

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 特 許 公 報(B2)

(11) 特許番号

特許第6987725号
(P6987725)

(45) 発行日 令和4年1月5日(2022.1.5)

(24) 登録日 令和3年12月3日(2021.12.3)

(51) Int. Cl. F I
G06Q 10/06 (2012.01) G06Q 10/06 300

請求項の数 8 (全 29 頁)

(21) 出願番号	特願2018-172281 (P2018-172281)	(73) 特許権者	501266110 株式会社リンクアンドモチベーション 東京都中央区銀座4丁目12番15号 歌舞伎座タワー
(22) 出願日	平成30年9月14日(2018.9.14)	(74) 代理人	100115749 弁理士 谷川 英和
(62) 分割の表示	特願2017-244608 (P2017-244608) の分割	(72) 発明者	小笹 芳央 東京都中央区銀座6-10-1 GINZA SIX 12F 株式会社リンクアンドモチベーション内
原出願日	平成29年12月21日(2017.12.21)	(72) 発明者	坂下 英樹 東京都中央区銀座6-10-1 GINZA SIX 12F 株式会社リンクアンドモチベーション内
(65) 公開番号	特開2019-114235 (P2019-114235A)		
(43) 公開日	令和1年7月11日(2019.7.11)		
審査請求日	令和2年9月10日(2020.9.10)		

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 情報処理装置

(57) 【特許請求の範囲】

【請求項1】

組織を識別する組織識別子および当該組織の属性値を示す組織属性値と対になる情報であり、当該組織の構成員に対する設問であり、組織または上司または仕事または職場のうちの1以上の種類に対する設問の回答を示す複数の組織回答情報に含まれる2以上の各項目の回答情報を統計処理し、組織ごと及び項目ごとに項目スコアを取得する項目スコア取得部と、

着目する組織である着目組織の組織識別子と対になる組織属性値に応じた当該組織のスコアである属性値加味総合スコアを、前記項目スコア取得部が取得した前記着目組織の複数の項目スコアを用いて取得する総合スコア取得部と、

前記属性値加味総合スコアを出力する総合スコア出力部とを具備し、

前記着目組織の組織識別子と対になる1以上の組織属性値を取得し、当該1以上の組織属性値と同一の組織属性値と対になる複数の組織識別子を決定し、

前記総合スコア取得部は、

前記決定された組織識別子で識別される複数の組織の中の相対的な総合スコアであり、前記着目組織の相対的で総合的なエンゲージメントスコアである属性値加味総合スコアを取得し、

前記2以上の項目は、組織の総合的な事項に関する1以上の総合的項目と組織の個別的な項目である1以上の個別項目とを含み、

前記1以上の総合的項目は、組織または上司または仕事または職場のうちのいずれかの満

足度に関する項目を含み、
前記総合スコア取得部は、
前記 1 以上の各総合的項目の項目スコアと前記 1 以上の各個別項目の項目スコアの両方を用いて、前記属性値加味総合スコアを取得する、情報処理装置。

【請求項 2】

前記総合スコア取得部は、
前記総合的項目に対する項目スコアを前記個別項目に対する項目スコアと比較して、重みを大きくして、前記属性値加味総合スコアを取得する、請求項 1 記載の情報処理装置。

【請求項 3】

前記項目スコア取得部は、
 前記着目組織の組織識別子と対になる 1 以上の組織属性値を取得し、当該 1 以上の組織属性値と同一の組織属性値に対応する複数の各組織ごと及び項目ごとの絶対的な項目スコアを取得し、かつ前記複数の各組織の 2 以上の絶対的な項目スコアを用いて、項目ごとに、前記着目組織の絶対的な項目スコアの相対的なスコアを算出し、
 前記総合スコア取得部は、
 前記項目スコア取得部が取得した前記着目組織の 2 以上の相対的なスコアを用いて、前記属性値加味総合スコアを取得する、請求項 1 または請求項 2 記載の情報処理装置。

10

【請求項 4】

前記項目スコア取得部は、
 項目ごとに、前記 2 以上の絶対的な項目スコアを用いて、前記着目組織の絶対的な項目スコアの偏差値である相対的な項目スコアを算出する、または
 項目ごとに、前記 2 以上の絶対的な項目スコアの平均値を算出し、当該平均値と前記着目組織の絶対的な項目スコアとを用いて、相対的な項目スコアを算出する、請求項 3 記載の情報処理装置。

20

【請求項 5】

前記総合スコア取得部は、
 複数の各組織ごとに、2 以上の項目スコアを用いて、絶対的な総合スコアを取得し、かつ前記着目組織の組織識別子と対になる 1 以上の組織属性値と同一の組織属性値に対応する組織の 2 以上の絶対的な総合スコアの中における、前記着目組織の絶対的な総合スコアの相対的なスコアである前記属性値加味総合スコアを取得する、請求項 1 または請求項 2 記載の情報処理装置。

30

【請求項 6】

前記総合スコア取得部は、
 前記複数の組織の 2 以上の絶対的な総合スコアの中における、前記着目組織の絶対的な総合スコアの偏差値である前記属性値加味総合スコアを取得する、または
 前記複数の組織の 2 以上の絶対的な総合スコアの平均値を算出し、当該平均値と前記着目組織の絶対的な総合スコアとを用いて、前記属性値加味総合スコアを算出する、請求項 5 記載の情報処理装置。

【請求項 7】

組織を識別する組織識別子および当該組織の属性値を示す組織属性値と対になる情報であり、当該組織の構成員に対する設問であり、組織または上司または仕事または職場のうちの 1 以上の種類に対する設問の回答を示す複数の組織回答情報が格納される組織回答情報格納部と、項目スコア取得部と、総合スコア取得部と、総合スコア出力部とにより実現される情報処理方法であって、
 前記項目スコア取得部が、前記組織回答情報格納部の前記複数の各組織回答情報に含まれる 2 以上の各項目の回答情報を統計処理し、組織ごと及び項目ごとに項目スコアを取得する項目スコア取得ステップと、
 前記総合スコア取得部が、着目する組織である着目組織の組織識別子と対になる組織属性値に応じた当該組織のスコアである属性値加味総合スコアを、前記項目スコア取得ステップで取得された前記着目組織の複数の項目スコアを用いて取得する総合スコア取得ステッ

40

50

プと、

前記総合スコア出力部が、前記属性値加味総合スコアを出力する総合スコア出力ステップとを具備し、

前記着目組織の組織識別子と対になる1以上の組織属性値を取得し、当該1以上の組織属性値と同一の組織属性値と対になる複数の各組織識別子を決定するステップをさらに具備し、

前記総合スコア取得ステップにおいて、

前記決定された組織識別子で識別される複数の組織の中における、前記着目組織の相対的で総合的なエンゲージメントスコアである属性値加味総合スコアを取得し、

前記2以上の項目は、組織の総合的な事項に関する1以上の総合的項目と組織の個別的な項目である1以上の個別項目とを含み、

10

前記1以上の総合的項目は、組織または上司または仕事または職場のうちのいずれかの満足度に関する項目を含み、

前記総合スコア取得部は、

前記1以上の各総合的項目の項目スコアと前記1以上の各個別項目の項目スコアの両方を用いて、前記属性値加味総合スコアを取得する、情報処理方法。

【請求項8】

組織を識別する組織識別子および当該組織の属性値を示す組織属性値と対になる情報であり、当該組織の構成員に対する設問であり、組織または上司または仕事または職場のうちの1以上の種類に対する設問の回答を示す複数の組織回答情報が格納される組織回答情報格納部にアクセス可能なコンピュータを、

20

前記複数の各組織回答情報に含まれる2以上の各項目の回答情報を統計処理し、組織ごと及び項目ごとに項目スコアを取得する項目スコア取得部と、

着目する組織である着目組織の組織識別子と対になる組織属性値に応じた当該組織のスコアである属性値加味総合スコアを、前記項目スコア取得部が取得した前記着目組織の複数の項目スコアを用いて取得する総合スコア取得部と、

前記属性値加味総合スコアを出力する総合スコア出力部として機能させるためのプログラムであって、

前記着目組織の組織識別子と対になる1以上の組織属性値を取得し、当該1以上の組織属性値と同一の組織属性値と対になる複数の各組織識別子を決定するものとして、前記コンピュータを機能させるためのプログラムであって、

30

前記総合スコア取得部は、

前記決定された組織識別子で識別される複数の組織の中における、前記着目組織の相対的で総合的なエンゲージメントスコアである属性値加味総合スコアを取得し、

前記2以上の項目は、組織の総合的な事項に関する1以上の総合的項目と組織の個別的な項目である1以上の個別項目とを含み、

前記1以上の総合的項目は、組織または上司または仕事または職場のうちのいずれかの満足度に関する項目を含み、

前記総合スコア取得部は、

前記1以上の各総合的項目の項目スコアと前記1以上の各個別項目の項目スコアの両方を用いて、前記属性値加味総合スコアを取得するものとして、前記コンピュータを機能させるためのプログラム。

40

【発明の詳細な説明】

【技術分野】

【0001】

本発明は、2以上の項目に対する回答から得られる組織のスコアを出力する情報処理装置等に関するものである。

【背景技術】

【0002】

従来、集団に属する各個人に対し、集団および個人の状態を良くするための行動のアド

50

バイスをするこののできるシステムがあった（特許文献1参照）。

【0003】

また、対象組織に適合する施策を提案する組織改善活動支援システムであって、組織のユザからの組織特性に関する質問項目に対する回答の人力を受け付け、当該回答を集計し、組織特性の取り得る内容（「改善項目」に相当）の各々に対する相性の善し悪しを定量化した組織適合度を算出し、推奨する施策（「アクションプラン」に相当）を提示する組織改善支援システムがあった（特許文献2参照）。

【0004】

また、職場改善活動支援装置において、対象組織の職場改善のための施策に対する活動状況の入力を受け付け（「進捗状況の登録を受け付ける」ことに相当）管理する手段を具備する職場改善活動支援装置があった（特許文献3参照）。

10

【0005】

さらに、アンケート回答データの集計を行い、どの質問項目が回答者に注目されており、集計結果の傾向がどのように変位する可能性があるのかを分析し図示するアンケート分析システムがあった（特許文献4参照）。

【先行技術文献】

【特許文献】

【0006】

【特許文献1】特許第5854988号公報

【特許文献2】特開2016-053898号公報

【特許文献3】特開2015-165364号公報

【特許文献4】特開2015-064666号公報

20

【発明の概要】

【発明が解決しようとする課題】

【0007】

しかしながら、従来技術においては、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できなかった。さらに具体的には、例えば、従業員が組織の目標達成に向けて、自発的に自らの力を発揮しようとし、社員も組織も成長するというエンゲージメントを実現するエンゲージメントシステムにおいて、組織属性値に応じた組織の適切なスコアを出力できなかった。そのため、着目する組織の業種等の中での、着目する組織の位置付けが把握できず、アンケート結果に基づいた組織の十分な改善が容易ではなかった。

