

報道関係各位

同志社女子大学広報部広報室広報課

いつでも気軽に、正確な情報を入手

AIチャットボットを導入

同志社女子大学では、学生の疑問に即座に答えるためにAIチャットボットを導入しました。学生がキーワードを入力すると、AIが何を聞きたいか予測して、質問候補を絞り込んで提案します。学生は場所や時間を選ばず、気軽に正確な情報を入手できます。

現在、本学では新型コロナウイルスの感染リスクを最小限に抑えるため、新年度に向けて開催する予定であった多くの説明会を中止して、Webサイト上で周知説明しています。

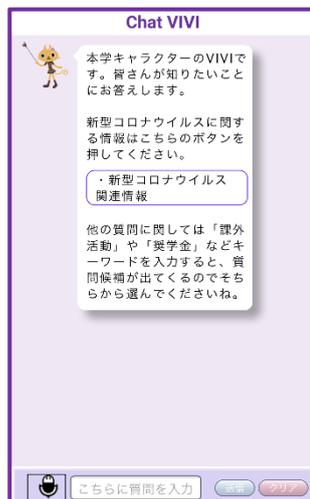
しかし、在学生（特に新入生）の不安を軽減するためには更なる施策が急務と考え、当初9月に導入予定であったチャットボットを急遽前倒し、導入に踏み切りました。

マスコミ各社様には本学での取り組みについてご理解頂きたく、ご案内申しあげます。詳細は、別紙をご参照ください。

AIチャットボット「Chat VIVI」

URL https://www.dwc.doshisha.ac.jp/current/support_system/chat-viviai

スマホ版



PC版



問 合 せ：同志社女子大学学生支援部学生支援課 TEL：075-251-4132

同志社女子大学広報部広報室広報課／広報課長 渡邊 一郎

TEL 0774-65-8631

FAX 0774-65-8632

e-mail: koho-t@dwc.doshisha.ac.jp

○本リリースは、京大記者クラブ、京田辺・綴喜記者会の加盟社にお送りしています。

(別紙)

【名称「Chat VIVI」について】

本学キャラクター「VIVI」に気軽に聞いてほしいという思いで「Chat VIVI」と名付け、これから「VIVI」に、学生のそばでいつも寄り添ってサポートしてもらいます。

【当初の導入理由】

①学生の利便性向上

学生はあいまいな認識で窓口を訪れることも多く、職員は会話を通して学生が何を知りたいか、何を行いたいかを明確にしてから、必要な手続きを案内しています。一方で、本学公式 Web サイトには掲載しているものの、正式名称が分からずに解決するまでに時間がかかる、あるいは解決できずに途中であきらめている可能性もあると懸念していました。そこで、チャットボットにより、AI が職員の聞き取りと同じように、あいまいなキーワードであっても入力すれば質問候補を提示できる仕組み、あるいはチャット形式で誘導できる仕組みが有用と考えました。

②学生の行動喚起

学生には興味を持ったなら積極的に調べて行動してほしいと考えています。まずはチャットボットで迅速に情報入手する、そして申込ページに直接アクセスさせることで、その場で申込完了といった行動、第一歩を踏み込んでほしいと考えています。

③職員の業務の振り分け(定型業務を AI 移管、職員はより親身な学生対応や新規事業の提案へ)

職員の日々の業務は、窓口や電話での定型の問い合わせ対応、申請受付にかかる時間が多くを占めていました。働き方改革が求められる昨今、定型業務を可能な限り AI に移管し、職員は新規事業に取り組む時間も確保しつつ、多様化する学生に対して、これまで以上に丁寧な対応が可能になると期待されます。

【今後について】

運用開始後の問合せ統計を分析し、学生からの意見を聴取することで内容を充実させていきます。また、今後トップメニューも設けてチャット形式で分岐誘導したり、キーワード登録の精度を高めたりすることで、多くの質問にきちんと答えられるように改良していきます。

以上