

生成 AI は心のこもったコミュニケーションを代替しうるか？

安井 優馬

2022 年 11 月にテキスト生成 AI「ChatGPT」が発表され、従来の AI より高い精度で文章や画像などのコンテンツを生成する生成 AI が大きな注目を集めた。その性能の高さから様々な用途での実用化が期待されている一方、差別的なコンテンツや誤った情報を生成するリスクに対する懸念もある。しかし、そのような生成 AI に対する人々の態度を詳細に検討した研究は見当たらない。そこで本研究は、生成 AI の利用に対する人々の受容感を明らかにすることを目的とした。

生成 AI に対する受容感とその規定因は場面によって異なると予想されるため、本研究では手紙を送る・受け取るという場面を取り上げ、ChatGPT を利用して手紙を書くことに対する受け手の受容感を調べた。排他的なコミュニケーション場面では ChatGPT の利用は受容されにくいと考え、仮説 1「個人から手紙が送られてくる場面は、企業から手紙が送られてくる場面より受容感が低い」、仮説 2「参加者一人に手紙が送られてくる場面は、参加者を含む多数の人々に手紙が送られてくる場面より ChatGPT の利用に対する受容感が低い」を立てた。また、個人差要因として手紙の内容に対する欺瞞性認知、ChatGPT の利用主体に対する欺瞞性認知、ChatGPT に対する擬人化傾向が受容感に与える影響を検討した。「欺瞞性認知が高いほど受容感が低い」を仮説 3 とし、擬人化傾向の影響は探索的に検討した。

これらの仮説を検討するために、場面想定法を用いたオンライン実験を行った。「誰が(個人/企業)」「誰に対して(自分だけ/自分を含めた多人数)」手紙を送るのかという 2 つの状況要因を参加者間で操作した。実験 1 では新規開店したレストランへの招待状、実験 2 ではクラウドファンディング協力者への礼状を題材として、シナリオと実際に ChatGPT を利用して作成した文章を参加者に提示したのち、ChatGPT の利用に対する許容度、欺瞞性認知、擬人化傾向を尋ねた。

実験の結果は、実験 1 と実験 2 で一貫していた。分散分析の結果、状況による受容感に差は見られなかった。重回帰分析の結果、受容感に対して欺瞞性認知が有意な負の効果を示した。これについてさらに詳しく検討するためにパス解析を行ったところ、手紙の内容に対して欺瞞性を強く感じるほど、ChatGPT の利用主体に対して欺瞞性を強く感じ、受容感は低くなるという認知過程が示された。また、擬人化傾向は手紙の内容に対する欺瞞性認知を低減する効果が見られた。

これらの結果から、人々は ChatGPT が日常場面で利用されることについて比較的受容的な態度をとることが示された。本研究の場面においては、ChatGPT を利用することが文章を書くという目的と合致しているため、適切な利用として受け入れられやすかったと考えられる。また、欺瞞性認知と擬人化傾向の効果について、裁判や医療などの限られた目的にのみ用いられる AI を対象とした先行研究と一貫した結果が得られた。よって、従来の AI と生成 AI に対して、現時点で人々の認知は一貫していると考えられる。

今後の課題として、本研究の知見は限られた場面におけるものであることから、様々な場面での生成 AI に対する受容感を検討することが求められる。また、生成 AI の性能の進歩に伴って人々の態度が変化する可能性があることに留意する必要がある。