派遣ＡＩでつなぎとめ

ウィル系、チャットで悩み早期察知

離職リスクが経営圧迫

人材派遣会社が派遣スタッフのつなぎとめに人工知能（ＡＩ）を活用している。ウィルグループ系は生成ＡＩとのチャットで離職リスクの高いスタッフを割り出し、ランスタッドはアンケートへの自由回答から満足度などを測る。派遣スタッフの採用コストが上昇し、派遣会社の経営を圧迫するなか、早期に改善策を打ち、長く就業しやすい環境を整える。

高リスク者選別

「仕事の量が多すぎて、時間内に終わらないんです。残業も増えてきて…。」。派遣スタッフの女性がスマートフォン越しに相談している相手は、ウィルグループ傘下のウィルオブ・ワーク（東京・新宿）が導入した生成ＡＩコーディネーターだ。チャットを通し仕事内容や職場の人間関係などの悩みを深掘りしていく。ウィルオブ・ワークは2026年3月までに派遣スタッフ約1万7000人に仕事での悩みを日本語で生成ＡＩに相談できるシステムを導入する。

ＡＩが相談内容から離職リスクの高い派遣スタッフを割り出し、担当社員のフォローにつなげる。25年8月までにコールセンターや介護・保育業界で働く約7500人に先行して導入した。

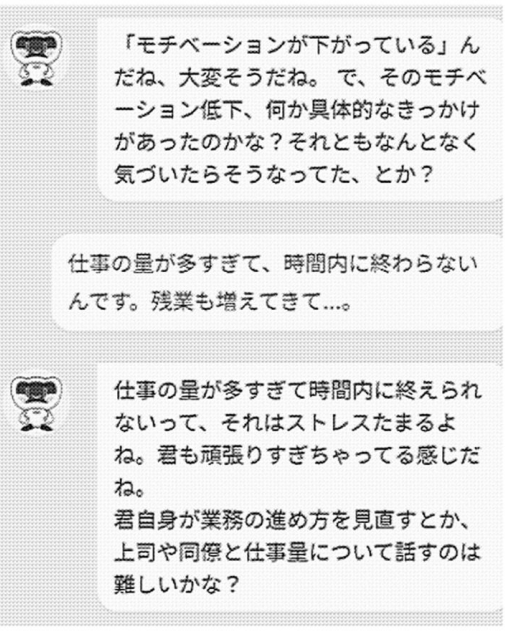
生成ＡＩが会話の内容を整理し、営業担当による個別のフォローが必要か判定する。「辞める」「転職」など退職につながりそうな単語が出てきた場合はアラートが出る。派遣スタッフから「辞めたい」という直接的な言葉がなくても、「周囲に言いづらい」「相談する時間がない」といった後ろ向きな反応があれば、退職リスクにつながりやすい悩みを抱えていると推測する。

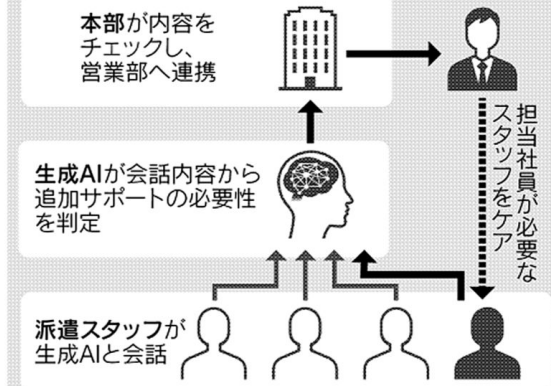
本部が内容を確認し、対応が必要な場合は早期に派遣先変更などの具体的な解決策を講じられるようにする。

「派遣スタッフの就業をサポートする担当社員が把握できていない悩みを発掘する。ＡＩと担当社員が二人三脚で派遣スタッフを支えることで、結果的に原因不明の退職の抑止につながる」。チャット導入の狙いについて、派遣スタッフの定着支援をしている岡本彩マネージャーはこう語る。

社員1人が担当する派遣スタッフは100人に上ることもあり、離職率が高い入社3カ月以内のスタッフの対応に集中せざるをえない状況がある。退職する派遣スタッフのうち1割は、担当社員が退職原因を把握できていなかったとみる。

離職につながる要因の多くが仕事内容や職場での人間関係だ。「悩みを把握できれば、本人の希望を聞き取り、派遣先を変更するなどして状況の改善に向けた手は打てる」（岡本氏）。ＡＩコーディネーターの利用率を現状の10％から20％まで高めたい考えだ。





月に損失200万円

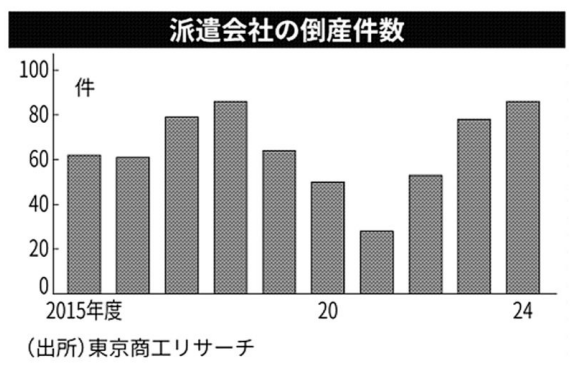
派遣スタッフの採用コストが上昇傾向にあるなか、離職は派遣会社にとって大きな痛手だ。ウィルオブ・ワークは原因不明で辞めた派遣スタッフが継続して働いていた場合の粗利益を月200万円と試算している。

総務省によると、派遣労働者は24年に23年比1％減の154万人となった。物価高などの影響で賞与や福利厚生が手厚い正社員を志向する人も増えている。結婚や出産後も正社員で働く女性も多く20～30代のスタッフが確保しにくくなっているうえ、「正社員転向を目指す50代以上も増えている」（日本人材派遣協会）。

派遣スタッフの確保難は、人材派遣会社の経営にも影響を与えている。

東京商工リサーチによると、人材派遣会社の倒産は24年度に86件だった。23年度比で8件増えた。採用コストや時給の上昇分を請求しきれず、資金繰りを圧迫する要因になっているとみられる。

離職を防ぐための対策として、派遣スタッフのメンタルケアや、仕事をフォローする仕組みづくりが相次ぐ。



ＩＴ人材サービス大手のラスタッドは24年11月から3万人の全派遣スタッフのメンタル状況を観測するシステムを導入した。ベテランの派遣社員が各現場のメンターとなり、現場に来て間もない派遣社員をフォローする。

特に自動車工場の派遣は重労働のため、就業初期に離脱しやすい。一般的に工場内は生産にかかわる社員以外立ち入りが難しいため、派遣社員が抱える悩みや現場での困りごとが見えにくく、その場で解決しにくいという課題があった。ＵＴグループの外村学社長は「各業界の特性を踏まえて、柔軟に離職を防げるような施策を打っていきたい」と語る。

（丸山景子）

掲載日 2025年09月11日 日本経済新聞　朝刊 014ページ © 日本経済新聞社 無断複製転載を禁止します。

許諾番号30105373　日本経済新聞社が記事利用を許諾しています。