

「進研ゼミ」の英語オプション教材「オンラインスピーキング」に 講師の指導品質向上を目的として表情・感情認識 AI を導入

～レッスン中の講師の表情・ジェスチャーをリアルタイム解析し指導を改善～

株式会社ベネッセコーポレーション（本社：岡山県岡山市、代表取締役社長：小林 仁、以下：ベネッセ）が提供する通信教育「進研ゼミ」の英語オプション教材「オンラインスピーキング」は、2022年3月より、すべての英語オンラインレッスンに講師の指導品質向上を目的として「表情・感情認識 AI」を導入しました。レッスン中の講師の表情やジェスチャーをリアルタイムで解析し、講師へ即時フィードバックすることで、指導品質の更なる向上を図ります。

導入したのは、株式会社シーエーシー（東京都中央区）のオンラインコミュニケーション活性化支援ツール「心 sensor for Communication」をベネッセ独自のレッスン品質管理ノウハウに基づきカスタマイズしたシステムです。本システムは表情・感情認識 AI を搭載し、オンライン会議や研修でのコミュニケーションの課題を解決する目的で企業に採用されていますが、教育サービスでは初めての導入です。

導入の背景とねらい

「オンラインスピーキング」は未就学児、小学生、中高生が受講する英会話レッスンです。初めて外国人と英会話をするお子様も多く、講師の雰囲気やお子様への接し方など、講師の指導テクニックが大変重要です。そのため、子ども向け英会話レッスンの満足度・学習効果を左右する、特に重要な要素を基準化し、全レッスンを AI でリアルタイム解析、講師にフィードバックすることで、指導品質の向上を実現しています。

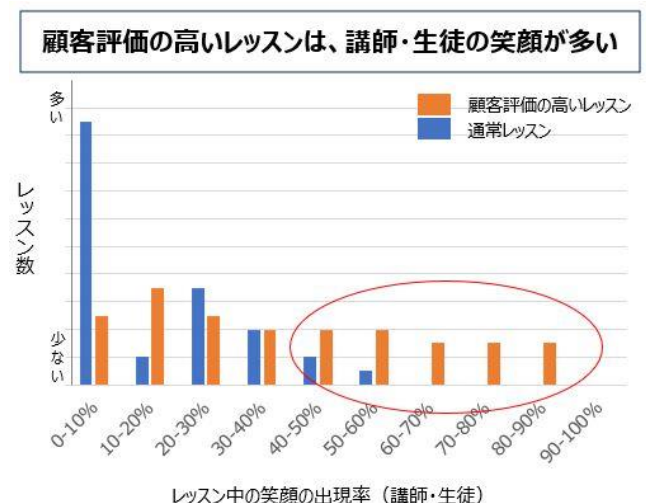
1 全ての講師が高い水準の指導を実現

子ども向け指導において経験値だよりで感覚的な部分を数値で可視化し、指導歴にかかわらず、すべての講師が高い水準の指導を実現できる仕組みとして導入しています。生徒からの人気が高くリピート受講が多い講師や、体験レッスンから入会に繋がりやすい講師のパフォーマンスを指標化し、もっとも顧客満足度に寄与する要素を重点的に即時フィードバックします。その結果、新人講師でも高い満足に繋がる、ポイントを押さえた指導を可能にしています。また、時間帯によるパフォーマンス悪化等のアラームをキャッチし、講師シフトの見直しに反映することで、常に安定したレッスンを提供します。

2 「笑顔の頻度」をキーにレッスンを活性化

テスト導入の段階で、顧客評価が高いレッスンには「感情表現が豊かでジェスチャーが多用されている」という共通の傾向がみられたため、感情・ジェスチャーを解析観点として取り入れました。講師と生徒の笑顔が多く出現するレッスンは満足度が高い傾向にあることがわかったため（右のグラフ参照）、本システムでは、「笑顔」の頻度を重要指標の1つとしています。

