



神戸大学附属図書館における チャットによる オンラインレファレンスの取り組み

神戸大学附属図書館チャットレファレンスチーム

(発表者：神戸大学附属図書館情報サービス課保健科学情報サービス係 谷口由佳)

本日の内容

- 神戸大学附属図書館のチャットレファレンスってどんな事業なの？
- 実際のチャット画面はどんな感じ？
- 神戸大学附属図書館チャットレファレンスの特色は？
- チャットレファレンス以外のサービスや業務に影響はある？

本日の内容

- 神戸大学附属図書館のチャットレファレンスってどんな事業なの？
- 実際のチャット画面はどんな感じ？
- 神戸大学附属図書館チャットレファレンスの特色は？
- チャットレファレンス以外のサービスや業務に影響はある？



チャットレファレンスの概要

- ・オンラインのチャット機能を使用し、利用者からの質問・参考調査に職員が回答するサービス
- ・附属図書館ウェブサイト全ページの右下に「図書館員に質問する」ボタンが表示されている
- ・利用者がボタンを押すとチャットウィンドウが開き、質問を入力できる

対応日時	月～金 9:00-16:30 *年末年始等の休館日を除く
回答方法	職員が手動で入力
使用ツール	SlackとSmallchatを連携
費用	15.99 USD/月 *Smallchat「Growthプラン」使用料

HTML上にscript要素を埋め込む
*年末年始・GW・お盆等は非表示

神戸大学附属図書館
KOBE UNIVERSITY LIBRARY

利用案内 附属図書館について コレクション 学修/研究サポート

資料を探す

神戸大学の所蔵資料を検索

● OPAC ○ ディスカバリー ○ デジタルアーカイブ

powered by Smallchat

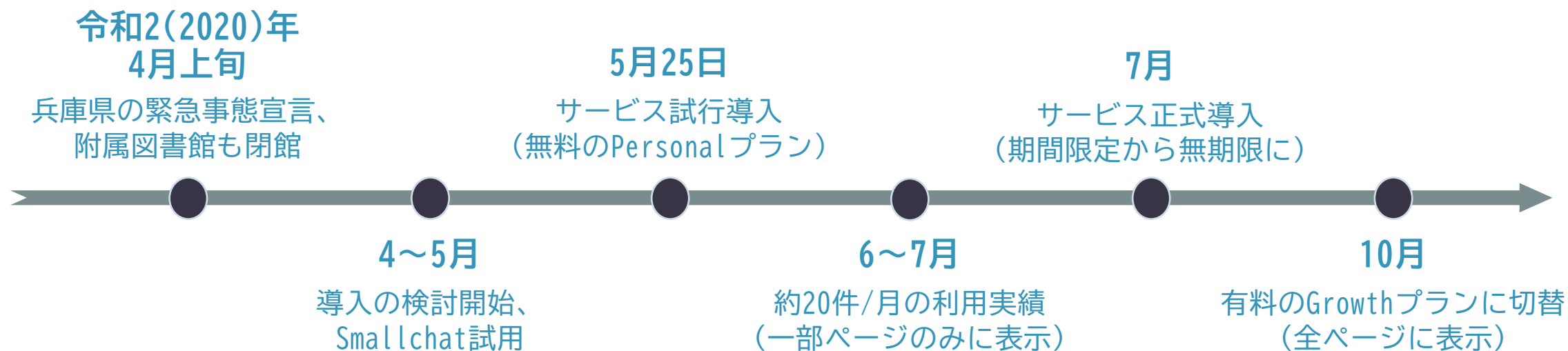
図書館員に質問する

図書館員に質問する

サービス提供時間: 月～金 9:00-16:30 (祝日を除く) / 職員が対応するため回答までにお時間をいただく場合があります。 / チャット記録は24時間残ります。チャットのやり取りが消えた場合は再度お問合せください。

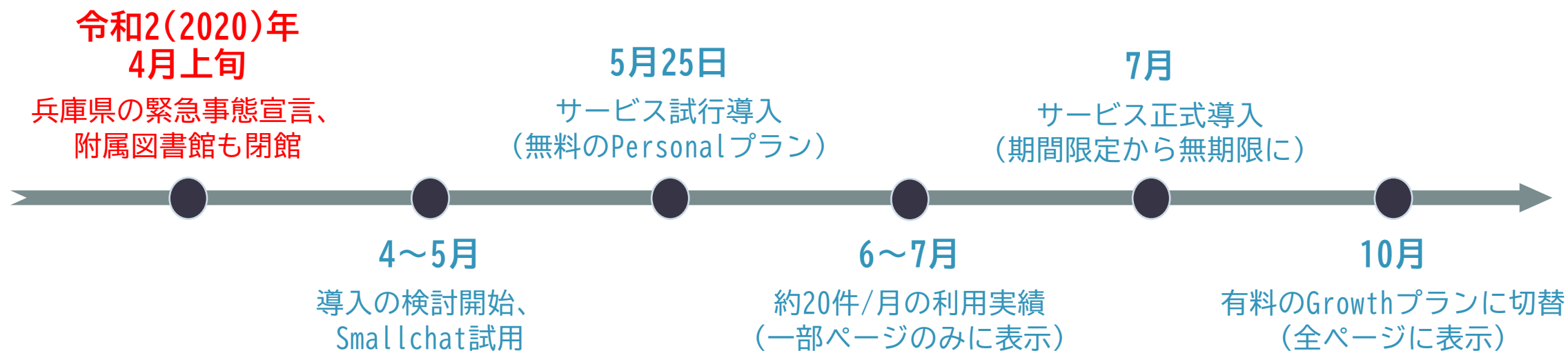
導入の経緯

- ・ 令和2(2020)年4月からの新型コロナウイルス感染拡大措置に伴い、図書館も閉館/入館制限
- ・ 5月に図書館アウトリーチWGにて、非対面で提供可能なサービスについて議論
- ・ システムの選定と担当職員の確保を経て実施の目途が立ち、期間限定で試行を開始
- ・ 一定数の利用実績をもとにサービスを正式導入、使用ツールを有料プランに切替



