

【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

～英語・ポルトガル語に対応。ウイズコロナにおいて非対面での就業サポートを強化～

～スタッフサービスグループにおいて、チャットボット取り組み 第2弾～

人材総合サービスの株式会社スタッフサービス・ホールディングスの100%子会社であり、製造派遣のテクノ・サービス（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3月25日（木）21：00より、全国約800人の外国籍派遣スタッフからの就業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」を導入します。外国籍派遣スタッフから問い合わせが多い、就業ルールや社会保険、年末調整の確認など、35種類の問い合わせに対して、24時間対応します。

現在、日本に永住・定住資格などをもつ外国人労働者は約56.6万人いるとされていますが（※）、言葉や文化の違いが壁となって就業に苦戦する労働者が多いのが現状です。当社では17年より製造業における永住・定住資格を中心とした外国籍スタッフの派遣事業を本格化しました。19年より外国籍派遣スタッフの専門サポート窓口として「グローバルコーディネートセンター」を設立し、フィリピン人、ブラジル人、中国人社員が英語、ポルトガル語、タガログ語、中国語で電話やメールで就業におけるサポートをおこなっています。今回、非対面のサポート手段として、チャットボットを導入することで、外国籍派遣スタッフに対する手厚いサポートが可能となり、コロナ禍でも外国籍派遣スタッフがより安心して働き続けられる環境が一層整備されます。

※：「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（令和2年10月末現在）より「身分又は地位に基づく在留資格 取得人数」

●本件のポイント

- 1.外国籍派遣スタッフを対象に「チャットボット」を導入。スマートフォンで24時間受付できるため、時間を気にせず問い合わせが可能。
- 2.「チャットボット」は英語・ポルトガル語に対応。
- 3.コロナ禍で求められる非対面サポートツールを拡大し、安心して就業できる環境を整備。

◆導入の目的

①オンライン上で24時間対応するため、外国籍派遣スタッフの利便性が向上

製造業で働く外国籍派遣スタッフは時給の高さを優先するため早朝や深夜に就業していることがあります。就業ルールや社会保険、有給申請の方法に関する確認などが時間を問わずに完了するため、利便性が向上します。

チャットボットは20年5月に開設された、当社で就業している外国籍派遣スタッフ専用のサイトで利用でき、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。

②非対面でのサポートツールを拡大することで、安心して就業できる環境が整備

日本で働く外国籍派遣スタッフにとって、日本の雇用慣行や就業ルールを正しく理解することは簡単ではありません。そのため、一人ひとりのバックグラウンドに寄り添った母国語での丁寧な説明や解説を必要としています。当社では就業サポートの手段として、電話、メールを活用していますが、利便性を向上させるため、チャットボットを導入しました。

当社は今後、現在786人（21年2月時点）の外国籍派遣スタッフの就業数を、4年後をめどに2,000人まで拡大することを目標としており、増加する外国籍派遣スタッフからの問い合わせに対応できるよう環境を整備します。また、今後はスタッフからの問い合わせ状況から、対応できる質問種類を拡大するほか、対応言語に中国語も加える予定です。



チャットボットのイメージ図



就業スタッフ専用サイトトップページ

◆「チャットボット」での問い合わせ詳細

・チャットボット上では35種類の質問に回答。

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と残日数の確認方法、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などに対応します。

・テクノ・サービス社員が考案したオリジナルキャラクター「ナオミ」。

チャットボットで質問した内容はオリジナルキャラクター「ナオミ」が回答します。
日本だけでなく世界に多い名前であるため親しみやすいこと、発音のしやすさから命名しました。



Naomi

◆参考◆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

ご参考

■株式会社テクノ・サービス（株式会社スタッフサービス・ホールディングス100%子会社）

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（製造業務）、紹介予定派遣、人材紹介、業務請負
 代表者 : 阪本耕治
 有効登録者数 : 392,798人 ※2020年3月末時点
 取引先件数 : 8,355件 ※2020年3月末時点
 就業者数 : 21,044人 ※2020年3月末時点

グローバル・コーディネート・センター（GCC）について：

事業内容：フィリピン人、ブラジル人、中国人をはじめとする外国籍派遣スタッフの登録、就業サポート業務全般
 住 所：東京都豊島区東池袋1-21-11 オーク池袋ビル
 電話番号：0120-803-762（お客様専用番号）
 所属人数：10人（ブラジル籍：4人、フィリピン籍：5人、中国籍：1人）
 設 立 日：2019年8月



URL : 就業中スタッフ向けwebサイト：https://www.hatarakunavi.net/service/do/tsq_support_top_en
 当社未登録者向けwebサイト：https://www.hatarakunavi.net/service/do/tsq_jobentry_top_en

■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 野崎・野坂
 TEL : 03-5209-7177 / メール : ssq-pr@staffservice.ne.jp
 野崎（携帯）080-4458-5599 / 野坂（携帯）080-3317-6920