

# 大規模言語モデルを用いた Emotional Support Conversation システムの構築とその評価

藤田敦也 上乃聖 李晃伸  
名古屋工業大学大学院工学研究科

a.fujita.436@stn.nitech.ac.jp {sei.ueno,ri}@nitech.ac.jp

## 概要

会話においてユーザの負の感情を緩和する Emotional Support 能力は、ソーシャルインタラクションやメンタルヘルス支援、顧客対応など様々な対話シナリオにおいて対話システムが今後具備すべき重要な機能である。本論文では、大規模言語モデルを用いた対話戦略の予測と、予測に基づいた対話生成を行うことで Emotional Support を実現する手法を提案する。実験では、応答文評価と実際に人とシステムを対話させる評価を行い、対話戦略による対話管理の効果や大規模言語モデルの Emotional Support 能力を検証する。

## 1 はじめに

ほとんどの人間は生活していく上で、精神障害や精神疾患を抱えていなくとも悩みを持ったり、ストレスを受けたりすることで精神的苦痛を経験する。多くの場合、人間は家族や友人などの社会的な相互作用から Emotional Support を受けることで苦痛に対処する [1][2]。そのため、Emotional Support は日常的にユーザと対話をするような対話システムに訓練すべき重要な能力 [3][4] だといわれている。そこで、対話システムが Emotional Support を提供できるよう訓練するために、Emotional Support Conversation (ESC) というタスクが設計された。

ESC は、直面する課題を理解し、解決することで個人の精神的苦痛を軽減することを目的としたタスク [1][2] であり、そのためには共感を示すことや、慰めること、具体的な助言を提供することなどを行う必要がある。また、そのような行動を適切なタイミング、手順で行うことで良いサポートが行えることが知られている [5]。具体的な対話戦略やサポート手順を定義して、実際に ESC を行っている対話を収集し、アノテーションを行ったデータセット

として ESCConv dataset [6] がある。既存の ESC システム [7][8] は ESCConv dataset を使用して Fine-tuning を行っているものが多く、その多くは Blenderbot や DialoGPT, GPT-2 などの中規模な言語モデルをベースとしている [9]。

近年、大規模言語モデル (Large Language Model: LLM) が顕著な生成能力を見せており [10]、In-Context learning で適切な指示を与えることで未知のタスクにも対応できることが知られている [11]。

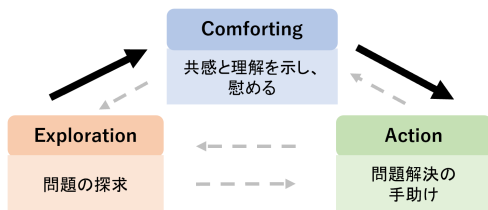
本論文では、Emotional Support を行う対話システムの実現を目的に、大規模言語モデルを利用した対話戦略予測部と対話生成部から構成される ESC システムと、対話生成部のみで構成される ESC システムの2つを構築する。実験では、プロンプトから与えられた ESC の知識のみでの大規模言語モデルの Emotional Support 能力や、対話戦略予測部による対話管理の効果を検証するために応答文評価とシステムとの対話による評価を行う。

## 2 関連研究

近年、より魅力的な対話システムの構築のために感情や共感の要素が注目されている。感情を扱うシステムには、指定された感情ラベルに基づいて生成を行う方法 [12][13][14] や、入力発話から感情を取得して生成を行う方法 [15][16] がある。

また、共感的な応答の研究には、ユーザの感情・気持ちを認識したうえで、それに対応した応答を生成するもの [17][18][19] がある。

Emotional Support では、生成文に感情を付与することではなく、ユーザの感情に対してシステムがどのように対処するのかについて焦点を当てる必要がある。共感的な応答に加え、ユーザの問題を明らかにする質問や、問題に対する解決策の提案、有益な情報の提供などによって、ユーザが困難な状況に対処できるようサポートを行う。



対話戦略	手順	説明
Question		ユーザの悩みについて情報を聞き出す
Restatement or Paraphrasing		ユーザの発言を単純化し、より簡潔に言い換える
Reflection of Feelings		ユーザの発言から感情を中心にまとめる
Self-disclosure		ユーザに対して自分の話を打ち明ける
Affirmation and Reassurance		ユーザの長所や意欲、能力を見極めて安心させ、励ます
Providing Suggestions		ユーザに物事をどう変えるべきかを提案する
Information		ユーザに役立つ情報を提供する
Others		挨拶や相槌、簡単な感想など

