

Webを用いたヘルプデスク指向の質問応答システム

開発者: 三原英理、馬場こづえ

「何をする?」、「どうやってする?」という疑問に答えます



事故にあったら
どうしたらいい?
何をしたらいい?



「治療を受ける」
「警察に届ける」

Webで調べ物をするとき
検索エンジンでは
回答そのものは出てこない
本システムは直接
行動を回答するので
わかりやすい

特長

- 行動そのものを回答
素早い問題解決が可能
- 類似した回答はグループにまとめて提示
一覧しやすい
- 質問と回答グループの繋がりを可視化
直観的な理解

応用例

- FAQサイトの自動構築
- コールセンターの支援
- マニュアル作成支援

デモシステム公開中

<http://cyclone.slis.tsukuba.ac.jp/mie/>

回答画面例(1)

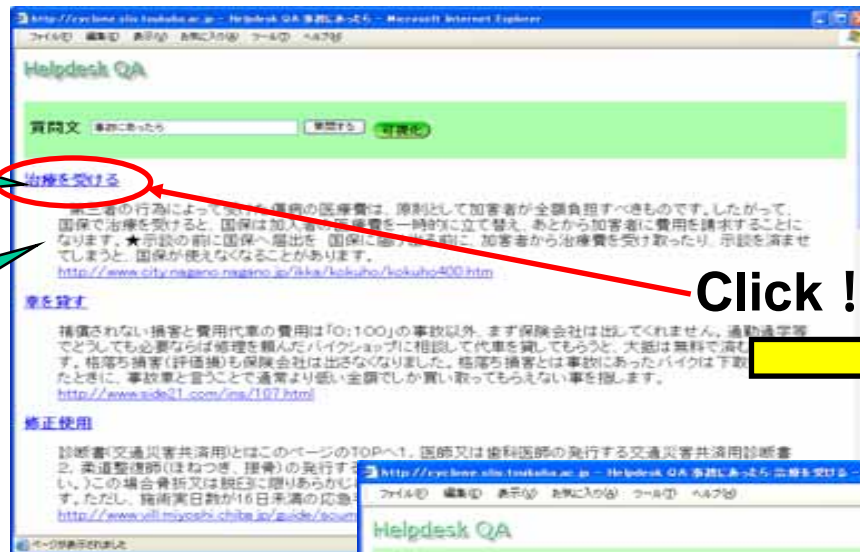
「事故にあったら」という質問文を入力したときの回答グループ一覧とグループ詳細表示

グループを代表する行動表現

行動表現を含む段落とページへのリンク

「治療を受ける」以外でグループに含まれている行動表現

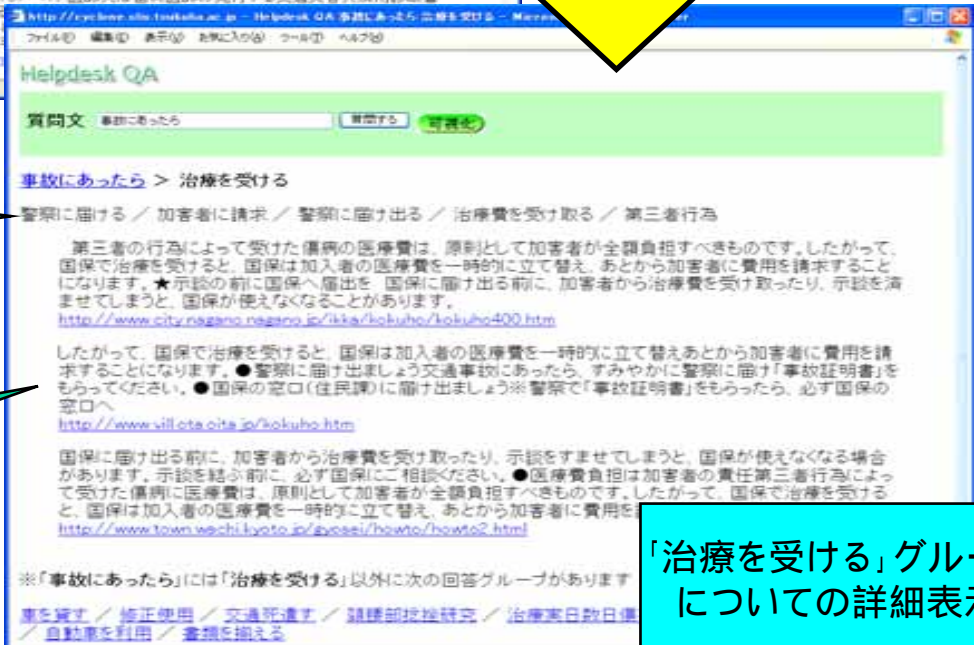
前画面で出していない段落も表示



回答グループ一覧

「治療を受ける」についてもっと知りたい!

Click!



「治療を受ける」グループについての詳細表示

回答画面例(2)

「事故にあったら」という質問に対しての回答を可視化表示

