



6月のコラム ～ ITによる感情分析

家に居る時間が多くなったせいで、読書や映画、ドラマ等を見る機会が増えました。

IT技術の進歩により、もうSFの世界ではなくなっていることがたくさんあるのだろうなといくつかの映画を見て思いました。

パソコンやスマホがハッキングされたら、仕事、交友関係、生活様式、関心事、考え方、思想、悩みごと、性格…全部丸裸です。恐ろしいなと思います。お金による支配も大きいけれど、情報による支配は脅威ですね。

サイレント・ヴォイスというテレビドラマでは、行動心理捜査官が、人が嘘をつく瞬間のほんの少しの表情の変化や体の動きを捕らえて『被疑者の嘘』を見破って事件を解決していきます。ドラマは、取調室で対面により人が行うのですが、これもITの画像解析の得意分野ではないかと思いました。人だと、訓練されないと0.2秒のマイクロジェスチャーを読み取ることはできないし、見逃すけれど、ITによる感情分析ならきっと人間より確実なはず。

例えばZOOMを使って会議しているとき、相手の表情から「相手は今、共感している」「怒っている」「ウソをついている」等と瞬時に分析して、自分の画面に表示される。なんてこと、きっと技術的には可能ですよね。相手の感情を読み取ることが苦手な人にとっては、便利かもしれませんが、わかりすぎてしまうと、対立を避けようと意見を言うのを辞めてしまうことも増えるかもしれません。その場合は、「何か言いたいことあるんじゃないの？」と逆に突っ込まれるかも。どういう展開になるのでしょうか？見えない方がいいこともあるし、鈍感力も人間関係には必要ですし。

労務管理の分野でも、AIによる人事評価やストレス管理の開発が進んでいます。上司が気づけなかった部下の悩みをAIが感情分析で発見するということもあるようです。トランステック（Transformative technologyの略）というITに脳科学や心理学などを組み合わせて、人間の心身の成長をサポートする技術の利用により、業務改善を支援するサービスもあるそうです。音声から喜怒哀楽を読み取る新技術もコールセンター等で採用されているとか。人は感情で動きます。感情を読み解くことができればより適切な対応ができるということだと思いますが、感情の分析とそれを自分がどう受け止めるのか、どう対峙するのか、どう生かすのかというのは別の問題と捉えるべきだと思いますが、IT・AIの進歩で何がどこまで可能になるのか・・・

会って、触れないとわからないこともたくさんありますよね。「わかる」というよりこれは「感じる」「伝わる」ことなのでしょう。直接会うことの大切さ、重要性はわかっているけど、会わなくてもすんでしまうことに慣れる危惧も感じる直近のwithコロナの生活です。