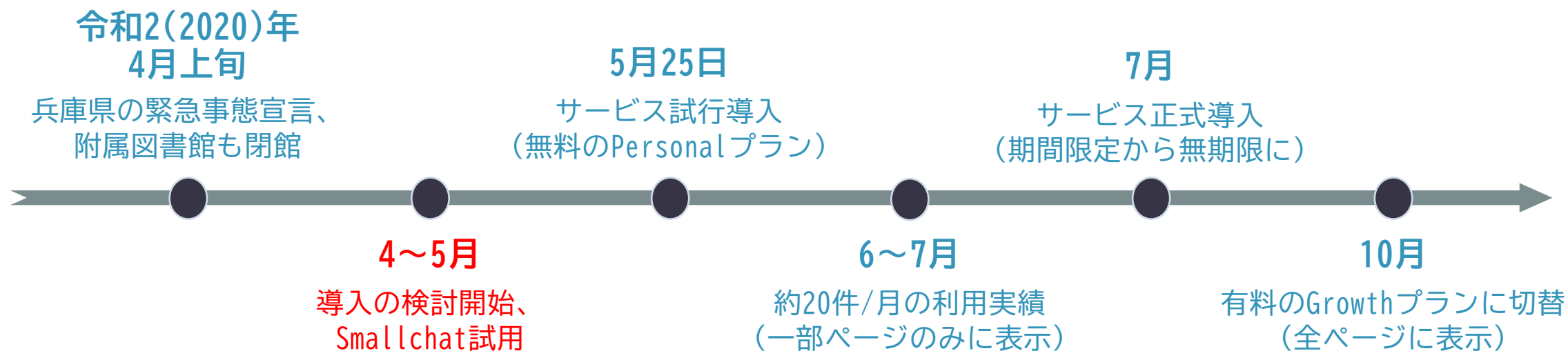
導入の経緯

- ・ 令和2(2020)年4月からの新型コロナウイルス感染拡大措置に伴い、図書館も閉館/入館制限
- ・ 5月に図書館アウトリーチWGにて、非対面で提供可能なサービスについて議論
- ・ システムの選定と担当職員の確保を経て実施の目途が立ち、期間限定で試行を開始
- ・ 一定数の利用実績をもとにサービスを正式導入、使用ツールを有料プランに切替



導入の経緯

- ・ 令和2(2020)年4月からの新型コロナウイルス感染拡大措置に伴い、図書館も閉館/入館制限
- ・ 5月に図書館アウトリーチWGにて、非対面で提供可能なサービスについて議論
- ・ システムの選定と担当職員の確保を経て実施の目途が立ち、期間限定で試行を開始
- ・ 一定数の利用実績をもとにサービスを正式導入、使用ツールを有料プランに切替



使用しているシステム

- チャットシステムには「Smallchat」を選択
 - …図書館アウトリーチWGで主要な連絡手段として活用していたビジネスチャットツール「Slack」と連携できることが決め手となった
- 試行開始当初は機能に制限のある無料プランを選択
 - …正式サービスとなったことで有料プランに切り替えた

Smallchatは

- (1) 有料プランでも安価である
- (2) 従来から使用していた「Slack」と連携して利用できる
- (3) script要素をHTML中に貼り付けるだけで実装できる

- Personalプラン【無料】 ……1万PV/月の制限あり、限られたページにのみ表示可能
- Growthプラン【15.99 USD/月】 …PV数の制限なし、ウェブサイトの全ページに表示可能

「Smallchatを使ってみたい」
という具体的な反応

導入の経緯

- ・ 令和2(2020)年4月からの新型コロナウイルス感染拡大措置に伴い、図書館も閉館/入館制限
- ・ 5月に図書館アウトリーチWGにて、非対面で提供可能なサービスについて議論
- ・ システムの選定と担当職員の確保を経て実施の目途が立ち、期間限定で試行を開始
- ・ 一定数の利用実績をもとにサービスを正式導入、使用ツールを有料プランに切替



試行開始の広報

附属図書館ウェブサイト

チャットでの質問（利用案内/参考調査）を受け付けます / We accept questions (user guide/reference) through the online chat

2021.4 神戸大学附属図書館

スマホで質問！
チャット × 図書館員

スマホで質問！
チャット × 図書館員

非対面サービスとしてオンラインチャットで文献の調べ方などの各ページの右下に「図書館員に質問する」という吹き出しがついてください。

対応時間：月～金 9:00～16:30（祝日を除く）

お受けできる質問については「[レファレンス（参考調査）](#)」ページ内容によっては、回答までにお時間をいただく場合や、別の方法で回答いたします。

We provide the Virtual Reference Service using online chat as services.
You can find the Launcher tab on the bottom right of each page.

Reception Time: 9:00 a.m. to 4:30 p.m. during weekdays.

See [Reference Service](#) about types of services provided.
*We may answer your question at a later date.
*We may answer your question via a different method.

カテゴリ：English 全館 | 投稿日：2021年4月1日 | 投稿者：広報課

図書館員に質問する

図書館のチャットって何ができるんですか？

11:48 AM

・本の借り方が分からない
・授業で使う本を見つけたい

神戸大学の図書館についてのこんな質問を、スマホやPCで送ってください！

図書館員がお答えします！

11:49 AM

分かりました！

カレントアウェアネス-R

（いずれも令和2(2020)年5月25日）

CA Current Awareness Portal
図書館に関する情報ポータル

図書館界、図書館情報学に関する最新の情報をお知らせする、国立国会図書館のサイトです。

CA-R カレントアウェアネス-R | CA-E カレントアウェアネス-E | CA カレントアウェアネス | 調査研究 | English Articles

ホーム > カレントアウェアネス-R

神戸大学附属図書館、チャットでの質問（利用案内/参考調査）受付の試行を開始

© 2020年05月25日

2020年5月25日、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館中の神戸大学附属図書館が、チャットでの質問（利用案内/参考調査）受付の試行を開始しました。

同館ウェブサイトの「レファレンス（参考調査）」「お問い合わせ」各ページの右下に「図書館員に質問する」という吹き出しがついており、そこから質問することが可能です。内容によっては回答までに時間が必要なものや、別の方法で回答する場合もあります。

