

1,000名超の 外国人スタッフをAI翻訳で支援し 現場コミュニケーションを円滑化

日常連絡・各種手続き・アンケートをAI翻訳で実施

- 課題**  常に通訳を介さねばならず、
外国人スタッフとのコミュニケーションに困っていた
- 対策**  多言語対応の翻訳機能を持つ
LINE拡張ツールとして「マイリク」採用
- 効果**  コミュニケーションの円滑化、手間や工数の削減、
離職防止対策の向上などに効果がみられるように


 VEGECOOP

株式会社ベジコープ

管理本部 部長 高津直滋 様

グローバルソリューション事業部 植松さなえ 様

食の事業×外国籍人材支援

【企業概要】

●URL:<https://www.vegecoop.co.jp/> ●所在地:東京都渋谷区神宮前1-15-1 VIA原宿 ●事業内容:外国籍人材の派遣業務・紹介業務、有機農産物・特別栽培農産物及びその加工品の企画開発・卸販売業務等 ●設立:2006年7月 ●資本金:35,000,000円 ●代表者名:佐藤 友洋 ●企業規模:1000名以上

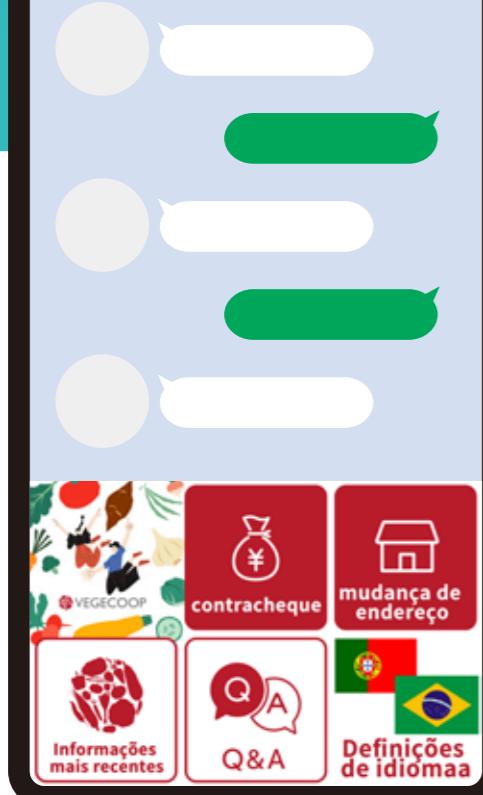
Interview 多国籍・多言語の外国人スタッフへの対応で コミュニケーション手法の改善は急務

—「マイリク」の導入前は、どのような課題をお持ちでしたか？

当社は食品スーパー・介護施設・保育所・飲食店などへの業務用有機野菜の卸売を中心におこなっています。人材確保の相談が増えたことを受け、2015年に外国人スタッフの派遣事業も開始しました。現在は農業を中心にホテルや携帯ショップなど全国に外国籍人材の方々を派遣しており、多い月は300名以上の新規受け入れになります。スタッフはネパール、ベトナム、インドネシア、タ

イ、カンボジア、中国をはじめ20カ国以上・約1000名にのぼります。

これまで外国人スタッフとのやりとりは、電話やメールを通じて翻訳担当者を介する必要があり、手間も時間もかかっていました。やりとりをよりスマートにするためにLINEを活用したいと考えていましたが、翻訳機能は必須条件でした。さらに、国籍や言語ごとにリッチメニューを分けて運用・管理できるLINE拡張ツールを探していました。



約20カ国・約1000名以上の外国人材をフォロー



年末調整や住所変更など各種手続きを実施



 マイlik
for MA/定着支援

—「マイlik」導入のきっかけは何ですか？

LINEで翻訳機能があるツールを調べたら、「マイlik」に辿り着きました。「マイlik」の翻訳機能は17言語以上に対応しており、今後さらに進む多様な外国籍人材の受け入れに備え、日本で働く外国籍人材の約8割をカバーできる体制を整えています。

また、導入の際にIT導入補助金の申請支援を行っていただけたことも助かりました。複雑な手続きも問題なく進められ、無事申請が通ったことに感謝しています。

コミュニケーションの改善を、さらに定着支援・離職防止につなげるために

—実際に「マイlik」を導入してみて、いかがですか？

まず、LINEの登録率が9割を超えたことに驚きました。LINE自体が初めてという方も多いため、アカウント作成から登録方法までを業務フローに組み込んだことが、この成果につながったのだと思います。

「マイlik」導入にあたっては2段階のフェーズを想定し、第1段階ではコミュニケーション基盤の整備と事務手続きの効率化を進めました。翻訳機能により日常のやり取りが円滑になり、各言語に対応したリッチメニューにしたことでビザ申請や年末調整、住所変更などの手続きが「マイlik」で完結できるようになりました。特に農業は勤務地の変動が多く、農閑期には異業

種で働くケースもあるため、入退社や引越し手続きが頻繁に発生しますが、これらが格段に楽になりました。

さらに、よくある相談は過去の問い合わせをチャットボットに収録し、リッチメニューからいつでも確認できるようにしました。多くのスタッフが利用しており、また管理者側の手間も低減できました。

第2段階では、人材の定着支援と離職防止を取り組んでいます。外国人スタッフは慣れない日本での生活や文化・言語の違いにより大きなストレスを抱えがちで、仕事上の悩みも言葉の壁で伝えにくいことがあります。1000名超のスタッフを人力だけでフォローするのは非効率なため、対面のコミュニケーションに加え、システムによる支援も活用します。「マイlik」のパルスサーベイでアンケートを実施し、離職の予兆を早期に検知します。アンケートは入社直後に重点的に行い、その後も毎月配信して継続的に

フォローしています。スマホで隙間時間に利用できるので回答率も高く、気兼ねなく本音を言ってもらえたなら、とは思いますね。

—ありがとうございます。今後の展望を教えてください。

今後は外国人スタッフがもっと増加することが見込まれます。私たちも、さらにコミュニケーションを円滑に行えるよう、「マイlik」の機能をフル活用して行きたいと考えます。

さらに加えるなら、外国人スタッフも日本人と同様に定着支援や離職防止を重要視し、社会全体の課題として捉え対応していくべきだと考えています。