

多摩大学がPKSHAのAI SaaS: BEDORE Conversationを導入

自然言語AIを活用した窓口対応の効率化と標準化の実現へ

株式会社PKSHA Technology（代表取締役：上野山 勝也、以下PKSHA）は、グループ会社である株式会社PKSHA Workplace（本社：東京都文京区、代表取締役：上野山 勝也）が、多摩大学（多摩キャンパス：東京都多摩市、学長：寺島 実郎）と、深層学習と自然言語処理 (NLP) を活用した対話エンジン型AI SaaS「BEDORE（ベドア）Conversation」を運用することになりましたので、お知らせします。



◆導入の背景：日々の問合せ対応で業務に負荷が発生

多摩大学では、学生や教職員から寄せられる学務関連の問合せ対応業務に多大な負荷が生じていました。問い合わせの多くは定型的な内容であったため、チャットボットによる対応業務の自動化が検討されていました。同時に、属人化していた対応業務の標準化にも取り組むことになりました。

◆導入の理由：実証された回答精度と利便性の高さ

チャットボットの導入に先立ち、試験や証明書発行関連、学内ポータルなど既存活用中のFAQを用いた回答精度の検証を実施しました。その結果、想定された質問に対する回答精度が88.1%と高いことが実証されました。設置のしやすさや管理画面の利便性、導入後のメンテナンス性も評価の対象となりましたが、現状の業務と並行して問題なく活用できると判断されました。運用者と質問者の双方に有益な幅広い機能も高く評価され、最終的にBEDORE Conversationの導入が決定しました。

◆今後の展開：ポータルサイトの設置から順次拡大を目指す

まずは学内のポータルサイトに設置して、自動化と業務効率化を推進していきます。2022年度中には教務課を中心に実用展開し、効果が確認でき次第、外部からの問合せや他部署での対応業務に活用範囲を拡大する予定です。将来的にはMicrosoft Teams等と連携させた多角的な運用を目指します。

◆多摩大学について

「国際性」「学際性」「実際性」という3つの理念を掲げて1989年に開学した多摩大学は、「現代の志塾」という教育理念の下、実業界の第一線で活躍する実務家教員を数多く招へいし、社会に即戦力となる人材を世に送り出してきました。現在は多摩キャンパスの経営情報学部で約1400人、湘南キャンパスのグローバルスタディーズ学部で約600人、大学院経営情報学研究科で約120人の学生を抱え、産業界や地元自治体とも密接に連携しながら独自の実務教育を推進しています。

◆PKSHA Workplaceについて

未来の日本の働き方を提案すべく、PKSHA AI SaaS製品の開発・販売を行っています。日本特有の働き方の課題解決に向き合い、従業員体験の向上に日々悩まれる経営者の方々に対して、コロナ禍で変容した新たな環境でも社員の才能や熱意が最大限発揮されることを支援するAI SaaS製品を企画・開発・販売していくべく設立されました。ハイブリッド・ワーク時代に合わせた社内での新しいコミュニケーションのあり方を提案して参ります。

◆PKSHA Technology グループについて

「未来のソフトウェアを形にする」をミッションに、企業と顧客の未来の関係性を創るべく自社開発した機械学習／深層学習領域のアルゴリズムを用いたAIソリューションの開発・AI SaaSの提供を行っています。自然言語処理技術を用い

た自動応答や、画像/動画認識、予測モデルなど多岐に渡る技術をベースにお客様の課題にあわせた解決策を提供する他、共通課題を解決するAI SaaSの展開により、日本のDX推進を多面的に支援し、人とソフトウェアが共に進化する豊かな社会を目指します。

※AI SaaS事業加速に向け、4月1日より「PKSHA Workplace」「PKSHA Communication」に事業再編をいたします。<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000029.000022705.html>

会社名：株式会社PKSHA Technology

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 上野山 勝也

URL：<https://www.pkshatech.com/>

株式会社PKSHA Technologyのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/22705