試行期間は第1クォーター期間内である6月25日までが予定されており、対応時間は月曜日から金曜日の9時から16時30分までです。

Q サイト内検索

サイト内を検索

詳細検索

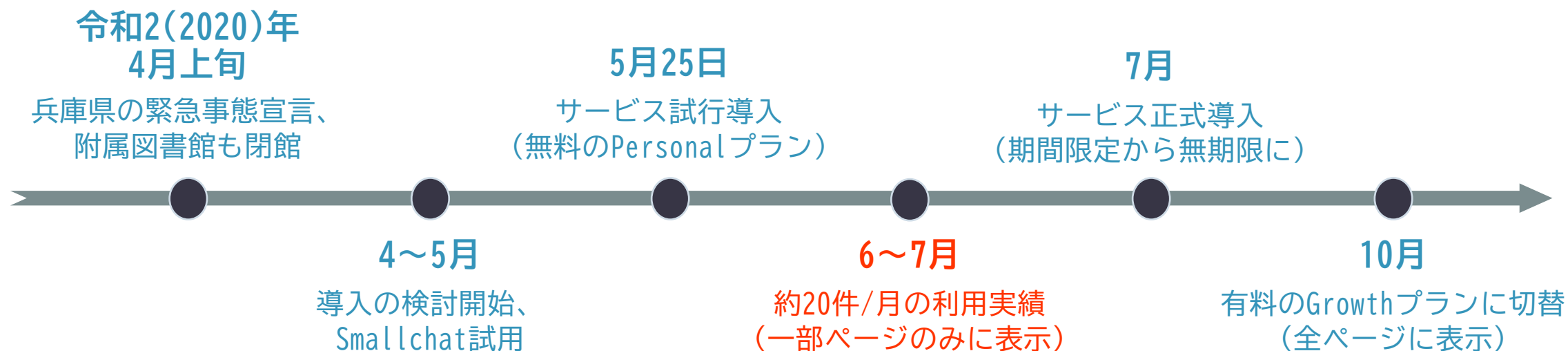
Q キーワードから検索（テーマ）

- 学術情報流通 3852
- デジタル化 3813
- デジタルアーカイブ 2996
- 災害 2607
- イベント 2474
- オープンアクセス 2261
- 電子書籍 2117
- 図書館サービス 1977
- 子ども 1795
- 学術情報 1755

> 続きを見る

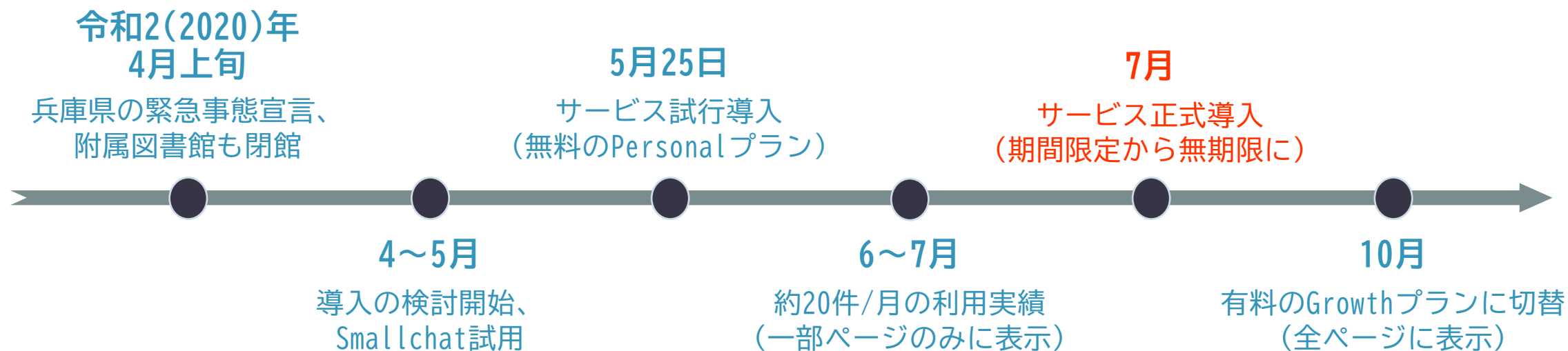
導入の経緯

- ・ 令和2(2020)年4月からの新型コロナウイルス感染拡大措置に伴い、図書館も閉館/入館制限
- ・ 5月に図書館アウトリーチWGにて、非対面で提供可能なサービスについて議論
- ・ システムの選定と担当職員の確保を経て実施の目途が立ち、期間限定で試行を開始
- ・ 一定数の利用実績をもとにサービスを正式導入、使用ツールを有料プランに切替



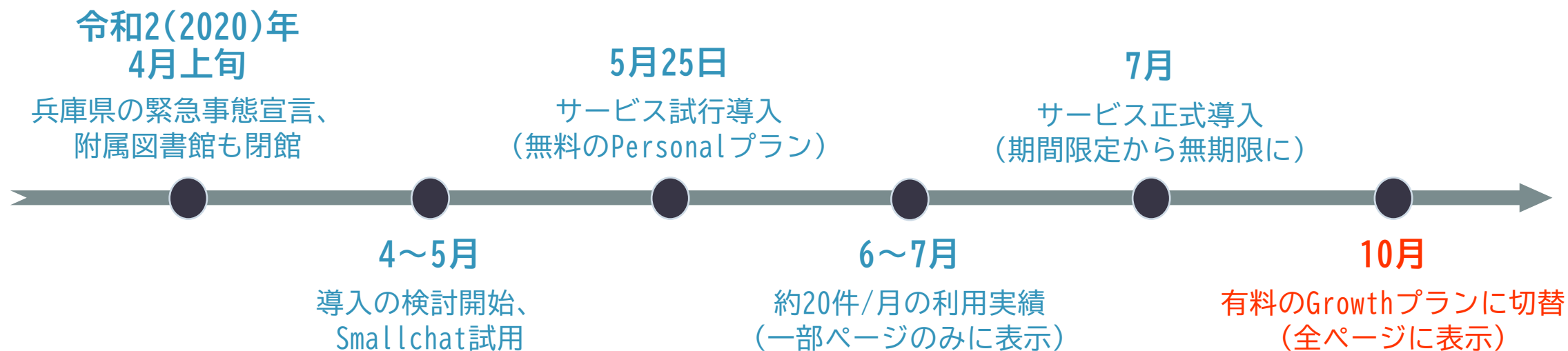
導入の経緯

- ・ 令和2(2020)年4月からの新型コロナウイルス感染拡大措置に伴い、図書館も閉館/入館制限
- ・ 5月に図書館アウトリーチWGにて、非対面で提供可能なサービスについて議論
- ・ システムの選定と担当職員の確保を経て実施の目途が立ち、期間限定で試行を開始
- ・ 一定数の利用実績をもとにサービスを正式導入、使用ツールを有料プランに切替