30

【0008】

なお、企業等の組織は、例えば、業種、規模、地域、経営状況、部署等のうちの1以上の組織属性値が異なれば、状況も異なることが多く、業種等の組織属性値が同一の企業内での、着目する企業の位置付けを知ることは、企業の改善にとって極めて有用である。なお、企業の位置付けとは、後述する相対的な総合スコアである。

【課題を解決するための手段】

【0009】

本第一の発明の情報処理装置は、組織を識別する組織識別子および組織の属性値を示す組織属性値と対になる情報であり、組織の構成員に対する設問の回答を示す複数の組織回答情報が格納される組織回答情報格納部と、組織のスコアを出力する指示であり、組織識別子を有する指示である出力指示を受け付ける出力指示受付部と、出力指示が有する組織識別子により識別される組織のスコアであり、組織識別子と対になる組織属性値に応じた組織のスコアである属性値加味総合スコアを、複数の組織回答情報を用いて取得する総合スコア取得部と、属性値加味総合スコアを出力する総合スコア出力部とを具備する情報処理装置である。

40

【0010】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

【0011】

また、本第二の発明の情報処理装置は、第一の発明に対して、組織識別子と組織属性値

50

と組織に対する総合的なスコアである総合スコアとを有する2以上の組織情報が格納される組織情報格納部をさらに具備し、総合スコア取得部は、出力指示が有する組織識別子と対になる総合スコアと組織属性値とを取得し、総合スコアと組織属性値とを用いて属性値加味総合スコアを取得する情報処理装置である。

【0012】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

【0013】

また、本第三の発明の情報処理装置は、第二の発明に対して、総合スコア取得部は、出力指示が有する組織識別子と対になる組織属性値を取得し、組織属性値と対になる2以上の総合スコアを組織情報格納部から取得する複数スコア取得手段と、2以上の総合スコアを用いて、属性値加味総合スコアを取得する属性値加味総合スコア取得手段とを具備する情報処理装置である。

10

【0014】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

【0015】

また、本第四の発明の情報処理装置は、第三の発明に対して、属性値加味総合スコア取得手段は、2以上の総合スコアを用いて、出力指示が有する組織識別子と対になる総合スコアの偏差値である属性値加味総合スコアを取得する情報処理装置である。

【0016】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

20

【0017】

また、本第五の発明の情報処理装置は、第二から第四いずれかの発明に対して、複数の設問は、組織の構成員の項目に対する期待度および満足度を測るための複数の設問を含み、総合スコア取得部は、組織の複数の構成員の回答から、期待度と満足度についての得点を取得し、複数の期待度と満足度についての得点をパラメータとして、総合的な構成員のモチベーションを示す総合スコアを算出し、組織情報格納部に蓄積する情報処理装置である。

【0018】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

【0019】

また、本第六の発明の情報処理装置は、第五の発明に対して、複数の設問は、2以上の各診断領域に係る項目の期待度および満足度を測るための設問であり、総合スコア取得部は、複数の構成員の回答から、2以上の診断領域ごとに、期待度と満足度についての得点を算出し、診断領域ごとの期待度と満足度についての得点を用いて、総合スコアを算出する情報処理装置である。

30

【0020】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

【0021】

また、本第七の発明の情報処理装置は、第六の発明に対して、複数の設問は、組織の構成員の組織、仕事、上司、職場のうちの1以上に対する満足度を測るための設問をさらに含み、総合スコア取得部は、複数の構成員の回答から、組織の構成員の組織、仕事、上司、職場のうちの1以上に対する満足度についての得点をさらに取得し、組織の構成員の組織、仕事、上司、職場のうちの1以上に対する満足度についての得点をも用いて、総合スコアを算出する情報処理装置である。

40

【0022】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

【0023】

また、本第八の発明の情報処理装置は、第一の発明に対して、組織を識別する組織識別子と組織の属性値を示す組織属性値とを有する2以上の組織情報が格納される組織情報格納部をさらに具備し、総合スコア取得部は、出力指示が有する組織識別子と対になる組織属

50

性値を組織情報格納部から取得し、組織属性値と対になる2以上の組織回答情報を取得し、2以上の組織回答情報を用いて属性値加味総合スコアを取得する情報処理装置である。

【0024】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

【0025】

また、本第九の発明の情報処理装置は、第八の発明に対して、複数の設問は、組織の構成員の項目に対する期待度および満足度を測るための複数の設問を含み、総合スコア取得部は、2以上の各組織回答情報が有する各項目の回答情報を用いて、出力指示が有する組織識別子と対になる組織回答情報が有する各項目の回答情報の相対的なスコアである複数の相対項目スコアを取得し、複数の相対項目スコアを用いて、属性値加味総合スコアを取

10

【0026】

かかる構成により、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

【0027】

また、本第十の発明の情報処理装置は、第一から第九いずれかの発明に対して、組織の属性値は、業種である情報処理装置である。

【0028】

かかる構成により、業種に応じた組織の適切なスコアを出力できる。

【発明の効果】

【0029】

本発明による情報処理装置によれば、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。

20

【図面の簡単な説明】

【0030】

【図1】実施の形態1における情報システムAの概念図

【図2】同情報システムAのブロック図

【図3】同情報処理装置1の動作例について説明するフローチャート

【図4】同スコア算出処理について説明するフローチャート

【図5】同属性値加味総合スコアを取得する他の処理例について説明するフローチャート

【図6】同項目情報管理表を示す図

30

【図7】同組織回答情報を示す図

【図8】同個別スコア表を示す図

【図9】同組織情報管理表を示す図

【図10】同出力例を示す図

【図11】同コンピュータシステムの概観図

【図12】同コンピュータシステムのブロック図

【発明を実施するための形態】

【0031】

以下、情報処理装置等の実施形態について図面を参照して説明する。なお、実施の形態において同じ符号を付した構成要素は同様の動作を行うので、再度の説明を省略する場合がある。

40

【0032】

(実施の形態1)

【0033】

本実施の形態において、組織属性値に応じた組織の総合スコアである属性値加味総合スコアを算出し、出力する情報処理装置を有する情報システムについて説明する。なお、組織の総合的なスコアは、エンゲージメントスコアと言っても良い。また、情報システムは、エンゲージメントシステムと言っても良い。また、情報処理装置は、エンゲージメント装置と言っても良い。

【0034】

50

また、本実施の形態において、1以上の組織属性値と総合スコアとを有する2以上の組織情報が格納されており、当該組織の属性値に応じて、同じ絶対的な総合スコアでも、異なる属性値加味総合スコアを算出し、出力する情報処理装置を有する情報システムについて説明する。

【0035】

また、本実施の形態において、同一の組織属性値と対になる組織回答情報のみを用いて、属性値加味総合スコアを算出し、出力する情報処理装置を有する情報システムについて説明する。

【0036】

また、本実施の形態において、複数の設問に対する構成員の回答を用いて、総合的な構成員のモチベーションを示す総合スコアを算出する情報処理装置を有する情報システムについて説明する。なお、複数の設問は、例えば、組織の構成員の項目に対する期待度および満足度を測るための設問である。

10

【0037】

また、本実施の形態において、診断領域ごとの期待度と満足度についての得点を算出し、当該得点を用いて、総合スコアを算出する情報システムについて説明する。

【0038】

さらに、本実施の形態において、組織、仕事、上司、職場のうちの1以上に対する満足度の情報も使用して総合スコアを算出する情報システムについて説明する。

【0039】

なお、上記の総合スコアは、絶対的な総合スコア、属性値加味総合スコアのうちの1以上である。

20

【0040】

図1は、本実施の形態における情報システムAの概念図である。情報システムAは、情報処理装置1、および1または2以上の端末装置2を備える。情報処理装置1は、ここではいわゆるサーバ装置である。情報処理装置1は、例えば、クラウドサーバやASPサーバであるが、そのタイプや設置場所は問わない。端末装置2は、スマートフォンやタブレット端末や携帯電話等の携帯端末、いわゆるパソコン等であり、そのタイプは問わない。

【0041】

図2は、本実施の形態における情報システムAのブロック図である。

30

【0042】

情報システムAを構成する情報処理装置1は、格納部11、受付部12、処理部13、および出力部14を備える。

【0043】

格納部11は、項目情報格納部111、組織回答情報格納部112、個別スコア表格納部113、および組織情報格納部114を備える。受付部12は、出力指示受付部121を備える。処理部13は、項目スコア取得部131、および総合スコア取得部132を備える。総合スコア取得部132は、複数スコア取得手段1321、および属性値加味総合スコア取得手段1322を備える。出力部14は、項目スコア出力部141、および総合スコア出力部142を備える。

40

【0044】

端末装置2は、端末格納部21、端末受付部22、端末処理部23、端末送信部24、端末受信部25、および端末出力部26を備える。

【0045】

情報処理装置1を構成する格納部11には、各種の情報が格納される。各種の情報とは、例えば、後述する項目情報、後述する組織回答情報、後述する個別スコア表である。なお、個別スコア表は、エンゲージメントスコア表などと言っても良い。

【0046】

項目情報格納部111は、2以上の項目情報が格納される。項目情報は、組織の項目に関する情報である。項目は、組織に関する質問であっても良い。また、項目は、組織に関

50

する質問に対応付いていても良い。2以上の項目には、例えば、組織の総合的な事項に関する総合的項目と組織の個別的な項目である個別項目とがある。なお、総合的項目は、通常、抽象度の高い質問に対する項目である。また、個別項目は、通常、抽象度がより低い質問（より具体的な質問）に対する項目である。また、項目情報格納部111の2以上の項目情報は、例えば、4つの総合的項目の項目情報と64の個別項目の項目情報とを有する。また、項目は、例えば、2以上のうちのいずれかの対象に対応する。対象は、ファクターと言っても良い。また、対象は、組織に関わる事項と言っても良い。また、項目情報は、例えば、項目を識別する項目識別子、質問情報を有する。また、項目識別子は、例えば、ID、項目名等である。項目識別子は、質問情報そのものでも良い。質問情報は、質問を示す情報である。なお、質問とは、通常、アンケートの質問である。なお、事項は、対象や項目と言っても良い。

10

【0047】

組織回答情報格納部112には、2以上の各組織の組織回答情報が格納される。組織回答情報は、組織の構成員に対する設問の回答を示す情報である。設問は、問題や項目と言っても良い。

