

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

～約1万2千件の問い合わせはAIが自動対応、600時間の工数削減で迅速な年末調整の対応～
～問い合わせ対応人員増を避け、ウィズコロナにおける感染防止対策にも～

人材総合サービスを全国で展開するスタッフサービスグループ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：阪本 耕治）は、2020年11月2日（月）11:00から2021年1月31日まで、当グループの約8万人の派遣スタッフの年末調整に関する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」を導入いたします。年末調整のみで130通りの回答パターンがあり、24時間の問い合わせが可能となります。また、問い合わせ対応の人員増を避けられるので、感染症防止にもつながるだけでなく、チャットボットの導入で当社従業員の電話対応時間も600時間の削減を試算しており、派遣スタッフからの電話の繋がりにくさを低減し、利便性の向上を目的としております。

◆導入の背景

① 問い合わせ増による回線混雑

当グループのバックヤード業務支援をおこなう株式会社スタッフサービス・オフィスマネジメント（以下、「SSOM」）では、給与や保険に関する問い合わせなど、月に約2万件の対応をしています。年末調整の時期になると、年末調整関連の問い合わせが月に約3万件発生し、計5万件以上の問い合わせが発生していました。限られた人員体制ということもあり、回線が繋がりがづらくなっていたことが課題でした。

② 回線に繋がらないと自己解決ができない

「年末調整システムのログイン方法について」「保険料の控除書類について」など、基本的な操作や、年末調整の概要に関する問い合わせなど、チャットボットにより自己解決できる問い合わせが約1万2千件あると試算しました。

③ 感染症防止対策

今年は新型コロナウイルスの影響がある中で、「3密」を防止する観点からも、電話対応の人員増を避ける必要がありました。

◆特徴／導入により期待する効果

- ・派遣スタッフ専用マイページのトップページよりスマホ／PCより簡単起動
- ・従業員がデザインした「ねんチョウちゃん」をキャラクターとして採用
- ・年末調整に関する回答だけで130の回答パターン
- ・24時間対応のため、いつでも気軽に質問でき、自己解決が可能
- ・独自の試算により、1万2千件（対応件数）×3 min.（1件／平均対応時間）＝3万6千min.（600時間）削減
- ・工数の削減により、年末調整の処理時間の確保、より丁寧な問い合わせ対応が可能



年末調整について、お知りになりたい項目をお選びいただくかキーワードを入力してください

WEBシステムについて

年末調整全般について

源泉徴収票について

添付書類について

確定申告について

今回の導入状況や派遣スタッフからの意見をもとに、今後、平時対応している給与関係・保険関係の問い合わせについてもチャットボットの導入をし、サポートの拡大を検討しております。スタッフサービスグループは、ウィズコロナにおいても派遣スタッフに寄り添ったサポートに努めてまいります。

◆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

キャラクター「ねんチョウちゃん」について



「ねんチョウちゃん」

派遣スタッフのみなさんからの問い合わせには、「ねんチョウちゃん」が対応します。SSOMの従業員がデザインをし、従業員投票によって選ばれたオリジナルキャラクターです。

- ✓ 年末調整にちなんで「ねんチョウちゃん」と名付けました
- ✓ ねんチョウちゃんが着ている服は、スタッフサービスグループのロゴマーク色とお揃いです

ねんチョウちゃんは、11月2日にサナギからチョウチョウになったばかりで、11月から1月の年末調整の時期にだけ飛び回るめずらしいチョウチョウです。

■スタッフサービスグループ概要

創 業 : 1981年11月29日
 代 表 : 阪本 耕治
 本 部 : 東京都千代田区神田練堀町85 JEBL秋葉原スクエア
 事業内容 : 人材派遣（事務職、技術者、ITエンジニア、製造業務、介護・看護・医療事務）、紹介予定派遣、人材紹介 他
 売上高 : 3,243億円（2020年3月期）
 従業員数 : 4,315人（2020年4月現在）
 取引先件数 : 49,186件（2020年3月現在）
 有効登録者数 : 約120万人（2020年3月現在）
 就業者数 : 82,671人（2020年3月現在）
 拠点数 : 国内171拠点（2020年4月現在）



●スタッフサービス

事務職派遣：事務職分野における人材派遣、紹介予定派遣
 人材紹介、業務請負



●スタッフサービス・エンジニアリング

技術者派遣：設計、研究開発、試験・評価、品質管理、生産技術分野における
 技術者派遣、紹介予定派遣、人材紹介



●スタッフサービス・ITソリューション

ITエンジニア派遣：IT分野における人材派遣、紹介予定派遣、人材紹介



●スタッフサービス・メディカル

介護・看護・医療事務派遣：介護・看護・医療分野における人材派遣
 紹介予定派遣、人材紹介



●テクノ・サービス

製造業務派遣・業務請負：製造分野における人材派遣、紹介予定派遣
 人材紹介、業務請負

■スタッフサービス・オフィスマネジメント概要

社 名 : 株式会社スタッフサービス・オフィスマネジメント
 本 部 : 東京都豊島区西池袋一丁目7番7号 東京西池袋ビルディング
 事業内容 : スタッフサービスグループのバックヤード業務支援
 ホームページ : www.staffservice-om.co.jp

■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 : 東京都港区芝五丁目20番6号 芝520ビル5F
 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・穂原（あきはら）
 TEL : 03-5209-7177 / メール : ssg-pr@staffservice.ne.jp
 野坂（携帯）080-3317-6920 / 穂原（携帯）080-1291-3725