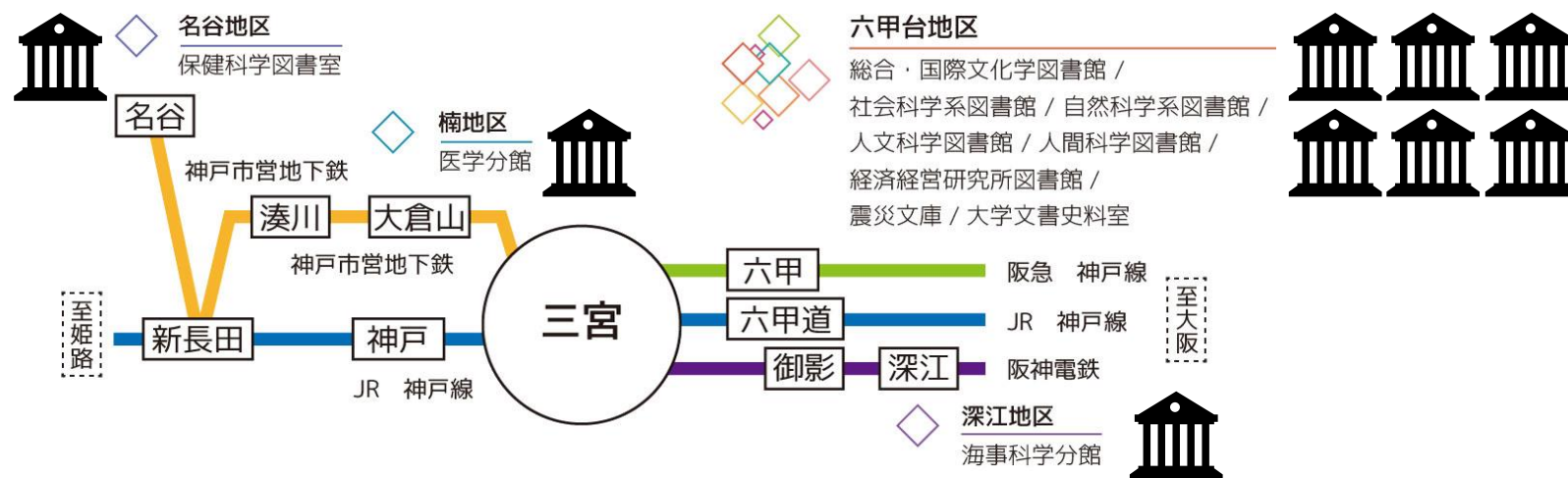
導入の経緯

- ・ 令和2(2020)年4月からの新型コロナウイルス感染拡大措置に伴い、図書館も閉館/入館制限
- ・ 5月に図書館アウトリーチWGにて、非対面で提供可能なサービスについて議論
- ・ システムの選定と担当職員の確保を経て実施の目途が立ち、期間限定で試行を開始
- ・ 一定数の利用実績をもとにサービスを正式導入、使用ツールを有料プランに切替



実施体制

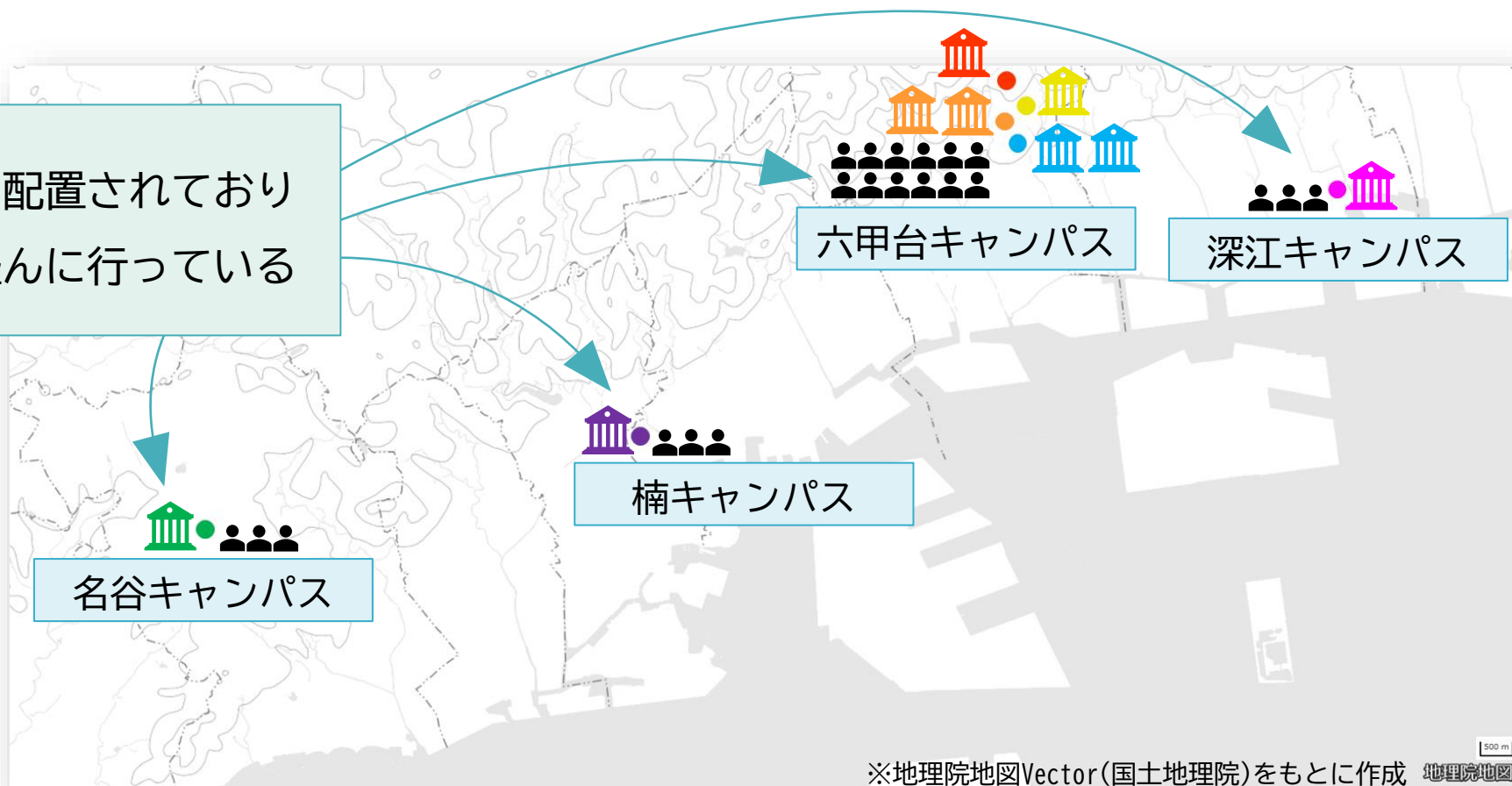
- **全館協同のサービス**として、**全9館室からメンバーが参加**している
- 図書館アウトリーチWG、情報リテラシー教育支援WG、有志の職員がチャット質問に対応する（合わせて「チャットレファレンスチーム」）
- チャットレファレンスチームの**メンバーは現在26名**で、常勤職員の半数以上を占める（課長2名、課長補佐2名がSlackにオブザーバーとして参加）
- 分担制や当番制でなく**全員がオンライン待機**で、最初に質問に気付いた職員が回答を開始する