【0048】

また、組織回答情報は、通常、組織を識別する組織識別子に対応付いている。組織識別子は、組織名、組織を識別するID等である。また、組織回答情報は、通常、組織の1以上の属性値である組織属性値に対応付いている。組織属性値は、例えば、組織の業種を示す業種識別子（例えば、銀行、アパレル、メーカーなど）、組織の規模を分類する規模識別子（例えば、大企業、中小企業、零細企業、個人事業など）、組織の経営状況に基づく組織のカテゴリー（例えば、黒字企業、赤字企業など）を示す情報、本社の地域を示す地域識別子、組織内の部門を識別する部門識別子（例えば、人事、経理、研究所、技術部門、営業部門、製造部門等）、上場しているか否かを示す上場識別子、組織のステージを示すステージ識別子（例えば、創成期、拡大期、多角化期、再生期など）、事業モデルを示す事業モデル識別子（例えば、複数の種類の事業を行うイノベーター、一つ等の少ない種類の事業を行いつつ人に依存する事業であるプロフェッショナル、一つ等の少ない種類の事業を行いつつ仕組みに依存する事業であるオペレーター等）等である。なお、業種は、金融、メーカー、商社、サービス等の大きな分類でも良いし、銀行、証券、電気メーカー、食品メーカー、機械メーカー等の小さな分類でも良い。業種の分け方等は問わないことは言うまでもない。

20

30

【0049】

一の組織回答情報は、一の組織の2以上の構成員の回答の情報の集合である。一の組織回答情報は、2以上の各構成員に対応する2以上の構成員回答情報を有する。構成員回答情報は、構成員が項目に対する質問に回答した結果を含む情報である。構成員回答情報は、2以上の項目回答情報を有する。構成員回答情報は、通常、項目の数分の項目回答情報を有する。項目回答情報は、項目識別子と回答情報とを有する。回答情報は、質問に対する回答に関する情報である。回答情報は、例えば、満足度情報を有する。満足度情報とは、項目に対する構成員の満足度の度合いに関する回答を示す情報である。満足度情報は、例えば、項目に対する満足度を特定する情報である。満足度情報は、2以上のクラスに分類される。満足度情報は、例えば、1から5のいずれかの自然数を採り得る。ただし、満足度情報は、例えば、A、B、Cといった、ランクや順序を有する評価値でも良いし、1から100までのいずれかの自然数等でも良い。また、回答情報は、例えば、満足度情報と期待度情報とを有する。期待度情報は、項目に対する構成員の期待の度合いに関する回答を示す情報である。期待度情報は、例えば、項目に対する期待度を特定する情報である。期待度情報は、2以上のクラスに分類される。期待度情報は、例えば、1から5のいずれかの自然数を採り得る。ただし、期待度情報は、例えば、A、B、Cといった、ランクや順序を有する評価値でも良いし、1から100までのいずれかの自然数等でも良い。なお、項目や質問等の内容は問わない。また、構成員とは、例えば、企業の従業員、学校の職員、役所の職員等であるが、企業の役員等も含んでいても良い。構成員は、アルバイトで

40

50

も良い。

【 0 0 5 0 】

なお、総合的項目は、例えば、会社に満足している度合いを示す会社満足度、仕事に満足している度合いを示す仕事満足度、上司に満足している度合いを示す上司満足度、職場に満足している度合いを示す職場満足度等である。また、個別項目は、例えば、自社の事業優位性、戦略目標の発信と伝達、全体的な連帯感、評価・給与の妥当性等である。

【 0 0 5 1 】

個別スコア表格納部 1 1 3 には、個別スコア表が格納される。個別スコア表は、ここでは、満足度情報と期待度情報とを与えた場合に、項目スコアが決定される情報である。個別スコア表は、ここでは、例えば、満足度情報の軸と期待度情報の軸とを有する表であり、表の各セルに個別スコアが記載され、満足度情報と期待度情報とが決定した場合に、項目スコアが決定される表である。かかる個別スコア表は、満足度情報が示す満足度が大きいほど、大きい項目スコアが取得され、期待度情報が示す期待度が小さいほど、大きい項目スコアが取得される表であることは好適である。

10

【 0 0 5 2 】

なお、満足度情報と期待度情報とをパラメータとする演算式により項目スコアが決定されても良い。なお、かかる演算式は、満足度情報をパラメータとする増加関数であり、期待度情報をパラメータとする減少関数であることは好適である。

【 0 0 5 3 】

また、満足度情報と期待度情報と項目スコアとのセットを複数、機械学習により学習させ、取得した学習情報を用いて、項目スコアが決定されても良い。かかる場合、満足度情報と期待度情報と学習情報に適用し、機械学習により、項目スコアが取得される。なお、ここでの機械学習は、例えば、SVR、深層学習、決定木、ランダムフォレスト等が利用可能である。ただし、機械学習のアルゴリズムは問わない。

20

【 0 0 5 4 】

組織情報格納部 1 1 4 には、2以上の組織情報が格納される。組織情報は、組織に関する情報である。組織情報は、組織識別子と組織属性値とを有する。組織情報は、組織識別子と、組織属性値と、組織に対する総合的なスコアである総合スコアとを有することは好適である。ここでの総合スコアは、組織属性値に依存しない絶対的な総合スコアでも良い。

30

【 0 0 5 5 】

受付部 1 2 は、各種の情報や指示を受け付ける。各種の情報や指示とは、例えば、後述する出力指示、組織回答情報、アンケートの回答情報（構成員回答情報）等である。また、ここで、受け付けとは、通常、端末装置 2 からの受信であるが、キーボードやマウス、タッチパネルなどの入力デバイスから入力された情報の受け付け、光ディスクや磁気ディスク、半導体メモリなどの記録媒体から読み出された情報の受け付けなどを含む概念として捕らえても良い。

【 0 0 5 6 】

出力指示受付部 1 2 1 は、出力指示を受け付ける。出力指示は、組織のスコアを出力する指示であり、組織識別子を有する指示である。また、出力指示は、例えば、属性値加味総合スコア、絶対的な総合スコア、項目スコアのうちに、1種類以上のスコアを出力する指示である。出力指示は、属性値加味総合スコアの取得に使用する属性識別子を含んでも良い。属性識別子は、属性を識別する情報である。属性識別子は、例えば、「業種」「規模」「地域」「経営状況」「部門」「上場」「ステージ」「事業モデル」等である。属性識別子が「業種」である場合、属性値加味総合スコアの取得に業種識別子を使用する。属性識別子が「規模」である場合、属性値加味総合スコアの取得に規模識別子を使用する。属性識別子が「地域」である場合、属性値加味総合スコアの取得に地域識別子を使用する。属性識別子が「経営状況」である場合、属性値加味総合スコアの取得に経営状況識別子を使用する。属性識別子が「部門」である場合、属性値加味総合スコアの取得に部門識別子を使用する。属性識別子が「上場」である場合、属性値加味総合スコアの取得に上場識

40

50

別子を使用する。属性識別子が「ステージ」である場合、属性値加味総合スコアの取得にステージ識別子を使用する。属性識別子が「事業モデル」である場合、属性値加味総合スコアの取得に事業モデル識別子を使用する。

【 0 0 5 7 】

また、出力指示は、属性値を含んでも良い。属性値は、例えば、「メーカー」「商社」「大企業」「東京」「赤字」「研究所」「非上場」「拡大期」「プロフェッショナル」等である。

【 0 0 5 8 】

処理部 1 3 は、各種の処理を行う。各種の処理とは、例えば、項目スコア取得部 1 3 1、総合スコア取得部 1 3 2 等が行う処理である。各種の処理とは、例えば、受信された組織回答情報、受信されたアンケートの回答情報、受信された組織情報等を格納部 1 1 に蓄積する処理である。

10

【 0 0 5 9 】

項目スコア取得部 1 3 1 は、2 以上の各組織回答情報に含まれる 2 以上の各項目の構成員の分の回答情報を統計処理し、項目スコアを組織ごと及び項目ごとに取得する。

【 0 0 6 0 】

項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、組織ごとに、当該組織の組織回答情報に含まれる 2 以上の各項目の回答情報に含まれる満足度情報を統計処理し、項目スコアを組織ごと及び項目ごとに取得する。項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、組織ごと及び項目ごとに、満足度情報の平均値を算出し、かかる平均値を項目スコアとして、項目識別子と対に、図示しないバッファまたは格納部 1 1 に蓄積しても良い。また、項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、組織ごと及び項目ごとに、構成員の属性値に応じて、異なる重み付けをして、満足度情報の加重平均値を算出し、かかる加重平均値を項目スコアとして、項目識別子と対に、図示しないバッファまたは格納部 1 1 に蓄積しても良い。なお、構成員の属性値は、例えば、役職、勤続年数、性別等である。例えば、項目スコア取得部 1 3 1 は、勤続年数が長い従業員の満足度情報を、短い従業員の満足度情報と比較して、重みを重くして、加重平均を算出して良い。

20

【 0 0 6 1 】

項目スコア取得部 1 3 1 は、少なくとも一部の項目に対して、満足度情報と期待度情報とを用いて、組織ごとに項目スコアを取得する。なお、満足度情報と期待度情報とを用いて項目スコアを取得する対象の項目は、例えば、個別項目である。

30

【 0 0 6 2 】

項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、満足度情報が高ければ高いスコアになり、期待度情報が低ければ高いスコアになるように、項目スコアを取得することは好適である。

【 0 0 6 3 】

項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、2 以上の各組織について、2 以上の各項目について、回答情報が有する満足度情報の平均値と回答情報が有する期待度情報の平均値とを算出し、2 つの平均値を用いて、項目ごとに項目スコアを取得する。

【 0 0 6 4 】

項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、個別スコア表に、満足度情報と期待度情報とを適用し、項目ごとに、項目スコアを取得しても良い。また、項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、個別スコア表に、満足度情報の統計処理結果と期待度情報の統計処理結果とを適用し、項目ごとに、項目スコアを取得しても良い。項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、個別スコア表に、満足度情報の平均値と期待度情報の平均値とを適用し、項目ごとに、項目スコアを取得しても良い。項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、個別スコア表に、満足度情報の加重平均値と期待度情報の加重平均値とを適用し、項目ごとに、項目スコアを取得しても良い。なお、加重平均値は、構成員の属性値に基づく、加重平均値である。

40

【 0 0 6 5 】

項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、満足度情報の平均値をパラメータとする増加関数であり、期待度情報の平均値をパラメータとする減少関数を用いて、項目ごとに、項目ス

50

コアを算出しても良い。

【 0 0 6 6 】

上記では、項目スコア取得部 1 3 1 が、いわゆる絶対的な項目スコアを算出する処理を説明した。絶対的な項目スコアは、業種等の組織識別子に依存しない項目スコアであり、通常、一の組織の組織識別子に対応する回答情報のみから取得される。

【 0 0 6 7 】

ただし、項目スコア取得部 1 3 1 は、いわゆる相対的な項目スコアを算出しても良い。つまり、項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、組織属性値に応じた項目スコアを取得する。かかる場合、項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、当該組織の各項目の絶対的な項目スコアを算出する。そして、項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、当該組織の組織属性値と同一の組織属性値（例えば、同一の業種）と対になる 1 以上の組織識別子に対応する回答情報から取得された 1 以上の項目スコアを用いて相対的な項目スコアを算出する。

10

【 0 0 6 8 】

項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、当該組織の絶対的な項目スコアの偏差値を、当該組織と同一の組織属性値と対になる 1 以上の組織識別子で識別される組織の項目スコアを用いて算出する。なお、複数の絶対的な項目スコアを用いて、一の絶対的な項目スコアの偏差値である相対的な項目スコアを算出技術は周知技術である。

