

主な内容

同社は、顧客に送り出した派遣スタッフの活躍とキャリア形成を目的に、営業担当社員の伴走支援に加え、AIチャットボットが派遣スタッフの悩みを早期察知し、営業担当に通知して改善対応するツール「ウィルキャリア」を活用している。

1. 導入経緯

同社は、介護領域やコールセンター等に対する人材派遣サービスを展開している。派遣元営業担当が派遣する派遣社員（以下、派遣スタッフ）1人ひとりの悩みに寄り添い、必要に応じて、派遣先の職場に対する改善交渉やキャリア支援などの伴走支援を行っている。

従来、営業担当が派遣スタッフや派遣先と話すことで悩みを察知してきたが、派遣スタッフが約2万人と多く、派遣スタッフ自身も悩んだときに即座に相談しづらい、営業担当と話す際に言語化が難しく、悩みが伝わりづらいといった課題があった。そこで、派遣スタッフがAIチャットボットに仕事の悩みを相談することで、生成AIが悩みを早期察知し、表現を丸めて営業担当に通知するなどして適切な改善対応に繋げるツール「ウィルキャリア」を、2025年から導入している。

2. 「ウィルキャリア」と導入効果

ウィルキャリアは、働く業界の専門用語や雇用転換等のキャリア形成に関する情報を学習させた生成AIである。派遣スタッフが相談すると、その内容に応じて生成AIが適切な提案や相談先を提示してくれる。他方で、正確に情報を伝えるべきものとして、例えば人事制度や個人情報の問合せには回答せず、人事担当者に相談するよう促すなど、生成AIの回答分野は制限している。また、必要に応じて、AIが表現を丸めたうえで、派遣スタッフの悩みの種類を担当社員に通知するなど、人とAIの特性を踏まえながら派遣スタッフの活躍をサポートしている。

派遣スタッフは、時間帯や言葉遣いなどを気にせず生成AIに相談することができるため、悩みの早期発見に繋がるとともに、生成AIとの対話を通じて自身の悩みを整理できる。これにより、営業担当とのコミュニケーションが円滑になったという。2025年12月時点で、累計約400件の悩みを発見し、解消に結び付けている。

3. 今後の対応

派遣スタッフの悩みの程度や表現、生成AIに期待する傾聴と提案のバランス、利用頻度は個人によって異なることから、今後は、派遣スタッフ一人ひとりの相談履歴や傾向等を踏まえた、パーソナライズされた相談対応の実現を目指すとしている。

WILLOF



「モチベーションが下がっている」/だね、大変そうだね。で、そのモチベーション低下、何か具体的なきっかけがあったのかな？それともなんとなく気づいたらそうだった、とか？

仕事の量が多すぎて、時間内に終わらなそうです。残業も増えてきて...



仕事の量が多すぎて時間内に終わらないって、それはストレスたまるよね。君も頑張りすぎちゃってる感じだね。君自身が業務の進め方を見直すとか、上司や同僚と仕事量について話すのが難しいかな？

言いづらい