

2019年度次世代情報システム検討分科会WG

「AIチャットボットで業務効率化！～CHORDSHIP体験イベント～」

【主催】次世代情報システム検討分科会

活動報告

日時：2020年2月7日（金）13:30 - 17:00
場所：富士通関西システムラボラトリ
出席者：25名

1. 研究内容

2019年度次世代情報システム検討分科会WGとして、AIチャットボットのハンズオン体験イベントを開催しました。当日は一人一台のパソコンを使用して、富士通のAI技術を活用したチャットボット「CHORDSHIP(コードシップ)」の実際の導入を想定した操作体験を行いました。

後半においてはチャットボットの活用（大学での利活用シーン等）に関して、意見交換を実施しました。

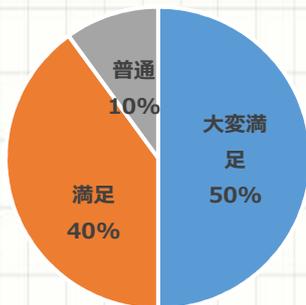
2. スケジュール

13:30 ~13:35	全体会 本日のWG開催について
13:35 ~13:55	【ご紹介】 AIチャットボット「CHORDSHIP」サービスご紹介
13:55 ~15:20	【CHORDSHIPハンズオン】 構築演習
15:20 ~15:35	休憩
15:35 ~15:50	【CHORDSHIPデモンストレーション】 機能デモ [手続きの自動化]
15:50 ~16:45	【意見交換会】 以下、テーマでの意見交換を予定しています。 ①ハンズオンを体験した感想 ②大学での利活用シーン等
16:45 ~17:00	【アンケート】



3. アンケート結果について

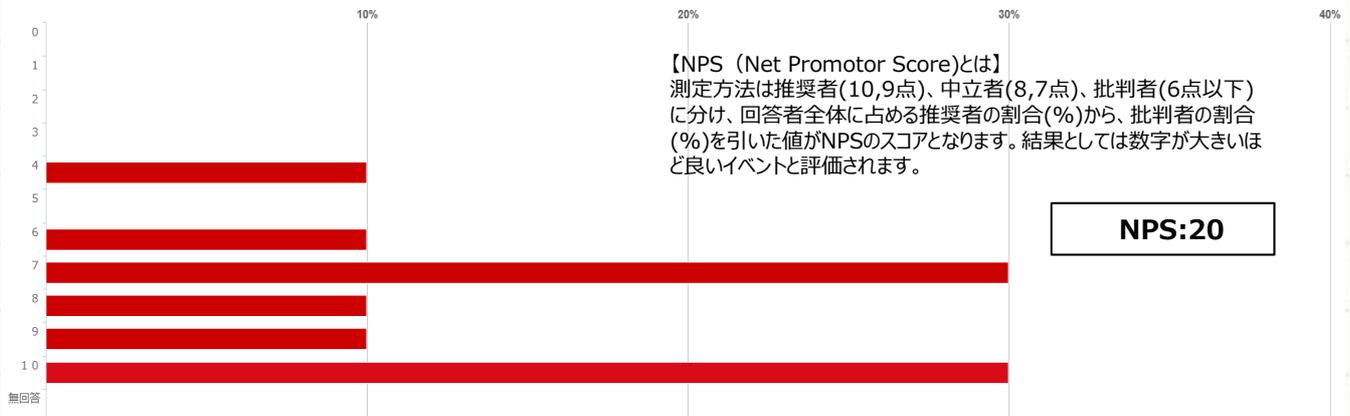
■ 本日の「プログラム内容」について満足度をお選びください



■ 本日の「プログラム内容」について満足度の理由をよろしければ教えてください。

- ✓ ・wi-fiの強度がいまいち。接続がもたず、何度かやり直しになったため。
- ✓ ・興味のあるシステム（課題）であったため
- ✓ ・CHORDSHIPの使用感が分かったので良かったです。最後に全員で意見交換ができたのは良かったです。
- ✓ ・チャットボットを具体的に理解することができた。
- ✓ ・大変勉強になりました。回線が切れることが多かったのが残念でした。
- ✓ ・チャットボットに興味を持っていたので実機を用いての演習ができたこと、また、意見交換会で導入事例や課題などを共有できたため。
- ✓ ・使い方を具体的に知ることができた。
- ✓ ・ハンズオンで実際に画面が触れてイメージが沸いたことに加え、意見交換会がとても参考になりました。導入実績について伺えたことと、他大学の方のイメージする懸念事項などが聞けて、非常に良かったです。また、CHORDSHIPとは異なりますが、大阪経済大学様でのLINE@の導入事例を聞いたこともよかったです。

