

令和7年度 特色ある教育・経営の取り組みを行う私立学校の事例集

ICTヘルプデスクにおける生成AIの活用

学校法人 武蔵野大学
武蔵野大学

◆武蔵野大学について

武蔵野大学は武蔵野と有明にキャンパスを有しており、13学部21学科・大学院14研究科で通信教育部の学生を含めると約1万4千名を超える学生が多様な分野を学んでいる総合大学です。

同大学を設置する学校法人武蔵野大学は、前身である武蔵野女子学院の創立から、2024年に創立100周年の節目を迎えました。

大学のブランドステートメントとして「世界の幸せをカタチにする。」を掲げており、社会課題に向き合い、その解決に主体的に取り組む人材の育成を目指しています。この考え方は、DXやAIの活用においても、単なる効率化や技術導入にとどまらず、学生や社会にとつてどのような価値を生み出すかを重視する姿勢につながっています。

なお、このブランドステートメントの根底には、仏教の根本精神である四弘誓願（しぐぜいがん）に基づく建学の精神があります。

人格教育を重視する理念を土台としながら、現代的な課題に応答する形で教育・研究・学生支援の在り方を進化させており、生成AIの活用についてもこうした価値観の延長線上に位置づけられています。



武蔵野大学 有明キャンパス

◆課題と生成AI活用の検討

武蔵野大学では、学生数の増加やICT活用の高度化に伴い、学内ICTヘルプデスクに寄せられる問い合わせ件数が年々増加していました。一方で、対応に当たる人的資源には限りがあり、新学期や履修登録期間などの繁忙期には、回答までに時間を要するケースや、同様の問い合わせが繰り返し発生するなど、業務負担の増大が課題となっていました。

特に、新入生やICTリテラシーに不安を抱える学生からは、必要な情報に迅速にアクセスできる環境の整備が求められており、従来の人手による対

応のみでは、安定的かつ持続的な学生支援体制の構築が難しいということが学内の共通の認識でした。

こうした状況を踏まえ、学生が時間や場所を問わず自己解決できるしくみを整備するとともに、ICTヘルプデスク業務の負担軽減と支援の質的向上を同時に実現する方策として、生成AIの活用が検討されました。

◆生成AI活用の取り組み

本取り組みは、ICTヘルプデスク業務への生成AIチャットボット導入を通して、学生サポートの質的向上を図ることを目的として実施されました。

第一の目的は、学生が24時間いつでも自己解決できる環境を整備することでした。既存のチャットボットでは対応できない、曖昧な表現や口語的な質問であっても、その意図を汲み取り、関連性の高い情報へ誘導することで、それを可能とします。

第二の目的は、大学全体のAI活用方針との整合を図ることでした。武蔵野大学が掲げる「学生・教職員によるAI活用の推進」という全学的方針のもと、ICTヘルプデスクという身近な業務にAIを導入することで、学内におけるAI活用の理解と受容を段階的に高める狙いがありました。

本取り組みは、単なるツールの導入ではなく、将来的な全学的AI活用へとつながる試行的・先行的な取り組みとして位置づけられました。

◆少人数での導入プロセス

本取り組みは、迅速な意思決定と柔軟な改善を可能とするため、少人数の体制で推進されています。企画から実装までを大学のDX戦略企画課が一貫して担い、学内職員2名と外部ITコンサルタント1名の計3名でプロジェクトが構成されました。

学内職員は主に要件整理や学習データの準備を担当し、技術的なシステム構築及びAI設定については、専門的知見を有する外部ITコンサルタントが中心的な役割を担っています。

システム構築に当たっては、情報セキュリティを最優先事項とし、武蔵野大学が契約したMicrosoft Azure環境が活用されました。当時から公開されていた生成AIやAPIについては、入力情報が生成AIの学習に利用される懸念があったため、学内情報が外部へ流出しないクラウドな環境が選択されました。

◆「ハルシネーション」の壁

開発初期段階において最大の課題となったのは、生成AIが事実に基づかない情報を生成してしまう、いわゆる「ハルシネーション」の問題でした。存在しない学内手続きや窓口を案内するなど、ヘルプデスク業務として看過できない事象が確認されました。

