

報道関係各位

2022年9月26日

UTグループ株式会社

## UTグループの採用コンタクトセンターに「LINE AiCall」を導入開始 ～ アウトバウンドおよびインバウンド業務の24時間365日対応を目指す ～

製造及びエンジニア領域を中心に無期雇用派遣を手掛ける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）は、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛、以下 LINE）の AI テクノロジーブランド「LINE CLOVA」が提供する電話対応 AI サービス「LINE AiCall」を、自社で運用する採用コンタクトセンターにおいて、9月26日（月）より導入開始しました。



# LINE CLOVA

### 「LINE AiCall」の導入背景について

新型コロナウイルス感染症が流行して以降、製造業においては、需要に急激な変動が生じ、需給の調整を強いられている顧客企業も多く存在し、それに伴い、製造現場の求人案件の発生状況も日々大きく変化していました。そこに加えて、UTグループでは、昨年度の求職者からの応募数は前年の1.5倍を超える18万人に上り<sup>(※1)</sup>、その応募が特定の時間帯にアクセス集中するなど、当社内に設置の採用コンタクトセンターの人員調整に過重な負荷がかかっていました。また、UTグループにおいては、オペレータが電話口でサポートする、求職者の新規登録や面接の予約登録は、求職者からもニーズが高く、求職者がより応募しやすい採用コンタクトセンターとして、機能を拡充させる必要がありました。このような状況を踏まえ、この度、オペレータのアウトバウンド業務<sup>(※2)</sup>およびインバウンド業務<sup>(※3)</sup>を補助する役割として、「LINE AiCall」を導入することといたしました。

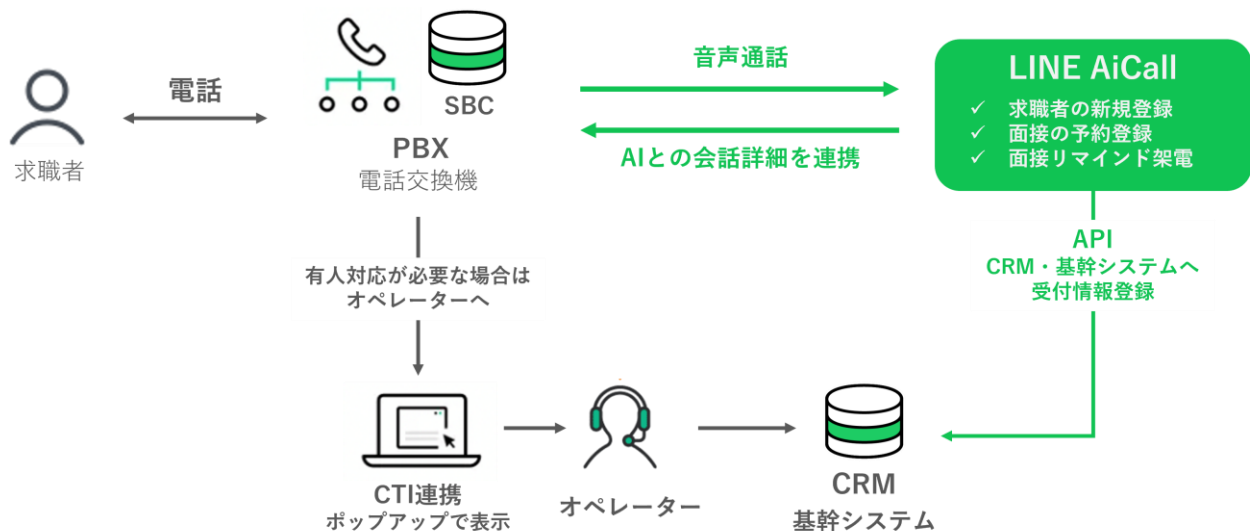
また、今回の採用コンタクトセンターへの「LINE AiCall」導入に際し、求職者へのアンケート調査や体験利用による効果検証を事前に行ったところ、以下の効果を得ることができたため、正式に採用することになりました。

- 高品質な AI 音声案内によるストレスフリーな対応により、求職者はスムーズな求人応募が可能となり、高いレベルでのカスタマーエクスペリエンスが実現できる
- 繁忙時の待ち時間削減など応答率向上への効果が期待できる
- 有人オペレータとの会話に苦手意識を持つ求職者にとって、架電することへの心理的負担の軽減効果が期待できる

