募集要項（チャットボットを用いた実験２）

【募集要件】

* **筑波大学の学生\*で、以下の条件に相当する方を計60名、下記の条件で募集します．**
* つくば市民の学生、かつ、**Line™利用可能なスマートフォン保有者**のみ
* 募集定員　※学類生,大学院生,研究生の別は問わない。
	+ **留学生30名** ： 日本語検定1級、または、日本語検定2級の合格者のみ(※1)を対象とします．
	+ **非留学生（日本人）30名**
* 実験は、所定の日時間帯に、最大2時間程度（事前説明・解説・練習等含む）、実施します。
* 研究対象者の皆様には、謝金をお支払いします。一人1回　3,000円 （説明会含め、3時間相当分）．
* 実験方法等の内容をご理解の上、本実験に同意頂ける方のみ登録頂き、以後IDで管理します。
* **希望者は事前説明会にご参加下さい**（→詳細：https://www.sk.tsukuba.ac.jp/~arima/activity.html）

**説明会の受付で、必ず「氏名」と「必要書類※1」の確認を受けて下さい**。

※1: 留学生の方は、説明会時に、日本語検定の合格証の写しを持参下さい。目視確認させて頂きます。

※2: お問合せや~~10月10日~~**当日**の説明会に参加できない方は、最下欄に示す窓口宛てにご連絡下さい．

記

実験概要　※詳細は、説明書および同意書に後述

|  |  |
| --- | --- |
| 実験日程 | **2018年11月5日(月）、または12日(月）　１３：００～** |
| 実施事項 | つくば市市民窓口での手続きを想定した出題に対して、チャットボット(CB)を使用しないケース(A)、CBを使用するケース(B)の、所定の手段を用いた情報探索実験を行う。所要時間：説明含め1.5～2時間程度　一人当たり、計**18**題に回答する．＊共通：出題1題ずつについて、回答に要した時間と回答結果を、所定の回答表に記録する。＊(A)の場合： つくば市のHP等所定の情報ソースにおける情報探索＊(B)の場合：CB上でのボタン操作による情報探索 |
| 対象者 | つくば市民（筑波大学の学生：学類生、大学院生、研究生を問わない）・留学生30名程　（※日本語検定1級または2級保持者のみ＊）＊説明会時に証明書を持参し、研究実施分担者に確認を受けることとする．・非留学生30名程（※日本人） |
| 用いる機材 | (A) 実験室内のパソコンとWebブラウザ、及びスマホにインストールされたCB※※所要時間の計測のみにCBを使用する.(B) スマホにインストールされたCB |
| 取得するデータ | ①研究対象者の個人情報（氏名・国籍・性別・年齢・つくば市在住歴・つくば市役所の利用頻度）、匿名化IDを用いて連結可能匿名化②CB使用ログ（時刻、ボタン操作ログ）③アンケート結果（同CBのボタン操作）：何の情報探索もせず回答したか否か |

ご連絡先：　システム情報工学研究科　社会工学専攻（サービスP）　村上僚（ramuniku [at] gmail.com）

有馬澄佳研究室（実験室）：３F716

以上

説明書：実験（実験２）

【全体】

* 本実験の概要は、募集要項を参照下さい。
* 本実験では、つくば市役所の市民窓口課において問合せが特に多い「証明書」「マイナンバー」「住基」係に関連した、「だれ」が「なに」の手続きをする場合かを仮想設定した「出題」に対し、必要書類等の情報探索結果を回答頂きます。1人あたり**18**題が出題されます（出題はランダム）。
* 回答は研究対象者が所定の回答表に記録します。記録する項目は、①回答に要した時間長（CBで計測）と②必要書類等の種別、の２種類です。研究対象者が所定の回答表に記録します。詳細は、説明会時の説明スライドでご確認ください。

なお、回答記録後に正解や正答率は表示されません。正誤は気にせずに次の問題にお進みください。

* 本実験への参加は自由意思であり、研究対象者は研究の途中で参加を取りやめることも可能です。特に、実験当日に体調不良の方は欠席連絡して下さい。万一、実験途中で体調不良等になった場合も、速やかに実験管理者等に申し出て実験を中断して下さい。
* 研究対象者IDは厳重に管理し紛失しないようご注意下さい。同意書を提出した後も、参加者が途中で研究への参加を取りやめたい場合、当該個人に関わる全てのデータを遡って削除するために用います。万一、登録前に研究対象者IDを紛失した場合には、速やかに募集要項の「ご連絡先」へ連絡下さい。
* 匿名化された研究対象者IDをキーとして収集されたデータは、研究期間後に他の研究者も「研究目的」で利用可能なデータとして活用されることがあります。

【説明会～研究対象者登録】

* 説明会の受付で、必ず必要書類の確認を受けて下さい。
	+ つくば市民、留学生は日本語検定1級または2級の合格証（コピー可）
* 説明後に、同意書を提出した各人に、固有の研究対象者IDが渡されます。
* 説明会の後、その研究対象者IDと個人情報（国籍・性別・年齢・つくば市在住歴・つくば市役所の利用頻度）を、配布された登録用Webサイトとパスワードを用いてご登録下さい。その他の準備は、必要ありません。
	+ 登録された個人情報および実験結果は全て、研究対象者IDをキーとして保存・管理されます。
	+ 対応表（IDと氏名（同意書の記載））は、参加者が途中で研究への参加を取りやめたい場合、遡ってデータを削除するためのみに使用し、個人を特定するような分析や研究成果の発表などは一切行いません。

