

▶ AI いつでも ほっと ライン

～ 24時間100%！新時代のQAシステム～
Powered by ChatGPT × Chatwork

学校法人アルコット学園
しみずがおか幼稚園 副園長 鈴木雄大

発表の流れ

1. しみずがおか幼稚園の紹介
2. 2つのシステムを導入した背景
3. AI 質疑応答システムの開発と工夫
4. IVR（自動音声応答システム）の導入と工夫
5. 成果とまとめ

しみずがおか幼稚園（1960年～）の紹介

- ▶ 学校法人アルコット学園は、横浜市旭区でしみずがおか幼稚園を運営しています。これまで5,000名以上の卒園児を送り出してきました。『伝統』と『変化』を大切にしています。



背景：少子化の波が襲来

- ▶ 少子化の波が幼稚園業界に大きな影を落としています。



出生数：直近10年間で約 20% ・ 20万人 減少

幼稚園 選択率：直近10年間で約 55% ⇒ 約 38%
2人に1人 ⇒ 3人に1人



『少子化 × 幼稚園を選択しない』
時代の到来…

背景：保護者の問い合わせが増加

- ▶ 園児の数は減りつつも、保護者からの問い合わせは増加傾向...



電話の件数：1日平均 40 件

通話時間：1日平均40件 × 2分 ⇒ 80 分

固定電話が話し中で繋がらない...

背景：スタッフの限界が見え隠れ

- ▶ 日々の業務に追われ、スタッフの顔には疲れが見え始める...



今年度で...

体調が...

経営陣の深夜の議論: 希望の灯りを求めて

▶ 少子化時代に選ばれる幼稚園になるためには…



多様な問い合わせに応えられる体制が必要だ！

幼稚園の魅力向上を最優先すべきです！

しかし、そのための職員を増やす余裕はない…

AIはどうでしょう？

たしかに、AIであれば、人よりコストを抑えつつ、目的が達成できるかもしれない！

鈴木くん、頼んだ！

…がんばります 🍀

解決策

- ▶ AI 質疑応答システム と IVR（自動音声応答システム）
の導入を提案します！



保護者の問い合わせに **24時間** 応えられる

幼稚園の**魅力**も向上

- ▶ 当園開発のAI 質疑応答システム
(ChatGPT × Chatwork)

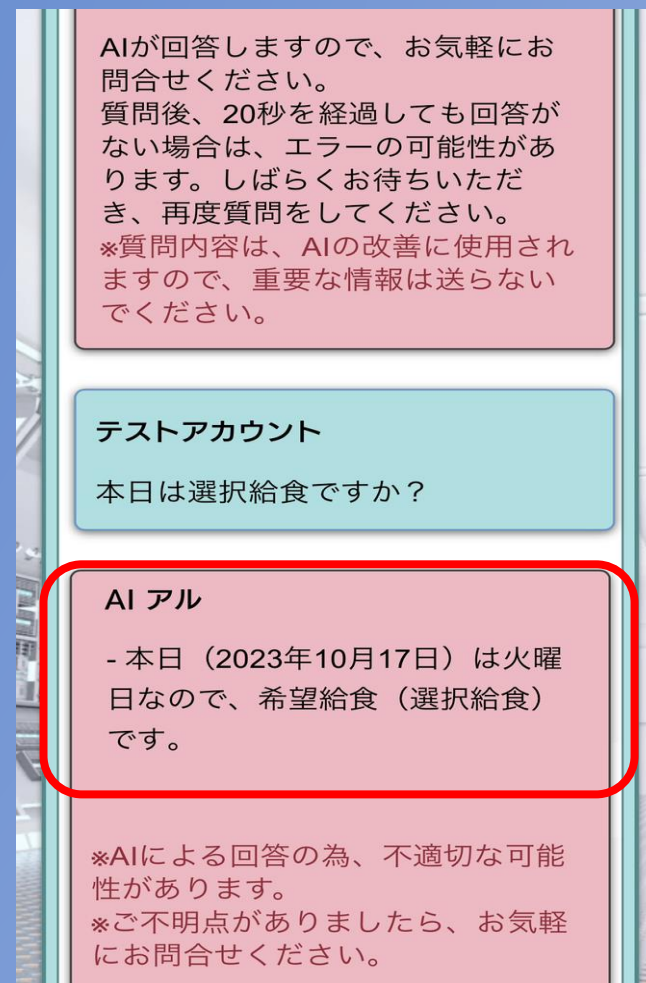
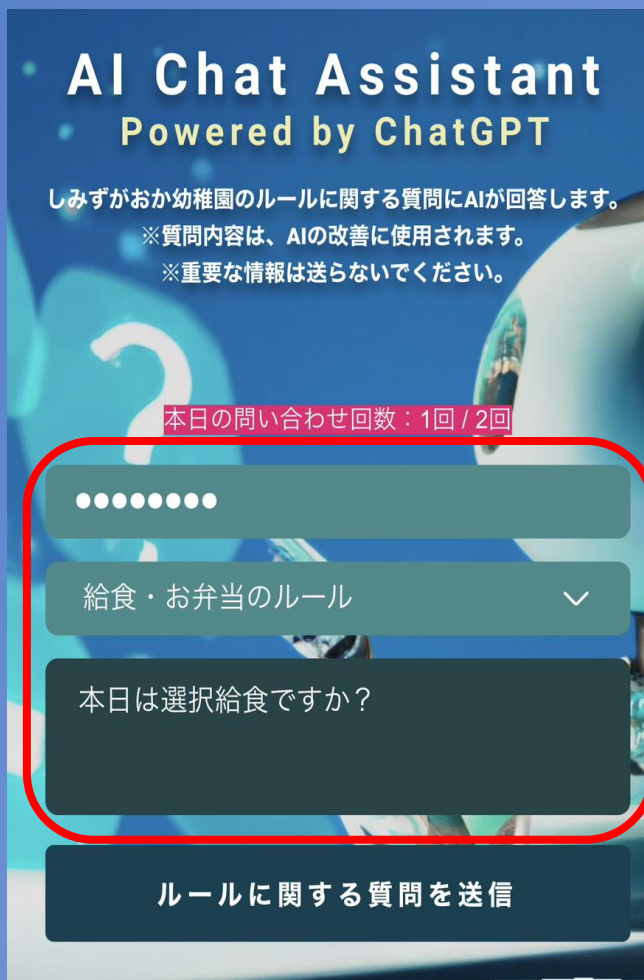
AI 質疑応答システム (ChatGPT × Chatwork)

