

合格者対象の入学手続き問い合わせ対応チャットボットの作成

教育・学生支援部教育企画課所属 デジタルONEアンバサダー

1. 導入前の状況

- ・入試合格発表の時期には、合格者や保護者から入学手続きに関する多くの問い合わせが発生し、電話対応業務に追われる
- ・この時期は、**繁忙期**に重なっており、日常業務に支障が出ている
- ・**同じ内容に関する問い合わせが繰り返しおこなわれている**



2. Power Virtual Agents (Microsoft Copilot Studio)

- ・AIチャットボットを簡単に作成することができる
- ・トリガーフレーズに該当する質問があれば、サービス上で**自動応答**できる

3. チャットボット導入後

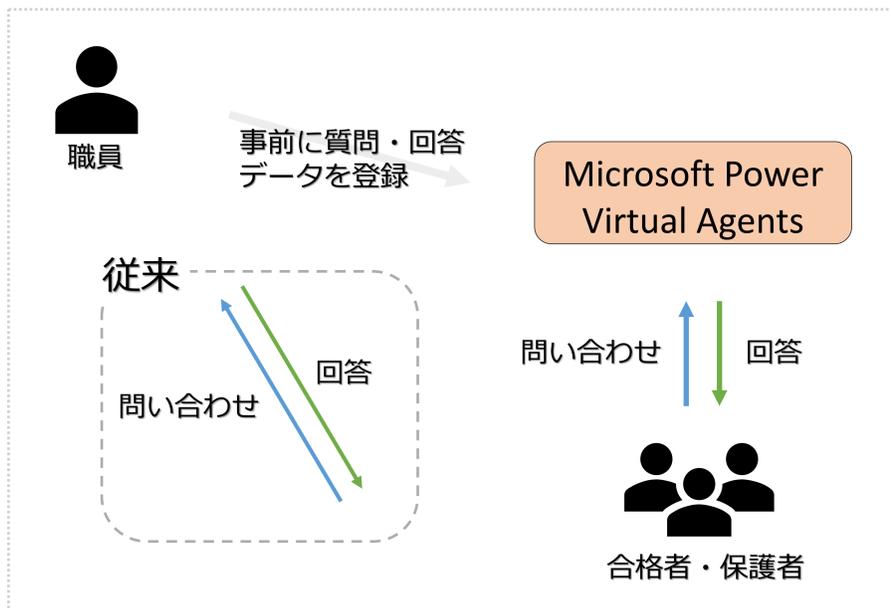


表1 チャットボット登録データ

トリガーフレーズ	回答
こんにちは	こんにちは、私は入学手続きでも質問ボットです。
簡単な質問にお答えできます。	簡単な質問・疑問にお答えできます。気になるワードを選んでください。
簡単な質問・疑問にお答えできます。	簡単な質問・疑問にお答えできます。気になるワードを選んでください。
入学手続き最終日のみ10時～17時まで来訪可能です。	入学手続き最終日のみ10時～17時まで来訪可能です。 ・車での入場は不可です。(最寄りの公共駐車場等をご利用ください) ・来場される場合は、入学手続き案内に記載の【来場予約】QRコードから来場予約をお願いします。
あなたの質問に答えましたか?	はい、いいえ

- ① 事前に、Power Virtual Agents に質問（トリガーフレーズ）、回答データを登録する
- ① MS Power Virtual Agents（チャットボット）に合格者・保護者が問い合わせする
- ② チャットボットが入力された質問に沿う回答を提示する



図1 チャットボット画面

4. 成果・効果

- ・**自動応答で対応**でき、チャットボット導入前年と比べ入学手続きに関する**電話の問い合わせが減った**
- ・**休日や時間外**にも入学手続きに関する対応ができ**学生サービスが向上した**
- ・チャットボットに情報を集めることにより、合格者・保護者の**一次問い合わせ先が一元化**した

5. 今後の検討

- ・教師データの充実（学内HPのリンク等）
- ・AIの高度化
- ・問い合わせデータの解析

