

# 企業向けメンタルケア対話bot 「ほっと猫」 ご紹介

2024.07.メタデータ株式会社

*Metadata*

## 「明日会社行きたくないなあ…」

どんな仕事でもそう思う日はあるはず。

自社スタッフがそう思っているとき、いつでもそっと寄り添い、  
力づけてくれる存在がいたらどんなに心強いでしょ。

そのニーズに「ほっと猫」がお応えします。



# 「ほっと猫」の概要と特長

ほっと猫は企業向けのメンタルケア対話botです。

- botだから、24時間365日応答
- botだから、人に相談したくない気持ちも吐露しやすい
- 傾聴と受容、認知行動療法、自己肯定感向上のノウハウを盛り込んだ対話とワーク
- インターフェースはLINE, Slack, Teamsに対応



# 「ほっと猫」の対話例（開発中）

認知行動療法的アプローチ

## 傾聴と受容

午後 3:48 明日会社行きたくないなあ

あら、会社に行きたくない気持ちがあるんだね。それって、今何か辛いことがあるからかな？それとも、何か特別な理由があるのかな？話してみてほしいにや。大丈夫、ここはまっちゃんの気持ちを無条件で受け入れる場所だからね。

午後 3:48

午後 3:57 やりがいが感じられなくて。

それはつらいね、まっちゃん。やりがいを感じられないと、仕事が重たく感じることもあるよね。でも、それはまっちゃんが真剣に仕事に取り組んでる証拠だよ。無理に前向きにならなくてもいいよ。今は、その気持ちを大切にしてみてはどうかな？にや。

午後 3:57

午後 3:59 自分の成長を感じられなくて。

まっちゃん、自分の成長を感じられないときって、本当につらいよね。でもね、成長って一日や二日で感じるものじゃないから、焦らなくとも大丈夫。あなたが毎日頑張ること、ボクは見てるよ。だから、自分を責めずに、自分のペースで進んでいけばいいんだよ。あなたならきっとできるよ、にや。

午後 3:59

午後 4:00 ありがとう。なんかやる気出す方法ある？

ああ、やる気を出す方法ね。まずは自分の好きな音楽を聞いてみてはどうだろう？エセル・エニスさんのジャズ音楽とかね。それから、お気に入りの飲み物、アイスコーヒーを飲むのもいいかもしれないよ。自分を甘やかす時間を作ると、少しずつ気持ちが楽になることもあるからね。それでもまだつらいなら、無理しないで休息をとるのも大切だよ。まっちゃんのペースでいいんだよ、にや。

午後 4:00

褒めて 機嫌メモ 設定変更 占って ワークする 話を聞く

午後 4:29 仕事のチームがうまくいってなくて大変なんだ。

あら、チームでの仕事がうまくいかないときって、本当につらいよね。その状況、ちょっと詳しく教えてくれる？それぞれがどんな役割を持っていて、どんな点で困っているのかな？思いきり話してみてほしいにや。君の話、ボクはじっくり聞くよ。

午後 4:30

午後 4:32 Aさんはとても仕事が速くて正確で頼れる。BさんCさんは普通にしっかりやってくれる。悪くないんだけど、仕事がAさんに集中しがちなんだ。

なるほどね、まっちゃん。Aさんが頼れる存在で、それがチーム内のバランスを崩していると、これは難しい問題だね。でも、Aさんだけに仕事が集中するというのは、長期的にはAさんにもチーム全体にも良くないよね。チームとしては、それぞれが持っている力をバランスよく活用することが大切だよ。それぞれが得意なことを活かすような役割分担の見直しを提案してみてはどうかな？にや。

午後 4:33 提案かあ。なにかきっかけがあるといいんだけどね。

そうだね、まっちゃん。きっかけ作りは大切だよね。例えば、チームでのミーティングの場を設けて、みんなで役割分担について話し合う時間を作るのはどうかな？それが自分の得意なことややりたいことを話すことで、新たな役割分担を見つけることができるかもしれないよ。あなたならきっと良い提案ができるにや。

