

kibaco&映像配信サービス説明会



質問応対用「チャットボット」について

澄川 靖信
大学教育センター



背景

- kibaco利用者の増加に伴い、質問や要望の数が増加
- サポート体制の強化の試行
 - システム管理の人数
 - 対応可能時間（利用者は24時間、いつでも対応してもらいたい）
- 自動応答（チャットボット）による支援
 - 他業種では既に導入済
 - 例1: 三井住友銀行：コールセンター業務の負担軽減
 - 例2: 横浜市：「イーオのごみ分別案内」ごみの捨て方を教える
 - 例3: エグゼス石垣島：「トリップAIコンシェルジュ」ホテル滞在

目的

- 利用者が気軽に質問をできるようにチャットボットを試験的に導入済

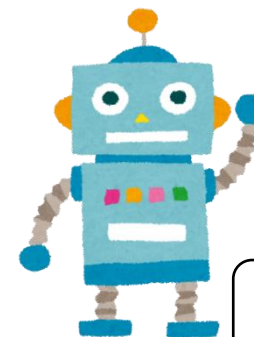
here.'"/>



質問



回答



IBM
Watson

デモ

<https://tmu-kibaco-chat.mybluemix.net/>

QuickTime Player ファイル 編集 表示 ウィンドウ ヘルプ

kibaco.tmu.ac.jp

kibaco ユーザ ID パスワード: ログイン

ようこそ ようこそ!

[動作環境について](#)

[利用ガイド](#)

[ログインについて](#)

[首都大学東京 学術情報基盤センター TMUNER eラーニング 総合案内サイト チャット\(自動応答\)](#)

お問合せ先
学術情報基盤センター 事務室
情報メディア教育支援係
e-learning-mi@ml.tmu.ac.jp

kibacoへようこそ

kibacoは首都大学東京での学びをサポートするためのeラーニングシステムです。授業ごとに配布資料や課題・テストなどが掲載されています。

詳しい利用方法は[利用ガイド](#)にありますので、合わせてご利用ください。

Welcome to kibaco. The manual is [here](#).

大学からのお知らせ

【学内設備の法定停電に伴うkibacoサービス停止について】
電気設備法令定期点検等実施のため、以下の日程でサービスが停止いたします。
2019年2月15日(金) 17:00 ~ 2019年2月18日(月) 10:30
詳細は[こちら](#)よりご確認ください。
利用者の皆さまにはご不便をおかけしますが、ご理解・ご協力の程よろしくお願い致します。


【よくあるご質問とお問い合わせに関して】
eラーニング総合案内サイトにて、kibacoに関してよくいただくご質問(FAQ)をご紹介します。
【最近お寄せいただいた質問】
[授業タブが表示されない](#)
[kibacoで授業に受講生を登録したい](#)
[kibacoで同じ時間の授業をまとめたたい\(科目集約したい\)](#)
[kibacoで授業に教員を追加したい](#)

その他のご質問については[こちら](#)よりご覧ください。

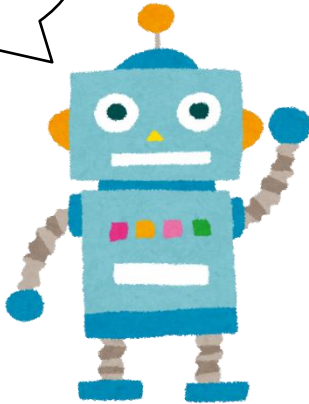
【重要】kibacoへのログインID・パスワードは厳重に管理してください
kibacoへのログインID・パスワードはユーザご自身で厳重に管理し、他者に教えることのないようにしてください。

チャットボットの基礎

- データベースに質問と回答の組み合わせを記録
- 文章の類似度が最も高いものを出力
 - 字面が同じ方が良い結果がでやすい



資料の公開は
どうやるの？



「アップ
ロード」を
押す

データベース

Q	A
資料の公開 方法は？	「アップロー ド」を押す.
成績登録の方 法は？	Campus Squareで登録

利用方法の詳細の案内

- 利用上の注意は「eラーニング総合案内サイト」に記載あり
 - 題目：kibacoチャットボットの試験運用開始のお知らせ



ようこそ ようこそ
[動作環境について](#)
[利用ガイド](#)
[ログインについて](#)
首都大学東京
学術情報基盤センター
[eラーニング総合案内サイト](#)
[eラーニング総合案内](#)

The screenshot shows the Kibaco website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'トップ' (Home), '初めての方へ' (For new users), '利用ガイド' (Usage Guide), and 'ニュース' (News). A 'kibaco ログイン' (Login) button is in the top right. The main content area features a banner with the text 'eラーニング総合案内' (e-Learning Comprehensive Guide) and '首都大学東京' (Seikei University Tokyo). Below the banner, there is a section titled 'お知らせ' (Notice) with a date of '2019年1月9日' (January 9, 2019). The notice text reads: 'kibacoチャットボットの試験運用開始のお知らせ' (Notice of trial use of Kibaco chatbot), followed by a paragraph explaining the trial use and providing contact information for questions. A red box highlights the 'eラーニング総合案内' link in the left sidebar.



まとめ

- kibacoに特化したFAQ対応を行うシステムを試験導入した。
 - 24時間・どこにいても質問できる支援体制の強化。
 - 情報教育と基盤の向上を目標とする。
- IBM ワトソンを利用したチャットボットを実現した。
- 現状、映像配信サービスには未対応
- チャットボットによる支援は7月までの予定。