



九州産業大学 - AIチャットボットで変わる学生とのコミュニケーションスタイル

Workplace

教育・学習支援

[Home](#) / [Workplace](#) / 九州産業大学 - AIチャットボットで変わる学生とのコミュニケーションスタイル



インタビュー



- 教務部 後藤 裕美子様

概要

- 業種 : 教育、学習支援
- 導入サービス : BEDORE Conversation for Workplace
- 導入目的 : 問い合わせ削減、学生満足度向上

導入前の課題

- 定常的に発生する問い合わせ対応へかかる工数が大きい
- 時間外での学生対応ができず、学生満足度の低下

導入後の効果

- 台風での休講や時間割変更に関する問い合わせ電話が大幅に減少
- AIチャットボットを使った24時間対応窓口の構築

大学、ご担当者様の紹介

ー 大学概要について教えてください

石岡様：九州産業大学の歴史は、創設者中村治四郎が1960年に「産学一如」を建学の理想として開学しました。以後、時代とともに規模を拡大し、現在では9学部21学科・大学院5研究科と短期大学部を擁しています。

本学は2020年度に創立60周年を迎え、次の目標である創立100周年に向けたビジョン「新たな知と地をデザインする大学へーもっと意外に。もっと自由に。ー」を掲げています。さらに、文理芸が融合した多様なプログラムの構築や学際的研究の推進、国際的感覚を養うプログラムの実施など、多方面に亘る事業を推進しています。



ー みなさん、どのようなミッション、業務を担っていらっしゃいますか？



すが、業務が多岐に亘っているため、煩雑な業務が多く忙しい部門の一つです。

石岡様：総合情報基盤センターは、大学の情報基盤整備、そして利用者に様々な支援を行っている部署です。コロナ禍になってオンライン授業が増えたことで、非常に重要性が増したと感じています。ここ2年ほどで、オンライン会議やLMSの利用が当たり前になりました。学生、教職員がこれらのICTツールを自由に使いこなせるために必要なことをしっかりと支援していきたいと考えております。学園のDX化推進をICTの力で支援する部署でもあり、その一環でAIチャットボットについても推し進めているところです。





BEDORE Conversation導入の背景

ー チャットボットの試行により選定ポイントが明確に

福田様：DX化を推進して学生支援の強化を掲げている本学では、窓口業務の改善は喫緊の課題だと認識していました。そこで、定例的な質問に自動で答えるシステムの導入により窓口の問い合わせ工数を削減し、適切な回答の提供及び24時間対応を可能にすることを目的にAIチャットボットの導入を検討しました。

2021年にまずは手軽に始められるチャットボットを総合情報基盤センターで導入し、試行運用を行っていました。しかし、メンテナンスなどの管理運用面における煩雑さが重く業務負担が下がっていきませんでした。自分達で質問してみると、正しい答えが出ない！ということが度々ありました。その場合には同義語を登録したり類義語を登録したりして対応していましたが、そのメンテナンスが非常に大変だというのが導入して初めてわかりました。

試験運用の結果を踏まえて、より良いAIチャットボットの検討を始めました。自己解決率の高さ、自然言語処理能力の高いAI、メンテナンス性の高さを選定の軸として検討を進めていきました。

チャットボットサービスの選定

ー ユーザーの立場となって精度を検証すると違いが明確に



複数の比較検討を行った中で、最もBEDORE Conversationが良かったと思ったポイントとしては対話エンジンの良さがまず1番に挙げられるかなと思います。実際に事例記事として公開されている企業様のAIチャットボットを操作してみてもどれくらいの精度で返答が返ってくるのか試してみました。すると違った言い回しでも正しい回答が返ってくるのが**BEDORE Conversation**でした。導入の背景にもあったように以前のチャットボットでは正答率が上がらず、なかなか窓口業務の削減ができていませんでした。そのため、自然言語処理のAI学習が非常に魅力的に感じました。FAQを準備するだけで動いてくれるというのは非常に大きいと思います。

また、運用面でのメンテナンス性も直感的でわかりやすく、運用のしやすさも感じました。最後に日本を代表する数々の企業や大学への導入実績があることから安心して導入を決定することができました。





