

CA2084

動向レビュー

日本の図書館における チャットサービスの導入について

まつのみさえ*
松野南紗恵*

1. はじめに

これまで本誌では、チャットを使用したレファレンスサービスについて、デジタルレファレンスサービスあるいはヴァーチャルレファレンスサービス（以下「VRS」）に関する記事の中で言及されてきた。2001年の田村俊作の「デジタルレファレンスサービスの動向」（CA1437 参照）では、カウンターでのやりとりと同様にインターネット上でメッセージを交換しながらリアルタイムで質問回答を行う「ライブバーチャルレファレンスサービス」が2000年頃から登場してきたことを紹介している。その後も、VRSを扱う記事では、「チャットサービス」（CA1476 参照）、「チャットによる質問回答サービス（ライブレファレンス）」（CA1488 参照）、「チャットレファレンスサービス（CRS）」（CA1652 参照）のように、さまざまな表現が使われてきた。名称こそ多様であったが、これらはすべて図書館のレファレンスサービスにおいてチャットというシステムを使用し、利用者からの質問に図書館員がリアルタイムで対応するというものであった。

さらに近年では、「チャットボット」を図書館に導入する例が出てきた。チャットボットとは、英語で雑談や会話を意味する chat と、ロボットを表す bot を組み合わせた言葉で、人間との会話を模倣する自動会話プログラムのことである。あらかじめ設定しておいた会話のパターンに合わせて回答を表示する「シナリオ型」と、人工知能（AI）を用いて学習し、より広い範囲の質問に回答できる「機械学習型」があると説明されることがある⁽¹⁾。利用者からの質問に即時的に回答するという点では、従来からのチャットによるVRSと共通しているため、本稿ではこれらをまとめて「チャットサービス」と呼ぶこととし、日本の図書館におけるチャットサービスの導入事例を紹介し、動向についてまとめる。

2. チャットサービスの種類と特徴

個別の事例を紹介する前に、まずチャットサービスの種類と特徴について整理する。

一つ目のチャットサービスは、従来から図書館で提供されてきた、チャットを活用した質問回答サービス

である。利用者から質問をテキストチャットで受け付け、図書館員が即時に回答するもので、言うまでもなく有人チャットである。電子メールによるVRSとは異なり同期的に対応するという点が特徴で、利用案内や事項調査のような即答質問が多い傾向が示されてきた（CA1535 参照）。一方で、新型コロナウイルス感染症大流行の最中、米国の大学図書館を対象とした調査によると、2020年の秋以降、チャットで受け付けた質問の内容は研究に関するものや複数の質問を含むようなものが増え、質問の複雑さに変化があったことが報告されている⁽²⁾。この調査結果は生活様式の変化による一時的な傾向なのか、あるいは大学図書館の利用者行動そのものに変化が起きているのか明らかではないが、これまでとは異なる傾向が示されたことに注目し、メールやチャット、ウェブ会議システム等、受付方法別の質問内容に関する継続的な調査に今後も期待したい。

二つ目のチャットサービスは、チャットボットである。チャットボットは先に述べたようにシナリオ型と機械学習型があり、図書館の開館時間や質問受付時間を気にすることなくいつでも問い合わせることができる。日本の公共図書館及び大学図書館で導入されているチャットボットを確認すると、二つに大別することができる。一つは主に利用案内を目的としたチャットボットで、利用者からの質問に対して開館時間や図書館までのアクセスを表示したり、関連するリンクやFAQを表示する。もう一つは利用者からの所蔵資料に関する問い合わせに対して、関連資料を紹介するチャットボットで、AIを活用し、OPACにおけるキーワード検索とは異なる検索結果を提示するものである。また、チャットボットは図書館のウェブサイト上にポップアップを表示するものや、専用ページをもつもの、図書館の公式LINEと連携することで利用できるもの等、形式もさまざまである。さらに、チャットボットと有人チャットを併用している図書館もある。

3. 導入事例

3.1 有人チャット

2012年から2013年にかけて国立国会図書館（NDL）により実施されたレファレンスサービスに関する全数調査では、チャットを導入している公共図書館はなかったが、大学図書館では0.2%、専門図書館では0.7%がチャットを使用していると回答している⁽³⁾。その後、新型コロナウイルス感染症の大流行により各図書館は閉館を余儀なくされたことをきっかけに、2020年～2023年の間に有人チャットを導入した大学図書館の報告が散見された⁽⁴⁾。