午後 4:33

午後 4:39 すごく頼れる同僚が産休に入っちゃってつい...！

あら、大切な同僚がいなくなると、心細くなるよね。でもね、まっちゃん。その同僚がいない間に、自分自身が成長できるチャンスでもあるんだよ。その同僚がやっていたことを少しづつ自分でやってみると、新たなスキルを身につけることができるかもしれないよ。それに、その同僚が戻ってきたときに、あなたの成長を喜んでくれると思うよ。頑張ってね、にや。

午後 4:40

午後 4:40 成長かー、がんばるしかないか！

そうだね、まっちゃん！成長するためには、一歩ずつ前に進むしかないよね。でも、その一歩を踏み出す勇気があるまっちゃんなら、きっと大丈夫。自分のペースで進んでいこう。あなたならできるよ、にや。

午後 4:40

午後 4:37 先週、上司に怒られちゃってさ。

あら、上司に怒られるというのは、心にひつかかるよね。それはつらいことだったね、まっちゃん。その時のこと、どんなことで怒られたのか、もしよければ話してみてほしいにや。ボクはまっちゃんの話をちゃんと聞くよ。

午後 4:37

午後 4:38 提案資料、ギリギリでまとめたら情報に不足があったんだ。すぐ補足を送ったから大きな問題はなかったけど、やっちゃんたな

うーん、それは厳しい状況だったね。でも、まっちゃん。その後すぐに補足を送ったんだよね？それってすごく素敵だと思うよ。間違いを素直に認めて、すぐに対応したんだもん。それだけでも、まっちゃんのプロ意識を感じるよ。ちょっとミスったときでも、その後の対応で立て直せるんだってこと、きっとあなたならできるよ、にや。

午後 4:38

## 自己肯定感向上

# プロトタイプとしての「やわらかネコ」

個人向けサービス「やわらかネコ」 2023年8月クラウドファンディング実行、2023年9月よりβ版限定公開中

- ・メタデータ株式会社CTO常務取締役 兼 Livie's Jump代表 松田圭子（認知行動コーチ・家庭問題カウンセラー資格取得者）による開発
- ・2023年10月、みんなのケア情報学会 第6回年次大会(CIHCD2023) インタラクティブセッションにて「生成AIベース、ハイブリッド型のメンタルケア対話ボット『やわらかネコ』」のテーマで発表 最優秀賞を受賞 (<https://metadata.co.jp/blog/2023/10/31/3547>)



# 「やわらかネコ」から継承する基本機能

## ・話を聞く

自由な対話に対応。生成系AIの機能+ユーザ情報、履歴を使い  
プラスのフィードバックを返し受容と傾聴する対話を続ける。

## ・機嫌メモ

今の機嫌を1(最低)～7(最高)でユーザが入力し、記録する。  
ユーザが自分の気分を客観化し、コントロールするための始めの1歩となる。

## ・褒めて

ユーザ情報、履歴からユーザを(飽きたと言うまで)褒める。ユーザが自己評価を高めるきっかけに。

## ・ワークする

メンタルを整えるワークを「ほっとする・元気だす・すっきりする・一步前に進む・自分のいいところ」の5種類の中から選んでもらい、やりかたを紹介して勧める。

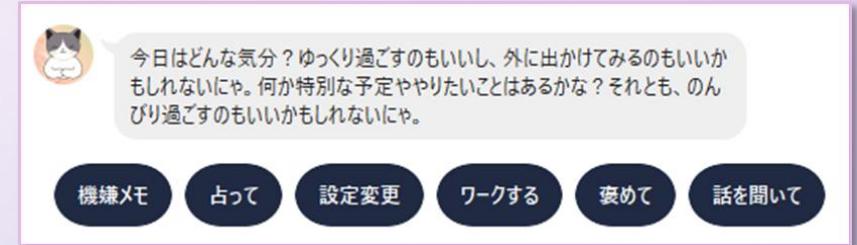
終了後は感想を入力してもらう。フィードバックとしての意味のほか、ユーザが自分の感じ方を客観視し表現するきっかけともなる。