【 0 0 6 9 】

また、項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、当該組織の組織属性値と同一の組織属性値と対になる 1 以上の組織識別子に対応する回答情報から取得された 2 以上の絶対的な項目スコアの平均値を算出し、当該平均値と、当該組織の絶対的な項目スコアとの差を用いて、相対的な項目スコアとして取得する等しても良い。なお、かかる相対的な項目スコアは、項目スコアの平均値と当該組織の絶対的な項目スコアとの差そのものでも良いし、当該差をパラメータとして演算式に代入して算出される値でも良い。

20

【 0 0 7 0 】

つまり、同一の組織属性値に対応する複数の組織の絶対的な項目スコアを用いて、一の組織の相対的な項目スコアの算出方法は種々考えられる。同一の組織属性値とは、1 または 2 以上の組織属性値が同一であることである。項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、各項目について、同一業種の複数企業の中における、着目する企業の相対的な項目スコアを算出しても良いし、同一業種および同様の規模の範疇に入る複数企業の中における、着目する企業の相対的な項目スコアを算出しても良い。

30

【 0 0 7 1 】

総合スコア取得部 1 3 2 は、2 以上の各組織回答情報に対して、2 以上の項目スコアを用いて、総合スコアを取得する。総合スコアは、各組織に対する総合的なスコアである。総合スコア取得部 1 3 2 は、通常、2 以上の各項目スコアが良好なスコアほど、高い総合スコアを取得する。

【 0 0 7 2 】

総合スコア取得部 1 3 2 は、出力指示が有する組織識別子により識別される組織のスコアであり、当該組織識別子と対になる 1 または 2 以上の組織属性値に応じた当該組織のスコアである属性値加味総合スコアを、複数の組織回答情報を用いて取得する。

40

【 0 0 7 3 】

つまり、総合スコア取得部 1 3 2 は、例えば、1 または 2 以上の組織属性値を用いて構成される条件に合致する複数の組織の中における、一の組織の相対的な総合スコアである属性値加味総合スコアを取得しても良い。例えば、総合スコア取得部 1 3 2 は、例えば、業種識別子が「メーカー」であり、かつ部門識別子が「研究所または技術部門」である複数の組織の中における、特定の組織（例えば、A 社）の研究所または技術部門に属する従業員の回答情報から、メーカーである A 社の「研究所 + 技術部門」の属性値加味総合スコアを取得しても良い。かかる場合、条件は「（業種識別子 = メーカー） AND （部門識別子 = 研究所 OR 技術部門）」である。総合スコア取得部 1 3 2 は、例えば、2 以上の絶対的な項目スコアを用いて、絶対的な総合スコアを取得する。

50

【 0 0 7 4 】

また、総合スコア取得部 1 3 2 は、例えば、2 以上の相対的な項目スコアを用いて、相対的な総合スコアである属性値加味総合スコアを取得する。

【 0 0 7 5 】

総合スコア取得部 1 3 2 は、以下のようにスコア調整機能を用いて、総合スコアを取得することは好適である。スコア調整機能は、満足度情報と期待度情報との相関の度合いに関する相関情報を用いてスコアを調整する機能である。なお、ここで、スコア調整機能は、満足度情報と期待度情報との相関が大きいほど、高い総合スコアとなるようにすることは好適である。

【 0 0 7 6 】

総合スコア取得部 1 3 2 は、例えば、組織ごとに、2 以上の項目スコアを用いて、各組織に対する仮の総合的なスコアである仮総合スコアを取得し、2 以上の各項目の満足度情報と期待度情報との相関の度合いに関する相関情報を取得し、当該相関情報を用いて、相関の度合いが大きいほど、スコアが大きくなるように、仮総合スコアから総合スコアを取得する。なお、相関情報は、2 以上の項目の満足度情報の集合と期待度情報の集合との相関値であっても良いし、2 以上の各項目の満足度情報と 2 以上の各項目の期待度情報との差異が閾値以下の項目数をパラメータとする増加関数とする演算式により算出される値でも良いし、2 以上の各項目の満足度情報と 2 以上の各項目の期待度情報との差異が閾値以下であり、満足度情報の方が小さい項目数をパラメータとする減少関数とする演算式により算出される値でも良い。つまり、相関情報を取得するアルゴリズムは問わない。

【 0 0 7 7 】

総合スコア取得部 1 3 2 は、総合的項目に対する項目スコアと個別項目に対する項目スコアとの両方を用いて、かつ総合的項目に対する項目スコアを個別項目に対する項目スコアと比較して、重みを大きくして、総合スコアを取得することは好適である。なお、かかる場合も、絶対的な項目スコアを用いれば、総合スコア取得部 1 3 2 は、絶対的な総合スコアを取得できる。また、相対的な項目スコアを用いれば、総合スコア取得部 1 3 2 は、属性値加味総合スコアを取得できる。

【 0 0 7 8 】

総合スコア取得部 1 3 2 は、例えば、「総合スコア = α × 総合的項目に対する項目スコアの統計的スコア + β × 個別項目に対する項目スコアの統計的スコア」により、総合スコアを算出しても良い。なお、ここで、($\alpha > \beta$) であることは好適である。つまり、総合スコア取得部 1 3 2 は、総合的項目に対する項目スコアを個別項目に対する項目スコアと比較して、重みを大きくして、総合スコアを取得することは好適である。また、例えば、「 $\alpha = 0.7$, $\beta = 0.3$ 」である。なお、総合的項目に対する項目スコアの統計的スコアは、例えば、総合的項目に対する項目スコアの平均値、または加重平均等である。個別項目に対する項目スコアの統計的スコアは、例えば、個別項目に対する項目スコアの平均値、または加重平均等である。

【 0 0 7 9 】

また、総合スコア取得部 1 3 2 は、例えば、「仮総合スコア = α × 総合的項目に対する項目スコアの統計的スコア + β × 個別項目に対する項目スコアの統計的スコア」により、仮総合スコアを算出し、さらに上記のスコア調整機能により、スコア調整を行い、総合スコアを算出しても良い。さらに、総合スコア取得部 1 3 2 は、例えば、複数の組織の総合スコアを用いて、各組織の総合スコアの偏差値を算出し、かかる偏差値を、最終的な総合スコアとしても良い。

【 0 0 8 0 】

総合スコア取得部 1 3 2 は、出力指示が有する組織識別子と対になる総合スコアと組織属性値とを取得し、当該総合スコアと組織属性値とを用いて、組織属性値に応じた組織のスコアである属性値加味総合スコアを取得する。なお、属性値加味総合スコアは、組織属性値に依存する相対的な総合スコアである、と考えるも良い。また、属性値加味総合スコアは、相対的なエンゲージメントスコアと言っても良い。なお、かかる場合の組織属性値

10

20

30

40

50

は、1または2以上の組織属性値である。

【0081】

総合スコア取得部132は、例えば、出力指示が有する組織識別子により識別される組織のスコアであり、組織識別子と対になる組織属性値に応じた組織のスコアである属性値加味総合スコアを、複数の組織回答情報を用いて取得する。

【0082】

総合スコア取得部132は、出力指示が有する組織識別子と対になる総合スコアと組織属性値とを取得し、総合スコアと組織属性値とを用いて属性値加味総合スコアを取得する。ここでの総合スコアは、絶対的な総合スコアであり、属性値加味総合スコアは相対的な総合スコアである。

10

【0083】

総合スコア取得部132は、項目スコア取得部131が取得した2以上の相対的な項目スコアを用いて、属性値加味総合スコアを取得する。総合スコア取得部132は、通常、相対的な項目スコアが大きいほど、大きな属性値加味総合スコアを取得する。総合スコア取得部132は、例えば、項目スコア取得部131が取得した2以上の相対的な項目スコアをパラメータとする増加関数（例えば、平均値、加重平均、和など）により、属性値加味総合スコアを取得する。例えば、格納部11に、2以上の相対的な項目スコアの集合と、属性値加味総合スコアとの対応表が格納されており、総合スコア取得部132は、当該対応表を参照し、項目スコア取得部131が取得した2以上の相対的な項目スコアに対応する属性値加味総合スコアを当該対応表から取得する。

20

【0084】

複数スコア取得手段1321は、出力指示が有する組織識別子と対になる組織属性値を取得し、当該組織属性値と対になる2以上の総合スコアを組織情報格納部114から取得する。

【0085】

属性値加味総合スコア取得手段1322は、複数スコア取得手段1321が取得した2以上の総合スコアを用いて、属性値加味総合スコアを取得する。

【0086】

属性値加味総合スコア取得手段1322は、例えば、複数スコア取得手段1321が取得した2以上の総合スコアの中における、出力指示が有する組織識別子と対になる総合スコアの相対的なスコアである属性値加味総合スコアを取得する。

30

【0087】

属性値加味総合スコア取得手段1322は、例えば、複数スコア取得手段1321が取得した2以上の総合スコアの中における、出力指示が有する組織識別子と対になる総合スコアの偏差値である属性値加味総合スコアを取得する。

【0088】

属性値加味総合スコア取得手段1322は、例えば、複数スコア取得手段1321が取得した2以上の総合スコアの平均値を取得し、当該平均値と出力指示が有する組織識別子と対になる総合スコアとの差を用いて、属性値加味総合スコアを取得する。なお、属性値加味総合スコアは、前記差であっても良いし、前記差をパラメータとする演算式により算出されたスコアでも良い。

40

【0089】

出力部14は、各種の情報を出力する。各種の情報とは、例えば、属性値加味総合スコアである。各種の情報とは、例えば、項目識別子と項目スコアとの対の情報の集合である。なお、項目スコアは、絶対的な項目スコアでも、相対的な項目スコアでも良い。また、各種の情報とは、例えば、絶対的な総合スコアである。ここで、出力とは、通常、端末装置2等の外部装置への送信である。ただし、出力は、ディスプレイへの表示、プロジェクターを用いた投影、プリンタでの印字、音出力、記録媒体への蓄積、他の処理装置や他のプログラムなどへの処理結果の引渡しなどを含む概念であると考えても良い。

【0090】

50

項目スコア出力部 1 4 1 は、1 または 2 以上の項目スコアを出力する。項目スコア出力部 1 4 1 は、通常、項目識別子に対応付けて、当該項目識別子で識別される項目の項目スコアを出力する。なお、項目スコアは、上述した絶対的な項目スコアでも良いし、相対的な項目スコアでも良い。

【 0 0 9 1 】

項目スコア出力部 1 4 1 は、例えば、出力指示が有する組織識別子と対になる項目スコアを、項目識別子に対応付けて出力する。項目スコア出力部 1 4 1 は、組織識別子に対応付けて、1 以上の項目スコアを出力することは好適である。また、項目スコア出力部 1 4 1 は、総合的項目の項目スコアと、個別項目の項目スコアとを視覚的に区別可能な態様で、項目スコアを出力することは好適である。