ここからは、2025年4月7日現在も有人チャットを

* 明治大学大学院文学研究科博士後期課程

実施している大学図書館3館のチャットサービスの状況について見ていく。

(1) 慶應義塾大学湘南藤沢メディアセンター

2020年4月24日からChatPlus⁽⁵⁾を使用したチャットサービスを試行、約1か月間で35件の質問があり、6月1日から正式に運用を開始した⁽⁶⁾。質問受付時間は平日9:15～11:30及び12:30～17:00で、図書館ウェブサイトのトップページ右下にポップアップが表示されている。吹き出しに「チャット受付中です♪」と表示され、その下部に「有人チャット運用中」との案内が出ている⁽⁷⁾。利用者は名前を入力して「チャットを開始する」というボタンを押すだけで始めることができるため、メールアドレスや氏名、学籍番号、所属等の個人情報を入力する必要のあるウェブフォームに比べ非常に気軽である。

(2) 神戸大学附属図書館

2020年5月25日からSmallchat⁽⁸⁾を使用したチャットサービスを導入した⁽⁹⁾。質問受付時間は祝日を除く平日9:00～16:30である⁽¹⁰⁾。

『令和5年度神戸大学附属図書館年次報告』によれば、チャットによって受け付けた質問件数は、2020年度146件、2021年度208件、2022年度182件、2023年度169件で、チャットサービスは利用者にとって来館やメールよりも敷居が低いと考え、コロナ禍以降も継続してサービスを提供していることが報告されている⁽¹¹⁾。チャットサービスで寄せられる質問内容は、「開館時間の確認、アカウントサービス（貸出期間の延長や予約等）に関するもの、データベースの使い方、文献調査等、多岐にわたる」とのことであるが、件数別に見てみると圧倒的に「図書館サービス案内」が多い結果となっている（表1）。

表1 神戸大学附属図書館
チャットによる質問内容（年度別）

問い合わせ項目	2020	2021	2022	2023
施設案内	2	2	4	7
学内所在調査	4	8	22	9
文献調査	11	28	12	4
端末関係質問	2	2	3	0
図書館サービス案内	119	153	111	134
その他	8	15	30	15
合計	146	208	182	169

出典：『令和5年度神戸大学附属図書館年次報告』⁽¹²⁾
を元に筆者作成（一部改変）

コロナ禍以降、米国の大学図書館におけるチャットサービスでは調査質問の増加や質問内容の複雑化が報告されていたことを先に述べたが、神戸大学附属図書館のこの4年間の統計は、電話やメールで問い合わせるほどではないものの確認したい即答質問についてチャットを選択する、というような利用者の行動が推察でき、どちらかと言えば伝統的に報告されてきたチャットサービスの質問傾向と同様であった。今後チャットサービスが定着していく過程で、質問内容の傾向に変化が生まれるのかどうかさらに注目したい。

(3) 東北大学附属図書館工学分館

2020年6月1日からSmallchatを使用したチャットサービスを開始し、2020年度は42件、2021年度は31件、2022年度は2022年11月17日までに29件（チャットボットが対応した13件を含む）の質問を受け付けた⁽¹³⁾。

現在は平日9:00～12:00及び13:00～16:30は有人チャットで対応し、時間外はチャットボットによる対応に切り替わる。学内者・学外者ともに利用することができ、質問内容によっては時間を要することやメールでの対応に移行する可能性について案内されている⁽¹⁴⁾。

3.2 チャットボット

日本の図書館におけるチャットボットサービスとしては、埼玉県飯能市立図書館の事例を挙げることができる。同館では、2019年7月23日から8月31日にかけて、株式会社富士通マーケティングと連携して「図書チャットボット」の実証実験を実施、LINE連携することで蔵書検索や「おすすめの本や、利用者の目的や気分に合わせて本の紹介」「図書館各種事業、利用案内」等を紹介するといったサービスであったが、本格導入には至らなかった⁽¹⁵⁾。