図1 Liuら [6] によって定義されたESCにおける手順や対話戦略（手順は基本的には実線矢印の順序に従うが、破線矢印のように状況に応じて柔軟に対応する必要がある）

### 3 大規模言語モデルを利用したESCシステム

ESCの知識を記述したプロンプトのみでの大規模言語モデルのEmotional Support能力や、ESCシステムにおいて対話戦略による対話の進行管理の影響を調べるために、対話戦略予測部の有無に差がある2つのESCシステムを構築する。

**ESCにおける手順・対話戦略** Liuら [6] が Helping Skills Theory [5] に基づいて定義した対話戦略や手順を図1に示す。ESCの基本的な手順は、ユーザが悩み・問題を探求することを助ける Exploration, ユーザ自身の理解を深めることを助ける Comforting, ユーザが悩み・問題に対処するための行動を決定することを助ける Action の順になっている。本論文で構築するESCシステムは、図1の対話戦略や手順に従う。

**データセット** 本論文では、日本語での対話実験を行うために ESCConv dataset の日本語化を行う。日本語化には、OpenAI の GPT-3.5 (gpt-3.5-turbo-1106) を利用しており、「次の文章を日本語に翻訳しなさい」という単純な指示のみで行う。データセットは 6:2:2 で分割し、それぞれ train, validation, test とする。

#### 3.1 対話戦略予測部なしシステム

大規模言語モデルに対して、ESCに関する知識をプロンプトに与え、大規模言語モデルによる対話生成を行うものである。このシステムでは図2に示すように、与えられたプロンプト、対話履歴、ユーザ発話から対話生成のみを行う。

**対話生成部** 2つのシステムの違いは、予測された対話戦略ラベルをプロンプト内に含むかどうかであるため、対話生成部については基本的に同様である。使用した大規模言語モデルは OpenAI の GPT-4

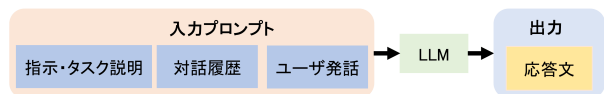


図2 対話戦略予測部なし対話システム

```

- あなたは悩みを抱えるユーザの相談に乗り、問題の解決のために対話をしているシステムである。
- ユーザは問題・悩みによって、不安、うつ状態、悲しみ、怒りなどの負の感情状態にある。
- あなたは対話戦略に基づいて応答を生成することで、ユーザの問題や悩みの解決・解消を支援し、ユーザの負の感情の緩和を目指す。
"" 対話の手順 ""
以下の探索、洞察、行動の3つの手順によって、ユーザの問題に積極的に支援して、負の感情の緩和を目指す。
- 探索: ユーザの問題を特定する
問題や悩みの特定のために質問する、ユーザの発言や感情をまとめる・言い換える、過去の経験やユーザの発言から推察された感情を開示する
- 洞察: ユーザの自己理解を助ける
ユーザの発言の中から、問題や悩みに対しての感情について着目してまとめる、過去の経験やユーザの発言から推察された感情を開示する、ユーザの長所や意欲を見極めて、安心させたり、励ましたりする
- 行動: ユーザが問題に対処するための行動決定を助ける
似たような経験があった際にもどのように行動したかを開示する、ユーザの長所や意欲を見極めて、安心させたり、励ましたりする。どのような行動をするべきを提案する、ユーザに役立つような情報を提供する
"" 応答に使用する対話戦略 ""
以下の対話戦略に基づいて応答文を生成しなさい。
[strategy_str]
"" 対話履歴 ""
[dialogue_context]
"" 出力形式 ""
[使用した対話戦略名] 応答文

ユーザから就職活動に関する悩みを相談されます。
ユーザからの入力発話に対して、「応答に使用する対話戦略」に基づいた応答を生成しなさい。
応答文の長さは、1文から2文程度の短いものとする。出力形式は「[使用した対話戦略名] 応答文」である。