10

【 0 0 9 2 】

総合スコア出力部 1 4 2 は、属性値加味総合スコアを出力する。総合スコア出力部 1 4 2 は、組織識別子に対応付けて、属性値加味総合スコアを出力することは好適である。

【 0 0 9 3 】

総合スコア出力部 1 4 2 は、絶対的な総合スコアを出力しても良い。総合スコア出力部 1 4 2 は、組織識別子に対応付けて、絶対的な総合スコアを出力することは好適である。

【 0 0 9 4 】

端末装置 2 を構成する端末格納部 2 1 は、各種の情報が格納される。各種の情報とは、例えば、ユーザの組織を識別する組織識別子である。各種の情報は、例えば、端末受信部 2 5 が受信した情報である。なお、組織識別子は、ユーザを識別する情報と考えても良い。

20

【 0 0 9 5 】

端末受付部 2 2 は、各種の指示や情報等を受け付ける。ここで、受け付けとは、キーボードやマウス、タッチパネルなどの入力デバイスから入力された情報の受け付け、有線もしくは無線の通信回線を介して送信された情報の受信、光ディスクや磁気ディスク、半導体メモリなどの記録媒体から読み出された情報の受け付けなどを含む概念である。各種の指示や情報等とは、例えば、出力指示、組織回答情報、アンケートの回答情報、組織識別子と組織属性値とを有する組織情報等である。

【 0 0 9 6 】

端末処理部 2 3 は、各種の処理を行う。各種の処理とは、例えば、端末受信部 2 5 が受信した情報を表示されるデータに構成する処理である。各種の処理とは、例えば、端末受付部 2 2 が受け付けた指示等を送信する指示等に構成する処理である。

30

【 0 0 9 7 】

端末送信部 2 4 は、各種の指示や情報等を情報処理装置 1 に送信する。各種の指示や情報等とは、例えば、端末処理部 2 3 が構成した指示、端末受付部 2 2 が受け付けた指示や情報等である。

【 0 0 9 8 】

端末受信部 2 5 は、各種の情報を情報処理装置 1 から受信する。各種の情報とは、例えば、属性値加味総合スコア、絶対的または相対的な項目スコア、絶対的な総合スコアである。

40

【 0 0 9 9 】

端末出力部 2 6 は、各種の情報を取得する。各種の情報とは、例えば、端末受付部 2 2 が受け付けた情報、端末受信部 2 5 が受信した情報、端末処理部 2 3 が構成した情報である。各種の情報とは、例えば、属性値加味総合スコア、絶対的または相対的な項目スコア、総合スコアである。

【 0 1 0 0 】

格納部 1 1、項目情報格納部 1 1 1、組織回答情報格納部 1 1 2、個別スコア表格納部 1 1 3、組織情報格納部 1 1 4、および端末格納部 2 1 は、不揮発性の記録媒体が好適であるが、揮発性の記録媒体でも実現可能である。格納部 1 1 等に情報が記憶される過程は問わない。例えば、記録媒体を介して情報が格納部 1 1 等で記憶されるようになってもよ

50

く、通信回線等を介して送信された情報が格納部 1 1 等で記憶されるようになってよく、あるいは、入力デバイスを介して入力された情報が格納部 1 1 等で記憶されるようになってよい。

【 0 1 0 1 】

受付部 1 2、出力指示受付部 1 2 1、および端末受信部 2 5 は、通常、無線または有線の通信手段で実現されるが、放送を受信する手段で実現されても良い。

【 0 1 0 2 】

処理部 1 3、項目スコア取得部 1 3 1、総合スコア取得部 1 3 2、複数スコア取得手段 1 3 2 1、属性値加味総合スコア取得手段 1 3 2 2、および端末処理部 2 3 は、通常、M P U やメモリ等から実現され得る。処理部 1 3 等の処理手順は、通常、ソフトウェアで実現され、当該ソフトウェアは R O M 等の記録媒体に記録されている。但し、ハードウェア（専用回路）で実現しても良い。

10

【 0 1 0 3 】

出力部 1 4、項目スコア出力部 1 4 1、総合スコア出力部 1 4 2、および端末送信部 2 4 は、通常、無線または有線の通信手段で実現されるが、放送手段で実現されても良い。

【 0 1 0 4 】

端末受付部 2 2 は、タッチパネルやキーボード等の入力手段のデバイスドライバーや、メニュー画面の制御ソフトウェア等で実現され得る。

【 0 1 0 5 】

端末出力部 2 6 は、ディスプレイやスピーカー等の出力デバイスを含むと考えると含まないと考えても良い。端末出力部 2 6 は、出力デバイスのドライバーソフトまたは、出力デバイスのドライバーソフトと出力デバイス等で実現され得る。

20

【 0 1 0 6 】

次に、情報システム A の動作について説明する。まず、情報処理装置 1 の動作例について、図 3 のフローチャートを用いて説明する。なお、組織回答情報格納部 1 1 2 には、複数の組織の組織回答情報が格納されている、とする。また、個別スコア表格納部 1 1 3 には、個別スコア表が格納されている、とする。

【 0 1 0 7 】

（ステップ S 3 0 1）処理部 1 3 は、絶対的な総合スコアを算出するタイミングであるか否かを判断する。絶対的な総合スコアの算出のタイミングである場合はステップ S 3 0 2 に行き、絶対的な総合スコアの算出のタイミングでない場合はステップ S 3 1 2 に行く。なお、絶対的な総合スコアの算出のタイミングとは、例えば、ユーザや管理者等からの指示の入力があった場合、予め決められたタイミングになった場合、2 以上の組織回答情報が受信され、組織回答情報格納部 1 1 2 に蓄積された場合等である。

30

【 0 1 0 8 】

（ステップ S 3 0 2）処理部 1 3 は、組織回答情報格納部 1 1 2 の 2 以上の組織回答情報等の中に、i 番目の組織識別子が存在するか否かを判断する。i 番目の組織識別子が存在する場合はステップ S 3 0 3 に行き、i 番目の組織識別子が存在しない場合はステップ S 3 0 1 に戻る。

【 0 1 0 9 】

（ステップ S 3 0 3）処理部 1 3 は、i 番目の組織識別子と対になる組織回答情報を組織回答情報格納部 1 1 2 から取得する。

40

【 0 1 1 0 】

（ステップ S 3 0 4）処理部 1 3 は、ステップ S 3 0 3 で取得した組織回答情報を用いて、i 番目の組織識別子に対応する各種のスコアを算出する。なお、各種のスコアには、絶対的な総合スコアが含まれる。また、スコアの算出とは、スコアの取得と同意義である、とする。また、かかるスコア算出処理について、図 4 のフローチャートを用いて説明する。さらに、算出された絶対的な総合スコアは、組織識別子に対応付けて、組織情報格納部 1 1 4 に蓄積される、とする。

【 0 1 1 1 】

50

(ステップS305) 処理部13は、カウンタ*i*を1、インクリメントする。ステップS302に戻る。

【0112】

(ステップS306) 出力指示受付部121は、出力指示を受け付けたか否かを判断する。出力指示を受け付けた場合はステップS307に行き、出力指示を受け付けない場合はステップS301に戻る。なお、出力指示の受け付けとは、例えば、端末装置2からの出力指示の受信である。

【0113】

(ステップS307) 複数スコア取得手段1321は、ステップS306で受け付けられ出力指示が有する組織識別子を取得する。

10

【0114】

(ステップS308) 複数スコア取得手段1321は、ステップS307で取得した組織識別子と対になる組織属性値を組織情報格納部114から取得する。なお、複数スコア取得手段1321は、受け付けられた出力指示により特定される種類の1以上の組織属性の組織属性値を組織情報格納部114から取得しても良い。かかる場合、出力指示は、組織属性の種類を特定する情報(例えば、「業種」「業種、規模」等)を有する。

【0115】

(ステップS309) 複数スコア取得手段1321は、ステップS308で取得した組織属性値と対になる1または2以上の総合スコアを組織情報格納部114から取得する。

【0116】

20

(ステップS310) 属性値加味総合スコア取得手段1322は、ステップS307で取得された組織識別子と対になる総合スコアを取得する。

【0117】

(ステップS311) 属性値加味総合スコア取得手段1322は、ステップS309で取得された1以上の総合スコアと、ステップS310で取得された総合スコアとを用いて、ステップS307で取得した組織識別子により識別される組織の、相対的な総合スコアである属性値加味総合スコアを取得する。

【0118】

(ステップS312) 総合スコア出力部142は、ステップS311で取得された属性値加味総合スコアを出力する。なお、ここでの出力は、例えば、出力指示を送信してきた端末装置2への送信である。

30

【0119】

なお、ステップS312で、総合スコア出力部142は、ステップS310で取得された絶対的な総合スコアをも出力しても良い。また、項目スコア出力部141は、ステップS307で取得され組織識別子と対になる各項目の項目スコアをも出力しても良い。

【0120】

また、属性値加味総合スコアを算出するタイミングは問わない。総合スコア出力部142は、予め属性値加味総合スコアを算出し、組織情報格納部114に蓄積しても良い。かかる場合、総合スコア取得部132は、組織情報格納部114に格納されている属性値加味総合スコアを読み出すだけである。

40

【0121】

また、図3のフローチャートにおいて、組織回答情報格納部112への組織回答情報の蓄積ルート等は問わない。

【0122】

さらに、図3のフローチャートにおいて、電源オフや処理終了の割り込みにより処理は終了する。

【0123】

次に、ステップS304のスコア算出処理の例について、図4のフローチャートを用いて説明する。

【0124】

50

(ステップS 4 0 1) 項目スコア取得部 1 3 1 は、カウンタ i に 1 を代入する。

【0 1 2 5】

(ステップS 4 0 2) 項目スコア取得部 1 3 1 は、ステップS 3 0 3 で取得された組織回答情報の中に、 i 番目の個別項目の項目識別子が存在するか否かを判断する。 i 番目の個別項目の項目識別子が存在する場合はステップS 4 0 3 に行き、存在しない場合はステップS 4 0 9 に行く。

【0 1 2 6】

(ステップS 4 0 3) 項目スコア取得部 1 3 1 は、ステップS 3 0 7 で取得した組織回答情報の中の、 i 番目の個別項目の項目識別子と対になる、すべての構成員の満足度情報を取得する。

10

【0 1 2 7】

(ステップS 4 0 4) 項目スコア取得部 1 3 1 は、ステップS 4 0 3 で取得した満足度情報を統計処理し、統計満足度情報を算出する。なお、ここで、項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、ステップS 4 0 3 で取得した満足度情報の平均値である統計満足度情報を算出する。そして、項目スコア取得部 1 3 1 は、 i 番目の個別項目の項目識別子と対に、算出した統計満足度情報を格納部 1 1 または図示しないバッファに蓄積する。

