

2021年6月25日

## 【事務職派遣のスタッフサービス】

## 登録スタッフ61.5万人、就業スタッフ4.5万人向け、チャットボットを導入

～スタッフサービスグループのチャットボット導入、第3弾 ウイズコロナの非対面・24時間サポート強化～

～第1弾では、15.5万アクセスで電話5割・メール6割の問い合わせ減少に寄与し、派遣スタッフの利便性が向上～

事務職の人材派遣・紹介予定派遣・人材紹介・業務請負をおこなうスタッフサービス（株式会社スタッフサービス オフィス事業本部、本社：東京都千代田区、代表取締役社長：阪本 耕治、以下「当社」）は、2021年6月28日（月）正午12時より全国約61.5万人、うち就業スタッフ約4.5万人（21年3月現在）向けの問い合わせツールとして、株式会社ユーザーローカルの「サポートチャットボット」を導入します。社内のアイデアコンテストでの発案をきっかけに、昨年第1弾での電話・メール問合せが約半減した実績（※次ページ詳細）も踏まえて実現し、事務職派遣スタッフから約270種類の問い合わせに対して、24時間対応します。

## ●本件のポイント

1. 登録スタッフのマイページ上で、スマートフォンで24時間対応で、時間を気にせずに問い合わせが可能。
2. 従来は内容により問い合わせ先が複数だったが、よくある質問270種類を集約したことで、迷うことを回避。
3. コロナ禍で求められる非対面サポートツール拡大の第3弾。第1弾の当グループ派遣スタッフ向け年末調整用チャットボット、第2弾の外国籍スタッフ向けの就業ツールに続いて、安心して就業できる環境を整備。

## ◆導入の目的

## ◆オンライン上で24時間対応、派遣スタッフの利便性が向上

これまで派遣登録済みのスタッフの問い合わせ先は、内容別に部署が分かれていたため、問い合わせ先が分かりにくい状況でした。また、電話対応は営業時間内に限られており、登録スタッフのマイページ上でのメールも、時間帯によっては早急な対応が難しい状況でした。そのため、昨年にスタッフサービスグループ（以下、当グループ）で導入したチャットボットの成果を踏まえ、第3弾としての導入を決定しました。利用にあたっては、当社に登録している派遣スタッフのマイページ上に設置し、スマートフォンにも対応しているため、気軽に質問や問い合わせができます。今回の導入のきっかけは従業員の提案によるもので、社内のアイデアコンテストで表彰され、形となりました。

## ◆「チャットボット」機能の詳細

## ◆チャットボット上で270種類以上の質問に回答

今回、問い合わせ対応をしていたすべての部署の質問を集約し、6つの項目（①「社会保険」、②「給与・タイムカード・有給休暇」、③「証明書・源泉徴収票発行」、④「健康診断について」、⑤「就業前・就業中・終了時についてのQ&A」、⑥「お仕事探しについて」）から、選択肢を選ぶだけの簡単な操作で270以上の質問に回答します。

例えば、キャリア支援・年次研修・eラーニングの予約方法、社会保険の加入方法や所得税額の確認方法、扶養控除の申請方法、有給休暇の申請方法、給与明細の見方、勤怠管理システムの利用方法、在籍証明書の発行方法、健康診断の案内・費用・場所の確認、などの質問に対応します。



こんにちは！チャットボットのマイコです！お困りごとが解決するようお手伝いします。  
お問合せ内容をお選びいただくか、ご質問内容をご入力ください。

社会保険（健康保険・厚生年金・雇用保険）

給与・タイムカード・有給休暇

証明書・源泉徴収票発行

健康診断について

就業前・就業中・終了時についてのQ&A

お仕事探しについて

今回、第3弾のチャットボットのイメージ図

## ◆昨年、第1弾「チャットボット」の実績

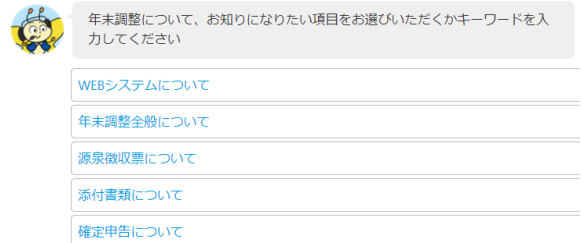
## ・15万アクセス・電話約5割・メール約6割の問い合わせ減少に寄与し、派遣スタッフの利便性が向上