## ・占い

受動的に楽しめて、日々アクセスするきっかけとして設置。この実装についてもプラスの言葉がけを基本とするよう実装。

## ・設定

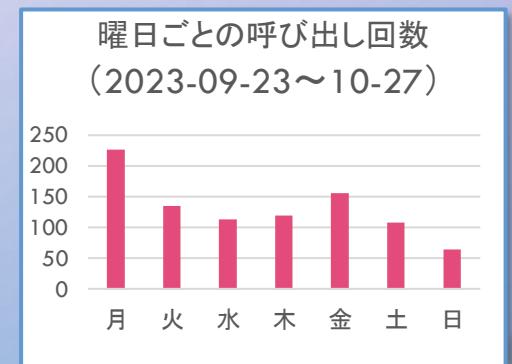
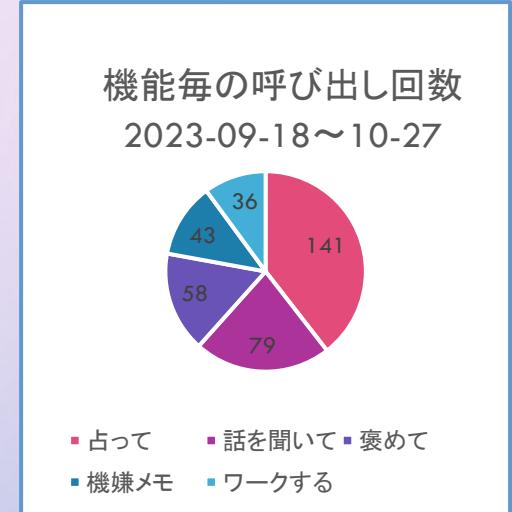
ユーザの呼び名、好物など永続的に覚えるべき内容の設定変更が可能。



# 「やわらかネコ」利用状況分析から

- 利用者は受動的。各機能のうち「占い」がもっとも人気
  - ついで「話を聞いて」>「褒めて」>「機嫌メモ」>「ワークする」
- 曜日別ではもっとも使われるのは**月曜**、次いで**金曜**。  
日曜がもっとも利用回数が低い。
- 一般対話中で**頻出の語群は挨拶と仕事と食事関連**だった。
  - 「仕事/上司/部下/同僚」110回
  - 「ありがとう」96回、「おはよう」31回
  - 「疲れ」（名詞+動詞語幹）63回、「食べ」49回、「おいしい」15回