【0 1 2 8】

(ステップS 4 0 5) 項目スコア取得部 1 3 1 は、ステップS 3 0 7 で取得した組織回答情報の中の、 i 番目の個別項目の項目識別子と対になる、すべての構成員の期待度情報を取得する。

20

【0 1 2 9】

(ステップS 4 0 6) 項目スコア取得部 1 3 1 は、ステップS 4 0 5 で取得した期待度情報を統計処理し、統計期待度情報を算出する。なお、ここで、項目スコア取得部 1 3 1 は、例えば、ステップS 4 0 5 で取得した期待度情報の平均値である統計期待度情報を算出する。そして、項目スコア取得部 1 3 1 は、 i 番目の個別項目の項目識別子と対に、算出した統計期待度情報を格納部 1 1 または図示しないバッファに蓄積する。

【0 1 3 0】

(ステップS 4 0 7) 項目スコア取得部 1 3 1 は、統計満足度情報と統計期待度情報とを用いて、着目している組織の i 番目の個別項目の項目スコアを取得する。なお、項目スコア取得部 1 3 1 は、統計満足度情報と統計期待度情報とを、個別スコア表格納部 1 1 3 の個別スコア表に適用し、 i 番目の個別項目の項目スコアを取得する。そして、項目スコア取得部 1 3 1 は、 i 番目の個別項目の項目識別子と対に、取得した項目スコアを格納部 1 1 または図示しないバッファに蓄積する。

30

【0 1 3 1】

(ステップS 4 0 8) 項目スコア取得部 1 3 1 は、カウンタ i を 1、インクリメントする。ステップS 4 0 2 に戻る。

【0 1 3 2】

(ステップS 4 0 9) 項目スコア取得部 1 3 1 は、カウンタ j に 1 を代入する。

【0 1 3 3】

(ステップS 4 1 0) 項目スコア取得部 1 3 1 は、ステップS 3 0 7 で取得した組織回答情報の中に、 j 番目の総合的項目の項目識別子が存在するか否かを判断する。 j 番目の総合的項目の項目識別子が存在する場合はステップS 4 1 1 に行き、存在しない場合はステップS 4 1 4 に行く。

40

【0 1 3 4】

(ステップS 4 1 1) 項目スコア取得部 1 3 1 は、ステップS 3 0 7 で取得した組織回答情報の中の、 j 番目の総合的項目の項目識別子と対になる、すべての構成員の満足度情報を取得する。

【0 1 3 5】

(ステップS 4 1 2) 項目スコア取得部 1 3 1 は、ステップS 4 1 1 で取得した満足度情報を統計処理し、統計満足度情報を算出する。なお、ここで、項目スコア取得部 1 3 1

50

は、例えば、ステップS 4 1 1で取得した満足度情報の平均値である統計満足度情報を算出する。そして、項目スコア取得部1 3 1は、j番目の総合的項目の項目識別子と対に、算出した統計満足度情報を格納部1 1または図示しないバッファに蓄積する。

【0 1 3 6】

(ステップS 4 1 3)項目スコア取得部1 3 1は、カウンタjを1、インクリメントする。ステップS 4 1 0に戻る。

【0 1 3 7】

(ステップS 4 1 4)総合スコア取得部1 3 2は、個別項目のすべての項目スコアを、格納部1 1または図示しないバッファから取得する。なお、個別項目の項目スコアは、ステップS 4 0 7で取得されたスコアである。

10

【0 1 3 8】

(ステップS 4 1 5)総合スコア取得部1 3 2は、ステップS 4 1 4で取得したすべての項目スコアから、個別項目の総合的なスコアを取得する。例えば、総合スコア取得部1 3 2は、ステップS 4 1 4で取得したすべての項目スコアの平均値を算出し、当該平均値を個別項目の総合的なスコアとして取得する。

【0 1 3 9】

(ステップS 4 1 6)総合スコア取得部1 3 2は、総合的項目のすべての項目の統計満足度情報を、格納部1 1または図示しないバッファから取得する。

【0 1 4 0】

(ステップS 4 1 7)総合スコア取得部1 3 2は、ステップS 4 1 6で取得したすべての項目の統計満足度情報を統計処理し、総合的項目の統計満足度情報を算出する。総合スコア取得部1 3 2は、例えば、ステップS 4 1 6で取得したすべての項目の統計満足度情報の平均値を算出し、総合的項目の統計満足度情報として取得する。

20

【0 1 4 1】

(ステップS 4 1 8)総合スコア取得部1 3 2は、ステップS 4 1 5で取得した個別項目の総合的なスコアと、ステップS 4 1 7で取得した総合的項目の統計満足度情報とから、仮総合スコアを算出する。なお、総合スコア取得部1 3 2は、例えば、演算式「仮総合スコア = \times 総合的項目の統計満足度情報 + \times 個別項目の総合的なスコア」により、仮総合スコアを算出する。

【0 1 4 2】

(ステップS 4 1 9)総合スコア取得部1 3 2は、すべての個別項目の満足度情報の集合と、すべての個別項目の期待度情報の集合とから、満足度情報の集合と期待度情報の集合と相関に関する相関情報を取得する。

30

【0 1 4 3】

(ステップS 4 2 0)総合スコア取得部1 3 2は、ステップS 4 1 9で取得した相関情報を用いて、ステップS 4 1 8で取得した仮総合スコアを調整し、総合スコアを取得する。上位処理にリターンする。なお、総合スコア取得部1 3 2は、相関情報が示す相関の度合いが大きいほど、高い総合スコアとなるように、総合スコアを取得する。

【0 1 4 4】

図3、図4における動作例は、各組織について、絶対的な総合スコアを算出した後、着目する組織の組織識別子と同一の組織識別子に対応する他の1以上の組織の1以上の絶対的な総合スコアを用いて、属性値加味総合スコアを取得する場合である。

40

【0 1 4 5】

ただし、各組織の項目ごとの項目スコアから、着目する組織の項目ごとの相対的な項目スコアを算出し、当該2以上の相対的な項目スコアを用いて、相対的な総合スコアである属性値加味総合スコアを取得しても良い。

【0 1 4 6】

つまり、属性値加味総合スコアは、着目する組織の組織属性値と同一の組織属性値に対応する複数の組織の中での相対的な総合スコアを示す値であれば良く、その算出過程は問わない。

50

【 0 1 4 7 】

また、相対的な項目スコアを算出した後に、属性値加味総合スコアを取得する処理について、図5のフローチャートを用いて説明する。なお、図5のフローチャートにおいて、図3のフローチャートと同一の処理について、説明を省略する。また、図5のフローチャートにおいて、各組織において、絶対的な項目スコアは算出済みであり、格納部11に組織識別子と項目識別子に対応付けられて格納されている、とする。

【 0 1 4 8 】

(ステップS501)項目スコア取得部131は、カウンタ*i*に1を代入する。

【 0 1 4 9 】

(ステップS502)項目スコア取得部131は、*i*番目の項目識別子が存在するか否かを判断する。*i*番目の項目識別子が存在する場合はステップS503に行き、*i*番目の項目識別子が存在しない場合はステップS507に行く。

10

【 0 1 5 0 】

(ステップS503)項目スコア取得部131は、ステップS308で取得された組織属性値と対になる1または2以上の絶対的な項目スコアであり、*i*番目の項目識別子に対応する1以上の絶対的な項目スコアを取得する。

【 0 1 5 1 】

(ステップS504)項目スコア取得部131は、ステップS307で取得された組織識別子により識別される組織の、*i*番目の項目識別子に対応する絶対的な項目スコアを取得する。

20

【 0 1 5 2 】

(ステップS505)項目スコア取得部131は、ステップS503で取得した1以上の絶対的な項目スコアと、ステップS504で取得した絶対的な項目スコアとを用いて、当該組織の相対的な項目スコアを算出する。なお、項目スコア取得部131は、算出した相対的な項目スコアを、当該組織の組織識別子および*i*番目の項目識別子に対応付けて、格納部11に蓄積することは好適である。

【 0 1 5 3 】

(ステップS506)項目スコア取得部131は、カウンタ*i*を1、インクリメントする。ステップS502に戻る。

【 0 1 5 4 】

(ステップS507)総合スコア取得部132は、ステップS505で算出された2以上の相対的な項目スコアを用いて、属性値加味総合スコアを算出する。ステップS306に戻る。

30

【 0 1 5 5 】

次に、端末装置2の動作について説明する。端末装置2の端末受付部22は、各種の指示や情報等を受け付ける。次に、端末処理部23は、端末受付部22が受け付けた指示等を送信する指示等に構成する。端末送信部24は、端末処理部23が構成した指示等を情報処理装置1に送信する。として、端末受信部25は、指示等の送信に応じて、情報処理装置1から情報を受信する。次に、端末処理部23は、端末受信部25が受信した情報を出力されるデータに構成する。次に、端末出力部26は、端末処理部23により構成された情報を出力する。

40

【 0 1 5 6 】

以下、本実施の形態における情報システムAの具体的な動作について説明する。情報システムAの概念図は図1である。

【 0 1 5 7 】

今、項目情報格納部111には、図6に示す項目情報管理表が格納されている、とする。項目情報管理表は、組織(ここでは、企業)の構成員(ここでは、従業員)に対するアンケートの項目を示す多数の項目情報を管理する表である。項目情報は、ここでは、「設問No」「種類」「ファクター」「項目」「質問：期待度」「質問：満足度」を有する。「設問No」は設問を識別するIDであり、項目識別子の一例である。「種類」は項目の

50

種類を示す情報であり、ここでは、総合的項目または個別項目のいずれかを採り得る。「ファクター」は項目の中位概念であり、対象と言っても良い。「項目」は項目の内容を示す情報である。なお、「項目」を項目識別子である、と考えても良い。「質問：期待度」は期待度情報を取得するための質問である。「質問：満足度」は満足度情報を取得するための質問である。

【 0 1 5 8 】

また、組織回答情報格納部 1 1 2 には、例えば、図 7 に示すような構造を有する組織回答情報が格納されている。組織回答情報格納部 1 1 2 には、2 以上の組織回答情報が格納されている。図 7 は、組織識別子「A 社」で識別される組織の組織回答情報である。また、7 0 1 は、組織識別子「A 社」で識別される組織の一の従業員の構成員回答情報である。組織識別子「A 社」で識別される組織の組織回答情報は、2 以上の従業員の構成員回答情報を含む。構成員回答情報は、「項目識別子」「期待度情報」「満足度情報」を有するレコードを多数（ここでは、6 3 以上）有する。なお、項目識別子が 1 ~ 4 の項目のレコードは、総合的項目のレコードであり、期待度情報を有さない。そして、7 0 1 の構成員回答情報を構成する期待度情報、満足度情報は、従業員が、図 6 に示す項目情報管理表の「質問：期待度」「質問：満足度」に対して行った回答から取得された情報である。そして、かかる回答は、ここでは、1 から 5 までの自然数のいずれかによる回答である。また、ここでは、「質問：期待度」に対する期待度情報が 1 である場合、期待度が最も低く、5 である場合、期待度が最も高い。また、「質問：満足度」に対する満足度情報が 1 である場合、満足度が最も低く、5 である場合、満足度が最も高い。また、組織識別子「A 社」で識別される組織の業種である組織属性値は「メーカー」である、とする。なお、業種は、組織属性の一例である。また、組織回答情報格納部 1 1 2 には、組織属性値「メーカー」に対応する組織の組織回答情報が、複数格納されている、とする。