【実験当日】

* 参加をしない場合や途中の中断について、その理由を問わず、自由意思を尊重します。
* 実験に参加しない場合は、謝金は支払われません。体調不良などの事由により実験を中断した場合は、時間数に応じた謝金を支払います。その際、別日程で当該実験を最後まで行う意思があるか否かを確認します。最後まで行う意志を明示した場合には、個別対応として再実験を行います。その際は謝金を満額支払います。ただし、後日で再実験の希望を出された場合は個別対応致しません。
* 参加を途中で取りやめる場合には、研究対象者は、自身の氏名や研究対象者IDを申告して下さい。再実験を行わない場合は、そのIDに紐づけられたデータを全て抹消します。この時、匿名化に使用した研究対象者IDと氏名の対応表からも、当該研究対象者に関わるデータを抹消します。

【実験後】謝金支払いの手続き書類を渡します。所定期日迄に所定の方法で書類をご提出下さい（別紙）．

同意書　（実験2の研究対象者用）

筑波大学システム情報系長 殿

私は、「課題名：業務マニュアルのチャットボット化による電話応対業務の改善に関する実証研究」について、説明会を通して、研究概要、研究対象者の必要性、実験方法、実験参加中であっても中断できること等の説明を受けました。また、 匿名化された研究対象者IDをキーとして収集されたデータが、研究期間後に他の研究者も研究目的で利用可能なデータとすることについても、説明を受けました。

説明会や説明書において、本研究に協力することに同意しなくても何ら不利益を受けないこと、さらに、同意後も私自身の自由意思により不利益を受けず、参加の同意を撤回できることも理解しました。また、実験中や実験の終了後であっても、枠下に指定の期日迄であれば※、データ提供の同意を撤回できることも理解しました。私は、このことを理解した上で研究対象者になることに同意します。

平成 ３０年 １１月 　　 日

氏 名（署名）

「業務マニュアルのチャットボット化による電話応対業務の改善に関する実証研究」の研究について、次の内容について平成３０ 年１１ 月 　 日に説明を行い、上記のとおり同意を得ました。

実施責任者 所 属 筑波大学システム情報系

氏 名 有馬　澄佳　　印 　（署名又は記名押印）

※データ提供の同意の撤回期限は、説明会の翌日から数えて30日後までとします。

なお、実験参加への同意の撤回期限は、実験当日までです。当日に無断欠席された方については、同意を撤回されたものと見なします。

研究や実験に協力した結果、不都合があった場合の連絡先

実施責任者 （所属：筑波大学システム情報系社会工学域

氏名：有馬澄佳 TEL：０２９－８５３－５５５８/５５７８）

筑波大学 システム情報系 研究倫理委員会 事務局

（システム情報エリア支援室 TEL：０２９－８５３－４９８９）

【実験後】謝金支払いの手続き書類を渡します。所定期日迄に所定の方法で書類をご提出下さい（別紙）．

（再掲）実験協力者の持ち帰り用

同意書　（実験2の研究対象者用）

筑波大学システム情報系長 殿

私は、「課題名：業務マニュアルのチャットボット化による電話応対業務の改善に関する実証研究」について、説明会を通して、研究概要、研究対象者の必要性、実験方法、実験参加中であっても中断できること等の説明を受けました。また、 匿名化された研究対象者IDをキーとして収集されたデータが、研究期間後に他の研究者も研究目的で利用可能なデータとすることについても、説明を受けました。

説明会や説明書において、本研究に協力することに同意しなくても何ら不利益を受けないこと、さらに、同意後も私自身の自由意思により不利益を受けず、参加の同意を撤回できることも理解しました。また、実験中や実験の終了後であっても、枠下に指定の期日迄であれば※、データ提供の同意を撤回できることも理解しました。私は、このことを理解した上で研究対象者になることに同意します。

平成 ３０年 １１月 　　 日

氏 名（署名）

「業務マニュアルのチャットボット化による電話応対業務の改善に関する実証研究」の研究について、次の内容について平成 ３０年 １１月 　　 日 に説明を行い、上記のとおり同意を得ました。

実施責任者 所 属 筑波大学システム情報系

氏 名 有馬　澄佳　　印 　（署名又は記名押印）

※データ提供の同意の撤回期限は、説明会の翌日から数えて30日後までとします。

なお、実験参加への同意の撤回期限は、実験当日までです。当日に無断欠席された方については、同意を撤回されたものと見なします。

研究や実験に協力した結果、不都合があった場合の連絡先

実施責任者 （所属：筑波大学システム情報系社会工学域

氏名：有馬澄佳 TEL：０２９－８５３－５５５８/５５７８）

筑波大学 システム情報系 研究倫理委員会 事務局

（システム情報エリア支援室 TEL：０２９－８５３－４９８９）