

合格者対象の入学手続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に関する 多くの問い合わせが発生し、電話応対業務に追われる
- ・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



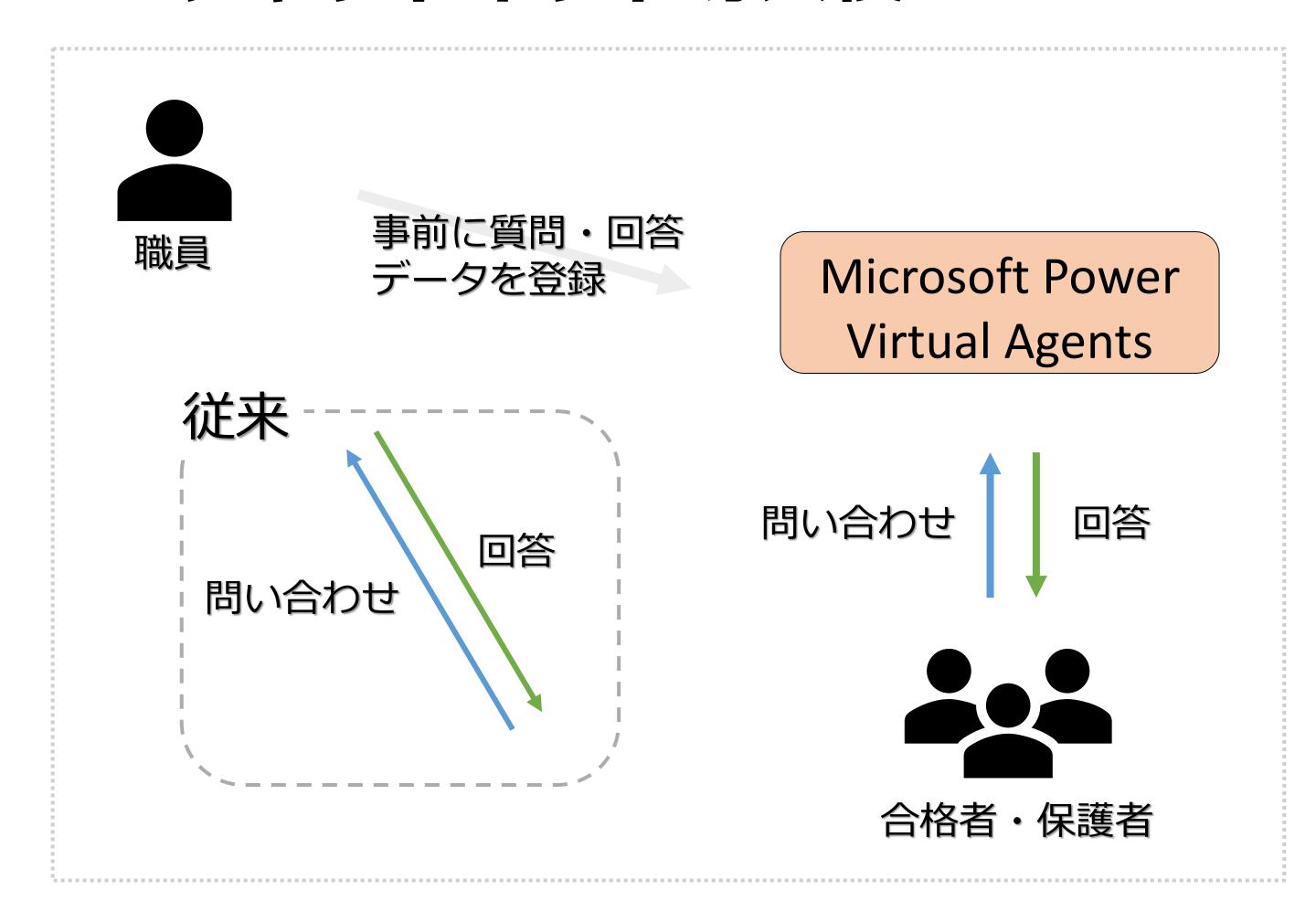




2. Power Virtual Agents (Microsoft Copilot Studio)

- ・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



- 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

表 1 チャットボット登録データ

					09-0	断及び麻しん(はしか)・風しん等の	D.M.E.C.IM
					09-0		Q.麻しんのワクチン接種は必要でしょうか。A.麻しん
					09-01	麻しん・風しん、予防接種、は	感染力が強く空気感染するため、予防するためには「
					09-01	しか	クチン接種が効果的です。
						麻しん・風しん、予防接種、は	Q.麻しんの予防接種を1回しか受けていません。 2回
					09-02	しか	けないといけませんか。A.十分な免疫をつけるために
						6.5	2回接種を推奨します。
						麻しん・風しん、予防接種、は	Q.ワクチン接種を2回受けていないのですが、いつま
					09-03	M しん・風しん、丁奶袋性、は しか	に接種すればよいですか?A.3月31日までに接種して
						C N	きましょう (特別な理由がある場合は除きます)
					09-04	麻しん・風しん、予防接種、は しか、MRワクチン	Q.MRワクチンは麻疹ワクチンと同じものですか。 A.MRワクチンは麻しんと風しんの混合ワクチンです
						CD, WIK7972	O.麻疹にかかったことがあるのですが麻しん予防接
							Q.麻疹にかかったことかめるのですか麻しん予防接 を受けなければいけませんか。 A.母子手帳に罹患
					09-05	麻しん・風しん、予防接種、は	録があればそのコピーをご提出下さい。(学部によ-
					09-05	しか、罹患	
							は抗体検査が必要な場合があります。各学部へお問
C	D	E F	G H	I J			合わせ下さい。)
	トピック名、トリガーフレーズ	質問or回答				麻しん・風しん、予防接種、は	Q.麻しんワクチン接種歴を証明できる書類はなにか りますか?A.①母子手帳の「予防接種の記録」②医
					09-06	しか	関、市町村、保健センター発行の予防接種証明書
	挨拶	こんにちは、私は入学手続なんでも質問ボットです。	リダイレクト 1-1 何が出来るのか			"	す。
	さようなら	チャットしていただきありがとうございます。 さよう					Q.母子手帳を紛失しました。 A.各市町村・保健セ
	e 4 7 4 5	なら!			09-07	麻しん・風しん、予防接種、は	ターへ予防接種歴をお問い合わせいただくと、定期
	ありがとうございます	どういたしまして!			05-07	しか、母子手帳	防接種証明書が発行可能な場合があります。
	やり直す	はいやり直します	リダイレクト 挨拶		 		Q.ワクチン接種したことを証明する書類はいつ提出
	エスカレート	解決しない場合は、入学手続案内の問い合わせ先へお	問い合わせください。			麻しん・風しん、予防接種、は	ればよいですか。A.新入生健康診断時に提出してく
-1		簡単な質問にお答えできます。			09-08	しか	い。ただし、教育学部は、提出方法が異なりますの