- ▶ 幼稚園のルールに基づいて、ChatGPTが回答するシステム（当園 開発）です。質問と回答のセットは、Chatworkに送信されます。



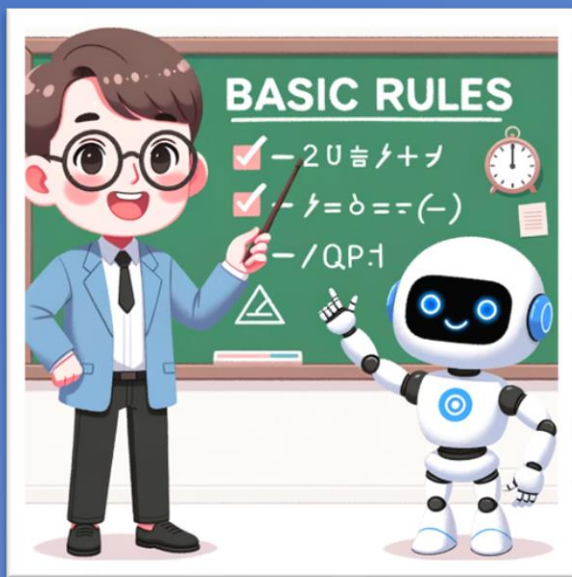
AI 質疑応答システム (ChatGPT × Chatwork)

▶ 画面イメージ



AI 質疑応答システム (ChatGPT × Chatwork)

▶ ChatGPTについて工夫した点



1. 曜日の判定を厳密化

2. 幼稚園のルールに基づいて回答

3. 誤回答（幻覚）を抑制

4. 回答の正しさを常に監視

AI 質疑応答システム (ChatGPT × Chatwork)

▶ 保護者のメリット



1. 情報の迅速な提供（約5秒）

2. 常時利用可能（24時間）

3. 保護者の電話代負担を軽減

- ▶ IVR 自動音声応答システム
(CallCall × ChatGPT × Chatwork)

IVR (CallCall × ChatGPT × Chatwork)

- ▶ 自動音声応答システムのCallCall-IVRを導入しました。
音声案内に従って、保護者が回答すると、その録音データがテキスト変換されて、Chatworkに送信されます。



電話自動化サービス「コールコール(CallCall-IVR)」
(提供元：ルーシッド株式会社)

IVR (CallCall × ChatGPT × Chatwork)

▶ 通知画面イメージ (Chatwork)