また、初期プロトタイプでは、想定した質問100問に対する正答率が20〜30%程度に留まり、実運用に耐えうる

水準には達していませんでした。

これらの課題に対応するため、1、2か月にわたり試行錯誤を重ねられました。具体的には、AIが参照する情報源を武蔵野大学公式ウェブサイト及び事前に整備したQ&Aデータのみに限定し、不確かな外部情報を参照しない設計が採用されています。

さらに、質問の意図を推測し、関連性の高い情報を提示するようにチューニングを重ねるとともに、「正答率70%」をリリース基準として設定し、基準達成まで検証と改善が繰り返されました。この過程を経て、生成AIの導入には継続的な調整と改善が不可欠であるという知見が得られました。

◆学生の自己解決促進と業務負荷軽減
チャットボットはICTヘルプデスクのウェブサイト上で案内し、新年度の開始時期に利用が集中しましたが、その後は、1日平均10件程度の利用で安定的に推移していました。

チャットボット導入後、電話や窓口による直接の問い合わせ件数は前年同月比で約2割減少しました。これは、同時期に実施されたウェブサイト構成の見直し等と相まって、学生の自己解決率が向上した結果であると分析しています。

一方で、導入後は週1回程度の利用ログ確認や学習データ修正といった継続的な運用業務が発生しており、AI運用には一定の人的コストが伴うこと

も明らかになりました。

◆講義等の理解を支援する「AI先輩」
ICTヘルプデスクにおける生成AIチャットボットの導入で得られた知見は、学生支援の中でも、より学修に近い領域へと応用されています。その代表的な取り組みが、通信教育部の学生を対象に、講義や科目に関する疑問を支援するしくみとして検討・導入された「AI先輩」です。

「AI先輩」は、履修している科目や講義内容に関する基本的な質問に対し、関連情報や考えるための手がかりを提示することを目的としています。

講義内容を伝える存在ではなく、学生が講義内容を振り返り、理解を深めるための補助的な役割を担っている点に特長があります。講義資料やシラバス、学内で整理された情報を基に回答する設計とすることで、先輩に気軽に質問する感覚に近い支援環境を目指しています。

「AI先輩」の運用に当たっては、生成AIの特性を踏まえた工夫が施されました。

生成AIは誤った情報を提示する可能性があることから、回答の中で「間違っていたらごめんね」といった前置きを用いることで、その不完全さをあらかじめ学生に伝える設計になっています。これは、生成AIを万能な存在として誤認させないための配慮であると同時に、学生が心理的なハードルを感じ

ることなく質問できる、親しみやすさや愛嬌といった側面を持たせる工夫でもあります。

加えて、「AI先輩」という名称そのものも、運用上の重要な設計要素として位置づけられています。あえて「教員」や「専門家」を想起させる呼称ではなく、「先輩」という立場を与えることで、完璧な回答を期待し過ぎないペルソナが設定されています。これにより、学生は生成AIの回答を絶対的な正解として受け取るのではなく、あくまで参考意見の一つとして捉えやすくなり、必要に応じて自ら確認・思考する行動につながりやすくなると考えられています。

◆今後の展開 く学生支援から学修支援へと広がる生成AI活用
ICTヘルプデスクにおける問い合わせ対応支援と、講義・科目理解を補助する「AI先輩」の取り組みは、生成AI活用が、学生生活全体を支える方向へ段階的に広がっていることを示しています。

今後は、これらの取り組みを通して得られた運用面の知見を踏まえ、生成AIを学生支援や学修支援の中でのどのように位置づけていくかが重要で、生成AIを「正解を与える存在」とするのではなく、学生が考えるための補助的な存在として活用する姿勢が、引き続き重視されます。

そのためには、回答内容の精度管理や情報更新に加え、教職員による確認やフォローを組み合わせた運用体制の整備が不可欠です。また、生成AIの不完全さを前提とした案内や表現を用いることで、学生が過度にAIへ依存しない関係性を築くことも重要な視点として挙げております。

これら一連の取り組みは、生成AIを特別な実証実験として扱うのではなく、日常的な学生支援・学修支援の一部として徐々に定着させることを目指しています。今後も慎重さと柔軟性を両立させながら、学生一人ひとりにとって利用しやすく、持続可能な支援体制の構築に取り組んでいくことが重要であることを考えさせられました。

（取材）私学経営情報センター



AI先輩の利用イメージ