リリースまでの構築工程

一 粘り強く呼びかけをおこなったことで集まった良質なFAQ200件

伊東様：教務課の窓口業務からFAQを作成してほしいと言われ、2022年2月から作業を開始いたしました。FAQの元になるようなデータなどはなく、職員が今までの問い合わせ内容を記憶しているので、まずは1ヶ月くらいを期限としてどのような問い合わせが多いのか思いつくままに簡単なフォームで提出してもらいました。出揃ったデータから内容確認→複数内容の分解・分類→重複・類似内容の絞り込みの順に整理していきました。



質問・回答

教務部の皆さんの、窓口業務負担を軽減するために、チャットボットの導入を検討しています。

学生からよくある質問、その回答を集約し、ボットの返答を作成したいと思います。
以下のフォームに思いつくままに構いませんので、入力をお願いします。

回答期間：2/7（月）～2/28（月）

なお、学部毎に異なる項目・重要な項目（卒業要件等）については、「教務課で確認を受けてください」といった回答になります。

トラブルを避けるため、一般的な回答をご検討ください。

200～300件の例が必要になるので、どんどん書き込んでください。

* 必須

* このフォームでは名前の記録を行います、名前を入力してください。

1. 学生からの質問

例)

- ① 証明書発行機の暗証番号がわからない
- ② 履修登録で誤って「英語」科目を消してしまった。*

2. 質問に対する回答

例)

- ① K'sLifeに登録している、保証人の電話番号下4ケタです。
- ② 1号館4階の語学教育研究センターに再登録を申し出てください。



と感じています。

後藤様：集まったデータを加工していく作業に関しては手間ではありませんでした。作業自体は初めてでしたが、語尾の体裁を整える程度でした。当時、教務部では卒業・入学シーズンは繁忙期でもあったため、少しずつ時間を見つけて作業を進めて行きました。

リリース後の感触

ー AIチャットボット導入によって電話での問い合わせが激減

石岡様：AIチャットボットはK'sLifeという学内ポータルサイトにてトップページに表示されるように設定し、全学生・教職員に対して事前の通知を行いました。事前周知に対しては、特に反発などはなく、電話での問い合わせが減ったと感じているので、効果は出ていると思います。

定量的には運用を開始した7月の1ヶ月間に**6,500件**の質問があったことから、学生は興味を持ってきているように思います。自己解決率を見ると、**7~8割**となっており、定性的に見ても、評価できるのではないかと思います。

古賀様：コロナ禍での遠隔授業ということもあり、以前はポータルサイトで周知しても必ず電話での問い合わせがありました。導入してから電話での問い合わせがあったことを忘れるくらい件数が減りました。それくらい大きな変化でした。

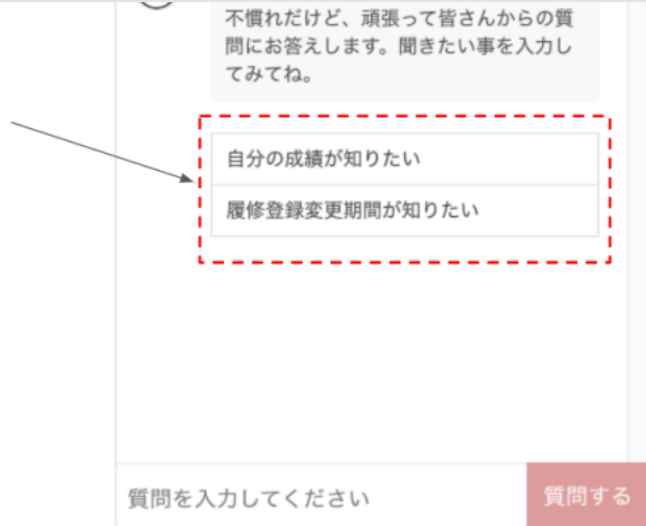
直近では前学期の試験時間割発表や大雨で交通機関が乱れたことがありました。問い合わせが増えることを予測して急遽事前にFAQを準備し、「よくある質問」に追加をしたところ以前まで鳴り止まなかった電話がほとんどなくなりました。



