging Deep Self-disclosure through a Chatbot," in *Proc. the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '20)*, ACM, pp.1-12, 2020.

連絡先

山下 直美 (Naomi Yamashita) 協創情報研究部 インタラクション対話研究グループ
Email: cs-openhouse-ml@hco.ntt.co.jp