```

図3 対話生成部に使用したプロンプト（赤文字は対話戦略予測部ありシステムの場合に追記された記述）

(gpt-4-1106-preview) であり、与えたプロンプトは図3に示す。

#### 3.2 対話戦略予測部ありシステム

図4に示すように、入力発話に対する応答文の対話戦略を大規模言語モデルを用いて予測し、その予測した対話戦略に基づいて対話生成を行うシステムである。

**対話戦略予測部** データセットの train データを使用して、OpenAI の GPT-3.5 に対して Fine-tuning を行う。Fine-tuning 用のデータセットには、プロンプトと対話履歴 4 発話、直前のユーザ発話、応答に使用された対話戦略ラベルの3つのセットが 6289 個含まれている。使用した指示文は図5であり、[dialogue\_context] の部分には対話履歴が含まれる。

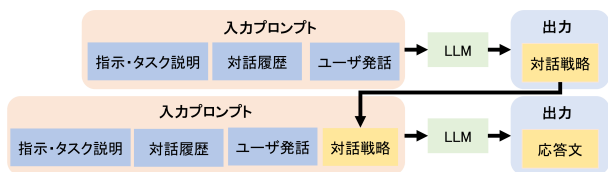


図4 対話戦略予測部あり対話システム

悩みを抱えるユーザー(usr)にサポートを提供するために、ユーザーの入力発話に対してシステム(sys)が応答する場合の対話戦略として適しているものを出力しなさい。  
 ""対話戦略""  
 [Question]: ユーザーが直面している問題・悩みを明確にするために、問題・悩みに関連する情報を聞き出す。  
 [Restatement or Paraphrasing]: ユーザーが自分の状況をより明確に理解できるように、ユーザーの発言を単純化し、より簡潔に言い換える。  
 [Reflection of Feelings]: ユーザーが言及した感情や話を聞いて推察した感情を元に、ユーザーの話をまとめる。  
 [Self-disclosure]: 自分が経験したことや話を聞いて思ったことをユーザーに打ち明けることで、共感を得る。  
 [Affirmation and Reassurance]: ユーザーの長所、意欲、能力を見極め、安心させ、励ます。  
 [Providing Suggestions]: 物事をどう変えるべきかを提案する。  
 [Information]: ユーザーに役立つ情報を提供する。  
 [Others]: 挨拶や相槌、簡単な感想など、上記に当てはまらないサポート  
 ""入力発話までの対話履歴""  
 [dialogue\_context]

図5 Fine-tuning 用データセットに使用した指示文

## 4 評価実験

test データのうち 1,000 個の対話データを使用し、対話戦略ラベルの予測精度を求めた。本論文で構築した対話戦略予測部の予測精度は 31.2%であり、これは入力条件が同様である Liu ら [6] の構築した ESC システムの予測精度 28.57%を上回り、大規模言語モデルによる性能向上が見られた。

### 4.1 応答文評価

プロンプトでの知識のみの大規模言語モデルの Emotional Support 能力や、対話戦略予測部の有無による違いを検証するために、大学生である 14 人の被験者に対して応答文評価を行う。

**実験設定** 対話の背景情報を補足する状況説明と、直前のユーザ発話を含めた 5 発話の対話履歴、2 つのシステムから生成された応答文 A、応答文 B を 1 つの評価セットとする。被験者は 5 つの評価セットを確認して、以下に示す評価基準に基づいた質問に回答する流れを 5 回行う。状況説明は、ESConv dataset に含まれているものを使用する。5 つの評価セットを用意するのは、1 回の評価に ESC の要素である「探求」、「共感」、「提案」が含まれるようにするためである。評価セットは test データからランダムに 100 個の対話を抽出し、そのうち応答文に ESC の要素が含まれるデータを選択する。実験に使用した評価セットの 1 つを付録 A に示す。

#### 評価基準

- **流暢さ**: システムの生成文が流暢であったか
- **探求**: ユーザの悩み・問題を聞き出し、理解しようとしているか

表1 応答文の 5 段階スコア評価結果

	流暢さ	探求	共感	提案	全体
予測部あり	4.29	4.10	4.00	4.07	4.00
予測部なし	4.17	3.90	4.13	4.03	3.94

表2 応答文の比較評価結果 (%)