わせがくる質問をチャットボットが開いたタイミングで表示させる。

例：

- 試験関連の情報
- 台風など災害時の授業実施可否
- 時間割の変更



一 情報過多になってしまい本当に必要な情報が学生に届けにくくなっている

古賀様：そこでの気付きとしては、過去にもK'sLife（学内ポータル）で同様の連絡を通知していたのですが、それを見ていないんだなということがよくわかりました。

連絡通知を発信する人が全て「重要」フラグを立てて通知するので、どれが一体重要な情報なのかが学生も読みきれないんじゃないかと思います。我々は送ってますよ、連絡してますよって言っていますが、受け取る側の立場で考えると大量に来ている連絡通知の中から自分に関係のあるものだけを見つけるのは難しいと思います。

そのため、AIチャットボットに質問をして学生が聞きたいことが聞ける、答えにたどり着けるとというのがAIチャットボットの良いところなんだろうなと思いますね。

今後の展望

一 対面でのコミュニケーションとの併存をどのようにしていくのか

石岡様：まずは教務課での実績を上げ、次は教務に関係する語学教育研究センター、基礎教育センター、そして学生部、キャリア支援センター、入試部などに順次利用を拡大して行きたいと思っています。

部署によっては就活の支援などはやはり対面でのコミュニケーションが必要なこともあります。対面でのコミュニケーションも大切にしていきながら、AIチャットボットとどのように併存させていくのか検討していきたいと考えています。

一 親しみのあるAIチャットボットを作ることで質問できない学生を救いたい



にも学生が気軽に質問しやすいBEDORE Conversationを作っていきたいと思います。



- ▶ 学生、教員、職員の方はこちら
- ▶ 保護者の方はこちら
- ▶ スマートフォン版サイトはこちら
(学生・教職員専用)
- ※小テストレポート機能はご利用いただけません

お知らせ

【K'sLifeを用いたWeb出席登録について】
令和4年4月8日(金)から授業等における出欠管理機能の登録方式を追加しました。
詳しい操作方法やよくある質問について、詳しくはマニュアルをご覧ください。

【定期メンテナンスのお知らせ】
次回の定期メンテナンスは8月16日(火)に実施予定です。
K'sLifeは毎週火曜日21:30~24:00に定期メンテナンスを実施しています。