### 「LINE AiCall」導入によって目指す姿

CRM システムと連動した AI と有人オペレータのバランスのとれたハイブリッド運営により、有人オペレータのシフトへの影響を最小限に抑えることが可能になり、今まで以上に求職者をお待たせしないコンタクトセンターのサポートを実現します。今後は求職者からのニーズも高い 24 時間 365 日での対応も目指しており、LINE と UT グループは本件の取り組みにより、求職者の利便性のさらなる向上を目指してまいります。

- 求職者の電話ニーズを満たすため、LINE AiCall と有人オペレータがバランスよく対応を行い、品質・生産性そして予約数を同時に担保する
- LINE AiCall から有人オペレータへの転送がシームレスに行われている状態
- LINE AiCall のログデータを、品質面や生産性、更に VOC 改善活動に活用



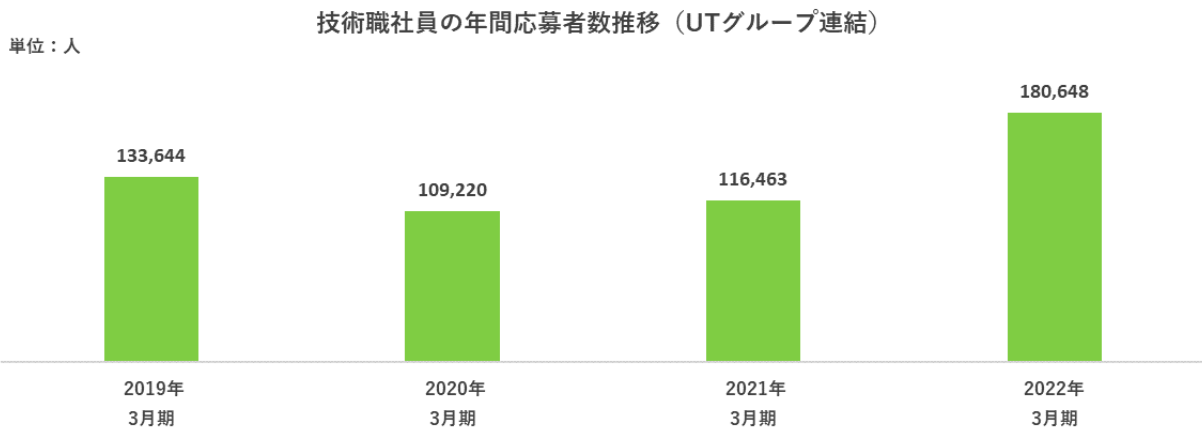
(※1) 2022年3月期 応募者数 (技術職) 180,648人

2021年3月期 応募者数 (技術職) 116,463人

(※2) アウトバウンド業務：採用コンタクトセンターから求職者へ架電する業務

(※3) インバウンド業務：求職者から採用コンタクトセンターにかかってきた電話に対応する業務

(参考資料)



LINE CLOVA について

社会に技術とサービスを提供する LINE の AI テクノロジーブランドです。LINE が提供する、文字認識、画像認識、動画解析、音声合成、音声認識といった AI 技術やサービスを通して、生活やビジネスに潜む煩わしさを解消すること、社会機能や生活の質を向上させることで、より便利で豊かな世界をもたらすことを目指しています。AI 技術が、人に寄り添い、人をサポートし、人の負担を減らす。「ひとにやさしい AI」は、自然なカタチで生活やビジネスの一部となるような、「これからのあたりまえ」を創出します。

<https://clova.line.me/>

LINE AiCall とは

「LINE AiCall」はLINE CLOVAのAI技術、「CLOVA Speech (音声認識)」と「CLOVA Voice (音声合成)」、および会話制御の仕組みを組み合わせることで、ユーザーの要望に対してAIによる自然な対話応答を実現し、目的を達成するソリューションです。行政をはじめ、飲食店舗、各種コンタクトセンターなどでご活用いただいています。

<https://clova.line.me/line-aicall/>

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)

<本件に関するお問い合わせ先>

UTグループ株式会社

経営改革部門 コミュニケーション戦略ユニット 広報セクション

電話:03-5447-1710(代) E-mail: [prer@ut-g.co.jp](mailto:prer@ut-g.co.jp)