	予測部あり	予測部なし	引き分け
流暢さ	27	27	44
探求	23	43	34
共感	44	35	20
提案	29	33	39
全体	36	40	24

- **共感**: ユーザに対して、共感・理解を示したり、励ましたりしていたか
- **提案**: ユーザの悩み・問題に対して、具体的な提案・助言が行えていたか
- **全体**: 一般的な相談相手として優れていたか
- **解決**: ユーザの悩み・問題を解決・解消できたか (システムとの対話による評価のみ使用)

**評価方法** 「流暢さ」、「探求」、「共感」、「提案」、「全体」の評価基準を使用し、スコア評価と比較評価の 2 種類を行う。スコア評価では、5 つの評価基準それぞれについて応答文を 1~5 の 5 段階で評価する質問を用意し、被験者は 1 を「良くない・出来ていない」、3 を「どちらでもない」、5 を「良い・出来ている」として回答する。比較評価では、2 つの応答文のどちらが良いかを 5 つの評価基準に基づいた質問 5 個に対して、被験者が「応答文 A」、「引き分け」、「応答文 B」を回答する。

**結果** 表 1 に示すように、どちらのシステムも 5 つの評価基準において平均して 4 以上の評価が得られており、高評価である。このことから、2 つの ESC システムから効果的な Emotional Support を行う応答文が生成されているといえる。

また、表 2 に示すように、比較評価では「共感」以外の評価基準において対話戦略予測部なしシステムの応答が好まれる結果となった。このことから、対話戦略による生成文の制御なしでも大規模言語モデルには効果的な Emotional Support を行う応答文が生成できるといえる。しかし、「共感」の評価基準のみ対話戦略予測部ありシステムが好まれた。これは、25 個のうち 14 個の応答文に共感を示す Comforting の手順に当たる対話戦略が使用され、共感の示し方に幅が生まれたためだと考えられる。



usr: 自分に合った企業の見つけ方が知りたいです  
 sys: 企業研究をしてみるのはいかがでしょうか？自分の価値観やキャリアプランに合った企業を探す一つの方法は、企業のミッションや文化、従業員の評判などを調べてみることです。  
 usr: なるほど似たような企業がたくさんあって迷ってしまうんですね  
 sys: **実は私もかつて迷った経験があるのですが、企業の価値観が自分と合っているかを考えることで、選択を絞り込んでいました。**  
 usr: 自分の価値観というのは優先順位みたいなことですか？  
 sys: そうですね、自分にとって重要なことや譲れないポイントを明確にすることは、企業選びの際に非常に重要になります。例えば、ワークライフバランスや経営の透明性、社会的な貢献度など、何を重視するかを考えてみましょう。  
 usr: 私は業績の安定性と将来性があれば他は特に気にしていないのですがもっと絞り込みたいんですよね  
 sys: もしご自身が重視する業績の安定性や将来性に加えて、さらに絞り込みたいとお考えであれば、業界のトレンドや成長分野、社内の教育制度や福利厚生などの側面も考慮するとよいかもかもしれません。これらの側面を調べることで、自分に最適な企業を見つける手助けになるでしょう。  
 usr: 業界のトレンドに沿った企業であるかを見るってことですかね  
 sys: はい、業界のトレンドに沿っているかどうかは一つの視点です。また、自分が興味を持っている分野の将来性や、その企業がどのような技術やサービスで社会に貢献しているかを見るのも良いでしょう。  
 usr: 分かりました。たくさん教えて頂いたので最後にあげて頂いた考慮すべきことをもう一度教えてもらっていいですか？  
 sys: もちろんです。企業を選択する際には、企業のミッションや企業文化、従業員のロコミ、キャリア成長の機会、ワークライフバランスなど、自分の価値観やキャリアプランに合致するかどうかを見極めることが重要です。これらと比較検討することで、自分に合った企業を見つける手助けになるでしょう。

図 6 対話戦略予測部ありシステムとの対話による評価実験での実際の対話例（赤文字は自分の経験を開示している部分）

表 3 システムとの対話による比較評価結果 (%)

	予測部あり	予測部なし	引き分け
探求	13	20	67
共感	53	20	27
提案	33	33	33
全体	33	33	33
解決	27	27	47

## 4.2 システムとの対話による評価

応答文評価よりも長いコンテキストにおいて、対話戦略予測部による対話管理の効果を検証するために、大学生である 15 人の被験者に対してシステムとの対話による評価を行う。