このシステムにより、お子様でも「安心」して「英語で伝えたい気持ち」を高められるレッスンを提供します。

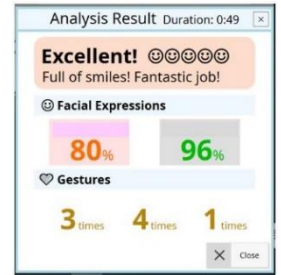


高い指導品質を実現する仕組み

表情・感情認識 AI を活用した即時フィードバックと、講師への個別コーチングで「オンラインスピーキング」の指導品質向上を目指します。

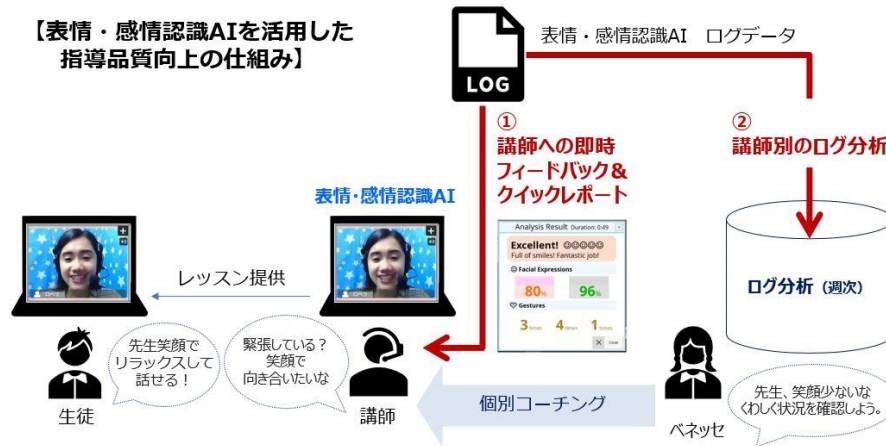
1 クイックレポート機能による講師への即時フィードバック

本システムでは、レッスン中の講師の表情やジェスチャーを AI で解析して視覚化し、即時に講師にフィードバックします。その結果、講師はリアルタイムで自身の指導を客観的に把握し軌道修正することができます。毎レッスン終了後にはクイックレポートが表示され、結果に応じたアドバイスを伝えることで、次のレッスンに向けて講師のモチベーションを高めめます。(右図：クイックレポートのメッセージ例)



2 講師別の週次ログ分析による指導品質改善

レッスンの解析データは、講師単位でログとして蓄積し分析します。週次で自動分析を行い、改善が必要な講師にはトレーニング担当が個別指導を行います。またパフォーマンスが高い講師のノウハウを講師組織全体に還元し、日々のレッスン品質を向上させています。



表情・感情認識 AI 導入の効果

講師からは「自分の表情を意識できるようになり、生徒がレッスンをより楽しんでくれ積極的に参加してくれるようになった」「自分の表情が生徒にどう見えるかがわかるので、すぐに改善できる」といった声があがっています。

お子様にとっては、初めての外国人との英会話で緊張してレッスンに参加する方も多くなか、「先生が笑顔で楽しくレッスンしてくれるので、英語が好きになった」「先生がフレンドリーで優しいので、また受けたい！」などの声も増えており、生徒が講師に親しみを感じながら英語を学ぶことができる環境作りにも効果がみえています。

今後に向けては、このシステムを講師の指導品質改善・向上に限らず、お子様へのサービス拡充にも活用することを検討しています。これからも「オンラインスピーキング」はお子様の英語力を引き上げるサービスを提供できるよう、AI と人の力を組み合わせながら、サービスの改善に努めてまいります。

【参考情報】

・オンラインスピーキングについて

外国人講師による完全個別指導の英会話レッスン（有料オプション）です。「進研ゼミ」の受講費内サービス「Challenge English」とカリキュラムが連動しています。「Challenge English」で身につけた単語やフレーズを実際に使う体験を通じて、お子様の「伝わる喜び」と「英語で伝えたい」気持ちを引き出しながら英語を使いこなす力を育てます。



*小学生向けオンラインスピーキング <https://sho.benesse.co.jp/op/m2m/>

*中学校生向けオンラインスピーキング <https://chu.benesse.co.jp/op/online-speaking/>

・Challenge English について

「進研ゼミ」の受講費内で提供する英語学習サービスです。めざすゴールと自分のレベルに合った個別カリキュラムで、AI を使ったデジタルレッスンを自分のペースで繰り返し学習できるから、「聞く・読む・話す・書く」の4つの技能をバランスよく伸ばせます。累計利用者数 100 万人突破 ※1（2022 年 3 月現在）

※1：2015 年 3 月～2022 年 2 月に「Challenge English」でアプリのトレーニングに取り組んだ人の累積人数。「進研ゼミ小学講座・中学講座・高校講座」の有料オプション講座および「進研ゼミ」各講座に含まれるサービスの合算数値。2019 年 4 月より進研ゼミ会員は追加受講費無料で利用可能となったため、それ以前の有料サービスのときの利用者数と合算した累積人数になります。