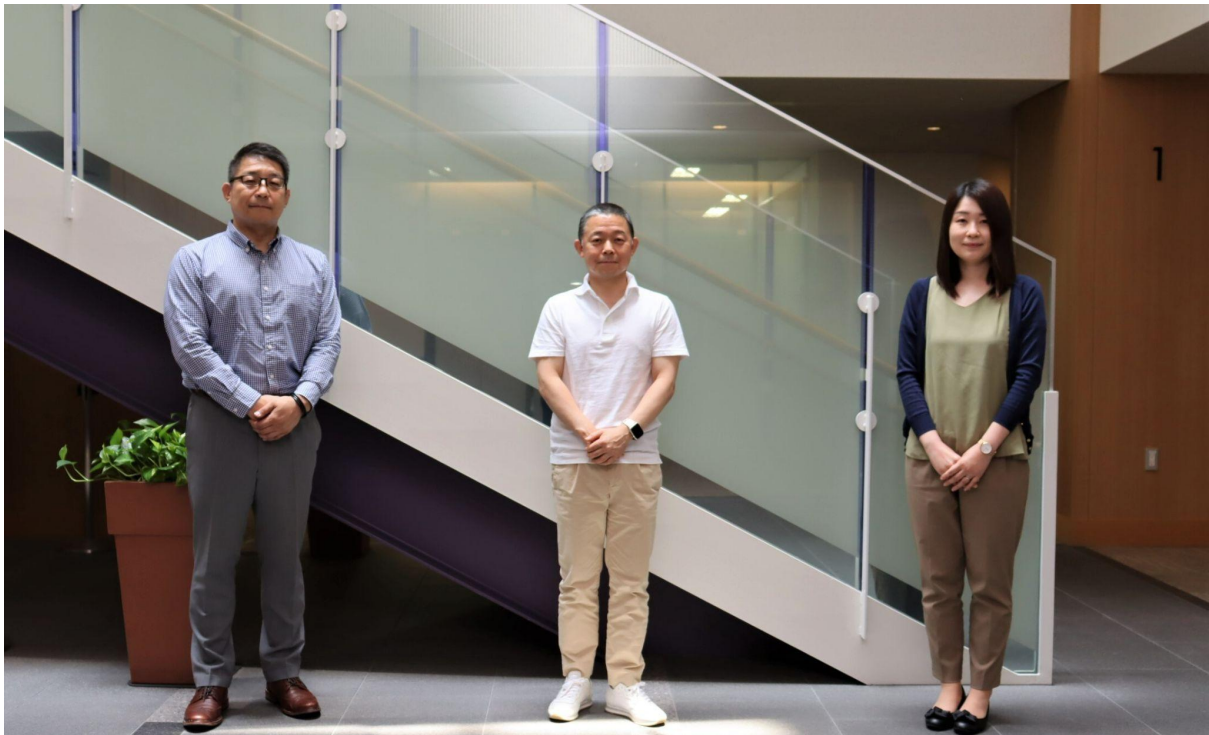


佛教大学がBEDORE Conversationの導入を決定 ~学生への学習支援の利便性やサービス向上、職員の業務効率化と学習 指導の拡充を目指す~

株式会社BEDORE(本社:東京都文京区、代表取締役:下村 勇介、親会社:株式会社PKSHA Technology)と、学校法人佛教教育学園 佛教大学(所在地:京都府京都市、学長:伊藤 真宏、以下佛教大学)は、通信教育課程における問い合わせのサービス向上を目的に自動対話エンジン「BEDORE(ベドア) Conversation(以下BEDORE)」を2021年9月より運用開始することになりましたので、お知らせいたします。



◆導入の背景:在学生・入学希望者からの問い合わせが激増、学生サポートの強化が急務に

佛教大学の通信教育課程では、幅広い年代の学生約8,000名が勉学に励んでいます。入学者は年々増加し、また入学希望者も毎年2,000名以上にのぼっています。

2019年度の学習支援システム刷新により、在籍学生のオンライン履修科目を増やし社会人学生のニーズに応えるとともに、ホームページで入学希望者向けのコンテンツも充足をはかりました。

こういった背景のもと、学生からの日々の問い合わせが増加し年間約4万件を超える結果となり、職員の回答業務の負荷が大幅に高まりました。オンデマンド学習が中心となる学生へのサポート体制の充実は重要な課題ですが、従来どおり職員が増加する問い合わせに対応し続けるには限界がありました。

◆導入の目的: 学生・職員双方にとっての利便性・効率性が向上、より高度な教育環境を実現

今回のBEDOREの導入は、学生にとっての利便性を高めるとともに、職員の業務負荷軽減および業務効率化を実現します。

在籍学生はラーニングシステムから、入学希望者は通信教育課程ホームページから、チャットボットを通して問い合わせを行うことができます。夜間や土日・祝日等、職員が対応できない時間であっても、チャットボットの自動応答により24時間365日問い合わせに対応できる体制を実現します。また、職員が質問への回答履歴を共有することで、統一的な回答が可能なインフォメーションセンターを実現します。

◆期待する効果: 自動対応システムにより年間約4,200時間の業務削減が実現できる見込み

まずは、通信教育課程に所属する在籍学生約 8,000 名、及び入学希望者約 2,000 名を対象にサービスを開始し、2020年度と比較して質問票件数11,627件の5割減、電話対応件数34,403件の2割減、年間4,200時間の対応業務削減を見込みます。回答業務量が削減されることで、職員はより個別サポートが必要な学生の支援に時間を充てることができるため、学生満足度向上につながることを期待されます。

導入効果を検証後、将来的には、非接触型の学生サービスとして通学課程においてもチャットボットの導入拡大を検討する予定です。

◆お客様の声 佛教大学 生涯学習部長 山添氏

本学の教育支援において、学生からの膨大な問い合わせへの回答業務は、職員の大きな課題となっておりました。

また、昨今の社会情勢により、学生へのオンラインでのサポート強化は非常に必要性の高い事項となっています。

特に、在宅での学習時間が増えたことで、学生はより細やかなサポートとより良い学習環境を求めています。

しかしながら、職員は増え続けるオンラインでのサポート業務と同時進行で、定常業務もやり続けていかなければなりません。その中で導入したチャットボットは、学生の満足度向上と職員の作業効率化への大きな成果をもたらす技術であると考えております。

本学がより高度なオンライン学習環境の提供を実現し、更には業務の標準化につなげることができるBEDOREには、大きな可能性を感じ、期待しております。

会社名: 株式会社BEDORE

所在地: 東京都文京区本郷 2-35-10 本郷瀬川ビル 4F

代表者:代表取締役 下村 勇介

URL: <https://www.bedore.jp/>

<事業内容>

2016年10月に株式会社PKSHA Technologyの子会社として設立。「言葉がわかるソフトウェアを形にする」をビジョンに掲げ、自然言語処理技術や機械学習技術を用いた汎用型の対話エンジンや各種言語解析ソリューションを提供。

対話エンジンは、ユーザの質問を正しく理解できる高い日本語認識能力や、実運用を重ねる中で洗練されたダッシュボードが評価され、大手企業を中心に導入実績多数。