→これらの効果を企業スタッフ向けに活かす



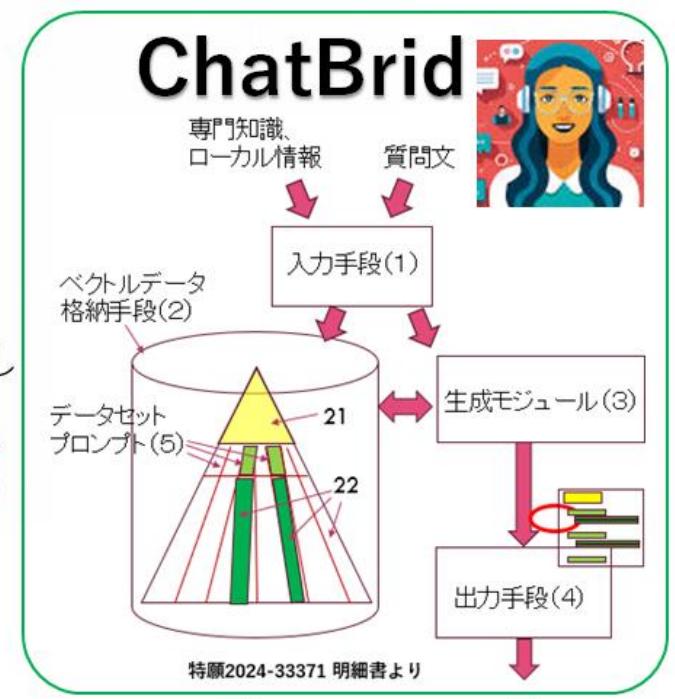
# 企業向け「ほっと猫」ならではの機能

- 産業医等へのエスカレーション
- 企業内の情報を参照し、より具体的な寄り添いが可能
  - 「私って出世遅くない？」
    - (ユーザの経歴と社内人事情報を参照)
    - 「いいえ、企業内平均より早いようですよ」
  - 「会社に貢献できてない気がする」
    - (ユーザの登録スキルと業績、成績、表彰、資格を参照)
    - 「あなたにはこんなに実績がありますよ！」
  - 「営業うまくいかないよ」
    - (企業内ガイドライン、業務マニュアルを参照)
    - 「この方法は使いましたか？」
- プッシュ通知、占いやワークのカスタマイズ
  - 曜日別プッシュ通知設定
  - 利用企業様のトレーニングメニュー等に準拠



# 「ほっと猫」の実装

- シナリオ対話部分をmiibo（株式会社miibo）で、RAG部分をメタデータ社製ChatBridで実現しています。



# LLMの活用により、各国語に自動で対応

英語

午前 11:21

good morning! I'm feeling good today



Good morning, 圭ちゃん! That's great to hear you're feeling good today. Let's make the most of this beautiful day, shall we, nya?

中国語

午前 11:24

谢谢。如何激励自己？



你好，圭ちゃん。激励自己的方法有很多种。首先，可以设定一些小目标，然后一步步去实现它们。每次达成一个小目标，都给自己一点奖励，比如喝杯你喜欢的咖啡或者看部电影。其次，每天找出一些自己做得好的地方，把它们写下来，这样可以帮助提升自信心。最后，不要忘记休息和放松，有时候，我们需要的只是一点点的休息，然后重新振作起来。加油，你可以的，喵！

午前 11:29

タガログ語 Salamat. Gagawin ko ang aking makakaya sa pamamagitan ng pagkain ng xiaolongbao. Mayroon bang magandang paraan upang magtakda ng mga layunin?



Magandang tanong, 圭ちゃん. Sa pagtakda ng mga layunin, isang magandang paraan ay ang paggamit ng SMART na prinsipyo. Ibig sabihin, gawin ang mga layunin na tiyak (Specific), may sukat (Measurable), maabot (Achievable), kaugnay (Relevant), at may oras (Time-bound). Halimbawa, kung gusto mong masanay sa pag-eehersisyo, maaaring maging layunin mo na "Maglalakad ako ng 30 minuto kada araw sa loob ng susunod na dalawang linggo." Ito ay isang SMART na layunin dahil tiyak, may sukat, maabot, kaugnay, at may takdang oras. Sana'y makatulong ito sa'yo, nya.

ベトナム語

午前 11:28

Tôi đồng ý. Trước hết hãy ăn đã. Tôi nên ăn gì?



Chào bạn, 圭ちゃん. Bạn thử ăn bánh bao nhỏ (小籠包) xem sao? Đó là một món ăn Trung Quốc rất ngon và bổ dưỡng. Bạn cũng có thể thử các món ăn khác mà bạn thích. Nhớ chăm sóc bản thân nhé, mèo.

韓国語

午前 11:23

오늘은 할 일이 많으니 열심히 하겠습니다.



오늘 일정이 많은 거 같군, 圭ちゃん. 하지만 너는 항상 잘 해내는 걸 알고 있어. 너의 노력과 열정, 정말 대단해. 화이팅하자, 네? 화이팅, 네, 냐!

午前 11:23

午前 11:30

# ChatBridの技術的特徴

# ベクトル検索結果のビジュアル化 : xAI : explainable AI ～知識デバッグのための視覚フィードバック

- ・自前のベクトルストレージにより、回答不能や不適切な回答のベクトル検索結果を色付け表示
  - ・ビジュアル類似検索でAIの回答を秒速で評価 → ナレッジ自体の有無、品質を評価、改良
  - ・マニュアルの記述が不適切だった場合の即座のビジュアル確認と修正が容易。
- 
- ・マッチした単語と意味コードを強調表示
  - ・不適切な回答に対する即時の視覚フィードバック
  - ・MARKDOWNをその場で修正 → 即検索に反映

The screenshot displays a search interface with two tabs: 'データー観・分類' (Data View - Classification) and '類似・関連ランキング' (Similarity - Related Ranking). The URL is madata62-3096.metadata.tokyo/questionnaires/9/ruji\_list2.

