

ロール AI から考える新たなコミュニケーション

～家庭や職場での実際の利用シーンから考える～

ライフデザイン研究部 主席研究員 柏村 祐

1.社会はロールで成り立っている

社会は、一人ひとりが役割（以下「ロール」）を担うことによって成り立っている。

個々人が多様なロールで交わることで、社会の秩序と機能が維持される。ロールは期待される行動、責任、そして関係から定義され、社会の構造を形成する。たとえば、会社では上司が指示と監督を担い、同僚同士で協力しながら仕事を進める。家庭では、親が子供を育て保護し、子供は家庭のルールを理解しながら成長する。このように個々人がその状況に応じてロールを果たすことで、社会は機能し続ける。

近年、AI 技術の進歩に伴い、「ロール AI」が登場している。ロール AI は人間のよう特定の役割を模倣する技術で、効果的かつ人間らしい応答ができる。ロールを定義することで、AI は疑似的なロールを担い、人との対話を実行する。その対話を通じて AI は適応力と理解をより高め、人間と AI のコミュニケーションを向上させていく。

以下では、ロール AI の実態とその可能性について詳しく述べる。

2.ロールAIの実験

現代社会には、図表 1 の通り様々なロールが存在する。

図表 1 社会における様々なロールと概要

カテゴリ	ロール	概要
家族	親	子供の育成や家庭の安全を保障する。
	子供	学校に通い、学習し、家庭のルールを守る。
会社/組織	経営者	組織のビジョンを設定し、戦略を立てる。
	従業員	指定されたタスクを実行し、組織の目標達成に貢献する。
教育機関	教師	学生に知識や技能を教える。
	学生	知識を吸収し、技能を習得する。
医療機関	医師	患者の診断と治療を行う。
	看護師	患者のケアを提供し、医師の指示に従う。
政府と市民	政府	法律を制定し、公共の安全と秩序を保つ。
	市民	法律を守り、社会に貢献する。

資料:筆者作成

以下では、ロール AI の実例として、家族と会社における仮定の役割を設定し、ロー

ル AI がどのように振る舞うのか、具体的なデータやシナリオを通じて確認していく。

まず、家族におけるペルソナとして AI に図表 2 の設定内容を読み込ませた。ここでは自分自身を親（ハルコさん）として、AI に子供（タクミくん）のロールを担わせて実験を試みた。

図表 2 AI に読み込ませた家族ロールの内容

項目	詳細
ロール	親（ハルコさん）、子供（タクミくん）
年齢	親：35 歳、子供：10 歳
職業/学校	親：会計士、子供：小学校 5 年生
性格	親：責任感が強く、家族思い、子供：好奇心旺盛で活動的
目標	親：子供に良い教育を提供し、家庭を安定させる、 子供：学校で成績が悪い、サッカーチームで活躍する
重視すること	親：バランスの取れた仕事と家庭生活を維持する、 子供：勉強はあまり興味がない。友人関係の維持を大事にする

資料：筆者作成

ここでは、AI に設定されたロールに基づき、子（タクミくん）のロールを担当する AI に向けて「タクミくん、サッカーに力を入れているのはいいけど、もう少し勉強したほうがいいんじゃない？」と質問してみた。タクミ役の AI は、この質問に対して「うーん、わかるんだよ、勉強も大事だって。でも、サッカーは本当に楽しくて、チームで活躍するのが嬉しいんだ。友達もいるし、それで自分を表現できる気がする。勉強もやらないといけないって分かってるけど、今はサッカーが一番楽しいな。でも、成績が悪いとママやパパが心配するから、もう少し頑張るよ」と回答した。

この回答に対して、「そうだね。もう少し頑張るためには目標を持たないといけないと思うけどどう思う？」と質問するとタクミ AI は、「うん、目標って大事だよ。サッカーではいつも目標を持ってるから、成績が上がるようにも何か目標を立てた方がいいかも。でも、正直、勉強で目標を立てるのはちょっと難しい。何かいい方法や目標の立て方があれば教えてほしいな。それで、もう少し勉強にも集中できるかもしれないし」と回答してきた。

タクミ AI の回答から、勉強における目標の立て方が難しいという回答があったので、生成 AI に対してどのような目標の立て方があるのかをたずねたところ、短期目標、中期目標、長期目標、実行計画という 4 つの案が挙げられた（図表 3）。

図表3 ロール AI が出力した 4 つの案

短期目標

1. 次のテストで平均点以上を取る: まずは一つの科目から始めてみて、次のテストで平均点以上を目指します。
2. 毎日30分は勉強する: 少しずつでも構いませんので、毎日一定時間は勉強をします。

中期目標

1. 1学期の終わりまでに成績を1ランク上げる: 今の成績から一つランクを上げることを目標にします。
2. お気に入りの科目でトップ5に入る: 好きな科目の一つを選び、その科目でクラス内でトップ5に入るように努力します。

長期目標

1. 全科目で平均点以上を取る: 長いスパンで見ると、全ての科目で平均点以上を取るようになります。
2. 進学先を考え始める: 中学校に進学するにあたって、どの学校に行きたいか考え、その学校のレベルに合わせて勉強をします。