その後、東京都立中央図書館⁽¹⁶⁾や福岡県立図書館⁽¹⁷⁾、愛知県図書館⁽¹⁸⁾も実証実験を開始したが、本項では実証実験後に新たなチャットサービス導入に至った東京都立図書館の例を取り上げる。

(1) 都立図書館利用案内 Q&A

東京都立中央図書館はまず、2020年12月1日から12月25日にLINEを使用したAIチャットボットサービスの実証実験を実施した（E2384参照）。

その後、2022年1月には「施設利用及び資料の活用に関する案内を行うため、チャットボットサービス「都立図書館利用案内 Q&A」を開始した⁽¹⁹⁾。このチャットボットサービスでは、「都立図書館の施設・設備・サービス等の利用案内」「本・情報の調べ方や利用方法の案内」「その他（本の寄贈、補修・修理・保存方法、

都立図書館に関する情報等の案内)」といった利用案内であれば問い合わせることができる旨が明記されている。

(2) AI ChatShelf

さらに2024年3月21日には所蔵資料紹介型チャットボット「AI ChatShelf」の試行提供の開始を発表、2025年3月7日に本格稼働した⁽²⁰⁾。

AI ChatShelfは「興味や関心のあることを質問すると、AI（人工知能）が東京都立図書館の所蔵資料の中から入力内容に類似する本を探索し、本棚形式で表示」するもので、「AI（人工知能）のアシストで、従来のキーワード検索のみでは発見できなかった本に出会える」ことが特徴である。また、平日の10:00～17:00であればさらに有人チャットで追加質問をすることができる。実際にAI ChatShelfで資料探索してみると、探索結果の下部に「図書館員とのチャット」という案内が表示され、有人チャットへ切り替えることができる（図1）。東京都立図書館では電子メールによる質問受付はしているものの有人チャットを選択することはできないので、あくまでAI ChatShelfのフォローアップをするためのチャットサービスのようなのである⁽²¹⁾。



© 2023 東京都立図書館

図1 AI ChatShelf の検索結果画面

なお、公共図書館に比べて大学図書館では、チャットボットを導入する例が増加傾向にあるようである。大学図書館のウェブサイト上にチャットボットのポップアップ等を表示している例として、徳島大学附属図書館⁽²²⁾、近畿大学中央図書館⁽²³⁾、明星大学図書館⁽²⁴⁾、金沢大学附属図書館⁽²⁵⁾、三重大学附属図書館⁽²⁶⁾、鹿児島大学附属図書館⁽²⁷⁾、名古屋大学附属図書館⁽²⁸⁾がある。また、九州工業大学附属図書館では、LINE 連携することでチャットボットによる開館時間や貸出期

間などに関する図書館利用案内について問い合わせることができる⁽²⁹⁾。なお、LINE を開設している公共図書館や大学図書館は、公式アカウントの検索結果だけでも60館以上あるため、LINE を活用したチャットボットの現状については網羅的な調査を実施する必要がある。

4. サービス終了の事例

ここまでチャットサービス導入について見てきたが、導入後にサービスを終了した事例もあった。筑波大学附属図書館では2021年3月15日から2022年3月31日までチャットサービスを試行⁽³⁰⁾、その後もサービスを継続していたが、2023年3月末に「対面での利用が戻りつつあるため」サービスを終了した⁽³¹⁾。筑波大学附属図書館では、新型コロナウイルス感染症の大流行より、対面サービスの代替えとしてチャットサービスが活用されていたことがうかがえる。

また、2022年7月にチャットボットを図書館ウェブサイト導入した福井大学附属図書館⁽³²⁾では、この2025年3月末日をもってサービスを終了した。理由についてメールにて問い合わせたところ、チャットボットに係る運営費と、内容見直しに係る業務量、利用率や解決率とを勘案してとのことであった。しかし、チャットボットを導入したことで利用者からの問い合わせ件数は増加し、チャットボットでは解決しきれない質問も寄せられるようになり、結果としてウェブフォームによる問い合わせ欄の改善に繋げることができたようである。

5. おわりに

日本の図書館におけるチャットサービスは、新型コロナウイルス感染症の大流行や生成 AI の影響もありここ数年で広がりを見せてきた。有人チャットについては大学図書館での導入がわずかに進み、チャットボットについては公共図書館及び大学図書館で少しずつ増えてきたところである。

