

2022年4月18日
株式会社ウィルオブ・ワーク

公式アプリで派遣スタッフの問い合わせをワンストップで解決 24時間365日対応のAIチャットボットに加え「有人チャットサポート」を開始！

—きめ細やかなサポート体制で、より働きやすいサービスを目指す—

総合人材サービスの株式会社ウィルオブ・ワーク（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 告野 崇）は、2022年4月18日（月）より派遣スタッフ向けスマホアプリ『ウィルオブ公式アプリ』にて、就業しているスタッフからの問い合わせをワンストップで解決するため、AIチャットボットに加えて「有人チャットサポート」を開始します。



当社では、累計約4万ダウンロード、就業者利用率96%以上（2022年3月末現在）の派遣スタッフ向けスマホアプリ『ウィルオブ公式アプリ』にて、就業スタッフからの労務関係など各種手続き方法の問い合わせに24時間365日対応するAIチャットボットを提供しています。

この度、派遣スタッフのさらなる利便性向上のため、AIチャットボットでは対応が難しい就業しているスタッフ個人に関する問い合わせなどに対して、公式アプリを通じてワンストップで疑問や不安を解消できるよう複数名体制のオペレーターによる「有人チャットサポート」を提供開始します。

有人チャットサポート開始の背景

当社のAIチャットボットは、派遣スタッフの利便性向上のため定期的にメンテナンスを行い、返答率99%のサービス品質を維持しています。一方でAIチャットボットには制度や手続き方法などの一般的な質問だけでなく、就業しているスタッフ個人に関する問い合わせなどシナリオ対応が難しい質問も寄せられています。AIチャットボットで解消できない質問は、営業担当を経由し担当部署に確認するなど、迅速に回答できないという課題がありました。

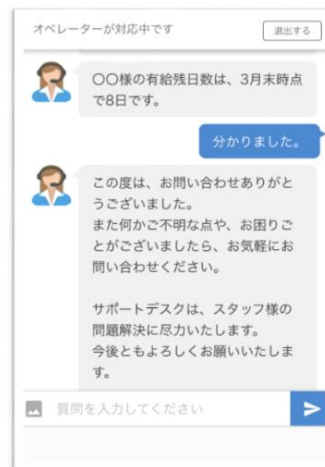
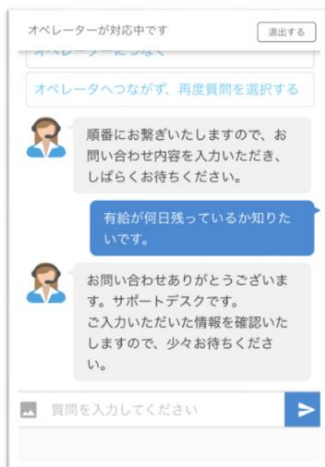
今回、24時間365日の問い合わせ対応が可能なAIチャットボットに加え「有人チャットサポート」の提供開始により、派遣スタッフへの回答を待たせることなく、アプリを通じてワンストップでスタッフの疑問や不安の解消が可能になります。また、営業担当にとっては「有人チャットサポート」が直接問い合わせ対応を行うため、担当部署への確認工数が低減し、本来の営業業務や派遣スタッフの様々な声や相談にも寄り添えるようになることで、これまで以上に派遣スタッフの多様なキャリア支援に注力できます。

当社は今後もサポート強化を努め、派遣スタッフの皆様に満足していただける会社を目指します。

2022年4月18日
株式会社ウィルオブ・ワーク

有人チャットサポート概要

- 提供開始日：2022年4月18日（月）
- 受付時間：平日10:00～17:00
- 受付内容：就業しているスタッフからの問い合わせ一次対応
- 対応方法：『ウィルオブ公式アプリ』内「問い合わせる・相談する」メニューでのチャット対応



<有人チャットサポート対応イメージ>

■利用方法

- ①受付時間中、オペレーターの空き状況に応じて、接続ボタンを表示します。
（問い合わせが混雑している際は受付できない場合があります）
- ②問い合わせ内容をチャットに入力してください。
- ③担当オペレーターが回答します。
（問い合わせ内容によっては、営業担当への問い合わせをお願いする場合や回答できない場合があります）

派遣スタッフ向けスマホアプリ『ウィルオブ公式アプリ』概要

『ウィルオブ公式アプリ』は、当社が2021年1月18日（月）より提供する派遣スタッフ向け公式アプリです。ウィルオブで就業しているスタッフのほか、お仕事を探している求職者にもご利用いただけます。就業しているスタッフは、勤怠入力や各種証明書の発行、登録情報の変更などの機能が利用でき、求職者には、求人検索や適職診断、就労支援サポート機能など豊富な情報を搭載しています。



<ダウンロードURL>

■App Store (iOS)

<https://apps.apple.com/jp/app/id1535737031>

■Google Play (Android)

https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.willgroup.willof_mypage_app

【本リリースに関するお問合せ先】
株式会社 ウィルオブ・ワーク

広報担当：仁科（にしな）、新元（にいもと） <https://willof-work.co.jp/>

〒163-0455 東京都新宿区西新宿二丁目1番1号 新宿三井ビルディング55階
TEL: 03-6894-2035 FAX: 03-6894-2040 MAIL: pr@willof.co.jp