実行計画

1. 時間割を作る: サッカーの練習や他の活動と並行して勉強時間を確保します。
2. 週末の復習: 毎週土曜日にその週学んだことを30分~1時間復習します。
3. 自分へのご褒美: 目標を達成したら、何か自分へのご褒美（例: 好きなスナック、サッカーの新しいボールなど）を設定します。

資料: ChatGPT より筆者作成

次に、2つ目の事例として、会社の状況をシミュレートするために AI を利用した例を挙げる。ここでは図表 4 に示す設定内容を AI に読み込ませ、ペルソナとしてのロールを割り当てた。具体的には、自分自身が従業員（アイコさん）の立場となり、AI には経営者（ヨシダさん）のロールを担わせて実験した。

図表 4 AIに読み込ませた会社ロールの内容

項目	詳細
ロール	経営者 (ヨシダさん), 従業員 (アイコさん)
年齢	経営者: 50 歳, 従業員: 28 歳
職業	経営者: IT 企業の CEO, 従業員: プロジェクトマネージャー
性格	経営者: 野心的で計画的, 従業員: 協力的で解決志向
目標	経営者: 企業を業界のリーダーにする 従業員: 企業のプロジェクトを成功に導く
重視すること	経営者: 競合他社との競争と人材の確保 従業員: チーム内のコミュニケーションとデッドラインの管理

資料:筆者作成

AI に設定したロールをもとに、経営者 (ヨシダさん) のロールを担当する AI に対して、「ヨシダさん、最近担当しているプロジェクトでメンバー間のコミュニケーションがうまくいっていません。何か解決につながるヒントはありますか?」と質問した。ヨシダさん役の AI は、定期的なミーティングの実施、オープンな文化の育成、ロールおよび管理ツールの活用といった複数の対策を提案した。さらに、「ヨシダさん、定期的なミーティングは実施しているのですが、いつも時間ばかりが取られてしまい、労働時間が圧迫されています。定期的なミーティングをうまく運営するコツはありますか?」と質問した。その結果、ヨシダさん役の AI は、効率的なミーティング運営のコツについて 8 つの提案を行った (図表 5)。

図表 5 ロール AI が出力した 8 つの提案

1. アジェンダの事前配布: ミーティング前に話すべきポイントをリストアップし、メンバーに事前に共有しておきます。それにより、話す内容が明確になり、無駄な時間を削減できます。
2. 時間制限の設定: ミーティングには明確な開始時間と終了時間を設定し、それを守るよう心がけます。
3. 進行役の指名: ミーティングを効率よく進めるためには、進行役を指名して彼または彼女に進行を任せると良いでしょう。
4. メインポイントに焦点を当てる: 話が脱線しがちな場合は、進行役がメインポイントに話を戻すようにします。
5. アクションアイテムの確認: ミーティングの最後には、具体的なアクションアイテムとその担当者、期限を明確にして終了します。
6. ミーティングのレビュー: 何が効果的だったのか、何が改善されるべきかをチームで共有する時間を設けます。
7. オフラインで解決できる項目は排除: メールやチャットで解決できるような簡単な項目は、ミーティングのアジェンダから外します。
8. 非同期のコミュニケーション: 全員が揃わなくても進められる項目については、非同期のコミュニケーションツールを活用します。

資料: ChatGPT より筆者作成

3. ロール AI の可能性と今後の展望

以上のように、ロール AI は、特定の役割や立場での「代理会話者」として利用される。現代社会において、特定の立場や役割をもつ人々とのコミュニケーションが必要な場面は多い。今回の事例のように、親が子どもの教育に関するアドバイスを求める場面や、従業員が上司に対して仕事に関する相談を行う場面が挙げられる。AI を代理会話者として利用することで、そのような場面で必要なコミュニケーションを検討することができる。

もちろん、実際の人間との会話と、AI との会話には異なる点がある。AI はプログラミングや学習データによる情報にもとづき回答するが、人間は感情や経験、状況に応じて柔軟に対応する。そのため、ロール AI を人間の完全な代替ではなく、コミュニケーションの「補助ツール」として捉えるべきだろう。

人が唯一担えると思われていたロールを AI が果たせる時代が確実に近づいている。今回の実験からも明らかのように、ロール AI は家庭の悩みから職場での課題解決まで、多様なシチュエーションでの活用が可能である。そして、具体的なアドバイスを AI が提供できる点は、今後さらに進化する可能性がある。

ロール AI は急速に進化しており、詳細なロール情報を入力することで、より精緻な回答が得られるようになるだろう。たとえば、ロールに関連する複雑な要素や背景、文化的な違いも理解し、それに応じて適切に対応する AI が登場する可能性もある。状況やニーズに応じたカスタマイズも容易になり、ロール AI はさらなる高度化を遂げるであろう。また、単なる助手や相談相手から、戦略的な意思決定にも寄与する存在

へと変貌を遂げるかもしれない。専門的な知識をもつAIが、多角的な視点で課題を分析し、それに基づいて具体的なアクションプランを提案できるようになれば、それは革新的な進化であるといえるだろう。