本稿で紹介した事例に限定して言うならば、質問回答サービスが十分に活用されていない図書館であれば、有人チャットを導入することで、その気軽さからサービスの周知に繋がる可能性がある。また、利用案内のような即答質問が多い図書館であれば、チャットボット導入により質問回答サービス全体の負担が軽減される可能性もある。いずれの方法であってもそれに対応する図書館員の人員費やシステム費など検討すべきことは多々あるが、チャットサービスは事例が少ないからこそ導入してみなければ分かり得ないことも多い。各図書館の傾向に合わせて、チャットサービスの導入を検討する価値はあるのではないだろうか。

- (1) “チャットボットとは”. SCSK.
https://www.scsk.jp/sp/itpnavi/glossary/ta_line/ta_line_chi/chatbot.html, (参照 2025-04-07).
- (2) Radford, Marie; Costello, Laura; Montague, Kaitlin. “Chat Reference in the Time of COVID-19: Transforming Essential User Services”. ALISE 2020 Proceedings. Online, 2020-10-14/22, ALISE, 2020, p. 264-270.
<https://www.ideals.illinois.edu/items/116449>, (accessed 2025-04-07).
- (3) 国立国会図書館関西館図書館協力課. 日本の図書館におけるレファレンスサービスの課題と展望. 国立国会図書館. 2023, p. 75, (図書館調査研究リポート, No. 14).
<https://dlndl.go.jp/pid/8173850>, (参照 2025-04-07).
- (4) 松野南紗恵. 日本の大学図書館におけるヴァーチャルレファレンスサービスの動向: 1990年代から2023年までの文献を中心に. 明治大学図書館情報学研究会紀要. 2024, 15, p. 46.
<https://hdl.handle.net/10291/0002000491>, (参照 2025-04-07).
- (5) Chut Plus.
<https://chatplus.jp/>, (参照 2025-04-07).
- (6) 森嶋桃子. 気がつけばバーチャル図書館員?! : 大学図書館における ICT (チャット, LINE, Zoom) 及び SNS (Twitter, Facebook, Instagram) の活用. 大学図書館研究. 2022, 121, p. 2141-1-12.
<https://doi.org/10.20722/jcul.2141>, (参照 2025-04-07).
- (7) “湘南藤沢メディアセンター湘南藤沢図書館”. 慶應義塾大学メディアセンター.
<https://www.lib.keio.ac.jp/sfc/>, (参照 2025-04-07).
- (8) Smallchat.
<https://small.chat/>, (accessed 2025-04-07).
- (9) 有馬良一. 神戸大学附属図書館におけるチャットレファレンスサービスの導入と運用. 大学の図書館. 2022, 41 (9), p. 144-146.
<https://hdl.handle.net/20.500.14094/0100488504>, (参照 2025-04-07).
- (10) “チャットでの質問 (利用案内/参考調査) を受け付けます”. 神戸大学附属図書館.
<https://lib.kobe-u.ac.jp/libraries/16480/>, (参照 2025-04-07).
- (11) 神戸大学附属図書館評価委員会. 令和5年度神戸大学附属図書館年次報告. 2024, p. 24.
[https://lib.kobe-u.ac.jp/files/overview/2023\(R5\)report.pdf](https://lib.kobe-u.ac.jp/files/overview/2023(R5)report.pdf), (参照 2025-04-07).
- (12) 前掲.
- (13) 堀野正太ほか. チャットツールによるオンラインレファレンス—東北大学附属図書館工学分館での事例—. 東北大学附属図書館調査研究室年報. 2023, (10), p. 103-107.
<https://doi.org/10.50974/00137017>, (参照 2025-04-07).
- (14) “図書館員に質問する”. 東北大学附属図書館工学分館.
<https://www.library.tohoku.ac.jp/eng/reference/ask.html>, (参照 2025-04-07).
- (15) “飯能市と富士通マーケティング、チャットボットによる市民向け図書サービスの実証実験を開始”. 富士通マーケティング. 2019-07-23.
<https://www.fujitsu.com/jp/group/fjm/resources/news/press-releases/2019/190723.html>, (参照 2025-04-07).
- (16) “SNSを活用した東京都立中央図書館の自動応答等実証実験について (終了しました)”. 東京都立図書館. 2020-12-25.
https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/guide/information/5943_20201124.html, (参照 2025-04-07).