① 件名：問い合わせを受付しました

着信日時：10月17日 12時39分
電話番号：080XXXXXXX

■メニュー
お休みのご連絡の場合

■お休み内容
〇〇〇〇の鈴木ゆうたです。本日は、49度の熱と咳、発疹のため、休みます。動演しません。失礼します。
録音音源：<https://link.callcall.jp/XXXXXXXX>

■対応状況を更新する
<https://link.callcall.jp/XXXXXXXX>

AIの辞書変換：「〇〇〇〇クラスの鈴木雄大です。本日は、39度の熱と咳、発疹のため、休みます。登園しません。失礼します。」

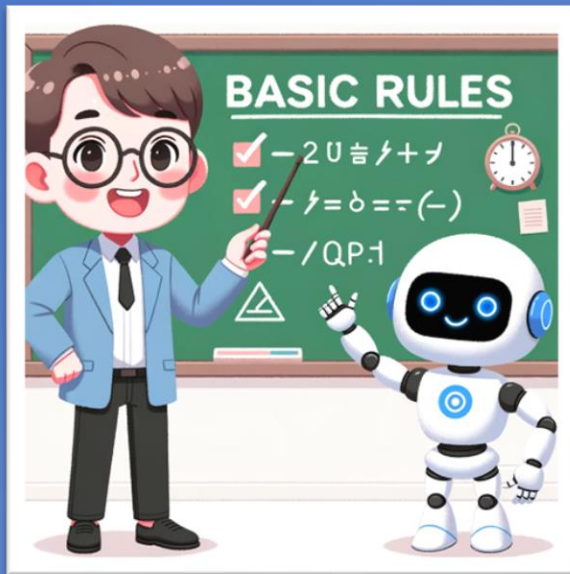
AIの分析：鈴木雄大さんの症状から判断すると、水疱瘡の可能性がありますが。保護者には医師の診断を受けるように伝えるべきです。

幼稚園の固有の単語を ChatGPTで辞書変換

お休み理由を ChatGPTで分析

IVR (CallCall × ChatGPT × Chatwork)

▶ 工夫した点



1. コールフローを以下の通りに設定

1：お休みに関するご連絡、2：送迎に関するご連絡、3：その他

2. 幼稚園の固有名称をChatGPTで辞書変換

3. お休み理由をChatGPTで分析し、感染症対策を強化

IVR (CallCall × ChatGPT × Chatwork)

▶ 保護者のメリット



1. 電話一本！カンタン連絡

2. 土日や祝日も24時間連絡可能

3. 新たな連絡手段を提供

4. 電話数が減り、固定電話の繋がりやすさ向上

▶ 成果とまとめ

成果 ①

▶ AI 質疑応答システムと自動音声応答システムを導入した結果



1. 職員の情報共有が効率化

2. 電話の問い合わせが減少

3. 連絡帳の問い合わせが減少



保育や安全管理に注力

成果 ②

▶ AI 質疑応答システムと自動音声応答システムを導入した結果



1. 保護者満足度の向上

「知りたい事がすぐ知れてうれしい」「いつでも連絡できて便利」

2. 電話業務の効率化（年間240時間削減）

年間320時間⇒年間80時間

3. 職員の定着率アップ

職員の声「来年度も続けたいです！」

保護者や職員に対する周知方法

▶ 約200名の関係者（保護者と職員）に周知するポイント



1. スロー&スモール:
保護者の利用希望者を募集し、スロー&スモールに展開
2. メリットの説明:
職員に導入メリットを具体的に説明し、協力体制を構築
3. テストに参加してもらう:
職員にテストしてもらい、一体感を醸成

セキュリティ

▶ 導入する際のセキュリティ対策



1. アクセス制御:
管理者のみシステムへのアクセスを許可

2. AIの回答を監視:
AIの回答を監視し、誤回答が発生した場合は、訂正

3. システムバックアップ:
バックアップを実施し、データの損失から回復する体制

まとめ

- ▶ 少子化時代にも選ばれる幼稚園になるため、AI 質疑応答システムと自動音声応答システムを導入した結果、魅力を向上しつつ、職員の負担を軽減できました。

この取り組みにより、いつでも **関係者全員** がほっと安心できる「AI いつでもほっとライン」が構築できました。

今後もAIの精度の改善に努め、保護者の満足度を高めたいと思います。

そして、この取り組みを業界に普及させ、幼児教育の向上に貢献したいと思います。

導入してみたい、興味があるという方は、ぜひご連絡ください。

連絡先：ai@arcott.ac.jp



ご清聴ありがとうございました