



2024年3月29日

報道機関 各位

国立大学法人東北大学

生成 AI 対応チャットボットを 国立大学法人で初めて導入 利用者からの複雑な問い合わせにもより適切に対応が可能

【発表のポイント】

- 生成 AI を本学のホームページなどで運用する 14 のチャットボットに実装しました。
- 多様な問い合わせ表現にもより適切に対応可能です。

【概要】

東北大学では、令和6年4月に、生成 AI を本学のホームページなどで運用する 14 のチャットボットに実装します。

本学は、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』が中心となり、学内の各種業務改革を推進してきました。令和5年5月には、全国の大学に先駆けて ChatGPT を導入し、各種業務の高度化・効率化をさらに加速させてきました。その中で、生成 AI の高い言語理解能力をチャットボットに活用することで、多様な言語表現にも適切に対応可能であり、従来のチャットボットよりもより人間らしい対話対応が可能であることが分かりました。そのため、本学では生成 AI を活用した本チャットボットをいち早く導入し、より利便性の高いオンライン窓口の実現を目指します。

本学では、今回の生成 AI チャットボットの導入をはじめ、先端技術を積極的に業務に活用することで業務の効率化を実現するとともに、全国の大学と協力して業務改革を推進していきます。



【詳細な説明】

導入の背景

東北大学は、令和3年3月に国立大学法人で初めて全学を対象に多言語対応チャットボットを導入するとともに、令和5年5月には、全国の大学に先駆けて ChatGPT を導入し、各種業務の高度化・効率化をさらに加速させてきました。そしてこの度、これまで構築したチャットボットによるオンライン窓口に、生成 AI の活用ノウハウを活かし、より利便性の高いオンライン窓口の実現を目指します。

今回の取り組み

従来のチャットボットは、利用者からの質問に、予め想定された回答を提示する方式であり、想定外の質問表現があった場合に、適切な回答が出来ない場合もありました。また管理面においては、日々更新される膨大なデータから想定質問を網羅的に列挙し、一対の質問と回答群からなる構造化されたデータを生成する必要があり、運用コストが増大していました。

生成 AI は高い言語理解能力を有しており、それをチャットボットに活用することで、多様な言語表現にも適切に対応可能であり、従来のチャットボットよりもより人間らしい対話対応が可能となります。また回答においては、事前登録されたデータから回答に必要な情報を生成 AI 自らが検索し、回答を生成するため、質問と回答からなる構造化されたデータを作成する必要がなく、運用コストの大幅な低減が期待されます。

今後の展開

導入の初期段階として、これまでのチャットボットに登録されていたデータを活用し、生成 AI の自然言語理解を活かしつつ安定的な稼働を目指します。また将来的には、利用者の許諾を得ることを前提に、各利用者固有情報に基づく個別最適化された回答を提供するパートナーとなるチャットボットを構築・提供したいと考えています。

【問い合わせ先】

東北大学情報部

デジタル変革推進課 鈴木

TEL: 022-217-4928

Email: jhosys@grp.tohoku.ac.jp