【 0 1 5 9 】

また、個別スコア表格納部 1 1 3 には、図 8 に示す個別スコア表が格納されている。個別スコア表は、「期待度情報」「満足度情報」「スコア」を有する 2 以上のレコードを管理している。「期待度情報」は、例えば、期待度情報の平均値である。「期待度情報」は、例えば、期待度情報の平均値の範囲を示す情報でも良い。「期待度情報」の属性値である「期待度の値 1」「期待度の値 2」・・・「期待度の値 N」は、具体的な値または範囲の情報である。また、「満足度情報」は、例えば、満足度情報の平均値である。「満足度情報」は、例えば、満足度情報の平均値の範囲を示す情報でも良い。「満足度情報」の属性値である「満足度の値 1」「満足度の値 2」・・・「満足度の値 N」は、具体的な値または範囲の情報である。「スコア」は、ここでは、項目スコアを示す情報である。「スコア」の属性値である「スコア 1」「スコア 2」・・・「スコア N」は、具体的な値である。

【 0 1 6 0 】

さらに、組織情報格納部 1 1 4 には、図 9 に示す組織情報管理表が格納されている。組織情報管理表は、組織情報を管理する表である。組織情報管理表は、「ID」「組織識別子」「組織属性値」「絶対的な総合スコア」等を有するレコードを 2 以上有する。「組織属性値」は、ここでは「業種識別子」「規模識別子」「地域識別子」「経営状況識別子」等を有する。「業種識別子」は、業種を識別する情報であり、ここでは、例えば、メーカー、商社、銀行等である。「規模識別子」は、組織の規模を識別する情報であり、例えば、大企業、中小企業、零細企業、個人事業等である。「地域識別子」は、組織（企業等）の本社の所在地を識別する情報であり、例えば、都道府県のいずれかである。「経営状況識別子」は、経営の状況を識別する情報であり、例えば、黒字または赤字等である。

【 0 1 6 1 】

かかる状況において、情報処理装置 1 の管理者は、スコア等算出の指示を入力した、とする。すると、受付部 1 2 は、スコア等算出の指示を受け付ける。次に、処理部 1 3 は、スコア等算出のタイミングである、と判断する。なお、ここでのスコア等算出の指示は、各組織の絶対的な項目スコア、および絶対的な総合スコアを算出する指示である。

【 0 1 6 2 】

次に、処理部 1 3 は、「A 社」を始め、各組織識別子と対になる組織回答情報を用いて、各項目の項目スコア、および絶対的な総合スコアを算出する。以下、「A 社」を例にとり、絶対的な項目スコア、および総合スコアの算出について説明する。

【 0 1 6 3 】

つまり、項目スコア取得部 1 3 1 は、組織識別子「A 社」と対になる構成員回答情報を取得する。そして、項目スコア取得部 1 3 1 は、取得した構成員回答情報から、個別項目ごとに、すべての構成員の満足度情報を取得する。次に、項目スコア取得部 1 3 1 は、取得した満足度情報の平均値を、各個別項目の統計満足度情報として取得する。また、項目スコア取得部 1 3 1 は、取得した期待度情報の平均値を、各個別項目の統計期待度情報として取得する。次に、項目スコア取得部 1 3 1 は、統計満足度情報と統計期待度情報とを、図 8 の個別スコア表に適用し、各個別項目の絶対的な項目スコアを取得する。そして、項目スコア取得部 1 3 1 は、各個別項目の項目識別子と対に、取得した項目スコアをバッファに蓄積する。

10

【 0 1 6 4 】

次に、項目スコア取得部 1 3 1 は、各総合的項目の項目識別子に対応するすべての構成員の満足度情報を取得する。そして、項目スコア取得部 1 3 1 は、総合的項目ごとに、取得した満足度情報の平均値を算出し、当該平均値を統計満足度情報として取得する。次に、項目スコア取得部 1 3 1 は、各総合的項目の項目識別子と対にして、各総合的項目の統計満足度情報をバッファに蓄積する。

20

【 0 1 6 5 】

次に、総合スコア取得部 1 3 2 は、すべての個別項目のすべての項目スコアの総合的なスコアを取得する。ここでは、総合スコア取得部 1 3 2 は、すべての個別項目のすべての項目スコアの平均値を取得する。

【 0 1 6 6 】

次に、総合スコア取得部 1 3 2 は、すべての項目の統計満足度情報を統計処理し、総合的項目の統計満足度情報を算出する。ここでは、総合スコア取得部 1 3 2 は、すべての項目の統計満足度情報の平均値を、総合的項目の統計満足度情報として取得する。

【 0 1 6 7 】

次に、総合スコア取得部 1 3 2 は、演算式「仮総合スコア = $0.7 \times$ 総合的項目の統計満足度情報 + $0.3 \times$ 個別項目の総合的なスコア」により、仮総合スコアを算出する。

30

【 0 1 6 8 】

次に、総合スコア取得部 1 3 2 は、すべての個別項目の満足度情報の集合と、すべての個別項目の期待度情報の集合とから、満足度情報の集合と期待度情報の集合と関連に関する関連情報を取得する。

【 0 1 6 9 】

次に、総合スコア取得部 1 3 2 は、取得した関連情報を用いて、取得した仮総合スコアを調整する。また、総合スコア取得部 1 3 2 は、他社の仮総合スコアを調整した値をも用いて、偏差値を取得する。かかる偏差値が総合スコアである。ここで、総合スコア取得部 1 3 2 は、組織識別子「A 社」で識別される組織の総合スコアを「68.0」と算出した、とする。そして、総合スコア取得部 1 3 2 は、組織識別子「A 社」に対応付けて、総合スコア「68.0」を、図 9 の組織情報管理表に蓄積する。なお、他社の仮総合スコアを調整した値の算出は、「A 社」の値の算出と同様に行う。

40

【 0 1 7 0 】

そして、以上の処理が、他の組織回答情報に対しても行われる。そして、すべての組織回答情報（組織）に対して、各個別項目の絶対的な項目スコア、および絶対的な総合スコアが算出され、図 9 の組織情報管理表に蓄積された、とする。なお、図 9 において、各個別項目の項目スコアは図示されていないが、項目スコアは、企業識別子と項目識別子とに対応付けて蓄積された、とする。

【 0 1 7 1 】

50

かかる状況において、「A社」のユーザは、端末装置2に出力指示を端末装置2に入力した、とする。なお、出力指示は、ここでは、属性値加味総合スコアの取得に使用する属性識別子「業種、規模」を含むとする。

【0172】

次に、端末装置2は、出力指示を受け付け、組織識別子「A社」および属性識別子「業種、規模」を有する出力指示を構成する。そして、端末装置2は、かかる出力指示を情報処理装置1に送信する。

【0173】

次に、情報処理装置1の受付部12は、出力指示を端末装置2から受信する。次に、複数スコア取得手段1321は、出力指示が有する組織識別子「A社」を取得する。次に、複数スコア取得手段1321は、出力指示が有する属性識別子「業種、規模」を取得する。次に、複数スコア取得手段1321は、出力指示が有する属性識別子「業種、規模」に対応する属性値であり、組織識別子「A社」と対になる業種識別子「メーカー」、規模識別子「大企業」を取得する。

10

【0174】

次に、複数スコア取得手段1321は、業種識別子「メーカー」および規模識別子「大企業」と対になる2以上の絶対的な総合スコアを図9の組織情報管理表から取得する。なお、複数スコア取得手段1321は、「ID=1」「ID=4」「ID=5」等の総合スコアを図9の組織情報管理表から読み出す。

【0175】

次に、属性値加味総合スコア取得手段1322は取得された組織識別子「A社」と対になる絶対的な総合スコア「68.0」を図9の組織情報管理表から取得する。

20

【0176】

次に、属性値加味総合スコア取得手段1322は、取得された2以上の絶対的な総合スコアの中における、A社の絶対的な総合スコア「68.0」の偏差値である属性値加味総合スコアを算出する。ここで、算出された属性値加味総合スコアは「48.5」であった、とする。なお、偏差値の算出方法は公知技術であるので、説明を省略する。

【0177】

次に、処理部13は、組織識別子「A社」と対になる各項目の絶対的な項目スコアを格納部11または図示しないパッファから取得する。

30

【0178】

次に、処理部13は、取得した情報から、出力する情報を構成する。そして、出力部14は、構成された情報を「A社」のユーザの端末装置2に送信する。なお、かかる情報には、属性値加味総合スコア「48.5」、絶対的な総合スコア「68.0」、および各項目の絶対的な項目スコアが含まれる。なお、「A社」の各項目の相対的な項目スコアが算出され、構成された情報に含まれることは好適である。

【0179】

次に、当該端末装置2の端末受信部25は、情報処理装置1から情報を受信する。次に、端末処理部23は、端末受信部25が受信した情報を出力されるデータに構成する。次に、端末出力部26は、端末処理部23により構成された情報を出力する。

40

【0180】

かかる出力例は、図10である。図10の1001は、A社の絶対的な総合スコア「68.0」である。図10の1002は、属性値加味総合スコア「48.5」である。また、1003は、各総合的項目の項目スコアである。ここで、総合的項目は、会社、上司、仕事、職場である。また、図10において、1004は、個別項目の期待度情報の平均値である。1005は、個別項目の満足度情報の平均値である。

【0181】

以上、本実施の形態によれば、1または2以上の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できる。そのため、企業等の組織にとって、適切な対策を打つことができる。なお、かかる技術は、例えば、従業員が組織の目標達成に向けて、自発的に自らの力を発

50

揮しようとし、社員も組織も成長するというエンゲージメントにおいて、極めて有用な技術である。

【0182】

また、本実施の形態によれば、相対的なエンゲージメントスコア、および絶対的なエンゲージメントスコアのうちの1以上のエンゲージメントスコアを取得でき、いわゆるエンゲージメント装置として利用可能な情報処理装置1を提供できる。

【0183】

さらに、本実施の形態における処理は、ソフトウェアで実現しても良い。そして、このソフトウェアをソフトウェアダウンロード等により配布しても良い。また、このソフトウェアをCD-ROMなどの記録媒体に記録して流布しても良い。なお、このことは、本明細書における他の実施の形態においても該当する。なお、本実施の形態における情報処理装置1を実現するソフトウェアは、以下のようなプログラムである。つまり、このプログラムは、例えば、組織を識別する組織識別子および当該組織の属性値を示す組織属性値と対になる情報であり、当該組織の構成員に対する設問の回答を示す複数の組織回答情報が格納される組織回答情報格納部にアクセス可能なコンピュータを、組織のスコアを出力する指示であり、組織識別子を有する指示である出力指示を受け付ける出力指示受付部と、前記出力指示が有する組織識別子により識別される組織のスコアであり、当該組織識別子と対になる組織属性値に応じた当該組織のスコアである属性値加味総合スコアを、前記複数の組織回答情報を用いて取得する総合スコア取得部と、前記属性値加味総合スコアを出力する総合スコア出力部として機能させるためのプログラムである。