2020年11月1日～21年1月31日にかけて、スタッフサービスグループの派遣スタッフ約8万人向けの年末調整の問い合わせ対応のためにチャットボットを導入しました。期間中に15.6万アクセスがあり、昨年度の年末調整に関する電話の問い合わせ数が前期比52.4%、メールの問い合わせ数が同42.7%となりました。その他にも細かな施策はあったものの、チャットボット導入が利便性向上に大きく寄与したものと考えています。

この点は、利用者数が12時台（全体の7.85%）に次いで、20時台（同6.57%）、21時台（同6.20%）で多いことが分かっただけでなく、営業時間外である18時台～翌8時台にかけて、問い合わせ全体の半数（48.28%）が利用していることから、チャットボットの有効性が見られます。営業時間外は電話が繋がらない課題や、メール問い合わせから回答まで時差が発生する課題の緩和に繋がりました。

（ご参考）【ニュースリリース】スタッフサービスグループ 8万人の派遣スタッフ向け年末調整の問い合わせにチャットボットを導入（2020年11月2日）

[https://www.staffservice.co.jp/nt-files/nr\\_201102.html](https://www.staffservice.co.jp/nt-files/nr_201102.html)（右記QRコード）



（ご参考）第1弾のチャットボットの図



## ◆参考① 第2弾 製造派遣テクノ・サービスにおける「チャットボット」導入

## ・テクノ・サービスの外国籍スタッフ向けに導入。日本籍派遣スタッフ向けにも拡大

21年3月25日には、製造分野における外国籍派遣スタッフの就業支援を目的に、英語・ポルトガル語の2言語対応のチャットボットを導入しました。そして、6月14日には、日本籍派遣スタッフ（登録数約40万人、うち就業スタッフ約2万人。21年3月現在）向けに、勤怠に特化したチャットボットも導入しました。製造業は事務職などと比べ、就業先によっては就業時間の幅がありますが、24時間すぐに質問ができるため、派遣スタッフのより快適な就労に繋がります。

（ご参考）【ニュースリリース】「製造派遣のテクノ・サービス 外国籍派遣スタッフ、約800人の 問い合わせを受けるチャットボットを導入」（2021年3月24日）

[https://www.staffservice.co.jp/nt-files/nr\\_210324.html](https://www.staffservice.co.jp/nt-files/nr_210324.html)（右記QRコード）



（ご参考）第2弾のチャットボットの図



**◆参考② ユーザーローカル「サポートチャットボット」性能・機能**

- ・60億件を超えるSNS上の会話データの分析に基づく高度な自然言語処理技術と、テキスト解析の精度向上に特化した独自開発のAIを活用していることで、高品質な会話を実現
- ・24時間対応が可能（従業員1人につき、1日8時間勤務とした場合、3倍の問い合わせ対応が可能）
- ・複数人からの問い合わせに同時に対応できるため、問い合わせをした際に繋がらないという課題を解決
- ・知見の集約、一元化をすることで社内ナレッジの共有、業務引継ぎの効率化を実現

**■スタッフサービス概要**

社名：株式会社スタッフサービス オフィス事業本部  
本部：東京都千代田区神田練塀町85 JEEL秋葉原スクエア  
事業内容：事務職の分野における人材派遣・紹介予定派遣・人材紹介、業務請負  
対応地域：全国47都道府県  
就業スタッフ数：45,419人（2021年3月現在）  
登録スタッフ数：615,165人（2021年3月現在）  
ホームページ：<http://www.022022.net/>

**■スタッフサービスグループ概要**

1981年創業。事務職派遣を中心に人材総合サービスを展開。売上高は3,243億円（2020年3月期）  
派遣就業者数は79,847人、派遣登録数は約120万人（2021年3月末現在）

**■ユーザーローカル社について**

社名：株式会社ユーザーローカル  
本社：東京都品川区大崎2丁目11番1号 大崎ウイズタワー 4階  
事業内容：ビッグデータ分析システムの研究開発、人工知能チャットボット運営ほか  
ホームページ：<https://www.userlocal.jp/>



【報道関係者様 問い合わせ先】 株式会社スタッフサービス・ホールディングス 広報部 野坂・野崎  
TEL：03-5209-7177 / メール：[ssg-pr@staffservice.ne.jp](mailto:ssg-pr@staffservice.ne.jp)  
野坂（携帯）080-3317-6920 / 野崎（携帯）080-4458-5599