令和７年度　文科省事業
「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」

観光・料飲・サービス業等の階層別リスキリングのモデル構築事業

AI チャットボット学習支援ツール 活用マニュアル

2026 年 2 月

学校法人 YIC 学院

1. はじめに

本マニュアルは、「専門職業人材の最新技能アップデートのための専修学校リカレント教育推進事業」における AI 学習支援ツール開発として、リスキル推進アドバイザーが DX 人材育成プログラムの際に使う「ヒアリングツール」の効果的な活用方法と運用指針を示すことを目的としています。企業と受講者双方からの情報を効率的に収集・分析し、学習効果や支援策の質を高めるために、ヒアリングツールは欠かせない存在となっています。本章では、その概要や対象読者、そしてツールを活用することで期待される効果について述べます。

1.1 本マニュアルの目的

1. ヒアリングツールの効果的な活用方法の提示

企業と受講者に対するヒアリングを効率的かつ深いレベルで行うために、チャットボットやシミュレーションツールをどのように活用すればよいかを具体的に解説します。特に、AI を活用したインタラクティブな対話設計や、事前準備を充実させるシミュレーション機能など、実践的なノウハウを提供します。

2. 企業および受講者向けヒアリングツールの運用指針の明確化

企業ヒアリングツールと受講者ヒアリングツールは、それぞれ異なる目的や特徴を持っています。本マニュアルでは、運用の流れやヒアリング項目の設定、情報管理の注意点など、実際に運用するうえで必要となる指針を整理し、アドバイザーや運営者がスムーズに活用できるようにすることを狙いとしています。

3. 学習効果の最大化とデータ収集の適正化の両立

DX 人材育成プログラムでは、企業と受講者双方の状況を正確に把握し、適切な支援を行うことが重要です。一方で、過度なデータ収集やヒアリングによって業務負担が増大することは避けなければなりません。本マニュアルでは、効率的なヒアリングと学習効果の最大化を両立させるための具体的な手法を紹介します。

1.2 対象読者

リスキル推進アドバイザー

DX 人材育成プログラムの一環として、企業や受講者のサポートを行うアドバイザーの方々。企業訪問や受講者フォローにおいて、ツールを活用する方法を知りたい方を想定しています。

教育プログラム運営者

プログラム全体の設計・運営責任を持ち、受講者支援や企業連携の成果を高めたいと考えて

いる方。ヒアリングツール導入の効果や運用プロセスを理解することで、全体像を把握しやすくなります。

受講者支援担当者

学習者一人ひとりの進捗や課題の把握、モチベーション維持をサポートする実務担当者。受講者ヒアリングツールを活用して、より効率的かつきめ細かなフォローアップを実施する際に活用いただけます。

1.3 ヒアリングツールの概要

システム構成

企業ヒアリングツール

- チャットボット：企業の経営者や人事担当者への効率的な情報収集を目的とした AI チャットボット。事前に企業情報や課題を把握し、訪問時に深掘りした対話を行えるように準備を支援します。
- シミュレーションツール：企業訪問前に、アドバイザーが想定問答や質問項目をシミュレートし、効果的なヒアリングを行うためのツールです。

受講者ヒアリングツール

- 初回ヒアリングボット：受講者の基本情報、業務状況、受講目的、到達目標などを体系的に把握するための AI チャットボット。
- 2 回目以降のヒアリングボット（伴走相談型）：前回の面談記録をもとに、学習状況の変化や課題を継続的にフォローアップするための AI チャットボット。最大 7 往復で完了する短時間設計を実現しています。

主要機能

- インタラクティブな情報収集：テキストベースの AI チャットボットが、企業や受講者の状況に応じて柔軟に対話を展開します。
- シミュレーションによる事前準備：企業の特性や業界課題をあらかじめ想定し、多様な対話パターンをシミュレート可能です。
- データの構造化と連携：ヒアリングで得られた定性・定量データを一貫性のあるフォーマットで管理し、プログラム全体の分析や改善に活用します。

期待される効果

- 効率的な情報収集と可視化：従来の対面ヒアリングでは時間やコストがかかっていた情報収集を自動化・効率化します。

- 客観的なデータに基づく教育プログラムの改善：企業の経営戦略から受講者の学習成果まで、客観的な指標を取得し、継続的な改善を実現します。
- 受講者の学習体験の向上：学習障害要因を早期に発見・対処し、きめ細かなサポートを実現します。

2. 企業ヒアリングツール

企業ヒアリングツールは、企業の経営者や人事・総務担当者との対話を効率化し、DX 推進における課題や人材育成ニーズを深く把握するために設計されたツール群です。大きく分けて「チャットボット」と「シミュレーションツール」の 2 種類があり、それぞれ導入の目的や期待効果、使用方法が異なります。

2.1 チャットボット

2.1.1 使用目的と期待効果

企業ニーズの効率的な把握は、DX 人材育成プログラムの成功において重要な要素です。チャットボットを活用することで、企業が抱える DX 推進上の課題や人材育成ニーズを体系的に収集することが可能になります。従来は限られた訪問時間内にヒアリングを行うため、十分に掘り下げられないケースもありましたが、チャットボットの導入により事前に詳細情報を収集し、訪問時の対話をより有意義なディスカッションに集中させることができます。
また、AI チャットボットは、テキストベースのやり取りを通じて定性的な情報を収集し、それを再利用しやすい形で整理・構造化します。企業独自の文脈を捉えながら、経営課題や育成ニーズを詳細に聞き取ることができるため、支援策の検討やプログラム全体の分析に役立つデータが蓄積されていきます。
さらに、事前収集した情報を踏まえることで、訪問時にはより焦点を絞ったヒアリングやアドバイスが行えるようになります。あらかじめ企業の基本情報や想定課題を把握していることで、短い訪問時間でも重要度の高いテーマを深堀りし、より質の高いコミュニケーションを実現することが可能です。