【0184】

また、図11は、本明細書で述べたプログラムを実行して、上述した種々の実施の形態の情報処理装置1等を実現するコンピュータの外観を示す。上述の実施の形態は、コンピュータハードウェア及びその上で実行されるコンピュータプログラムで実現され得る。図11は、このコンピュータシステム300の概観図であり、図12は、システム300のブロック図である。なお、図11、図12は、エンゲージメントシステムを実現するコンピュータの外観等を示す図である。

【0185】

図11において、コンピュータシステム300は、CD-ROMドライブを含むコンピュータ301と、キーボード302と、マウス303と、モニタ304とを含む。

【0186】

図12において、コンピュータ301は、CD-ROMドライブ3012に加えて、MPU3013と、CD-ROMドライブ3012等に接続されたバス3014と、ブートアッププログラム等のプログラムを記憶するためのROM3015と、MPU3013に接続され、アプリケーションプログラムの命令を一時的に記憶するとともに一時記憶空間を提供するためのRAM3016と、アプリケーションプログラム、システムプログラム、及びデータを記憶するためのハードディスク3017とを含む。ここでは、図示しないが、コンピュータ301は、さらに、LANへの接続を提供するネットワークカードを含んでも良い。

【0187】

コンピュータシステム300に、上述した実施の形態の情報処理装置1等の機能を実行させるプログラムは、CD-ROM3101に記憶されて、CD-ROMドライブ3012に挿入され、さらにハードディスク3017に転送されても良い。これに代えて、プログラムは、図示しないネットワークを介してコンピュータ301に送信され、ハードディスク3017に記憶されても良い。プログラムは実行の際にRAM3016にロードされる。プログラムは、CD-ROM3101またはネットワークから直接、ロードされても良い。

【0188】

プログラムは、コンピュータ301に、上述した実施の形態の情報処理装置1等の機能を実行させるオペレーティングシステム(OS)、またはサードパーティープログラム等

10

20

30

40

50

は、必ずしも含まなくても良い。プログラムは、制御された態様で適切な機能（モジュール）を呼び出し、所望の結果が得られるようにする命令の部分のみを含んでいれば良い。コンピュータシステム 300 がどのように動作するかは周知であり、詳細な説明は省略する。

【0189】

なお、上記プログラムにおいて、情報を送信するステップや、情報を受信するステップなどでは、ハードウェアによって行われる処理、例えば、送信ステップにおけるモデムやインターフェースカードなどで行われる処理（ハードウェアでしか行われない処理）は含まれない。

【0190】

また、上記プログラムを実行するコンピュータは、単数であってもよく、複数であってもよい。すなわち、集中処理を行ってもよく、あるいは分散処理を行ってもよい。

【0191】

また、上記各実施の形態において、一の装置に存在する 2 以上の通信手段は、物理的に一の媒体で実現されても良いことは言うまでもない。

【0192】

また、上記各実施の形態において、各処理は、単一の装置によって集中処理されることによって実現されてもよく、あるいは、複数の装置によって分散処理されることによって実現されてもよい。つまり、情報処理装置 1 は、スタンドアロンで動作しても良い。情報処理装置 1 がスタンドアロンで動作する場合、受付部 12 は、ユーザ等から指示や情報等を受け付ける。また、出力部 14 は、情報等を表示、音出力、表示装置へ送信したりする。

【0193】

本発明は、以上の実施の形態に限定されることなく、種々の変更が可能であり、それらも本発明の範囲内に包含されるものであることは言うまでもない。

【産業上の利用可能性】

【0194】

以上のように、本発明にかかる情報処理装置は、業種等の組織属性値に応じて、組織の適切なスコアを出力できるという効果を有し、上述したエンゲージメントを実現するサーバ装置等として有用である。

【符号の説明】

【0195】

1 情報処理装置

2 端末装置

11 格納部

12 受付部

13 処理部

14 出力部

21 端末格納部

22 端末受付部

23 端末処理部

24 端末送信部

25 端末受信部

26 端末出力部

111 項目情報格納部

112 組織回答情報格納部

113 個別スコア表格納部

114 組織情報格納部

121 出力指示受付部

131 項目スコア取得部

10

20

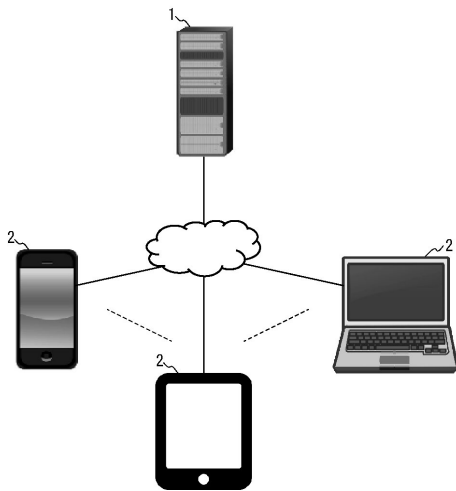
30

40

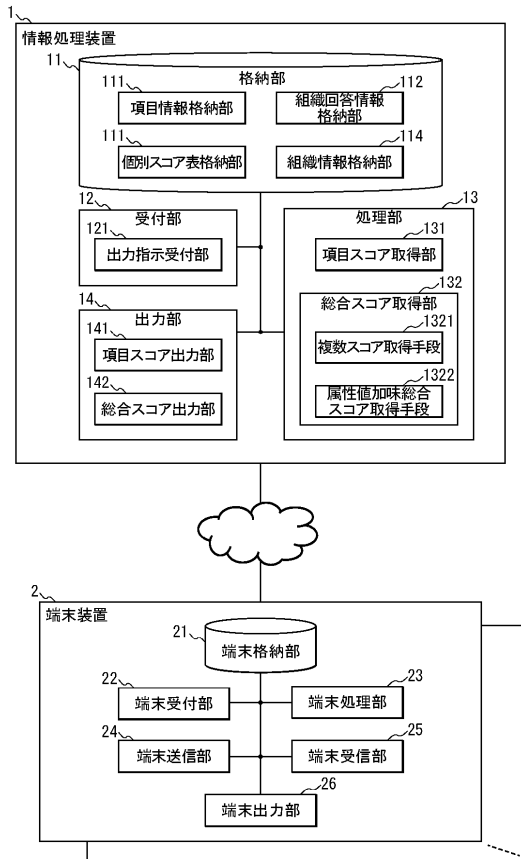
50

- 1 3 2 総合スコア取得部
- 1 4 1 項目スコア出力部
- 1 4 2 総合スコア出力部
- 1 3 2 1 複数スコア取得手段
- 1 3 2 2 属性値加味総合スコア取得手段

【図1】



【図2】



【図 7】

組織識別子: A社 組織属性値: メーカー

項目識別子	期待度情報	満足度情報
1	-	4
2	-	4
3	-	3
4	-	3
5	3	5
⋮	⋮	⋮
62	4	4
⋮	⋮	⋮

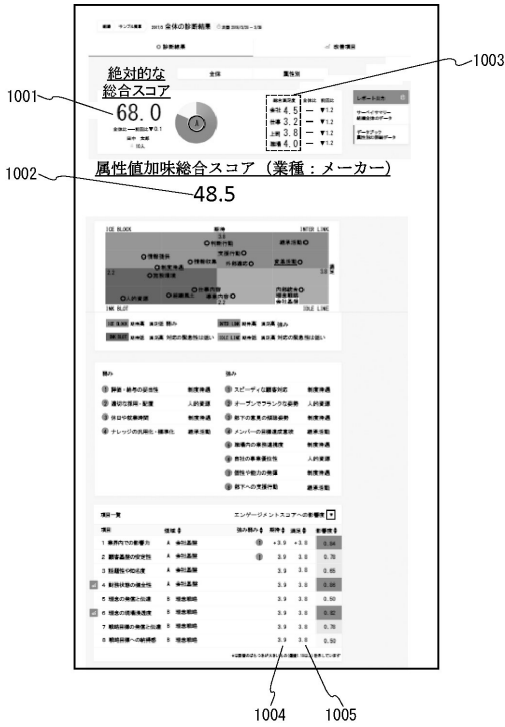
701
【図 8】

期待度情報	満足度情報	スコア
期待度の値1	満足度の値1	スコア1
期待度の値2	満足度の値2	スコア2
⋮	⋮	⋮
期待度の値N	満足度の値N	スコアN

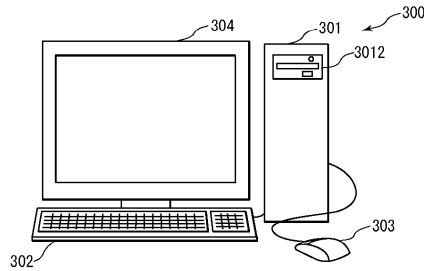
【図 9】

組織識別子	組織属性値				絶対的な総合スコア
	業種識別子	規模識別子	地域識別子	経営状況識別子	
1	A社	メーカー	東京	黒字	68.0
2	B社	メーカー	大阪	黒字	72.5
3	C社	商社	東京	赤字	61.0
4	D社	メーカー	東京	黒字	82.5
5	E社	メーカー	北海道	赤字	75.5
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

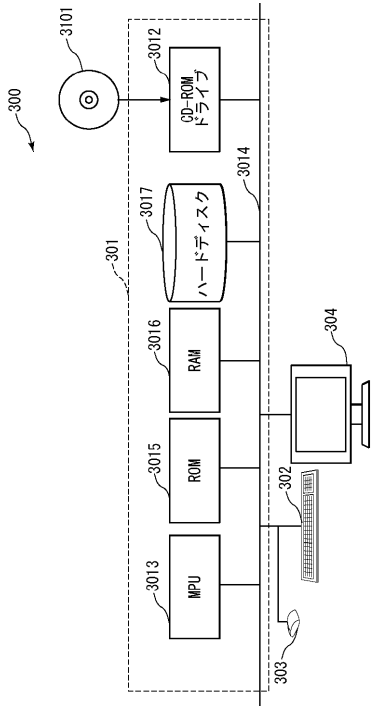
【図 10】



【図 11】



【 12 】



フロントページの続き

審査官 岡北 有平

(56)参考文献 特開2009-251938(JP,A)
特許第6208911(JP,B1)
特開2002-015108(JP,A)
特開2002-245201(JP,A)
特開平10-124583(JP,A)
国際公開第2014/115327(WO,A1)
国際公開第2005/106723(WO,A2)

(58)調査した分野(Int.Cl., DB名)
G06Q 10/00 - 99/00