実施体制

- 神戸大学附属図書館は、神戸市内に分散した4キャンパスの中にある9つの館室で構成される

職員も各館に分散して配置されており
館を越えたWG活動を盛んに行っている



*各図書館室

- ・標高差(最大) 215.7m
- ・直線距離(最大)18.17km

運用の実際

- ① 利用者がチャットの画面に入力する
- ② 「Slack」の図書館チャットの画面に転送され、質問ごとにスレッドが形成される
 - *各メンバーがSlackのブラウザ版かアプリ版に接続
 - *質問の内容はSlack上にリアルタイムで表示
- ③ 当該スレッドに返信する
 - *質問者には、メンバーによるスレッド外の書き込みは見えない
 - *レファレンスにおけるバックヤードとして情報共有が可能
 - *最初に回答したメンバー以外からの、フォロー／追記／交代の提案
- ④ 質問者に回答が届く（必要に応じてやり取りを継続する）
- ⑤ やり取りを記録／共有し、図書館サービスに活用する

運用の実際

①

利用者が
チャット入力

個人情報非推奨、
ログは24時間残る

②

Slackに
質問を転送

質問ごとにスレッド
形成

③

職員がSlackで
回答入力

質問スレッド以外での
相談や情報共有が可能

④

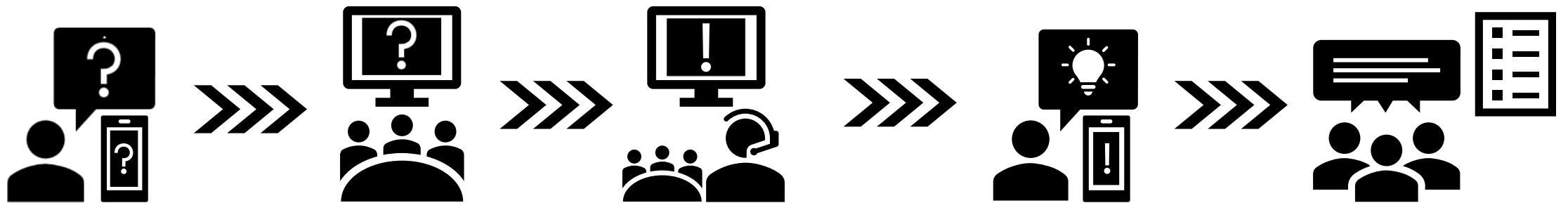
利用者に回答を
表示

必要に応じてさらに
質問と回答の往復

⑤

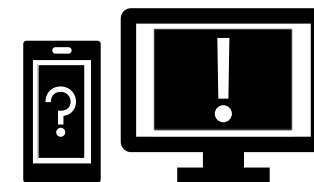
記録を共有し
サービスに反映

ウェブサイト表示や
サービス内容の改善



本日の内容

- ・ 神戸大学附属図書館のチャットレファレンスってどんな事業なの？
- ・ 実際のチャット画面はどんな感じ？
- ・ 神戸大学附属図書館チャットレファレンスの特色は？
- ・ チャットレファレンス以外のサービスや業務に影響はある？

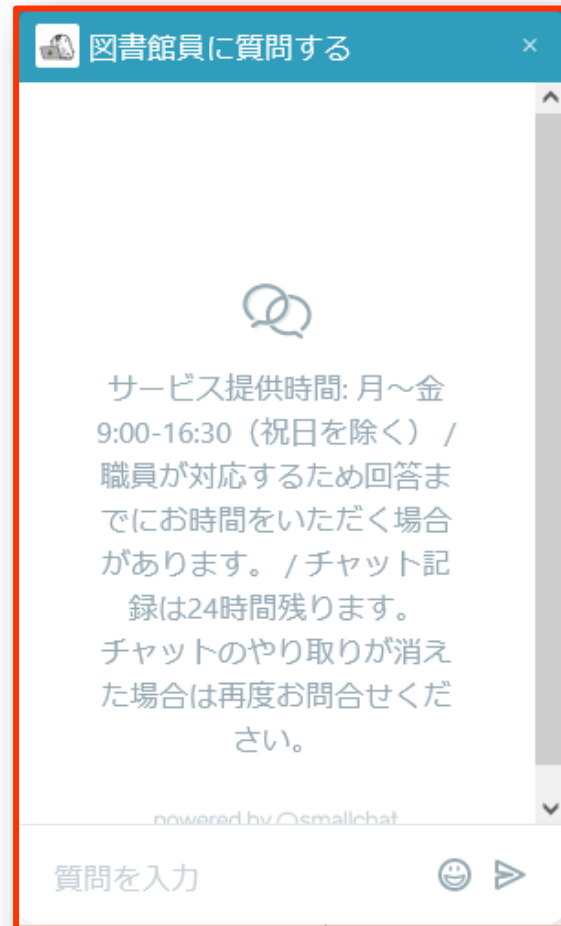


実際の画面操作

PC版/スマホ版、日本語ページ/英語ページに対応



The screenshot shows the mobile version of the Kobe University Library website. At the top, there is a header with the library name in Japanese and English, and navigation options for ID, LOGIN, and MENU. Below the header is a search bar with the text "神戸大学の所蔵資料を検索" (Search for collection materials of Kobe University). There are radio buttons for "OPAC", "ディスカバリー" (Discovery), and "デジタルアーカイブ" (Digital Archive). A red arrow points from the search bar area to a chat window on the right.



The chat window is titled "図書館員に質問する" (Ask a Librarian). It contains the following text: "サービス提供時間: 月～金 9:00-16:30 (祝日を除く) / 職員が対応するため回答までにお時間をいただく場合があります。 / チャット記録は24時間残ります。チャットのやり取りが消えた場合は再度お問合せください。" (Service hours: Mon-Fri 9:00-16:30 (excluding holidays) / It may take time for staff to respond. / Chat records remain for 24 hours. If the chat history is deleted, please contact us again.) At the bottom, there is a text input field with the placeholder "質問を入力" (Enter question) and a send button.

