

## チャットボット利用状況

### 1. 概要

立教大学のWebサイト RIKKYO SPIRIT 内のメディアセンターのページにて、2021年8月度よりメディアセンターチャットボットを運用・サービス提供を行っている。

チャットボットは、メディアセンターのサービスレベル向上、ヘルプデスクへの問合せ（対面や電話等）負担軽減のために SPIRIT サイト内の情報へ的確に導くことを目的として導入した。

チャットボットの運用報告として、利用状況や問合せの多いカテゴリについて記載する。

RIKKYO SPIRIT メディアセンター：

<https://spirit.rikkyo.ac.jp/mc/SitePages/index.aspx>

### 2. 利用状況

チャットボット運用開始から、2024年3月度までのチャットボットに寄せられた総リクエスト数※1は「31,699件」、有効リクエスト数※2は「18,249件」であった。

※1 利用者がチャットボットを開き、何かしらの操作（ボタン押下、文章の入力等）を行った件数（NGワードやアンケート回答も含む）

※2 利用者がチャットボットでボタン押下や文章の入力等の操作を行った件数（NGワードやアンケート回答は含めない）

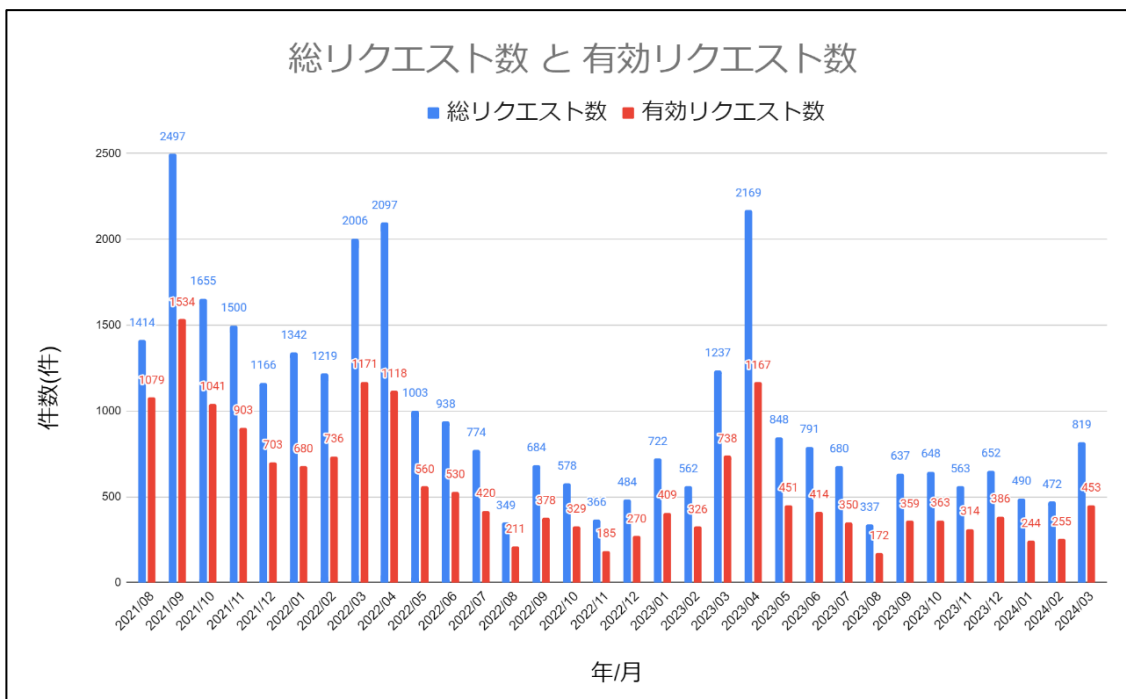


図1：総リクエスト数と有効リクエスト数（2021年8月度～2024年3月度）

有効リクエスト数のうち、フィードバック率<sup>※3</sup>は以下のとおりである。

※3 チャットボットから提示された回答が「役に立った」もしくは「役に立たなかった」というアンケートに回答された割合

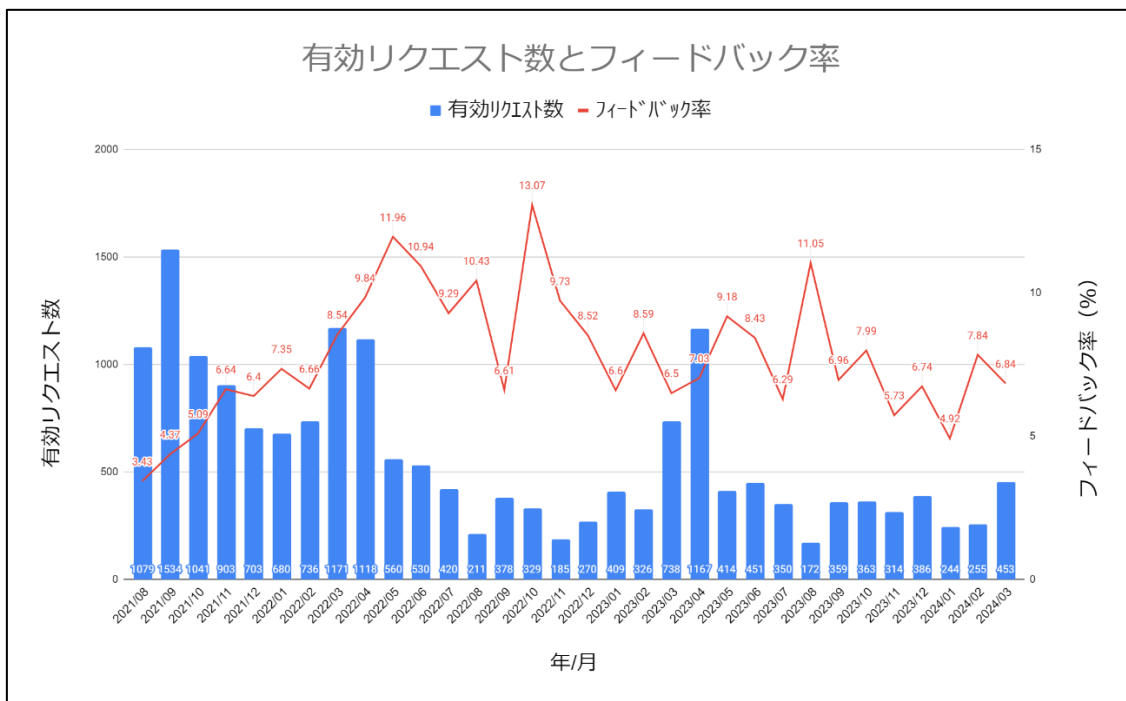


図2：有効リクエスト数とフィードバック率（2021年8月度～2024年3月度）

フィードバック率は3～10%前後で推移しており、アンケートの回答率は高いとは言えない。その原因として、チャットボットの回答は大半がSPIRIT等のWebサイトへのURLリンクを案内しているため、チャットボットから離脱し、アンケート回答に至らないことが想定される。

