

チャットボット実証実験アンケート結果

1 実証実験概要

令和元年度に公募で選定した民間事業者が構築したサービスを、LINEアプリ上で公開して実施した。終了後は利用者アンケートを行った。

(1) 期間

令和2年12月1日（火）午前10時から12月25日（金）午後8時45分まで
チャットボットは24時間対応、有人チャットは図書館の開館時間中のみ対応

(2) 内容

あらかじめ用意したFAQ（約200件用意）をもとに、チャットボットが開館日時や利用案内等の一般的な質問や「東京」に関する情報源に関する質問に自動応答する。利用者が回答に満足できなかった場合は有人チャットへ接続し、司書が対応する。

(3) 利用概数

友だち登録ユーザー数	452人
チャットボット応答セッション数	645件
チャットボット応答メッセージ数	5822通
有人セッション数	45件

2 利用者アンケート集計結果（回収数：162件）

【年齢】20代、30代、40代の利用者合計が113名、全体の約7割を占める。

【職業】会社員が65名と最も多く、公務員56名が続く。

【知ったきっかけ】Webサイト57名、次いでSNSが55名。

【レファレンスサービスの利用経験】「はい」65名を「いいえ」92名が上回る。

【導入への期待】「期待する」96名、「どちらかという期待する」52名で全体の9割を占める。

(1) 概要

【対象】チャットボット実証実験のLINEアカウントと友だち登録した利用者

【回収数】162件

(2) 実証実験でよかったこと

- ・有人チャットに切り替えた時の司書さんの対応が丁寧で良かった。対応語句のリストがあればもっと利用しやすかった。(20代・学生)
- ・職員に直接質問するよりもハードルが低く、単刀直入に自分が欲しい情報に関する質問、キーワードを入力し、欲しい情報に辿り着いたのが良かった。(30代・会社員)
- ・手軽で簡単。電話する手間や実際に図書館へ出向く必要がなくなり便利。(50代・会社員)
- ・24時間受け付けていること、何回でも気兼ねなく質問できること。(50代・研究者)

(3) 実証実験でよくなかったこと

- ・質問できる範囲や内容がわかりにくく、ほとんどが「有人へ繋がりますか?」となってしまうのが残念。自由な文章の質問に対応できないのなら、選択肢に沿った質問の方がまだ活用できるように思える。(30代・会社員)
- ・レファレンスというより、(図書館の情報を) 検索するツール。文章にすると全くヒットしなかった。(40代・公務員)