実際の画面操作

チャットレファレンス 内を検索する

図書館... チャットレフ... 21

スレッド 図書館チャット

url /

Mute IP Ban

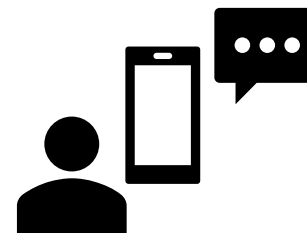
Smallchat アプリ 6分前
VPNにて「XXXX」というデータベースに接続したところ、エラーコードXXXが出てつながりませんでした。

Smallchat アプリ 4分前
現在学内では接続可能ですか？回答よろしくお願いします

kuga 3分前
お問い合わせありがとうございます。

kuga 2分前
確認いたしますので、少々お待ちください。

Smallchat アプリ 1分前
急ぎません。今日中くらいにご返信いただければと思います。



図書館員に質問する

VPNにて「XXXX」というデータベースに接続したところ、エラーコードXXXが出てつながりませんでした。

10:24 AM

powered by Smallchat

現在学内では接続可能ですか？回答よろしくお願いします

図書館員に質問する

VPNにて「XXXX」というデータベースに接続したところ、エラーコードXXXが出てつながりませんでした。

10:25 AM

powered by Smallchat

質問を入力

質問はSlackに**新規メッセージ**として表示される
→メッセージに最初に気付いたメンバーが対応する
→スレッドで返信すると質問者に転送される
*スレッドの会話は**slackのメンバー全員**が見られる

実際の画面操作

The screenshot shows a Slack chat window titled "チャットレファレンス 内を検索する". The main chat area is a thread titled "スレッド 図書館チャット". The thread contains several messages:

- 現在学内では接続可能ですか？回答よろしくお願いします
- kuga 4分前: お問い合わせありがとうございます。
- kuga 3分前: 確認いたしますので、少々お待ちください。
- Smallchat アプリ 2分前: 急ぎません。今日中くらいにご返信いただければと思います。

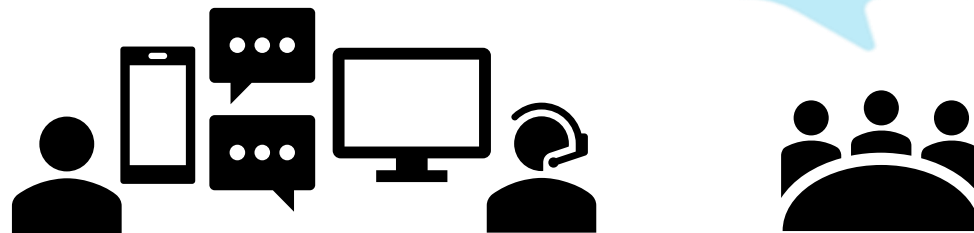
Below the thread, a separate message is highlighted with a red box:

kuga 10:29: 私の席からはたしかにつながらないのですが、どうですか？

谷口 10:30: このスレッドに返信しました: 私の席からは... ↑たしかに私の席のPCからも接続できないです。

The interface also shows a search bar at the top, a sidebar with "Smallchat" and "6件の返信", and a message input area at the bottom.

- ・ 意見（接続元が学内専用ページなので学内者？）
- ・ 提案（VPN接続の状況を確認しては？）
- ・ 訂正（●●図書館は19時でなく20時の閉館です）
- ・ 情報提供（この論文はOAで公開されています）
- ・ 交代の連絡（これ以降は担当の私が回答します）



Slackに別のメッセージ（≠スレッドの返信）として書き込んだ内容は、**質問者には表示されない**
→チャットレファレンス対応時の**バックヤード**として機能し、**メンバー間の連絡**に活用できる

実際の画面操作

Microsoft365フォーム

チャットレファレンス2024年度

入力間違いをした場合-集計表で直接編集

集計
https://cloud.kobe-u.sharepoint.com/:g/personal/A0134199_cloud_kobe-u_jp/EchOrzof0-188matV3V85CBMq056CC70L61P6bx1Bqg7e-wgLRV

今すぐ開始

チャットレファレンス2024年度

* 必須

1. 日付 (YYMMDD 例: 4月12日-20230412) * □□

20240709

2. url (例: /collections/databases/) * □□

/

3. 受付時刻 (半角で! 例: 11:35) * □□

13:00

4. 回答者 (姓 例: 山田) * □□

谷口

5. 質問者の身分 * □□

不明

学部生

院生

Microsoft365スプレッドシート

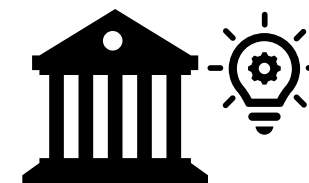


ID	日付 (YYMMDD)	url (例: /collec	受付時刻 (半角	回答者 (姓 例:	質問者の身分	質問者の所属	質問内容	回答内容	プロセス	分類	備考
1	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
2	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
3	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
4	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
5	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
6	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
7	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
8	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
9	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
10	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
11	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
12	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
13	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
14	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
15	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
16	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
17	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
18	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
19	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
20	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
21	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
22	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
23	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
24	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
25	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
26	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
27	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
28	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
29	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
30	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明
31	20240709	/services/academic	13:00	谷口	不明	不明

神戸大学で機関契約している Microsoft 365 Education を利用した安定的な記録管理

本日の内容

- ・ 神戸大学附属図書館のチャットレファレンスってどんな事業なの？
- ・ 実際のチャット画面はどんな感じ？
- ・ 神戸大学附属図書館チャットレファレンスの特色は？
- ・ チャットレファレンス以外のサービスや業務に影響はある？