**Left Panel (Search Controls):**

- Buttons: データービューア、マニュアル、分類ポートフォリオ
- Buttons: 検索条件のクリア、検索・絞込
- Text input: 関似度を文章から検索 (Similarity from text)
- Text area: コロナ渦で在宅勤務体制が長期化しており、これまでの考え方でセキュリティルールを整備することは不適切 委託業務内容をベースに、non-FTE のセキュリティレベルを定義し直す 対象：社員以外全て
- Search filters:
  - 本文 (Selected), 重要語, メモ, 質問テキスト, 備考
  - 類似度・関連度 正規化 (0.0~1.0)
  - 最大ヒット件数 (数値): 100
  - 意味コード検索の重み (0%): 0% (Selected)
- Toggle: 补集合検索
- Text input: 文字列
- Text input: ID (行番号)
- Text input: ネガボジ
- Text input: ハンズオン

**Right Panel (Search Results):**

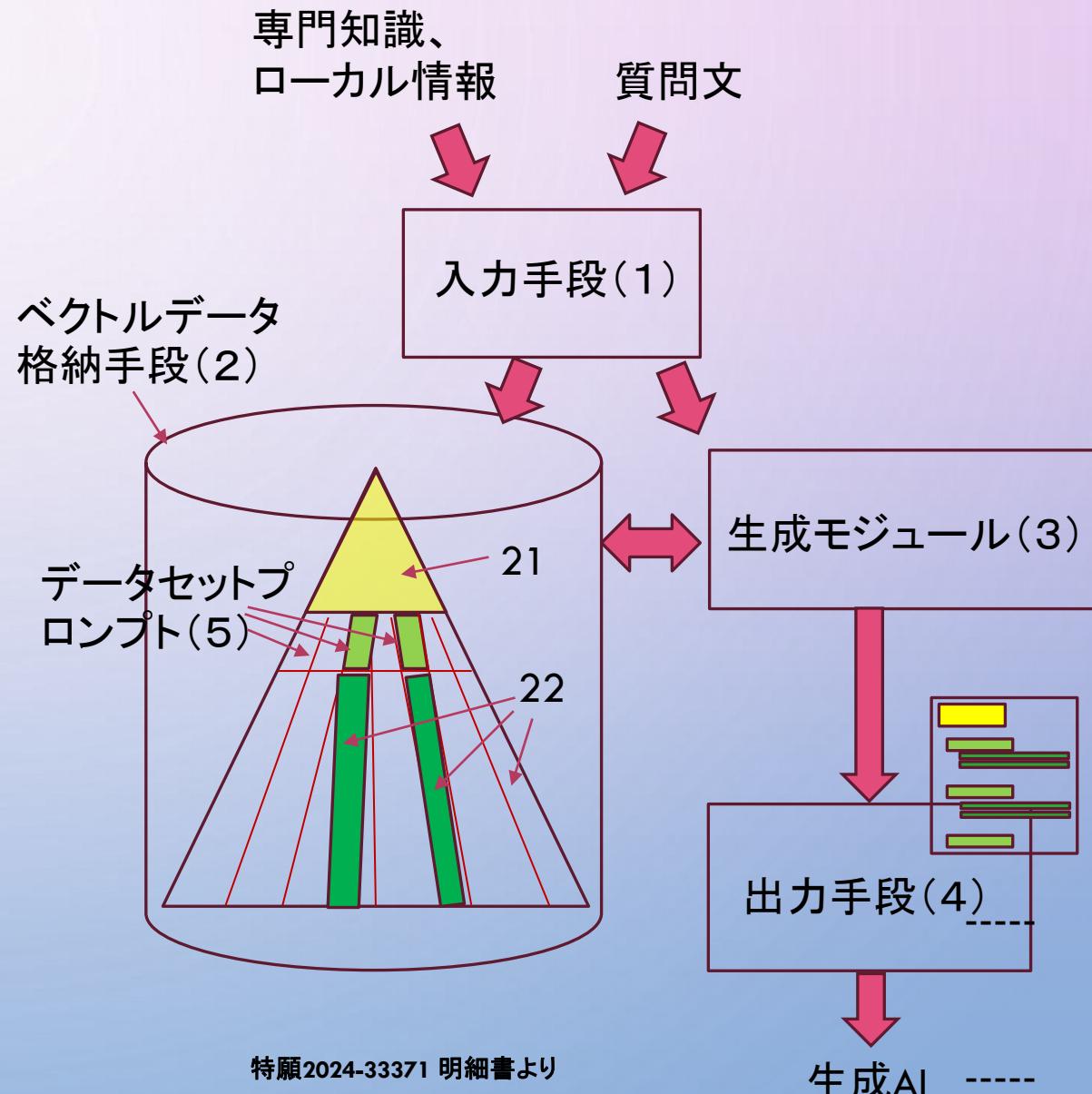
検索文字列 = **これ | non | fte | セキュリティ | ルール | 常駐 | 非常 | 輪 | 整理 | する | いる | コロナ | 渦 | 在宅勤務 | 体制 | 長期 | 化 | する | こと | 不適切 | 委託 | 業務 | 内容 | ベース | non | fte | セキュリティ | レベル | 定義 | する | 直す | 対象 | 社員 | 以外 | 全て | amigo | 派遣 | 業**  
意味コード検索の重み = 0%