2.1.2 基本的な使用方法

インターフェースは、テキストベースでの応答が中心となるチャット形式の UI を採用しています。利用方法は以下の 2 つのパターンがあります：

1. **事前回答方式**
    - 企業担当者に専用 URL を送付
    - 担当者が都合の良い時間に回答を入力
    - 質問が画面上に提示され、回答に応じて次の質問が自動的に表示
    - カテゴリーごとのタブやメニューから必要な項目を選択可能
2. **アドバイザー同席方式**
    - 企業訪問時にアドバイザーが同席
    - アドバイザーが AI ボットの出力を読み上げ、企業担当者が口頭で回答
    - 30 分を目安に 3 つの主要課題を抽出

基本的な対話の流れは以下の通りです：

1. **初期設定（2-3 分）**
    - 企業名、業種、主要製品・サービス、従業員数、年間売上高、設立年などの基本情報を確認
    - データの取り扱いに関する説明と同意の取得
2. **本題（20-25 分）**
    - 日常的な業務の課題や悩みから対話を開始
    - 具体的な事例を引き出しながら、潜在的な課題を探索
    - 企業の状況に応じて、より深い質問へと展開
    - 進捗状況を確認しながら、3 つの主要課題を特定・深掘り
3. **まとめ（3-5 分）**
    - 聞き取った内容の要約と確認
    - 特定された 3 つの主要課題の説明
    - 追加の意見や質問の確認
    - 次のステップの案内

ヒアリング中は、企業の回答に基づいて重要度を 4 段階（1:認識はあるが行動なし、2:解決に向けて努力中、3:代替策で対処中、4:より良い解決策を模索中）で評価し、各課題の優先順位付けを行います。回答データは自動的に蓄積され、最終的に以下の項目を含む課題レポートが生成されます：

- 主要な事業課題（3 項目）
- 各課題の重要度レベル
- 課題に関連する具体的な事例や状況
- 潜在的なリスキルニーズの示唆
- 事業課題に対する意識向上のためのアドバイス

アドバイザーはこのレポートを参照しながら、訪問時の質問項目や議論のポイントを整理することができます。



図 1 企業ヒアリングボットイメージ

2.2 シミュレーションツール

2.2.1 使用目的と期待効果

シミュレーションツールは、実際の企業訪問を想定した「対話練習」と「訪問準備」を総合的にサポートするために開発されました。企業の特性や業界課題を踏まえたシミュレーションを行うことで、アドバイザーは短時間でも的確なヒアリング計画を立てやすくなります。ツール内で想定問答や回答パターンを確認することで、訪問時に想定外の質問や難しい回答が出た場合でも柔軟に対応しやすくなります。シミュレーションを重ねることで、アドバイザーの質問技術や深掘りの切り返し方が向上し、より濃密なヒアリングを実現できるようになります。
また、実践的なシミュレーションを繰り返すことで、DX 推進に関わるさまざまな企業のケースや課題を疑似体験できます。特に、業界特有の用語や実態、組織文化などを学ぶ機会にもなるため、アドバイザーのコンサルティング能力を高める効果も期待できます。

2.2.2 基本的な使用方法

シミュレーションツールは、専用の Web インターフェースを通じて提供されます。システムは「企業ヒアリングボット」と「企業回答者ボット」の 2 つの AI が連携して動作し、以下の手順で利用します：

1. **事前準備**
    - 専用の画面にアクセスし、シミュレーションを開始するための準備を行います。
    - カウンセリングシート情報を入力します。これには、企業の基本情報（業種、従業員数、売上高など）、過去のヒアリング履歴、現在の課題認識、DX 推進状況などが含まれます。

- シミュレーションの最大ターン数を設定します。通常は 2-10 ターンで設定され、これにより対話の深さや時間を調整できます。

2. **シミュレーションの実行**
   - 入力されたカウンセリングシート情報を基に、2 つの AI ボットが対話を展開します：
     - 企業ヒアリングボットは、アドバイザー役として質問を生成し、企業の状況に応じた適切な質問を行います。
     - 企業回答者ボットは、入力情報に基づいて企業担当者として応答し、実際の企業の反応をシミュレートします。
   - チャット形式のインターフェースで対話が進行します：
     - アドバイザーの質問に対して、企業回答者ボットがリアルタイムで回答します。
     - 回答内容に応じて、次の質問が自動生成され、対話が自然に進行します。
     - 30 分程度で 3 つの主要課題を抽出することを目標に展開します。

3. **AI による評価とフィードバック**
   - シミュレーション終了後、システムが以下の観点で自動評価を実施します：
     - 目的達成度（3 つの主要課題抽出の達成度）
     - 質問の適切性（文脈理解、深掘りの質）
     - 対話の効率性（時間配分、質問数）
     - 情報収集の網羅性
     - セキュリティへの配慮
   - これにより、アドバイザーは自分のヒアリングスキルを客観的に評価し、改善点を見つけることができます。

4. **振り返りと記録**
   - 会話ログと評価結果が自動保存されます。
   - アドバイザーは対話履歴を確認し、コメントを追加することが可能です。
   - 保存された履歴は後日の参照や分析に活用され、次回の訪問やヒアリングに役立てることができます。

このシミュレーション環境では、カウンセリングシート情報に基づいて企業回答者ボットが応答を生成するため、実際の企業特性を反映した現実的な対話練習が可能です。特に、業界特有の課題や企業文化に応じた回答パターンを学習することで、実際の訪問時により効果的なヒアリングを実施できるようになります。