

立教大学がBEDORE Conversationの導入を決定 ～学生からの問い合わせ業務の自動化、職員の生産性向上とICT関連サービスの更なる拡大を目指す～

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PKSH A Technology、以下BEDORE）と、学校法人立教学院 立教大学（所在地：東京都豊島区、総長：西原 廉太、以下立教大学）は、本年度8月より自動対話エンジン「BEDORE（ベドア）Conversation」の運用を開始することになりましたので、お知らせします。

◆オンライン授業の増加に伴いメディアセンターへの問い合わせが激増

立教大学は1874年の創立以来、国際性やリーダーシップを育むリベラルアーツ教育や、総合大学としての強みを生かした研究を展開し、現在では10学部27学科8専修1コースを擁する総合大学として、約20,000人の学生が日々勉学に励んでいます。

また、高度情報化に適応した教育・研究支援のためICT環境を整備、推進する全学組織「メディアセンター」を設置し、ICTの総括部門として、インフラ整備やシステム導入をはじめ、学生・教職員等のユーザーサポートを中心に活動を行っています。

昨今、オンライン授業の普及に伴いWeb会議システムをはじめとしたICT関連の問い合わせが激増したことで、1日あたり100～200件もの問い合わせ対応に追われるヘルプデスクをはじめとしたスタッフの負荷が問題となっていました。この問題を解消するため、自動対話エンジン「BEDORE（ベドア）Conversation」の導入が検討されました。

◆POCで検証されたBEDOREの回答精度の高さ。問い合わせ対応の自動化にとどまらない職員の業務標準化を図る

BEDOREの本導入に先立ち、日々メディアセンターで利用されるFAQを活用してPOCを実施したところ、90%を超える高い回答精度を得ました。この回答精度を受けて、今後増え続ける学生からの問い合わせにも十分対応できると判断されたことから本格導入が決定されました。

AI型チャットボット導入によって、学生の問い合わせに対する自動返答と、スタッフの業務負担軽減が実現されます。また、問い合わせ対応業務の標準化を通して、業務の質と生産性の向上も図ることができそうです。

同時に、4月の入学シーズンから3月の卒業シーズンまで、1年を通じて各シーズンごとに求められるサービスやコンテンツの内容に応じて、的確で充実したサポートを行える体制を構築していきます。

◆年間対応50パーセント以上の削減を見込む

問い合わせ内容の多くは定型内容であることから、日々寄せられる問い合わせの50%以上の自動化対応を目標に本格展開を進めます。

また、メディアセンターのwebサイトへのチャットボット導入を進め、問い合わせの窓口を、マルチチャンネル化していきます。今後はICT部門以外の他部門への展開や、学生が利用するアプリケーションと連携した利用など更なる自動化範囲の拡大を進めていく予定です。



◆お客様の声

学校法人立教学院情報企画室（立教大学メディアセンター） 木田氏

本学では、成長を続ける情報化社会において第一線で活躍できる人材をより多く輩出すべく、ICTを用いた教育システムの推進・強化に注力して参りました。その中心的役割を果たしているのがメディアセンターです。

メディアセンターへの問い合わせは日々増加しており、昨年のオンライン授業開始後、その傾向が顕著に現れています。特に、新入生や新任教職員がの多い4～5月の問い合わせ件数は平常時の倍以上を数え、業務を圧迫しておりました。

今回のPoCの実施においては、AI型チャットボットの回答対応は大変精度の高い結果を得ることができました。加えて専属のサポート体制により、より安心して安全な運用ができると確信しております。

まずはメディアセンターを中心に運用・定着を進め、本学におけるICTシステムの学生・教職員へのサービスの向上と業務の標準化に繋げていき、今後は大学全体での活用の検討を予定しております。

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。

自然言語処理技術を活用し、テキストの中から求められている要素を発見するソリューションや、音声認識と連動したナレッジサポートのソリューションなども提供。

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社BEDORE 広報担当

電話：03-6801-6718 メールアドレス：bedore-contact@pkshatech.com