

報道機関 関係者の皆様へ

## 新入職員は AI 職員！？ 窓口担当 AI 職員として勤務開始

～24 時間 365 日対応可能な「窓口フリー」な支援体制の構築～

北海道科学大学（所在地：札幌市手稲区）では、学生・教職員の学内手続きについて、いつでもスマートフォンやパソコンからアクセス、必要な手続きを行うことができる（窓口フリーな支援体制の構築）を目的に、窓口担当 AI 職員を採用、この 4 月から勤務（運用）開始しています。

大学では、新入生が入学する 4 月から 5 月にかけて、窓口には多くの学生が訪れます。

従来の対応（対人による窓口・電話等）には、時間的・物理的な制約があり、また、案件によっては部署が異なることで、二度手間となってしまうケースも一部見られていました。

2025 年 7 月より、開始した DX 推進プロジェクトでは、この課題に向き合い、学生や教職員がいつでも困ったときに必要な支援を受けられる体制（窓口フリーな支援体制）を構築することを目的に活動を開始し、多くの学生や教職員から寄せられている質問は、マニュアルやルールベースで回答が可能な定型的な照会事項が多かったことから、一次対応を AI に代替させ、クラス担任や窓口担当職員がより個別・重要な相談案件にリソースを割くことができるよう、窓口担当 AI 職員（学内手続き支援チャットボット）を内製開発しました。

今後は利用状況を踏まえて、対応範囲の拡充、学生や教職員がより安心して学び・働くことのできるような機能の実装を目指しています。

<HUS まな（学内手続き支援 AI）について> 利用画面のイメージ（左：教職員用、右：学生用）



AI 職員「HUS まな」



問い合わせ先：学校法人北海道科学大学 政策室

メール：[dx@hus.ac.jp](mailto:dx@hus.ac.jp)（DX 推進プロジェクト）