

質問応対用「kibacoFAQアシスタント」について

澄川 靖信
大学教育センター

1

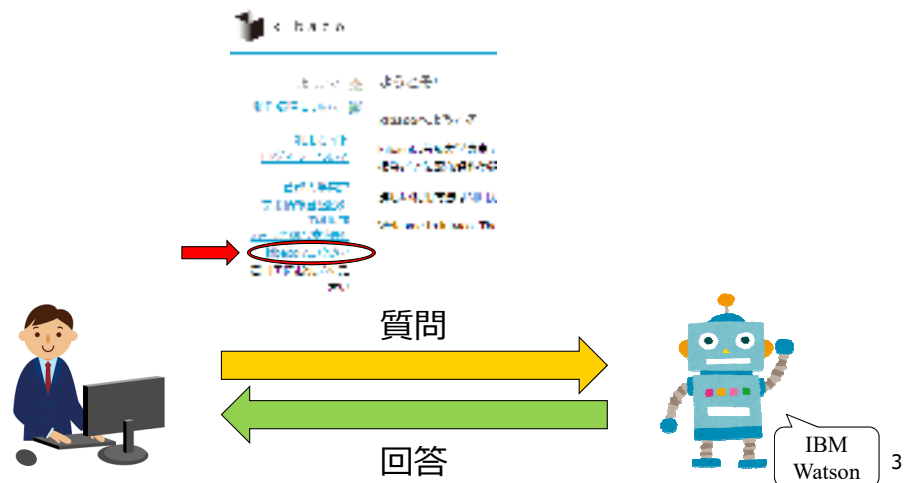
背景

- 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

2

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



3

デモ

- kibacoを利用して小テストの成績を集計したいけど、どう設定すれば良いの？
 - 各課題や小テストの素点を知りたい、という状況を想定しています。
 - なお、授業の最終成績はkibacoでは登録できないので、CAMPUSSQUARE for Webを利用する必要があります。
- チャットボット（kibacoFAQアシスタント）に聞いて見ましょう。

4

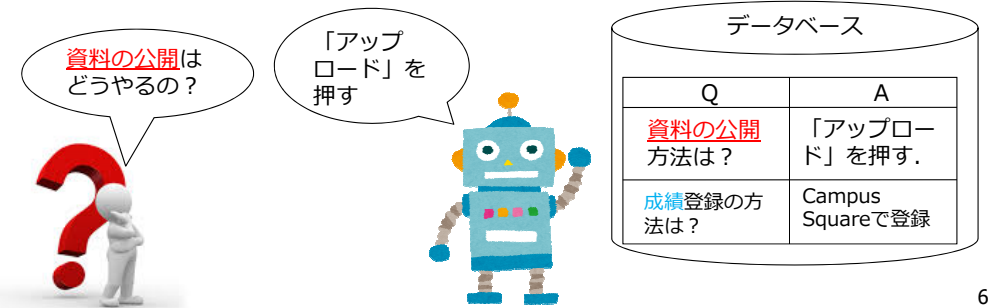
デモ

<https://k8s-cb3-tmu-a.jp-tok.containers.appdomain.cloud/>



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やすい



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](#)



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。