**実験設定** 被験者は「就職活動の悩み相談」というテーマで、2つの ESC システムとテキストベースでの対話を行う。対話は被験者の就職活動に関する悩みについての入力発話から始まる。対話の最初の発話については2つのシステムで揃えることとし、以降の被験者の入力発話についてはシステムの応答に応じて自由に入力して良いものとする。被験者とシステムの対話は最低 6 ターンは続けるものとし、7 ターン目からは被験者が希望する間は対話を続けさせる。

**評価方法** 4.1 に挙げた「探求」、「共感」、「提案」、「全体」、「解決」の 5 つの評価基準を使用する。被験者は 5 つの評価基準において、良いと感じる方を「システム A」、「引き分け」、「システム B」の中から選択する。2つのシステムはランダムな順番で使用する。

**結果** 表 3 に示すように、対話戦略予測部の有無によって共感能力に差が生まれており、これは 4.1 の結果で述べたように、Comforting の手順に当たる対話戦略によって共感の示し方に幅が生まれたためだと推察される。特に、Self-disclosure による自己開

示は対話戦略予測部があることによって生まれた共感の示し方である。実際に、被験者 15 人のうち 5 人が経験の開示や励ましによって親しみやすさや共感を感じたとコメントしている。

対話戦略予測部ありシステムとの実際の対話例を図 6 に、対話戦略予測部なしシステムとの実際の対話例を付録 B に示す。図 6 では、自分の経験を開示することで共感を示しつつ、自分の経験を踏まえた助言の提供を行っている。

## 5 おわりに

本論文では、Emotional Support を行う対話システムの実現を目的に、対話生成部のみで構成されるシステムや、対話戦略予測部と対話生成部から構成されるシステムを大規模言語モデルを利用して構築した。プロンプトから与えられた ESC の知識のみでの大規模言語モデルの Emotional Support 能力や、対話戦略予測部による対話管理の効果を確認するために、応答文評価とシステムとの対話による評価を行った。評価結果から、プロンプトによる ESC の知識のみでも大規模言語モデルに効果的な Emotional Support 能力が備わることが示唆され、対話戦略予測部があることにより、自己開示などの共感の示し方が生まれ、共感能力が強くなることが示された。

今後の課題として、対話戦略予測精度が 31%であることから、人間が対話戦略による対話管理を行い対話生成するシステムとの対話による評価を行うことが考えられる。また、大規模言語モデルごとの対話戦略予測精度を検証することも課題として挙げられる。

