



令和3年3月29日

報道機関 各位

東北大学

全学を対象にチャットボットを導入して オンライン手続きをスムーズに －オンライン事務化の推進－

【発表のポイント】

- ・AI技術搭載のチャットボットが24時間365日オンラインで窓口対応。
- ・オンライン上で情報探索から申請までがシームレスに。
- ・英語、中国語対応可能なチャットボットの導入は国立大学法人初。

【概要】

本学では2020年6月1日にオンライン事務化宣言を発表し、窓口フリー、働き場所フリー、印鑑フリーを柱とする事務DXを推進しています。今回のチャットボットの導入はその一環であり、あらゆる手続きが24時間365日、どこからでも可能となる窓口の実現を目指します。

本学のHP上に配備された本チャットボットは、利用者を所望の情報に即座にナビゲート可能にし、情報探索から申請までオンライン上でシームレスに行うことが可能となります。

今回の導入を契機に、情報探索から各種書類受領までを一気通貫でオンライン化し、あらゆる手続きが24時間365日、どこからでも可能となる窓口サービスの実現を目指してまいります。

【問い合わせ先】

東北大学情報部オンライン業務推進課

担当 藤本、鈴木

電話 022-217-4928

E-mail wg-free-counter@grp.tohoku.ac.jp

【詳細な説明】

○チャットボット導入の背景

少子化、働き方改革、ニューノーマル等、本学を取り巻く環境が大きく変化する中で、本学もその変化に柔軟に対応することが求められております。現に起こっている変化および今後起こりえる変化へも柔軟に対応可能な頑健な事務組織を構築するために、本学では2020年6月1日にオンライン事務化宣言し、学内公募の若手職員による『業務のDX推進プロジェクト・チーム』が中心となって、従来「あたりまえ」とされていた業務の見直しを徹底し、様々な検討を行っております。

上記プロジェクトでは、学生・教職員の各種手続について、本学の窓口の問題を徹底的に洗い出し、その結果、情報のアクセス性が必ずしも良好ではない、紙媒体での申請が基本となり、申請書受領、申請および受領と複数回窓口に来なければならない等の問題が洗い出されました。それらを包括的に解決することが可能となる強力なツールとしてチャットボットの導入を決定しました。

○チャットボット導入で期待される効果

チャットボットとはAIによるオンラインチャット形式で窓口自動対応を行うサービスで、東北大学本部事務機構、附属図書館本館および病院事務などに対する問い合わせに対応が可能です。例えば、在学生は証明書発行等の各種手続き等、教職員は業務マニュアルや各種手続等、学外の方々には本学の公開施設・情報等へアクセスしやすくなります。また、各種様式やマニュアル等へのアクセス性が飛躍的に向上するため、所望の情報を自ら探索せずとも、即座に入手することが可能となります。

○今後のスケジュール

導入の初期段階として、日本語による在学生向けの問い合わせ対応のみとし、順次英語・中国語対応、さらに在学生以外の問い合わせ対応へと拡充してまいります。また、チャットボットのキャラクターについては、今後学内コンペティションを予定しております。

このチャットボットは上記のとおり、担当窓口等へのスムーズな案内を実現することが主な機能となりますが、今後は情報探索から手続きまでを一気通貫でオンライン化し、あらゆる手続きが24時間365日、どこからでも可能となる窓口サービスの実現を目指してまいります。

(チャットボットのURL)

https://tohoku-univ-chatbot.necarcloud.jp/qdialog_webchat/



図1：チャットボット導入後の東北大学ホームページ画面（PC画面）
※赤丸がチャットボットアイコン



図2：チャットボット導入後の東北大学ホームページ画面（スマホ画面）
※赤丸がチャットボットアイコン

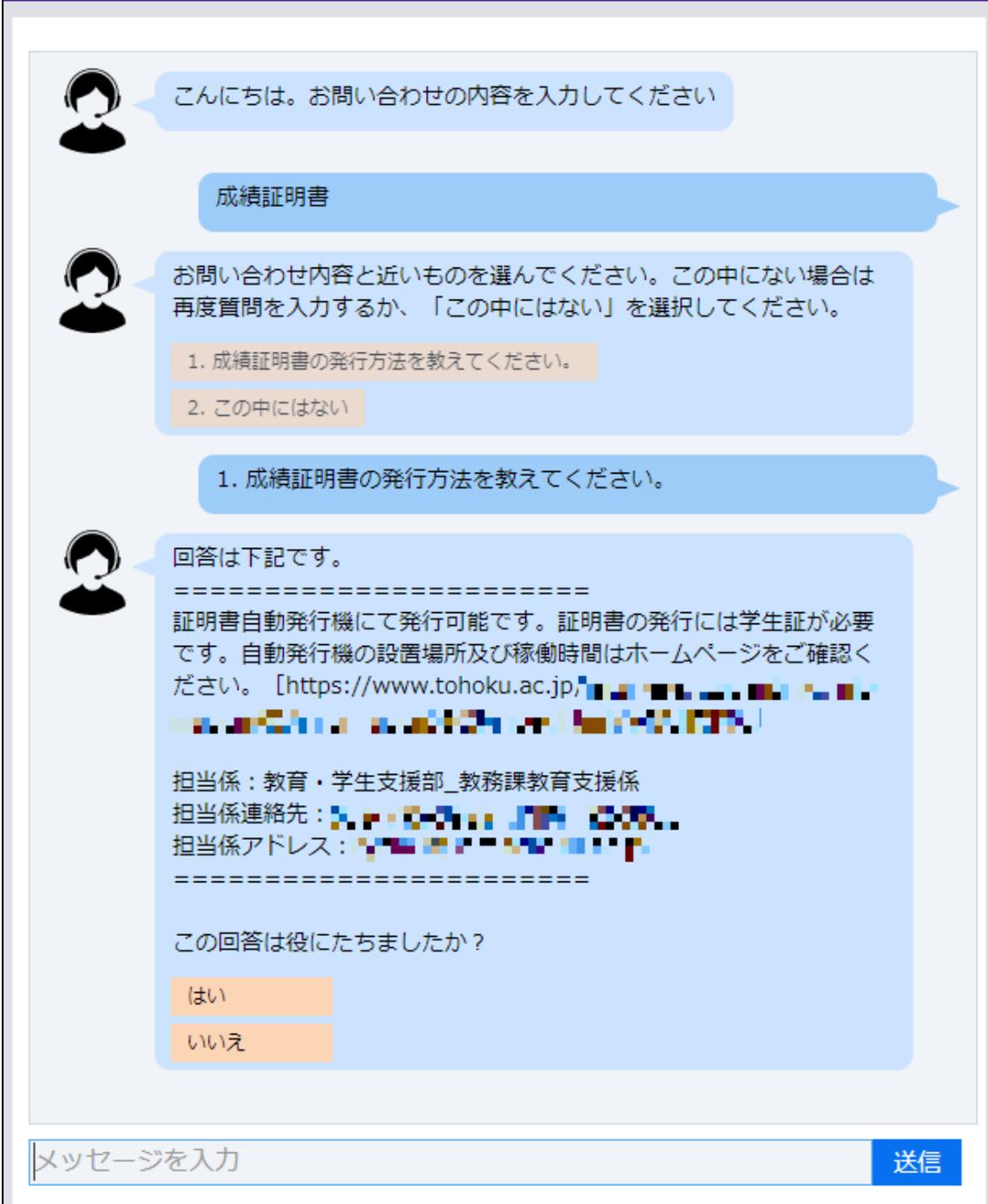


図3:チャットボット動作時の画面