- (17) “AIチャットボットを導入しています”. 福岡県. 2023-08-29.
<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/chatbot.html>, (参照 2025-04-07).
- (18) 愛知県図書館. 事業年報. 2023年度. 2023, p. 10.
<https://www.aichi-pref-library.jp/s001/060/040/010/pdf/2023/r5nenpou.pdf>, (参照 2025-04-07).
- (19) “チャットボットサービス「都立図書館利用案内Q&A」を開始します”. 東京都立図書館. 2022-01-12.
https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/guide/information/6384_20220112.html, (参照 2025-04-07).
- (20) “AI ChatShelf (所蔵資料紹介型 AIチャットボット) の本格実施”. 東京都立図書館. 2025-02-18.
https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/guide/information/7197_20250218.html
“AI ChatShelf 所蔵資料紹介型 AIチャットボット”. 東京都立図書館. 2025-03-07.
<https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/search/service/chatshelf/index.html>, (参照 2025-04-07).
- (21) “調べもの相談 (レファレンス)”. 東京都立図書館.
<https://www.library.metro.tokyo.lg.jp/search/service/reference/>, (参照 2025-04-07).
- (22) “タスキナ先生に聞いてみよう”. 徳島大学附属図書館.
https://taiwa.honbu.tokushima-u.ac.jp/taiwa/ui_lib/toku, (参照 2025-04-07).
- (23) “中央図書館のチャットボットがリニューアルします”. 近畿大学中央図書館. 2024-10-01.
https://www.clib.kindai.ac.jp/news/2024/1001-post_172.html, (参照 2025-04-07).
- (24) “お問い合わせ”. 明星大学図書館.
<https://library.meisei-u.ac.jp/inquiry/>, (参照 2025-04-07).
- (25) “チャットボットを開始しました”. 金沢大学附属図書館. 2022-03-18.
<https://library.kanazawa-u.ac.jp/?p=34753>, (参照 2025-04-07).
- (26) “お問い合わせ”. 金沢大学附属図書館.
<https://library.kanazawa-u.ac.jp/>, (参照 2025-04-07).
- (27) “チャットボットを開設しました”. 三重大学附属図書館. 2022-11-25.
https://www.lib.mie-u.ac.jp/lib_news/post_68.html, (参照 2025-04-07).
- (28) “チャットボットを開設しました”. 三重大学附属図書館.
<https://www.lib.mie-u.ac.jp/>, (参照 2025-04-07).
- (29) “図書館 HP でチャットボットサービスを始めました (学内限定)”. 鹿児島大学附属図書館. 2023-03-08.
<https://www.lib.kagoshima-u.ac.jp/ja/news/2023/3/chatbot>, (参照 2025-04-07).
- (30) “チャットボットを開設しました”. 鹿児島大学附属図書館.
<https://www.lib.kagoshima-u.ac.jp/ja/>, (参照 2025-04-07).
- (31) “チャットボットを開設しました”. 名古屋大学附属図書館.
<https://www.nul.nagoya-u.ac.jp/>, (参照 2025-04-07).
- (32) “LINE 公式アカウントやっています!”. 九州工業大学附属図書館.
<https://www.lib.kyutech.ac.jp/library/ja/node/529>, (参照 2025-04-07).
- (33) “チャットでの質問を受け付けます (試行開始)”. 筑波大学附属図書館.
<https://www.tulips.tsukuba.ac.jp/lib/ja/information/20210315>, (参照 2025-04-07).
- (34) “チャットでの質問受付終了について”. 筑波大学附属図書館. 2023-04-30.
<https://www.tulips.tsukuba.ac.jp/lib/ja/information/20230317>, (参照 2025-04-07).
- (35) “図書館ホームページにご相談チャットボットが登場”. 福井大学附属図書館.
<https://www.flib.u-fukui.ac.jp/news/13690/>, (参照 2025-04-07).

[受理: 2025-05-19]

Matsuno Misae

Introducing Chat Services to Japanese Libraries