## 参考文献

- [1] Brant R Burleson. Emotional support skill. **HANDBOOK OF COMMUNICATION AND SOCIAL INTERACTION SKILLS**, p. 551, 2003.
- [2] CP Langford, J Bowsher, JP Maloney, and PP Lillis. Social support: a conceptual analysis. **Journal of advanced nursing**, Vol. 25, No. 1, p. 95–100, January 1997.
- [3] JM Van der Zwaan, V Dignum, and CM Jonker. A bdi dialogue agent for social support: Specification and evaluation method. In **Proceedings of the 3rd Workshop on Emotional and Empathic Agents@ AAMAS**, Vol. 2012, pp. 1–8, 2012.
- [4] Li Zhou, Jianfeng Gao, Di Li, and Heung-Yeung Shum. The design and implementation of xiaoice, an empathetic social chatbot. **Computational Linguistics**, Vol. 46, No. 1, pp. 53–93, 2020.
- [5] Clara E Hill. **Helping skills: Facilitating, exploration, insight, and action**. American Psychological Association, 2009.
- [6] Siyang Liu, Chujie Zheng, Orianna Demasi, Sahand Sabour, Yu Li, Zhou Yu, Yong Jiang, and Minlie Huang. Towards emotional support dialog systems, 2021.
- [7] Quan Tu, Yanran Li, Jianwei Cui, Bin Wang, Ji-Rong Wen, and Rui Yan. MISC: A mixed strategy-aware model integrating COMET for emotional support conversation. In Smaranda Muresan, Preslav Nakov, and Aline Villavicencio, editors, **Proceedings of the 60th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics (Volume 1: Long Papers)**, pp. 308–319, Dublin, Ireland, May 2022. Association for Computational Linguistics.
- [8] Yang Deng, Wenxuan Zhang, Yifei Yuan, and Wai Lam. Knowledge-enhanced mixed-initiative dialogue system for emotional support conversations, 2023.
- [9] Zhonghua Zheng, Lizi Liao, Yang Deng, and Liqiang Nie. Building emotional support chatbots in the era of llms, 2023.
- [10] Gati Aher, Rosa I. Arriaga, and Adam Tauman Kalai. Using large language models to simulate multiple humans and replicate human subject studies, 2023.
- [11] Wayne Xin Zhao, Kun Zhou, Junyi Li, Tianyi Tang, Xiaolei Wang, Yupeng Hou, Yingqian Min, Beichen Zhang, Junjie Zhang, Zican Dong, Yifan Du, Chen Yang, Yushuo Chen, Zhipeng Chen, Jinhao Jiang, Ruiyang Ren, Yifan Li, Xinyu Tang, Zikang Liu, Peiyu Liu, Jian-Yun Nie, and Ji-Rong Wen. A survey of large language models, 2023.
- [12] Hao Zhou, Minlie Huang, Tianyang Zhang, Xiaoyan Zhu, and Bing Liu. Emotional chatting machine: Emotional conversation generation with internal and external memory, 2018.
- [13] Xianda Zhou and William Yang Wang. MojiTalk: Generating emotional responses at scale. In Iryna Gurevych and Yusuke Miyao, editors, **Proceedings of the 56th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics (Volume 1: Long Papers)**, pp. 1128–1137, Melbourne, Australia, July 2018. Association for Computational Linguistics.
- [14] Lei Shen and Yang Feng. CDL: Curriculum dual learning for emotion-controllable response generation. In Dan Jurafsky, Joyce Chai, Natalie Schluter, and Joel Tetreault, editors, **Proceedings of the 58th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics**, pp. 556–566, Online, July 2020. Association for Computational Linguistics.
- [15] Lisong Qiu, Yingwai Shiu, Pingping Lin, Ruihua Song, Yue Liu, Dongyan Zhao, and Rui Yan. What if bots feel moods? In **Proceedings of the 43rd International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval, SIGIR '20**, p. 1161–1170, New York, NY, USA, 2020. Association for Computing Machinery.
- [16] Xin Lu, Yijian Tian, Yanyan Zhao, and Bing Qin. Retrieve, discriminate and rewrite: A simple and effective framework for obtaining affective response in retrieval-based chatbots. In Marie-Francine Moens, Xuanjing Huang, Lucia Specia, and Scott Wen-tau Yih, editors, **Findings of the Association for Computational Linguistics: EMNLP 2021**, pp. 1956–1969, Punta Cana, Dominican Republic, November 2021. Association for Computational Linguistics.
- [17] Hannah Rashkin, Eric Michael Smith, Margaret Li, and Y-Lan Boureau. Towards empathetic open-domain conversation models: A new benchmark and dataset. In Anna Korhonen, David Traum, and Lluís Màrquez, editors, **Proceedings of the 57th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics**, pp. 5370–5381, Florence, Italy, July 2019. Association for Computational Linguistics.
- [18] Zhaojiang Lin, Andrea Madotto, Jamin Shin, Peng Xu, and Pascale Fung. MoEL: Mixture of empathetic listeners. In Kentaro Inui, Jing Jiang, Vincent Ng, and Xiaojun Wan, editors, **Proceedings of the 2019 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing and the 9th International Joint Conference on Natural Language Processing (EMNLP-IJCNLP)**, pp. 121–132, Hong Kong, China, November 2019. Association for Computational Linguistics.
- [19] Navonil Majumder, Pengfei Hong, Shanshan Peng, Jiankun Lu, Deepanway Ghosal, Alexander Gelbukh, Rada Mihalcea, and Soujanya Poria. MIME: MIMicking emotions for empathetic response generation. In Bonnie Webber, Trevor Cohn, Yulan He, and Yang Liu, editors, **Proceedings of the 2020 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing (EMNLP)**, pp. 8968–8979, Online, November 2020. Association for Computational Linguistics.

