

2024 年度 AI カウンセリングの効果検証結果報告書[インタビュー編]

作成:2025 年 3 月 27 日
ユースキャリア研究所 高橋浩

【序】

2024 年度に企業で試験導入を行った際の AI カウンセリングおよび対面カウンセリングの効果検証について、インタビュー調査から得られた結果を報告する。本調査では、アンケート調査では確認できなかった効果の具体について、および環境要因の影響について調査を行った。

調査対象者:全カウンセリングを終了した際のアンケート調査時で、インタビューを希望した者。全 13 名。

実施時期:2024 年 8 月 22 日～2025 年 1 月 30 日

調査方法:以下の調査項目に基づいた半構造化面接を行った。

調査項目:①AI カウンセリングを受けての感想、②AI および対面のカウンセリングで良くなつた部分、③良くなつた部分に関する環境要因、④AI カウンセリングへの要望等。特に、②ではアンケートの評価指標の向上／低下とも関連させて質問した。

【分析結果】

カウンセリング効果

AI カウンセリングの効果 手軽さと自己解決(カタルシス)	対面カウンセリングの効果 深い対話と心理変容
<ul style="list-style-type: none">LINE への記入自体に思考整理の効果あり悩みを気兼ねなく吐き出せる・使い倒せる自己解決できない問題への執着からの開放	<ul style="list-style-type: none">問題やすべきことを言語化でき頭がすっきり仕事に対する意識や考え方方が変わった対人、対仕事・キャリアについての新たな発見があり今後に活かせる対面で相談することの重要性が分かった

【結論】

AI カウンセリングは、いつでも気兼ねなく相談でき、思考整理、悩みの吐き出しに効果があり、特に自己解決できない問題、他者には話せない問題から解放されるカタルシス効果が考えられた。これらが、定量的分析で示された精神的不健康度の改善、自己効力感の向上として現れていると考えられる。

一方、対面カウンセリングは、深い対話による言語化の促進によるより積極的な思考の整理やネガティブ思考の停止またはポジティブ思考への転換が生じて、仕事やキャリア、対人関係に対する心理変容につながりやすい効果があると考えられた。これらが定量的分析で示されたジョブ・クラフティングの向上として現れていると考えられる。

効果についての詳細、および環境要因、改善点については次頁以降を参照されたい。

分析結果の詳細

1. カウンセリングの効果

調査項目①②を合わせ、AI カウンセリングおよび対面カウンセリングの効果について整理・分類をした。なお、整理・分類をするにあたって Microsoft Copilot を使用した。その際、Microsoft Copilot には以下の指示を出した。

このファイルには、#1～#13の 13 名のカウンセリングについてのインタビューの質問と回答が記録されています。そして、実験群 A か実験群 B に分けられています。実験群 A と実験群 B はともに 1 回目のカウンセリングが AI カウンセリングで LINE を使ったカウンセリングを受けています。実験群 A の 2 回目のカウンセリングも同様の AI カウンセリングを受けていますが、実験群 B の第 2 回目は対面カウンセリングで人のカウンセラーと面談をしています。また、実験群の3回目は、実験群の A と B に問わらず対面のカウンセリングを受けた人です。このファイルから、AI カウンセリングの効果および対面カウンセリングの効果のそれぞれを抽出して、類似のものを分類してください。また、AI カウンセリングへの要望と改善点についても整理・分類してください。

Microsoft Copilot が提示した結果に対して、調査者の理解を合わせて修正をした結果が、P1 の表である。

2. 環境要因

次に、調査項目③からカウンセリング効果に影響しうる環境要因について列記する。

- 仕事の忙しさやストレス、メンタルヘルスの状態が負に影響した。
- 部署異動・組織体制の変更、イベント等は、正と負の両方の影響があった。ストレッサーとなる場合は負の影響、好意的に捉えられる場合は正の影響があった。

これらの環境要因は、カウンセリング効果以上に効果指標(精神的不健康度、ウェルビーイング、自己効力感、ジョブ・クラフティング、エンゲージメント)に影響を及ぼす場合があるため、効果検証においては、実験群と統制群で同一環境を用意する必要がある。しかしながら、複数者を対象に実施していることや、同一企業においても環境変化は多様であることから、同条件を一定期間保ってカウンセリングを複数回実施することは困難である。したがって、アンケート調査において、環境要因に関する調査項目を設けることでその影響を制御するとともに、調査データ数を増加させる必要がある。

3. AI カウンセリングの改善点

最後に、調査項目④から、AI カウンセリングの改善点をまとめた。

AI カウンセリングの改善点を6点にまとめた。今後、AI カウンセリングにおいては、これらの改善が求められる。

①入力の手間・操作性の改善:

- LINE での入力が大変で、時間がかかるという意見が多く見られた。
 - LINE のチャットの操作性や回答がやりづらいと感じるユーザーが多く、操作性の改善が求められている。また、PC の LINE を使用する際に、最初はとっつきづらい印象を受けたという意見もあった。

②レスポンスの改善:

- AI カウンセリングのレスポンスが遅いと感じるユーザーもあり、特に緊急性に応じたレスポンスの改善が求められている。おそらく人対応の場合と推察する。

③対話の細切れ感:

- AI カウンセリングでは対話が細切れになってしまい、見返しにくいという意見があつた。また、対話内容をすぐに忘れてしまうと感じるユーザーもいた。

④ガイドの不足:

- AI カウンセリングの使用方法についてのガイド不足を感じるユーザーが多く、特に絵がついたガイド(マニュアル)がないため、使うのにくじけそうになったという意見があった。

⑤選択肢の改善:

- AI カウンセリングの選択肢が分かりづらいと感じるユーザーもあり、特にどれも当てはまらない選択肢の際にどうするかが分かりづらいという意見があった。

⑥心理的ハードルの低減:

- AI カウンセリングの入口において「悩みは何か」と聞かれると困るという意見があつた。悩みが何かが不明確なユーザーもいる。相談テーマを例示して選択させる方法があつても良いとの要望があつた。

以上