100 件ヒット (全1165件中) \*最大ヒット件数が100件に絞られています。

順位	ID	本文	類似度・関連度	グラフ	重要語	呼び出し日時	エージェント名	質問ファイル	行	qid	質問テキスト
1	1103	これまで <b>non-FTE</b> のセキュリティルールは、 <b>常駐</b> か <b>非常駐</b> かを <b>輪</b> に整理してい たコロナ渦で在宅勤務体制が長期化しており、これまでの考え方で <b>セキュリティルール</b> を整備することは <b>不適切</b> 委託業務内容をベースに、 <b>non-FTE</b> のセ キュリティレベルを定義し直す対象：社員以外全て (amigo、派遣、業務 委託、代理店、インター)	248.35896	-	nfte	465					
2	1117	Q&A (随時追加) これまで <b>non-FTE</b> のセキュリティルールは、 <b>常駐</b> か <b>非常 駐</b> かを <b>輪</b> に整理してい たコロナ渦で在宅勤務体制が長期化しており、これまでの考え方で <b>セキュリティルール</b> を整備することは <b>不適切</b> 委託業務内容をベ ースに、 <b>non-FTE</b> のセキュリティレベルを定義し直す対象：社員以外全て (amigo、派遣、業務 委託、代理店、インター)	243.80168	-	nfte	479					
3	609	<b>non-FTE</b> のセキュリティレベル定義は、従来の <b>セキュリティルール</b> と異なる点 がいくつかあります。まず、 <b>non-FTE</b> のセキュリティレベル定義は、 <b>FTE</b> (Full-T ime Equivalent) に比べて、アクセス権限や <b>セキュリティ</b> 対策の面で厳しい 要件があります。これは、 <b>non-FTE</b> が不在の期間が長いため、 <b>セキュリティ</b> 上 の脅威に対してより高いレベルの防護が必要とされるためです。また、 <b>non-FTE</b> のセ キュリティレベル定義では、データの取り扱いに関する <b>ルール</b> が強化さ れています。具体的には、非公開情報や個人情報などの機密性の高いデータ の取り扱いに関する要件が厳しくなります。さらに、 <b>non-FTE</b> のセキュリティ レベル定義では、社内規定に基づく <b>セキュリティ</b> 対策が求められます。 これにより、企業や組織が定めるセキュリティポリシーや、国が定める法令 に適合することが求めとなります。以上のように、 <b>non-FTE</b> のセキュリティレ ベル定義は、従来の <b>セキュリティルール</b> と比べて、より厳しい要件が求められる 点がいくつかあります	148.68065	latest	q2-180	151					
4	610	<b>non-FTE</b> のセキュリティレベルは、主に以下の要素を基準に定義されていま す。1. アクセス権限 <b>non-FTE</b> がアクセス可能なデータやシステムについて、どの ような権限を与えるかが重要な要素の一つです。例えば、非公開情報や個人 情報にアクセスする際は、より厳しい権限制御が求められます。2. <b>セキュリ ティ</b> 対策 <b>non-FTE</b> が利用する環境や通信環境。セキュリティ対策などが、セ キュリティレベルの決定要素の一つです。例えば、セキュリティソフトウェアの導 入や、パスワードの強度によって、セキュリティレベルが異なる場合があります	137.80426	latest	q2-180	152					