■ 今回の分科会WG（ハンズオン体験）を、どのくらい他の人に推奨したいとおもいますか？ 0(おすすめしない)～10(おすすめしたい)



■ NPSの点を付けた理由を具体的にお書きください

- ✓ 7 シナリオ作成が予想より簡単だった。
- ✓ 4 wi-fi環境が弱かったため、ハンズオンが途中で止まったことにより、作業が進まなかった。
- ✓ 7 内容を評価したため
- ✓ 10 実際に操作しないとわからないことが多いと感じました。
- ✓ 10 チャットボットを知るにはよい機会だと思う。
- ✓ 8 勉強になりました。
- ✓ 10 ハンズオンだけでなく課題などを他大学の方と意見交換ができたため
- ✓ 7 別メンバーで同様の意見交換会があるのであれば、参加する意義は大きいと感じます。

■本日の分科会WG（ハンズオン体験）を実施して、開催テーマに対して得られた研究成果(疑問や課題等含めて)をお書きください。

- ✓ チャットボットの動きを見れたこと。
- ✓ RPAと同じで、情報部門の接し方が難しいと思いました。
- ✓ メンテナンスをいかにして少なくすることの大切さがわかりました。ここまでの学生サービスをしていいものかという点についても悩みます。聞けば教えてもらえると思って卒業すると社会で痛い目を見るので、学生には自分で調べなさい、自分に関係する情報は自分で見つけなさい、という教育をした方がよいのではないかと思います。
- ✓ 大学への導入効果
- ✓ チャットボットの機能などはわかっていましたが、実際に触れてみて理解できたことも多かったです。
- ✓ チャットボット導入後の維持管理が課題だと感じました。
- ✓ 個人情報チャットボットで扱う場合の、認証やログの管理

■次回以降取り上げて欲しいテーマがあれば教えてください

- ・社員教育とICT
- ・5G
- ・企業向けでなく大学向けの働き方改革で有効なツールについて

4. 参加校 [9校11名] ・参加企業[2社14名] ・参加総数[25名]

大阪経済大学[1] 大阪工業大学[1] 大谷大学[1] 京都産業大学[2]	神戸学院大学[1] 東海大学[1] 日本福祉大学[1] 常翔学園[2]	九州産業大学[1] 株式会社富士通マーケティング[1] 富士通(株)[13]
--	--	--

5. 所感

2019年度WGは富士通関西システムラボラトリーにて開催しました。まず富士通よりCHORDSHIPのサービス全体概要をご紹介しました。その後ハンズオンでFAQのシナリオを作成しました。受験生からの質問を想定し受験料、募集要項などに関する質問、在学学生を想定し留学制度などに関する質問の登録を行い、回答の分岐を順序立てて紐づけする操作を行いました。シナリオ作成後はWebの公開ページでどのように回答されるのかを確認しました。表現のゆれに対応するため類似語、同義語を登録する辞書機能など、シナリオ作成の操作をしながら触れていったので、実際の利用シーンが想定しやすかったのではないかと感じます。操作する端末によって（接続する回線により）遅延がおき、操作が滞った方には申し訳ありませんでした。時間内に操作しきれなかった機能はデモで、教務（Campusmate-J）連携の将来像についてはPowerPoint発表をご覧ください。

ディスカッションでは、大学での利用シーン、導入、運用（メンテナンス）、学内体制という多岐に渡り意見交換を行いました。まずは履修登録、新入生対応で導入するのが二重と導入効果が高いのではないかと、のご意見が多かったですが、将来的に利用用途を広げることとを想定するとどの部門が主導するか学内体制の課題も同時にあることを認識できました。チャットボットシステムを導入されている大学様があり、実際に起こっている課題を共有いただいたことは参加者にとって有用であったと思います。正司委員長からは「チャットボットは同類の大量の質問対応を同様のサービスレベルで対応するのに向いている。それは大学業務の中の何かを考えることが重要だ。」とのご発言があり、利用目的や導入効果の明確化の重要性を認識できたと思います。

実際に操作することでの気づき、疑問を体感できたと思いますので、今後もハンズオン企画を検討していきたいと思います。（事務局）