

主な内容

- 同社は、部下とのコミュニケーションに悩む管理職の面談を支援するツールとして、ウェブ上でAIが管理職の面接での反応や助言した内容について分析し、フィードバックする対話型ツールを試験的に導入。利用した社員からは、本ツールにより「部下との対話力アップを実感した」との声が多く、今後の展開を検討中。

1. 生成AI活用の背景

同社は、社員構成や働き方の変化を背景に、DE&I推進を企業の持続的な発展に向けた重要な経営課題と捉えている。経営陣からのメッセージ発信のほか、各種研修の実施等により、多様な背景を持つ人々が活躍できる環境づくりに積極的に取り組んでいる。こうした中、管理職の多くが、世代間ギャップやハラスメントなどを理由に、部下への適切な指導方法について悩みを抱えていることが分かった。そこで、部下との面談にあたっての事前の「壁打ち練習」ツールとして、karafuru AI（カラフルAI）を導入した。

2. karafuru AI（カラフルAI）の概要

karafuru AI（カラフルAI）は、NTTビジネスソリューションが提供する生成AIツールである。具体的な内容として、利用者は、部下との1 on 1面談という想定で生成AIと対話を行う。様々な相談内容に対する返答を入力すると、生成AIは入力内容を分析し、相手を尊重したり傾聴する姿勢ができていないかや、アンコンシャス・バイアスを含む発言かどうかを5段階で判定し、フィードバックが表示される。

同社は、管理職の約1,100名を対象に、2025年6月から2026年1月まで試験的に導入した。対象者は、若手女性社員からのキャリアに関する相談に乗る場面など、女性活躍やジェンダー平等に関するケースを想定してシミュレーションを行った。この取組みには、生成AIによる客観的な診断をもとに自身の回答内容を振り返ることで、アンコンシャス・バイアスへの気づきや解消を促し、ハラスメント防止や女性活躍に向けた意識改革、部下との対話力向上を支援する狙いがあった。

また、組織全体の回答結果を分析することで、今後のDE&I推進に向けた取組みの参考とした。

3. 社員の反応など

試行期間中、対象者の約7割が本ツールを利用した。利用後のアンケートでは、利用者の8割が「部下との対話力アップを実感した」と回答した。一方で、設問の内容に見直しが必要との声も多く、設問への入れ替えを実施した。社員からの評価は総合的には高く、今後は試験導入による効果をアンケートにより検証のうえ、引き続き管理職を対象とした利用継続を検討することとしている。

