

AI×社労士から起こる、社労士業界のAI革命 第 **4** 弾

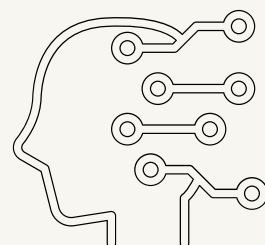
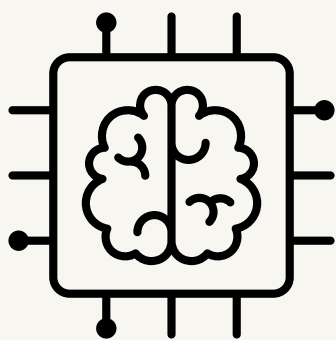
「HALZさん」の業務改善

最後となる今回は吉本乙太さんによる、チャットボット「HALZさん」のテーマでお送りします。

ユーザーに満足していただける「HALZさん」を運用していくにはどのような業務改善が必要なののでしょうか？

-SCHEDULE-

1. プログラム紹介&橋本さんインタビュー
2. 阜山さん実習成果&インタビュー
3. 橘さん実習成果&インタビュー
- ★ 4. 吉本さん実習成果&インタビュー



吉本 乙太さん

大学2年生、IoTシステムコースに所属
参加理由：AIに興味があり、実践的に学ぶ
良い機会だと思ったから。

課題：

「HALZさん」がより精度の高い回答を出すためにはどうすればよいか？

「HALZさん」とは？

・・・気軽に労務相談ができる、HALZのAIチャットボット。ユーザーの質問からデータやプロンプトを確認し、回答する。回答できなかった質問は、人の手でデータなどを追加することで回答可能となる。

「HALZさん」の現状

- 文脈を無視した一問一答（キーワードを捉えて回答する）
- 危険な判断（条件不足なのに断定する）
- 回答のための情報収集が手作業であること

文脈によってユーザーが求めている回答レベルは異なる。ただ簡潔でわかりやすい回答はユーザーが求めている回答ではない可能性がある。

目標：「HALZさん」の回答できる範囲の拡大と質の向上！

効率的に改善するために、AIを活用したシステムを構築！

成果内容

- 回答できなかった質問を自動でリストアップする。
- 参考資料からAIが分析し、回答の改善を進める。

さらに、

ユーザーの求める回答レベルを文脈から判断し、**根拠に基づいた回答**をすることや、具体的な数値や個別的判断はむやみにAIが回答するのではなく**専門家への相談を促して責任問題のリスクを軽減させる**プロンプトへ改善した。

橋本さんからの評価

現在のチャットボットの課題を綺麗に整理して、強化すべきポイントをロジカルに決定していた点がとても良かったです。どのチャットボットにも感じる「おいしい」感じを見事に言語化してどうするかを優先順位をつけて的確な対応策を提示していたところに驚かされました。



吉本さんにインタビュー

Q1. プログラムに参加する前と後でHALZの印象は変わりましたか？

社労士事務所と聞いていたので参加前は少し恐れ多い印象がありました。また社労士業務とAIがどのように結びついているのか、全く想像ができませんでした。しかし実際に参加してみると**社内の温かい雰囲気**に心地よさを感じていました。質問に丁寧に答えてくださり、休憩中などにも気軽に声をかけていただけたことがとても嬉しく、働きやすい環境だと感じました。

Q2. プログラムで直面した課題や学んだことはありますか？

人と関わることの大切さを学びました。個人作業が中心の実習でしたが、周囲からアドバイスをもらうことで、これまでになかった視点や解決策を得ることができました。一方で**自分の考えを相手に正確に伝えることが難しかった**です。認識のずれが生じることもあり、相手に伝えるための言葉選びには苦戦しました。その経験から相手の立場に立って考える姿勢や、丁寧に言葉を選ぶ力の重要性を実感しました。今後は社会でも通じるコミュニケーション能力をさらに高めていきたいです。

Q3. この経験を将来どのように活かしていきたいですか？

AIには大きな可能性がある一方、リスクも伴います。例えばAIを活用することで一つの考えに固執しやすくなる場面は、IoT分野をはじめさまざまな分野で起こり得ると学びました。将来どのような業務に携わるとしても、**一つの考えにとらわれず、トライ＆エラーを重ねながら仮説を立てて多角的な視点を持って取り組む姿勢**を大切にしていきたいです。

Q4. どんな人にこのプログラムをお勧めしますか？

AIに興味がある人や、実践的に学びたい人におすすめです。自分もAIが専門分野ではないですが、AIの可能性といった基礎的な部分から学び、仮説を立てて解決策を考えるプロセスを段階的に経験することができました。知識がなくても安心して参加できると思います。

編集後記

吉本さんの言葉から、HALZの温かな雰囲気と、実践を通じて得た学びの深さが伝わってきました。AIと人の協働を考える姿勢や、多角的に物事を見る大切さはこれからの時代にますます求められる力です。今回の経験が実習生の未来をさらに広げる一歩になることを願っています。

担当：小池