

User Profile

**FULLCAST
HLDGS.**

株式会社フルキャストホールディングス

本社所在地：東京都品川区西五反田8-9-5
FORECAST五反田WEST
URL：https://www.fullcastholdings.co.jp/

日本でいち早く「1日からのアルバイト派遣」をはじめ、最短1日3時間という短期で人材紹介を行なっているフルキャスト。最近では、Webを中心にお仕事を選択しすぐに働ける環境を作り上げています。2012年に起こった派遣法改正を機に、メインサービスを大きく転換。一度は困難な状況にも陥ったものの、大胆なサービス展開と、採用戦略の成功が功を奏し、過去最大の売上規模へと向かっています。現在ではBPO事業にも力を入れ、給与計算代行、マイナンバー事業と求められるニーズを先読みした事業も展開中です。



株式会社フルキャストホールディングス
事業統括部 担当部長
石川 秀朝

株式会社フルキャストホールディングス 様

登録スタッフのサポート品質を向上。
苦情を減らし、登録スタッフ数の向上に貢献！

人材紹介、人材派遣を中心に幅広い人材サービスを進める株式会社フルキャストホールディングス様では、多数の登録スタッフからの電話問い合わせに対応しきれないことが課題となっておりました。この課題を解決すべく次世代型チャットツール「sinclo」を導入し、課題解決に至るまでの「sinclo」の利用方法、導入効果などについてお伺いしました。

チャットボットで迅速な対応を実現

——メインの事業内容をお聞かせください。

石川 『すべての人をいちばん輝ける場所へ。』という企業理念のもと、誰もが安心して働ける多様な就業機会を提供していくことを目的に、企業の皆様の多様なニーズに合わせて短期人材紹介、人材派遣、給与計算代行、マイナンバー管理代行等のサービスを展開しております。

——これからどのような製品やサービスに力を入れていきたいとお考えですか？

石川 首都圏（一都三県）に特化し、アクティブシニアを対象とした人材をご紹介します、『フルキャストシニアワークス』と、外国人材の就業機会創出＝企業の人手不足解消を目指してグローバル人材を中心とした『フルキャストグローバル』に力を入れていきたいと思っています。

——「sinclo」導入前の課題についてお聞かせください。

石川 弊社は1日短時間の人材紹介から31日以上長期派遣までに対応させていただいておりますが、短期の場合、1日単位で「場所・持ち物・条件」などが変わります。これらの情報を基本的にはWeb上に必ずアップはしているのですが、見落としていたり、見てもわからないと

いうことで「仕事内容は何ですか？」「明日は何を持っていけば良いのでしょうか？」など、かなりの数の問い合わせがありました。

連絡手段は、メールでも対応はしているのですが、Webを見た上での電話での問い合わせが非常に多く、各拠点でスタッフは2、3名いるのですが、他の業務もしているためどうしてもつながりにくい時間帯があり、スタッフの皆さんにご迷惑をおかけしていました。これを解消するために、WebサイトのUIの改善などをしてきましたが、スタッフの皆さんはどうしても電話の方が都合が良いため、なかなか改善せず、他の手段を探しておりました。

——「sinclo」を導入するきっかけとなったことは何でしょうか？

石川 電話での対応に不満を漏らすスタッフからの苦情が多くなってきており、実際の登録数が少なくなってきたことです。登録スタッフさんは、弊社と同様の企業に登録しており、不満があると他社へ流れてしまうので、早急にユーザビリティを改善する必要がありました。

——「sinclo」をどのように利用されているのでしょうか？

石川 現在グループ全体で121ユーザ（ID）を契約しておりますが、そのすべてをサポート用途で活用しています。

登録スタッフの見るWebサイトの改善

は何回も行ってきており、仕事内容など詳細に掲載はしてきたのですが、スタッフとしては、現地に行ってから条件が違うなどの理由で断られるのを避けるため、「明日の持ち物は何か?」「服装はGパンで大丈夫ですか?」など、前日に電話で確認をされるケースが多いです。この問い合わせ対応をお待たせすることがないように「sinclo」を活用しています。

——**使い始めた時の印象と今の印象は違いますか?**

石川 無料トライアルのときからとても使いやすいという印象を持っていましたが、実際に導入してからは、弊社用に柔軟にカスタマイズに応じていただき、より使いやすいツールになったと思っています。

——**他にも類似した製品が存在しますが、それを選ばず当社製品を選ばれた理由は何ですか?**

石川 御社製品を採用する前に、他社製品を利用していたのですが、不明な点があった場合「マニュアルを見てください」「手順書」を見てください、など非常に機械的な対応が多く、不満を感じておりました。

チャットボットの導入にあたり、最終的に3製品に絞り比較検討を進めたのですが、御社は、問い合わせはもとより、運用の仕方など非常に親切にご対応頂きました点と、トライアルを利用させて頂いたときに、直感的に操作できるUIだったという点が大きなポイントでした。

ツールを導入する際に、導入時に設定などで時間をかけたくないという思いがありましたので、使いやすいツールであること、サポートが手厚いということが決めてとなり御社を選びました。

チャットサポートイメージ



・よくある質問はチャットボットが24h/365日自動回答することで**大幅な業務効率化を実現!**

・仕事内容に関する詳細など、高度な質問はリアルタイムで有人対応することで**満足度向上を実現!**

——**UIに関して何かご意見がありますか?**

石川 UIに関しては、元々直感的に操作できるイメージがありました。弊社社様にカスタマイズをしていただいていますので、特にございません。

——**「sinclo」導入の効果を実感されましたか?**

石川 5月に導入させていただいてこれから全社への運用を浸透させるフェーズなので、まだ正確な費用対効果は把握していませんが、電話対応による苦情は確実に減っております。

——**ツールはお役に立っていますか? 利用できていますか?**

石川 各拠点に運用を浸透させるフェーズではありますが、「スタッフさんからの苦情が減っている」と肯定的な意見を頂いています。

——**管理はどなたがされていますか?**

石川 全体管理、仕組み作り、オートメッセージなどは私が行っており、拠点担当がより使いやすくなるためにオリジナルマニュアルを作成し、現場の負担を下げる取り組みを行っております。

——**メディアリンクの対応は期待に沿っていましたか?**

石川 このような使い方をしたら良い、

こう運用すると良いなどのご提案を松本社長自らしていただき、とても満足しております。

——**使用前と使用後で明らかに変わったところは何でしょうか? (可能な場合には、実際の数字をお願い致します)**

石川 運用浸透フェーズなので具体的な数値はこれから出しますが、スタッフからの苦情が減り確実に売上アップにつながっております。

——**また今後もお使いいただけるかと、何を「sinclo」に期待しますか?**

石川 利用者、スタッフのコミュニケーション不足を原因とした不満足を解消したいので、今まで通りの手厚いご対応を期待しております。

——**導入後のお客様から一言をお願いいたします。**

石川 登録スタッフからの問い合わせをメール対応だとタイムラグが生じます。電話対応でも2-3分ほど時間を要します。チャットだと数秒で対応できますので、時間短縮になります。

この問い合わせ対応業務を改善することが、拠点の業務効率化ひいては会社全体の業務改善となりますので

今後も「sinclo」を使い続けるつもりです。