# 特許技術による影プロンプト送出量の削減&高精度化

- ナレッジをジャンル分けし各データセットに分割登録することにより影プロンプトの平均量を削減。
  - RAG内の検索でヒットしたデータセットに付随する影プロンプトのみをLLMに送信。
  - これによりLLMのレスポンスが「速い」「安い」「高い(高精度)」
    - 高速な応答と低成本のLLM利用
    - 大規模化しても高精度を維持
    - 通常1専門分野に特化するRAGをマルチ専門家に
      - 質問文に関連の深い上位ナレッジに付随のデータセットプロンプトのみをLLMに送出
      - コンシェルジェ、総務的な機能が可能に
    - 数百本、数千本のマニュアル、数万ページ、数10万件のナレッジを取り入れられる。



# EXACT MATCH機能と属性による知識絞り込み (近日リリース)

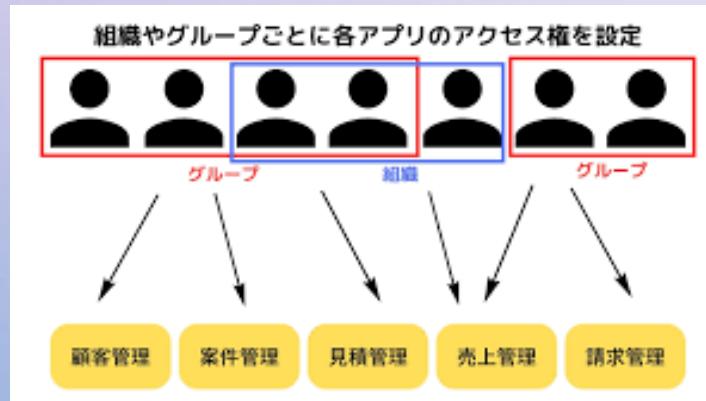
- 指定した文字列とのEXACT MATCHを条件にすることで材料名の取り違えなどの致命的な誤りを防止。
- 属性、法律・条令の有効期間、適用地域などによる知識の厳密な絞り込みへ。

材料ID	材料名	純度	供給元	在庫量 (kg)	備考
Cu-101	電気銅 (C1100)	99.99%	A社	1000	高純度銅
Cu-102	りん脱酸銅 (C1220)	99.90%	B社	500	少量のりんを含む
Cu-103	無酸素銅 (C1020)	99.96%	C社	750	酸素含有量が極めて低い
Cu-104	タフピッヂ銅 (C1100)	99.90%	D社	1200	一般的な純銅
Zn-201	高純度亜鉛 (Z1100)	99.99%	E社	600	高純度亜鉛
Sn-301	高純度スズ (Sn99.9)	99.90%	F社	400	高純度スズ
Ni-401	電解ニッケル (N02200)	99.90%	G社	300	高純度ニッケル
Al-501	工業用純アルミ (A1050)	99.50%	H社	800	一般的な工業用純アルミ