さらに、寄せられたフィードバックの件数と自己解決率※4は以下のとおりである。

※4 チャットボットが回答した内容で利用者の問合せが解決できた割合（アンケートで「役に立った」と回答された割合）

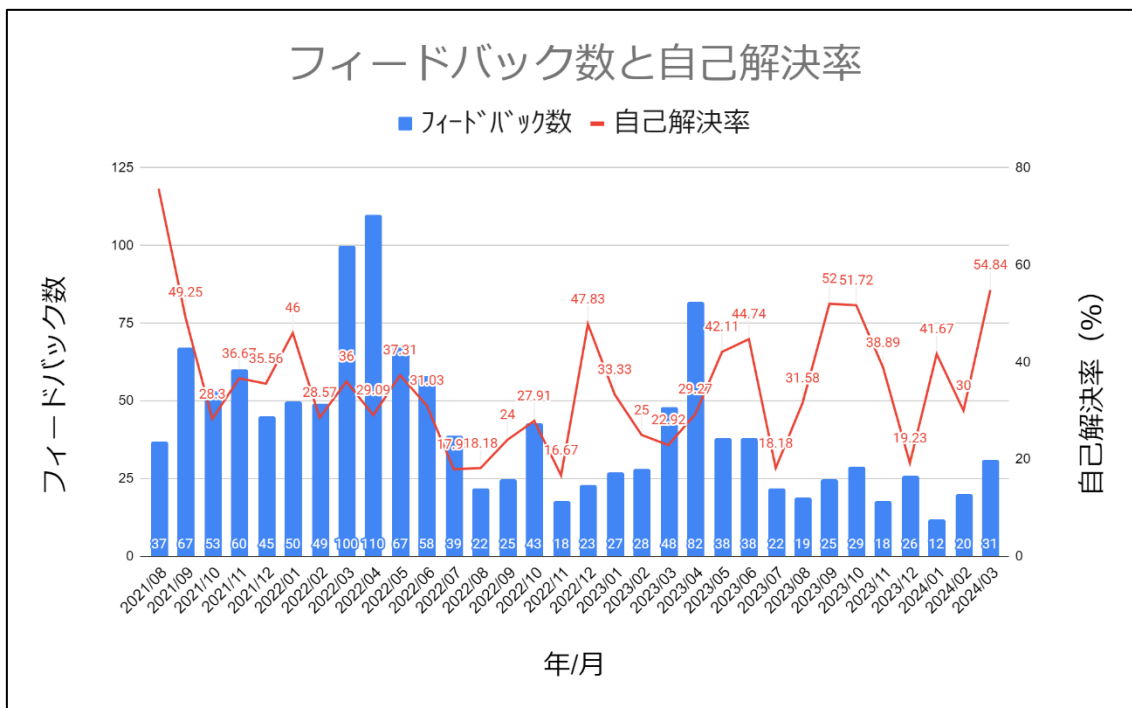


図3：フィードバック数と自己解決率（2021年8月度～2024年3月度）

自己解決率は2022年度の平均が「27.6%」、2023年度の平均が「37.8%」であった。毎月チャットボットに寄せられた問合せ内容を分析し、インテントの見直しを行うことでチャットボットの動作改善、回答率の向上を目指して運用を継続した。その結果、チャットボットの自己解決率を1年間で10.2%向上させることができた。