## A 応答文評価に使用した評価セットの例

応答文 B である対話戦略予測部ありシステムが選択した対話戦略ラベルは、Affirmation and Reassurance である。

▼ ユーザの状況説明
親が医者になれと迫ってくる。
▼ 対話履歴
usr: 彼らは妥協を受け入れてくれないんだ。親って頑固だよな。どうしたらいいのかな？
親の言うことを聞くべきか、それとも自分の夢を追求すべきか悩んでいるんだ。
sys: 具体的に何をすればいいかは私には言えませんが、あなたの人生を他人による指図の前に、まずは自分自身を満たすことをお勧めします。
usr: そうだね、それについて真剣に考えているんだ。私はすでに大学を卒業している。彼らの夢の半分を叶えたんだ。でも、正直な意見を伝えるのはいいアイデアだと思うかな？
sys: 私は、彼らがあなたの率直な意見に満足しない可能性もあることを覚悟する必要があると思います。しかし、彼らが満足していないからと言ってそれが間違っているわけではないということをお忘れしないでください。
usr: ありがとう、素晴らしいアドバイスだね。きっと準備をするよ。彼らが失望するかどうかなんて気にしないよ。これは私の人生で、彼らのものじゃないから。結果は受け入れるんだ。
▼ 応答文 A (対話戦略予測部なしシステム)
素晴らしい決意ですね。自分の人生に対して主体的に考え、行動を準備することは大切です。どんな結果になっても、あなたが納得できる選択をすることを応援しています。
▼ 応答文 B (対話戦略予測部ありシステム)
その決意は大変勇敢なものです。自分の価値観に忠実でいることは尊重されるべきですし、自信を持って自己主張することは大事です。

## B 対話戦略予測部なしシステムとの対話による評価実験での実際の対話例

このシステムでは、ユーザの発言の言い換えや、要点をまとめつつ、さらに深く掘り下げるような質問や助言の提供を行っている。

usr: 現在就活中なのですが、何を軸に企業を選べばよいか悩んでいます。
sys: あなたにとって重要なことは何ですか？例えば、仕事内容、会社の文化、キャリアアップの機会、ワークライフバランスなど、どのような点を大切にしたいですか？
usr: 現在は主にワークライフバランスを大切にしたいと感じています。将来家族を持った時に家族での時間をもちたいと考えているからです。
sys: ワークライフバランスを重視することはとても大切です。その観点からあなたが働きたいと感じる企業の特徴や、将来の家族との時間も大切にできるような福利厚生について、どのようなものがあると理想的だと考えますか？
usr: 男性の育休取得率がある程度ある方が良いと感じています。また、取得できる期間の長さも大事だと考えていて、できれば3か月程度欲しいです。
sys: それはご自身の将来の家族に対する思いからきているものですね。企業選びにおいて、男性の育休の取得率や期間も大切な軸の一つになりそうです。実際、それを提供している企業を探す場合、どのようなリサーチをしてみると良いでしょうか？
usr: 現状では、社員のかたと個別面談をしていただいたり、質問できる機会がある時に聞いてみたいと思っています。
sys: 理想的なワークライフバランスについて社員と話すことは非常に有益ですね。また、どのような答えが帰ってくるか注目して、それが自分の理想に合っているかどうかを感じ取ることは重要です。他にも知りたい会社の特徴や福利厚生についてはありますか？
usr: 働きやすい環境かどうかもおきたい情報だと考えています。上司と話しやすいか、同期とかかわりがあるかなどを知りたいです。
sys: そのような社内コミュニケーションや社内環境も重要な要素ですね。企業の雰囲気や社内の人間関係については、インターンシップや企業説明会、社員の方との面談などで事前に情報を集めることが可能です。また、社員の方々に実際にどのようなコミュニケーションが行われているのかをお尋ねするののも一つの方法です。
usr: 最近はリモートワークの導入が進んでいるので、そういった環境でも円滑なコミュニケーションがとれるかどうか、インターンや説明会で聞いてみたいと思います。
sys: リモートワークの環境下でのコミュニケーションは、実際に体験した社員の話聞くことで、よりリアルな情報を得られますね。インターンや説明会でどのようなサポート体制があるのか、積極的に質問してみると良いでしょう。
usr: わかりました、ありがとうございます。