

京都芸術大学通信教育課程がBEDORE Conversationを導入 ～AIチャットボットの導入による問い合わせ対応業務の自動化を実現。社会人にとってより学びやすい学習環境へ

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、学校法人瓜生山学園 京都芸術大学通信教育課程（所在地：京都府京都市、学長：吉川 左紀子以下、京都芸術大学通信教育課程）は、深層学習と自然言語処理（NLP）を活用した自動対話エンジン「BEDORE（ベドア） Conversation（以下BEDORE）」を2021年9月より運用することになりましたので、お知らせします。



◆導入後の改善効果：大幅なコスト削減と業務効率化の実現へ

BEDORE導入にあたっては、入学検討者向けのWebサイトと学生専用サイトにチャットボットを設置し、京都芸術大学イラストレーションコース客員教授ア・メリカ先生による親しみやすいキャラクターをアイコンとするなど、より多くの方に利用いただけるインターフェースの設計とする予定です。

9月から先行して開始する入学検討者向けのサービスでは、2020年度と比較して問い合わせ対応業務の2～3割、12月に開始を予定している在学生向けのサービスでは1～2割と、通信教育部全体で大幅な業務効率化を見込んでいます。

問い合わせ対応業務においては、定型的内容をチャットボットが回答することで業務の平準化を図ります。また、担当職員が複雑な質問や個別の学習支援など、より細やかなサポートが必要となる非定型の問い合わせに対応する時間を確保できるようになるため、学習の利便性と業務生産性の向上につながる取り組みとしても期待しています。



◆導入の背景：問い合わせ対応業務の効率化が急務に

10,000名以上の学生が在籍している京都芸術大学通信教育課程では、学生専用サイトのフォームを通じて年間約38,000件、電話窓口を通じて日に約30件～100件の問い合わせがあり、内容に応じて、各担当職員が個別に対応していました。

2021年度の出願者は4,540名（前年比250.4%）と大幅に増加しており、日々の問い合わせ数も上昇傾向にあります。

このような背景の中、問い合わせへの対応による業務負荷が高まり、事務局では業務分担の見直しや職員の増員などが発生していました。

◆導入の目的：オンライン上の学習支援の強化

今回のBEDORE（AIチャットボット）導入によって、オンライン上の学習支援が更に強化されるとともに、職員の業務負荷低減・業務生産性の向上を実現します。

従来、夜間や日曜祝日においては、学生の問い合わせに対してリアルタイムに対応できない状況がありましたが、今後はチャットボットを通じて24時間365日問い合わせへの対応が可能となり、職員の対応を待つことなく学習上の不明点や問題点を解消することができます。

在学生の多くは、限られた時間の中で卒業に向け時間を捻出しており、不明点や問題点を速やかに解決し、円滑に学習を進めていただくことで、学生満足度の向上に寄与するものと期待しています。

◆京都芸術大学通信教育課程

1998年開設。会社員、主婦、定年後など、あらゆる立場や職業の人々が、北海道から沖縄、海外からも集う、日本で初めての4年制の通信制芸術大学です。社会人にとって学びやすい学習用Webサイト「airU（エアユー）」を整備し、時間や場所を選ばずに学ぶことができる仕組みを整えています。また、20年余りの実績を持つ細やかな添削指導も特長の一つです。

学科編成：4学科15コース（芸術教養学科、芸術学科、美術科、デザイン科）

在籍者数：10,619名

URL：<https://www.kyoto-art.ac.jp/t/>

※通信教育部芸術学部 正科生、2021年5月1日現在

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。