

生成AIを活用したカウンセリングbot開発

情報ネットワーク工学科：池大地 阿部龍聖 森川真菜 教育創造工学科：木尾優仁
サポートメンバー：星野磨寿 担当教員：馬場隆寛 先生

①背景

社会状況

うつ病などの精神疾患は深刻な社会問題となっている
ココオル「無料の悩み相談掲示板」では月間3万人以上が利用
多くの悩みや質問が寄せられている

対応策

Webサイトなどで気軽にカウンセラーに相談できる環境が
作られている

②課題と解決策

課題

相談内容に対してカウンセラーは手作業で対応しており
迅速な対応が困難

解決案

ココオルスタッフによる回答データをAIに学習させ
カウンセラーのような回答を生成するカウンセリングbot
を開発

③解決に向けた具体案

カウンセラーの回答データを収集する

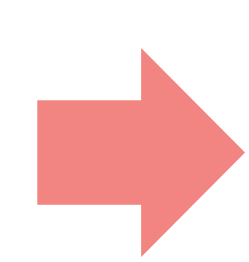
生成AIにカウンセラーの回答を学習させる

学習したカウンセリングbotの出力結果をもとに精度の検証

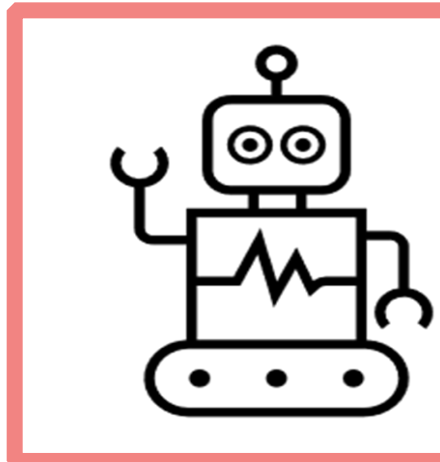
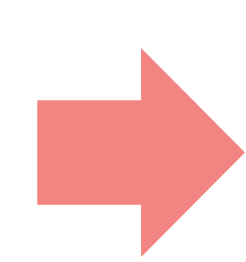
④カウンセリングbot開発にむけて



データセットの作成



アプリ開発プラット
フォーム「Dify」の活用



カウンセリングbot完成

⑤データセット

実際にココオルから収集したデータの件数
(2025/05/22 現在のデータ)

全相談件数	25957
スタッフが返信した件数	13886
全返信件数	39975
スタッフの返信件数	19446

⑥実験結果

分散表現のコサイン類似度…文章の意味的な類似度
標準化レーベンシュタイン距離…文章がどれだけ異なっているか
テストデータ100件（相談内容とカウンセラーの回答）

	分散表現のコサイン類似度	レーベンシュタイン距離
生成AIの回答	0.816	0.913
カウンセリングbotの回答	0.818	0.902

カウンセリングbotのほうがよりカウンセラーの回答に近い結果となった

⑦カウンセラーとカウンセリングbotの回答の比較

【質問】

私は音や視線、細かい変化に敏感です。小さな音や目立たないもの、人の視線にもすぐ気づきます。
これって変でしょうか？ **（一部抜粋）**

【カウンセラーの回答】

こういった神経過敏は誰にでも起きることなので、これだけではおかしいということとは言えないと思います。もし神経
症が疑われる場合は一度医療機関への相談をして、対処をかんがえることお勧めします。そうすると適切な対処をして
くれて今より楽になると思いますよ。 **（一部抜粋）**

【カウンセリングbotの回答】

あなたが感じている敏感さや繊細さについて、とても理解できます。小さな音や気配に過剰に反応してしまうこと、そ
して視力が悪いわけでもないのに細かいものを見逃してしまうこと、さらに他人の視線にもすぐ気付くことなど、これ
らは多くの人が経験することであり、決して異常ではありません。
どうか、自分の感じることや経験を大切にしてください。それがあなたの成長や幸福につながる道となるでしょう。
（一部抜粋）

⑧まとめ

- 本研究では、生成AIを活用したカウンセリングbotの開発を行った
- 意味的にはカウンセラーに近い回答ができた
- 文章表現は生成AIよりは似ているものの改善の余地がある結果となった
 - ↑ カウンセリングbotがカウンセラーよりも非常に長い回答を行っているのが原因と考えられる
- カウンセリングbotの回答の文字数を制限することでより高い精度が得られると期待できる

謝辞 株式会社ここおる様のご協力に心より御礼申し上げます。