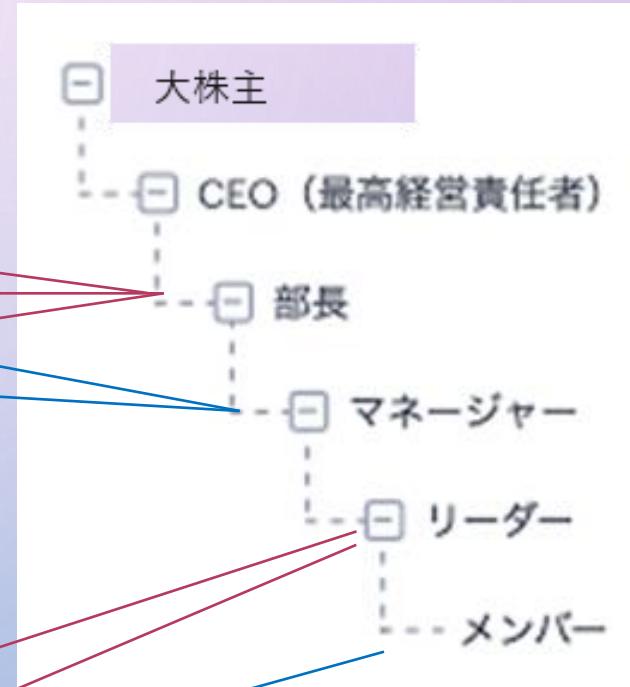
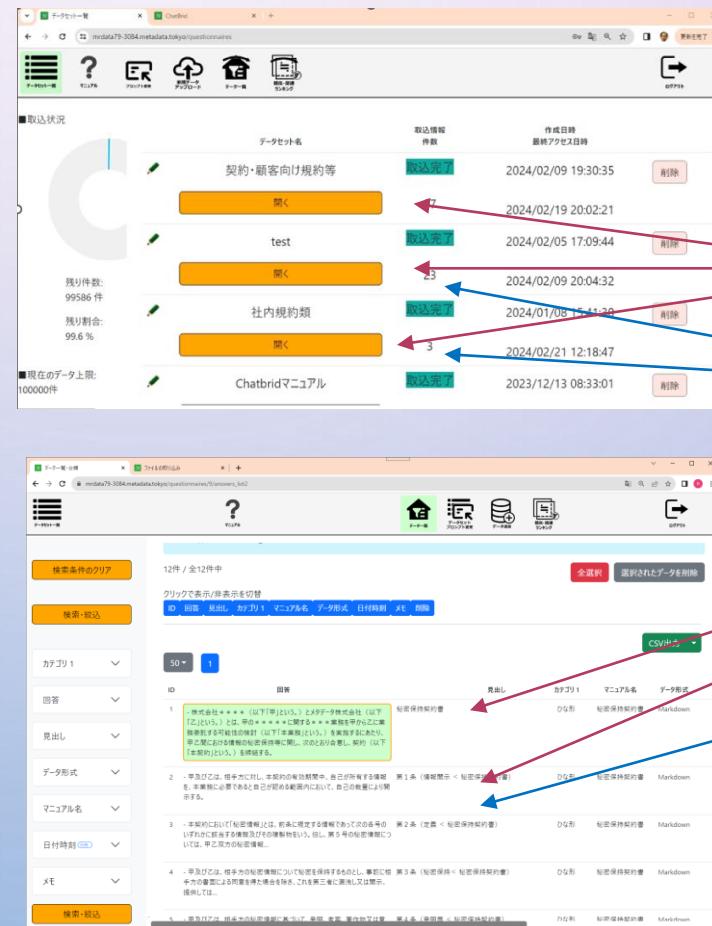
Cu-101とCu-102やZn-101が類似検索されてはならない。  
Exact matchで絞り込み、該当レコードのデータのみを回答に反映させるべし。

# 知識アクセス権制御 (開発中)

- ・質問者の所属や資格を確認し、アクセス権限内でのナレッジ参照を実現。
    - ・セキュアで関連性の高い情報の取得
    - ・企業のセキュリティとコンプライアンスに重要



- ・ジャンル別マニュアル群
  - ・データセット単位でも、その中のマニュアル単位でも、知識レコード単位でもアクセス権設定可能



## 対話ログ等の単語分布を目視

- ・高頻度の未知語から、用語説明を付すべき社内専門用語などを素早く発見





365日24時間、メンタルケアのノウハウで  
寄り添い、励ますAI「ほっと猫」を  
貴方のチームにも！

*Metadata*