

## 背景

### 設定した解決したい課題

- 図書館への問合せ対応は開館時間に限られているため、いつでも情報が得られるよう多くの情報を掲載した図書館ホームページを準備している。
- しかし、多くの情報が掲載されているため、利用者からホームページが見つらく、情報を探るのが大変、調べたいことが見つけれないとの声がある。

### 解決の方向性（採択企業との協議結果）

- 図書館への問合せに24時間対応可能な高性能な会話エンジンを搭載したチャットボットを作成。
  - 事前に準備した60億件のテキスト解析から利用者の方が入力する質問の言葉のゆらぎを吸収する類義語データベースを構築。
  - 利用者の時間と場所を選ばず、質問入力時にストレスを与えない質疑応答が可能。
- <検証項目・KPI>
- ユーザー満足度
  - チャットボットの問合せ数、回答率



## 進捗状況

### これまでの活動成果（現状報告）

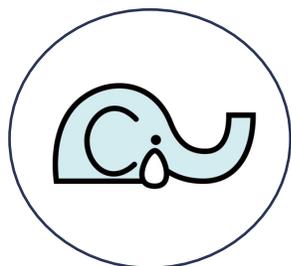
- ✓ 9月にチャットボットの要件定義が完了し、10月から開発に着手。
- ✓ 11月1日に初版を図書館ホームページにリリース。
- ✓ チャットボットへの問合せ数や内容などの解析から利用率と精度向上への取組を実施中。

### 現時点での課題と対応方針

- ✓ チャットボットの利用率向上  
→雑談応答や豆知識のコンテンツを追加予定。
- ✓ チャットボットの精度向上  
→問合せ内容の解析結果を利用し回答シナリオを改善予定。

### 実証実験の計画

- 方法：図書館ホームページに試行版のチャットボットをリリース
- 期間：2022年11月1日～2023年1月を予定
- 評価：他県図書館のベンチマークとの比較、利用者アンケート



図書館オリジナルキャラクター「あいぞうくん」が答えます！