神戸大学附属図書館チャットレファレンスの特色

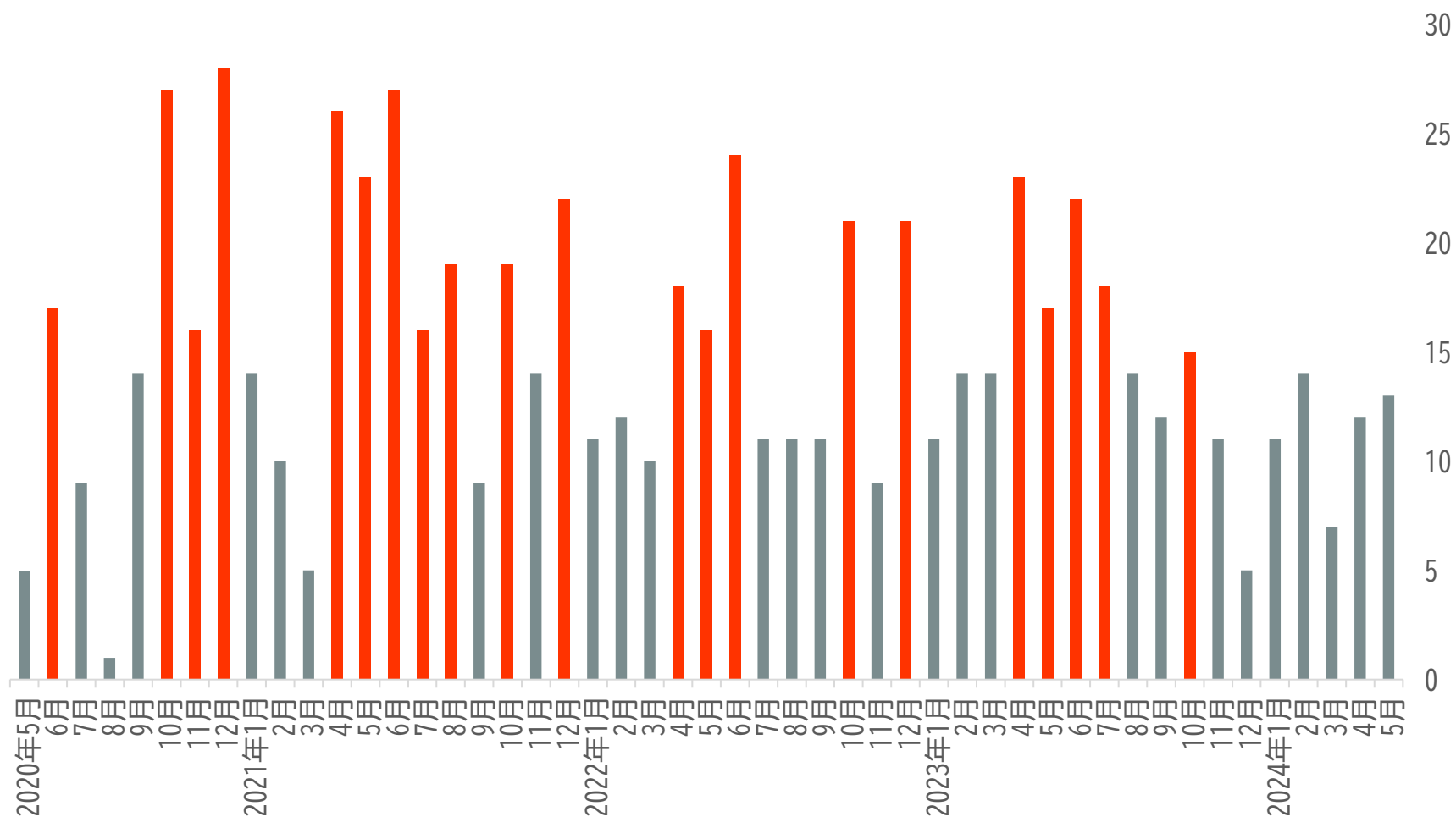
- ・ COVID-19の影響下でありながら、検討開始から試行まで**迅速に実現**した。
- ・ 国内でも**早期の実施例**として、学外へ情報共有を行ってきた。
- ・ 地理的に離れた4キャンパス9館の職員が**オンラインで繋がる**ことで、対応主体が各館個別からチーム全体となった**全館協同**の取り組みを可能としている。
- ・ 職員による人力の回答なので、**柔軟な対応**が可能となっている。
- ・ 分担制や当番制ではなく、**オンラインの全員が同時に**回答に参加できる体制で行っている。
そのため他の職員との**リアルタイムな相談や交代**が可能で、質問がないときは他の業務に専念できる。

利用状況

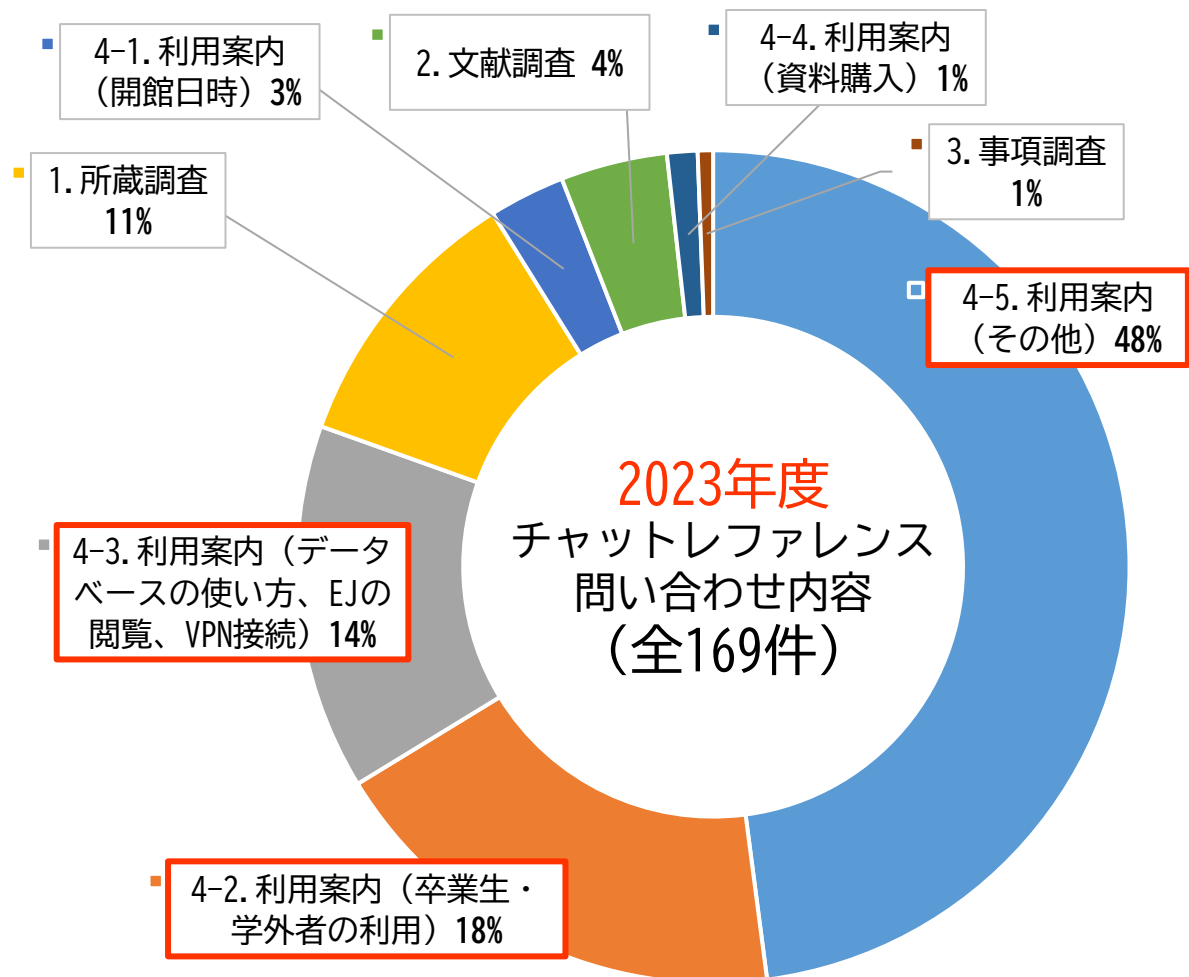
年度	期間	件数
2020	5/25~3/31	146
2021	4/1 ~3/31	208
2022	4/1 ~3/31	182
2023	4/1 ~3/31	169
2024	4/1 ~5/31	25

