

## 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)

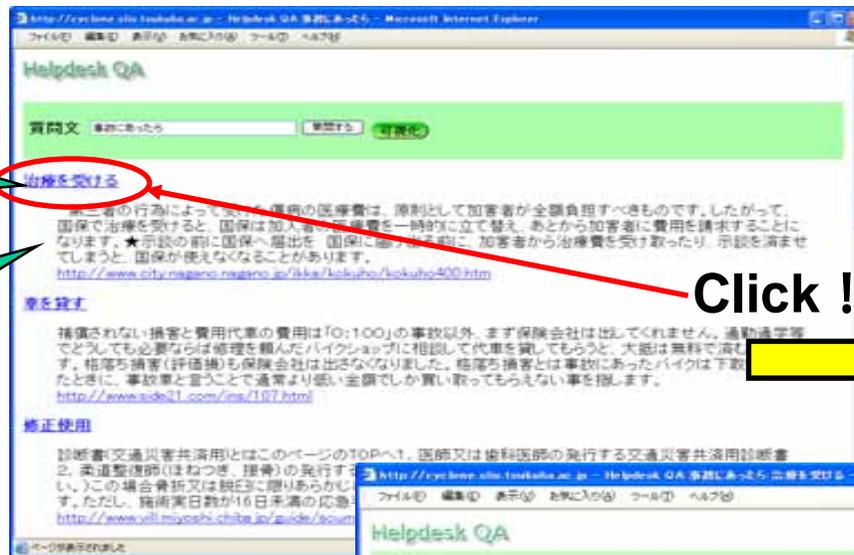
「事故にあったら」という質問文を入力したときの回答グループ一覧とグループ詳細表示

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

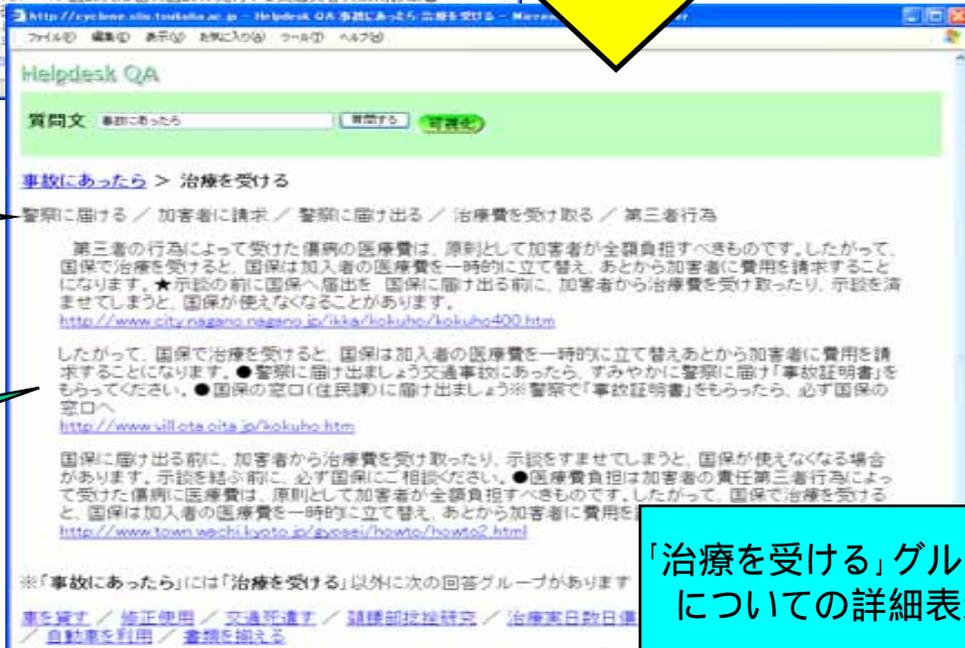
前画面で出していない段落も表示



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