	何が出来るのか	気になるワードを選んでください。	手続全般、提出書類	リダイレクト 2-0 手続全般、提出書類			別途お知らせします。
			入学料・授業料納付	リダイレクト			Q.定期健康診断は必ず受けないといけませんか?
			入学料・授業料免除等	リダイレクト	09-09	定期健康診断	康管理のため必ず受診するようにして下さい。
				リダイレクト	-		O.健康診断の検査項目はなんですか? A.入学時に
			災害・賠償保険・学割証・通学証明		09-10	定期健康診断	しする書類に健康診断お知らせの案内がありますの
			在学証明書	リダイレクト 2-10 在学証明書	03-10	AC.90 (0E.0K.0.2 00)	ご参照下さい。
				リダイレクト 7-0 外国人留学生			O.入学時までに対策完了が難しいがどうしたらよい
						麻疹、風疹、水痘、おたふくか ぜ 医学部	•
			修学上の特別な配慮・支援関係	リダイレクト	09-11		か? A.提出日までに対策が完了していない場合も 中までの内容で証明を受け一旦提出してください。
			定期健康診断及び麻しん(はしか)			2 区十四	策は引き続き行ってください。
-			香川大学支援基金	リダイレクト10-0 支援基金	-		
on.\	松本人下四和火	<u> </u>	校友会入会	リダイレクト11-0 校友会			Q医療機関で感染対策の証明を受けた後、追加の予 種を受けたが、どうしたよいか?A.医療機関で発行
一般)	教育企画課担当	M-W-1, 66.00 R9.00 (- 1, At) - 2 - 2 - 2 - 2			09-12	麻疹、風疹、水痘、おたふくか	る予防接種済証等、氏名・接種した日付・ワクチン
·-0	手続全般、提出書類	簡単な質問・疑問にお答えできます。	郵送	リダイレクト 2-1 郵送	03 12	ぜ 医学部	種類・医療機関名が確認できる書類を感染対策証明
_		気になるワードを選んでください。	-				と一緒に提出してください。
			受付	リダイレクト 2-2 受付			Q.感染したことがある場合、どうしたらよいか?A.
			書き損じ・押印等	リダイレクト 2-3 書き損じ		麻疹、風疹、水痘、おたふくか	収.必来したことがある場合、とうしたらよいが?A. 疹・風疹・水痘・おたふくかぜの感染対策について
			大学入試共通テスト受験票	リダイレクト 2-4 大学入学共通テスト受験票	09-13	ぜ 医学部	願い)」を確認いただき、フローチャートにそった対
			——卒業 (修了) 証明書	リダイレクト 2-5 卒業 (修了) 証明書		C 270	をお願いします。
			一誓約書	リダイレクト 2-6 誓約書	 	麻疹、風疹、水痘、おたふくか ぜ 医学部	Q.1回接種後に感染したことがある場合はどうした
			身上調書	リダイレクト 2-7 身上調書	09-14		Q.1 四接個後に燃来したことがある場合はとうした よいか?A.「麻疹・風疹・水痘・おたふくかぜの感
			入学料	リダイレクト2-8 入学料	05-14		策について(お願い)」の(注1)を参照してください
			授業料	リダイレクト 2-9 授業料	 		
			- 奨学金	リダイレクト 2-11 奨学金			Q.受診した医療機関で証明してもらえませんでした
			→ 学生証	リダイレクト 2-12 学生証	09-15	麻疹、風疹、水痘、おたふくか	近くの他の医療機関を受診してみてください。それ
					09-15	ぜ 医学部	難しいようであれば、入学後に大学近辺の医療機関
_							
							情報提供をすることも可能ですので、保健管理セン ター医学部分室までご相談ください。





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