メンテナンス中は、K'sLifeをご利用いただけません。

ご迷惑をおかけしますが、システム安定稼働のため、ご理解とご了承をお願いします。

【推奨ブラウザ】

- ・GoogleChrome
- ・Firefox
- ・Safari
- ・Microsoft Edge



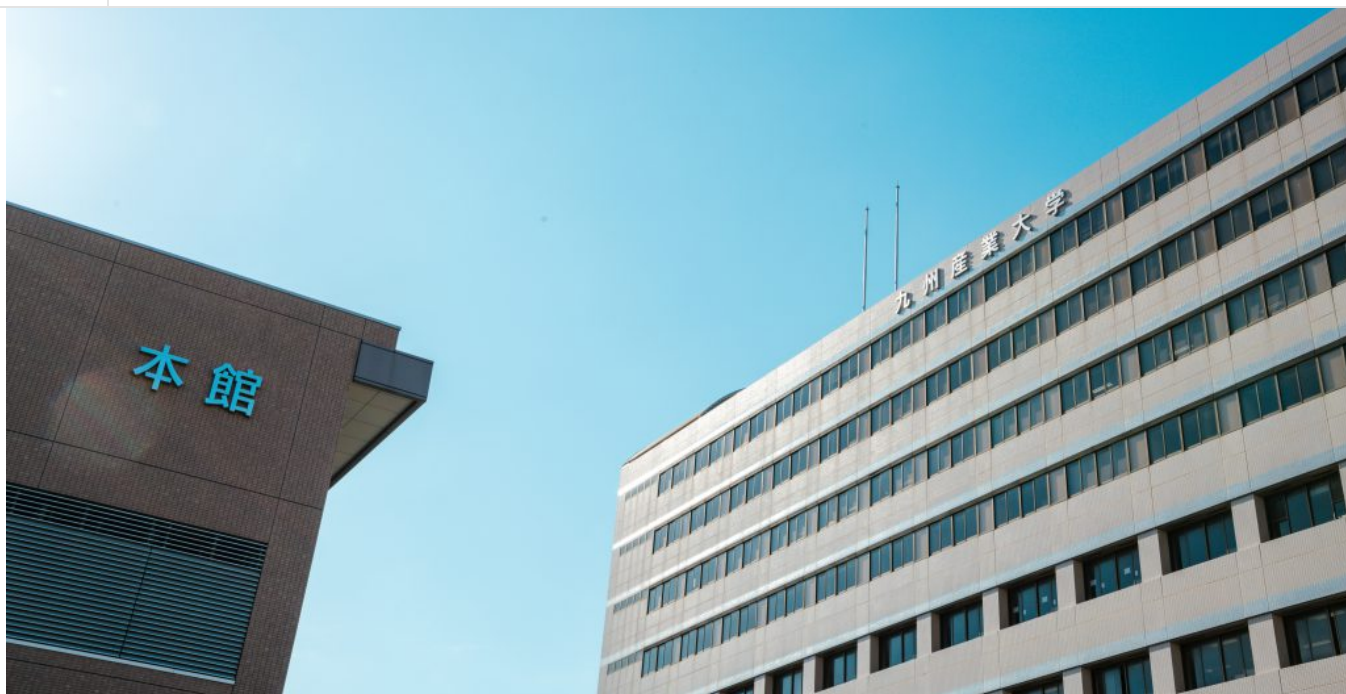
最後に一言お願いいたします。

石岡様：導入してまだ1ヶ月ですが、関係者の皆様のご協力もあり、導入してよかったなと思っています。まだスタートラインで始めたばかりですが、時期に応じたチューニングや色々なブラッシュアップをしていきたいと思っています。また24時間365日、どのような質問が入っているかなどの分析も行い、どんどんBEDOREの精度を上げていきたいと思っています。

古賀様：最初は本当に精度が高いのか少し疑っていたのですが、思った以上に効果が出ているので導入して良かったです。学生が困っていることをAIチャットボットを通じて解決に導いてあげることが出来るといいと思います。

後藤様：操作面で使い勝手がとてもよく、UIの部分もわかりやすいのが非常に良かったと思います。AIチャットボットのアイコン設定を自動で調整してくれるので、初心者でも簡単に操作できて助かっています。

伊東様：導入まで現場の立場からすると抵抗感や作業が億劫に感じることも多いのですが、定期的なサポートのおかげでスムーズに作業も出来たおかげで印象が「簡単だった」になったのだと思っています。定期的に御社のアップデート通知が来ているのでこれからどのように進化していくのか非常に楽しみです。



以上、ありがとうございました。

関連事例

立命館アジア太平洋大学様 - 英語対応したAIチャットボットをヘルプデスクの窓口としてグローバルに採用！世界中の入学希望者・学生・職員に向けた新たなコミュニケーションインターフェースを展開！

株式会社名古屋銀行 - 経営企画部主導のDXプロジェクト第1弾として採用 ~ AIチャットボットが複数部門に浸透し、行内全体の問い合わせ削減を大幅達成 ~

株式会社大分銀行様 - 「取りあえず電話する文化」を変革！ - AIチャットボットBEDOREを行内へ展開することで、問い合わせを大幅削減することに成功



多摩大学 - メンテナンスコストかかからない情報資産の蓄積、業務改善の促進へ！「教育DX化」に向けた取り組み

提供プロダクト

ニュース

導入事例

BEDORE Conversation

プレスリリース

レポート

BEDORE Conversation for Workplace

イベント

BEDORE Voice Conversation

[コーポレートサイト](#) | [プライバシーポリシー](#)

[コーポレートサイト](#) | [プライバシーポリシー](#)

©2022 PKSHA Workplace Inc. and PKSHA Communication Inc.