神戸大学
【2学期クォーター制】
4月（前期/第1Q開始）
6月（第2Q開始）
10月（後期/第3Q開始）
11月（第4Q開始）
→前期および第3-4Qの始期
4-6月, 10月, 12月頃に増加

*赤色は質問が15件以上の月
*一部の学部/研究科は2学期制



利用状況



チャット質問の84%は利用案内

例「休学中でも図書館は利用できるか」
「図書館利用証の作り方を知りたい」
「広峯神社古文書を閲覧したい」
「社会科学系図書館大閲覧室の机や椅子は本館が竣工された1933年から使われているものか」

1.	所蔵調査 (学内外の特定資料)	18件	11%
2.	文献調査	7件	4%
3.	事項調査	1件	1%
4.	利用案内	143件	84%
4-1.	↳開館日時	(5件)	(3%)
4-2.	↳卒業生・学外者の利用	(31件)	(18%)
4-3.	↳データベースの使い方、EJの閲覧、VPN接続	(24件)	(14%)
4-4.	↳資料購入	(2件)	(1%)
4-5.	↳その他	(81件)	(48%)

学外への影響・情報共有

『大学の図書館』論文掲載（2022）

…「神戸大学附属図書館におけるチャットレファレンスサービスの導入と運用」

国立大学図書館協会システム委員会（2023）

…チャットボット・チャットツールに関するミニ勉強会
…事例共有「みんなでチャットレファレンス」



神戸大学附属図書館における
チャットレファレンスサービスの
導入と運用
有馬 良一

2020年4月7日、兵庫県に緊急事態宣言が
発出されたことを受け、神戸大学附属図書館
(以下、当館)も同月9日より全館が閉館する
こととなった。閉館中に当館で提供できる
サービスを検討した結果、同年5月25日より、
チャットレファレンスサービスを導入するこ
ととなり、これを図書館Webサイト上で提
供してきた¹⁾。
現在までに本サービスを利用したレファレン

その後の調査・検討の結果、(1) 有料コースでも安価なこと(2) 従来から頻繁に利用していた「Slack」と連携して利用できること(3) script要素をHTML中に貼り付けるだけで実装できるなど管理が平易なことなどの理由から、最初に名前の挙がった「Smallchat」を試験的に導入することに決定した。
「Smallchat」には三つのプランが用意されているが²⁾、試用導入時には、無料の「Personal」プランを使用した。当該プランは無料で利用できるものの、1万PV(ページビュー)/月しか表示できないという条件がある。そのため、当初は「お問合せ先」および「レファレンス(参考調査)」という限ら



チャットボット
チャットツール
に関するミニ勉強会

勉強会/研修会

事例
[神戸大学附属図書館]
みんなでチャットレファレンス
ジャンル: カウンター業務/利用者対応をDXする, Webサイ...

2023-07-31

事例
[東北大学附属図書館, 金沢大学附属図書館, 福井大学附属...]
チャットボット・チャットツールに関するミニ勉強会
ジャンル: カウンター業務/利用者対応をDXする, Webサイ...

2023-07-31

本日の内容

- ・ 神戸大学附属図書館のチャットレファレンスってどんな事業なの？
- ・ 実際のチャット画面はどんな感じ？
- ・ 神戸大学附属図書館チャットレファレンスの特色は？
- ・ チャットレファレンス以外のサービスや業務に影響はある？



図書館業務・サービス全体への波及効果

- ・リアルタイムの協同作業で文献検索／参考調査を行う経験
- ・レファレンスサービス全般について明確に記録／分析を行う契機
- ・既存の図書館サービスに対する利用者の意見／疑問の反映
- ・図書館サービス内容／担当部署についての最新情報を確認
- ・新入生向け全学共通科目「情報基礎」（図書館担当回）の質問窓口
- ・職員間の柔軟なコミュニケーション手段（部署を越えた広範な相談や意見募集、学術情報流通の情報共有）

チームメンバーの声

チャットで質問されたことを**適宜ウェブサイトや館内案内にも反映**させよう、みたいな意識は強くなった気がします。

呼びかけてきても実現が難しかったこととして、レファレンス**記録をきちんととって分析**できるようになったというのは大きいかな？と思っています。

図書館サービスについて認識が曖昧だった部分のはっきりするみたいな、ちょっと安心することがありますね。
復習するいい機会になってると思います。

ややこしいレファレンスに対して**複数人で協力**して取り組めるところが良いです。
たとえば参院選の投票率に関するレファレンスがチャットであったときです。
参考図書を見に行くと同じ目的のメンバーと出会い、デスクに戻ったらe-statを調べた結果がslack上で共有されてました。

若手の間は特に、**自身が知識を身に付ける一助**になっております。
ランダムな質問に先輩方が即答されていたり、時には英語でさらっと回答されていたりと、**回答のプロセスをリアルタイム**で拝見できるので、良い刺激になります。
自身が回答できたときは、達成感があります。

令和6(2024)年7月9日(火) 第71回国立大学図書館協会総会

国立大学図書館協会賞の授与に
心より御礼申し上げます



神戸大学附属図書館マスコットキャラクター「うりこ」