

## ゲーミフィケーションがワークエンゲージメントに与える影響の検討

岡本 光生

近年、急速に変化する労働環境で、労働者のメンタルヘルスは世界的に悪化している。そこで、ネガティブな心理状態を未然に防ぐことを念頭に、ポジティブな心理的反応であるワークエンゲージメントにも注目が集まっている。一方で、「エンゲージメントを持って仕事をしていると自認している従業員」は世界でわずか13%である。その上、日本のワークエンゲージメントは各国に比べ如実に低い。そういった状況下で、ワークエンゲージメントを高める方法を探索することは、大きな社会的意義を帯びる。そこで本研究では、ワークエンゲージメントを高める手段として、ゲーミフィケーションという手法を検討した。「ゲーム以外の文脈でのゲームデザイン要素の使用」(Deterding et al., 2011)と定義づけられるゲーミフィケーションは、ポジティブ感情を引き起こすというゲームの特徴を、労働環境に応用できる可能性を秘めている。実際にゲーミフィケーションがワークエンゲージメントに与える影響については、Wibisono et al. (2023) や Passalacqua et al. (2020) によって、理論的にも実証的にも示されつつある。そこで本研究では、Groh (2012) や Buckley & Doyle (2016) が主張したゲーミフィケーションの原則に則りながら、デスクワークにゲーミフィケーションを導入することが、少なくとも短期的にワークエンゲージメントへの正の影響に繋がることを示すことを目的として、実証的研究を行った。ゲーミフィケーションの有無および種類が、ワークエンゲージメントとパフォーマンスに違いを生み出すという仮説の下、本研究は行われた。

実験Ⅰとして、参加者26人に、参加者にゲーミフィケーションなし条件、ゲーミフィケーションあり条件2種類(協力要素あり/なし)の3つの条件下での校閲課題に取り組んでもらい、それぞれの条件における状態ワークエンゲージメント(State work engagement; SWE)とパフォーマンスを測定した。その結果、ゲーミフィケーションの有無および種類は、SWEとパフォーマンスに影響しなかった。実験Ⅱとして、参加者51人に、ゲーミフィケーションなし条件とあり条件、いずれかの条件下で校閲課題に取り組んでもらい、それぞれの条件におけるSWEとパフォーマンスを測定した。その結果、SWEへの影響は見られなかった一方で、パフォーマンス得点はゲーミフィケーションあり条件の方が有意に高かった。

本研究では、デスクワークにおけるゲーミフィケーションの導入が、少なくとも短期的にはパフォーマンスに影響を与えることを示した。しかし、SWEに影響を与えることは示されず、その点では先行研究と反する結果となった。その原因としては、参加者集団、課題内容、用いた尺度、用いたゲーミフィケーション操作などの実験デザインの諸問題がまず挙げられる。一方で、本来長期的に形成されるものであるワークエンゲージメントを短期的な実験に落とし込むことの難しさも原因の一つだろう。とはいえ、今後ワークエンゲージメントやゲーミフィケーションに関する研究が進めば、短期的な実験における効果も測定しやすくなることが予想される。そして実証的研究により、ワークエンゲージメントの向上手段としてのゲーミフィケーションの妥当性が明らかとなれば、職場環境でのゲーミフィケーションの導入は組織改善施策として意識して行われることになるに違いない。今後もワークエンゲージメントおよびゲーミフィケーションの分野は更なる開拓が急がれることであろう。(安全行動学)