

人と人のつながりを構築するチャットボット

株式会社 野村総合研究所

上村絵里子

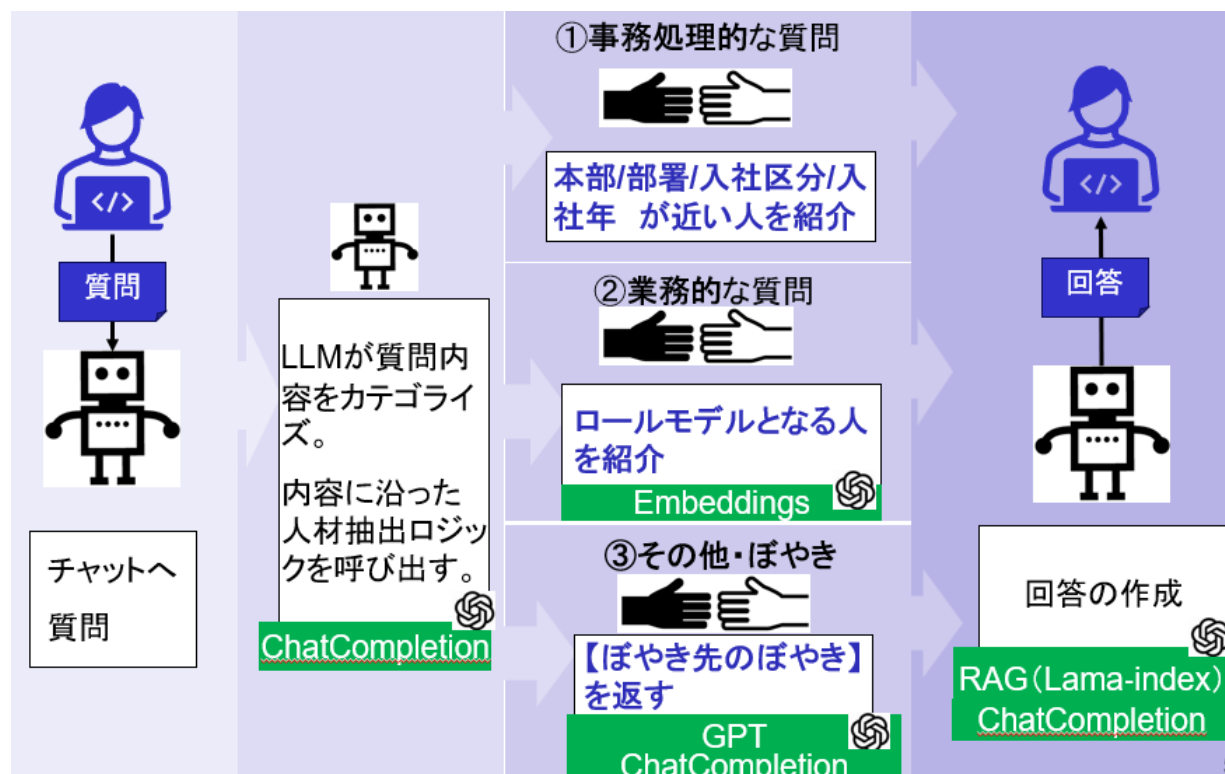
課題・背景

自社の課題として、複雑な業務とコミュニケーションの希薄化傾向が社員の負担増大を招いているのではないかと考えた。そのためチャットの構築を検討したが、チャットのみでは社員間の関係希薄化が進んでしまうという課題がさらに見つかった。

手法・ツールの適用による解決

対策として、チャットである程度のタスクを消化しつつ、適宜適切な人を紹介する仕組みを構築する。

システムの概要



質問者がチャットへ質問を入力すると、LLMが質問内容を、①事務处理的な質問②業務的な質問③その他質問なのかを分類します。その分類に応じて、適切な人をチャットの回答に添えて紹介します。

評価

評価は下記3つの方法で行った。

- 1) 紹介される人の確からしさを検証 (Top-3 Accuracy)
- 2) コスト検証
- 3) ステークホルダーへのヒアリング

質問数	50件
回答数	50件
正し回答が得られた数	38件

Top-3 Accuracy: 0.76

性能改善はこれからも続ける必要がある。
キャリアのベクトル化処理にフォーカスを再考したい。

今後の課題

- ・人の推薦制度の向上はこれからも継続してつづけたい。そのために、取り扱える情報を確認し、産休、育休、休職などの経験有無も反映し、紹介の精度向上を図りたいと考えている。
- ・ヒアリングの結果いろいろな追加機能案もいただいていたので、それらは実装を試みたい。