



2022年11月28日

各位

会社名 J T P 株式会社
代表者名 代表取締役社長 森 豊
(証券コード : 2488)
問合せ先 常務取締役コーポレート本部長 伊達 仁
(電話 03-6408-2488)

UTグループの採用面接予約プロセスをLINEチャットボットで自動完結 ～業務効率化および求職者視点のコミュニケーションによるCX向上を実現～

JTP株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:森豊、以下:JTP)は、製造及びエンジニア領域を中心に人材派遣サービスを手掛けるUTグループ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長兼CEO若山陽一、以下:UTグループ)が運営する採用コンタクトセンターのLINE面接予約システムにおいて、「Third AIコンタクトセンターソリューション」のAIチャットボットを導入し、2022年11月18日にリニューアルリリースしました。

■リニューアルの背景

新型コロナウイルス感染症流行拡大後の急激な需要変動に伴い、製造現場の求人件数も日々変化しています。製造分野における人材派遣・業務請負を主な事業として展開するUTグループでは、2021年度の求人応募数が前年の1.5倍を超える18万人に上り、求職者からの応募や問い合わせなどに電話対応する採用コンタクトセンターのオペレータに過重な負荷がかかっていました。そこで、オペレータの業務を補助し、求職者がより利用しやすい採用コンタクトセンターの実現を目指す取り組みとして、LINEとの機能連携が行われました。

そして今回、機能拡充として、採用コンタクトセンターの業務効率化を図るとともに、求職者視点のコミュニケーションを取り入れ、更なるCX(顧客体験価値)向上を実現すべく、LINE面接予約システムに「Third AIコンタクトセンターソリューション」のAIチャットボットを導入しました。

■導入効果

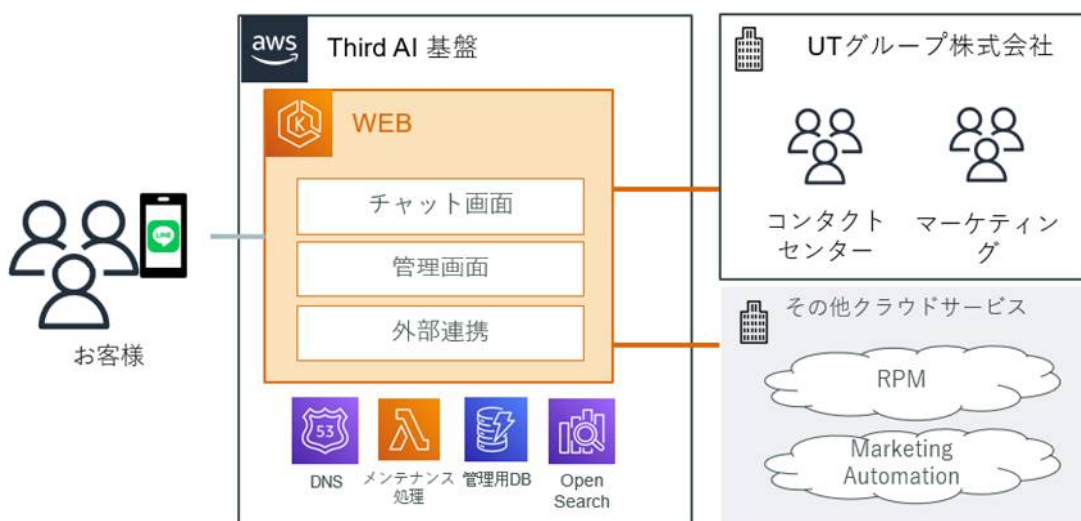
LINE面接予約システムのAIチャットボットは、求職者が採用コンタクトセンターのLINE公式アカウントを友だち登録すると、LINE上でAIチャットボットが求職者の個人情報や応募条件のヒアリングを開始します。各項目に回答後、希望する面接条件(面接方法、面接日)を選択することで、応募受付から面接日時確定まで約3分で完結できます。今回のサービスリニューアルでは、この面接予約プロセスにおける離脱ポイントでチャットボットのシナリオを改善することにより、求職者の応募から面接までのプロセスを自動化し、面接予約にかかるオペレータの対応工数を1.5割削減することに成功しました。また、面接予約が完了していない求職者に対してプッシュで予約促進を行うことで、面接予約率向上も実現しています。さらに、面接シナリオの継続的なアップデートによるUX改善とともに、求職者へのLINE面接予約の活用促進を通じて対応工数3割削減を目指します。

今後も、求職者とのデジタルによる接点を構築し、採用活動から中長期的なキャリアサポートまでを一貫してご支援することで、求職者と採用側企業の双方にとって最適なキャリアプラットフォームを実現していきます。

■Third AIの機能・サービス概要

「Third AIコンタクトセンターソリューション」は、AWSを主基盤としており、チャットボット、有人チャットを中心に、オペレータ検索支援画面や電話・IVRとの繋ぎこみ、CRMへの連携など、コンタク

トセンターの効率化を実現するための様々な機能を有しています。AWS のコンテナ基盤 Amazon EKS やサーバーレス基盤 AWS Lambda など、クラウドネイティブなアーキテクチャを取り入れており、大量の負荷を分散できる構成としてマネージド NoSQL データベースの DynamoDB を採用することで、安価でありながら高いスケールアウト性能を実現し、お客様の課題に柔軟に対応しています。



【UTグループ株式会社について】

UTグループは、1995年創業以来、無期雇用派遣事業を通じて、製造業を中心とする産業界が求める雇用の流動化に対応する「雇用調整機能」を発揮するとともに、派遣で働く人々の「雇用の安定・キャリア形成」を支援しています。UTグループは、「はたらく力で、イキイキをつくる。」というミッションのもと、「これからはたらく方のプラットフォームになる」ことをビジョンとして掲げ、人材業界における、日本を代表するリーダー企業を目指しています。

<会社概要>

会社名 : UTグループ株式会社 (東証プライム市場上場)
 HP : <https://www.ut-g.co.jp/>
 所在地 : 東京都品川区東五反田一丁目11番15号 電波ビル6階
 代表者 : 代表取締役社長 兼 CEO 若山陽一
 設立 : 2007年4月2日
 資本金 : 6.8億円
 事業内容 : 製造・設計・開発・建設分野等の無期雇用派遣事業
 従業員数 : 48,163名 (連結) (2022年3月末現在)



【JTP 株式会社について】

JTP 株式会社は、日本に進出する海外の IT ベンダーやライフサイエンスメーカー向けに、テクニカルサービス、ヘルプデスク、トレーニングなどの技術サービスのアウトソーシングを提供する会社として、1987年に設立されました。2016年以降は、ミッションに「Connect to the Future」を掲げ、メーカーのみならず、幅広い企業のニーズに対する AI 関連サービスやサイバーセキュリティサービス、IT システム設計・構築・運用・保守サービス、人財育成コンサルティングサービスなどを展開しています。

【本リリースに関する問い合わせ】

JTP 株式会社 コーポレート本部

E-mail : pr@jtp.co.jp

*本リリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

以上