また、2023年度（2023年4月度～2024年3月度）に注目すると総リクエスト数は「9,106件」であり、有効リクエスト数は「4,928件」だった。

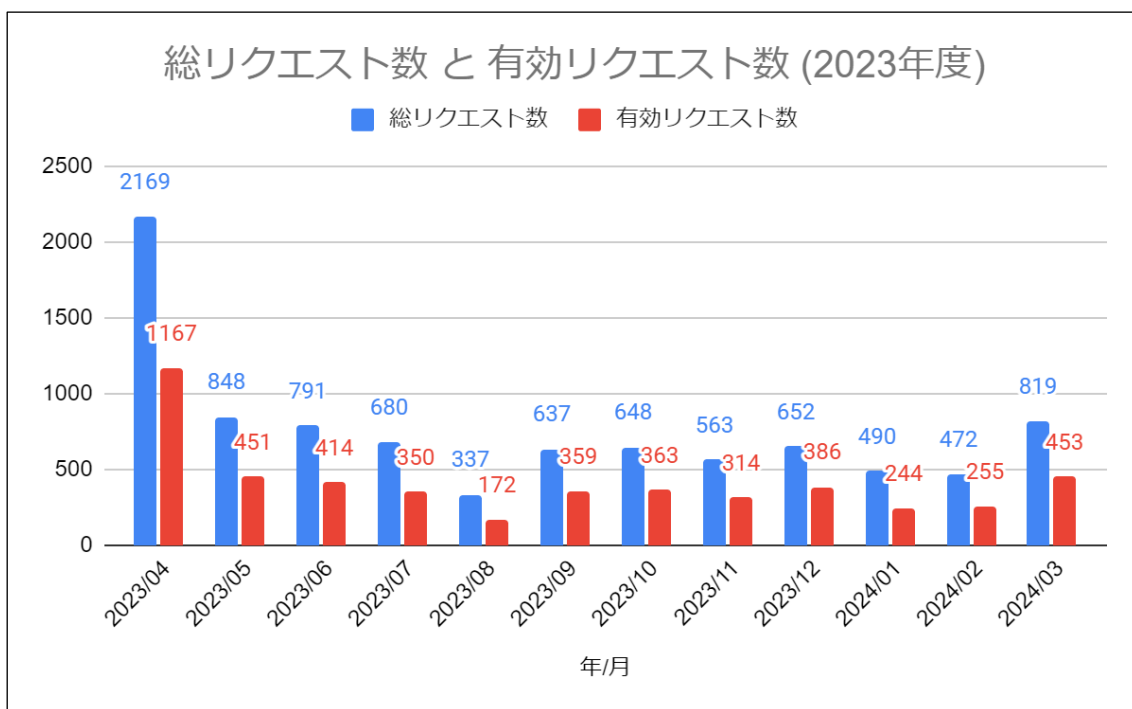


図4：総リクエスト数と有効リクエスト数（2023年度）

リクエスト内容をカテゴリ別に見ると、SPIRIT Gmailやソフトウェア（Office、貸出/購入等）、ネットワーク、プリンタが大半を占めていた。

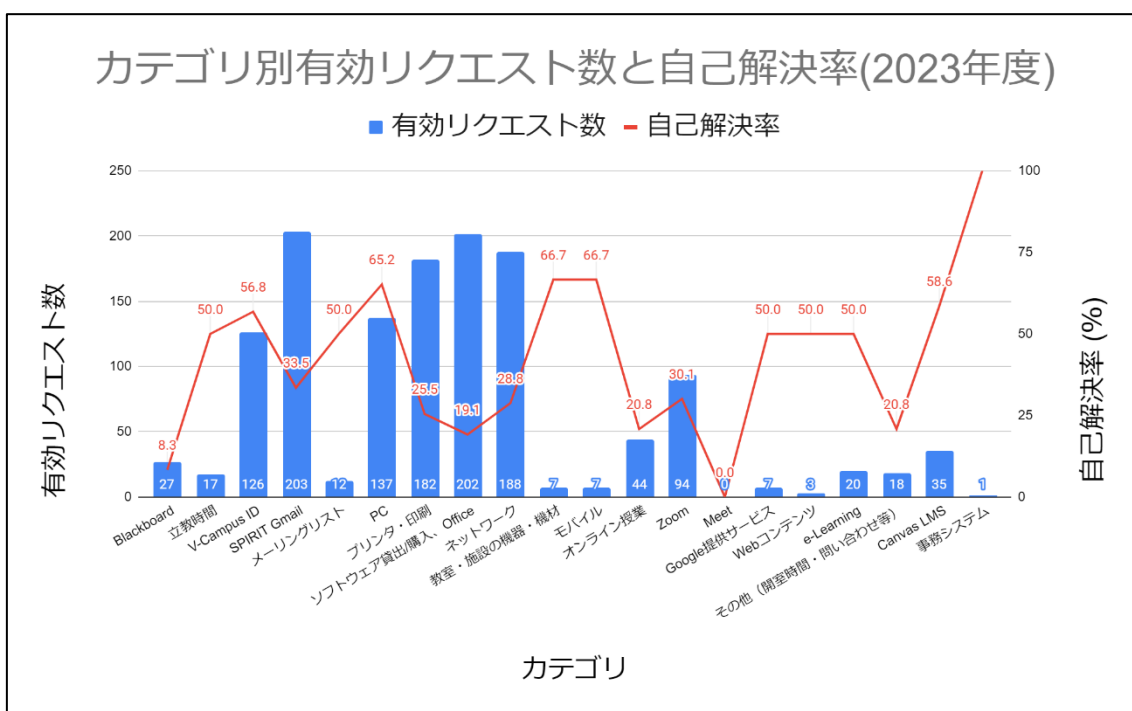


図5：カテゴリ別有効リクエスト数と自己解決率（2023年度）

### 3. 2023年度のまとめ

チャットボットはメディアセンターのサービスレベルの向上、ヘルプデスクの負担軽減を目的として導入しており、2022年度のヘルプデスクへの問合せは2021年度と比較して1,051件減少した。(2021年度：8,782件、2022年度7,731件)

また、2023年度の問合せ件数は7,157件で、2022年度より574件減少していることから、チャットボット導入で一定程度の問合せ削減効果があったと推測される。

ただし、2023年度にヘルプデスク宛ての問合せで多かった SPIRIT Gmail やネットワーク周りの問合せは個人環境によるものが多く、チャットボットで回答を代替することが難しい内容が多かった。

また、Canvas LMS の運用開始に伴いチャットボットにも問合せが届いており、実際  
の問合せログをもとに Canvas LMS の FAQ の新規作成、修正を行った。

さらに、チャットボット運用開始より掲示物等を活用して利用促進を行い、利用率及びアンケート回答率の向上を目指している。

2024年度は、引き続きインテントの追加や見直しを行うことで自己解決率の向上とヘルプデスクへの問合せ件数減少を図る。